



Citoyenneté et
Immigration Canada

Citizenship and
Immigration Canada

Évaluation du Bureau d'orientation relatif aux titres de compétences étrangers (BORTCE)

Division de l'évaluation

Janvier 2013



Canada

Ci4-104/2013F-PDF
978-0-660-20706-3
N° de réf. ER20130201

Table des matières

Liste des sigles	iii
Sommaire.....	iv
Évaluation du Bureau d'orientation relatif aux titres de compétences étrangers - Réponse de la direction	x
1. Introduction	1
1.1. Objet de l'évaluation	1
1.2. Profil du BORTCE	1
1.2.1. <i>La RTCE au Canada</i>	1
1.2.2. <i>Le BORTCE</i>	2
1.2.3. <i>Structure organisationnelle du BORTCE</i>	3
1.2.4. <i>Partenaires et intervenants clés du BORTCE</i>	4
1.2.5. <i>Services et produits du BORTCE</i>	5
1.2.6. <i>Ressources</i>	6
1.3. Profil du client	7
2. Méthodologie	9
2.1. Méthode d'évaluation, enjeux et questions	9
2.2. Portée de l'évaluation	10
2.3. Méthodes de collecte et d'analyse des données	10
2.3.1. <i>Examen des documents et sources secondaires</i>	11
2.3.2. <i>Analyse des données administratives et financières</i>	11
2.3.3. <i>Analyse des données du Suivi des diplômés des séances d'orientation à l'étranger (SDSOE)</i>	12
2.3.4. <i>Entrevues</i>	12
2.3.5. <i>Groupes de discussion composés de personnes formées à l'étranger (PFE)</i>	13
2.3.6. <i>Sondage mené auprès des organismes d'aide aux immigrants (OAI)</i>	13
2.3.7. <i>Sondage mené auprès des PFE</i>	14
2.4. Limites	15
3. Constatations	17
3.1. Pertinence	17
3.1.1. <i>Besoin continu</i>	17
3.1.2. <i>Harmonisation du BORTCE avec les objectifs et priorités de CIC et du gouvernement</i>	19
3.1.3. <i>Rôles du gouvernement fédéral et des PT en matière de RTCE</i>	20
3.2. Conception et mise en œuvre	22
3.2.1. <i>Rôle du BORTCE au sein de CIC</i>	22
3.3. Rendement	23
3.3.1. <i>Impact du BORTCE sur les intervenants</i>	23
3.3.2. <i>Impact du BORTCE sur les partenaires</i>	27
3.3.3. <i>Incidences du BORTCE sur les PFE</i>	29
3.3.4. <i>Efficacité du BORTCE à aider les PFE à bien se préparer à occuper un emploi et à leur indiquer clairement les cheminements à suivre pour accéder à des possibilités d'emploi</i>	36
3.4. Efficience et économie	39
4. Conclusions et recommandations	43

Liste des tableaux

Tableau 1-1 :	Divisions et responsabilités du BORTCE	3
Tableau 1-2 :	Services et produits liés au BORTCE	5
Tableau 1-3 :	Budget (\$) du BORTCE	6
Tableau 1-4 :	Nombre (et %) de résidents permanents par catégorie d'immigration et par année	7
Tableau 1-5 :	Nombre (et %) de PFE selon la variable démographique et l'année.....	8
Tableau 2-2 :	Entrevues menées auprès d'informateurs clés selon le type de répondant	12
Tableau 2-3 :	Participation aux groupes de discussion des PFE selon la ville.....	13
Tableau 3-1 :	Mesure du rendement du RQI au 28 août 2012.....	25
Tableau 3-2 :	Partenariats établis dans le cadre du PCII	26
Tableau 3-3 :	Utilisation estimative des produits et services du BORTCE	29
Tableau 3-4 :	Pourcentage approximatif d'immigrants admissibles (TQF et candidats des provinces) ayant participé au PCII (2010 à 2012).....	30
Tableau 3-5 :	Dépenses liées au BORTCE (\$) 2007-2008 à 2011-2012	40
Tableau 3-6 :	Nombre d'ETP par division du BORTCE	41
Tableau 3-7 :	Dépenses liées au BORTCE 2007-2008 à 2011-2012 selon la catégorie de dépenses	41
Tableau 3-8 :	Liste de projets du BORTCE conformément aux secteurs d'activité du modèle logique, 2009-2010 à 2012-2013	42

Liste des graphiques

Figure 3-1 :	Connaissance par les OAI des produits/outils mis au point par le BORTCE	24
Figure 3-2 :	Types d'information que les répondants cherchaient dans les outils de RTCE.....	32
Figure 3-3 :	Mesure dans laquelle les PFE ont trouvé l'information qu'elles cherchaient	33
Figure 3-4 :	Mesures prises pour trouver du travail au Canada selon l'utilisation de produits/services	37
Figure 3-5 :	Chemins vers l'emploi	38

Liste des sigles

ACCC	Association des collèges communautaires du Canada
BORTCE	Bureau d'orientation relatif aux titres de compétences étrangers
CIC	Citoyenneté et Immigration Canada
CNP	Classification nationale des professions
DGGPI	Direction générale de la gestion du programme d'intégration
IOE	Initiatives d'orientation à l'étranger
IPSFE	Initiative relative aux professionnels de la santé formés à l'étranger
OAI	Organisme d'aide aux immigrants
PCII	Programme canadien d'intégration des immigrants
PFE	Personnes formées à l'étranger
PFSNA	Programme fédéral de stage pour les nouveaux arrivants
PRTCE	Programme de reconnaissance des titres de compétences étrangers
RCAE	Reconnaissance des compétences acquises à l'étranger
RHDCC	Ressources humaines et Développement des compétences Canada
RQI	Réseau des qualifications internationales
RTCE	Reconnaissance des titres de compétences étrangers
SC	Service Canada
SDSOE	Suivi des diplômés des séances d'orientation à l'étranger
PSP	Politiques stratégiques et de programmes
SSOBL	Système de soutien des opérations des bureaux locaux

Sommaire

Objet de l'évaluation

Le présent rapport présente les constatations faites à la suite de l'évaluation du Bureau d'orientation relatif aux titres de compétences étrangers (BORTCE) qui a été menée de février 2012 à septembre 2012. Cette évaluation a été effectuée afin de répondre aux exigences énoncées dans la *Loi sur la gestion des finances publiques*¹ et dans la *Politique sur l'évaluation* du Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT).

Le BORTCE

Créé en mai 2007 dans le cadre de l'engagement du gouvernement fédéral à faciliter l'évaluation et la reconnaissance des titres de compétences étrangers, le Bureau d'orientation relatif aux titres de compétences étrangers (BORTCE) fait partie de Citoyenneté et Immigration Canada.

Le Bureau offre aux personnes formées à l'étranger (PFE)² les services d'information, d'orientation et d'aiguillage dont ils ont besoin au Canada et à l'étranger pour réussir sur le marché du travail canadien. Le but ultime du BORTCE est que les PFE puissent occuper promptement des postes à la mesure de leurs compétences et de leur expérience.

Le financement initial du BORTCE de 13,7 M\$ sur cinq ans et le financement continu de 2,8 M\$ ont été fournis dans le cadre du budget fédéral de 2007. Dans le budget de 2009, un financement supplémentaire de 31,75 M\$ échelonné sur cinq ans et un financement continu de 6 M\$ ont été accordés dans le cadre du *Plan d'action économique du Canada* (PAEC) afin d'appuyer l'élaboration et la mise en œuvre du *Cadre pancanadien d'évaluation et de reconnaissance des qualifications professionnelles acquises à l'étranger*.

Méthodologie

L'évaluation portait sur la période allant de la création du BORTCE en mai 2007 à septembre 2012. Son objet était de traiter des questions de pertinence et de rendement, conformément aux exigences énoncées dans la *Directive sur la fonction d'évaluation*, et des questions relatives à la conception et à la mise en œuvre.

L'évaluation s'est appuyée sur sept types de données probantes, faisant intervenir des méthodes tant qualitatives que quantitatives, tirées de sources à la fois primaires et secondaires :

- 1) un examen des documents et des sources secondaires;
- 2) une analyse des données administratives et financières;
- 3) une analyse des données provenant du Suivi des diplômés des séances d'orientation à l'étranger (SDSOE);
- 4) des entrevues;
- 5) des groupes de discussion composés de personnes formées à l'étranger;

¹ La *Loi sur la gestion des finances publiques* exige des ministères qu'ils examinent, tous les cinq ans, chaque programme continu de subventions et contributions dont ils sont responsables.

² Les personnes formées à l'étranger sont des personnes ayant fait des études postsecondaires ou ayant reçu une formation postsecondaire en dehors du Canada, et dont au moins un de leurs diplômes ou titres de compétences a été obtenu à l'étranger.

- 6) un sondage mené auprès des organismes d'aide aux immigrants;
- 7) un sondage mené auprès des personnes formées à l'étranger.

Limites

Bien que l'évaluation ait été effectuée à partir d'un juste équilibre de sources de données qualitatives et quantitatives, il faudrait tenir compte de cinq limites notables en lisant le présent rapport :

- Pour certains outils/ressources du BORTCE, l'absence de cibles pour les clients ayant obtenu des services et l'incapacité de suivre le nombre de clients uniques ont limité la capacité d'évaluer la portée du BORTCE.
- L'évaluation s'en est remise aux organismes d'aide aux immigrants³ (OAI) pour recruter des participants aux groupes de discussion, ce qui peut avoir donné lieu à un biais de sélection.
- Étant donné que la taille de la population de PFE autorisées à répondre au sondage mené auprès des PFE n'est pas connue, il n'est pas possible d'attribuer de manière définitive un coefficient de confiance aux résultats.
- Il n'était pas possible d'afficher le sondage mené auprès des PFE sur les sites Web autres que ceux exploités par le gouvernement fédéral.
- Bien que des questions semblables aient été posées aux OAI et aux PFE, il ne faudrait pas établir de comparaisons entre les résultats du sondage mené auprès des OAI et ceux du sondage mené auprès des PFE.

Pour s'attaquer à ces limites, des stratégies d'atténuation ont été adoptées. Conjuguées à la triangulation des sources de données multiples, ces stratégies ont été considérées comme suffisantes pour veiller à ce que les constatations faites au terme de l'évaluation puissent être utilisées avec confiance.

Constatations tirées de l'évaluation

Les principales constatations faites relativement à chacune des questions d'évaluation liées à la pertinence et au rendement sont présentées ci-dessous.

Pertinence

- En raison des défis continus que doivent relever les personnes formées à l'étranger et de la complexité du processus de reconnaissance des titres de compétences étrangers (RTCE), il est nécessaire de faciliter de façon continue la reconnaissance des titres de compétences étrangers.
- Le BORTCE a une approche conforme au résultat stratégique de CIC lié à l'intégration des nouveaux arrivants et à la priorité accordée à l'échelle du gouvernement à l'immigration économique comme moyen de soutenir la croissance économique du Canada.
- Le gouvernement fédéral et les gouvernements provinciaux/territoriaux (PT) jouent des rôles complémentaires en matière de reconnaissance des titres de compétences étrangers : le gouvernement fédéral assume un rôle de facilitation et de coordination tandis que les

³ Les organismes d'aide aux immigrants sont également connus sous le nom de fournisseurs de services (FS).

provinces et territoires, par l'entremise des organismes de réglementation, assument la responsabilité de l'octroi des permis et de la reconnaissance des titres de compétences. Ceci dit, certaines personnes interrogées ont fait observer qu'il y avait parfois des chevauchements dans l'opérationnalisation de ces rôles, notamment en ce qui a trait à la diffusion de l'information sur la RTCE.

- Le BORTCE a été créé en tant que direction générale disposant d'un certain degré de latitude dans la poursuite de ses activités. Depuis lors, des changements ont été apportés à sa structure et à ses domaines d'intérêt et il a évolué, ce qui a donné lieu à certains chevauchements avec les programmes de la Direction générale de l'intégration.

Rendement

- Le BORTCE est parvenu à rejoindre les groupes d'intervenants en utilisant ses outils dans le cadre d'activités de communication et de promotion et en les faisant participer, dans une certaine mesure, aux activités liées à la RTCE dans le cadre d'initiatives telles que le Réseau des qualifications internationales (RQI).
- Certaines données probantes indiquent que le BORTCE a, dans une certaine mesure, doté les OAI des moyens nécessaires pour venir en aide aux PFE, mais les données probantes sur l'impact du BORTCE sur les employeurs et les organismes de réglementation sont limitées.
- Le rôle directeur du BORTCE dans la composante à l'étranger/avant l'arrivée du Cadre pancanadien d'évaluation et de reconnaissance des qualifications professionnelles acquises à l'étranger, et le travail qu'il mène auprès des PT et des partenaires fédéraux pour accroître la sensibilisation à la mise en œuvre du Cadre et dégager un consensus à cet égard sont considérés comme convenables et suffisants. Selon les intervenants, il y aurait toutefois encore des lacunes sur le plan de la coordination et des communications entre les partenaires fédéraux (à savoir, entre le BORTCE et le Programme de reconnaissance des titres de compétences étrangers [PRTCE]).
- Les PFE utilisent à des degrés divers les outils et les services du BORTCE, selon la nature de l'outil et le public visé. Bien que les PFE que le BORTCE a pu joindre considèrent que les outils et services sont utiles, des lacunes restent à combler sur le plan de l'information (p. ex. information sur les emplois disponibles).
- Certaines données probantes indiquent que le BORTCE a effectivement aidé des personnes à obtenir de l'information sur le processus de RTCE pendant qu'elles étaient encore à l'étranger.
- Certaines données probantes indiquent que le BORTCE a effectivement aidé les PFE à se préparer à occuper un emploi qui correspond à leurs compétences et à leur expérience. Certains obstacles à l'emploi demeurent toutefois, y compris l'acquisition d'une expérience de travail canadienne, l'accès à des réseaux, et la dévalorisation par les employeurs de l'expérience acquise à l'étranger.
- Depuis sa première année de fonctionnement, le BORTCE a affecté une partie de ses ressources humaines au soutien du travail stratégique, alors que la plus grande partie des dépenses liées au BORTCE sont associées aux projets de subventions et contributions (S et C) destinés à offrir aux PFE au Canada et à l'étranger de l'information et des services, surtout le Programme canadien d'intégration des immigrants (PCII).

Conclusions et recommandations

Les données probantes d'évaluation présentées dans le présent rapport appuient les conclusions et recommandations suivantes.

Conclusion 1 : Il est nécessaire que le gouvernement fédéral participe de façon continue à l'établissement des programmes de RTCE. Bien que la RTCE relève en grande partie de la compétence des gouvernements provinciaux/territoriaux, il appartient au gouvernement fédéral de favoriser l'élaboration d'approches pancanadiennes coordonnées en matière de RTCE.

Le gouvernement du Canada a reconnu que l'immigration était une priorité, et a souligné la nécessité de mettre en place un système d'immigration plus rapide, plus souple et qui réponde mieux aux besoins du marché du travail du Canada.

L'évaluation a permis de constater qu'il y avait un besoin continu d'initiatives visant à faciliter la RTCE pour les PFE, tant au Canada qu'à l'étranger. Cette nécessité s'impose en raison de la complexité de l'actuel processus de RTCE au Canada et des difficultés auxquelles les PFE font continuellement face pour voir leurs titres de compétences étrangers reconnus par les employeurs ou les organismes de réglementation. Au Canada, la complexité du processus de RTCE découle d'un certain nombre de facteurs, y compris le grand nombre d'entités intervenant dans la reconnaissance des titres de compétences étrangers, la variabilité des normes et des exigences en matière de RTCE dans les provinces et territoires, et les difficultés à trouver de l'information uniforme sur la reconnaissance des titres de compétences étrangers au Canada.

Bien que la responsabilité en matière d'octroi de permis et de réglementation des professions et des métiers incombe aux administrations provinciales/territoriales, le gouvernement fédéral a l'autorisation légale de *veiller, de concert avec les provinces, à aider les résidents permanents à mieux faire reconnaître leurs titres de compétence et à s'intégrer plus rapidement à la société*⁴; à ce titre, il est nécessaire que les deux paliers de gouvernement concertent leurs efforts. Selon des données probantes recueillies lors des entrevues, l'un des rôles importants que peut assumer le gouvernement fédéral est de fournir en ligne l'information utile sur le marché du travail d'une manière uniforme, adaptée, et propre à la profession et à la province. Cette information devrait aider les PFE à prendre des décisions éclairées en matière d'immigration et d'emploi et à avoir des attentes réalistes.

Conclusion 2 : Le BORTCE a acquis une expertise en matière de reconnaissance des titres de compétences étrangers qui est importante dans le cadre des efforts consentis par le gouvernement pour que le système d'immigration réponde mieux aux besoins du marché du travail. Étant donné les changements apportés au système d'immigration pour mieux répondre aux besoins du marché du travail, le BORTCE continuera de jouer un rôle crucial à l'égard du Cadre pancanadien afin d'assurer l'intégration des PFE au marché du travail.

Par l'entremise du BORTCE, CIC a contribué à la mise en œuvre du Cadre pancanadien et il est l'un des trois ministères fédéraux désignés pour appuyer la mise en œuvre du Cadre. Le BORTCE a également assumé un rôle en fournissant une expertise en matière d'évaluation des qualifications acquises à l'étranger dans le cadre des changements apportés par le Ministère au système de pointage du Programme de travailleurs qualifiés (fédéral). La démarche du BORTCE

⁴ *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* (L.C. 2001, ch. 27).

axée sur les immigrants économiques et la position qu'il occupe à CIC lui ont permis d'adopter une approche globale et bien définie pour aider les immigrants économiques à s'intégrer au marché du travail canadien en fournissant aux PFE des renseignements utiles aux fins de la RTCE, y compris la capacité de le faire pendant qu'ils sont encore à l'étranger.

Comme l'évaluation a confirmé qu'il était possible de mieux coordonner les activités avec le reste de CIC et selon le degré dans lequel le BORTCE sera intégré au Secteur des politiques stratégiques et de programmes, il importe de veiller à ce que les relations qu'il a bâties avec les PFE, les partenaires et les intervenants et son expertise en matière d'établissement de programmes de RTCE, y compris les efforts déployés pour communiquer de l'information et dispenser des services d'aiguillage, continuent d'être utilisées pleinement et à bon escient.

Recommandation 1 : CIC devrait élaborer une stratégie de communication pour rappeler aux intervenants et aux partenaires le mandat du Ministère en ce qui a trait à la reconnaissance des titres de compétences étrangers des immigrants économiques, et indiquer les moyens qu'il prendra pour remplir ses engagements s'inscrivant dans le Cadre pancanadien.

Conclusion 3 : Le BORTCE a consacré d'importantes ressources pour dispenser de l'information et des services aux PFE; peu d'efforts ont toutefois été consentis pour mieux équiper et préparer certains intervenants, à savoir les organismes de réglementation et les employeurs, à aider les PFE à réussir leur transition sur le marché du travail.

L'évaluation a permis de constater que le BORTCE avait déployé beaucoup d'efforts pour fournir aux PFE des outils et de l'information destinés à les aider relativement à la RTCE et à les encourager à amorcer le processus pendant qu'elles étaient encore à l'étranger. Bien que des lacunes restent à combler sur le plan de l'information et que la portée des divers produits et services varie, ceux qui ont utilisé les outils du BORTCE ont dit qu'ils avaient été utiles.

Bien que les efforts du BORTCE aient été axés sur la communication directe d'information aux PFE, le BORTCE est aussi chargé de doter les intervenants (définis comme étant les OAI, les organismes de réglementation et les employeurs), des outils dont ils ont besoin pour aider les PFE à réussir leur transition sur le marché du travail. L'évaluation a permis de constater que le BORTCE avait réussi à promouvoir ses outils, ses produits et l'information liée à la RTCE auprès de la plupart des intervenants. Il a également réussi à faire participer les OAI aux activités liées à la RTCE; un engagement plus grand est toutefois nécessaire avec les employeurs et les organismes de réglementation, puisque ces intervenants jouent des rôles essentiels dans la reconnaissance des titres de compétences étrangers; et pour permettre aux PFE d'accéder à l'emploi, rôles qui sont vraisemblablement appelés à devenir plus importants en raison des changements prévus au système d'immigration.

Recommandation 2 : CIC devrait évaluer ses priorités en ce qui concerne les activités de RTCE afin d'accorder suffisamment d'importance et de ressources à la mobilisation des intervenants. Ces activités devraient notamment comprendre une analyse plus poussée de la combinaison d'outils et de ressources utilisés, et des programmes offerts tant au Canada et à l'étranger pour faciliter la RTCE.

Conclusion 4 : Une certaine confusion règne parmi les intervenants quant au type de financement disponible par l'entremise du BORTCE et du PRTCE de RHDCC.

Une certaine confusion règne parmi les intervenants quant à l'orientation du financement assuré par l'entremise du BORTCE et du PRTCE de RHDCC. Bien que les rôles de chaque partenaire du gouvernement fédéral en matière de RTCE aient été clairement couchés par écrit, en pratique il est possible qu'il y ait parfois des chevauchements dans le financement fédéral fourni aux intervenants aux fins de la mise au point de produits et d'outils semblables de RTCE pour appuyer les PFE et les intervenants. Il est possible que des projets financés par le PRTCE puissent aussi être financés par le BORTCE et inversement. Des données probantes permettent de croire que le financement pourrait être mieux coordonné, notamment en ce qui a trait à l'échange d'information entre les deux organismes relativement aux projets qu'ils financent. L'amélioration de la collaboration et des communications entre CIC et RHDCC pourrait réduire la possibilité de chevauchements quant aux projets qu'ils financent, donner des éclaircissements aux intervenants et assurer un meilleur usage de l'enveloppe de financement globale.

Recommandation 3 : CIC devrait collaborer avec RHDCC afin de mieux coordonner leurs approches respectives pour financer les subventions et contributions liées à la RTCE de manière à assurer un usage optimal des fonds disponibles.

