



Citoyenneté et
Immigration Canada

Citizenship and
Immigration Canada

Évaluation du Programme des réfugiés pris en charge par le gouvernement (RPG) et du Programme d'aide à la réinstallation (RAP)

Division de l'évaluation

Mars 2011



Canada

Ci4-69/2011F-PDF
978-1-100-97677-8
Numéro de référence : ER201104.03F

Table des matières

Sommaire	iv
RPG – Réponse de la direction	xi
PAR — Réponse de la direction	xvii
1. Contexte	1
1.1. Aperçu du Rapport	1
1.2. Raison d’être et historique des programmes	1
1.3. Objectifs du projet	3
1.4. Description des Programmes	4
1.4.1. Programme des réfugiés parrainés par le gouvernement (RPG)	4
1.4.2. Programme d’aide au rétablissement (PAR)	8
2. Principaux résultats : Programme des RPG.....	12
2.1. Pertinence	12
2.1.1. Besoin continu envers le Programme des réfugiés parrainés par le gouvernement (RPG)	12
2.1.2. Harmonisation avec les objectifs et priorités du gouvernement fédéral (engagements internationaux)	14
2.1.3. Cohérence avec les rôles et responsabilités du gouvernement fédéral	15
2.2. Identification et sélection des RPG clients	16
2.3. Sélection et traitement.....	18
2.4. Information préalable au départ	23
2.4.1. Questions administratives préalables au départ – Divulgarion des RPG	23
2.4.2. Communication préalable au départ – OIM/autres intervenants	23
2.4.3. Services du programme Orientation canadienne à l’étranger	24
3. Principaux résultats : PAR	25
3.1. Pertinence	25
3.1.1. Besoin continu envers le PAR	25
3.1.2. Harmonisation avec les objectifs et priorités du gouvernement fédéral	26
3.1.3. Cohérence avec les rôles et responsabilités du gouvernement fédéral	27
3.2. Information préalable à l’arrivée	28
3.3. Qualité du jumelage	29
3.4. Logement temporaire	31
3.5. Services du PAR	32
3.5.1. Besoins immédiats et urgents	34
3.5.2. Orientation	35
3.5.3. Liens avec les services communautaires.....	38
3.6. Soutien du revenu et logement	40
3.6.1. Prêt de transport.....	45
3.7. Résultats obtenus par les RPG	47
3.7.1. Acquisition de la langue.....	47
3.7.2. Emploi et éducation	49
4. Autres modèles de prestation.....	55
4.1. Sélection et traitement des réfugiés (RPG).....	55
4.2. Aide au rétablissement.....	57
5. Conclusions et recommandations	60
5.1. Conclusions relatives au Programme des réfugiés parrainés par le gouvernement (RPG)	60
5.2. Recommandations relatives au Programme des RPG	61
5.3. Conclusions du Programme d’aide au rétablissement (PAR).....	63

5.4. Recommandations relatives au PAR	65
Annexe A : Cadre d'évaluation	69
Annexe B : Méthodologie de l'évaluation	77
Annexe C : Liste des acronymes	86
Annexe D : Contexte de l'identification et de la sélection	88
Annexe E : Description du soutien du revenu du PAR	90
Annexe F : Profil des RPG - Comparaison entre le SSOBL, l'iSMRP et la BDIM	91
Annexe G : Résultats obtenus par les RPG, selon la cohorte	93
Annexe H : Résultats obtenus par les RPG et les réfugiés du PPR, selon les années écoulées depuis d'admission	95
Annexe I : Analyse de régression	97
Annexe J : Instruments de collecte des données	107
Annexe K : Rapport technique sur l'analyse de la BDIM.	108
Bibliographie	109

Liste des tableaux

Tableau 1-1 : Composition des cas de RPG selon l'année d'admission, 2005-2009	5
Tableau 1-2 : Années d'études des RPG d'âge mineur, années d'admission 2005-2009.....	6
Tableau 1-3 : Profil démographique sommaire des RPG admis entre 2005 et 2009.....	7
Tableau 1-4 : Évolution du service d'orientation des FS et du séjour dans un logement temporaire, 2005-2009 : changement relatif au nombre d'heures et aux RPG servis	10
Tableau 1-5 : Profil démographique sommaire de la clientèle des RPG servie, de 2005 à 2009.....	11
Tableau 2-1 : Taux d'acceptation des RPG par le gouvernement fédéral	17
Tableau 2-2 : Aperçu des modèles de traitement des RPG dans certaines régions	19
Tableau 2-3 : Principaux paramètres du traitement des réfugiés – certains BCVE, 2009 (janvier-décembre)	21
Tableau 3-1 : Variation en pourcentage de la proportion de RPG réinstallés au Canada confrontés à des difficultés d'intégration	26
Tableau 3-2 : Proportion de RPG qui se sont déplacés depuis leur arrivée – années d'admission 2005-2009	29
Tableau 3-3 : Statistiques sommaires sur la mobilité interprovinciale des RPG en 2006 (cohortes de 2000 à 2007)	31
Tableau 3-4 : Moyenne globale : nombre de jours que les RPG passent dans un logement temporaire, selon la région.....	32
Tableau 3-5 : Nombre moyen d'heures consacrées à l'aide aux RPG ayant des problèmes médicaux urgents, par région	34
Tableau 3-6 : Nombre d'années au cours desquelles les FS ont reçu 20 % ou plus de leur cible annuelle en un seul mois, années d'admission 2005-2009	35

Tableau 3-7 :	RPG reconnaissant que les FS leur ont enseigné des compétences et qu'elles ont été utiles	35
Tableau 3-8 :	Moyenne globale : nombre d'heures par RPG consacré à la prestation des services d'orientation (par service).....	36
Tableau 3-9 :	Taux mensuels du PAR de CIC comparativement aux taux de l'assurance sociale dans sept villes-échantillons du PAR, en 2009 – personne seule	41
Tableau 3-10 :	Revenu de l'aide sociale, soutien du revenu du PAR de CIC comparativement aux niveaux du seuil de faible revenu (SFR) 2009 – personne seule apte à l'emploi	42
Tableau 3-11 :	Échantillon de taux de soutien du revenu pour un adulte seul, et coûts moyens du logement (2007)	43
Tableau 3-12 :	Échantillon de taux de soutien du revenu pour un adulte seul avec 3 enfants ou un couple avec 4 enfants, et coûts moyens du logement (2007).....	44
Tableau 3-13 :	Prêt moyen selon la taille du cas pour les RPG admis au Canada entre 2005 et 2009	46
Tableau 3-14 :	Capacité de parler, de lire et d'écrire dans les langues officielles du Canada (autodéclaration).....	48
Tableau 3-15 :	Taux d'emploi selon le sexe, pour les années d'admission 2005-2009.....	49
Tableau 3-16 :	Les salaires horaires et la rémunération annuelle des RPG en emploi, années d'admission 2005 à 2009	50
Tableau 3-17 :	Taux d'incidence des revenus d'emploi et des prestations d'aide sociale et moyenne des revenus d'emploi, selon les années écoulées depuis l'admission	51
Tableau B-1 :	Nombre d'entrevues et d'interviewés selon le type d'informateur.....	78
Tableau B-2 :	Caractéristiques de l'échantillon de l'enquête auprès des RPG comparativement aux RPG ciblés aux fins de l'enquête	82
Tableau F-1 :	Profil des RPG : Comparaison entre le SSOBL et l'iSMRP	91
Tableau I-1 :	Régressions logistiques pour la déclaration des revenus d'emploi (RPG)	97
Tableau I-2 :	Régression linéaire du logarithme des revenus d'emploi (RPG)	99
Tableau I-3 :	Régressions logistiques de la déclaration des revenus d'emploi (RPG, PPR et RPG du Québec).....	101
Tableau I-4 :	Régressions linéaires du logarithme des revenus d'emploi (RPG, PPR et RPG du Québec).....	103
Tableau I-5 :	Régression de survie appliquée à la sortie d'un premier épisode d'aide sociale	105

Liste des figures

Figure 3-1 :	RPG déclarant avoir des compétences en langues officielles (% déclarant lire l'anglais bien/très bien)	48
Figure 3-2 :	Taux de chômage des RPG – RPG selon le temps passé au Canada	50
Figure 3-3 :	Sortie de l'aide sociale pour le premier épisode d'aide sociale	53
Figure G-1 :	Taux d'incidence de déclaration de revenus d'emploi, selon la cohorte – RPG (fédéral)	93
Figure G-2 :	Revenus d'emploi moyens par cohorte – RPG (fédéral)	94
Figure G-3 :	Taux d'incidence de déclaration de prestations d'aide sociale, selon la cohorte – RPG (fédéral)	94
Figure H-1 :	Taux d'incidence et revenus d'emploi moyens, selon les années depuis l'admission.	95
Figure H-2 :	Taux d'incidence de déclaration de prestations d'aide sociale, selon les années depuis l'admission.....	95

Sommaire

But de l'évaluation

Le présent rapport fait ressortir les principaux résultats découlant de l'évaluation du Programme des réfugiés parrainés par le gouvernement (RPG) et du Programme d'aide au rétablissement (PAR). L'évaluation a surtout porté sur la pertinence des programmes, sur leur conception et sur leurs répercussions; et elle vise principalement la période de référence allant de l'exercice 2005-2006 à l'exercice 2009-2010 (ou les données annuelles de 2005 à 2009). Il convient de noter, toutefois, que pour mettre les choses en contexte, certaines comparaisons ont été faites avec les caractéristiques propres aux réfugiés de la période qui a précédé – et de celle qui a suivi – l'adoption de la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* (LIPR), en 2002. Plus précisément, les objectifs de l'évaluation étaient les suivants :

- Évaluer la pertinence des programmes, c'est-à-dire leur besoin continu, leur harmonisation avec les priorités du gouvernement et leur cohérence avec les rôles et responsabilités du gouvernement fédéral;
- Évaluer le rendement des programmes, pour ce qui est de l'atteinte des résultats, de l'efficacité et de l'économie.

Pour mener à bien l'évaluation complexe de deux programmes distincts, mais connexes, l'évaluation a eu recours à de multiples sources de données. En plus d'effectuer une analyse approfondie de la documentation sur les programmes et de la littérature s'y rapportant, un grand nombre de données primaires ont été recueillies au moyen d'études de cas (10) au Canada, de quatre études de cas internationales, d'un nombre considérable d'entrevues avec des informateurs clés, de groupes de discussion et d'une vaste enquête téléphonique auprès de réfugiés parrainés par le gouvernement (RPG) récemment arrivés. En outre, une grande quantité de données a été extraite des bases de données du gouvernement fédéral, notamment du Système de traitement informatisé des dossiers d'immigration (STIDI), du Système de soutien des opérations de bureaux locaux (SSOBL), de la Base de données longitudinales sur les immigrants (BDIM) et du Système de mesure de la reddition de comptes concernant les programmes de contributions de l'immigration (iSMRP).

Contexte

En sa qualité de partie à la *Convention relative au statut des réfugiés* de 1951, le Canada contribue aux efforts déployés pour faire face aux problèmes de réfugiés, un peu partout dans le monde. Le Programme canadien de réinstallation des réfugiés et des personnes protégées à titre humanitaire s'adresse aux personnes qui se trouvent à l'étranger et qui demandent à être protégées. En étroite collaboration avec ses partenaires internationaux, notamment le Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (HCR) et l'Organisation internationale pour les migrations (OIM), le Canada sélectionne des réfugiés, conformément à la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* (LIPR) et à son *Règlement*. Les réfugiés sélectionnés appartiennent à la catégorie des réfugiés au sens de la Convention outre-frontières ou à la catégorie des personnes de pays source, pour qui aucune solution durable ne s'offre à eux dans un délai raisonnable.

En réaction aux préoccupations internationales à l'égard de son système d'immigration, le Canada a promulgué la LIPR en 2002. La LIPR a modifié l'accent quant à la sélection des réfugiés; elle est maintenant davantage axée sur le besoin de protection et elle insiste moins sur la capacité d'un

réfugié de s'établir au Canada. En outre, les réfugiés réétablis ne sont pas assujettis à l'interdiction de territoire au Canada pour des raisons financières ou parce qu'ils représentent un fardeau excessif pour les services de santé et services sociaux.

Il appartient au ministre de la Citoyenneté, de l'Immigration et du Multiculturalisme de déterminer le nombre de réfugiés qui seront acceptés au Canada, chaque année, dans le cadre du Programme des réfugiés parrainés par le gouvernement (RPG). Pour faciliter l'intégration des RPG à la société canadienne, Citoyenneté et Immigration Canada (CIC) leur offrait, à l'origine, un soutien financier et les services essentiels immédiatement requis par le biais de son Programme d'aide à l'adaptation qui a été modifié (1998) et qui porte maintenant le nom de Programme d'aide au rétablissement (PAR).

Le PAR offre des services immédiats et essentiels, ainsi qu'un soutien du revenu, aux réfugiés admissibles récemment arrivés (surtout des RPG). Les services de rétablissement sont généralement offerts au cours des quatre à six semaines suivant l'arrivée des RPG au Canada. Le soutien du revenu est assuré pendant un maximum d'une année ou jusqu'à ce que le RPG devienne autonome, à la première de ces échéances. Dans le cas des RPG très nécessiteux, le soutien du revenu peut être prolongé et atteindre 24 mois. CIC administre le volet « soutien du revenu » du PAR.

Approximativement les trois quarts des fonds du Programme d'aide au rétablissement sont versés directement aux RPG sous forme de paiements de soutien du revenu; les autres ressources servent à payer les frais associés aux services du PAR, soit :

- services d'accueil;
- logement temporaire et aide pour la recherche d'un logement permanent;
- évaluations;
- évaluations initiales des besoins;
- orientation concernant l'information financière et non financière et initiation à la vie quotidienne; et
- liens avec les programmes fédéraux et provinciaux obligatoires et les autres programmes d'établissement.

Principaux résultats et conclusions - Programme des RPG

Les principaux résultats et conclusions relatives au Programme des réfugiés parrainés par le gouvernement (RPG) sont énoncées ci-dessous.

A1. Il existe un besoin continu que le Canada aide les réfugiés grâce au Programme des réfugiés parrainés par le gouvernement (RPG).

En tant que signataire de la *Convention des Nations Unies relative au statut de réfugié* (1951) et en reconnaissance de l'Agenda pour la protection (2002) du Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (HCR), le Canada a convenu de l'importance de la protection des réfugiés.

Il convient en outre de noter que dans une perspective internationale, le nombre de réfugiés continue d'augmenter un peu partout dans le monde. Le HCR estime à plus de 800 000 le nombre de réfugiés qu'il enregistre chaque année. L'engagement du Canada à l'égard de la

réinstallation des réfugiés contribue au partage des responsabilités entre pays hôtes et il offre une solution durable aux réfugiés dans les situations de crise prolongées. Conformément aux principes directeurs du HCR, la réinstallation est une solution durable, dans la mesure uniquement où elle s'accompagne de services d'aide au rétablissement appropriés et efficaces. Dans ce contexte, le Programme des RPG compte sur le Programme d'aide au rétablissement (PAR) pour offrir les mesures de soutien dont ont besoin les réfugiés lorsqu'ils arrivent au Canada.

A2. On considère que le Programme des RPG est en harmonie avec les objectifs et priorités du gouvernement fédéral.

D'après les intervenants et un examen des documents disponibles, le Programme des RPG s'harmonise très bien avec les objectifs du gouvernement du Canada. Par exemple, le Programme respecte les lois et règlements de CIC, notamment la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* (LIPR) de 2002, laquelle indique clairement que le Canada s'est engagé à venir en aide aux personnes qui doivent se réinstaller. En outre, le Programme des RPG est manifestement en harmonie avec les engagements du gouvernement du Canada à l'égard des droits de la personne et des questions humanitaires, tel qu'indiqué dans le discours du Trône de 2007.

De plus, les intervenants que nous avons interviewés dans le cadre de la présente évaluation ont mentionné que le Programme des RPG devrait continuer d'être administré par le gouvernement fédéral, compte tenu, tout particulièrement, que ce programme est considéré comme un élément de la politique étrangère du Canada, et qu'il a des liens avec d'autres ministères fédéraux comme le MAECI, l'ASFC et l'ACDI. Il a été signalé que la question des réfugiés recoupait un certain nombre de secteurs – y compris le développement, la politique humanitaire, la consolidation de la paix, la diplomatie et l'immigration – qui relèvent tous du gouvernement fédéral.

A3. Le Canada accorde une grande importance au HCR pour la sélection initiale des RPG.

Sauf en ce qui concerne la catégorie des personnes de pays source, CIC travaille en étroite collaboration avec d'autres organisations (principalement le HCR) pour la sélection des réfugiés qui seront admis au Canada dans le cadre du Programme des RPG. Dans un grand nombre de régions, l'acceptation, par le Canada, de la détermination *prima facie* du statut de réfugié par le HCR signifie que les bureaux canadiens des visas à l'étranger (BCVE) ne sont pas tenus d'évaluer en profondeur l'acceptabilité des personnes qui présentent une demande en qualité de RPG; ils fondent plutôt leur évaluation sur leur admissibilité. Ainsi, les taux d'acceptation des RPG identifiés par le HCR sont très élevés. L'acceptation (ou la non-acceptation) par le Canada de la détermination du statut de réfugié du HCR a également une incidence considérable sur la facilité/la rapidité du traitement des réfugiés.

Tant les intervenants du HCR que ceux de CIC voient d'un bon œil le taux d'acceptation élevé du Canada en ce qui a trait aux réfugiés recommandés par le HCR (plus de 90 % des bureaux visités pour les études de cas internationales). Selon le HCR, l'un des points forts du système du Canada est que ce dernier est disposé à accepter tout un éventail de réfugiés, y compris des personnes nécessitant une protection urgente et des personnes ayant des besoins médicaux élevés. De même, certains employés de CIC ont indiqué que grâce à l'affectation « sur le terrain » d'agents chargés des réfugiés qui travaillent dans des BCVE, le Canada communique clairement au personnel local du HCR les critères qu'il utilisera pour évaluer les demandes de réfugiés.