Évaluation du Bureau d'orientation relatif aux titres de compétences étrangers - Réponse de la direction

Recommandation	Réponse et contenu	Mesure de suivi et réalisations attendues	Responsabilité	Date d'achèvement
<p>1. CIC devrait élaborer une stratégie de communication pour rappeler aux intervenants et aux partenaires le mandat du Ministère en ce qui a trait à la reconnaissance des titres de compétences étrangers des immigrants économiques, et indiquer les moyens qu'il prendra pour remplir ses engagements s'inscrivant dans le Cadre pancanadien.</p>	<p>Le Ministère approuve cette recommandation et sa mise en œuvre est en cours.</p> <p>La responsabilité de la reconnaissance des titres de compétences étrangers (RTCE) à l'échelon fédéral est partagée entre trois programmes ciblant l'intégration au marché du travail des personnes formées à l'étranger (PFE). Le Bureau d'orientation relatif aux titres de compétences étrangers (BORTCE) de Citoyenneté et Immigration Canada (CIC) se concentre sur la prestation aux PFE de services d'information, d'orientation et d'aiguillage; le Programme de reconnaissance des titres de compétences étrangers (PRTCE) de Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDC) constitue une intervention systématique sur le marché du travail destinée à appuyer des initiatives qui améliorent les processus d'évaluation et de reconnaissance liés à l'emploi au Canada; l'Initiative relative aux professionnels de la santé formés à l'étranger (IPSE) de Santé Canada promeut l'évaluation uniforme, la formation et l'intégration des professionnels de la santé formés à l'étranger au marché du travail.</p> <p>En raison du partage des responsabilités en matière de RTCE, et des changements apportés au système d'immigration de manière à rendre la sélection des immigrants plus conforme aux exigences du marché du travail, il est possible pour le gouvernement du Canada de mieux coordonner ses efforts en vue d'améliorer les processus de RTCE et de les harmoniser stratégiquement vers l'atteinte d'un but/vision commun en matière de RTCE au Canada et d'appuyer la mise en place d'un système d'immigration modernisé. CIC est en train d'élaborer une stratégie fédérale coordonnée</p>	<p>CIC est en train d'élaborer la Stratégie fédérale et le Plan d'action en matière de RTCE. L'une des composantes du Plan d'action est d'assurer la coordination des communications entre les trois ministères (CIC, RHDC et Santé Canada) et de veiller à ce que des messages uniformes soient communiqués, en particulier pour les annonces. Cette stratégie et ce plan d'action intégrés auront une composante « communications » et feront en sorte que des consultations devront être menées et qu'il devra y avoir collaboration avec les autres partenaires fédéraux.</p> <p>Dans le cadre de la stratégie, les processus seront en place ou améliorés afin de veiller à ce que les communications soient plus claires et à ce que la compréhension de chaque programme par les intervenants et les clients soit améliorée. On insistera également pour que les processus améliorés de RTCE continuent d'être une composante importante du renforcement de la croissance du marché du travail.</p> <p>De plus, la fusion du BORTCE et de la Direction générale de l'intégration seront également l'occasion de mieux définir le rôle de CIC en ce qui a trait à la RTCE et de préciser en quoi elle fait partie du continuum « avant l'arrivée, établissement et intégration » de l'immigration.</p>	<p>Secteur de la politique (BORTCE/intégration) (responsable)</p> <p>Direction générale des communications de CIC</p> <p>Consultation de RHDC, Santé Canada</p>	<p>31 mars 2013</p>

Recommandation	Réponse et contenu	Mesure de suivi et réalisations attendues	Responsabilité	Date d'achèvement
	<p>afin que la RTCE puisse être intégrée de cette manière. Dans le cadre de cette stratégie, une approche coordonnée de la définition des priorités en matière de politiques et de projets est élaborée parallèlement à un plan de communications. CIC continuera de travailler en collaboration avec RHDCC et Santé Canada afin de faire avancer le programme de RTCE.</p> <p>Cette stratégie permettra à CIC de reconfirmer son mandat en ce qui a trait à la prestation d'une expertise touchant l'information et les services liés à la RTCE aux personnes et aux intervenants, en particulier à la faveur des mesures de soutien avant l'arrivée dans le cadre du rôle du Ministère pour appuyer les engagements pris dans le Cadre pancanadien.</p>			
<p>2. CIC devrait évaluer ses priorités en ce qui concerne les activités de RTCE afin d'accorder suffisamment d'importance et de ressources à la mobilisation des intervenants. Ces activités devraient notamment comprendre une analyse plus poussée de la combinaison d'outils et de ressources, et des programmes offerts au Canada et à l'étranger pour faciliter la RTCE.</p>	<p>Le Ministère approuve cette recommandation.</p> <p>À mesure que CIC précisera ses priorités stratégiques et opérationnelles dans le contexte des changements continus apportés au système d'immigration, une importance particulière sera accordée au travail avec les intervenants clés, comme les organismes de réglementation et les employeurs, afin de simplifier et de coordonner les produits et services nationaux de RTCE avec les programmes à l'étranger dans le contexte financier actuel, dans le but de mieux répondre aux besoins économiques du Canada.</p>	<p>CIC travaille en étroite collaboration avec les partenaires fédéraux, les provinces et les territoires, les organismes d'aide aux immigrants, les employeurs, les organismes de réglementation et les autres intervenants afin d'améliorer les processus de RTCE au Canada et à l'étranger.</p> <p>Dans le cadre de la Stratégie fédérale et du Plan d'action en matière de RTCE, CIC examinera les moyens à prendre pour mieux atteindre les intervenants afin de favoriser une intégration plus rapide des immigrants au marché du travail en fonction de leurs compétences et de leur expérience.</p> <p>Dans la Stratégie, CIC favorisera une plus grande sensibilisation aux outils et aux services de RTCE mis à la disposition des intervenants et continuera d'élargir les partenariats établis avec eux quant aux moyens de faire passer la plus grande partie possible du processus de RTCE à l'étranger s'il est pertinent et pratique de le faire. De plus, CIC s'efforcera de renforcer les services nationaux de RTCE à l'intérieur de sa gamme plus vaste de programmes d'établissement et d'intégration en vue d'améliorer les mesures de soutien offertes aux PFE déjà au Canada, tout en complétant les services offerts avant l'arrivée.</p> <p>CIC améliorera également les mesures de soutien assurées</p>	<p>Secteur des politiques (BORTCE/ intégration)</p> <p>Direction générale de la gestion du programme d'intégration (DGGPI) (responsable de l'approvisionnement et de la prestation des programmes de S et C à l'échelle nationale et internationale)</p> <p>RII (responsable des stratégies de mobilisation des intervenants et des employeurs)</p>	<p>Été 2013</p>

Recommandation	Réponse et contenu	Mesure de suivi et réalisations attendues	Responsabilité	Date d'achèvement
		<p>aux employeurs pour faciliter l'embauche et le maintien en poste de PFE. Notamment, il travaillera avec les employeurs afin d'utiliser les programmes et plateformes à l'étranger pour relier les nouveaux arrivants aux employeurs, y compris faciliter pour les employeurs l'accès aux immigrants exerçant des métiers spécialisés.</p> <p>CIC tirera également parti des stratégies et outils de mobilisation des intervenants et des employeurs (p. ex. nouvelle base de données des intervenants) afin de veiller à ce que des approches coordonnées soient mises en place pour la mobilisation et les communications relatives à la RTCE avec les autres priorités ministérielles (p. ex. déclaration d'intérêt)</p> <p>Afin d'assurer l'affectation appropriée des fonds provenant du crédit 5 du Ministère, ces efforts menés au Canada et à l'étranger nécessiteront une collaboration plus étroite entre les directions générales stratégiques et opérationnelles responsables.</p>	<p>de CIC et coresponsable de la base de données des intervenants)</p> <p>Communications (responsable des communications et de la liaison, et coresponsable de la base de données des intervenants)</p>	
<p>3. CIC devrait collaborer avec RHDCC afin de mieux coordonner leurs approches respectives pour financer les subventions et contributions liées à la RTCE de manière à assurer un usage optimal des fonds disponibles.</p>	<p>Le Ministère approuve cette recommandation.</p> <p>Il y a actuellement échange d'information entre CIC, RHDCC et Santé Canada relativement aux projets de RTCE proposés pour recevoir un financement sous forme de subventions et contributions. Les réunions trilatérales périodiques des directeurs généraux sont l'occasion de faire des mises à jour stratégiques continues et d'échanger sur les projets de RTCE proposés. Afin de maximiser l'efficacité des investissements consentis par le fédéral en matière RTCE, il est toutefois nécessaire d'élaborer une approche plus systématique de la gouvernance à l'intérieur de CIC et avec les ministères partenaires quant aux modalités d'attribution du financement sous forme de subventions et contributions aux projets liés à la RTCE.</p>	<p>CIC examinera les moyens à prendre dans le cadre de la Stratégie fédérale et du Plan d'action en matière de RTCE afin de mieux coordonner le financement de projets complémentaires avec les ministères partenaires et ainsi assurer une démarcation plus claire entre les projets menés à l'étranger et au pays. Ces mesures seront complétées d'activités de communications claires coordonnées avec la mobilisation des intervenants quant aux types de financement disponibles pour les projets de RTCE. Le Plan d'action proposera une politique coordonnée et un processus de financement afin de veiller à ce que des liens horizontaux soient établis entre les projets et de veiller à ce que des gains d'efficacité soient réalisés sur le plan de l'utilisation des ressources.</p> <p>Les directions générales stratégiques et opérationnelles responsables à CIC collaboreront afin d'assurer une participation plus efficace avec les autres partenaires fédéraux.</p>	<p>Secteur des politiques (BORTCE/ intégration) (responsable)</p> <p>DGGPI de CIC et la Direction générale des finances de CIC</p> <p>Consultation de RHDCC et Santé Canada</p>	<p>Automne 2013</p>

1. Introduction

1.1. Objet de l'évaluation

Le présent rapport présente les constatations faites à l'issue de l'évaluation du Bureau d'orientation relatif aux titres de compétences étrangers (BORTCE) qui a été menée de février 2012 à septembre 2012. Cette évaluation a été réalisée conformément aux exigences énoncées dans la *Loi sur la gestion des finances publiques*⁵ et la *Politique sur l'évaluation* du Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT).

Ce rapport d'évaluation est structuré de la façon suivante :

- la *section 1.0* présente un profil descriptif du BORTCE et de ses clients;
- la *section 2.0* présente la méthode d'évaluation;
- la *section 3.0* présente les constatations faites pour chacun des thèmes visés par l'évaluation;
- la *section 4.0* présente les conclusions de l'évaluation et les recommandations formulées.

Le rapport comporte également un document supplémentaire renfermant des appendices techniques auxquelles des renvois sont effectués tout au long du rapport.

1.2. Profil du BORTCE

1.2.1. La RTCE au Canada

On définit la reconnaissance des titres de compétences étrangers (RTCE) comme étant le processus de vérification des équivalences des études postsecondaires, de la formation et de l'expérience de travail acquise dans un autre pays en regard des normes et des exigences en vigueur au Canada dans la même profession ou dans le même secteur⁶. La reconnaissance vise les professions réglementées et non réglementées.

Les personnes qui ont étudié ou ont été formées en dehors du Canada et qui souhaitent exercer une profession réglementée (c.-à-d. des emplois pour lesquels un permis, un agrément ou une autorisation sont nécessaires, comme médecins, avocats ou gens de métier) doivent présenter une demande à un organisme de réglementation ou à une autorité en matière d'apprentissage pour voir leurs titres de compétences reconnus. À l'heure actuelle, il existe près de 500 organismes de réglementation au Canada, régissant quelque 55 professions, et 13 autorités en matière d'apprentissage régissant environ 50 métiers. On dénombre également plus de 200 métiers spécialisés. Ces organismes de réglementation et ces autorités se sont vus déléguer, par un gouvernement provincial ou territorial (PT), le pouvoir d'évaluer les compétences acquises à l'étranger⁷.

Les personnes qui exercent des professions non réglementées (environ 80 % des travailleurs canadiens)⁸ n'ont pas besoin de soumettre leurs titres de compétence à une évaluation officielle; lorsque ces personnes postulent un emploi au Canada, les employeurs peuvent toutefois évaluer leurs titres de compétences, leur expérience de travail et leurs compétences dans le cadre du processus d'embauche. Dans certains cas, un employeur peut demander qu'une personne fasse

⁵ La *Loi sur la gestion des finances publiques* exige que les ministères examinent, tous les cinq ans, chaque programme permanent de subventions et contributions dont ils sont responsables.

⁶ *Évaluation sommative du Programme de reconnaissance des titres de compétences étrangers*, RHDCC, avril 2010.

⁷ Gouvernement du Canada, *Travailler au Canada*, tiré de www.travailleraucanada.gc.ca/pieces_jointes-fra.do?cid=723&lang=fra.

⁸ *Ibid.*

évaluer ses titres de compétences par un organisme d'évaluation. Au Canada, cinq organismes d'évaluation des titres de compétences reconnus et de nombreux établissements postsecondaires et d'enseignement professionnel offrent ce service⁹.

1.2.2. Le BORTCE

Créé en mai 2007 dans le cadre de l'engagement du gouvernement fédéral de faciliter l'évaluation et la reconnaissance des titres de compétences étrangers, le Bureau d'orientation relatif aux titres de compétences étrangers (BORTCE) fait partie de CIC.

Le Bureau offre aux personnes formées à l'étranger (PFE)¹⁰ les services d'information, d'orientation et d'aiguillage dont elles ont besoin au Canada et à l'étranger pour réussir sur le marché du travail canadien. Le but ultime du BORTCE est que les PFE occupent promptement des emplois à la mesure de leurs compétences et de leur expérience. Dans les appendices techniques, on trouve le modèle logique du BORTCE.

Par l'entremise du BORTCE, CIC, aux côtés de Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDC) et de Santé Canada (SC), est un partenaire fédéral œuvrant à l'élaboration et à la mise en œuvre d'une approche commune à la RTCE, connue comme étant le *Cadre pancanadien d'évaluation et de reconnaissance des qualifications professionnelles acquises à l'étranger*. Ce Cadre est un engagement pris de manière consensuelle par les gouvernements fédéral et provinciaux/territoriaux de travailler ensemble à l'amélioration de la RTCE au Canada. Le Cadre « énonce une nouvelle vision commune à tous les gouvernements afin qu'ils prennent des mesures concertées pour faciliter l'intégration au marché du travail canadien des immigrants et autres travailleurs qui ont acquis des diplômes et des compétences à l'étranger »¹¹. Pour appuyer le *Cadre*, CIC est chargé de :

- concevoir et mettre en œuvre des services avant l'arrivée à l'intention des travailleurs qualifiés (fédéral) et des candidats des provinces afin de leur communiquer – le plus tôt possible dans le processus d'immigration – de l'information exacte et opportune se rapportant à l'évaluation de leurs titres de compétences;
- investir dans des projets et services à l'étranger afin de mettre à la disposition des nouveaux arrivants des outils et de l'information utiles pour amorcer le processus d'évaluation des titres de compétences avant même leur arrivée au Canada;
- mettre au point une plateforme à partir du Web pour appuyer les partenaires et les intervenants à la faveur de l'établissement d'un centre d'information pancanadien;
- travailler avec les employeurs au Canada à la mise au point de produits et de services d'information afin d'accroître la réceptivité concernant le recrutement, le maintien en poste et l'intégration des PFE;
- travailler avec les PT et les partenaires fédéraux à accroître la sensibilisation et dégager un consensus entourant la mise en œuvre du Cadre.

⁹ Forum des ministres du travail, *Un Cadre pancanadien d'évaluation et de reconnaissance des qualifications professionnelles acquises à l'étranger, rapport d'étape*, de novembre 2009 à décembre 2010.

¹⁰ Les personnes formées à l'étranger sont des personnes ayant fait des études ou reçu une formation postsecondaires à l'extérieur du Canada, ayant acquis au moins une de leurs qualifications ou obtenu un de leurs diplômes à l'extérieur du Canada.

¹¹ Forum des ministres du marché du travail (2009), *Un Cadre pancanadien d'évaluation et de reconnaissance des qualifications professionnelles acquises à l'étranger*.

1.2.3. Structure organisationnelle du BORTCE

Lors de sa création, le BORTCE faisait partie du Secteur des opérations de CIC. En 2010, par suite d'une réorganisation ministérielle, le BORTCE a été intégré au Secteur des politiques stratégiques et de programmes (PSP). Ce changement a été apporté en raison de l'orientation du BORTCE axée en grande partie sur la coordination et l'élaboration des politiques¹². Au cours de l'exercice 2010-2011, une division de l'élaboration des politiques a été ajoutée au BORTCE.

D'autres changements ont été apportés au début de 2011 alors que le Ministère continuait de centraliser le traitement des subventions et contributions (S et C) dans la Direction générale de la gestion du programme d'intégration (DGGPI). Ce changement a donné lieu au transfert – du BORTCE à la DGGPI – de plusieurs employés qui travaillaient directement aux S et C.

À la suite d'une autre réorganisation qui est entrée en vigueur en avril 2012, les activités de la Division de la prestation des services ont été redistribuées au Bureau de la direction générale (BDG). Le BORTCE comporte aujourd'hui trois divisions chargées de différentes gammes d'activités associées aux résultats du Bureau. Le Tableau 1-1 donne un aperçu des différentes divisions et de leurs principales responsabilités.

Tableau 1-1 : Divisions et responsabilités du BORTCE

Division	Responsabilités générales
Bureau du directeur général (BDG)	<ul style="list-style-type: none">• Donne des conseils stratégiques, assure la coordination et prête un soutien administratif au directeur général afin de soutenir les opérations du BORTCE• Travaille avec la Direction générale de l'immigration afin de codiriger l'élaboration et la mise en œuvre d'une stratégie visant à relier l'évaluation des titres de compétences étrangers avant l'arrivée au système d'immigration (Évaluation des diplômes d'études ou EDE)• Dirige et coordonne le Programme fédéral de stage pour les nouveaux arrivants (PSFNA) au nom du gouvernement du Canada• Responsable du Programme pilote de mentorat de la fonction publique fédérale
Partenariats et collaboration	<ul style="list-style-type: none">• Met au point des outils de communication afin d'aider les intervenants relativement au processus de RTCE• Favorise l'établissement de partenariats et la collaboration entre les intervenants du domaine de la RTCE• Coordonne les activités de commercialisation
Politique	<ul style="list-style-type: none">• Établi au sein du BORTCE en 2010-2011• Appuie la mise en œuvre du Cadre pancanadien d'évaluation et de reconnaissance des qualifications professionnelles acquises à l'étranger par l'entremise du Groupe de travail sur la reconnaissance des compétences acquises à l'étranger• Mobilise les partenaires au sein du gouvernement du Canada, les provinces et territoires et les intervenants afin qu'ils appuient les efforts visant à améliorer la reconnaissance des titres de compétences étrangers et l'intégration au marché du travail des nouveaux arrivants au Canada• Coordonne les activités de politique horizontale pour le BORTCE, y compris le travail et les efforts internationaux

Source : BORTCE

¹² Plans d'activités 2011-2012 du BORTCE, avril 2011.

1.2.4. Partenaires et intervenants clés du BORTCE

Pour remplir son mandat, le BORTCE travaille en étroite collaboration avec ses partenaires des gouvernements fédéral et provinciaux et avec les intervenants, y compris les employeurs, les organismes d'évaluation des titres de compétences, les organismes de réglementation, les établissements d'enseignement postsecondaire et les organismes d'aide aux immigrants (OAI).

Partenaires

Partenaires fédéraux et provinciaux/territoriaux : Le BORTCE travaille avec RHDCC et Santé Canada ainsi qu'avec les gouvernements PT à l'élaboration et à la mise en œuvre du *Cadre pancanadien* afin de renforcer les processus de RTCE d'un bout à l'autre du Canada de sorte que les PFE puissent entrer promptement sur le marché du travail.

RHDCC est le ministère fédéral chargé de la mise en œuvre du *Cadre pancanadien*. Il est également responsable du Programme de reconnaissance des titres de compétences étrangers (PRTCE) qui a pour objet de créer et de renforcer la capacité de RTCE du Canada en prêtant un appui financier stratégique aux PT et aux intervenants afin qu'ils mettent au point des outils, des systèmes et des processus d'évaluation et de reconnaissance des titres de compétences étrangers dans des professions et secteurs ciblés.

Santé Canada participe au *Cadre pancanadien* dans le cadre de son Initiative relative aux professionnels de la santé formés à l'étranger (IPSFE) menée avec les PT, les organismes de réglementation du secteur de la santé, les établissements d'enseignement postsecondaire et les associations professionnelles afin d'améliorer l'accès aux programmes d'évaluation et de formation de manière à faciliter l'intégration des professionnels de la santé formés à l'étranger à l'effectif canadien du domaine de la santé.

Les gouvernements PT ont une responsabilité clé en matière de RTCE puisque l'évaluation de la reconnaissance des titres de compétences étrangers a été, en vertu de la loi, déléguée aux organismes de réglementation et aux autorités en matière d'apprentissage.

Intervenants clés

Organismes de réglementation et d'évaluation : le BORTCE travaille en étroite collaboration avec les organismes de réglementation et d'évaluation afin d'appuyer des initiatives qui ont pour objet d'offrir aux PFE des possibilités d'amorcer à l'étranger le processus d'évaluation des titres de compétences ou des études.

Organisme d'aide aux immigrants (OAI)¹³ : les OAI sont le principal endroit où recevoir des services d'établissement en personne, des services préalables à l'emploi, de formation linguistique ou de counseling. Comme les six premiers mois suivant l'arrivée au Canada sont considérés essentiels pour que les immigrants puissent trouver un emploi convenable, le BORTCE fait appel à des OAI afin qu'ils procèdent promptement à des interventions locales dans le processus de RTCE. Le BORTCE fournit également aux OAI des outils destinés à mieux servir leurs clients.

Établissements d'enseignement postsecondaire : à la faveur d'accords conclus avec l'Association des collèges communautaires du Canada (ACCC), un certain nombre d'établissements d'enseignement postsecondaire donnent de l'orientation avant l'arrivée aux participants au Programme canadien d'intégration des immigrants (PCII)¹⁴ sur les besoins

¹³ Les organismes d'aide aux immigrants sont également appelés fournisseurs de services (FS).

¹⁴ On trouve une description du PCII dans les appendices techniques.

d'études et de formation (p. ex. cours visant à améliorer les connaissances et les compétences); évaluation des titres de compétence; programmes linguistiques propres à une profession; programmes de préparation à l'emploi; et liens avec les employeurs.

Employeurs : le BORTCE met en relief les avantages et les incitatifs économiques que comporte l'embauche de PFE en offrant aux employeurs des outils et des ressources destinés à les aider à embaucher, maintenir en poste, intégrer et valoriser les PFE en milieu de travail.

1.2.5. Services et produits du BORTCE

Le Tableau 1-2 donne un aperçu des produits et services liés au BORTCE.

Tableau 1-2 : Services et produits liés au BORTCE

Nom	Description ¹⁵
Aide en personne et au téléphone	Service Canada offre des services en personne et des services téléphoniques spécialisés au nom du BORTCE au Canada, en répondant aux demandes de renseignements des clients concernant la RTCE, en donnant de l'information sur la RTCE et en procédant à des aiguillages vers des organismes tels que les organismes de réglementation ou d'évaluation.
Site Web du BORTCE	Site Web spécialisé (www.competences.gc.ca/index.asp) qui fournit des services d'information, d'orientation et d'aiguillage sur la reconnaissance des titres de compétence étrangers. Ce site Web offre de l'information à l'intention des nouveaux arrivants et des employeurs sur le marché du travail canadien; les exigences pour l'obtention d'un permis ou d'une licence y sont définies, ainsi qu'une série d'outils visant à aider les nouveaux arrivants à se retrouver parmi les processus de RTCE.
Vous voulez travailler au Canada? Un guide essentiel pour les nouveaux arrivants	Ce guide fournit de l'information aux PFE qui envisagent de déménager au Canada ou qui y sont récemment arrivés. Il offre de l'information sur les aspects suivants : vivre au Canada, améliorer ses compétences linguistiques, trouver un emploi et faire reconnaître ses titres de compétences. Des versions spécifiquement conçues pour les personnes qui immigreront au Manitoba ou en Colombie-Britannique y sont également disponibles.
Feuille de route de l'employeur pour l'embauche et le maintien en poste de travailleurs formés à l'étranger	Ce guide par étape en ligne destiné aux employeurs de petites et moyennes entreprises fournit de l'information, des outils et des ressources pour le recrutement, l'évaluation, l'intégration et le maintien en poste de travailleurs formés à l'étranger.
Feuillets d'information sur les professions	Courts documents qui présentent des données factuelles sur les professions et les secteurs au Canada, et exposent les exigences relatives aux processus avant l'arrivée, à la certification et aux moyens à prendre pour trouver un emploi. Ces feuillets d'information ont été créés en partenariat avec les conseils sectoriels canadiens et les associations professionnelles nationales. En 2011, on dénombrait 29 feuillets d'information de ce genre.
Le Réseau des qualifications internationales (RQI)	Le RQI est un site Web créé en décembre 2011 (www.competences.gc.ca/index.asp) qui permet aux partenaires en la matière et aux intervenants qui travaillent dans le domaine de la RTCE de : mettre en valeur des initiatives et des événements; d'établir des liens avec d'autres personnes poursuivant des buts semblables; de contribuer à l'enrichissement des connaissances sur la RTCE; et de fournir une rétroaction sur d'autres initiatives.

¹⁵ Citoyenneté et Immigration Canada (2012). Bureau d'orientation relatif aux titres de compétences étrangers : www.competences.gc.ca/index.asp.

Nom	Description ¹⁵
Le Programme de stage fédéral pour les nouveaux arrivants (PSFNA)	Ce programme a pour objet d'offrir aux nouveaux arrivants au Canada qui sont qualifiés la possibilité d'acquérir une expérience de travail au moyen de stages temporaires. À l'origine, programme de stage du gouvernement du Canada, ce programme a été élargi en 2012-2013 afin d'offrir des placements temporaires et permanents auprès d'employeurs du secteur privé ¹⁶ .
Le Programme pilote de mentorat de la fonction publique fédérale	Ce projet pilote relie des fonctionnaires à des nouveaux arrivants au sein de leur collectivité afin de les aider à se faire une bonne idée de leur profession au Canada et à bâtir des réseaux professionnels.
Ententes de contribution	CIC finance des projets visant à améliorer l'information fournie avant l'arrivée sur la reconnaissance des titres de compétences étrangers et sur le marché du travail canadien, et sur d'autres formes de soutien visant à aider des immigrants éventuels avant qu'ils n'arrivent au Canada. L'entente représentant la plus grande valeur financière est celle qui a été conclue avec l'Association des collèges communautaires du Canada (ACCC) pour la gestion du Programme canadien d'intégration des immigrants (PCII). À partir de bureaux en Chine, en Inde, aux Philippines et au Royaume-Uni, le PCII s'efforce d'aider les travailleurs qualifiés du volet fédéral (TQF) et les candidats des provinces, de même que leurs conjoints et les personnes à charge qui travaillent, à se préparer à s'intégrer au marché du travail au Canada alors qu'ils en sont aux étapes finales du processus d'immigration dans leur pays d'origine. Pour les S et C, la délégation de pouvoirs repose sur la DGGPI de CIC, qui négocie et gère toutes les ententes de contribution.

1.2.6. Ressources

Le financement initial du BORTCE de 13,7 M\$ sur cinq ans et le financement continu de 2,8 M\$ ont été fournis dans le cadre du budget fédéral 2007. Dans le budget de 2009, un financement supplémentaire de 31,75 M\$ sur cinq ans et un financement continu de 6 M\$ ont été alloués par l'entremise du *Plan d'action économique du Canada (PAEC) pour appuyer l'élaboration et la mise en œuvre du Cadre pancanadien d'évaluation et de reconnaissance des qualifications professionnelles acquises à l'étranger* (voir Tableau 1-3).

Tableau 1-3 : Budget (\$) du BORTCE

Source de financement	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011 et permanent	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015
Budget 2007								
Dépenses de fonctionnement (crédit 1)*	2,7 M	2,6 M	2,8 M	2,8 M	2,8 M	2,8 M	2,8 M	2,8 M
Source de financement	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015 et permanent
Budget 2009								
Dépenses de fonctionnement (crédit 1)			4,5M	3,25M	3,0M	3,0M	3,0M	3,0M
Subventions et contributions (crédit 5)			3,0M	3,0M	3,0M**	3,0M	3,0M	3,0M
Financement total (Budgets 2007 et 2009)	2,7 M	2,6 M	10,3M	9,05M	8,8M	8,8M	8,8M	8,8M

*Les dépenses relevant du crédit 1 comportent la réserve pour les locaux.

**En 2011-2012, le financement du crédit 5 est géré par la Direction générale de la gestion du programme d'intégration.

Source : Division de la gestion financière des subventions et contributions, CIC.

¹⁶ Citoyenneté et Immigration Canada (2012). Programme de stage fédéral pour les nouveaux arrivants (PSFNA) – Discussion des résultats du sondage de fin de stage. Présentation PowerPoint.

1.3. Profil du client

Les principaux clients du BORTCE sont les PFE. Ces personnes représentent un sous-ensemble important de résidents permanents immigrant au Canada chaque année. Pour ce profil, les PFE ont été définies comme des résidents permanents âgés de 15 ans ou plus ayant un diplôme universitaire (baccalauréat, maîtrise ou doctorat), un diplôme non universitaire ou un certificat d'une école de métiers obtenu à l'étranger.

Entre 2007 et 2011, le Canada a reçu entre 222 787 et 266 798 résidents permanents par année, dont la majorité était, pour toute année donnée, des immigrants économiques (soit demandeurs principaux ou conjoints et personnes à charge). Venaient ensuite les immigrants de la catégorie du regroupement familial; les réfugiés et les autres immigrants (Tableau 1-4).

Tableau 1-4 : Nombre (et %) de résidents permanents par catégorie d'immigration et par année

Catégorie d'immigrants	2007		2008		2009		2010		2011	
Regroupement familial	63 141	28 %	62 378	27 %	62 437	26 %	58 119	22 %	54 221	23 %
Immigrants économiques- demandeurs principaux	46 710	21 %	53 132	23 %	55 338	23 %	68 558	26 %	57 454	24 %
Immigrants économiques- conjoints et personnes à charge	75 430	34 %	85 394	37 %	87 094	37 %	107 995	40 %	89 773	38 %
Réfugiés	27 196	12 %	21 403	9 %	22 369	9 %	24 031	9 %	27 041	12 %
Autres immigrants	10 309	5 %	9 709	4 %	9 625	4 %	8 089	3 %	7 495	3 %
Grand total	222 787	100 %	232 017	100 %	236 864	100 %	266 798	100 %	235 984	100 %

Source : Citoyenneté et Immigration Canada, Cube de données résidents permanents (BORTCE) 2007-2011

Le Tableau 1-5 et les points saillants ci-dessous présentent un profil démographique de la base de clients du BORTCE. Ce sous-ensemble de PFE représente 45 à 49 % du nombre total de résidents permanents pour toute année donnée de 2007 à 2011.

- De nombreux PFE (entre 65 % et 74 % pour toute année donnée) appartenaient à la catégorie de l'immigration économique. Les plus petits nombres relevaient de la catégorie du regroupement familial (entre 18 et 26 %), et des réfugiés (entre 3 et 5 %).
- Les régions sources les plus importantes pour les PFE étaient l'Asie et le Pacifique, qui représentaient entre 45 et 51 % pour toute année donnée. Les régions sources les plus importantes qui venaient ensuite étaient l'Afrique et le Moyen-Orient (entre 19 et 21 %).
- Bon nombre de PFE (entre 47 et 49 % pour toute année donnée) étaient titulaires d'un baccalauréat. Environ un cinquième (entre 18 et 20 %) étaient titulaires d'une maîtrise et un autre cinquième étaient titulaires d'un diplôme non universitaire (entre 19 et 20 %).
- Un peu plus de la moitié des PFE (entre 52 et 53 %) étaient des femmes.
- Bon nombre des PFE (entre 65 et 67 %) ne parlaient que l'anglais. La deuxième compétence linguistique la plus courante était parler à la fois le français et l'anglais (entre 15 et 17 %), suivie de ne parler aucune des deux langues (entre 12 et 13 %). Pour toute année donnée visée par l'analyse, 5 à 6 % des PFE ne parlaient que le français.
- La majorité des PFE (73 à 76 %) étaient âgés de 25 à 44 ans. La deuxième catégorie d'âge la plus courante était celle des 45 à 64 ans, représentant entre 16 et 17 %.

Tableau 1-5 : Nombre (et %) de PFE¹⁷ selon la variable démographique et l'année

Catégorie d'immigrants	2007		2008		2009		2010		2011	
Regroupement familial	26 192	26 %	27 946	25 %	28 194	25 %	26 312	20 %	19 418	18 %
Immigrants économiques- demandeurs principaux	41 664	41 %	47 434	43 %	48 253	43 %	60 856	47 %	48 493	46 %
Immigrants économiques- conjoints et personnes à charge	24 047	24 %	27 668	25 %	27 695	25 %	35 368	27 %	28 924	28 %
Réfugiés	5 019	5 %	3 703	3 %	4 065	4 %	4 549	3 %	5 181	5 %
Autres immigrants	3 617	4 %	3 509	3 %	3 599	3 %	3 110	2 %	3 020	3 %
Région source (pays de dernière résidence permanente - PDRP)										
Afrique et Moyen-Orient	18 924	19 %	20 744	19 %	22 621	20 %	27 890	21 %	22 391	21 %
Asie et Pacifique	47 243	47 %	52 418	48 %	50 771	45 %	64 169	49 %	53 643	51 %
Europe et Royaume-Uni	20 219	20 %	21 717	20 %	22 691	20 %	22 460	17 %	15 790	15 %
États-Unis	4 531	5 %	5 062	20 %	4 379	4 %	3 937	3 %	3 268	3 %
Amérique du Sud et centrale	9 597	10 %	10 299	9 %	11 336	10 %	11 730	9 %	9 937	9 %
Niveau de scolarité										
Certificat d'une école de métiers	9 742	10 %	10 698	10 %	11 626	10 %	12 047	9 %	9 921	9 %
Diplôme non universitaire	18 921	19 %	21 247	19 %	22 018	20 %	24 423	19 %	20 235	19 %
Baccalauréat	49 013	49 %	52 319	47 %	53 568	48 %	62 805	48 %	51 503	49 %
Maîtrise	19 001	19 %	21 687	20 %	20 534	18 %	26 096	20 %	19 942	19 %
Doctorat	3 863	4 %	4 309	4 %	4 060	4 %	4 826	4 %	3 435	3 %
Compétences linguistiques										
Anglais	65 173	65 %	73 471	67 %	72 970	65 %	86 171	66 %	70 266	67 %
Français	5 591	6 %	5 754	5 %	5 924	5 %	7 406	6 %	5 218	5 %
Français et anglais	16 663	17 %	17 465	16 %	19 535	17 %	20 579	16 %	15 983	15 %
Ni français ni anglais	13 113	13 %	13 570	12 %	13 377	12 %	16 041	12 %	13 569	13 %
Sexe										
Femme	52 009	52 %	58 225	53 %	58 550	52 %	68 034	52 %	54 444	52 %
Homme	48 529	48 %	52 035	47 %	53 256	48 %	62 163	48 %	50 591	48 %
Groupe d'âge										
15 à 24 ans	6 930	7 %	7 202	7 %	7 455	7 %	7 237	6 %	5 217	5 %
25 à 44 ans	75 032	75 %	81 678	74 %	82 149	73 %	99 106	76 %	80 155	76 %
45 à 64 ans	16 079	16 %	18 415	17 %	18 985	17 %	20 681	16 %	16 572	16 %
65 ans ou plus	2 499	2 %	2 965	3 %	3 217	3 %	3 173	2 %	3 092	3 %
Grand total	100 540	100 %	110 260	100 %	111 806	100 %	130 197	100 %	105 036	100 %

Source : Citoyenneté et Immigration Canada, Cube de données des résidents permanents (BORTCE) 2007-2011

Remarque : Les chiffres étant arrondis, leur somme peut ne pas correspondre à 100 %.

¹⁷ Les PFE sont définies comme des résidents permanents ayant un certificat d'une école de métier ou un diplôme universitaire obtenu à l'étranger, âgés de 15 ans ou plus.

2. Méthodologie

2.1. Méthode d'évaluation, enjeux et questions

Le cadre de référence utilisé pour cette évaluation, qui comprend une matrice d'évaluation, a été approuvé par le Comité d'évaluation ministériel de CIC en mars 2011. Lors de l'élaboration du cadre de référence, on a examiné le modèle logique du programme avec le personnel du programme et des éclaircissements y ont été apportés, conformément à l'approche théorique¹⁸ utilisée aux fins de la présente évaluation.

Cette évaluation avait pour objet de traiter des questions de pertinence et de rendement, conformément aux exigences énoncées dans la *Directive sur la fonction d'évaluation* de 2009, de même que les questions liées à la conception et à la mise en œuvre. Le Tableau 2-1 présente la liste des questions d'évaluation. On trouve la matrice d'évaluation dans les appendices techniques.

Tableau 2-1 : Questions d'évaluation

Question : Pertinence

- 1) Y a-t-il un besoin continu d'initiatives visant à faciliter la reconnaissance des titres de compétences étrangers pour les personnes formées à l'étranger (PFE)?
- 2) Dans quelle mesure les rôles du gouvernement fédéral et des PT relativement à la reconnaissance des titres de compétences étrangers (RTCE) sont-ils complémentaires? Y a-t-il des doublons?
- 3) Le BORTCE agit-il conformément aux objectifs et aux priorités de CIC et du gouvernement du Canada? Le BORTCE vient-il compléter d'autres programmes fédéraux (CIC et autres ministères) visant à appuyer l'intégration des PFE?

Question : Conception et mise en œuvre

- 4) Le BORTCE a-t-il mis en place des structures de gouvernance et des responsabilités? Sont-elles pertinentes et convenables?
- 5) Le BORTCE a-t-il été mis en œuvre conformément à sa conception initiale? En quoi le Bureau a-t-il évolué et évolue-t-il encore aujourd'hui?
- 6) Dans quelle mesure les outils et mécanismes du BORTCE contribuent-ils à atteindre les clients et intervenants et à promouvoir l'information et les services liés à la RTCE?
- 7) Dans quelle mesure le BORTCE a-t-il facilité la participation des intervenants aux activités liées à la RTCE?
- 8) Dans quelle mesure l'élaboration d'une politique en matière de RTCE et la prestation des programmes liés à la RTCE sont-elles coordonnées et menées de manière uniforme entre les partenaires fédéraux? Quelle est la contribution apportée par le BORTCE à la coordination entre les partenaires fédéraux? Cette contribution est-elle pertinente et convenable?

¹⁸ Une approche théorique est une méthode selon laquelle la sélection de caractéristiques du programme à évaluer est déterminée par une conceptualisation explicite du programme à la lumière d'une théorie qui tente d'expliquer comment le programme produit les effets souhaités (Fitz-Gibbon et Morris, 1996).

Question : Rendement

- 9) Dans quelle mesure les PFE à l'étranger et au Canada reçoivent-elles de l'information et de l'orientation liées à la RTCE opportunes, exactes et utiles par l'entremise du BORTCE?
- 10) En quoi le BORTCE a-t-il contribué à la compréhension des PFE et dans quelle mesure le processus d'évaluation et de reconnaissance des titres de compétences a-t-il amorcé à l'étranger dans la mesure du possible?
- 11) Dans quelle mesure le BORTCE a-t-il mieux doté les intervenants à l'étranger et au Canada afin qu'ils aident les PFE à effectuer leur transition sur le marché du travail?
- 12) Dans quelle mesure le BORTCE a-t-il aidé les PFE à bien se préparer à occuper promptement un emploi qui corresponde à leurs compétences et à leur expérience?
- 13) Dans quelle mesure les PFE se sont-elles vues indiquer des cheminements à suivre pour accéder aux possibilités d'emploi correspondant à leurs compétences et à leur expérience? En quoi le BORTCE a-t-il contribué à la facilitation de ces voies ou marches à suivre?
- 14) Dans quelle mesure le modèle de conception et de prestation du programme du BORTCE est-il économique, efficient et efficace? Existe-t-il des méthodes de rechange plus efficaces et efficaces qui pourraient être adoptées au Canada et à l'étranger?
- 15) Le BORTCE a-t-il des effets non voulus (positifs ou négatifs)?

2.2. Portée de l'évaluation

L'évaluation portait sur la période allant de la création du BORTCE en mai 2007 à septembre 2012. Les activités de collecte des données englobent toutes les activités, extrants et résultats du BORTCE; il importe toutefois de noter que l'information relative au Programme canadien d'intégration des immigrants (PCII) a en grande partie été recueillie lors d'une évaluation des Initiatives d'orientation à l'étranger (IOE) de CIC menée en 2012. Étant donné que le calendrier de l'évaluation des IOE était semblable à celui de l'évaluation du BORTCE, la plus grande partie de l'information recueillie lors de l'évaluation des IOE était actuelle, et n'avait pas besoin d'être mise à jour¹⁹. De plus, au moment de la présente évaluation, des discussions étaient en cours afin de regrouper le BORTCE et la Direction générale de l'intégration. Bien que ce changement n'ait pas été apporté au moment de l'évaluation, des discussions étaient en cours et, par conséquent, l'information relative à ce changement éventuel a été incluse dans l'évaluation.

2.3. Méthodes de collecte et d'analyse des données

La présente évaluation reposait sur plusieurs types de données probantes, y compris des méthodes qualitatives et quantitatives, provenant de sources de données primaires et secondaires. Étant donné le nombre de groupes d'intervenants participant à la reconnaissance des titres de compétences étrangers, la taille de chacun de ces groupes d'intervenants et leur emplacement géographique, il a été nécessaire de recourir à un certain nombre de méthodes (c.-à-d. sondages, entrevues et groupes de discussion). Chacune de ces méthodes de collecte des données est décrite ci-dessous.

¹⁹ Les statistiques sur le taux de participation au PCII ont été mises à jour dans le cadre de la présente évaluation.

2.3.1. Examen des documents et sources secondaires

Voici certains des documents clés examinés dans le cadre de la présente évaluation, et utilisés pour évaluer la pertinence du programme, sa conception et sa mise en œuvre et son rendement :

- documents de programme, y compris le Plan d'activités du BORTCE (2011-2012), la Stratégie de mesure du rendement (SMR) (mai 2011), le Cadre pancanadien d'évaluation et de reconnaissance des qualifications professionnelles acquises à l'étranger (2009) et le Rapport d'étape (2011); les présentations au Conseil du Trésor, les feuilles de description du projet et les plans de travail des groupes;
- les rapports des évaluations et des études de recherche antérieures (p. ex. évaluation pilote du PCII [2010], l'évaluation du Programme de reconnaissance des titres de compétences étrangers de RHDCC [2010], l'évaluation des Initiatives d'orientation à l'étranger de CIC [2012], une recherche sur l'opinion publique examinant la sensibilisation à la reconnaissance des titres de compétences étrangers [2011] et la perception de cet enjeu, le Rapport du Comité permanent sur CIC pour améliorer la reconnaissance des titres de compétences étrangers [2009], le Rapport du Comité permanent des ressources humaines, du développement des compétences, du développement social et de la condition des personnes handicapées [2012]).
- Les résultats des sondages du BORTCE, y compris les sondages menés auprès des organismes de réglementation et des employeurs (2010); et le sondage mené auprès des stagiaires du Programme fédéral de stage pour les nouveaux arrivants, les sondages de fin de stage des participants et les séances de rétroaction des intervenants (2012).

2.3.2. Analyse des données administratives et financières

Trois sources de données administratives et financières ont été examinées et analysées pour évaluer le rendement du programme et pour dresser le profil des clients du BORTCE :

- des données de programme telles que les statistiques de consultation du Web et d'appels au BORTCE et à Service Canada;
- les données sur le profil des immigrants de CIC (base de données du Système de soutien des opérations des bureaux locaux [SSOBL]);
- le budget du BORTCE et l'information financière connexe.

Dans la mesure du possible, les données administratives et financières ont été analysées année après année afin de cerner les tendances et les faits récurrents importants pour les questions d'évaluation. Comme pour la recension des écrits, les données pertinentes ont été saisies de manière électronique dans un gabarit d'indicateurs.

2.3.3. Analyse des données du Suivi des diplômés des séances d'orientation à l'étranger (SDSOE)

Le Suivi des diplômés des séances d'orientation à l'étranger (SDSOE) est un sondage de CIC distribué aux diplômés du PCII trois mois, un an et trois ans après leur établissement au Canada, afin de mieux comprendre l'expérience qu'ils ont vécue relativement à la RTCE, y compris leurs résultats d'emploi et leur intégration au Canada.