A4. Le recours à différents modèles de traitement a des répercussions sur la capacité de traitement des réfugiés de CIC.

Manifestement, les différents modèles de traitement utilisés par CIC (personnes de pays source, traitement individuel, traitement de groupe) et l'acceptation des déterminations *prima facie* du statut de réfugié par le HCR ont une incidence considérable sur la capacité des BCVE à examiner, à sélectionner et à traiter les réfugiés. Au cours de l'évaluation, il est devenu évident que le traitement des réfugiés provenant de pays source nécessitait beaucoup plus de temps et de ressources que celui des cas de réfugiés associés à d'autres modèles. De plus, l'acceptation (ou la non-acceptation) de la détermination *prima facie* du statut de réfugié par le HCR a aussi des répercussions sur l'efficacité du traitement des réfugiés. De même, le modèle de traitement de groupe utilisé par CIC a également accru l'efficacité du traitement des réfugiés puisqu'il permet le déplacement à grande échelle de réfugiés aux caractéristiques socioculturelles semblables. Le traitement de groupe a procuré des avantages en ce qui a trait au traitement à l'étranger des RPG et il a permis à des fournisseurs de services (FS) du Canada de mettre au point des programmes adaptés répondant aux exigences du groupe particulier de RPG.

A5. Les intervenants du HCR/de l'OIM voient d'un bon œil le traitement des RPG par le Canada.

Les intervenants (HCR/OIM), qui sont bien placés pour comparer la sélection et le traitement des réfugiés par le Canada avec ceux d'autres pays de réinstallation, ont relevé plusieurs éléments positifs du processus canadien et ils les considèrent comme des pratiques exemplaires, soit :

- La présence « sur le terrain » d'employés détenant les pouvoirs de décision nécessaires pour approuver les cas urgents, les cas de besoins médicaux élevés et les autres cas spéciaux, et pour en accélérer le traitement. La présence d'agents de protection des réfugiés dans les BCVE favorise en outre une étroite communication entre le HCR, l'OIM et le Canada.
- De façon générale, le Canada pose moins de restrictions en ce qui concerne le type de réfugiés qu'il acceptera. En conséquence, les réfugiés que le HCR recommande au Canada sont généralement acceptés (le taux d'acceptation dépasse les 90 %).
- Le Canada continue d'accepter un nombre élevé de réfugiés (en 2009, il s'est classé au second rang, après les États-Unis, pour ce qui est du nombre de réfugiés réinstallés).

A6. Une amélioration des systèmes d'infrastructure/technologiques serait profitable au traitement des RPG.

Les études de cas internationales ont révélé que les BCVE élaboraient et/ou utilisaient un certain nombre de systèmes de gestion de l'information « parallèles » en raison des limites, apparentes ou réelles, du STIDI pour ce qui est de fournir des données opportunes aux gestionnaires/superviseurs de CIC. D'autres difficultés ont été signalées dans les études de cas internationales, notamment l'incapacité d'accéder à distance au STIDI et l'incapacité de télécharger aisément dans le STIDI l'information contenue dans la base de données du HCR (PROGRESS). D'autres problèmes ont été relevés : l'absence de mécanisme en ligne pour faire le suivi des dépenses liées aux prêts de transport et aux prêts pour examens médicaux et l'absence de système pour faciliter l'échange de renseignements médicaux au moyen d'une plateforme de Dossiers médicaux électroniques (DME). Une amélioration des capacités technologiques des BCVE favoriserait une plus grande efficacité du traitement des RPG clients.

Principaux résultats et conclusions - PAR

Les principaux résultats et conclusions relatives au Programme d'aide au rétablissement (PAR) sont énoncées ci-dessous.

B1. Le PAR est cohérent avec les principes directeurs du HCR concernant la prestation d'une aide immédiate aux réfugiés nouvellement arrivés.

Le Programme d'aide au rétablissement a été mis au point pour offrir des mesures de soutien et des services intensifs aux RPG dans les quatre à six semaines suivant leur arrivée au Canada. Le PAR offre les services et mesures de soutien jugés nécessaires par le HCR pour faciliter l'intégration des réfugiés dans leur pays de réinstallation – notamment un logement temporaire, une initiation aux systèmes et ressources, de l'aide pour accéder aux soins médicaux, une évaluation, un soutien hâtif pour l'établissement, des services d'interprétation et un soutien du revenu.

B2. Les besoins des réfugiés en matière de services de soutien ont vraisemblablement augmenté après l'adoption de la LIPR.

Depuis la promulgation de la LIPR, en 2002, la sélection des réfugiés se fait différemment. La LIPR met davantage l'accent sur le besoin de protection; elle insiste moins sur la capacité d'un réfugié de s'établir au Canada. En outre, les réfugiés réétablis ne sont pas assujettis à l'interdiction de territoire au Canada pour des raisons financières ou parce qu'ils représentent un fardeau excessif pour les services de santé et services sociaux.

La modification apportée aux critères de sélection a eu d'importantes répercussions sur les types de clients auxquels les fournisseurs de services (FS) du PAR offrent des services, en comparaison avec les RPG qui étaient leurs clients avant l'adoption de la LIPR. Tel qu'indiqué dans l'évaluation, les RPG clients se heurtent à un plus grand nombre d'« obstacles », comme en témoigne la hausse de la proportion de clients (2009 comparativement à 2000) n'ayant aucune compétence en langues officielles (+ 14 %), n'ayant pas fait d'études (+ 26 %), ou ayant au moins 65 ans (+ 150 %).

B3. Des constatations ambivalentes ont été formulées au sujet de la qualité du jumelage.

Les FS et les employés de CIC ont tous deux mentionné que les RPG étaient convenablement jumelés aux collectivités. Dans ce contexte, il a été mentionné que les besoins des RPG se situaient à l'avant-plan du processus de jumelage. Cette constatation a également été formulée par les RPG ayant participé à l'enquête; les trois quarts d'entre eux se sont déclarés satisfaits de la ville à laquelle ils étaient destinés. Toutefois, un cinquième (18 %) environ des RPG ayant participé à l'enquête ont affirmé avoir quitté leur collectivité de destination. Faisant écho à la mobilité attestée par l'enquête, les données de la BDIM indiquent que 22 % des RPG ont quitté leur province de destination deux ans après leur arrivée au pays. Selon les FS, le déménagement avait généralement pour but de réunir les familles ou les amis, de trouver du travail ou d'avoir accès à des programmes ou services non disponibles dans la collectivité de destination.

B4. Les RPG rapportent un taux élevé de satisfaction à l'égard des services offerts.

Les RPG ont exprimé un taux élevé de satisfaction à l'égard des services offerts dans le cadre du PAR; en général, les trois quarts, au moins, des RPG se sont dits très satisfaits des services

d'orientation offerts par les FS. Une forte proportion (85 %) de RPG ont également indiqué que le PAR avait contribué à répondre à leurs besoins immédiats et essentiels.

Indépendamment du niveau élevé de satisfaction des RPG à l'égard des services qu'offre le PAR, les représentants des fournisseurs de services (FS) consultés ont signalé que les RPG avaient besoin de services plus nombreux que ceux offerts actuellement. Plus particulièrement, les intervenants des FS ont fait état de divers besoins, notamment un plus grand nombre de programmes personnalisés qu'il serait possible de modifier pour répondre aux besoins particuliers des RPG, la possibilité d'assurer une gestion de cas au-delà des six semaines actuellement prévues dans le cadre du PAR et l'élaboration de programmes et de services axés sur les jeunes et/ou les personnes âgées.

B5. Les préoccupations relatives au PAR gravitent autour du logement, des besoins médicaux, du niveau du soutien du revenu et de la souplesse de la prestation des programmes.

Les constatations de l'évaluation font ressortir les secteurs prioritaires, en ce qui a trait aux lacunes actuelles du PAR. Les principaux éléments relevés dans l'évaluation sont les suivants :

- **Accès à un logement abordable** – L'une des grandes difficultés des RPG consiste à trouver un logement abordable. Selon une analyse des taux de soutien de revenu en fonction des coûts moyens du logement, il a été démontré que la plus grande partie des revenus des RPG (56% ou plus) est consacrée au logement; ainsi, ils ont des besoins impérieux en matière de logement.
- **Besoins médicaux** – Les FS font état d'une hausse marquée de la complexité des problèmes médicaux des RPG. Bien que les données du iSMRP donnent à penser que le nombre d'heures moyen consacré aux RPG a peu changé, dans les cas urgents, les niveaux de service offerts pour répondre à des besoins médicaux urgents varient considérablement.
- **Soutien du revenu** – Selon les intervenants, les repères actuels (taux provinciaux d'aide au revenu) utilisés pour calculer les niveaux de soutien du revenu des RPG sont peu adéquats. Un grand nombre d'indicateurs donnent à penser que les niveaux de soutien du revenu sont insuffisants, notamment : la forte proportion de RPG qui affirment avoir recours aux banques alimentaires (57 %); la proportion de RPG qui disent éprouver des difficultés à rembourser le prêt de transport accordé par CIC (61 %); et la proportion de réfugiés qui mentionnent les questions financières comme principale difficulté associée au rétablissement (33 %). De plus, selon les calculs, le soutien du revenu accordé par CIC équivaut à moins de la moitié du revenu nécessaire pour atteindre le seuil de faible revenu (SFR) au Canada.
- **Souplesse dans la prestation du programme** – Les FS ont l'impression que tous les RPG doivent bénéficier du même niveau de service, peu importe les exigences ou besoins particuliers. Selon une analyse des lignes directrices du PAR, ce programme est de nature plutôt « prescriptive » lorsqu'il est question de l'information/des services qui devraient être offerts aux RPG. Pour que les ressources puissent être convenablement ciblées en fonction des besoins, les FS devraient avoir la marge de manœuvre voulue, au chapitre du financement, pour pouvoir modifier la prestation individuelle des services en tenant compte des besoins des clients.

B6. L'analyse longitudinale des résultats obtenus par les RPG met en lumière les difficultés auxquelles se heurtent les RPG clients au Canada.

Une analyse des données d'enquête et des données sur les déclarants (BDIM) a mis en lumière les difficultés économiques auxquelles se heurtent les RPG, en ce qui a trait à leur intégration au Canada. Par exemple, selon l'enquête auprès des RPG clients, les RPG arrivés au Canada au cours des cinq dernières années affichent un taux de chômage moyen de 25 %. Une analyse des données de la BDIM indique que les RPG comptent sur l'aide sociale, surtout les premières années suivant leur arrivée. Bien que la plupart des RPG aient trouvé un emploi au cours des premières années suivant leur arrivée, une proportion considérable (environ 40 %) était toujours sans emploi trois ans après l'arrivée au Canada et dans le cas des personnes qui occupaient effectivement un emploi, leurs gains demeuraient assez faibles. Les revenus d'emploi s'établissaient en moyenne à 11 700 \$, un an après leur arrivée, et à 21 700 \$ cinq ans après leur arrivée. Le sexe, le pays de naissance, l'âge à l'arrivée au pays et la connaissance des langues officielles sont autant de facteurs qui expliquent les résultats économiques obtenus par les RPG.

RPG - Réponse de la direction

Recommandation	Réponse	Mesure	Responsable	Date de mise en œuvre
<p>1. Il faut simplifier le traitement des cas de RPG.</p> <p>Améliorer la formation et l'orientation données au personnel des bureaux canadiens des visas à l'étranger (BCVE).</p>	<p>CIC accepte cette recommandation.</p> <p>CIC reconnaît la nécessité d'offrir aux agents des visas une formation et une orientation solides pour leur permettre de prendre des décisions dans les cas de réfugiés; il déploie constamment des efforts pour améliorer la formation structurée et le mentorat informel.</p> <p>Dans le cadre du cours obligatoire sur la LIPR et du cours de mise à niveau sur la LIPR, tous les agents reçoivent une formation sur les réfugiés.</p>	<p>Chaque année, les agents affectés à des postes comportant l'évaluation de cas de réfugiés peuvent suivre un cours spécialisé sur la réinstallation des réfugiés; récemment, ce cours est passé de cinq à huit jours. De plus, tous les agents bénéficient d'une formation en cours d'emploi et du mentorat des agents d'expérience. Des séances de formation interne sont également offertes périodiquement dans les bureaux à l'étranger qui traitent un certain nombre de cas de réfugiés.</p> <p>Pour compléter la formation structurée, une trousse d'outils et un guide de formation sur les réfugiés ont été mis au point à la suite d'un processus consultatif, puis mis à l'essai dans les bureaux à l'étranger qui traitent des cas de réfugiés. Ils seront expédiés dans les bureaux à l'étranger et affichés dans l'intranet pour que tous les agents puissent les consulter en ligne. CIC encourage également les agents à faire connaître leurs pratiques exemplaires sur le site wiki.</p>	<p>Région internationale</p>	<p>Cours annuel sur la réinstallation : tous les mois d'avril.</p> <p>Guide de formation - entrevues avec les réfugiés, évaluation et prise de décisions : mars 2011</p> <p>Trousse d'outils en ligne concernant les réfugiés : juin 2011</p>
<p>Adopter, s'il y a lieu, des méthodes plus efficaces pour la sélection et le traitement des réfugiés.</p>	<p>CIC a une expérience de première main, en ce qui concerne le traitement de groupe, et il reconnaît qu'il s'agit d'une source de données précieuses qui pourrait faciliter la tâche des organismes d'aide à l'établissement qui s'occupent des réfugiés.</p>	<p>CIC continuera de travailler avec le HCR et ses autres partenaires de la réinstallation afin d'identifier les populations de réfugiés susceptibles de profiter d'un traitement de groupe dans l'avenir. Les rapports issus des rencontres annuelles du Groupe de travail sur le rétablissement, dirigé par le HCR, seront communiqués aux cadres supérieurs.</p>	<p>Affaires des réfugiés</p>	<p>Rapports du Groupe de travail sur le rétablissement : tous les mois d'octobre</p>

Recommandation	Réponse	Mesure	Responsable	Date de mise en œuvre
<p>Réexaminer la nécessité de maintenir la catégorie des personnes de pays source.</p>	<p>Actuellement, 20 % des RPG sont réinstallés à la suite d'un traitement de groupe. Le Canada participe actuellement à deux initiatives de réinstallation à grande échelle : il permettra à 1 800 RPG irakiens de se rétablir (en plus des 2 500 bénéficiant du PPR) chaque année au cours des trois prochaines années et à 2 500 réfugiés bhoutanais de se rétablir au cours des deux prochaines années. Compte tenu de l'ampleur de ces engagements, le Canada ne peut, à ce moment-ci, se lancer dans d'autres initiatives de traitement de groupe.</p> <p>Dans l'avenir, le recours au traitement de groupe pourrait être étendu. Toutefois, les intervenants, p. ex. le Conseil canadien pour les réfugiés, et les partenaires, p. ex. le HCR, ont exprimé leur soutien au caractère international du programme de réinstallation du Canada, lequel vient garantir que la réinstallation réagit bien en tant que mécanisme de protection individuelle.</p>	<p>CIC reconnaît les problèmes liés à la catégorie des personnes de pays source et il prend des mesures pour la retirer et mettre plutôt l'accent sur les réfugiés au sens de la Convention.</p>	<p>Affaires des réfugiés</p>	<p>19 mars 2011 : Le gouvernement a annoncé son intention de l'éliminer. Mise en œuvre en attente du résultat du processus réglementaire.</p>

Recommandation	Réponse	Mesure	Responsable	Date de mise en œuvre
<p>Tenir compte des contraintes de logistique et de traitement dans la planification des ressources des BCVE.</p>	<p>La Région internationale reconnaît que le traitement des cas de réfugiés exige plus de ressources là où les réfugiés vivent dans des camps éloignés, où l'infrastructure de communication est déficiente et là où la fréquence des problèmes médicaux nécessitant des traitements avant le voyage, etc. est plus élevée.</p>	<p>Des ajustements périodiques sont apportés à la répartition des nouvelles ressources en personnel en réaction aux pressions changeantes de la charge de travail (p. ex. des postes ont été ajoutés au bureau de Nairobi en 2010). Des ressources supplémentaires sont consenties régulièrement aux bureaux qui traitent des cas de réfugiés; des agents temporaires et du personnel d'urgence recruté sur place y sont affectés.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La Région internationale procède à un examen annuel pour planifier la répartition à court et à long terme des ressources disponibles. • À l'été 2010, 2 agents canadiens et 7 postes pour employés recrutés sur place (ERP) ont été ajoutés au bureau des visas de Nairobi pour tenir compte des pressions exercées par le traitement dans la région. • À l'été 2011, 2 autres agents canadiens et 4 postes pour ERP seront ajoutés grâce aux ressources du projet de loi C-11 - Mesures de réforme équitables concernant les réfugiés. Deux autres postes pour ERP sont prévus, quand des locaux seront disponibles dans les bureaux à l'étranger. • En raison du cycle d'affectations des agents dans les bureaux à l'étranger, pendant l'été et au moment d'établir l'infrastructure des bureaux, des ressources sont ajoutées temporairement; des agents en devoir temporaire (DT) y sont affectés et des fonds sont accordés pour recruter du personnel local en situation d'urgence. 	<p>Région internationale</p>	<p>Ajout d'un agent canadien et de postes pour ERP : été 2011</p> <p>6 affectations temporaires de six semaines pour Damas, Nairobi, et Bogota : T4 2010-2011</p> <p>7 affectations temporaires de six semaines pour Nairobi et Islamabad: T1 2011-12</p>