Les résultats du SDSOE ont été utilisés puis intégrés à l'évaluation pour évaluer le rendement du programme. Un extrait de la base de données, qui est mise à jour périodiquement, a été prélevé en août 2012. Cet extrait comportait des données du SDSOE sur 567 diplômés du PCII qui avaient été au Canada au cours des trois derniers mois²⁰.

2.3.4. Entrevues

Des entrevues ont été menées auprès d'informateurs clés pour recueillir de l'information qualitative en profondeur sur les questions liées à la pertinence, à la conception et mise en œuvre et au rendement.

En collaboration avec le BORTCE, une liste des personnes interrogées a été dressée. Au total, 55 entrevues ont été menées auprès de répondants ayant interagi selon des degrés divers avec le BORTCE. À cette fin, un guide d'entrevue semi-structurée adaptée au type de répondants a été utilisé. Pour une ventilation du nombre d'entrevues menées pour chaque type de répondant, voir le Tableau 2-2.

Tableau 2-1 : Entrevues menées auprès d'informateurs clés selon le type de répondant

Type de répondant	Nombre d'entrevues menées
Représentants de CIC et du BORTCE	10
Autres ministères fédéraux partenaires	4
Répondants à l'échelle PT, y compris les organismes gouvernementaux et non gouvernementaux	7
Intervenants clés, y compris organismes de réglementation, organismes d'aide aux immigrants (OAI), conseils sectoriels, établissements d'enseignement, organismes d'évaluation, universitaires	34
Total	55

Les entrevues ont été menées en personne ou par téléphone et chaque entrevue durait environ une heure. Les personnes interrogées se sont vues offrir la possibilité de répondre à l'entrevue en français ou en anglais. Les guides d'entrevue utilisés aux fins de cette évaluation se trouvent dans les appendices techniques.

Aux fins de l'évaluation, l'échelle qui suit a été utilisée pour rendre compte des données probantes qualitatives recueillies lors des entrevues.

²⁰ L'information sur les personnes qui s'étaient établies au Canada après un an n'était pas suffisante et par conséquent, l'information provenant de ce groupe n'a pas été incluse dans l'analyse. De plus, aucun résultat n'avait encore été reçu pour le sondage mené trois ans après leur établissement.

Échelle de présentation des résultats d'entrevue

Toutes	Les constatations rendent compte des points de vue et opinions de 100 % des personnes interrogées.
Majorité/ la plupart	Les constatations rendent compte des points de vue et opinions d'au moins 75 %, mais de moins de 100 % des personnes interrogées.
Bon nombre	Les constatations reflètent les points de vue et opinions d'au moins 50 %, mais de moins de 75 % des personnes interrogées.
Certains	Les constatations rendent compte des points de vue et opinions d'au moins 25 %, mais de moins de 50 % des personnes interrogées.
Peu	Les constatations rendent compte des points de vue et opinions d'au moins deux répondants mais de moins de 25 % des personnes interrogées.

2.3.5. Groupes de discussion composés de personnes formées à l'étranger (PFE)

Des groupes de discussion composés de PFE ont été formés afin de recueillir de l'information qualitative sur le rendement du programme, l'accent étant mis sur les expériences vécues pour se retrouver dans le processus de RTCE au Canada, et, s'il y a lieu, la sensibilisation des PFE et leur recours aux services et outils du BORTCE. Les groupes de discussion des PFE ont également permis de recueillir de l'information qualitative en profondeur à la lumière de laquelle le sondage mené auprès des PFE (décrit à la section 2.3.7)²¹ a été élaboré.

Douze groupes de discussion formés de PFE se sont réunis à Vancouver, Calgary, Winnipeg, Toronto, Ottawa et Halifax, faisant intervenir au total 108 participants (voir le Tableau 2-3). Les participants ont été recrutés avec le concours des OAI, en cherchant à obtenir une combinaison de répondants de sexe différent, et de différents pays d'origine, diverses professions et à des étapes différentes dans le processus de RTCE.

Tableau 2-2 : Participation aux groupes de discussion des PFE selon la ville

Ville	Participants totaux
1 Toronto	15
2 Halifax	19
3 Winnipeg	19
4 Calgary	22
5 Vancouver	19
6 Ottawa	14
Total	108

Remarque : À Ottawa, une des séances a eu lieu en français et l'autre en anglais.

Les autres villes n'ont pas recruté de participants s'exprimant en français.

Le guide du modérateur des groupes de discussion se trouve dans les appendices techniques.

2.3.6. Sondage mené auprès des organismes d'aide aux immigrants (OAI)

Un sondage a été mené auprès des organismes d'aide aux immigrants (OAI) afin d'obtenir de l'information sur la pertinence et le rendement du programme, notamment en ce qui a trait aux principaux défis auxquels faisaient face les PFE pour obtenir de l'information sur la RTCE, aux

²¹ La connaissance préalable du BORTCE ou des outils mis au point par le BORTCE n'était pas une condition préalable à la participation aux groupes de discussion, puisque l'évaluation visait à déterminer les diverses approches utilisées pour la RTCE, avec ou sans connaissance de l'existence du BORTCE.

lacunes quant aux formes de soutien ou aux services offerts aux fins de la RTCE, et s'il y a lieu, la portée et l'efficacité des outils et des services du BORTCE.

Au total, 309 OAI d'un bout à l'autre du Canada (désignés par CIC et à la faveur d'autres sources telles que les sites settlement.org et immigrant.net) ont été invités par courriel à répondre au sondage en ligne. L'invitation envoyée par courriel comportait de l'information sur le sondage et un lien URL permettant d'y accéder. Bien que des efforts aient été faits pour veiller à ce que la liste des organismes soit axée sur ceux qui fournissaient des services liés à l'emploi, une question initiale de présélection a été incluse dans le sondage afin que seuls les OAI offrant des services d'emploi, de formation ou des services liés à la carrière qui étaient admissibles à répondre au sondage puissent continuer.

Parmi les 309 OAI joints à l'origine, 107 ont répondu au sondage, donnant lieu à un taux de réponse de 35 %. Seulement 10 organismes ont été éliminés du sondage.

Une copie de l'instrument de sondage, qui a été élaboré en consultation avec CIC et a été mis à l'essai avant son lancement, est disponible dans les appendices techniques.

2.3.7. Sondage mené auprès des PFE

Un sondage a été mené auprès des PFE afin de recueillir de l'information sur le rendement du programme, l'accent étant mis sur l'expérience vécue par les PFE tout au long du processus de RTCE, les défis auxquels ils ont dû faire face, la nécessité de mener des initiatives afin de faciliter le processus de reconnaissance des titres de compétences étrangers, et la sensibilisation aux outils et services fournis par le BORTCE et leur utilité. Le sondage ciblait les PFE en général (et non strictement les utilisateurs des produits ou services du BORTCE) de sorte que des comparaisons pouvaient être établies entre ceux qui avaient utilisé les outils/ressources du BORTCE et ceux qui ne l'avaient pas fait. L'instrument de sondage a été mis au point par CIC en consultation avec les représentants du programme et il est présenté dans les appendices techniques.

Comme les répondants n'avaient pas été identifiés au préalable²², le sondage a été classé comme étant une recherche sur l'opinion publique et il a été élaboré puis géré par la Direction générale de la recherche et de l'évaluation de CIC à l'interne et administré en ligne. Avant d'être administré, le sondage a fait l'objet d'essais préalables auprès de participants des groupes de discussion de PFE qui avaient accepté de mettre le sondage à l'essai.

Des liens vers le sondage ont été affichés en français et en anglais sur les sites suivants :

- le site Web de CIC sur la page « Travailler au Canada »²³;
- le site Web du BORTCE (sur chaque page)²⁴;
- le site Web Travailler au Canada de RHDCC à la page « À propos de nous » sous « Gouvernement du Canada »²⁵ de même que les pages présentant des rapports sur des professions données;
- le site Web de RHDCC sur la RTCE²⁶;

²² Il n'était pas possible de déterminer les personnes qui utilisent les outils/services du BORTCE (c.-à-d. sauf pour le PCII, il n'existe pas de listes de clients).

²³ www.cic.gc.ca/francais/nouveaux/travailler/index.asp

²⁴ www.competences.gc.ca/index.asp

²⁵ www.travailleraucanada.gc.ca/pièces_jointes-fra.do?cid=983&lang=fra

- les pages de Service Canada sur « Trouver un emploi »²⁷ et « Faire reconnaître vos titres de compétences »²⁸.

En plus des liens placés sur ces sites Web, la promotion du sondage a été faite périodiquement au moyen de Twitter²⁹ et sur le gadget « Quoi de neuf à CIC? »³⁰ qui permet d'intégrer le lien à d'autres sites Web³¹.

Il était possible de répondre au sondage entre le 28 août 2012 et le 24 septembre 2012. Comme le sondage était ouvert à toute personne accédant à ces site Web, pour cibler les PFE, la première question du sondage a servi à filtrer les répondants³². Au total, 2 162 répondants ont accédé au sondage, 590 (27 %) l'ont rempli jusqu'à la fin et soumis; 1 205 l'ont ouvert ou rempli partiellement (56 %) et 367 (17 %) ont été éliminés parce qu'ils n'y étaient pas admissibles³³. Un profil détaillé des répondants au sondage peut être consulté dans les appendices techniques.

2.4. Limites

L'évaluation reposait sur un ensemble équilibré de sources de données probantes, tant qualitatives que quantitatives. Ces sources de données probantes avaient certaines limites, lesquelles sont décrites ci-dessous, de même que certaines stratégies d'atténuation. Conjuguées à la triangulation des sources de données multiples, ces stratégies ont été considérées comme suffisantes pour assurer que les constatations faites au terme de l'évaluation puissent être utilisées avec confiance.

Pour certains outils/ressources du BORTCE, l'absence de cibles pour les clients ayant obtenu des services et l'incapacité de suivre le nombre de clients uniques ont limité la capacité d'évaluer la portée du BORTCE.

- Le BORTCE ne dispose pas d'un moyen pour suivre les clients uniques qui utilisent ses produits ou services (hormis le SDSOE pour le PCII), et il n'avait pas établi de cibles de rendement (à part le PCII qui a des cibles annuelles de participants pour chaque bureau).

²⁶ www.rhdcc.gc.ca/fra/competence/reconnaissance_titres_competerences/index.shtml

²⁷ www.servicecanada.gc.ca/fra/vie/emploi.shtml

²⁸ www.servicecanada.gc.ca/fra/vie/competences.shtml

²⁹ Au total, le lien au sondage a fait l'objet d'un gazouillis 7 fois (une fois tous les 2-3 jours) tant en français qu'en anglais sur la page Twitter de CIC (@CitImmCanada et a fait l'objet d'un autre gazouillis 78 fois sur divers sites, y compris Travailler au Canada de RHDCC, les pages de Twitter (@workingincanada, @travailauCanada), et d'autres pages de Twitter non gouvernementales. Le gazouillis a été ajouté comme favori 21 fois.

³⁰ www.cic.gc.ca/francais/gadget/index.asp

³¹ Jusqu'ici, il n'a pas été possible de suivre le nombre de sites qui ont été intégrés au gadget de CIC.

³² Pour pouvoir continuer de répondre au sondage, les répondants étaient tenus de sélectionner qu'ils étaient 1. Nés en dehors du Canada; 2. Avaient étudié ou avaient été formés en dehors du Canada (avaient suivi des études postsecondaires ou avaient acquis une expérience de travail en dehors du Canada); 3. Avaient immigré ou cherchaient à immigrer au Canada; 4. Avaient l'intention de travailler ou travaillaient au Canada. Lorsque les répondants ne répondaient pas à l'ensemble de ces critères, le sondage prenait fin.

³³ Bien que la catégorie incomplète comprenne de nombreux répondants qui ont ouvert le sondage et l'ont abandonné immédiatement, elle comprend également les répondants qui ont accédé au sondage et l'ont rempli partiellement (c.-à-d. ceux qui ne l'ont pas rempli jusqu'à la fin et ont soumis leurs réponses). Par conséquent, le taux de réponse pour cette question était plus élevé que 590.

L'évaluation s'en est remise aux organismes d'aide aux immigrants (OAI) pour recruter des participants aux groupes de discussion, ce qui peut avoir donné lieu à un biais de sélection.

- Afin d'atténuer ce biais éventuel, on a spécifié aux OAI un ensemble de critères ayant pour objet de les aider à recruter les participants pour les groupes de discussion. Les personnes recrutées afin de participer aux groupes de discussion n'étaient en outre pas tenues de connaître les produits et services offerts par le BORTCE.

Étant donné que la taille de la population de PFE autorisées à répondre au sondage mené auprès des PFE n'est pas connue, il n'est pas possible d'attribuer de manière définitive un coefficient de confiance aux constatations.

- En utilisant le nombre de visites effectuées sur le site Web du BORTCE et de Service Canada en 2011-2012 comme guide, les réponses au sondage, fondées sur 590 répondants, assureraient une marge d'erreur de +/-4 %, 19 fois sur 20, ce qui est acceptable aux fins de la présente évaluation. La marge d'erreur augmenterait toutefois dans les cas où l'information était fournie pour un sous-groupe de répondants (p. ex. ceux dont la profession est réglementée par opposition à ceux dont la profession n'est pas réglementée) et dans ces cas, les résultats devraient par conséquent être utilisés avec précaution.

Il n'était pas possible d'afficher le sondage mené auprès des PFE sur des sites Web autres que ceux exploités par le gouvernement fédéral.

- Au moment de la planification du sondage mené auprès des PFE, l'objet était d'afficher le sondage sur un certain nombre de sites où les PFE peuvent trouver de l'information sur le processus de RTCE. Cela n'a toutefois pas été possible et le sondage n'a été affiché que sur les sites Web du gouvernement fédéral. Afin d'atténuer les conséquences découlant du fait que seules les personnes ayant accédé aux sites du gouvernement pouvaient répondre au sondage, les répondants pouvaient indiquer d'autres sources d'information sur la RTCE qu'ils avaient consultées.

Bien que des questions semblables aient été posées aux OAI et aux PFE, il ne faudrait pas établir de comparaisons entre les résultats du sondage mené auprès des OAI et ceux du sondage mené auprès des PFE.

- Bien que les deux sondages aient cherché à obtenir de l'information sur la mesure dans laquelle les PFE disposaient de l'information dont ils avaient besoin pour amorcer le processus de RTCE et se préparer à occuper un emploi, les groupes de répondants étaient très différents. Dans le cadre du sondage mené auprès des OAI, les répondants devaient indiquer quelle était leur perception des difficultés vécues relativement aux PFE, alors que pour le sondage mené auprès des PFE, les questions ont été posées directement aux personnes concernées. Ceci dit, comme les OAI peuvent avoir trait à un sous-ensemble de PFE, ces différences peuvent en fait être appropriées.

3. Constatations

Cette section présente les constatations faites au terme de l'évaluation, structurées selon les trois thèmes de l'évaluation que sont la pertinence, la conception et la mise en œuvre, et le rendement.

3.1. Pertinence

3.1.1. Besoin continu

Constatation : En raison des défis que doivent relever les personnes formées à l'étranger et de la complexité du processus de reconnaissance des titres de compétences étrangers (RTCE), il est nécessaire de faciliter de façon continue la reconnaissance des titres de compétences étrangers.

Les tendances démographiques actuelles indiquent que les nouveaux arrivants joueront un rôle de plus en plus important sur le marché du travail canadien, situation dictée par des facteurs tels que la retraite imminente d'un nombre important d'enfants de l'après-guerre et le nombre limité de nouveaux travailleurs qui proviennent de sources nationales³⁴. Il est important de veiller à ce que ces personnes puissent entrer promptement sur le marché du travail afin qu'elles puissent réaliser leur potentiel.

Un certain nombre de facteurs auraient influé sur la capacité des nouveaux arrivants de s'établir avec succès et de s'intégrer à la société canadienne, dont l'un est la reconnaissance des titres de compétences étrangers. Une recherche fondée sur trois vagues d'immigrants (six mois, deux ans et quatre ans après leur établissement au Canada) faite à partir de l'Enquête longitudinale auprès des immigrants du Canada a permis de constater que parmi les plus graves problèmes liés à l'emploi signalés par les nouveaux arrivants au cours de leurs quatre premières années au Canada, se trouvaient l'absence d'expérience de travail canadienne, la reconnaissance des titres de compétences étrangers et la maîtrise insuffisante des langues officielles³⁵. À l'échelle macroéconomique, bien qu'il soit difficile de quantifier, le coût annuel estimatif de la sous-utilisation des compétences des nouveaux arrivants est de 2,4 milliards de dollars (en dollars de 1996)³⁶.

Défis liés à la RTCE auxquels les PFE ont fait face

L'évaluation a permis de constater que les PFE se heurtent à un certain nombre de difficultés pour faire reconnaître leurs titres de compétences étrangers. La recension des documents, les groupes de discussion et les sondages menés dans le cadre de cette évaluation, ont tous permis de déterminer les défis suivants :

- le coût financier élevé associé à la reconnaissance des compétences et titres de compétences;
- la durée du processus de reconnaissance des titres de compétences et la compréhension des étapes à suivre pour une profession donnée;

³⁴ Kustec, Stan, *Le rôle de l'offre de travailleurs migrants sur le marché du travail canadien*, Citoyenneté et Immigration Canada, juin 2012.

³⁵ Xue, Li, *Portrait d'un processus d'intégration, difficultés rencontrées et ressources mises à profit par les nouveaux arrivants au cours des quatre années qui suivent leur arrivée au Canada*, Citoyenneté et Immigration Canada, juin 2007.

³⁶ Reitz, Jeffrey G. *Immigrant Skill Utilization in the Canadian Labour Market: Implications of Human Capital Research*, *Journal of International Migration and Integration*, 2(3) 2001, p. 347-378.

- le fait de ne pas savoir à qui s'adresser pour faire reconnaître ses titres de compétences et ses compétences;
- l'accès à de l'information exacte sur la RTCE et le marché du travail (selon la profession et la province ou le territoire) afin de prendre des décisions éclairées, en particulier lorsque les PFE sont à l'étranger;
- l'acquisition d'une expérience de travail canadienne, en particulier dans des situations où une expérience de travail est requise pour obtenir un titre professionnel ou le maintenir;
- l'absence de réseau professionnel, qui, pour les personnes relevant des professions non réglementées, peut être utilisé comme référence auprès d'employeurs éventuels;
- l'absence de sensibilisation des employeurs aux équivalences des titres de compétences étrangers au Canada.

La complexité du processus de RTCE

Le processus canadien de RTCE demeure très complexe en raison :

- du nombre élevé d'entités intervenant dans le processus de RTCE;
- du fait que les processus d'évaluation ne sont pas toujours suffisamment souples pour permettre aux immigrants de faire la preuve de leurs qualifications;
- de l'incapacité des organismes de réglementation de s'attaquer aux complexités du processus;
- les différences entre les normes et exigences en vigueur d'une province ou d'un territoire à l'autre³⁷.

La plupart des personnes interrogées aux fins de cette évaluation ont fait valoir la nécessité d'améliorer le processus de RTCE en y apportant des changements systémiques, par exemple, demander aux PT et aux organismes de réglementation d'harmoniser leurs processus de réglementation. Certaines personnes interrogées auprès du BORTCE, de CIC et des PT ont fait observer que les problèmes liés à la RTCE étaient passés au premier rang des questions des organismes de réglementation; leur principale préoccupation demeure toutefois le maintien des normes actuelles, qui à son tour, peut nuire aux efforts pour rendre le processus de RTCE plus ouvert aux PFE.

Un autre défi couramment cité (par les participants aux groupes de discussion, dans la documentation, et par les personnes interrogées) était l'absence de liens entre l'actuel système de points d'immigration et les exigences des PT et des organismes de réglementation pour l'obtention de permis dans les professions réglementées (c.-à-d. que les points accordés pour les études et l'expérience dans la demande d'immigration ne sont pas nécessairement reconnus par les employeurs ou par les organismes de réglementation). La majorité des participants aux groupes de discussion ont reconnu qu'il était important de modifier l'orientation des initiatives de RTCE afin de les harmoniser avec le processus des demandes d'immigration afin qu'ils sachent le plus tôt possible si oui ou non leurs titres de compétences seront vraisemblablement reconnus au Canada.

³⁷ Forum des ministres du marché du travail (2009), *Un Cadre pancanadien d'évaluation et de reconnaissance des qualifications professionnelles acquises à l'étranger*.

Autre aspect venant compliquer encore davantage la question : il est à la discrétion des employeurs qui embauchent des PFE exerçant une profession non réglementée de vérifier leurs études et leur expérience de travail. Les résultats d'un sondage mené en 2010 auprès des employeurs³⁸ (n = 534) révèlent que l'évaluation du certificat et du permis, l'évaluation linguistique et l'évaluation de l'expérience de travail représentaient les plus importants défis pour les employeurs. Dans chaque cas, environ un répondant sur quatre indiquait que ces difficultés étaient importantes. Dans l'ensemble, le sondage a permis de constater que 45 % des employeurs trouvaient que les difficultés qu'ils avaient à surmonter pour embaucher des PFE, étaient, du moins dans une certaine mesure, susceptibles d'atténuer leur volonté d'embaucher les PFE. Dans l'ensemble, 65 % des répondants au sondage ont indiqué que l'effectif de leur entreprise au Canada ne comprenait pas de PFE.

En conséquence, bon nombre des personnes interrogées dans tous les groupes ont indiqué qu'il y avait besoin continu d'améliorer les points suivants : sensibiliser davantage les employeurs; améliorer les services destinés à les aider à évaluer les titres de compétences étrangers et soutenir le processus d'embauche de PFE.

3.1.2. Harmonisation du BORTCE avec les objectifs et priorités de CIC et du gouvernement

Constatation : Le BORTCE a une approche conforme au résultat stratégique de CIC lié à l'intégration des nouveaux arrivants et à la priorité accordée à l'échelle du gouvernement à l'immigration économique comme moyen de soutenir la croissance économique du Canada.

Harmonisation avec les objectifs de CIC

Le résultat ultime du BORTCE est que « les PFE occupent promptement des postes à la mesure de leurs compétences et de leur expérience afin de mieux s'intégrer à la société canadienne ». Ce résultat est conforme au Résultat stratégique 3 (RS3) de CIC qui est la « pleine participation des nouveaux arrivants et des citoyens à l'appui d'une société intégrée » et à l'activité de programme d'établissement qui appuie l'intégration des nouveaux arrivants, notamment au moyen de la communication d'information/ orientation et la prestation de services d'accès au marché du travail³⁹.

L'importance de la RTCE à CIC est également confirmée dans le *Rapport annuel au Parlement sur l'immigration* du Ministère. Dans la version 2012 du rapport, le Ministère a reconnu « l'importance cruciale que revêt la validation des titres de compétences étrangers pour les immigrants désireux de travailler dans leur domaine d'expertise »⁴⁰.

En conséquence, la plupart des personnes interrogées (CIC, BORTCE et autres ministères fédéraux) ont mentionné l'harmonisation du BORTCE avec les priorités de CIC à l'égard de son orientation vers l'intégration économique et au marché du travail, et des services offerts avant l'arrivée.

³⁸ Bureau d'orientation relatif aux titres de compétences étrangers(2010), *Enquête de référence des employeurs*.

³⁹ Citoyenneté et Immigration Canada, Architecture des activités de programme 2011.

⁴⁰ Citoyenneté et Immigration Canada, *Rapport annuel au Parlement sur l'immigration*, 2012, p. 7.

Harmonisation avec les objectifs gouvernementaux

Toutes les personnes interrogées au BORTCE, à CIC et dans les autres ministères ont reconnu que le BORTCE avait une démarche conforme à l'accent mis par le gouvernement du Canada sur l'économie et la satisfaction des besoins du marché du travail au moyen de l'immigration, fait qui a aussi été corroboré par les données probantes obtenues au moyen de la recension des documents. Par exemple, le gouvernement fédéral a indiqué que la RTCE était un aspect important de l'intégration au marché du travail et il a fourni un financement afin de s'attaquer à ce problème dans les budgets de 2007 et de 2009. Plus récemment, dans son discours prononcé en 2012 à l'occasion du Forum économique mondial⁴¹, le premier ministre Harper a indiqué clairement que répondre aux besoins économiques et du marché du travail sera le but central des efforts déployés par le Canada en matière d'immigration. De plus, le budget de 2012 met en lumière la priorité de l'immigration économique pour le Canada et la détermination « à faire du système d'immigration un mécanisme véritablement efficace et souple qui contribuera à la croissance économique du Canada » :

« Depuis 2006, le gouvernement a procédé à des réformes essentielles visant à ce que le système d'immigration du Canada favorise la prospérité économique du pays. Attirer des immigrants ayant les compétences et l'expérience requises pour satisfaire aux besoins économiques du Canada a constitué une priorité pour le gouvernement, qui est d'ailleurs résolu à assouplir davantage notre système d'immigration et à en accélérer le processus en vue de favoriser la croissance économique du Canada. Plan d'action économique 2012 [...] favorisera la création d'un système d'immigration économique efficace, souple et axé principalement sur les besoins du marché du travail canadien. »⁴²

3.1.3. Rôles du gouvernement fédéral et des PT en matière de RTCE

Constatation : Le gouvernement fédéral et les gouvernements provinciaux/territoriaux jouent des rôles complémentaires en matière de reconnaissance des titres de compétences étrangers : le gouvernement fédéral assume un rôle de facilitation et de coordination tandis que les provinces et territoires, par l'entremise des organismes de réglementation, assument la responsabilité de l'octroi des permis et de la reconnaissance des titres de compétences. Ceci dit, certaines personnes interrogées ont fait observer qu'il y avait parfois des chevauchements dans l'opérationnalisation de ces rôles, notamment en ce qui a trait à la diffusion d'information sur la RTCE.

Rôles des PT et du gouvernement fédéral en matière de RTCE

Les gouvernements provinciaux et territoriaux ont compétence en matière de réglementation des métiers spécialisés et de la plupart des professions nécessitant un permis de pratique. Dans de nombreux cas, cette responsabilité a été déléguée, en vertu de la loi, à des organismes de réglementation des professions. Dans les provinces de l'Ontario, du Manitoba et de la Nouvelle-Écosse une législation sur *l'accès équitable* a été adoptée afin de surveiller les pratiques d'agrément de ces organismes et autorités⁴³.

⁴¹ Davos, Suisse, janvier 2012

⁴² Gouvernement du Canada (2012). Budget 2012. Extrait le 2 octobre 2012 du www.budget.gc.ca/2012/plan/chap3_3_fra.html.

⁴³ Forum des ministres du marché du travail, *Cadre pancanadien d'évaluation et de reconnaissance des qualifications professionnelles acquises à l'étranger* (2009) et *Rapport d'étape sur le Cadre pancanadien* (2011).

Le rôle du gouvernement fédéral en matière de RTCE, comme il est défini dans la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés*, est de « veiller, de concert avec les provinces, à aider les résidents permanents à mieux faire reconnaître leurs titres de compétence et à s'intégrer plus rapidement à la société »⁴⁴. Ce rôle a été défini de façon plus précise en « offrant un leadership stratégique en vue d'élaborer une approche uniforme et nationale à l'égard de la reconnaissance des titres de compétences étrangers »⁴⁵, et « comme facilitateur, point de référence et rassembleur des intervenants »⁴⁶.

Du point de vue des personnes interrogées, les représentants de CIC et du BORTCE ont convenu que le gouvernement fédéral exerçait un leadership et assumait des responsabilités de surveillance en matière de RTCE, conformément aux rôles définis dans la documentation. Parmi quelques exemples précis cités par ces répondants, il convient de mentionner la coordination entre les PT, l'encouragement à adopter une approche pancanadienne uniforme et simplifiée, et la fourniture d'un financement et d'un soutien aux intervenants travaillant dans le domaine de la RTCE. Toutes les personnes interrogées auprès des PT ont également mentionné que le BORTCE jouait un rôle pertinent en tant que dépositaire de l'information des PT pour veiller à ce qu'il n'y ait pas de dédoublement dans l'information diffusée par les diverses administrations, et en tant que dépositaire des pratiques exemplaires. Il importe également de noter que bon nombre des répondants des PT ont aussi signalé que la communication avant l'arrivée d'information sur la RTCE/RCAE à l'étranger était un rôle qui revenait naturellement à CIC.

Dédoublement éventuel des programmes et services des PT et du gouvernement fédéral

Les personnes interrogées à CIC, y compris au BORTCE, ont reconnu que des efforts étaient déployés pour réduire la possibilité de dédoublement, et le Cadre pancanadien a souvent été cité comme contribuant à améliorer la coordination entre le gouvernement fédéral et les PT. Néanmoins, tous les groupes d'informateurs clés ont fait état dans une certaine mesure d'un dédoublement ayant trait à la contribution de divers paliers et organismes du gouvernement qui travaillent dans le domaine de la RTCE.

Bon nombre des personnes interrogées des PT ont indiqué que bien qu'elles considéraient actuellement que les rôles du gouvernement fédéral et des gouvernements PT étaient complémentaires, elles avaient l'impression qu'il y avait *possibilité* de chevauchements. Les intervenants et les rares autres ministères fédéraux qui ont traité cette question étaient d'accord sur ce point. Le domaine de chevauchement éventuel le plus couramment cité, étant donné le rôle du BORTCE, avait trait à la communication d'information ou à la fourniture d'outils. Certains des sites Web des PT étaient perçus comme donnant des types d'information semblables à ceux qui se trouvent sur les sites du fédéral, comme de l'information d'ordre général sur le travail au Canada par opposition à une province donnée, et la communication d'information ciblant les employeurs sur la façon de recruter des PFE.

De plus, quelques personnes interrogées auprès des PT se sont montrées critiques à l'endroit du rôle joué par le BORTCE dans les mouvements actuels visant à relier la RTCE à la sélection des immigrants. Ces personnes interrogées ont fait état de problèmes éventuels liés à l'annonce selon laquelle les diplômés d'études seront à l'avenir évalués par des organismes désignés dans le cadre

⁴⁴ *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* (2001), 3(1)*j*.

⁴⁵ Rapport du vérificateur général du Canada (2009), *La sélection des travailleurs étrangers en vertu du programme d'immigration*.

⁴⁶ Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration (novembre 2009), *Savoir reconnaître le succès : La reconnaissance des titres de compétences étrangers*.

du processus de demande d'immigration, craignant que cela ne puisse faire en sorte que de nouveaux immigrants supposent à tort qu'ils pourront en fait exercer leur profession une fois qu'ils seront au Canada.

3.2. Conception et mise en œuvre

3.2.1. Rôle du BORTCE au sein de CIC

Constatation : Le BORTCE a été créé en tant que direction générale disposant d'un certain degré de latitude dans la poursuite de ses activités. Depuis lors, des changements ont été apportés à sa structure et à ses domaines d'intérêt et il a évolué, ce qui a donné lieu à certains chevauchements dans l'établissement des programmes avec la Direction générale de l'intégration.

Lors de sa création en 2007, le BORTCE constituait une direction générale de CIC⁴⁷. Depuis, il a subi des changements quant à sa structure et à ses domaines d'intérêt, dont le plus important a été son déplacement du Secteur des opérations à celui des politiques stratégiques et de programmes, et le transfert de la gestion des S et C à la DGGPI. De plus, au moment de l'évaluation, des discussions étaient en cours concernant le regroupement éventuel du BORTCE et de la Direction générale de l'intégration.

Certaines données probantes indiquent qu'au fil du temps, il y a eu un certain dédoublement des programmes avec la Direction générale de l'intégration. L'Évaluation des initiatives d'orientation à l'étranger (2012) de CIC a permis de constater que l'orientation à l'étranger offerte par le PCII aux Philippines l'était également à la clientèle recevant déjà d'autres services de CIC. De plus, le guide *Travailler au Canada* de CIC reprend une partie de l'information que l'on trouve dans le guide *Bienvenue au Canada* de CIC. Bien que l'on trouve dans le guide *Travailler au Canada* des renvois au guide *Bienvenue au Canada*, ces deux documents reprennent toutefois la même information sur certains sujets. De plus, un examen des sommes dépensées pour les S et C (crédit 5) pour les programmes de CIC dans le cadre de l'enveloppe « Établissement » a permis de constater un certain dédoublement avec le BORTCE pour ce qui est des activités destinées à aider les immigrants récemment arrivés en leur offrant de l'information, une aide à l'orientation et des activités leur permettant d'accéder au marché du travail (p. ex. programmes de préparation à l'emploi).

Bien que bon nombre des personnes interrogées à CIC aient qualifié le BORTCE de petit bureau novateur à la fois agile, souple et en mesure de s'adapter au changement, certaines de ces personnes – mais ne relevant pas du BORTCE – se sont dites inquiètes de ce que le BORTCE soit par trop isolé du reste du Ministère et elle étaient d'avis que le BORTCE aurait intérêt à être intégré à CIC afin de compléter d'autres programmes de CIC, tels que l'orientation à l'étranger, la

⁴⁷ Dans le budget de 2006, le gouvernement fédéral a indiqué qu'il réaffirme sa volonté d'aller de l'avant avec la concrétisation de son engagement consistant à accélérer les processus d'évaluation et de reconnaissance des titres de compétences étrangers en mettant sur pied un bureau chargé de la RTCE. Après avoir mené des consultations avec les provinces et territoires, le nom de l'organisme a été modifié pour devenir le Bureau d'orientation relatif aux titres de compétences étrangers afin de respecter les compétences provinciales/territoriales et de mieux rendre compte des fonctions qu'il serait appelé à assumer. Au moment de sa création en 2007, le BORTCE était « situé à l'intérieur de CIC », et avait de solides liens de partenariat avec RHDCC et Service Canada.

sélection et les évaluations avant l'arrivée des titres de compétences étrangers. Ces personnes interrogées ont fait observer que plusieurs directions générales qui travaillaient à des questions pour lesquelles il serait avantageux d'adopter une approche plus globale et intégrée, mais qu'il n'y avait pas toujours de collaboration relativement à ces questions et que l'information ne circulait pas toujours en temps voulu. On a laissé entendre que le BORTCE pourrait tirer parti de liens plus étroits noués avec d'autres directions générales du Ministère afin de veiller à ce que les services avant l'arrivée, les services d'établissement et de citoyenneté soient envisagés dans le continuum global de l'immigration. Presque toutes les personnes interrogées à CIC, y compris au BORTCE, ont reconnu que la future orientation de programme du BORTCE devrait être axée sur les efforts en matière de RTCE à l'étranger/avant l'arrivée et sur l'établissement d'un lien de la RTCE avec la sélection aux fins de l'immigration. Ces personnes considéraient que le BORTCE était en position de tirer parti des relations existantes avec les organismes de réglementation, les établissements d'enseignement et les employeurs pour assurer le bon déroulement de ces initiatives.

3.3. Rendement

3.3.1. Impact du BORTCE sur les intervenants

Le BORTCE favorise les relations avec les intervenants (OAI, organismes de réglementation, organismes d'évaluation et employeurs) afin de mieux les doter des ressources nécessaires pour aider les PFE à réussir leur transition sur le marché du travail.

Facilitation des relations avec les intervenants

Constatation : Le BORTCE est parvenu à rejoindre les groupes d'intervenants en utilisant ses outils dans le cadre d'activités de communication et de promotion et en les faisant participer, dans une certaine mesure, aux activités liées à la RTCE dans le cadre d'initiatives telles que le Réseau des qualifications internationales (RQI).

Les constatations faites à l'examen des documents, lors des entrevues et du sondage menés auprès des OAI ont fourni des exemples des modalités selon lesquelles le BORTCE a renforcé la mobilisation des intervenants. En l'absence de cibles ou d'indicateurs quantitatifs, tels que des ententes ou des activités conjointes formelles avec les intervenants, il n'a pas été possible d'évaluer pleinement la mesure dans laquelle le BORTCE a facilité la mobilisation des intervenants aux fins des activités liées à la RTCE.

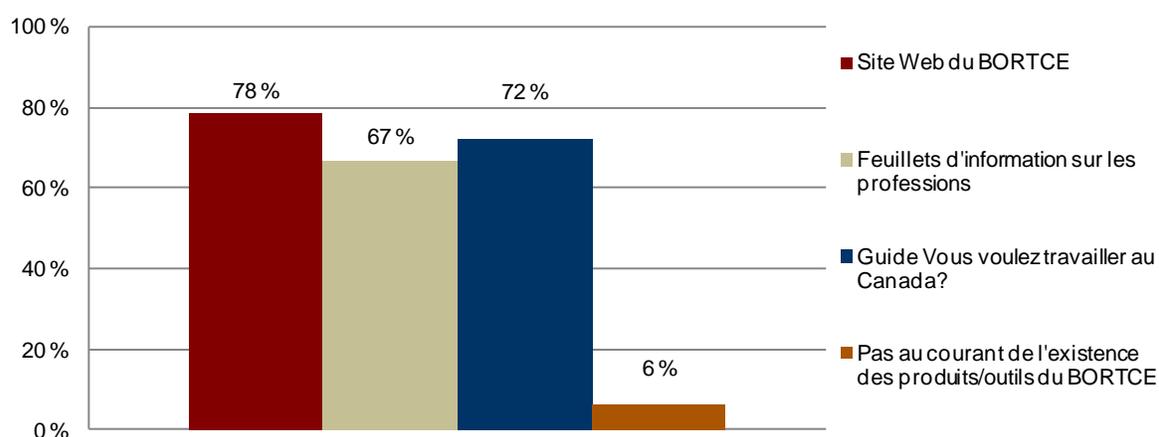
L'une des méthodes utilisées par le BORTCE pour atteindre les intervenants était les activités de sensibilisation et de promotion. En 2009-2010 et en 2010-2011, le BORTCE a assisté à 22 conférences, auxquelles ont participé 8 820 employeurs, 300 universitaires et 4 220 nouveaux arrivants⁴⁸. Parmi les principales conférences auxquelles le BORTCE a participé, mentionnons l'Assemblée générale annuelle de la Chambre de commerce du Canada, le Sommet des 100 meilleurs employeurs du Canada, Metropolis, et six conférences des professionnels formés à l'étranger. À l'occasion de bon nombre de ces événements, un représentant du BORTCE a participé à des discussions d'experts ou a pris la parole à d'autres occasions. Dans tous les cas, le BORTCE avait un kiosque destiné à donner de l'information aux délégués à la conférence,

⁴⁸ BORTCE (2011), *Sommaire des activités de marketing*.

information qui comportait les Feuilles d'information sur les professions, le rapport d'étape 2009-2010, et la Feuille de route de l'employeur et une brochure du BORTCE spécifiquement adaptée aux besoins des nouveaux arrivants⁴⁹. De plus, en 2010, le BORTCE a posté aux immigrants partout au Canada (soit à environ 400 OAI) un envoi répertoriant tous ses produits, ce qui a donné lieu à des demandes pour plus de 24 000 documents.

L'enquête menée auprès des OAI a permis d'obtenir d'autres données probantes indiquant dans quelle mesure le BORTCE est parvenu à atteindre les intervenants. Les résultats de ce sondage ont indiqué que 94 % des OAI ayant répondu au sondage étaient au courant de l'existence d'au moins un produit ou outil du BORTCE. De façon précise, comme il est indiqué à la Figure 3-1, 78 % des OAI étaient au courant de l'existence du site Web du BORTCE, 72 % étaient au courant de l'existence du guide *Vous voulez travailler au Canada?* et 67 % étaient au courant de l'existence des *Feuilles d'information sur les professions* (n = 97).

Figure 3-1 : Connaissance par les OAI des produits/outils mis au point par le BORTCE



Source : Sondage mené auprès des OAI, n = 97

Les résultats du sondage mené auprès des OAI ont été en grande partie corroborés par les personnes interrogées auprès des OAI, dont la plupart ont reconnu explicitement que les outils et mécanismes du BORTCE avaient aidé à les rejoindre. Certaines personnes interrogées au BORTCE et à CIC ont toutefois laissé entendre que le BORTCE devrait s'attacher à assurer une meilleure commercialisation et une promotion plus efficace de ses produits et services, que ce soit en cherchant des moyens novateurs d'atteindre les intervenants ou en adoptant une approche plus systématique du marketing des outils et des mécanismes.

Selon les personnes interrogées, le processus de mise au point des outils tels que les *Feuilles d'information sur les professions*, la *Feuille de route de l'employeur* et la *Feuille de route du Secteur* ont favorisé la collaboration et la mobilisation entre les différents organismes. À titre d'exemple, les Feuilles de route de l'employeur et des secteurs sont souvent élaborées en collaboration avec des associations et des organismes sectoriels afin de veiller à ce que l'information présentée soit uniforme et exacte parmi les multiples intervenants.

⁴⁹ BORTCE (n.d.), Memorandum to the Minister, *Update of BORTCE Results*.

Outre la mise au point d'outils, le Réseau des qualifications internationales (RQI), un site Web⁵⁰ créé en décembre 2011 dans le but d'aider les intervenants à mettre en commun les pratiques novatrices en matière de RTCE, est une composante clé des activités de mobilisation des intervenants du BORTCE. Avant sa création, le site a été mis à l'essai et 111 contributions ont à l'origine été affichées afin de remplir au préalable le site. Au moment de sa création, le site comptait déjà 198 membres et avait été visité plus de 33 000 fois. Bien qu'il soit encore tôt pour évaluer le rendement du site, les résultats obtenus jusqu'à ce jour semblent positifs – neuf mois seulement après son lancement, le site Web a vu le nombre de membres augmenter de 127 (soit 65 %), il a été visité plus de 1,5 million de fois et le nombre de contributions a augmenté de 66 (soit 59 %) (voir le Tableau 3-1).

Tableau 3-1 : Mesure du rendement du RQI au 28 août 2012

Activité	Total avant le lancement (6 décembre 2011) ^{***}	Total actuel (28 août 2012)	Croissance
Contributions*	111	177	66
Visites par les membres**	18 886	30 037	11 151
Visites par de simples visiteurs***	33 172	1 573 025	1 539 853
Nouveaux membres	198	325	127

*Une contribution est une information saisie par un membre du RQI. Une contribution peut prendre la forme d'une initiative ou d'un événement affiché sur le calendrier d'événements communautaires. Seuls les membres du RQI peuvent apporter une ou plusieurs contributions.

**Les utilisateurs qui sont « membres » du RQI mais qui n'ouvrent pas de session sont dénombrés comme étant des « visiteurs ». Les administrateurs du RQI naviguent également sur le site Web de nombreuses fois par jour, qu'ils ouvrent une session ou non, ce qui est dénombré comme étant des « visites ».

***Le RQI a été lancé en décembre 2011 à la suite d'une série de séances de consultation sur sa mise au point menées à l'été et à l'automne 2011. Ces séances représentent les totaux avant le lancement du réseau, évidents pour chacune des activités catégorisées dans le graphique.

Source : Citoyenneté et Immigration Canada, Mesure du RQI.

Doter les intervenants afin qu'ils puissent aider les PFE

Constatation : Certaines données probantes indiquent que le BORTCE a, dans une certaine mesure, doté les OAI des moyens nécessaires pour venir en aide aux PFE, mais les données probantes sur l'impact du BORTCE sur les employeurs et les organismes de réglementation sont limitées.

Les résultats du sondage mené auprès des OAI indiquent que 68 % des OAI étaient d'avis que les produits et outils du BORTCE les avaient rendus aptes, du moins dans une certaine mesure, à aider les PFE à comprendre le processus de reconnaissance des titres de compétences/compétences et à le mener à bien (n = 89). Pour ce qui est de l'utilité des produits et outils du BORTCE pour aider les clients à trouver un emploi qui corresponde ou qui soit lié à leurs compétences/qualifications, ils ont été considérés comme utiles, du moins dans une certaine mesure, par 47 % des OAI (n = 89). De plus, les OAI ont indiqué que les produits et outils suivants du BORTCE ont été *soit utiles dans une certaine mesure soit très utiles* pour venir en aide aux clients :

- 80 % de ceux qui ont consulté le site Web du BORTCE (n = 76);
- 89 % de ceux qui ont utilisé les *Feuillets d'information sur les professions* (n = 66);

⁵⁰ www.credentials-competences.gc.ca

- 84 % de ceux qui ont utilisé le guide *Vous voulez travailler au Canada?* (n = 70).