Recommandation	Réponse	Mesure	Responsable	Date de mise en œuvre
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Au 4^e trimestre de 2010-2011, 6 agents en DT de six semaines ont été envoyés pour mener les entrevues de réinstallation de réfugiés à Damas, à Nairobi et à Bogota. ▪ Au 1^e trimestre de 2011-2012, 7 agents en DT de six semaines ont été envoyés dans le même but à Nairobi et à Islamabad. 		
<p>2. Il faut améliorer les mécanismes d'échange d'information.</p> <p>Améliorer les plateformes de technologie de l'information dans les BCVE.</p> <p>Améliorer ou mettre au point des mécanismes d'échange d'information.</p>	<p>CIC accepte cette recommandation.</p>	<p>Une base de données mondiale sur la gestion des cas et des applications, le SMGC, a été mise en œuvre dans l'ensemble du réseau de CIC, à l'étranger et au Canada. Elle permettra d'accroître l'efficacité et favorisera une plus grande uniformité dans le traitement des cas de réfugiés; elle contribuera à explorer de quelles façons le HCR et les bureaux des visas pourraient partager plus efficacement les données sur les clients. Bien qu'il ne soit peut-être pas possible de créer un lien direct entre les bases de données du HCR et de CIC, la nouvelle plateforme de TI permettra, par exemple, de travailler avec le HCR à la production de formulaires d'enregistrement en ligne ou de formulaires avec codes à barres compatibles avec le SMGC, et d'alimenter la base de données, réduisant de ce fait le chevauchement des tâches.</p> <p>Plusieurs nouveaux mécanismes ont été élaborés pour améliorer l'échange d'information avec les fournisseurs de services d'établissement, avant l'arrivée des réfugiés au Canada :</p>	<p>Région internationale</p>	<p>Mars 2011</p>

Recommandation	Réponse	Mesure	Responsable	Date de mise en œuvre
		<p>Un nouveau processus de transmission des données sur les besoins d'établissement liés à la santé a été mis à l'essai dans les trois plus importants bureaux étrangers traitant des cas de réfugiés. Le processus fait appel à un formulaire que remplit le médecin désigné (MD). CIC examinera les résultats du projet pilote avant de décider s'il appliquera la nouvelle procédure améliorée partout dans le monde.</p>	<p>DG de la santé/ Gestion opérationnelle et Coordination / Région internationale</p>	<p>Mise en œuvre du projet pilote : terminée</p> <p>Examen visant à déterminer s'il sera mis en œuvre dans d'autres bureaux - à partir d'avril 2011.</p>
		<p>Avec l'actuelle réinstallation au Canada des deux plus grands groupes de RPG (Bhoutanais et Iraquiens), un nouveau processus est lancé : les réfugiés se voient remettre une enveloppe scellée contenant leurs dossiers médicaux et des instructions sur la façon d'accéder aux services de soins de santé. Ce processus crée un lien entre le point de collecte des renseignements médicaux sur les clients (MD/OIM) et les utilisateurs finaux (fournisseurs de soins de santé au Canada). CIC examinera les leçons retenues pour éclairer sa décision concernant la mise en œuvre du processus à plus grande échelle.</p> <p>En outre, CIC a récemment communiqué aux fournisseurs de services du Canada un document décrivant les populations de réfugiés qui se réinstalleront au Canada en 2011.</p> <p>CIC met en œuvre un système électronique (eMedical) pour faciliter et améliorer le traitement des examens médicaux réglementaires. Dans l'avenir, ce système pourrait créer de nouvelles façons d'améliorer le partage d'information avec les partenaires et professionnels de la santé du Canada, en ce qui a trait aux besoins en matière de santé des réfugiés en voie de se réinstaller.</p>	<p>DG de la santé/ Gestion opérationnelle et Coordination / Région internationale</p> <p>Gestion opérationnelle et Coordination</p> <p>DG de la santé</p>	<p>Décembre 2013</p> <p>Fait. Document communiqué aux FS en février 2011.</p> <p>Mars 2013</p>

Recommandation	Réponse	Mesure	Responsable	Date de mise en œuvre
		CIC prendra l'initiative de la création d'un Groupe de travail chargé d'explorer les mécanismes d'échange de données entre CIC et le HCR.	Région internationale	Contacter le HCR pour lancer le Groupe de travail : mai 2011
<p>3. Revoir la nécessité des prêts consentis pour le transport et les examens médicaux.</p> <p>Revoir la nécessité, la pertinence et la fonctionnalité des prêts consentis pour le transport et les examens médicaux.</p>	<p>CIC n'est pas d'accord avec la recommandation de revoir la nécessité des prêts consentis pour le transport et les examens médicaux : il s'agit du principal outil dont dispose CIC pour aider les réfugiés à se déplacer en vue de leur réinstallation au Canada.</p> <p>Même si les bénéficiaires peuvent renégocier les conditions du remboursement et si le taux de recouvrement au fil du temps est relativement élevé, CIC reconnaît qu'il faut examiner les répercussions sur l'intégration des réfugiés réétablis, à la suite du remboursement des prêts consentis pour le transport et les examens médicaux.</p>	<p>CIC évaluera les répercussions du prêt au transport sur l'intégration des réfugiés réétablis, à la suite du remboursement des prêts, et il présentera des options aux cadres supérieurs.</p> <p>Des lignes directrices à l'intention des agents des visas sont ajoutées dans le guide opérationnel; elles aideront à déterminer quels réfugiés peuvent bénéficier de contributions pour payer les frais de transport et frais des examens médicaux.</p> <p>CIC procédera à une évaluation du Programme des prêts aux immigrants (PPI).</p>	<p>Affaires des réfugiés</p> <p>Lignes directrices : Gestion opérationnelle et Coordination/ Région internationale</p> <p>Recherche et Évaluation</p>	<p>Direction : septembre 2012</p> <p>Lignes directrices : septembre 2011</p> <p>Le PPI doit être évalué en 2013-2014</p>

PAR – Réponse de la direction

Recommandation	Réponse	Mesure	Responsable	Date de mise en œuvre
<p>1. Apporter des modifications au Programme pour tenir compte de l'évolution des besoins des RPG clients.</p>	<p>CIC accepte la recommandation générale d'apporter des modifications au Programme pour tenir compte de l'évolution du profil des RPG clients, et la majorité des sous-recommandations formulées.</p>	<p>CIC devra :</p>		
<p>Revoir les ressources du PAR pour tenir compte de l'évolution des besoins des RPG qui arrivent au Canada.</p>	<p>CIC reconnaît qu'en 2002, la LIPR a donné lieu à une politique de réinstallation moins rigoureuse, laquelle étend le programme de réinstallation des réfugiés et des personnes protégées à titre humanitaire du Canada aux personnes ayant des besoins plus grands. L'accent étant mis sur la protection plutôt que sur le potentiel d'intégration, des pressions plus fortes s'exercent sur le PAR et sur les autres services offerts aux RPG.</p>	<p>Analyser les contraintes de financement et les difficultés à répondre aux besoins accrus, immédiats et essentiels, des réfugiés réétablis, et il présentera ses recommandations aux cadres supérieurs.</p>	<p>Affaires des réfugiés</p>	<p>Septembre 2011</p>
<p>Répondre aux préoccupations des FS concernant la marge de manœuvre du programme et de la prestation des services.</p>	<p>Le PAR s'inscrit dans un continuum de services auxquels les RPG peuvent accéder, au Canada. Parmi les autres services, se trouvent ceux offerts par le Programme d'établissement. CIC travaillera à l'interne à améliorer la coordination des programmes actuels de manière à répondre aux besoins des réfugiés réétablis. CIC travaillera également avec les P/T pour explorer des façons de recourir aux réseaux de prestation des services avec les provinces et municipalités.</p>	<p>Mettre à jour les Guides du PAR sur la prestation des services et les services d'accueil des réfugiés pour s'assurer qu'ils contiennent suffisamment de directives sur la marge de manœuvre actuelle du programme, et que toute l'information est à jour.</p> <p>Dans le cadre du Programme d'établissement, améliorer la prestation des services d'évaluation des besoins et d'aiguillage en élaborant des lignes directrices stratégiques, des principes et des outils à l'intention des agents d'établissement et des fournisseurs de services, notamment en élaborant des plans d'établissement pour les nouveaux arrivants.</p>	<p>Direction générale de la gestion du programme d'intégration (DGGPI)</p> <p>Intégration</p>	<p>Décembre 2012</p> <p>Lignes et principes directeurs pour les agents d'établissement et fournisseurs de service : avril 2011</p>

Recommandation	Réponse	Mesure	Responsable	Date de mise en œuvre
Envisager l'adoption d'une approche de gestion des cas pour les RPG clients.		Commencer à explorer la possibilité d'une approche de gestion des cas pour les RPG en évaluant un nouveau modèle pour les services d'établissement mis à l'essai avec le gouvernement du Manitoba. Le projet pilote cherchera à améliorer et à adapter les modèles de service actuels pour répondre aux problèmes particuliers des réfugiés ayant des besoins élevés.	DGGPI/ Intégration / Affaires des réfugiés	Mars 2013
Envisager des modifications à la durée des services offerts aux RPG.		Améliorer les liens stratégiques et procéduraux entre le PAR et le Programme d'établissement pour assurer une transition sans heurts des RPG clients entre les services de rétablissement et les services d'établissement.	DGGPI/ Intégration / Affaires des réfugiés	Renouvellement des termes et conditions du PAR : octobre 2011
Comblent les lacunes de la prestation des services du PAR.		Renforcer la transition des services du PAR à ceux du Programme d'établissement en améliorant l'évaluation des besoins.	Intégration	Élaboration d'un cadre pour les lignes et principes directeurs pour l'évaluation des besoins : avril 2011
		Chercher des occasions et des ressources pour mettre au point et à l'essai des services d'orientation pour les jeunes dans le cadre du PAR.	DGGPI/Affaires des réfugiés	Mars 2012
		Explorer des occasions de combler les lacunes des services du PAR offerts aux personnes âgées, un autre groupe prioritaire.		
		Présenter des options aux cadres supérieurs.		

Recommandation	Réponse	Mesure	Responsable	Date de mise en œuvre
2. S'attaquer à la question de la suffisance du soutien du revenu et de l'aide au logement.	CIC accepte cette recommandation parce qu'il reconnaît l'importance de répondre aux besoins des RPG concernant le soutien du revenu et l'aide au logement.	CIC accepte d'explorer la question et de présenter des options aux cadres supérieurs, notamment de :	Affaires des réfugiés/DGGPI	Options aux cadres supérieurs : septembre 2012
S'attaquer à l'insuffisance du soutien du revenu. Revoir les allocations de logement.	Le soutien du revenu s'inscrit dans un continuum de services auxquels les RPG peuvent accéder, au Canada. Parmi les autres services, se trouvent ceux offerts par le Programme d'établissement et les services sociaux provinciaux. CIC cherche à s'assurer que le soutien du revenu correspond aux taux de l'aide sociale, et il joindra ses efforts à ceux des provinces et municipalités pour explorer des façons de répondre aux besoins de logement des RPG.	<ul style="list-style-type: none"> • Revoir les allocations de logement; • Réduire et/ou éliminer la disposition de récupération¹ dans le cas des personnes qui trouvent un emploi au cours de leur première année au Canada. • Offrir une allocation de transport aux enfants et aux jeunes RPG. <p>En ce qui a trait au soutien du revenu, CIC conservera le repère actuel, soit chercher à faire correspondre le soutien du revenu avec les taux de l'aide sociale.</p>		
3. Échange d'information	CIC accepte cette recommandation; il reconnaît le rôle important que joue l'échange d'information dans la capacité des fournisseurs de services de répondre aux besoins des réfugiés réétablis.	Un nouveau processus de transmission des données sur les besoins d'établissement liés à la santé a été mis à l'essai dans les trois plus importants bureaux étrangers traitant des cas de réfugiés. Le processus fait appel à un formulaire que remplit le médecin désigné (MD). CIC examinera les résultats du projet pilote avant de décider s'il appliquera la nouvelle procédure améliorée partout dans le monde.	Santé / Gestion opérationnelle et Coordination / Région internationale	Mise en œuvre du projet pilote : terminée Examen visant à déterminer s'il sera mis en œuvre dans d'autres bureaux - à partir d'avril 2011.

¹ La disposition de récupération renvoie aux cas où les clients devraient repayer le soutien du revenu dans l'éventualité où ceux-ci ont des revenus d'emploi supérieurs à la limite prescrite Durant leur première année au Canada.

Recommandation	Réponse	Mesure	Responsable	Date de mise en œuvre
		<p>CIC intensifiera l'échange d'information avec les FS en ce qui a trait aux « pratiques exemplaires », de la façon suivante :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consulter les FS sur la meilleure façon de répondre à leur besoin d'échanger davantage d'information à l'échelle nationale. • Recourir le plus possible aux mécanismes actuels d'échange d'information tels le GT sur le PAR, le bulletin et les guides de prestation des services. • Explorer les occasions d'échanger l'information au niveau national, par exemple au moyen d'une seconde conférence nationale sur le PAR. <p>CIC est déterminé à élaborer un site Web interactif sur les pratiques exemplaires en matière de services d'établissement. Le site favorisera l'échange d'information à l'échelle du secteur de l'établissement et il créera des occasions pour que les organisations, les gouvernements et autres intervenants misent sur les pratiques exemplaires des services d'établissement des nouveaux arrivants, un peu partout au Canada, et se familiarisent avec elles.</p>	<p>DGGPI</p> <p>Intégration</p>	<p>Juin 2012</p> <p>Mars 2012</p>

1. Contexte

1.1. Aperçu du Rapport

Le présent rapport fait ressortir les principaux résultats découlant de l'évaluation de deux programmes distincts, mais connexes, qui ont pour but d'aider le Canada à remplir ses obligations internationales en matière de sélection, de traitement et de réinstallation des réfugiés parrainés par le gouvernement. Plus particulièrement, le rapport fait ressortir les principaux résultats de l'évaluation de Programme des réfugiés parrainés par le gouvernement et du Programme d'aide au rétablissement (PAR).

L'information contenue dans le rapport est répartie de la façon suivante :

Sommaire

Contexte

Principaux résultats : Programme des RPG

Principaux résultats : PAR

Autres modèles de prestation

Conclusions

Considérations relatives aux programmes et recommandations

1.2. Raison d'être et historique des programmes

En sa qualité de partie à la *Convention relative au statut des réfugiés* de 1951, le Canada contribue aux efforts déployés pour faire face aux problèmes de réfugiés, un peu partout dans le monde. Le Programme canadien de rétablissement des réfugiés et des personnes protégées à titre humanitaire s'adresse aux personnes qui se trouvent à l'étranger et qui demandent à être protégées (Citoyenneté et Immigration Canada [CIC], 2007a). En étroite collaboration avec ses partenaires internationaux, notamment le Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (HCR) et l'Organisation internationale pour les migrations (OIM), le Canada sélectionne des réfugiés pour s'assurer qu'ils répondent aux exigences de la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* (LIPR). Les réfugiés sélectionnés appartiennent à la catégorie des réfugiés au sens de la Convention outre-frontières ou à la catégorie des personnes de pays source, pour qui aucune solution durable ne s'offre à eux dans un délai raisonnable.

En réaction aux préoccupations internationales à l'égard de son système d'immigration, le Canada a mis la LIPR en application en 2002. La LIPR a modifié l'accent quant à la sélection des réfugiés; elle est maintenant davantage axée sur le besoin de protection et insiste moins sur la capacité d'un réfugié de s'établir au Canada. En outre, les réfugiés réétablis ne sont pas assujettis à l'interdiction de territoire au Canada pour des raisons financières ou parce qu'ils représentent un fardeau excessif pour les services de santé et services sociaux. (St. Christopher House, 2004).

Aux termes du LIPR, les réfugiés qui entrent au Canada doivent soit disposer de ressources suffisantes pour vivre de façon autonome, bénéficier d'un parrainage privé ou recevoir de l'aide du gouvernement du Canada. Le nombre de réfugiés autorisés à entrer chaque année au Canada dans le cadre du Programme des réfugiés parrainés par le gouvernement (RPG) est fixé par le

ministre de la Citoyenneté, de l'Immigration et du Multiculturalisme². Pour faciliter l'intégration des RPG à la société canadienne, CIC leur a d'abord assuré un soutien financier et fourni les services essentiels immédiats grâce au Programme d'aide à l'adaptation, qui a par la suite été restructuré et qui porte maintenant le nom de Programme d'aide au rétablissement (PAR) (CIC, 2010a).

Le Programme d'aide à l'adaptation a été restructuré et il porte maintenant le nom de PAR, à la suite des consultations de 1994 sur l'immigration. Ces consultations ont permis de confirmer l'importance continue de la participation du gouvernement fédéral (le « rôle durable du gouvernement fédéral ») au rétablissement des réfugiés sélectionnés à l'étranger et l'importance d'un financement continu pour les services immédiats aux RPG (CIC, communication interne). Le PAR est entré en vigueur en 1998 et il a été mis en œuvre progressivement entre 1998 et 1999 (CIC, 2004a). Il s'est accompagné d'un changement dans le mode de prestation des services, c'est-à-dire que les services n'étaient plus offerts directement par CIC, mais plutôt par des tiers entrepreneurs qui offraient les programmes nécessaires (CIC, 2004a). Les services du PAR sont maintenant dispensés par des fournisseurs de services (FS), un peu partout au Canada, bien que CIC administre encore le volet « soutien du revenu » du programme.

La LIPR a eu d'importantes répercussions; elle a influencé tant les caractéristiques des réfugiés sélectionnés que leurs besoins à l'arrivée au Canada. En réaction aux besoins accrus en matière de rétablissement des RPG, CIC a lancé un projet pilote d'initiation à la vie quotidienne dans six communautés de l'Ontario, en 2004. Ce projet avait pour but d'aider les RPG dans le besoin à s'intégrer et à se rétablir en leur offrant, à court terme, une formation intensive en dynamique de la vie. Axée sur les activités essentielles de la vie quotidienne, la formation était donnée dans la langue des réfugiés, à leur lieu de résidence permanente. À la lumière des recommandations découlant de l'Évaluation du projet pilote d'initiation à la vie quotidienne (PAR) de 2005, une aide pour les activités de la vie quotidienne/un service d'orientation amélioré ont été ajoutés, à l'échelle nationale, aux services courants du PAR en 2006 (CIC, 2007b).