Dans le cadre du PCII, le BORTCE a établi des partenariats avec des intervenants œuvrant à l'intégration des immigrants. Bon nombre de ces partenariats ont été établis pendant la phase pilote de l'initiative PCII (2007 à 2010) et se poursuivent jusqu'à ce jour. Au total, 53 partenariats ont été établis jusqu'ici (voir Tableau 3-2).

Tableau 3-2 : Partenariats établis dans le cadre du PCII

Type de partenariat	Description	N ^{bre}	%
Partenaires de référence (PR) des collègues	Donnent des conseils et de l'information en ligne avant l'arrivée aux clients du PCII et effectue, au besoin, des aiguillages vers des organismes semblables dans la même province.	11	21
Organismes au service des immigrants	Donnent des conseils et de l'information en ligne avant l'arrivée aux clients du PCII et effectue, au besoin, des aiguillages vers des organismes semblables dans la même province.	10	19
Organismes d'évaluation des titres de compétences	Fournissent des équivalences préliminaires en ligne ou des évaluations officielles pour les clients du PCII à l'étranger.	3	6
Conseils sectoriels	Mettent à l'essai des ateliers en ligne avant l'arrivée, fournissent des examens, des outils et des ressources aux clients du PCII. Ils fournissent aussi de l'information sur le marché du travail et des services de counseling aux clients.	2	4
Organismes de réglementation	Administrent les examens à l'étranger par l'entremise des bureaux du PCII et offrent des webinaires sur la reconnaissance des titres de compétences et la certification au Canada.	2	4
Centres de ressources pour les professions réglementées	Prêtent un soutien et donnent de l'orientation aux clients appelés à exercer des professions réglementées et apportent des éclaircissements quant aux cheminements à suivre pour obtenir un permis ou une licence.	3	6
Gouvernements provinciaux et territoriaux	Fournissent de l'information à jour sur les tendances du marché du travail dans la province ou le territoire; mettre au point de nouveaux documents pour les séances destinées aux candidats des provinces et fournissent les diapositives pour les séances du PCII.	10	19
Partenaires de référence des employeurs	Le PCII renvoie tous les clients TQF prêts à occuper un emploi à deux organismes : Skills International et Avantage Carrière. À leur tour, ces deux organismes mettent les clients du PCII en contact avec des employeurs partout au Canada.	2	4
Total		53	100 %

Source : Rapport statistique trimestriel sur le Programme canadien d'intégration des immigrants, du 1^{er} octobre 2010 au 30 septembre 2012.

En dépit des efforts continuellement déployés pour faciliter la mobilisation des intervenants, certaines données probantes obtenues auprès des personnes interrogées suggèrent qu'il y a possibilité d'une mobilisation plus poussée parmi certains groupes. Bien que bon nombre des personnes interrogées aient reconnu que le rôle particulier du BORTCE consiste à rassembler les intervenants afin qu'ils s'attaquent à des problèmes communs/atteignent des buts communs, certaines personnes interrogées (experts, PT et organismes réglementaires) ont fait valoir la nécessité de mobiliser les employeurs et de rejoindre plus largement les organismes de réglementation à l'échelon PT. La mobilisation des employeurs dès le départ était perçue comme

essentielle pour mettre les PFE directement en contact avec les possibilités d'emploi. Une étude réalisée en 2010 a permis de constater que « [un] nombre considérable d'employeurs ont dit ne pas être sûr de ce que le gouvernement du Canada pourrait offrir à leur entreprise ou à leur secteur industriel en tant qu'aide liée à la reconnaissance des titres de compétences étrangers, et de manière générale ont dit ne pas croire qu'une telle aide était requise »⁵¹. En ce qui concerne les organismes de réglementation, parmi ceux qui ont répondu à un sondage du BORTCE mené en 2010 (n = 140), 31 % n'avaient jamais entendu parler BORTCE⁵². Depuis lors, le BORTCE a financé un certain nombre de projets en vue d'aider les organismes de réglementation à offrir des services aux PFE, la plupart du temps à l'étranger, et il s'est également engagé auprès des organismes de réglementation, par l'entremise de la Canadian National Network Association of Regulators, et a mené des activités, comme établir des liens avec les employeurs grâce à d'associations nationales comme la Chambre de commerce du Canada et la Canadian Federation of Independent Business. En l'absence de toute cible précise liée à la mobilisation des intervenants, il est difficile d'évaluer dans quelle mesure le BORTCE a atteint ses objectifs.

3.3.2. Impact du BORTCE sur les partenaires

Le BORTCE mobilise les autres ministères et les partenaires des gouvernements PT afin d'assurer la coordination et la continuité des efforts en matière de RTCE déployés au Canada et à l'étranger.

Rôle du BORTCE relatif au Cadre pancanadien

Constatation : Le rôle directeur du BORTCE dans la composante « à l'étranger/avant l'arrivée » du Cadre pancanadien d'évaluation et de reconnaissance des qualifications professionnelles acquises à l'étranger, et le travail qu'il mène auprès des PT et des partenaires fédéraux pour accroître la sensibilisation à la mise en œuvre du Cadre et dégager un consensus à cet égard sont considérés comme convenables et suffisants. Selon les intervenants, il y aurait toutefois encore des lacunes sur le plan de la coordination et des communications entre les partenaires fédéraux (à savoir, entre le BORTCE et le Programme de reconnaissance des titres de compétences étrangers [PRTCE]).

La coordination entre les partenaires fédéraux est décrite dans le *Cadre pancanadien d'évaluation et de reconnaissance des qualifications professionnelles acquises à l'étranger*. Le BORTCE joue un rôle clé dans la mise en œuvre du Cadre en assumant la responsabilité des mesures de soutien offertes à l'étranger/avant l'arrivée par la prestation d'information sur le marché du travail et d'outils d'évaluation, en ligne et en personne, et en travaillant avec les PT et les partenaires fédéraux à accroître la sensibilisation et dégager un consensus entourant la mise en œuvre du Cadre. Le BORTCE préside également le Groupe de travail de communication et de consultations avec l'Ontario, et il est membre du Groupe de travail sur les mesures et les rapports, tous deux créés à la faveur du Cadre. Le BORTCE participe à un forum trilatéral mensuel des directeurs généraux qui coordonne les activités de politique et de programmes entre les ministères fédéraux clés intervenant dans la RTCE (CIC, RHDCC et Santé Canada).

Parmi les personnes interrogées qui pourraient formuler des commentaires sur la contribution du BORTCE au Cadre pancanadien, certains étaient d'avis que le BORTCE a joué un rôle important et qu'il appuie la coordination, alors que peu d'entre eux étaient d'avis qu'ils pourraient jouer un

⁵¹ RHDCC (2011), *Exploring Awareness and Perception of Foreign Credential Recognition*

⁵² Bureau d'orientation relatif aux titres de compétences étrangers (2010), *Sondage de référence mené auprès des organismes de réglementation*.

rôle plus important en exerçant un contrôle plus étroit sur le financement et en améliorant la communication entre les partenaires fédéraux.

Coordination entre les partenaires du gouvernement fédéral

En dépit du fait que le gouvernement fédéral produise un rapport d'étape annuel décrivant les activités précises de chaque partenaire fédéral en matière de RTCE, les personnes interrogées des PT, des organismes de réglementation, des conseils sectoriels et des associations percevaient que les ministères fédéraux travaillaient sur bon nombre des mêmes questions, qu'ils peuvent financer des types de projets semblables et ne sont perçus qu'avec très peu de différenciation. De façon plus précise, certaines personnes interrogées auprès de ces groupes de répondants perçoivent que le BORTCE et le PRTCE⁵³ financent des types de projets semblables, et bon nombre des intervenants interrogés ont dit explicitement ne pas comprendre la différence dans le travail que mène et finance le PRTCE par opposition au BORTCE. Quelques personnes interrogées ont admis qu'elles devraient chercher à obtenir du financement auprès du PRTCE et du BORTCE, dans l'espoir que l'un d'eux approuverait la proposition. De façon analogue, bon nombre des personnes interrogées parmi les autres ministères fédéraux ont affirmé bien comprendre le rôle du BORTCE et étaient d'avis que ce rôle est approprié, mais elles pensaient que la distinction entre le BORTCE et le PRTCE (et dans une moindre mesure l'IPSFE de Santé Canada) n'était pas toujours claire (en particulier en ce qui a trait à l'entité finançant chaque projet).

Une analyse des projets financés par le BORTCE a permis de constater que le financement remis aux organismes de réglementation, aux associations nationales et aux conseils sectoriels (p. ex. pour les comptables généraux, les ingénieurs, les infirmières, les technologues de l'information et des communications) était destiné à gagner du temps à l'étranger/avant l'arrivée en matière de RTCE, ce qui est conforme aux responsabilités du BORTCE en vertu du *Cadre pancanadien*.

La confusion quant à la division des rôles entre le BORTCE et le PRTCE persiste depuis de nombreuses années, puisque l'évaluation du PRTCE (avril 2010) recommandait de : « *Mieux documenter la répartition des rôles et responsabilités entre le PRTCE et le Bureau d'orientation relatif aux titres de compétences étrangers*. Plus précisément, on pourrait être plus clair dans la définition des rôles et responsabilités relatifs à l'élaboration de partenariats, à la participation des intervenants et à la coordination nationale de la reconnaissance des types de compétences étrangers, notamment par la mise en commun de pratiques exemplaires »⁵⁴. Dans sa réponse la direction a approuvé la recommandation, en faisant toutefois observer qu'elle considérait que le PRTCE et le BORTCE « sont des programmes qui se renforcent mutuellement et qui appuient les efforts du gouvernement du Canada pour renforcer les processus de RTCE dans l'ensemble du pays ».

Bien que les mesures prises à la suite de l'évaluation du PRTCE comportaient une lettre d'entente entre le PRTCE et le BORTCE faisant état de leurs intérêts communs et de leur volonté commune de travailler ensemble; un engagement à tenir des réunions périodiques afin de réduire au minimum les doublons; et un mémoire au Cabinet conjoint PRTCE/BORTCE (15 septembre 2009) rappelant et confirmant les rôles et responsabilités de CIC et de RHDCC, à

⁵³ Administré par RHDCC, le PRTCE a pour objet de développer et de renforcer la capacité en matière de RTCE du Canada en prêtant un soutien financier stratégique aux PT et aux intervenants afin qu'ils mettent au point des outils, des systèmes et des processus d'évaluation et de reconnaissance des titres de compétences étrangers dans des professions et des secteurs ciblés.

⁵⁴ RHDCC, *Évaluation sommative du Programme de reconnaissance des titres de compétences étrangers (PRTCE)*, 2010. Extrait de www.rhdcc.gc.ca/fra/publications_ressources/evaluation/2010/sp_948_04_10f/page00.shtml

la lumière des commentaires formulés par certaines personnes interrogées, comme il est mentionné ci-dessus, la confusion quant aux rôles et responsabilités demeure.

3.3.3. Incidences du BORTCE sur les PFE

Utilisation et utilité des outils et services du BORTCE

Comme il est indiqué dans le modèle logique, on s'attend à ce que les outils et services du BORTCE fournissent aux PFE de l'information opportune, exacte et utile sur la RTCE, et leur permettent de comprendre le processus de RTCE. Afin d'évaluer l'impact du BORTCE sur les PFE, l'évaluation s'est penchée tant sur l'utilisation que sur l'utilité des outils et services du BORTCE. Il est nécessaire de tenir compte de ces deux aspects pour évaluer si les outils et les services sont efficaces – s'ils sont seulement utilisés par une faible proportion de personnes qui en tireraient parti, l'impact du BORTCE sur les PFE est limité. De façon analogue, si des outils et des services inefficaces sont utilisés par un grand nombre de PFE, l'impact est alors réduit.

Constatation : Les PFE utilisent à des degrés divers les outils et les services du BORTCE, selon la nature de l'outil et le public visé. Bien que les PFE que le BORTCE a pu joindre considèrent que les outils et services sont utiles, il reste des lacunes à corriger sur le plan de l'information (p. ex. information sur les emplois disponibles).

Utilisation des outils et services du BORTCE

Des données probantes qualitatives et quantitatives rassemblées à partir de diverses sources (c.-à-d. statistiques trouvées sur le Web, statistiques du PCII, sondage mené auprès des PFE et groupes de discussion des PFE) ont été utilisées pour mesurer de manière approximative l'utilisation des principaux produits et services du BORTCE (voir le Tableau 3-3).

Tableau 3-3 : Utilisation estimative des produits et services du BORTCE

Produit/service du BORTCE	Utilisation moyenne par année*
Site Web du BORTCE	515 817 visites
Appels téléphoniques liés à la RTCE (par Service Canada)	2 938 appels
Services en personne (par Service Canada)	26 837 visites
PCII	4 680 clients
PFSNA	55 clients
Feuillets d'information sur les professions	34 455 téléchargements
Guide des nouveaux arrivants	25 632 téléchargements
Feuille de route de l'employeur	12 353 téléchargements

*En raison de la disponibilité de différents produits/services, différentes années d'analyse ont été utilisées pour calculer l'utilisation des produits et services. Pour le site Web du BORTCE, les appels téléphoniques liés à la RTCE, les services en personne, les données utilisées portaient sur la période 2007-2008 à 2012-2013 (seulement les deux premiers trimestres). Pour le PCII, les données utilisées portaient sur la période d'octobre 2010 à septembre 2012. Pour le PFSNA, une moyenne a été prise pour les années 2009-2010, 2010-2011 et 2011-2012. Pour les Feuillets d'information sur les professions, le Guide des nouveaux arrivants et la Feuille de route de l'employeur, les données ont été obtenues pour les années 2010-2011 et 2011-2012.

Source : Sommaire des statistiques du BORTCE, 2010-2011 et 2011-2012, statistiques Web de Service Canada, Rapport sur les statistiques du PCII : octobre 2010 à septembre 2012, statistiques du PFSNA.

Pour comprendre l'impact global du BORTCE, il faut évaluer sa portée. Plusieurs services tels que le PCII et le PFSNA ciblent toutefois certains segments des PFE, et non pas tous, et ce ne sont pas tous les PFE qui ont réellement besoin d'utiliser les outils, les produits ou les services du BORTCE. À titre d'exemple, pour les deux années pendant lesquelles des données sur les clients sont disponibles pour les exercices complets (2010-2011 et 2011-2012), l'ACCC a dépassé les cibles fixées dans l'entente de contribution conclue avec CIC (d'autres statistiques sont disponibles dans les appendices techniques).

En ce qui a trait à la participation et à la portée globale du PCII, entre octobre 2010 et juin 2012, 12 % de l'ensemble de la population admissible de TQF et de candidats des provinces en Inde, en Chine et aux Philippines (7 222 clients uniques) avaient participé au PCII. Comme il est indiqué dans le Tableau 3-4, il y a eu variation importante entre les pays comptant une proportion beaucoup plus grande de personnes participant au PCII aux Philippines (16 %), comparativement à la Chine (6 %) ou à l'Inde (5 %) ⁵⁵.

Tableau 3-4 : Pourcentage approximatif d'immigrants admissibles (TQF et candidats des provinces) ayant participé au PCII (2010 à 2012)

Pays de dernière résidence permanente	Pourcentage de clients admissibles au PCII			Total
	2010*	2011	2012**	
Chine	7 %	10 %	10 %	9 %
Inde	7 %	10 %	12 %	10 %
Philippines	15 %	16 %	17 %	16 %
Total	10 %	12 %	13 %	12 %

*2010 inclut seulement octobre à décembre inclusivement.

**2012 inclut les données allant jusqu'à la fin de juin.

Pour ce qui est des services et des outils offerts par téléphone ou sur le site Web, il n'est pas possible de savoir combien de visites/téléchargements proviennent d'utilisateurs uniques, ni la proportion d'utilisateurs qui sont des PFE (par opposition aux intervenants ou aux utilisateurs gouvernementaux qui peuvent aussi utiliser le site Web ou télécharger les outils). Dans l'ensemble, les données probantes indiquent que la portée des produits et services du BORTCE varie considérablement en fonction de l'outil ou de la ressource. On a trouvé une information analogue sur l'utilisation relative des divers outils dans le sondage mené auprès des PFE, de façon plus notable :

- lorsqu'on demandait aux PFE quelles étaient les ressources précises auxquelles elles avaient accédé pour se préparer à trouver un emploi, les réponses les plus fréquentes données par les PFE étaient : le site Web de CIC (65 %), le site Web du BORTCE (30 %), le guide *Vous voulez travailler au Canada?* du BORTCE et la page du site Web de Service Canada liée à la RTCE (29 % chacune);
- les feuillets d'information sur les professions et les dépliants imprimés du BORTCE ont été utilisés respectivement par 12 % et 4 % des PFE;
- les bureaux de Service Canada ou le centre d'appels ont été utilisés par 14 % des répondants et le Téléc centre de CIC a été utilisé par 13 % des répondants;

⁵⁵ Le Royaume-Uni n'a pas été inclus dans cette analyse parce qu'on a commencé à y dispenser des services seulement en 2011. De plus, son modèle de prestation diffère de celui des autres pays, car il sert une grande proportion de travailleurs étrangers vivant au Royaume-Uni ou au Moyen-Orient (ce qui fait qu'il est difficile de déterminer le nombre de participants admissibles).

- le PCII et le PSFNA ont été utilisés respectivement par 10 % et 4 % des répondants;
- plus de la moitié des répondants (57 %) ont indiqué utiliser au moins un outil ou service du BORTCE (n = 859);
- les répondants qui étaient déjà au Canada avaient beaucoup plus tendance à déclarer utiliser au moins un outil ou service du BORTCE (57 % par opposition à 43 % pour ceux qui étaient à l'extérieur du Canada) (n = 474).

Bien que les résultats du SDSOE ne visent que les clients qui ont participé au PCII, ils sont en grande partie conformes aux résultats du sondage mené auprès des PFE. Par ordre descendant, le guide a été utilisé par 42 % des répondants, le site Web du BORTCE par 25 % d'entre eux, les services en personne de Service Canada par 23 %, les feuillets d'information sur les professions par 13 %, les brochures et les dépliants ont été utilisés par 9 % des répondants, les services téléphoniques de Service Canada ont été utilisés par 6 % d'entre eux et les autres outils et mécanismes ont été utilisés par 5 % des répondants (n = 567).

Pour ce qui est de l'utilisation des outils du BORTCE, des différences statistiquement importantes ont été observées entre les professions réglementées et celles qui ne le sont pas. À titre d'exemple, dans le sondage mené auprès des PFE, les répondants des professions réglementées avaient davantage tendance à avoir consulté le site Web du BORTCE (25 %) et les feuillets d'information sur les professions (9 %), comparativement à 15 % et 3 % pour les PFE des professions non réglementées. De façon analogue, dans le SDSOE, des différences statistiquement importantes ont été relevées pour les deux mêmes outils/ressources : pour le site Web du BORTCE et les feuillets d'information 66 % et 69 % des diplômés de professions réglementées ayant participé au PCII comparativement à 55 % et 56 % respectivement, pour les personnes des professions non réglementées. Dans le sondage mené auprès des PFE, on a également observé des différences statistiquement importantes entre celles qui étaient à l'étranger par rapport à celles qui étaient au Canada en ce qui a trait à l'utilisation du site Web du BORTCE (22 % par opposition à 14 %), au site Web de CIC (65 % par opposition à 47 %), site Web de Service Canada sur la RTCE (18 % par opposition à 26 %) et aucune de ces ressources (26 % par opposition à 40 %).

Utilité des outils et services du BORTCE

Afin d'évaluer l'impact d'outils précis du BORTCE, quatre questions ont été posées aux PFE concernant :

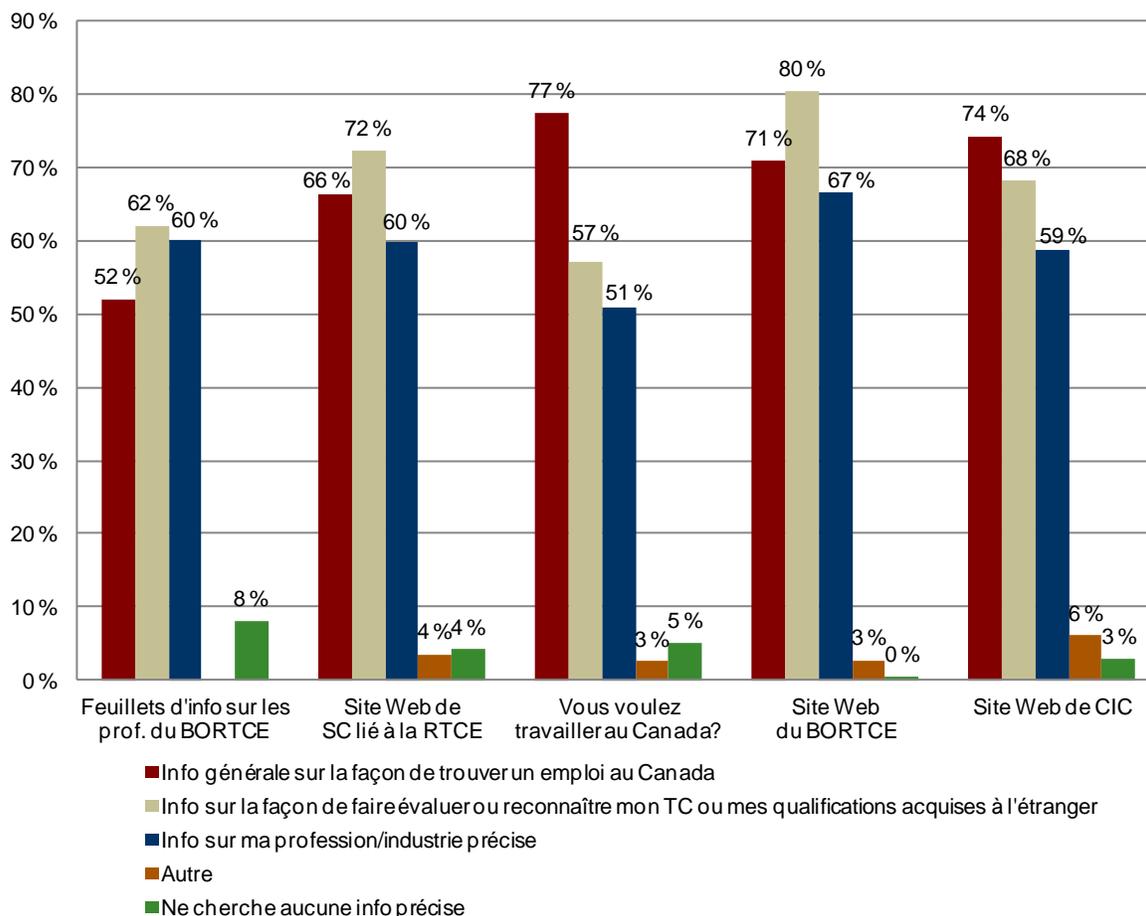
- le type d'information qu'elles cherchaient à trouver au moyen de cet outil;
- la facilité d'utilisation de cet outil;
- l'utilité de l'outil précis;
- la mesure dans laquelle elles ont trouvé ce qu'elles cherchaient.