Outre l'inclusion de l'initiation à la vie quotidienne dans le PAR, CIC a déployé des efforts pour répondre aux besoins en constante évolution des RPG, grâce à des hausses du soutien du revenu, à l'ajout de suppléments et à l'introduction de la gestion des cas. En 2006, un certain nombre d'allocations ont été augmentées ou ajoutées, notamment : l'ajout d'une allocation scolaire mensuelle pour les enfants; et des augmentations pour les vêtements d'hiver, les produits de première nécessité, les articles ménagers, les allocations pour nouveau-né et les allocations de maternité (CIC, 2007b).

Afin de combler les disparités entre le soutien du revenu et les taux de location locaux, CIC a également mis au point un supplément au logement en 2006. Ce supplément peut être ajouté au budget des RPG et augmenter les fonds dont ils disposent pour payer les coûts du loyer (CIC, 2010b). En 2007, les allocations ont de nouveau été augmentées, notamment l'allocation pour les vêtements de base, l'allocation pour nouveau-né et l'allocation de maternité. Plus récemment, CIC a lancé un projet pilote de gestion des cas pour les RPG ayant des besoins élevés. Cette approche de gestion des cas a reçu des appuis dans l'évaluation du Programme des services d'aide aux clients et il a été recommandé de l'intégrer au PAR (Kappel Ramji Consulting Group, 2009).

² Les réfugiés parrainés par le gouvernement sont des réfugiés au sens de la Convention, conformément à la *Loi sur l'immigration*, ou des personnes entrant dans l'une des catégories désignées mentionnées à l'article 6.3 de la *Loi* qui sont sélectionnées à l'étranger aux fins de leur réinstallation au Canada. Ces personnes peuvent bénéficier d'une aide du gouvernement fédéral – services et avantages financiers à court terme – pour faciliter leur établissement dans leur nouveau pays.

Finalement, un soutien du revenu additionnel a été accordé en 2009; les allocations du PAR ont été augmentées de manière à correspondre aux taux de l'aide sociale dans toutes les provinces où le PAR tirait de l'arrière, soit l'Île-du-Prince-Édouard, la Saskatchewan, le Nouveau-Brunswick, le Manitoba, l'Ontario et l'Alberta (CIC, communication interne, 1^{er} septembre 2006).

1.3. Objectifs du projet

En tant que programme de subventions et contributions, le PAR doit être évalué tous les cinq ans, conformément à la *Politique sur l'évaluation* du Conseil du trésor (Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, 2009). La plus récente évaluation du PAR remonte à 2004. Bien que le Programme des RPG ne soit pas un programme de subventions et contributions, il s'agit de dépenses de programme directes et il n'a pas encore été évalué officiellement. La présente évaluation a pour but d'établir la pertinence et le rendement (efficacité, efficience et économie) du Programme des RPG et du PAR. Plus particulièrement, l'évaluation met l'accent sur ce qui suit :

1. Pertinence du programme, en ce qui concerne :
 - Le besoin continu envers celui-ci;
 - son harmonisation avec les objectifs et priorités du gouvernement;
 - sa cohérence avec les rôles et responsabilités du gouvernement.
2. Rendement du programme, c'est-à-dire :
 - son efficacité à atteindre les résultats prévus, en mettant l'accent sur ses résultats immédiats et intermédiaires;
 - son efficience et son économie, en comparant les approches différentes du Programme des RPG et du PAR au chapitre de la conception et de la mise en œuvre, ainsi que les pratiques exemplaires adoptées dans d'autres juridictions, en cherchant à comprendre la pertinence de ces approches et pratiques pour répondre aux besoins des réfugiés réétablis.

Les questions d'évaluation qui ont été examinées, en ce qui a trait aux Programmes des RPG et au PAR, sont énoncées dans le Cadre d'évaluation présenté à l'Annexe A.

L'approche d'évaluation utilisée pour la présente étude comportait de multiples sources de données, et une combinaison de méthodes qualitatives et quantitatives. Des données en provenance de sources primaires et secondaires ont été recueillies et analysées. Parmi les sources de données primaires, mentionnons : des entrevues avec des informateurs clés; des groupes de discussion formés de RPG et de FS; une enquête auprès de RPG et une auprès des FS; des études de cas domestiques auprès de FS; et des études de cas internationales effectuées dans des bureaux canadiens de visas à l'étranger (BCVE)³. Les sources de données secondaires de l'évaluation sont : un examen des documents; une revue de la littérature; et une analyse statistique de données extraites du Système de traitement informatisé des dossiers d'immigration (STIDI), du Système de soutien des opérations des bureaux locaux (SSOBL), du Système de mesure pour la reddition de comptes concernant les programmes de contributions de l'immigration (iSMRP) et de la Banque de données longitudinales sur les immigrants (BDIM). La période de référence de l'évaluation s'étend de 2005 à 2009. L'évaluation n'a pas tenu compte des RPG destinés au Québec ni des FS offrant le PAR au Québec. Vous trouverez à l'Annexe B une description plus détaillée de la méthodologie de l'évaluation.

³ Veuillez vous reporter à l'Annexe technique pour obtenir des détails sur les instruments de collecte des données.

Bien que les méthodes soient décrites dans le détail à l'Annexe B, il importe de prendre note des deux importantes limites de l'évaluation. La première, le biais d'autosélection, en ce qui concerne la participation des RPG à l'enquête et aux groupes de discussion. Bien que tous les efforts aient été déployés pour s'assurer que tous les RPG auraient la possibilité de participer à l'enquête, on ne sait pas s'il existe un biais inhérent au fait que les RPG se sont eux-mêmes sélectionnés pour y participer, comparativement aux RPG qui n'ont pas participé. Toutefois, la population de RPG invitée à participer à notre enquête a été sélectionnée de manière à représenter l'ensemble de la population des RPG. Nous avons constaté que le profil des RPG qui ont répondu à l'enquête s'écartait du profil général des RPG, en ce qui a trait à plusieurs caractéristiques clés. Une importante proportion des répondants à l'enquête était de sexe masculin; détenait un diplôme universitaire; était âgée entre 25 et 44 ans; et connaissait l'une des langues officielles. L'écart variait entre un maximum de 12,7 points de pourcentage (dans la catégorie des études, c'est-à-dire ceux qui détenaient un diplôme universitaire) et un minimum de 0,5 point de pourcentage (en ce qui a trait aux pays source, c'est-à-dire les personnes qui provenaient de l'Iran).

De même, l'équipe chargée de l'évaluation s'est rendue dans quatre (4) BCVE et les résultats découlant du modèle de traitement utilisé dans les BCVE reposent, dans la plupart des cas, sur les résultats/constatations liés au BCVE visité. Ainsi, certains paramètres concernant l'étendue de la couverture des différents modèles de traitement interviennent, et ils influencent la représentativité. Bien qu'on puisse y voir une limite à l'évaluation, il convient de noter que les BCVE visités représentaient plus de 80 % de l'ensemble des cas de RPG traités en 2009. En outre, les BCVE ont été sélectionnés de manière à tenir compte des différences dans les types de réfugiés (personnes de pays source/réfugiés au sens de la Convention), les modèles de traitement (traitement individuel et de groupe, détermination *prima facie*), les emplacements des réfugiés (dans les camps ou à l'extérieur des camps) et les populations de RPG un peu partout dans le monde⁴. Il s'ensuit que la sélection des quatre BCVE choisis pour les études de cas internationales n'a pas d'incidence sur l'interprétation des constatations.

1.4. Description des Programmes

1.4.1. Programme des réfugiés parrainés par le gouvernement (RPG)

Il s'agit de l'un des deux programmes de réinstallation de CIC, l'autre étant le Programme de parrainage privé de réfugiés (PPPR). Entre 2005 et 2009, le Canada a admis chaque année entre 8 300 et 10 200 RPG et bénéficiaires du PPPR, environ (à l'exclusion de ceux admis au Québec). Parmi eux, les deux tiers environ (63 %) étaient des réfugiés parrainés par le gouvernement (RPG) (Source : SSOBL).

Les réfugiés parrainés par le gouvernement appartiennent à la catégorie des réfugiés au sens de la Convention outre-frontières ou à la catégorie des personnes de pays source⁵ et leur réinstallation au Canada est parrainée par le gouvernement du Canada ou par le Québec. Le Programme des RPG prévoit la sélection, le contrôle et le traitement des demandes de réinstallation, pour s'assurer qu'elles répondent aux exigences de la LIPR, de même que le jumelage des réfugiés sélectionnés à l'une des 23 collectivités canadiennes désignées. Pour une importante majorité des RPG identifiés aux fins de leur réinstallation au Canada, ce dernier suit les recommandations du

⁴ Pour plus de détails, veuillez vous reporter à la section 2.3 du rapport et à l'Annexe B :

⁵ Veuillez vous reporter à l'Annexe D : Contexte de l'identification et de la sélection – vous y trouverez des définitions.

HCR. Tous les RPG subissent un examen médical, un contrôle de sécurité et une vérification du casier judiciaire avant d'être admis.

De façon générale, le soutien accordé aux RPG dans le cadre du PAR peut se poursuivre une année après leur arrivée au Canada (CIC, 2010a, bien que le soutien du revenu puisse être prolongé une autre année dans le cas des RPG ayant des besoins spéciaux). Outre le soutien financier qui leur est accordé, les RPG bénéficient également d'une aide au rétablissement par le biais du PAREt du Programme fédéral de santé intérimaire (PFSI). Les RPG peuvent aussi accéder aux services d'établissement offerts par CIC à tous les nouveaux arrivants au Canada (en sus de ce qu'offre le PAR). Le PFSI offre une protection médicale supplémentaire temporaire, d'une durée maximale d'une année après l'arrivée des réfugiés au Canada, avant qu'ils ne deviennent admissibles au régime de soins de santé provincial/territorial. Le PFSI couvre également les services de santé de base (par exemple, le traitement et la prévention de problèmes médicaux/dentaires graves) jusqu'à ce que les RPG aient cumulé les périodes de résidence requises par la province/le territoire (un maximum de trois mois) (CIC, 2011; Medavie Blue Cross, 2005). Les RPG peuvent également avoir obtenu un prêt de transport dans le cadre du Programme de prêts aux immigrants (PPI). Des prêts sont consentis pour payer les frais liés aux examens médicaux à l'étranger, les documents de voyage et le transport au Canada (CIC, 2011; CIC, communication interne).

Profil des RPG

Les données extraites d'une base de données administrative (SSOBL) ont été utilisées pour établir un profil des RPG admis au Canada au cours de la période de référence, soit de 2005 à 2009. Le traitement des RPG se fait par cas. Un « cas » peut comprendre plus d'un RPG. Par exemple, un cas pourrait comprendre le demandeur principal, l'époux/l'épouse et leurs enfants. Au cours de la période de référence, les cas les plus courants étaient une personne seule ou deux adultes avec enfants (Tableau 1-1). Il convient de souligner que les données présentées dans cette section excluent les RPG à destination du Québec.

Tableau 1-1 : Composition des cas de RPG selon l'année d'admission, 2005-2009

	2005	2006	2007	2008	2009	Période de
Personne seule - adulte	39 %	43 %	41 %	44 %	46 %	43 %
Personne seule - mineur	4 %	3 %	5 %	4 %	5 %	4 %
Adulte seul avec enfants	12 %	11 %	10 %	11 %	9 %	11 %
Couple - Deux adultes	7 %	8 %	7 %	8 %	8 %	8 %
Deux adultes avec enfants	28 %	26 %	28 %	25 %	24 %	26 %
Plus de deux adultes avec enfants	8 %	7 %	8 %	6 %	7 %	7 %
Autre	2 %	2 %	2 %	2 %	2 %	2 %
	(n=1986)	(n=2094)	(n=2127)	(n=2127)	(n=2164)	(n=10498)

Source : SSOBL

À l'examen des caractéristiques démographiques de tous les RPG, au cours de la période de référence, on constate qu'au moment de leur admission, environ la moitié des RPG sont des hommes et la moitié, des femmes (Voir le Tableau 1-3). Un peu plus de la moitié (57 %) des RPG sont des adultes lorsqu'ils arrivent. Tous groupes d'âge confondus, les RPG sont plus souvent âgés de moins de 14 ans ou de 25 à 44 ans lorsqu'ils arrivent. Les groupes d'âge, à la réinstallation, sont demeurés relativement uniformes entre 2005 et 2009, bien qu'en 2009 une

légère hausse des 65 ans et plus ait été enregistrée (c.-à-d. 1 % de tous les RPG en 2008 et 3 % en 2009).

Comparativement aux bénéficiaires du PPPR, il est plus fréquent que les RPG adultes n'ont pas fait d'études avant leur arrivée (18 % contre 9 %). Comme l'indique le sommaire du Tableau 1-3, peu de RPG adultes (20 %) arrivant au Canada ont fait des études postsecondaires; la plupart (80 %) soit n'ont pas fait d'études (18 %) soit ont fait des études secondaires ou inférieures (63 %). Parmi les RPG adultes ayant fait des études secondaires ou inférieures, un grand nombre ont étudié pendant un maximum de six ans (18 %).

De même, les RPG d'âge mineur qui sont admis affichent moins d'années d'études que leur âge semblerait indiquer. Parmi les 5 à 9 ans, plus de la moitié n'ont jamais fréquenté l'école (Tableau 1-2). Lorsqu'ils ont fréquenté l'école, les mineurs ont généralement passé moins de temps à l'école que les enfants de leur âge ayant grandi au Canada. Ainsi, la plupart (75 %) des jeunes de 10 à 14 ans ont fréquenté l'école pendant une à six années seulement.

Tableau 1-2 : Années d'études des RPG d'âge mineur, années d'admission 2005-2009

	0 an	1 à 6 ans	7 à 12 ans	13 ans ou plus
Mineur - 5 à 9 ans	59 %	41 %	--	--
Mineur - 10 à 14 ans	15 %	75 %	10 %	--
Mineur - 15 à 17 ans	14 %	36 %	50 %	--

Source : SSOBL

La majorité des RPG adultes (68 %) et mineurs (78 %) qui entrent au Canada affirment n'avoir aucune connaissance de l'une ou l'autre des langues officielles du Canada.

Lorsqu'on examine le pays de naissance au moment de l'admission, les RPG admis entre 2005 et 2009 proviennent généralement de l'Afghanistan (13 %), de l'Iraq (9 %), du Myanmar (Birmanie) (9 %), de la Colombie (8 %), de la République démocratique du Congo (6 %), de la République démocratique du Soudan (6 %), de l'Iran (6 %), de la Thaïlande (6 %) et de la Somalie (6 %). Toutefois, le pays de naissance varie selon l'année d'arrivée et la destination prévue. Ainsi, entre 2005 et 2009, les Colombiens composaient 19 % de l'ensemble des RPG destinés à Saskatoon, même s'ils ne représentaient que 7 % des RPG en général. Selon le pays de naissance, entre 2005 et 2009, la plus grande proportion des réfugiés provenant de l'Afghanistan étaient destinés à Lethbridge (23 %) et à Toronto (19 %), tandis que les réfugiés du Congo (16 %) étaient plus souvent destinés à Winnipeg.

Tableau 1-3 : Profil démographique sommaire des RPG admis entre 2005 et 2009

	2005	2006	2007	2008	2009	Période de référence
Adultes et mineurs						
<i>Mineurs</i>	45 %	43 %	43 %	42 %	41 %	43 %
<i>Adultes</i>	55 %	57 %	57 %	58 %	59 %	57 %
Sexe						
<i>Masculin</i>	52 %	53 %	52 %	48 %	51 %	51 %
<i>Féminin</i>	48 %	47 %	48 %	51 %	49 %	49 %
Âge						
<i>0 à 14</i>	38 %	36 %	36 %	36 %	34 %	36 %
<i>15 à 24</i>	23 %	23 %	24 %	22 %	23 %	23 %
<i>25 à 44</i>	31 %	33 %	30 %	32 %	30 %	31 %
<i>45 à 64</i>	8 %	8 %	9 %	9 %	10 %	9 %
<i>65 +</i>	1 %	1 %	1 %	1 %	3 %	1 %
Années de scolarité - Adulte						
<i>0 année</i>	16 %	16 %	20 %	16 %	20 %	18 %
<i>1 à 6 ans</i>	17 %	19 %	18 %	18 %	18 %	18 %
<i>7 à 12 ans</i>	41 %	46 %	47 %	45 %	43 %	45 %
<i>13 ans ou plus</i>	26 %	19 %	15 %	21 %	19 %	20 %
Langue officielle - Adultes						
<i>Anglais</i>	26 %	24 %	18 %	23 %	27 %	23 %
<i>Français</i>	3 %	4 %	6 %	6 %	5 %	5 %
<i>Bilingue</i>	9 %	2 %	2 %	2 %	3 %	3 %
<i>Aucune</i>	63 %	71 %	74 %	68 %	66 %	68 %
Langue officielle - Mineurs						
<i>Anglais</i>	12 %	10 %	8 %	9 %	10 %	17 %
<i>Français</i>	3 %	3 %	4 %	4 %	2 %	3 %
<i>Bilingue</i>	9 %	0 %	0 %	1 %	1 %	2 %
<i>Aucune</i>	77 %	87 %	89 %	86 %	87 %	78 %
Pays de naissance						
<i>Afghanistan</i>	26 %	15 %	12 %	7 %	4 %	13 %
<i>Iraq</i>	2 %	2 %	3 %	16 %	21 %	9 %
<i>Myanmar (Birmanie)</i>	1 %	8 %	15 %	9 %	10 %	9 %
<i>Colombie</i>	8 %	11 %	7 %	11 %	4 %	8 %
<i>Congo</i>	3 %	5 %	7 %	7 %	9 %	6 %
<i>Soudan</i>	13 %	8 %	4 %	4 %	1 %	6 %
<i>Iran</i>	4 %	8 %	7 %	7 %	5 %	6 %
<i>Thaïlande</i>	0 %	6 %	13 %	4 %	6 %	6 %
<i>Somalie</i>	5 %	4 %	6 %	7 %	6 %	6 %
<i>Éthiopie</i>	4 %	5 %	4 %	5 %	3 %	4 %
<i>Autre</i>	34 %	28 %	25 %	23 %	31 %	27 %

Source : SSOBL

(n=27 838)

1.4.2. Programme d'aide au rétablissement (PAR)

Le PAR offre un soutien du revenu et d'autres services immédiats et essentiels aux réfugiés admissibles (surtout des RPG). À l'exclusion du soutien du revenu, les services sont généralement dispensés dans les quatre à six semaines suivant l'arrivée des RPG au Canada. Le soutien du revenu est assuré pendant un maximum d'une année ou jusqu'à ce que le RPG devienne autonome, à la première de ces deux échéances. Dans des cas exceptionnels de RPG ayant des besoins élevés, le soutien du revenu peut atteindre 24 mois (CIC, 2010b). CIC administre le volet « soutien du revenu » du PAR.