Information cherchée

Dans l'ensemble, les PFE ayant répondu au sondage ont utilisé les divers outils fournis par le BORTCE à de multiples fins. Ceci dit, le site Web de CIC et le guide *Vous voulez travailler au Canada?* ont été utilisés le plus souvent pour obtenir de l'information d'ordre général sur la façon de trouver un emploi au Canada (74 % et 77 % des répondants respectivement), alors que les

sites Web du BORTCE et de Service Canada et les feuillets d'information sur les professions ont été utilisés la plupart du temps pour obtenir de l'information sur la façon de faire évaluer ou reconnaître des titres de compétences/compétences (80 %, 72 % et 62 % respectivement) (voir le Figure 3-2).

Figure 3-2 : Types d'information que les répondants cherchaient dans les outils de RTCE



Source: Sondage mené auprès des PFE (n = 13-515)

Il n'y avait aucune différence statistiquement importante dans les raisons qu'ont invoquées les PFE pour utiliser différents outils selon qu'elles entendaient exercer une profession réglementée ou non, pas plus qu'entre celles qui étaient au Canada et celles qui étaient à l'étranger.

Facilité d'utilisation

En ce qui concerne la facilité d'utilisation des outils du BORTCE, dans l'ensemble, les répondants au sondage mené auprès des PFE ont indiqué qu'ils étaient faciles à suivre ou facile de s'y retrouver. Le guide *Vous voulez travailler au Canada?* a été considéré comme le plus facile à utiliser, 81 % ayant indiqué qu'il était facile ou très facile à utiliser (n = 150). Les feuillets d'information sur les professions ont obtenu la note la plus basse pour ce qui est de la facilité d'utilisation, mais ils ont quand même été considérés comme faciles à utiliser étant donné que 71 % des répondants ont déclaré qu'ils étaient faciles ou très faciles à utiliser (n = 45).

Utilité

Pour ce qui est de l'utilité des outils du BORTCE, 69 % des répondants à avoir utilisé le site Web de CIC ont qualifié cette ressource d'utile ou de très utile (n = 490). De plus, deux tiers (66 %) des répondants ont trouvé le guide utile ou très utile (n = 145); 63 % ont trouvé que la page du site Web de SC était utile ou très utile (n = 155); 62 % ont trouvé que le site Web du BORTCE était utile ou très utile (n = 236); et 58 % ont trouvé que les feuillets d'information sur les professions étaient utiles ou très utiles (n = 43).

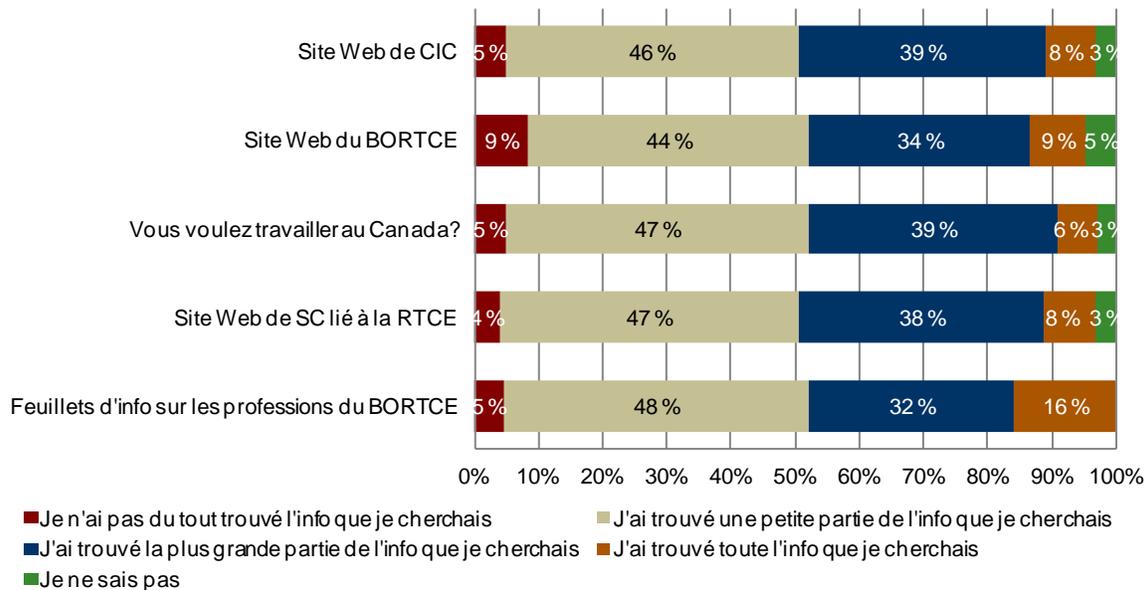
Parmi les répondants au sondage mené auprès des PFE à avoir utilisé les services du BORTCE, plus de la moitié de ceux qui avaient utilisé des services précis pour se préparer à trouver un emploi dans le domaine de travail choisi les ont qualifiés d'utiles ou de très utiles :

- 59 % des répondants ont indiqué que le bureau de Service Canada ou le centre d'appels était utile ou très utile (n = 82);
- 56 % ont indiqué que le Télécentre de Citoyenneté et Immigration Canada était utile ou très utile (n = 73);
- 56 % des répondants ont indiqué que le PCII était utile ou très utile (n = 57).

Capacité de trouver l'information cherchée

Un peu moins de la moitié des PFE ayant répondu au sondage et qui ont utilisé les outils du BORTCE ont trouvé la plus grande partie de l'information qu'elles cherchaient. Les feuillets d'information sur les professions ont obtenu la note la plus haute, 16 % des répondants ayant indiqué avoir trouvé toute l'information qu'ils cherchaient (n = 44) (Figure 3-3) (n = 247).

Figure 3-3 : Mesure dans laquelle les PFE ont trouvé l'information qu'elles cherchaient



Source : Sondage mené auprès des PFE (n = 13-495)

Les personnes des organismes de réglementation et des OAI qui ont été interrogées ont de manière générale reconnu que les outils du BORTCE étaient efficaces et aidaient les PFE à comprendre le processus de RTCE. La plupart des personnes interrogées auprès des organismes de réglementation et bon nombre de celles interrogées auprès des OAI qui ont pu formuler des commentaires étaient d'avis que le BORTCE parvenait à accroître le niveau de compréhension de la RTCE par les PFE.

Lacunes à corriger en matière d'information

À la question de savoir s'ils avaient été en mesure de trouver toutes les ressources, tous les outils et mesures d'aide et de soutien dont ils avaient besoin pour se préparer à trouver un emploi, 39 % des répondants au sondage mené auprès des PFE ont indiqué qu'ils avaient besoin de plus d'information (n = 594). Aucune différence importante n'a été constatée quant à ces pourcentages entre les PFE des professions réglementées et celles des professions non réglementées. Les PFE qui n'étaient pas encore au Canada avaient légèrement davantage tendance à indiquer avoir besoin d'outils et de ressources supplémentaires (47 % comparativement à 36 %, n = 203). De plus, les PFE qui demeuraient toujours en dehors du Canada au moment où elles ont répondu au sondage avaient davantage tendance à indiquer qu'elles avaient encore des questions ou ne comprenaient pas comment se préparer à trouver un emploi au Canada (32% des répondants en dehors du Canada ont indiqué avoir encore de nombreuses questions ou ne pas savoir comment se préparer à trouver un emploi comparativement à 17 % de celles se trouvant au Canada, n = 474). Les PFE qui avaient utilisé les outils et services avaient beaucoup moins tendance à avouer ne pas comprendre comment se préparer à travailler au Canada : 6 % des répondants à avoir utilisé au moins un outil ou service du BORTCE et 7 % des répondants à ne pas avoir utilisé d'outil ou de service du BORTCE et au moins un autre outil ou service ont indiqué ne pas comprendre comparativement à 20 % de ceux qui n'avaient utilisé aucun outil ou service (n = 538).

Lorsqu'elles étaient appelées à donner des précisions, les PFE sondées ont indiqué qu'elles auraient eu besoin des types d'information supplémentaires suivants :

- information détaillée pour des professions données (13 %);
- information sur les emplois disponibles (11 %);
- information sur la façon de trouver un emploi (10 %);
- information permettant de comprendre le processus d'évaluation des titres de compétences et des études (9 %);
- information sur la façon de présenter une demande d'immigration ou de demander un permis de travail (8 %);
- information sur la façon d'obtenir de l'aide auprès d'une personne-ressource pour répondre aux questions (6 %);
- information sur l'endroit où obtenir une évaluation ou la liste des organismes d'évaluation (5 %);
- information sur l'endroit où obtenir une liste d'employeurs (5 %) (n = 151).

Mesure dans laquelle les PFE amorcent le processus de RTCE pendant qu'elles sont à l'étranger

Constatation : Certaines données probantes indiquent que le BORTCE a effectivement aidé des personnes à obtenir de l'information sur le processus de RTCE pendant qu'elles étaient encore à l'étranger.

L'un des objectifs clés du BORTCE est de fournir de l'information aux PFE afin qu'elles puissent amorcer le processus de RTCE le plus tôt possible et, dans la mesure du possible, pendant qu'elles sont encore à l'étranger. Aux fins de cette évaluation, le processus débute lorsqu'une personne commence à chercher de l'information sur la RTCE.

Selon le sondage mené auprès des PFE, la plupart (68 %) de celles qui relevaient d'une profession réglementée indiquaient avoir trouvé ce dont elles avaient besoin pour faire reconnaître leurs titres de compétences au moment où elles décidaient d'immigrer ou non au Canada (n = 278). Environ une PFE sur cinq appartenant aux professions réglementées (20 %), ont toutefois indiqué qu'elles auraient à se soumettre à un processus de reconnaissance des titres de compétences après leur arrivée au Canada (n = 278).

Bien que bon nombre de PFE (55 %) relevant des professions réglementées ayant répondu au sondage n'avaient pas encore amorcé le processus d'obtention du permis au moment du sondage (n = 331), celles qui avaient utilisé au moins un outil ou service du BORTCE avaient davantage tendance à avoir déjà amorcé le processus au moment du sondage (59 % avaient amorcé le processus), comparativement aux répondants qui avaient utilisé au moins un outil ou service autre que ceux du BORTCE (44 %). Ces deux groupes avaient plus tendance à avoir amorcé le processus que les répondants qui n'avaient utilisé aucun outil ni service (33 %). Parmi celles qui avaient amorcé le processus, 74 % ont déclaré avoir amorcé le processus d'obtention du permis pendant qu'elles étaient à l'étranger (n = 148). Cette constatation est conforme aux données du SDSOE, où parmi les personnes qui avaient cherché à faire reconnaître leurs qualifications professionnelles, la majorité (59 %) avait amorcé le processus⁵⁶.

Parmi les personnes interrogées auprès des organismes de réglementation qui possédaient de l'information sur les changements à la proportion de personnes ayant amorcé le processus d'évaluation à l'étranger par opposition à celles qui étaient au Canada, la plupart ont fait observer qu'une plus forte proportion de demandeurs amorçaient le processus à l'étranger. Bien qu'aucune des personnes interrogées auprès des organismes de réglementation n'ait directement attribué au BORTCE l'augmentation de la proportion de demandeurs ayant amorcé le processus à l'étranger, quelques rares personnes interrogées auprès des OAI étaient d'avis que le PCII était particulièrement utile pour augmenter la proportion de personnes amorçant le processus d'évaluation à l'étranger.

⁵⁶ Le SDSOE n'a pas défini ce qu'il entendait par « amorcer le processus ».

3.3.4. Efficacité du BORTCE à aider les PFE à bien se préparer à occuper un emploi et à leur indiquer clairement les cheminements à suivre pour accéder à des possibilités d'emploi

Dans le modèle logique, les résultats liés à l'emploi et aux voies à suivre sont des résultats intermédiaires. Cela signifie que les activités du BORTCE ont une incidence moins directe sur l'atteinte de ces résultats et, par voie de corollaire, les résultats atteints dans ces domaines sont attribuables dans une moindre mesure aux activités du BORTCE.

Préparation à occuper un emploi

Pour le BORTCE, bien se préparer à occuper un emploi fait intervenir les facteurs suivants (sans toutefois garantir un emploi) :

- les PFE avaient amorcé le processus de reconnaissance des titres de compétences (c.-à-d. à quel degré leurs études, formation et expérience de travail acquises à l'étranger seront acceptées au Canada par les employeurs ou les organismes de réglementation) et sont ainsi correctement préparées pour entrer sur le marché du travail;
- les PFE peuvent occuper le même niveau professionnel qu'avant de venir au Canada;
- si les PFE ne travaillent pas selon le même niveau professionnel, elles occupent une profession connexe⁵⁷.

Constatation : : Certaines données probantes indiquent que le BORTCE a effectivement aidé les PFE à se préparer à occuper un emploi qui correspond à leurs compétences et à leur expérience. Certains obstacles à l'emploi demeurent toutefois, y compris l'acquisition d'une expérience de travail canadienne, l'accès à des réseaux et la dévalorisation de l'expérience acquise à l'étranger.

Les PFE sondés devaient déterminer, à partir d'une liste d'étapes, celles qu'elles avaient suivies pour se préparer à trouver un emploi au Canada (n = 1112). La majorité (83 %) des PFE avaient pris au moins une mesure. Les trois mesures prises les plus fréquemment indiquées⁵⁸ étaient :

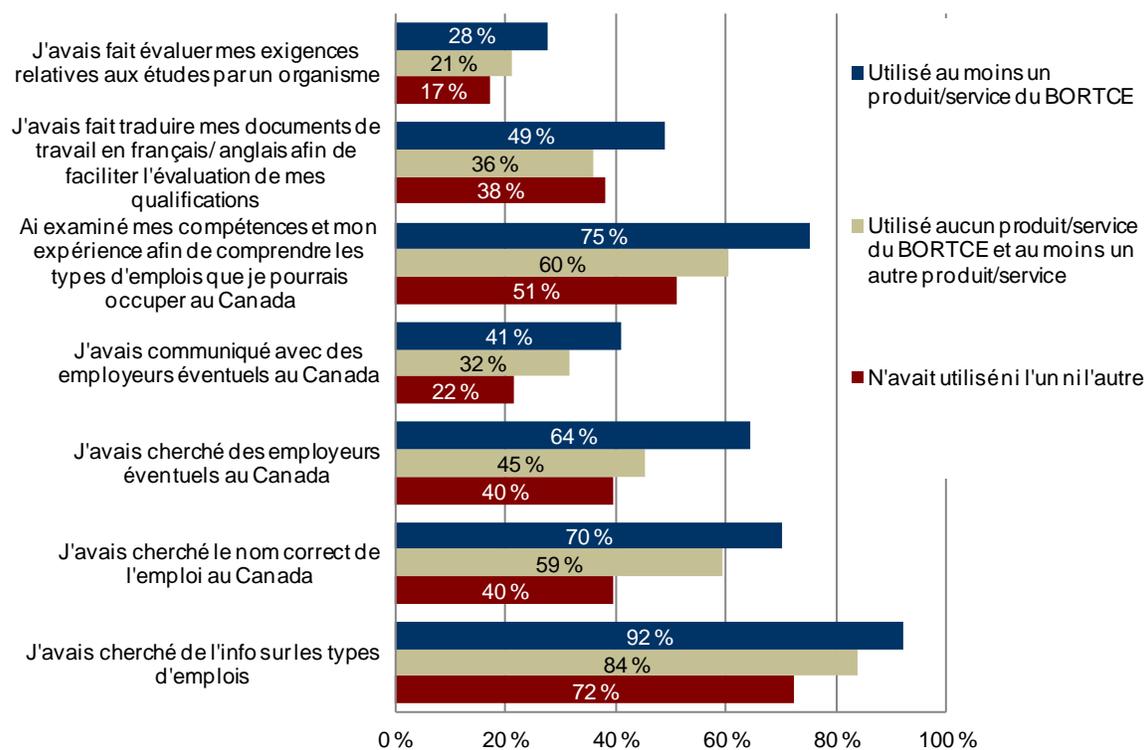
- chercher de l'information sur les types d'emplois disponibles au Canada correspondant à leurs compétences/leur expérience (72 %);
- examiner leurs compétences et leur expérience afin de comprendre les types d'emplois qu'ils sont qualifiés pour occuper au Canada (56 %);
- chercher de l'information sur le nom donné au Canada à l'emploi qu'ils souhaitent y occuper (52 %).

Des différences statistiquement importantes ont été observées entre les répondants qui avaient utilisé au moins un produit ou service du BORTCE, ceux qui avaient utilisé d'autres produits et services et ceux qui n'avaient utilisé aucun produit ni service (n = 859). En général, les répondants qui avaient utilisé au moins un produit ou service du BORTCE avaient davantage tendance à déclarer avoir pris des mesures pour se préparer à trouver du travail, suivis en cela par ceux ayant utilisé au moins un autre produit ou service (Figure 3-4).

⁵⁷ BORTCE (2011), *Stratégie de mesure du rendement*.

⁵⁸ Les constatations qui s'appliquent aux répondants des professions réglementées par opposition à ceux des professions non réglementées n'étaient pas très différentes.

Figure 3-4 : Mesures prises pour trouver du travail au Canada selon l'utilisation de produits/services



Source : Sondage mené auprès des PFE (n = 923)

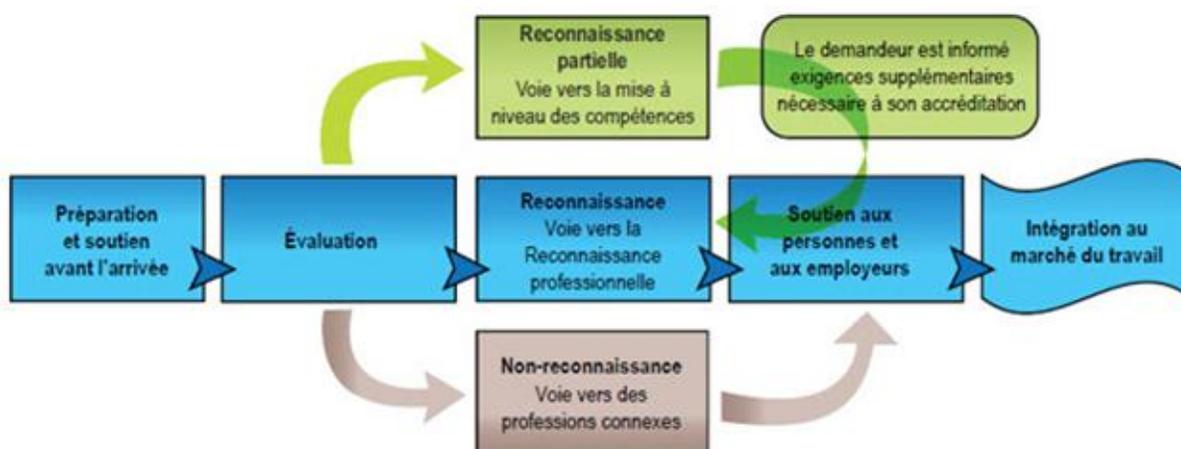
D'après les groupes de discussion menés auprès des PFE, certaines données probantes indiquent que le BORTCE pourrait améliorer les activités qu'il mène pour faciliter la préparation des PFE à occuper un emploi. Il était évident que certains participants aux groupes de travail ayant exercé des professions semblables et qui avaient utilisé les produits ou services du BORTCE n'avaient pas terminé le processus plus tôt que ceux qui n'avaient pas accédé aux produits ou services du BORTCE. De plus, les PFE qui avaient trouvé un emploi qui soit correspondait à leur profession soit était lié à celle-ci, ou qui étaient bien préparés à occuper un emploi, n'avaient pas pour la plupart, utilisé les produits ou services du BORTCE. Celles qui avaient trouvé un emploi ou étaient bien préparées à en occuper un et avaient utilisé les services ou produits du BORTCE n'ont pas attribué ces résultats au BORTCE. La plupart des PFE ont avoué comprendre le processus de RTCE et ce qui devait être fait pour trouver un emploi, mais elles ont énuméré une série d'obstacles à l'emploi qui ne pouvaient être surmontés par la communication d'information, notamment l'absence d'expérience de travail au Canada et la durée et le coût du processus d'obtention d'un permis.

À titre d'exemple, une infirmière a assisté aux séances du PCII et consulté le site Web du BORTCE. Bien que la participation au PCII lui ait permis d'obtenir de l'information utile sur la profession d'infirmière au Canada, le processus de RTCE était trop coûteux pour qu'elle s'engage dans cette voie. Elle a donc occupé un emploi d'assistante aux soins continus. Le succès de cette infirmière à trouver un emploi connexe est attribué à l'aide qu'elle a reçue de l'OAI. En fait, la plupart des PFE ont cité les OAI comme la principale source d'information pour l'emploi et les voies à suivre pour en trouver un, alors que certaines PFE ont reçu de l'aide des organismes de réglementation portant spécifiquement sur la profession ou la formation souhaitée.

Cheminements clairs vers l'emploi

Les cheminements vers l'emploi renvoient aux mesures prises par des personnes qui cherchent à faire en sorte que les compétences qu'elles possèdent soient utilisées sur le marché du travail canadien, depuis la préparation à l'emploi et les formes de soutien avant l'arrivée jusqu'à l'évaluation, à l'un des trois niveaux de reconnaissance : les personnes dont les types de compétences sont reconnus, mais qui pourraient avoir besoin d'une aide plus poussée (p. ex. stages, mentorat, formation linguistique, etc.) pour accéder à un emploi dans leur domaine, celles qui peuvent être admissibles à une formation ou les programmes de préparation à l'obtention d'un permis et ceux qui sont encore loin d'exercer la profession en question, mais qui pourraient être orientés vers des professions connexes ayant des exigences moins rigoureuses (voir Figure 3-5).