En ce qui concerne l'exercice 2009-2010, le budget du PAR s'établissait à 48,45 millions de dollars (Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, 2010). La majorité (approximativement 75 %) des fonds du Programme d'aide au rétablissement sont versés directement aux RPG sous forme de paiements de soutien du revenu; le dernier quart sert à payer les frais associés aux services du PAR, soit (CIC, 2005) :

- services d'accueil;
- logement temporaire et aide pour la recherche d'un logement permanent;
- évaluations;
- orientation concernant l'information financière et non financière et initiation à la vie quotidienne;
- liens avec les programmes fédéraux et provinciaux obligatoires et les autres programmes d'établissement.

Pour faciliter la mise en œuvre de l'initiation à la vie quotidienne, la formule de financement du PAR a été augmentée; elle est passée d'un maximum de 18 heures à 30 heures de service par client. Vous trouverez à la section 4.5 du présent rapport une discussion sur ces programmes.

Profil des fournisseurs de services (FS)

Le PAR est mis en œuvre dans 23 collectivités, un peu partout au Canada, en C.-B., dans les Prairies, en Ontario et dans la région de l'Atlantique. D'après une enquête auprès des fournisseurs de services du PAR (n=20), il a été établi que les FS ont en général 15 employés à temps plein affectés à des tâches associées au PAR, dont quatre employés s'y consacrant en exclusivité. Le personnel qui ne se consacre pas exclusivement au PAR répartit son temps entre les tâches du PAR et la prestation des services non liés au PAR qu'offrent le FS, notamment les services habilitants (garde d'enfants, transport, interprétation et traduction), les services de formation linguistique, d'emploi, de loisirs, de santé et les services à l'enfant et à la famille. Les deux tiers (68 %), environ, des FS ont des employés qui offrent aux réfugiés à la fois des services liés PAR et des services non liés au PAR. La majorité (75 %) des FS ont également recours à des bénévoles qui prêtent main-forte pour la prestation des services du PAR.

Tous les FS inclus dans l'enquête offrent des services d'évaluation des besoins des clients, et la majorité offrent tous les autres services nécessaires sur place, à l'exception des services au point d'entrée (PDE) qui sont habituellement dispensés par un autre organisme externe⁶ :

- Évaluation des besoins du client (100 %);
- Initiation à la vie quotidienne (95 %);
- Accès aux services obligatoires et essentiels et mise en rapport avec ces services (95 %);
- Logement temporaire (90 %);
- Orientation à caractère non financier (90 %);
- Aide pour trouver un logement permanent (90 %);
- Accueil (84 %).

En sus des services énumérés ci-dessus, un vaste éventail de services d'établissement et d'autres services sont mis à la disposition des RPG par l'intermédiaire des actuels FS du PAR. Ces services sont les suivants : garde d'enfants; transport; interprétation et traduction; formation linguistique; services d'emploi et services connexes; services de loisirs, de soins de santé ainsi que services aux enfants et à la famille. En dépit du vaste éventail des services offerts, moins de la moitié des fournisseurs de services (47 %) offrant le PAR partagent actuellement leurs bureaux⁷ avec d'autres fournisseurs de services d'établissement. La plupart (73 %) des FS renvoient actuellement les RPG vers d'autres services fournis par des organismes externes ne partageant pas leurs bureaux.

Un certain nombre de tendances ressortent, en ce qui concerne les services du PAR que les FS ont offerts aux RPG au cours de la période de référence visée (2005-2009). Une analyse du iSMRP a révélé qu'en ce qui concerne le logement temporaire, plus de RPG seuls bénéficient maintenant du service, et que pour les RPG mariés, la durée du séjour dans un logement temporaire (nombre de jours) diminue globalement (Source : iSMRP). Conformément aux taux d'inoccupation à l'échelle du pays, c'est dans la région des Prairies, suivie de l'Ontario, que les séjours dans un logement temporaire ont été les plus longs, en 2009.

En dépit d'une diminution du nombre de RPG bénéficiant de trois types d'orientation (orientation de base; orientation à caractère financier; et information sur le soutien du revenu), le nombre total d'heures dispensées aux RPG, pour ce qui est de l'ensemble des services d'orientation, à l'exclusion de l'orientation relative aux programmes fédéraux et provinciaux, est en augmentation depuis 2005. Ce sont principalement les services d'évaluation et d'aiguillage qui ont enregistré la plus forte hausse du nombre d'heures.

De même, le nombre d'heures de service consacrées à la recherche d'un logement permanent a augmenté entre 2005 et 2009. Le nombre d'heures de service consacrées à la recherche d'un logement permanent a enregistré une hausse de 74 % dans le cas des RPG seuls et de 4 % dans le cas des RPG mariés. De plus, la hausse de 52 % du nombre de RPG seuls bénéficiant des services de FS est venue compliquer le problème. C'est dans les régions de l'Atlantique et des

⁶ Les services au PDE sont offerts par 3 FS, à Vancouver, à Calgary et à Toronto. Le PDE de Calgary offre également d'autres services du PAR. Au cours de la période de l'évaluation, les services du PAR étaient assurés par 26 FS dont 20 ont participé à l'enquête sur les FS.

⁷ À l'intérieur du même organisme.

Prairies que la hausse du nombre d'heures de services consacrées à la recherche d'un logement permanent a le plus augmenté.

Tableau 1-4 : Évolution du service d'orientation des FS et du séjour dans un logement temporaire, 2005-2009 : changement relatif au nombre d'heures et aux RPG servis

	Heures			RPG servis		
	2005	2009	Variation	2005	2009	Variation
Services d'orientation						
Orientation de base	20 777	22 026	+6 %	4 401	4 332	-2 %
Orientation financière	12 750	13 364	+5 %	4 310	4 270	-1 %
Sensibilisation du client						
Programme	18 097	17 093	-6 %	4 365	4 424	+1 %
Fédéraux/Provinciaux						
Info sur le soutien du revenu	12 192	13 601	+12 %	4 290	4 234	-1 %
Évaluation et aiguillage	9 398	12 768	+36 %	4 182	4 262	+2 %
Logement permanent						
Personne seule	3 605	6 272	+74 %	681	1 043	+52 %
Personne mariée	8 893	9 205	+4 %	1 541	1 454	-6 %

Source : iSMRP

Profil des RPG bénéficiant des services du PAR offerts par les FS

Entre 2005 et 2009, les FS ont offert des services à 25 026 RPG, soit 89,5 % de tous les RPG admis au Canada. Les caractéristiques des RPG bénéficiant des services des FS sont généralement compatibles avec celles des RPG qui entrent au Canada. Les profils des RPG admis et ceux des RPG bénéficiant des services peuvent différer légèrement (répartitions en pourcentage); toutefois, dans l'ensemble, les profils sont similaires. L'Annexe F établit une comparaison des profils des RPG admis (données du SSOBL) et des RPG bénéficiant des services du PAR (données du iSMRP).

Au cours de la période de référence, 51 % des RPG bénéficiant des services étaient des hommes et 49 %, des femmes.

Pour ce qui est de la situation matrimoniale, le nombre de personnes seules a augmenté entre 2007 et 2009, comparativement au nombre de RPG mariés, qui a diminué entre 2005 et 2009. Entre 2005 et 2009, le nombre et la proportion de personnes d'âge mineur servies a diminué (voir le Tableau 1-5). Ce changement concernant la portion des personnes d'âge mineur peut être attribué à une baisse du nombre d'enfants de moins de 11 ans à qui des services sont offerts. La plus forte proportion d'adultes servis entre 2005 et 2009 avait entre 18 et 35 ans.

Comme le montre le Tableau 1-5, peu de RPG de plus de 18 ans admis au Canada affichent une compétence en langues officielles. Entre 2005 et 2009, une hausse de 3 % de la proportion des RPG n'ayant aucune connaissance des langues officielles et bénéficiant des services de FS a été enregistrée. Comme l'illustre le Tableau 1-5, une baisse marquée a également été enregistrée dans la proportion de RPG se déclarant bilingues (9 % des RPG en 2005 et 3 % en 2009).

Les RPG qui souhaitent obtenir les services des FS ont également un niveau d'études inférieur. Au cours de la période de référence, seulement 47 % de l'ensemble des RPG adultes servis ont déclaré avoir fait entre 10 et 14 années d'études, ou plus. La majorité (52 %) a déclaré avoir fait

entre cinq et neuf années d'études (26 %), entre une et quatre années d'études (8 %) ou n'avoir fait aucun degré d'instruction (18 %).

Tableau 1-5 : Profil démographique sommaire de la clientèle des RPG servie, de 2005 à 2009

	2005	2006	2007	2008	2009	Période de référence
Adultes / Mineurs						
<i>Mineurs</i>	45 %	41 %	42 %	42 %	40 %	42 %
<i>Adultes</i>	56 %	59 %	58 %	58 %	60 %	58 %
Âge - Mineurs						
<i>Enfants (0 -11 ans)</i>	66 %	67 %	68 %	67 %	63 %	66 %
<i>Jeunes(12 à 17 ans)</i>	34 %	33 %	32 %	33 %	37 %	34 %
Âge - Adultes						
<i>18 à 25 ans</i>	32 %	33 %	33 %	30 %	30 %	32 %
<i>26 à 35 ans</i>	32 %	33 %	31 %	31 %	29 %	32 %
<i>36 à 45 ans</i>	23 %	21 %	19 %	23 %	21 %	21 %
<i>46 à 55 ans</i>	9 %	9 %	10 %	9 %	12 %	10 %
<i>56 à 65 ans</i>	2 %	3 %	4 %	4 %	4 %	3 %
<i>65 + ans</i>	1 %	1 %	2 %	2 %	4 %	2 %
Langue officielle - Adultes						
<i>Anglais</i>	25 %	23 %	18 %	23 %	26 %	23 %
<i>Français</i>	3 %	4 %	5 %	6 %	5 %	5 %
<i>Bilingue</i>	9 %	2 %	2 %	2 %	3 %	4 %
<i>Aucune</i>	63 %	72 %	75 %	68 %	66 %	69 %
Années de scolarité - Adultes						
<i>0</i>	16 %	17 %	19 %	16 %	20 %	18 %
<i>1 à 4</i>	8 %	9 %	9 %	8 %	8 %	8 %
<i>5 à 9</i>	23 %	27 %	30 %	25 %	27 %	26 %
<i>10 à 14</i>	37 %	36 %	35 %	37 %	33 %	35 %
<i>15 à 19</i>	15 %	11 %	7 %	13 %	11 %	11 %
<i>20 à 29</i>	2 %	1 %	1 %	1 %	1 %	1 %

Source : iSMRP

2. Principaux résultats : Programme des RPG

2.1. Pertinence

Résumé des résultats - Pertinence

- Les intervenants, tant ceux de CIC que ceux de l'extérieur (HCR, OIM, autres ministères du gouvernement du Canada) voient d'un bon œil le Programme des réfugiés parrainés par le gouvernement (RPG); ils considèrent qu'il s'agit d'un programme clé qui met en évidence le soutien du Canada à l'égard de la protection des réfugiés.
- Le Canada a recours au Programme des RPG dans les cas où le rapatriement volontaire et l'intégration locale ne sont pas des options viables.
- Le Programme des RPG va également dans le sens de l'engagement du gouvernement du Canada à l'égard de la *Convention relative au statut des réfugiés* de 1951 et de l'Agenda pour la protection de 2002, et il respecte les objectifs ministériels.
- Le Programme des RPG est très cohérent avec les objectifs du gouvernement du Canada, et il devrait demeurer une responsabilité fédérale, compte tenu que la question des réfugiés recoupe un certain nombre de secteurs - y compris le développement international, la politique humanitaire, la consolidation de la paix, la diplomatie et l'immigration - qui relèvent tous du gouvernement fédéral.

2.1.1. Besoin continu envers le Programme des réfugiés parrainés par le gouvernement (RPG)

En sa qualité de partie à la *Convention relative au statut des réfugiés* de 1951, et en reconnaissance de l'Agenda pour la protection du Haut Commissariat pour les réfugiés des Nations Unies (2002), le Canada a convenu de l'importance de la protection des réfugiés.

Tout au long de l'évaluation, un élément est ressorti, soit que le Programme des RPG témoigne de l'engagement du Canada à l'endroit des réfugiés et appuie les principes sous-jacents enchâssés dans la *Convention* de 1951 et l'Agenda de 2002. Les informateurs clés, notamment les personnes travaillant avec le gouvernement du Canada (CIC, MAECI et ACIDI) et les intervenants de l'extérieur (HCR, OIM) s'entendent pour dire qu'il existe un besoin continu de protéger les réfugiés et que le Programme des RPG est un outil important pour manifester l'engagement du Canada.

Il convient en outre de noter que selon les informateurs clés, le problème des personnes déplacées/réfugiés prend de l'ampleur. Les données du HCR appuient cette opinion. Par exemple, le HCR estime qu'à l'échelle mondiale, les besoins de réinstallation touchent environ 805 500 personnes et qu'en 2010, seulement 80 000 possibilités de réinstallation ont été offertes. Selon le HCR, le nombre de personnes réinstallées en 2010 ne représente que 46 % des besoins de réinstallation semblables de 2011. De plus, le HCR prévoit une hausse constante (+ 10 % en 2011) du nombre de réfugiés qui devront être réinstallés dans l'avenir (Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés, 2010a). Non seulement le nombre de réfugiés est en croissance, mais encore la situation dans laquelle ces personnes se trouvent se prolonge davantage. En date de 2006, selon les informateurs clés du HCR, jusqu'à 60 % des réfugiés vivent des situations de crise prolongées, c'est-à-dire que leur situation se poursuit plus longtemps (Betts et al., 2006a).

Dans deux des études de cas internationales sélectionnées aux fins de l'évaluation (c.-à-d. le traitement, en Thaïlande, des réfugiés associés au BCVE de Singapour et le traitement des réfugiés somaliens à partir du BCVE de Nairobi, au Kenya), il a été signalé que le Canada traitait des cas de réfugiés qui étaient enregistrés auprès du HCR depuis le début des années 1990, ce qui

donne à penser que le Canada traitait effectivement des réfugiés qui se trouvaient dans une situation de crise prolongée.

La réinstallation n'est que l'une des trois options disponibles pour s'attaquer au problème des réfugiés. Le HCR définit ainsi une situation durable :

Une solution qui permet aux réfugiés de « rebâtir leur vie dans la paix et la dignité ». Trois solutions s'offrent aux réfugiés : le rapatriement volontaire; l'intégration locale; ou la réinstallation dans un tiers pays lorsqu'il est impossible qu'une personne rentre chez elle ou demeure dans le pays hôte.
(HCR, 2011)

Dans le cadre des études de cas internationales, il a été demandé aux informateurs clés pourquoi la réinstallation était considérée comme une solution importante, comparativement au rapatriement ou à l'intégration locale. Une analyse de l'information communiquée par les intervenants donne à penser que pour nombre des populations de réfugiés auxquelles le Canada applique son Programme des RPG, le rapatriement et/ou l'intégration locale ne sont pas des options viables.

Rapatriement

De façon générale, dans les régions visitées, le rapatriement n'était pas considéré comme une option viable. Par exemple, dans le cas de la population karen, en Thaïlande, de la population iraquienne, en Syrie, et de la population somalienne, au Kenya, la situation des réfugiés se prolonge encore; les réalités locales de leurs pays d'origine ne permettent pas à ces populations d'obtenir la protection ou la sécurité requises pour accepter leur rapatriement. Le peu de stabilité des pays d'origine des réfugiés et les probabilités restreintes que leur situation s'améliore semblent indiquer que pour nombre des populations de réfugiés, le rapatriement n'est pas une option viable. Cela ne veut pas dire qu'il ne peut y avoir de rapatriement. Comme l'a fait remarquer le HCR, avec les changements politiques survenus au Soudan⁸, les personnes qui quittaient le Soudan n'étaient plus considérées comme des réfugiés et un rapatriement à grande échelle a eu lieu dans les régions du Sud Soudan (HCR, 2009). Le HCR a également noté un rapatriement volontaire relativement limité parmi les Iraquiens vivant en Syrie⁹ (HCR, 2010b).

Intégration locale

Il y a intégration locale lorsque les pays hôtes acceptent des réfugiés et mettent au point des solutions pour intégrer ces personnes en leur permettant de devenir des citoyens du pays ou d'obtenir certains droits dans le pays hôte. Au cours de notre évaluation, les intervenants ont signalé plusieurs défis associés au recours/à la promotion de l'intégration locale comme solution durable, tant pour les réfugiés que pour les pays hôtes. En voici un résumé :

- **Capacité économique** – Dans la plupart des cas, le pays hôte n'est pas en mesure, sur le plan économique, de soutenir l'intégration d'un grand nombre de personnes déplacées. Il semble que les pays visités dans le cadre des études de cas internationales (Thaïlande, Syrie, Kenya, Équateur) avaient déjà dépassé leur capacité en ce qui a trait à l'infrastructure des

⁸ Ceci reflète la récente décision d'autoriser un vote au Sud Soudan pour permettre aux Soudanais du Sud de se séparer du Soudan. Dans le passé, les mouvements de réfugiés du Sud Soudan ont été nombreux en raison des combats entre la région Sud (chrétiens) qui voulait obtenir son indépendance et la région Nord du Soudan (musulmans).

⁹ Selon le HCR, 646 personnes ont bénéficié d'une aide pour quitter la Syrie et rentrer en Iraq en 2009, sur un total de 152 000 réfugiés iraqiens enregistrés auprès du HCR en Syrie.

services de santé, services sociaux et services d'éducation et qu'ils affichaient des taux de chômage élevés qui seraient exacerbés si des réfugiés étaient autorisés à intégrer le marché du travail;

- **Considérations sociopolitiques** – Les informateurs clés ont également souligné qu'une intégration à grande échelle des populations de réfugiés pourrait déstabiliser le pays hôte. Par exemple, ils ont indiqué que l'intégration locale d'un grand nombre de réfugiés à dominante musulmane au nord du Kenya pourrait susciter une agitation politique avec le sud du pays, à dominante chrétienne. De même, les informateurs clés ont signalé que la Syrie semblait peu disposée à intégrer un grand nombre de réfugiés iraquiens (y compris des chrétiens et des musulmans chiïtes) dans un pays à prédominance musulmane sunnite.

Le HCR rapporte que l'intégration locale n'est pas une option étant donné que les lois nationales de nombreux pays ne permettent pas la naturalisation des réfugiés (Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés, 2009).

- **Réinstallation** – Bien qu'ils reconnaissent que seule une faible proportion des réfugiés peut être réinstallée, les informateurs clés interviewés dans le cadre de l'évaluation ont exprimé l'avis que la réinstallation est une activité importante. Plus particulièrement, les informateurs clés (CIC, HCR, OIM) ont fait état de plusieurs aspects positifs de la réinstallation, soit :
 - Elle fait la démonstration, devant les pays hôtes, que le Canada est disposé à *partager la responsabilité* de répondre aux besoins des réfugiés. Cette volonté d'accepter des réfugiés a souvent été considérée comme un geste important pour inciter les pays hôtes à continuer d'accepter des réfugiés;
 - Elle permet d'*améliorer la situation des personnes les plus à risque*, y compris les femmes à la tête d'une famille monoparentale et les personnes ayant des problèmes médicaux complexes. La réinstallation de ces personnes permet d'améliorer l'accès aux programmes et services, offerts, dans le pays hôte, aux réfugiés qui ne sont pas réinstallés;
 - Elle permet d'*encourager les pays à suivre l'exemple du Canada*. Les intervenants ont indiqué que le Canada avait été le premier pays à réinstaller des réfugiés rohingyas du Bangladesh. D'autres pays ont ensuite suivi l'exemple du Canada et accepté des réfugiés rohingyas dans le cadre de leurs initiatives de réinstallation.

2.1.2. Harmonisation avec les objectifs et priorités du gouvernement fédéral (engagements internationaux)

Le Programme des RPG s'harmonise pleinement avec les objectifs du gouvernement du Canada relatifs aux réfugiés et aux personnes déplacées. Par exemple, dans son discours du Trône de 2007, le gouvernement du Canada a réaffirmé la nécessité de préserver son leadership sur la scène mondiale :

Par la reconstruction de nos moyens d'action et la défense de notre souveraineté, nous avons envoyé au monde entier un message clair : le Canada est redevenu un acteur crédible dans le monde. Notre gouvernement croit que c'est par la détermination et par l'action, et non par de vaines paroles, que le Canada retrouve maintenant son influence sur les affaires internationales. Guidé par les valeurs canadiennes que sont la démocratie, la liberté, les droits de la personne et la primauté du droit, notre gouvernement continuera d'affirmer le leadership du Canada sur la scène internationale par des gestes concrets qui produisent des résultats (Gouvernement du Canada, 2007).

Le Programme des RPG est également en harmonie avec les documents stratégiques de CIC, notamment le Rapport annuel au Parlement sur l'immigration de 2010, et il respecte les objectifs de la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* (LIPR) de 2002 du fait qu'il aide le Ministère à atteindre les objectifs suivants, énoncés dans la LIPR :

2(a) de reconnaître que le programme pour les réfugiés vise avant tout à sauver des vies et à protéger les personnes de la persécution;

2(b) de remplir les obligations en droit international du Canada relatives aux réfugiés et aux personnes déplacées et d'affirmer la volonté du Canada de participer aux efforts de la communauté internationale pour venir en aide aux personnes qui doivent se réinstaller.

Il conviendrait en outre de noter que le Programme des RPG n'est que l'une des initiatives mises en œuvre par le gouvernement du Canada pour régler les situations de crise prolongées impliquant des réfugiés. Par exemple, en 2007, le président du Groupe de travail interministériel sur les situations de crise prolongées impliquant des réfugiés a souligné le rôle que joue CIC en pareilles situations :

CIC facilite et gère les migrations légales vers le Canada; il est également responsable du système d'octroi de l'asile du Canada et des questions connexes de protection des réfugiés, y compris de leur réinstallation. Le Canada a une longue tradition de protection des réfugiés du fait qu'il leur offre l'asile ou la réinstallation et, de concert avec d'autres États, il explore des façons de recourir plus stratégiquement à la réinstallation dans le contexte des situations de crise prolongées impliquant des réfugiés (Présidente du Groupe de travail interministériel sur les situations de crise prolongées impliquant des réfugiés, MAECI, communication interne, 2007)

Sur le site du gouvernement du Canada, les responsabilités de CIC en matière de sélection et de traitement des réfugiés sont énoncées :

CIC regroupe un large éventail d'activités : la sélection des immigrants et des réfugiés et la délivrance des visas de résident temporaire à l'étranger; la facilitation et le contrôle des immigrants et des visiteurs étrangers au Canada; l'établissement et l'intégration des immigrants et des réfugiés et le traitement des demandes de citoyenneté canadienne et de preuve de citoyenneté. (Info Source, 2009).

2.1.3. Cohérence avec les rôles et responsabilités du gouvernement fédéral

Les intervenants interviewés dans le cadre de la présente évaluation ont indiqué que le Programme des RPG devrait continuer d'être administré par le gouvernement fédéral compte tenu, tout particulièrement, que le programme est vu comme un élément de la politique étrangère du Canada ayant des liens avec d'autres ministères fédéraux comme le MAECI, l'ASFC et l'ACDI. Il a été signalé que la question des réfugiés recoupe un certain nombre de secteurs – y compris le développement, la politique humanitaire, la consolidation de la paix, la diplomatie et l'immigration – qui relèvent tous du gouvernement fédéral (Président du Groupe de travail interministériel sur les situations de crise prolongées impliquant des réfugiés, MAECI, communication interne, 2007). Cela ne veut pas dire que le Programme des RPG n'a aucune incidence sur les provinces puisque la réinstallation des réfugiés au Canada aura des répercussions sur les économies provinciales et/ou la prestation des programmes sociaux. Toutefois, à l'exception du Québec, qui a des objectifs particuliers pour les RPG clients, les gouvernements provinciaux ne participent pas activement à la sélection ou au traitement des RPG clients. Dans ce contexte, le Canada a précisément la responsabilité d'administrer le programme des réfugiés du Canada compte tenu de sa relation avec les questions de compétence fédérale.

2.2. Identification et sélection des RPG clients

Résumé des résultats - Identification et sélection

- Bien que les critères du HCR relatifs à l'octroi du statut de réfugié soient clairs, le mode de sélection privilégié par le HCR pour déterminer lesquels des réfugiés admissibles seront réinstallés n'est pas toujours transparent et il varie selon la région. Indépendamment du manque de « clarté » dans le processus de sélection du HCR, CIC a des taux d'acceptation élevés pour les RPG clients qui sont recommandés aux fins de leur réinstallation au Canada.
- Le Canada est bien vu par le HCR/l'OIM parce qu'il est disposé à accepter des cas urgents/des réfugiés ayant des problèmes médicaux.

Sauf en ce qui concerne la catégorie des personnes de pays source, CIC travaille en étroite collaboration avec les organisations de recommandation (surtout le HCR) à la sélection des personnes susceptibles d'être réinstallées au Canada. De façon générale, le processus comprend l'établissement, par CIC, des critères à respecter pour que les réfugiés puissent être recommandés en vue d'une réinstallation au Canada, de même que la sélection et l'approbation des réfugiés que le HCR/d'autres organisations ont recommandés au Canada.

Dans certaines régions, l'acceptation, par le Canada, de la détermination *prima facie*¹⁰ du statut de réfugié par le HCR signifie que les BCVE peuvent se concentrer sur l'examen des RPG en fonction de leur admissibilité (c.-à-d. Le RPG présente-t-il un risque pour la sécurité ou la santé?) plutôt qu'en fonction de la recevabilité de leur demande (Le RPG est-il un réfugié au sens de la *Convention*?); ainsi, les régions qui exercent leurs activités là où la détermination *prima facie* a été acceptée affichent généralement des taux d'acceptation plus élevés. L'acceptation (ou la non-acceptation), par le Canada, de la détermination du statut de réfugié par le HCR a également une incidence considérable sur la facilité/la rapidité du traitement des demandes de réfugié.

Les études de cas internationales ont permis de recueillir plusieurs observations clés concernant l'identification et la sélection des réfugiés aux fins du Programme des RPG. Mentionnons, entre autres :

- En général, les discussions locales ou régionales entre le personnel du HCR et des BCVE servent à déterminer les critères généraux qui seront utilisés pour les recommandations qui seront faites au Canada. Bien que dans certains cas, le Canada ait clairement défini les paramètres relatifs au nombre de personnes ayant des problèmes médicaux pouvant être recommandées (CIC, communication interne, juillet 2008)¹¹, la plupart du temps, selon le personnel de CIC, il n'existe aucune entente officielle de ce genre.
- Le personnel du HCR a eu recours à différents processus pour sélectionner les personnes susceptibles d'être réinstallées au Canada. Dans certaines régions, le HCR a déclaré avoir utilisé un système de loterie (premier entré, premier sorti, par loterie); c'est ce qu'il a déclaré avoir utilisé pour le traitement des réfugiés en Thaïlande et celui des réfugiés de Dadaab (Kenya). Dans d'autres régions (Damas), le HCR a expliqué avoir tenu compte du fait que les

¹⁰ Selon le HCR, la détermination *prima facie* du statut de réfugié se fait dans les cas d'afflux massifs qui concernent souvent des groupes de personnes reconnus comme réfugiés sur une base collective étant donné que les motifs objectifs de leur fuite et les circonstances dans le pays d'origine sont manifestes. Source : Principes directeurs sur la protection internationale, HCR/GIP03/03, 10 février 2003, p.7.

¹¹ La note de service de CIC concernant les réfugiés bhoutanais indiquait qu'un maximum de 15 % à 20 % du total des cas pouvait consister en personnes ayant des besoins spéciaux et que le contingent initial de réfugiés incluait un nombre minimal de personnes parlant anglais et pouvant lire le langage des signes afin de faciliter l'intégration des futures vagues de réfugiés bhoutanais.

réfugiés irakiens avaient, ou non, de la famille, des parents ou des amis au Canada. Dans les cas où le HCR avait opté pour un « système de loterie », c'était en général parce que les réfugiés remettaient en question le processus de sélection et souhaitaient davantage de transparence sur le mode de fonctionnement du processus de sélection aux fins de la réinstallation.

- L'une des principales observations formulées dans les études de cas internationales est celle du peu d'information qui est retournée aux BCVE et/ou au HCR concernant la pertinence des recommandations faites au Canada. D'après le personnel de CIC et celui du HCR, des améliorations ou des modifications pourraient être apportées à l'identification et la sélection des RPG si des renseignements leur étaient communiqués concernant la mesure à laquelle les RPG ont réussi à s'intégrer au Canada. Même si, tel que mentionné précédemment, depuis l'adoption de la LIPR, le Canada ne sélectionne plus les immigrants en fonction de leur capacité d'intégration, le HCR pense tout de même qu'il pourrait recommander différents types de réfugiés à différents pays s'il comprenait mieux dans quelle mesure les différents types de réfugiés se sont « intégrés » dans les divers pays touchés par la réinstallation des réfugiés.
- En ce qui a trait à la sélection des RPG destinés au Canada, les représentants du HCR à Damas et à Nairobi ont signalé que le Canada semblait afficher un taux d'acceptation très élevé (comparativement aux autres pays de réinstallation) et que le Canada était également ouvert à l'idée d'accepter des personnes nécessitant une protection urgente ou ayant des besoins médicaux importants.

Tel que mentionné précédemment, la plupart des réfugiés que le HCR recommande au Canada aux fins du Programme des RPG sont acceptés. Les régions qui ont profité de l'acceptation de la détermination *prima facie* du statut de réfugié par le HCR (Damas, Singapour) ont affiché des taux d'acceptation légèrement plus élevés que les régions n'ayant pas nécessairement accepté cette détermination *prima facie* du statut de réfugié du HCR (et, en conséquence, le personnel de CIC a dû établir leur admissibilité), notamment Bogota et Nairobi.

Tableau 2-1 : Taux d'acceptation des RPG par le gouvernement fédéral

BCVE	CIC	Taux d'acceptation des RPG par CIC	Visas de RPG délivrés (2009)	Accepte la dét. <i>prima facie</i> du HCR	Réfugiés traités selon la dir. de CIC sur le traitement de groupe
		87 %	200	Non	Non
		93 %	1 251	Non	Non
		96 %	1 096	Oui	Non
		98 %	1 382	Oui	Oui

Source : Données du STIDI de CIC

2.3. Sélection et traitement

Résumé des résultats - Sélection et traitement

- La présence « sur le terrain » d'employés affectés dans les BCVE est vue par le HCR/l'OIM comme un exemple de pratique exemplaire susceptible de favoriser l'efficacité de la réinstallation des réfugiés.
- Les ressources nécessaires pour la sélection et le traitement varient en fonction de la « détermination » des réfugiés.
- Il y a un manque d'uniformité dans le traitement et de contrôle de la qualité à l'échelle des bureaux de CIC.
- Des contraintes logistiques influencent également l'efficacité du traitement des RPG, notamment l'accès aux réfugiés (réfugiés dans les villes ou installés dans des camps), les questions de sécurité et les problèmes de communication (courriel, accès à Internet).

Pour faciliter la sélection et le traitement des réfugiés, les BCVE travaillent en étroite collaboration avec le HCR et l'OIM. Du point de vue des études de cas internationales, les BCVE ont établi de bons rapports avec ces grandes organisations. Au cours de toutes les visites internationales effectuées, nous avons observé que grâce aux agents chargés des réfugiés affectés « sur le terrain », la communication avec le HCR/l'OIM était meilleure et que le Canada avait une meilleure compréhension des enjeux locaux de la sélection et du traitement. Les informateurs clés d'un peu partout dans le monde ont fait état des autres avantages que comporte la présence d'agents de CIC dans les régions. Ce sont :

- Contact établi en temps opportun par le HCR pour la prise de mesures liées à la réinstallation des cas de protection urgents;
- Forte sensibilisation à l'égard des grands enjeux politiques/sociaux auxquels sont confrontés les réfugiés et/ou les pays hôtes.

Les intervenants (HCR/OIM), qui sont très bien placés pour faire une comparaison entre les méthodes de sélection et de traitement des réfugiés du Canada à celles des autres pays de réinstallation, ont fait état de plusieurs aspects positifs du processus canadien qu'ils considèrent comme des pratiques exemplaires. Entre autres :

- La présence « sur le terrain » d'employés canadiens détenant les pouvoirs de décision nécessaires pour approuver les cas urgents, les cas de besoins médicaux élevés et les autres cas, et pour en accélérer le traitement. La présence d'agents chargés des réfugiés dans les BCVE favorise en outre une étroite communication entre le HCR, l'OIM et le Canada.
- De façon générale, le Canada pose moins de restrictions en ce qui concerne le type de réfugiés qu'il acceptera¹². En conséquence, les réfugiés que le HCR recommande au Canada sont généralement acceptés (le taux d'acceptation dépasse les 90 %).
- Le Canada continue d'accepter un nombre élevé de réfugiés (en 2009, il s'est classé au second rang, après les États-Unis).

L'information recueillie dans le cadre des études de cas internationales a également fait ressortir les difficultés que posent la sélection et le traitement des RPG clients en fonction de la détermination du statut de réfugié (c.-à-d. l'acceptation ou la non-acceptation de la détermination

¹² Il a été signalé par le HCR que les États-Unis posent des exigences plus strictes en matière de sécurité, en ce qui a trait aux réfugiés, et que l'Australie n'accepte généralement pas les personnes ayant des problèmes médicaux complexes.

prima facie du statut de réfugié) et des modèles de traitement de CIC. Vous trouverez ci-dessous une discussion sur les différents modèles de traitement utilisés dans les BCVE visités au cours de l'évaluation.

Tableau 2-2 : Aperçu des modèles de traitement des RPG dans certaines régions

BCVE CIC	Modèle	Description	Avantages	Inconvénients
Bogota	<ul style="list-style-type: none"> • Surtout pays source 	<ul style="list-style-type: none"> • Permet à des individus se trouvant au pays de demander l'asile sans quitter le pays. • Les résidents de la Colombie ne font pas l'objet d'une recommandation du HCR 	<ul style="list-style-type: none"> • Ces personnes devraient avoir accès aux documents (certificat de naissance, passeports, etc.). 	<ul style="list-style-type: none"> • Le personnel de CIC doit à la fois établir la recevabilité de la demande et l'admissibilité de la personne. • Le personnel de CIC estime qu'une partie des demandes est peu appropriée.
Nairobi	<ul style="list-style-type: none"> • Surtout des réfugiés au sens de la Convention • Traitement individuel • Pas de détermination <i>prima facie</i> • Un certain traitement de groupe a été fait dans le passé (projet pilote) 	<ul style="list-style-type: none"> • Le HCR identifie et recommande des réfugiés au Canada; ils seront pris en compte dans le cadre du Programme des RPG. 	<ul style="list-style-type: none"> • Le HCR présélectionne des réfugiés; la plupart sont jugés admissibles. 	<ul style="list-style-type: none"> • Le personnel de CIC doit tout de même établir la recevabilité de la demande et l'admissibilité de la personne, bien que les rejets soient peu nombreux et que les demandes soient généralement acceptées. • Le traitement se fait au cas par cas. • Le centre de jumelage tente d'envoyer les réfugiés dans des collectivités où se vivent des compatriotes de la même ethnie.
Damas	<ul style="list-style-type: none"> • Réfugiés au sens de la Convention • Traitement individuel • Accepte la détermination <i>prima facie</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Le HCR identifie et recommande des réfugiés au Canada; ils seront pris en compte dans le cadre du Programme des RPG. 	<ul style="list-style-type: none"> • Taux d'approbation plus élevés; temps de traitement plus rapide. • L'acceptation de la détermination <i>prima facie</i> signifie que CIC examine les clients sous l'angle des critères d'admissibilité seulement, puisqu'ils sont considérés comme des réfugiés. 	<ul style="list-style-type: none"> • Les dossiers sont encore examinés au cas par cas. • Le traitement se fait au cas par cas.