Figure 3-5 : Cheminements vers l'emploi



Source : Cadre pancanadien d'évaluation et de reconnaissance des qualifications professionnelles acquises à l'étranger, Forum des ministres du marché du travail, 2009.

Les produits et services du BORTCE sont en grande partie axés sur la première étape du processus, « la préparation et les formes de soutien avant l'arrivée ». Ceci dit, certaines données probantes indiquent que le PSFNA et le PCII apportent une aide en précisant les cheminements à suivre pour occuper un emploi, comme il est défini dans l'étape « forme de soutien aux personnes et aux employeurs? »⁵⁹. Le PSFNA a pour objet d'offrir aux nouveaux arrivants au Canada la possibilité d'acquérir une expérience de travail canadienne dans le cadre de programmes de stages temporaires au sein du gouvernement fédéral. Grâce à ce programme, 29 stagiaires ont pu être placés en 2009 (pendant la phase pilote), 65 stagiaires en 2010 et 71 en 2011⁶⁰. Les résultats du PSFNA ont été encourageants; 97 % des participants ont trouvé un emploi dans l'année suivant leur participation au PSFNA. La majorité d'entre eux (58 %) ont trouvé un emploi dans les trois mois suivant la fin de leur stage; 25 % ont trouvé un emploi dans un délai de 4 à 6 mois, 8 % dans un délai de 7 à 9 mois, 6 % de 10 à 12 mois et 3 % en plus d'un an.

⁵⁹ Les formes de soutien aux personnes et aux employeurs sont des produits ou services qui peuvent être utiles pour intégrer les professionnels formés à l'étranger au marché du travail canadien.

⁶⁰ Citoyenneté et Immigration Canada (2011), *Établir la prospérité du Canada, le rapport d'étape de 2010 du gouvernement du Canada sur la reconnaissance des titres de compétences étrangers*, p. 17; Citoyenneté et Immigration Canada (2012), *Renforcer l'économie du Canada – Rapport d'étape du gouvernement du Canada sur la reconnaissance des titres de compétences étrangers*, p. 11.

Selon le SDSOE, la plupart des diplômés du PCII étaient d'accord ou tout à fait d'accord pour dire que les outils et les services les ont aidés à comprendre le processus de reconnaissance des titres de compétences (80 %), les options d'emploi (74 %) et les cheminements clairs indiqués pour tirer parti des possibilités d'emploi (63 %) (n = 567).

La plupart des personnes interrogées auprès des organismes de réglementation et des OAI qui ont traité du sujet étaient d'avis que le BORTCE avait indiqué aux PFE des cheminements clairs pour tirer parti des possibilités d'emploi (p. ex. au moyen du programme de préparation à l'emploi en ligne et du site Web du RQI).

En revanche, parmi les participants aux groupes de discussion de PFE, il n'y avait pas suffisamment de données probantes pour permettre de croire que le BORTCE avait contribué ou facilité des cheminements clairs à suivre pour tirer parti des possibilités d'emploi liées à leurs compétences et à leur expérience.

Bien que le BORTCE ait dans une certaine mesure contribué à indiquer des cheminements clairs à la faveur du PCII et du PSFNA, le sondage mené auprès des PFE a révélé que les répondants continuent de se heurter à des obstacles pour accéder aux possibilités d'emploi. Les répondants au sondage mené auprès des PFE devaient indiquer dans quelle mesure les quatre obstacles les plus courants avaient nui à leur accès aux possibilités d'emploi. L'expérience de travail canadienne et l'insuffisance de contacts avec des personnes qui travaillent dans le domaine qu'ils avaient choisi ont été mentionnées par la majorité des répondants, 72 % et 70 % respectivement étant d'accord ou tout à fait d'accord pour dire qu'ils avaient éprouvé des difficultés (n = 522). Les deux autres difficultés, à savoir les possibilités d'emploi limitées dans le domaine choisi et les obstacles linguistiques, n'ont pas touché les répondants dans la même mesure (41 et 19 % respectivement). Aucune différence importante n'a été relevée quant aux obstacles signalés par les répondants des professions réglementées et ceux des professions non réglementées.

À la question de savoir s'ils s'étaient heurtés à d'autres obstacles au Canada, 35 % des répondants ont répondu par l'affirmative (n = 521). Parmi les PFE qui ont donné plus de détails à ce sujet (n = 164), près du quart (23 %) ont mentionné le peu de considération ou d'importance accordée à l'expérience acquise à l'étranger ou l'absence de volonté des employeurs d'embaucher des étrangers. À la suite de ces deux difficultés, étaient mentionnés des problèmes relatifs au processus de RTCE (14 %), les restrictions au travail inhérentes aux visas ou aux permis de travail (8 %), et la difficulté à trouver de l'information utile (6 %). Toutes les autres réponses en dehors de « autre » (indiqué par 20 %) ont été données par moins de 5 % des répondants.

3.4. Efficience et économie

Constatation : Depuis sa première année de fonctionnement, le BORTCE a affecté une partie de ses ressources humaines au soutien du travail stratégique, alors que la plus grande partie des dépenses liées au BORTCE sont associées aux projets de subventions et contributions (S et C) destinés à offrir aux PFE au Canada et à l'étranger de l'information et des services, surtout le Programme canadien d'intégration des immigrants (PCII).

L'évaluation s'en est remise à une approche d'efficience opérationnelle pour évaluer dans quelle mesure le BORTCE avait utilisé ses ressources pour produire des extrants⁶¹. Un examen de

⁶¹ Conformément aux lignes directrices du CT, l'efficience opérationnelle concerne la façon dont les intrants sont utilisés puis convertis en extrants qui favorisent l'atteinte des résultats attendus. L'efficience opérationnelle est mise

L'information financière du BORTCE révèle que, bien que sur une période de cinq ans (2007-2008 à 2011-2012), le BORTCE disposait d'un budget de 33,45 M\$ et avait dépensé 33,6 M\$, la combinaison des dépenses aux titres du crédit 1 et du crédit 5 n'était pas tout à fait conforme aux autorisations initiales du Conseil du Trésor (Tableau 3-5).

Tableau 3-5 : Dépenses liées au BORTCE (\$) 2007-2008 à 2011-2012

Année	Crédit 1			Crédit 5			Total		
	Autorisation du CT	Chiffres réels	Variance	Autorisation du CT	Chiffres réels	Variance	Autorisation du CT	Chiffres réels	Variance
2007-2008	2,70 M	2,10 M	0,60 M	-	-	-	2,70 M	2,10 M	0,60 M
2008-2009	2,60 M	1,70 M	0,90 M	-	-	-	2,60 M	1,70 M	0,90 M
2009-2010	7,30 M	5,90 M	1,40 M	3,00 M	1,00 M	2,00 M	10,30 M	6,90 M	3,40 M
2010-2011	6,05 M	5,60 M	0,45 M	3,00 M	6,00 M	(3,00 M)	9,05 M	11,60 M	(2,55 M)
2011-2012	5,80 M	4,20 M	1,60 M	3,00 M	7,10 M	(4,10 M)	8,80 M	11,30 M	(2,50 M)
5-Year Total	24,45 M	19,50 M	4,95 M	9,00 M	14,10 M	(5,10 M)	33,45 M	33,60 M	(0,15 M)

Source : Division de la gestion du financement des subventions et contributions, CIC.

Pour ce qui est des tendances en matière de financement au fil du temps, les données financières révèlent que les totaux de financement du crédit 1 (F et E et les crédits salariaux) du BORTCE ont augmenté considérablement à mi-mandat dans le cadre de l'historique de financement du Bureau. De façon plus précise, alors que le BORTCE a dépensé environ 1,5 million de dollars des fonds du crédit 1 pour 2007-2008 et 2008-2009, il a dépensé plus de 3,2 millions de dollars chaque année par la suite, en raison de l'introduction d'une division stratégique au sein du BORTCE en 2010-2011 et d'augmentations importantes des dépenses pour les activités du BORTCE par d'autres directions générales⁶². Ces dépenses étaient conformes aux autorisations originales du CT.

Le financement du crédit 5 (S et C) au montant de 3 millions de dollars par année a été autorisé au début de l'année 3 (2009-2010). Les dépenses réelles au titre du crédit 5 ont oscillé entre 1 million de dollars en 2009-2010 et 7,1 millions de dollars en 2011-2012. Les réaffectations provenant du Programme d'établissement ont été utilisées pour couvrir les dépenses au titre du crédit 5 supérieures aux autorisations du CT pour les exercices 2010-2011 et 2011-2012.

Les augmentations de niveaux d'ETP ont correspondu aux augmentations des ressources financières consacrées au BORTCE. Alors qu'il y a eu des augmentations du personnel dans toutes les divisions depuis 2007-2008, le plus important changement a été l'ajout de la Division de des politiques (voir Tableau 3-6). Ceci dit, le transfert de la direction des S et C en 2011 a donné lieu au transfert de deux ETP du BORTCE à la DGGPI.

en opposition à l'efficacité allocative qui examine si les ressources consommées l'ont été dans une mesure raisonnable par rapport aux résultats atteints compte tenu du contexte, des priorités ou des solutions de rechange.

⁶² Parmi les autres directions générales ayant participé aux activités du BORTCE, mentionnons la Direction générale de la gestion et des technologies de l'information, qui a participé à l'élaboration du SDSOE, et les Services ministériels.

Tableau 3-6 : Nombre d'ETP par division du BORTCE

Division de la RTCE	2007-2008		2008-2009		2009-2010		2010-2011		2011-2012	
Bureau du directeur général	5	33 %	4	18 %	15	52 %	10	24 %	12	34 %
Prestation des services*	5	33 %	9	38 %	5	17 %	9	22 %	6	16 %
Partenariat et collaboration	5	33 %	10	44 %	9	31 %	10	25 %	8	22 %
Politiques	-	-	-	-	-	-	12	30 %	10	27 %
Total	15	100 %	23	100 %	29	100 %	40	100 %	35	100 %

*En janvier 2012, les activités de la Division de la prestation des services ont été redistribuées au Bureau du directeur général.

Source : Données du SAP, Direction générale des finances de CIC.

Remarque : Les données pour 2007-2008, première année des opérations du BORTCE, sont évaluées à la lumière de l'information disponible. En raison de l'arrondissement, les totaux ne donnent pas toujours 100 %.

Pour ce qui est des ressources financières, selon les chiffres présentés dans le Tableau 3-7, la prestation des services est devenue une priorité en 2008-2009 et a continué d'augmenter au fil du temps. En 2010-2011 et en 2011-2012, la plus grande partie du financement est allée au crédit 5 (S et C) pour la prestation des services.

Tableau 3-7 : Dépenses liées au BORTCE 2007-2008 à 2011-2012 selon la catégorie de dépenses

Division de la RTCE	2007-2008		2008-2009		2009-2010		2010-2011		2011-2012	
	Crédit		Crédit		Crédit		Crédit		Crédit	
	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5
Bureau du directeur général	1,6 M	-	500 k	-	1,6 M	-	900 k	-	1,2 M	-
	76 %	-	30 %	-	23 %	-	8 %	-	11 %	-
Prestation des services	-	-	500 k	-	1,6 M	1,0 M	1,0 M	6,0 M	500 k	7,1 M
	-	-	27 %	-	24 %	15 %	8 %	51 %	4 %	63 %
Partenariat et collaboration	-	-	500 k	-	1,1 M	-	900 k	-	800 k	-
	-	-	29 %	-	23 %	-	8 %	-	7 %	-
Politiques	-	-	-	-	-	-	1,0 M	-	800 k	-
	-	-	-	-	-	-	8 %	-	7 %	-
Autres directions générales	500 k	-	200 k	-	1,5 M	-	1,8 M	-	1,0 M	-
	24 %	-	14 %	-	22 %	-	16 %	-	8 %	-
Total	2,1 M		1,7 M		6,9 M		11,6 M		11,4 M	

Source : Données du SAP, Direction générale des finances de CIC.

Note : En raison de l'arrondissement, les totaux ne correspondent pas toujours parfaitement à la somme.

L'évaluation a également cherché à confirmer la mesure dans laquelle les dépenses au titre du crédit 5 pour les contributions étaient conformes au mandat et aux secteurs d'activité du BORTCE (selon le modèle logique)⁶³. Comme il a été indiqué dans le Tableau 3-8, il y a alignement pour tout le financement au titre du crédit 5. Cette analyse indique aussi qu'entre 2009-2010 et 2012-2013, la plus grande partie (80 %) de la valeur des contributions a été affectée à des projets qui « fournissent aux PFE au Canada et à l'étranger de l'information et des services en matière de RTCE », alors que seulement 12 % a été consacré à des projets destinés à offrir aux intervenants une plateforme pour évaluer les titres de compétences à l'étranger. Sur le pourcentage de 80 % de financement alloué aux projets fournissant de l'information et des services aux PFE, un montant important a été alloué au PCII. En 2010-2011, le PCII représentait 59 % de toutes les dépenses sous forme de contributions liées au BORTCE, 36 % de toutes les

⁶³ Il importe de remarquer que les cinq résultats indiqués dans le modèle logique ne sont pas seulement appuyés par le financement des S et C, mais à l'interne aussi grâce aux ressources prévues au crédit 1. À titre d'exemple, l'effort déployé pour atteindre le cinquième résultat est entièrement soutenu par les contributions des ETP et le financement du crédit 5.

dépenses réelles du BORTCE et 30 % de toutes les dépenses faites par le BORTCE et les directions générales connexes.

Tableau 3-8 : Liste de projets du BORTCE conformément aux secteurs d'activité du modèle logique, 2009-2010 à 2012-2013

Secteur d'activité du modèle logique	N ^{bre} de projets	Valeur des S et C pour le secteur d'activité	% du total
1) Fournir aux PFE au Canada et à l'étranger de l'information et des services en matière de RTCE	8	16 932 900 \$	80 %
2) Fournir aux intervenants et aux partenaires une plateforme pour informer les PFE et les évaluer à l'étranger	6	2 523 934 \$	12 %
3) Améliorer et renforcer les relations avec les partenaires et les intervenants afin de préciser la teneur des activités en matière de RTCE et de les faciliter	3	1 567 735 \$	7 %
4) Travailler avec les partenaires fédéraux/provinciaux/territoriaux et internationaux	1	215 726 \$	1 %
5) Assurer la coordination entre les partenaires fédéraux afin de tirer parti de la capacité de parvenir à une meilleure intégration des PFE au marché du travail	0	0 \$	0 %
TOTAL	18	21 240 295 \$	100 %

4. Conclusions et recommandations

Les données probantes tirées de l'évaluation qui sont présentées dans le présent rapport viennent étayer et appuyer les conclusions et les recommandations suivantes.

Conclusion 1 : Il est nécessaire que le gouvernement fédéral participe de façon continue à l'établissement des programmes de RTCE. Bien que la RTCE relève en grande partie de la compétence des gouvernements provinciaux/territoriaux, il appartient au gouvernement fédéral de favoriser l'élaboration d'approches pancanadiennes coordonnées en matière de RTCE.

Le gouvernement du Canada a reconnu l'immigration comme étant une priorité et, en particulier, la nécessité de mettre en place un système d'immigration plus rapide, plus souple et réponde mieux aux besoins du marché du travail du Canada.

L'évaluation a permis de constater qu'il y avait un besoin continu d'initiatives visant à faciliter la RTCE pour les PFE, tant au Canada qu'à l'étranger. Cette nécessité s'impose en raison de la complexité de l'actuel processus de RTCE au Canada et des difficultés auxquelles les PFE font continuellement face pour voir leurs titres de compétences étrangers reconnus par les employeurs ou les organismes de réglementation. Au Canada, la complexité du processus de RTCE découle d'un certain nombre de facteurs, y compris le grand nombre d'entités intervenant dans la reconnaissance des titres de compétences étrangers, la variabilité des normes et des exigences en matière de RTCE dans les différents PT, et les difficultés à trouver de l'information uniforme sur la reconnaissance des titres de compétences étrangers au Canada.

Bien que la responsabilité en matière d'octroi de permis et de réglementation des professions et des métiers incombe aux administrations provinciales/territoriales, le gouvernement fédéral a l'autorisation légale de *veiller, de concert avec les provinces, à aider les résidents permanents à mieux faire reconnaître leurs titres de compétence et à s'intégrer plus rapidement à la société*⁶⁴; à ce titre, il est nécessaire que les deux paliers de gouvernement concertent leurs efforts. Selon des données probantes recueillies lors des entrevues, l'un des rôles importants que peut assumer le gouvernement fédéral est de fournir en ligne l'information utile sur le marché du travail d'une manière uniforme, adaptée, et propre à la profession et à la province. Cette information devrait aider les PFE à prendre des décisions éclairées en matière d'immigration et d'emploi et à avoir des attentes réalistes.

Conclusion 2 : Le BORTCE a acquis une expertise en matière de reconnaissance des titres de compétences étrangers qui est importante dans le cadre des efforts consentis par le gouvernement pour que le système d'immigration réponde mieux aux besoins du marché du travail. Étant donné les changements apportés au système d'immigration pour mieux répondre aux besoins du marché du travail, le BORTCE continuera de jouer un rôle crucial à la faveur du Cadre pancanadien afin d'assurer l'intégration des PFE au marché du travail.

Par l'entremise du BORTCE, CIC a contribué à la mise en œuvre du Cadre pancanadien et il est l'un des trois ministères fédéraux désignés pour appuyer la mise en œuvre du Cadre. Le BORTCE a également assumé un rôle en fournissant une expertise en matière d'évaluation des qualifications acquises à l'étranger dans le cadre des changements apportés par le Ministère au système de pointage du Programme de travailleurs qualifiés (fédéral). La démarche du BORTCE

⁶⁴ *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* (L.C. 2001, ch. 27).

axée sur les immigrants économiques et la position qu'il occupe à CIC lui ont permis d'adopter une approche globale et bien définie pour aider les immigrants économiques à s'intégrer au marché du travail canadien en fournissant aux PFE des informations utiles aux fins de la RTCE, y compris la capacité de le faire pendant qu'ils étaient encore à l'étranger.

Comme l'évaluation a confirmé qu'il était possible de mieux coordonner les activités avec le reste de CIC et selon le degré dans lequel le BORTCE sera intégré au secteur des Politiques stratégiques et de programmes, il importe de veiller à ce que les relations qu'il a bâties avec les PFE, les partenaires et les intervenants et son expertise en matière d'établissement de programmes de RTCE, y compris les efforts déployés pour communiquer de l'information et dispenser des services d'aiguillage, continuent d'être utilisées pleinement et à bon escient.

Recommandation 1 : CIC devrait élaborer une stratégie de communication pour rappeler aux intervenants et aux partenaires le mandat du Ministère en ce qui a trait à la reconnaissance des titres de compétences étrangers des immigrants économiques, et indiquer les moyens qu'il prendra pour remplir ses engagements s'inscrivant dans le Cadre pancanadien.

Conclusion 3 : Le BORTCE a consacré d'importantes ressources pour dispenser de l'information et des services aux PFE; peu d'efforts ont toutefois été consentis pour mieux équiper et préparer certains intervenants, à savoir les organismes de réglementation et les employeurs, à aider les PFE à réussir leur transition sur le marché du travail.

L'évaluation a permis de constater que le BORTCE avait déployé beaucoup d'efforts pour fournir aux PFE des outils et de l'information destinés à les aider relativement à la RTCE et à les encourager à amorcer le processus pendant qu'elles étaient encore à l'étranger. Bien qu'il reste des lacunes à combler sur le plan de l'information et que la portée des divers produits et services varie, ceux qui ont utilisé les outils du BORTCE ont dit qu'ils avaient été utiles.

Bien que les efforts du BORTCE aient été axés sur la communication directe d'information aux PFE, le BORTCE est aussi chargé de doter les intervenants (définis comme étant les OAI, les organismes de réglementation et les employeurs), des outils dont ils ont besoin pour aider les PFE à réussir leur transition sur le marché du travail. L'évaluation a permis de constater que le BORTCE avait réussi à promouvoir ses outils, ses produits et les informations liées à la RTCE auprès de la plupart des intervenants. Il a également réussi à faire participer les OAI aux activités liées à la RTCE; un engagement plus grand est toutefois nécessaire avec les employeurs et les organismes de réglementation puisque ces intervenants jouent des rôles essentiels dans la reconnaissance des titres de compétences étrangers; et pour permettre aux PFE d'accéder à l'emploi, rôles qui sont vraisemblablement appelés à devenir plus importants en raison des changements prévus au système d'immigration.

Recommandation 2 : CIC devrait évaluer ses priorités en ce qui concerne les activités de RTCE afin d'accorder suffisamment d'importance et de ressources à la mobilisation des intervenants. Ces activités devraient notamment comprendre une analyse plus poussée de la combinaison d'outils et de ressources utilisés, et des programmes offerts tant au Canada et à l'étranger pour faciliter la RTCE.

Conclusion 4 : Une certaine confusion règne parmi les intervenants quant au type de financement disponible par l'entremise du BORTCE et du PRTCE de RHDCC.

Une certaine confusion règne parmi les intervenants quant à l'orientation du financement assuré par l'entremise du BORTCE et du PRTCE de RHDCC. Bien que les rôles de chaque partenaire du gouvernement fédéral en matière de RTCE aient été clairement couchés par écrit, en pratique il est possible qu'il y ait parfois des chevauchements dans le financement fédéral fourni aux intervenants aux fins de la mise au point de produits et d'outils semblables de RTCE pour appuyer les PFE et les intervenants. Il est possible que des projets financés par le PRTCE puissent aussi être financés par le BORTCE et inversement. Des données probantes permettent de croire que le financement pourrait être mieux coordonné, notamment en ce qui a trait à l'échange d'information entre les deux organismes relativement aux projets qu'ils financent. L'amélioration de la collaboration et des communications entre CIC et RHDCC pourrait réduire la possibilité de chevauchements quant aux projets qu'ils financent, donner des éclaircissements aux intervenants et assurer un meilleur usage de l'enveloppe de financement globale.

Recommandation 3 : CIC devrait collaborer avec RHDCC afin de mieux coordonner leurs approches respectives pour financer les subventions et contributions liées à la RTCE de manière à assurer un usage optimal des fonds disponibles.