BCVE CIC	Modèle	Description	Avantages	Inconvénients
Singapour	<ul style="list-style-type: none"> • Réfugiés au sens de la Convention • Surtout un traitement de groupe • Accepte la détermination <i>prima facie</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Le HCR identifie et recommande des réfugiés au Canada; ils seront pris en compte dans le cadre du Programme des RPG. • Les individus/familles sont sélectionnés dans le même groupe ethnique/culturel. 	<ul style="list-style-type: none"> • L'acceptation de la détermination <i>prima facie</i> signifie que CIC examine les clients sous l'angle des critères d'admissibilité seulement, puisqu'ils sont considérés comme des réfugiés. • Capacité de traiter rapidement les familles apparentées comme des « groupes » pour les faire venir au Canada. • CIC peut fournir des profils de groupe/profils culturels pour les réfugiés traités. • Les FS au Canada peuvent mieux planifier les arrivées des groupes ethniques/culturels définis. • Taux d'approbation plus élevés, traitement plus efficace. 	<ul style="list-style-type: none"> • Dans certains cas, l'arrivée d'un gros groupe de réfugiés dans une petite collectivité peut exercer des pressions sur les ressources du FS/des organisations communautaires.

Source : Études de cas internationales

Comme le fait ressortir le Tableau 2-3, il existe des différences considérables d'un BCVE à un autre en ce qui a trait aux paramètres du traitement des réfugiés. Dans l'ensemble, compte tenu du modèle de traitement de groupe utilisé à Singapour, ce bureau a pu traiter de grands nombres de RPG avec un nombre d'employés limité. Le bureau de Damas a également pu traiter un nombre relativement important de réfugiés par employé, en raison de l'acceptation de la détermination *prima facie* des Iraquiens, en Syrie, et d'un accès rapide aux réfugiés installés dans les villes (la majorité résidaient à Damas). En revanche, l'efficacité du traitement des réfugiés dans les bureaux de Bogota et de Nairobi n'a pas profité de la détermination *prima facie* du statut de réfugié/du traitement de groupe et le bureau de Nairobi s'est également heurté à la difficulté d'accès aux réfugiés qui résidaient surtout dans des camps. Le nombre considérable de demandes ne respectant pas les critères de recevabilité et l'absence de présélection, compte tenu que toutes les demandes doivent être évaluées, ont créé, à Bogota, des arriérés qui ont empêché le programme des personnes de pays source d'assurer, en temps opportun, une protection aux réfugiés.

À l'examen des besoins en ressources de chaque bureau, nous constatons l'efficacité du traitement de groupe. De façon générale, les BCVE sont organisés de façon telle qu'une section s'occupe du traitement des réfugiés et d'ordinaire, le personnel participe à la fois au traitement des RPG et des réfugiés bénéficiant d'un parrainage privé (PPR). Tel qu'illustré ci-dessous, les BCVE qui profitent de la détermination *prima facie* (Singapour, Damas) disposent de paramètres de traitement plus « efficaces ». Il conviendrait de noter, toutefois, que d'autres facteurs influencent le traitement – par exemple, l'accès aux réfugiés (Damas – réfugiés installés dans les villes, aucun problème d'accès; Nairobi – réfugiés installés dans des camps, problèmes d'accès importants).

Tableau 2-3 : Principaux paramètres du traitement des réfugiés - certains BCVE, 2009 (janvier-décembre)

Bureau	Bogota	Singapour	Damas	Nairobi
Processus de sélection des réfugiés	Surtout pays source	Recommandation du HCR	Recommandation du HCR	Recommandation du HCR
Acceptation de la détermination <i>prima facie</i>	Non	Oui	Oui	Non
Installé dans les camps	Non	Oui	Non	Oui
Traitement de groupe	Non	Oui	Non	Non
Nombre appr. d'employés affectés aux réfugiés (ACE et ERP)*	3,0	1,5	4,1	4,3
Visas de réfugiés délivrés (personnes) Fédéral et Québec	1 128	1 933	3 866	2 617
Visas de RPG délivrés (personnes) Fédéral et Québec	853	1 818	1 399	1 445
Taux d'approbation des RPG Fédéral et Québec	37 %	98 %	97 %	90 %
Temps de traitement (70 % des cas traités à l'intérieur de x mois) Fédéral et Québec	32 mois	15 mois**	8 mois	25 mois
Nombre de réfugiés traités/employé (visas de réfugié/employé), (RPG et réfugiés du PPR)	376	1 289	943	616

Note : « Réfugiés » inclut les RPG, les personnes bénéficiant du PPR et les personnes à charge des réfugiés.

*Niveaux de dotation (ETP) approximatifs – exclut le recours à du personnel en devoir temporaire et autres ERP qui prêtent main-forte au traitement des réfugiés. ACE : agent canadien à l'étranger; ERP : employé recruté sur place.

**Note : CIC, à Singapour, a souvent retardé le traitement des RPG pour tenir compte de la capacité du HCR/de l'POIM /du FS de traiter de grands nombres de réfugiés, et des conditions météorologiques.

D'autres enjeux relatifs à la sélection et au traitement des RPG sont décrits ci-dessous.

Manque d'uniformité dans les méthodes de contrôle de la qualité/de traitement - Les études de cas internationales ont fourni un aperçu des méthodes utilisées au sein de chaque BCVE pour surveiller le traitement des RPG. Bien que tous les BCVE entrent des données dans le STIDI, plusieurs d'entre eux (p. ex. Singapour, Damas) ont mis au point des systèmes s'appuyant sur Excel pour mieux gérer l'administration et le traitement des dossiers des RPG. La mise au point de systèmes Excel était souvent attribuable au fait que le personnel de CIC souhaitait pouvoir accéder à de meilleures données/des données plus opportunes que ne peut fournir le STIDI. Ces systèmes ont en outre servi à vérifier si l'information contenue dans le STIDI correspondait à celle des bases de données Excel parallèles. L'existence de tels systèmes « parallèles » donne à penser que le STIDI n'est pas considéré comme un outil d'information de gestion viable et qu'on le trouve également difficile à utiliser pour la production de statistiques à l'intention du personnel/de la direction du BCVE. Les études de cas internationales ont aussi fait ressortir les différentes méthodes de contrôle de la qualité utilisées dans les divers bureaux. Les informateurs clés ont fait observer que le niveau de formation variait selon le bureau et que les possibilités d'offrir une formation/orientation aux nouveaux employés étaient limitées parce qu'au moment des rotations, la période de chevauchement avec la présence des ACE est courte ou inexistante.

Capacité limitée d'intégrer l'information du HCR dans les systèmes canadiens – Au moment des visites sur place dans les bureaux d'un peu partout, l'équipe chargée de l'évaluation a constaté que du personnel des BCVE saisissait à nouveau dans le STIDI les données extraites des Formulaires d'enregistrement du HCR aux fins de la réinstallation (FER). Compte tenu de la quantité considérable d'information contenue dans les FER, il serait avantageux que CIC puisse extraire électroniquement les données du FER pour alimenter le STIDI et/ou les autres bases de données. Il semblerait que les États-Unis sont en voie de mettre au point les systèmes nécessaires pour faciliter le téléchargement de certaines données, du système du HCR (PROGRESS) vers leurs systèmes internes (É.-U.).

Renseignements médicaux – Dans la plupart des cas, les renseignements médicaux du réfugié se limitent aux données contenues dans le Formulaire pour l'évaluation des besoins de rétablissement (IMM 5544-B). De façon générale, les données recueillies dans le cadre des examens médicaux préalables au départ, par exemple les examens sanguins et/ou rayons X, ne sont pas remises au RPG lorsqu'il se rend au Canada. En revanche, il a été signalé que d'autres pays (p. ex. les États-Unis) remettaient beaucoup plus de données médicales aux réfugiés au moment de leur départ. Selon le personnel canadien de CIC interviewé, si les renseignements médicaux ne sont pas couramment communiqués aux réfugiés, c'est en raison des préoccupations en matière de confidentialité, de la perte potentielle de documents et de la difficulté de remettre le formulaire au réfugié. Toutefois, il serait possible de communiquer les renseignements médicaux sous forme de copies ou de fournir une enveloppe scellée contenant le dossier médical. L'adoption de dossiers médicaux électroniques (DME) pourrait favoriser davantage le partage des données médicales.

Capacités technologiques limitées – Il a été signalé que le Canada ne dispose d'aucune plateforme efficace reliant le personnel local aux systèmes de données centraux (STIDI). Par exemple, au moment des entrevues avec les réfugiés, les ACE ne peuvent accéder à distance au STIDI, ni pour y extraire des données, ni pour alimenter la base de données. Ainsi, l'ACE doit saisir à nouveau les données lorsqu'il rentre au BCVE. Le personnel de l'ACE a indiqué que le « STIDI mobile » n'était ni pratique ni utilisé sur le terrain.

Prêts pour le transport/les examens médicaux – Un autre problème a été relevé dans les études de cas internationales, notamment la pratique canadienne selon laquelle les réfugiés doivent rembourser au gouvernement canadien les frais des examens médicaux préalables au départ et les frais associés à leur transport vers le Canada. Compte tenu des difficultés financières que devront relever les RPG au Canada (voir la section 4.6), ces prêts représentent une difficulté financière de plus pour la plupart des réfugiés. Les représentants de l'OIM ont observé que parmi les pays de réinstallation, seuls le Canada et les É.-U. récupèrent certaines sommes d'argent auprès des réfugiés et, dans le cas des É.-U., il s'agit des frais de déplacement uniquement. Le personnel de l'OIM a fait état des problèmes que pose l'administration du système canadien : il comporte des coûts effectifs directs (et non des estimations, comme dans le cas du modèle américain) et utilise un système papier (les demandes de prêts se font manuellement) plutôt qu'un système électronique ou un système en direct.

2.4. Information préalable au départ

Résumé des résultats - Renseignements préalables au départ

- Les importants retards enregistrés dans le traitement des réfugiés suscitent souvent certains changements dans la composition de la famille, avant même le départ; selon CIC/l'OIM, le nombre de membres de la famille non munis de documents augmente à mesure que s'allonge le délai entre l'approbation et le traitement. De façon générale, parce que certains membres de la famille ne sont pas munis de documents, les RPG ne peuvent être réinstallés au Canada avant que soit réglé le problème de la composition de la famille.
- Il serait possible d'améliorer la communication « bidirectionnelle » entre le personnel du BCVE de CIC, les fournisseurs de services du Canada et les autres intervenants (OIM, HCR).
- Le programme Orientation canadienne à l'étranger (OCE) est considéré comme un outil efficace pour préparer les RPG avant leur arrivée au Canada.

2.4.1. Questions administratives préalables au départ - Divulgence des RPG

En général, le personnel de CIC et de l'OIM a observé qu'il avait le problème commun des changements dans la composition de la famille entre le moment de l'entrevue initiale avec le personnel de CIC et le moment où les réfugiés se présentent à leur examen médical prédépart et/ou au lieu de départ pour le Canada. Bien qu'il ne s'agisse pas, à leur avis, d'une question de fraude, il a été signalé que de nombreux réfugiés se présentent à leur examen médical prédépart et/ou à leur lieu de départ accompagnés de membres de la famille non munis de documents (il peut s'agir de nouveau-nés, mais également d'autres membres de la famille non munis de documents). En pareils cas, la famille ne peut généralement pas partir pour le Canada et des ressources doivent être consacrées à la documentation et/ou au traitement de ces membres de la famille non munis de documents. Compte tenu du temps qui s'écoule entre l'entrevue initiale avec CIC et la délivrance effective d'un visa (dans certains bureaux, il peut s'écouler de deux à trois ans entre l'entrevue initiale et les examens médicaux prédépart), on peut s'attendre à ce que les familles de réfugiés acquièrent de nouveaux membres, soit par mariage soit par naissance. Certaines personnes ont fait remarquer que l'information communiquée aux réfugiés au moment de la présentation de la demande/la décision pourrait être améliorée; elle devrait préciser qu'il faut déclarer tous les membres de la famille et/ou d'autres renseignements liés au processus de leur réinstallation au Canada devraient être fournis.

2.4.2. Communication préalable au départ - OIM/autres intervenants

L'un des thèmes à être ressorti souvent des études de cas internationales était celui du peu d'« échange d'information » entre les principaux intervenants qui s'occupent du traitement des RPG, notamment le personnel de CIC travaillant dans les BCVE, le personnel régional du HCR et de l'OIM et les fournisseurs de services au Canada. Par exemple, le personnel de CIC a constaté qu'il recevait très peu de commentaires de l'AC de CIC concernant la pertinence des recommandations formulées et/ou les autres difficultés que devaient relever les RPG au Canada. De même, le personnel de l'OIM a signalé qu'il aimerait recevoir davantage de renseignements préliminaires sur les déplacements probables des RPG vers le Canada (pour pouvoir organiser un transport économique et prendre les mesures nécessaires pour les examens médicaux, le cas échéant), et les FS canadiens ont également demandé de recevoir des renseignements additionnels au sujet des déplacements probables des RPG et des besoins particuliers des RPG qui se dirigent vers le Canada.

2.4.3. Services du programme Orientation canadienne à l'étranger

En général, les fournisseurs de service ont convenu que les séances d'information préalables au départ – intitulées Orientation canadienne à l'étranger (OCE)¹³ – préparaient adéquatement les RPG en vue de leur arrivée au Canada. Lors des groupes de discussion avec les FS, il a été établi que l'OCE :

- fournit des renseignements exacts qui font contrepoids aux renseignements inexacts obtenus d'autres réfugiés;
- favorise un bon état d'esprit chez les RPG en les préparant à ce qu'ils doivent apprendre pour vivre au Canada. Par exemple, contrairement à ce qui se fait dans les camps, où les articles de première nécessité sont fournis, les RPG apprennent qu'ils auront la responsabilité de se trouver un logement, de se procurer des aliments et autres services nécessaires.

Il convient de noter que d'après certains FS, le programme OCE est « trop générique » et il faudrait l'adapter à la région précise du Canada à laquelle se destine le RPG. Bien que la modification puisse sembler plausible, elle suppose que les RPG se dirigent au même moment vers la même province ou région. Dans les faits, les séances d'OCE sont organisées en fonction de la demande et, dans la plupart des cas, les RPG qui participent aux séances seront dispersés dans de multiples régions du Canada. Toutefois, cela ne signifie pas que si des occasions se présentaient (p. ex. si un groupe entier de RPG est destiné à la même région), l'OCE ne devrait pas être modifiée de manière à y intégrer des modules « propres à la région ».

¹³ CIC procédera à une évaluation du programme Orientation canadienne à l'étranger (y compris OCE) au cours de l'exercice 2011-2012.

3. Principaux résultats : PAR

3.1. Pertinence

Résumé des résultats - Pertinence du PAR

- Selon les critères du HCR, le recours à la réinstallation comme solution durable pour les RPG exige que le gouvernement soutienne pleinement les RPG. C'est par le biais du Programme d'aide au rétablissement (PAR) que le gouvernement du Canada offre un tel soutien à ce groupe de réfugiés.
- Depuis l'adoption de la LIPR, les difficultés auxquelles sont confrontés les réfugiés arrivant au Canada sont plus prononcées; ainsi, la nécessité du PAR s'est accentuée au cours des dix dernières années.
- Le PAR contribue à répondre à deux des trois critères fixés par le HCR pour garantir que la réinstallation est une solution durable (indépendance économique et création de liens socioculturels).

3.1.1. Besoin continu envers le PAR

De façon générale, les intervenants interviewés dans le cadre de notre évaluation appuient fortement le maintien, sinon l'élargissement, du Programme d'aide au rétablissement (PAR). Plus particulièrement, les intervenants ont observé que d'après les critères du HCR, le recours à la réinstallation comme solution durable pour les RPG exige : un statut permanent; un soutien pour favoriser l'indépendance économique; et un soutien pour faciliter la création de liens socioculturels. Le PAR respecte les lignes directrices du HCR qui soulignent l'importance de tels services :

Au tout début de la période de réinstallation, les réfugiés réétablis devront avoir accès à tout un éventail de ressources comme le logement, l'emploi, des versements de soutien du revenu et des soins de santé, et se familiariser avec la culture, les conventions et les façons de faire de la société d'accueil. Ils doivent accomplir ces tâches dans un environnement peu familier, et souvent, ils maîtrisent mal la langue du pays d'accueil.

La prestation d'un soutien au cours de cette période peut réduire l'anxiété et aider les réfugiés réétablis à acquérir un sentiment de contrôle et d'indépendance. Et ce qui importe, c'est que les fournisseurs de soutien peuvent contribuer à faire en sorte que les réfugiés réétablis bénéficient d'un accès équitable aux ressources dont ils ont besoin pour leur réinstallation (HCR, 2002).

D'après les critères du HCR, les services offerts aux RPG dans le cadre du PAR semblent être cohérents avec les mesures de soutien jugées nécessaires par CIC. Tel que décrit ci-dessous, le PAR s'harmonise bien avec les services de rétablissement que le HCR juge importants.

Services de rétablissement identifiés par le HCR	Services du PAR
Logement	<ul style="list-style-type: none"> logement à l'arrivée (logement temporaire) aide à la recherche d'un logement permanent octroi d'un supplément au logement
Emploi	<ul style="list-style-type: none"> Counselling d'emploi limité offert aux RPG
Soutien du revenu	<ul style="list-style-type: none"> CIC offre un soutien du revenu d'une année, au taux provincial de l'aide sociale CIC offre aussi d'autres allocations uniques pour des achats essentiels
Soins de santé	<ul style="list-style-type: none"> Soins de santé dans le cadre du PFSI en attendant l'accès aux régimes de soins de santé provinciaux/territoriaux
Orientation sociale	<ul style="list-style-type: none"> Services d'orientation d au cours des 4 à 6 premières semaines dans le cadre du PAR

L'un des principaux résultats de la recherche donne à penser que depuis l'adoption de la LIPR, les défis auxquels sont confrontés les réfugiés qui arrivent au Canada se sont accentués; ainsi, la nécessité de mesures de soutien à l'établissement adéquates a sans doute augmenté et non diminué, au cours des dix dernières années. Comme le met en évidence le Tableau 3-1, le profil des RPG qui arrivent au Canada est très différent du profil des RPG arrivés avant l'adoption de la LIPR. Le tableau l'indique : une hausse marquée a été enregistrée en ce qui a trait à la proportion de RPG susceptibles d'éprouver des difficultés d'intégration en raison de leur manque de connaissance d'une langue officielle, de leur faible niveau d'études et de leur âge.

Tableau 3-1 : Variation en pourcentage de la proportion de RPG réinstallés au Canada confrontés à des difficultés d'intégration

Obstacle à l'intégration	Proportion en 2000	Proportion en 2009	Variation
Aucune connaissance des langues officielles	66 %	75 %	+9 %
Aucun degré d'instruction (tous les RPG)	25 %	32 %	+7 %
Aucun degré d'instruction (adultes seulement)	7 %	20 %	+13 %
65 ans ou plus	1 %	3 %	+2 %
Plus d'un obstacle*	20 %	30 %	+10 %
Cas de familles monoparentales	8 %	9 %	+1 %

Source : Données du SSOBL; * Les obstacles choisis pour calculer cette variable étaient : n'avoir aucun degré d'instruction, n'avoir aucune connaissance des langues officielles; et avoir 65 ans ou plus à l'admission.

3.1.2. Harmonisation avec les objectifs et priorités du gouvernement fédéral

Tel que mentionné précédemment, avec l'adoption de la LIPR, le Canada a adopté le point de vue que le besoin de protection devrait être le principal critère de sélection des réfugiés aux fins de leur rétablissement. Dans ce contexte, le Canada a pu constater un important changement dans le type de réfugiés arrivant au Canada, étant donné que la proportion de clients confrontés à des difficultés a considérablement augmenté (voir le Tableau 3-1). Dans ce contexte, on peut s'attendre à ce que les services requis par les réfugiés soient maintenant encore plus nombreux que ce n'était le cas avant 2002.

Le Programme d'aide au rétablissement est l'un des programmes clés dont dispose le Ministère pour favoriser et promouvoir l'intégration des réfugiés parrainés par le gouvernement au Canada; il est compatible avec les résultats et priorités stratégiques du Ministère. Comme il est indiqué sur

le site Web de CIC et reproduit ci-dessous, le gouvernement du Canada a à cœur de soutenir pleinement les réfugiés parrainés par le gouvernement :

Les réfugiés pris en charge par le gouvernement sont des réfugiés au sens de la Convention outre-frontières et des membres de la catégorie de personnes de pays source dont la réinstallation initiale au Canada est entièrement prise en charge par le gouvernement du Canada ou du Québec. Les services nécessaires sont fournis par des organisations non gouvernementales avec lesquelles CIC a conclu un accord.

Les services offerts peuvent s'étendre sur une période maximale d'un an après l'arrivée au Canada, ou jusqu'à ce que le réfugié soit en mesure de subvenir seul à ses besoins, selon ce qui se produit en premier. Ces services peuvent comprendre :

- le logement;
- l'habillement;
- l'alimentation;
- l'aide nécessaire pour trouver un emploi et devenir financièrement autonome;
- d'autres formes d'aide à la réinstallation (CIC, 2010e)

3.1.3. Cohérence avec les rôles et responsabilités du gouvernement fédéral

Actuellement, le gouvernement fédéral joue un rôle important en tant que créateur du PAR, et il a recours à des tiers fournisseurs de services (FS - fournisseurs de services) pour la mise en œuvre des programmes et services. En plus de verser des fonds aux FS, le gouvernement fédéral administre l'octroi d'un soutien du revenu aux RPG.

En général, les informateurs clés (CIC et les FS) appuient l'actuelle structure de prestation des services du PAR selon laquelle des tiers fournisseurs de services offrent les programmes et services effectifs aux RPG clients; le financement et la surveillance sont assurés par CIC. Les informateurs clés ont fait état de plusieurs des avantages de ce modèle, soit :

- Le FS ont développé les compétences nécessaires pour travailler avec les RPG, et comme les FS ont souvent d'autres contacts avec des organisations provinciales ou autres, ils sont en mesure de fournir un large éventail de services qui ne seraient d'ordinaire pas offerts si le service était assuré uniquement grâce aux fonds du PAR de CIC (p. ex. le PAR a un effet de levier sur d'autres mesures de soutien/sur l'infrastructure du FS);
- Les FS ont une bonne compréhension de la collectivité locale; on considère qu'ils ont des liens étroits avec les services communautaires;
- Les intervenants de CIC sont également d'avis que les FS peuvent mettre en œuvre les programmes/cours du PAR plus efficacement que ne le ferait CIC s'il dispensait le programme à l'interne (CIC, 2009).

Il conviendrait également de noter que la mise en œuvre du PAR est compatible avec le recours à des FS pour d'autres programmes de CIC (notamment les programmes linguistiques et programmes d'établissement). Néanmoins, les informateurs clés ont fourni un aperçu d'autres rôles que pourrait jouer le gouvernement fédéral, en ce qui concerne la prestation du PAR. Entre autres :

- Améliorer la surveillance des résultats de programme;
- Établir des mécanismes pour soutenir l'échange d'information et l'innovation parmi les intervenants;

- Faire un examen des programmes et instaurer un processus pour mettre le programme à jour périodiquement, de façon régulière (p. ex. niveaux de financement, lacunes dans les services, etc.).

3.2. Information préalable à l'arrivée

Résumé des résultats - Information préalable à l'arrivée

- Les FS sont convenablement informés des dates et heures d'arrivée des RPG.
- L'information préalable à l'arrivée qui concerne les RPG n'est pas assez détaillée ou de qualité.
- Les erreurs et omissions liées à l'information préalable à l'arrivée compromettent la capacité des FS de répondre aux besoins immédiats et essentiels de tous les RPG.

Au cours des entrevues avec des informateurs clés, les FS ont indiqué que le Centre de jumelage et CIC les avaient convenablement informés des dates et heures d'arrivée des RPG. Selon eux, toute lacune ou erreur, eu égard aux heures ou dates d'arrivée, échappait au contrôle de CIC ou du Centre de jumelage. Dans l'ensemble, la majorité des FS qui ont participé à l'enquête sont satisfaits de la rapidité à laquelle les TPA (Transmission du préavis d'arrivée) leur parviennent (très – 68 %; assez – 26 %) et qu'ils renferment l'information dont ils ont besoin pour répondre aux besoins immédiats des RPG (très– 63 %; assez– 32 %).

En dépit de leur satisfaction à l'égard de l'information concernant les heures d'arrivée, les FS ont exprimé certaines préoccupations concernant la qualité de l'information sur les RPG obtenue avant leur arrivée. Au cours des visites sur place, des entrevues avec des informateurs clés et des groupes de discussion, les FS ont affirmé que l'information communiquée avant l'arrivée des RPG était incomplète et qu'elle ne leur permettait pas de se préparer adéquatement pour répondre aux besoins immédiats et essentiels de tous les RPG. Plus particulièrement, il a été question des renseignements médicaux et renseignements sur la famille :

- L'information médicale est incomplète, ce qui leur complique la tâche lorsqu'il s'agit de répondre aux besoins médicaux immédiats ou à long terme (p. ex. problèmes médicaux urgents, renouvellement des ordonnances);
- La composition de la famille n'était pas toujours clairement indiquée et parfois, il faut apporter des changements de dernière minute aux dispositions qui ont été prises pour le logement temporaire.

Les agents locaux de CIC ont convenu avec les FS que le peu de renseignements médicaux communiqués posait des problèmes pour ce qui est de répondre aux besoins immédiats des RPG. Outre le manque d'information, la qualité de l'information préoccupe. Les FS ont expliqué au cours des entrevues avec les informateurs clés et des groupes de discussion que les inexactitudes de la documentation sur les RPG préparée à l'étranger (p. ex. fautes d'orthographe dans les noms, orthographe différents d'un même nom sur les divers documents, dates de naissance erronées, années de naissance erronées) créaient des problèmes d'accès aux services, au Canada, qu'il était difficile de les corriger et qu'il fallait y consacrer beaucoup de temps.

3.3. Qualité du jumelage

Résumé des résultats - Qualité du jumelage

- Selon l'évaluation, les résultats relatifs à la qualité du jumelage sont variables.
- Bien que les FS et CIC aient indiqué que le jumelage était adéquat, environ un cinquième des RPG assujettis à l'enquête ont affirmé avoir déménagé hors de la collectivité à laquelle ils avaient été jumelés.
 - Le plus souvent, les migrants secondaires cherchent un emploi, la réunion de la famille, la communauté ethnique ou l'accès à des services de santé ou d'éducation.
- Plus un RPG vit au Canada depuis longtemps, plus il est susceptible d'avoir déménagé hors de la ville à laquelle il a été jumelé.

Au cours des entrevues, les FS et CIC ont généralement indiqué que les RPG étaient convenablement jumelés aux collectivités. Ainsi, ils sont d'avis que les besoins des RPG sont placés à l'avant-plan du processus de jumelage. Les RPG interrogés ont confirmé les opinions des FS; la plupart d'entre eux sont satisfaits de la collectivité à laquelle ils ont été jumelés. Dans l'enquête auprès des RPG, la majorité (85 %) des RPG se sont dits heureux de la ville où ils ont été envoyés. Il importe également de comprendre que le Centre de jumelage a des cibles de RPG à respecter et qu'il doit s'efforcer de respecter les cibles dans 23 villes différentes. Le taux de satisfaction élevé des RPG donne à penser que le Centre de jumelage a réussi à trouver un équilibre entre les besoins des RPG et la nécessité de répartir les réfugiés dans un certain nombre de collectivités du Canada.

En dépit du taux de satisfaction rapporté, il semble y avoir une possibilité d'améliorer le jumelage étant donné que 16 % des RPG ne sont pas du tout ou seulement « assez ou un peu » heureux du jumelage et qu'un cinquième (18 %) des RPG effectue une migration secondaire. Dans les cas où ils ont déclaré avoir déménagé hors de la collectivité à laquelle ils étaient destinés, les RPG l'ont fait, en moyenne, 11 mois après être arrivés dans leur nouvelle collectivité (39 % des personnes qui ont déménagé se sont réinstallées dans les cinq premiers mois). Comme le montre le Tableau 3-2, plus les RPG vivent au Canada depuis longtemps, plus ils sont susceptibles d'avoir déménagé hors de la ville à laquelle ils étaient destinés. Le déplacement traduit un besoin de trouver un emploi et/ou de réunir la famille/les amis ou de trouver une communauté ethnique plus large.

Tableau 3-2 : Proportion de RPG qui se sont déplacés depuis leur arrivée - années d'admission 2005-2009

Année d'admission	2005	2006	2007	2008	2009	Période de référence
RPG sondés (n=443)	33 %	22 %	14 %	12 %	9 %	18 %

Source : Enquête auprès des RPG QA7

Au moment des entrevues avec les informateurs clés, les FS ont également fait remarquer que les niveaux de migration secondaire (au cours de la première année) ont diminué dans les dernières années. En général, les FS ont énuméré un certain nombre de raisons pour expliquer le départ des RPG de leur collectivité originale, notamment :

- réunion avec la famille/les amis;
- perspectives économiques perçues;
- impression de pouvoir obtenir de meilleurs programmes et services;

- accès à une communauté ethnique;
- conditions météorologiques.

Même si les opinions étaient partagées en ce qui a trait à l'efficacité des consultations que le Centre de jumelage tient avec les collectivités locales pour établir les niveaux de capacité, au cours des entrevues avec les informateurs clés, il a été signalé que ce processus s'était amélioré au cours des dernières années. Pour faciliter le processus de jumelage, le Centre de jumelage a mené une enquête sur la capacité des FS afin de mieux comprendre les ressources dont disposent les FS un peu partout au Canada. En outre, les FS ont indiqué que les agents de CIC semblaient être mieux placés pour transmettre au Centre de jumelage les demandes et les préoccupations au sujet de la capacité locale. Ils estiment que cette amélioration de la communication a rehaussé la qualité du jumelage des RPG aux communautés concernées. En dépit des améliorations apportées au processus de jumelage, les informateurs clés ont indiqué que les problèmes de jumelage étaient plus marqués chez les RPG ayant des besoins médicaux élevés, les RPG qui n'ont pas été consultés au cours du processus de jumelage et les RPG qui n'ont pas été envoyés dans des collectivités où résidait de la famille ou des amis.

Un examen des caractéristiques des migrants secondaires vient appuyer les constatations des informateurs clés. Les RPG n'ayant aucune compétence dans l'une ou l'autre des langues officielles du Canada sont considérablement moins susceptibles que les RPG compétents dans une langue officielle de s'éloigner de leur collectivité de destination. Ainsi, 77 % des personnes n'ayant aucune compétence en langue officielle y sont demeurées, comparativement à 66 % des personnes ayant des compétences en langues officielles. De plus, les RPG jumelés à des collectivités de taille petite ou moyenne étaient plus susceptibles de se déplacer que ceux installés dans un grand centre urbain (petites – 30 % de mobilité; moyennes – 31 %; grandes – 14 %).

Dans la même veine que les résultats de l'enquête, l'analyse des données de la BDIM sur la mobilité interprovinciale des RPG a fait ressortir que les RPG étaient plus susceptibles de quitter leur province de destination prévue au cours des premières années qui suivent leur arrivée, étant donné que 11 % avaient déménagé à la fin de leur année d'admission et que 22 % l'avaient fait à la fin de leur seconde année complète au Canada. Toutefois, la rétention variait selon les endroits du pays (voir le Tableau 3-3); l'Alberta affichait le taux de rétention le plus élevé (89 %) en 2007, suivie de l'Ontario et de la Colombie-Britannique (83 %). Ce sont les provinces de l'Atlantique qui affichaient le taux le plus faible (entre 48 % et 34 % selon la province), avec la Saskatchewan (46 %).

Tableau 3-3 : Statistiques sommaires sur la mobilité interprovinciale des RPG en 2006 (cohortes de 2000 à 2007)

	Destinatio n prévue	Émigratio n	Immigratio n	Écart net	Écart net (%)	Taux de roulement	Taux de rétention
Terre-Neuve	485	290	20	-270	-55,67	0,07	40,21 %
Î.-P.-É.	225	135	15	-120	-53,33	0,11	40,00 %
N.-É.	675	350	70	-280	-41,48	0,20	47,76 %
Nouveau-Brunswick	610	400	30	-370	-60,66	0,08	34,43 %
Ontario	10 715	1 800	1 710	-90	-0,84	0,95	83,20 %
Manitoba	1 975	790	220	-570	-28,86	0,28	60,00 %
Saskatchewan	1 550	835	160	-675	-43,55	0,19	46,13 %
Alberta	3 580	400	2 520	2 120	59,22	6,30	88,83 %
C.-B.	3 510	590	480	-110	-3,13	0,81	83,19 %

Source : BDMI

L'analyse de la mobilité des RPG obtenue grâce à la BDMI a également été comparée aux modèles de mobilité d'autres groupes d'immigrants et/ou de réfugiés. Par exemple, selon une recherche de CIC (CIC 2010f), parmi l'ensemble des immigrants qui ont été admis au Canada entre 1991 et 2006, approximativement 14 % avaient quitté leur province de destination originale. Bien qu'il ne puisse y avoir de comparaison directe puisque la période de référence des deux analyses n'est pas la même, il en ressort que les RPG sont légèrement plus mobiles que les autres groupes d'immigrants.

3.4. Logement temporaire

Résumé des résultats - Logement temporaire

- Bien que le nombre de jours que les RPG passent dans un logement temporaire soit variable, les FS affirment qu'en raison du peu de temps que les RPG peuvent passer dans un logement temporaire, le logement choisi est peu adéquat et les RPG absorbent plus ou moins l'information qui leur est présentée au cours des séances d'orientation.

Au cours des études de cas domestiques, il a été constaté que les logements temporaires variaient selon les endroits au Canada. Certains FS louent des chambres d'hôtel pour les RPG, s'il y a lieu, tandis que d'autres louent en permanence certains appartements pour y loger temporairement les RPG. Finalement, certains FS disposent d'une maison d'accueil et ils y logent temporairement de multiples familles de RPG. Lorsqu'ils arrivent dans le logement temporaire, les RPG reçoivent des vêtements, du linge de maison, des aliments (ou une allocation alimentaire) et une indemnité de faux frais.

Selon les personnes interviewées au cours des visites domestiques, le nombre de jours que les RPG passent dans le logement temporaire varie, mais il est en partie régi par le marché de la location dans la collectivité de destination (Kappel Ramji Consulting Group, 2006). En 2009, les séjours moyens dans un logement temporaire étaient plus longs dans les Prairies et l'Ontario (Tableau 3-4), ce qui reflète, en partie, les taux de location élevés à Calgary et à Toronto (Source : iCams). Reflet des difficultés à trouver un logement, la durée du séjour dans un logement temporaire s'est accrue de 1,9 %, en ce qui a trait aux RPG seuls, atteignant une moyenne de 17,8 jours en 2009; il était de 17,5 jours en 2005 (Source : iCams).

Tableau 3-4 : Moyenne globale : nombre de jours que les RPG passent dans un logement temporaire, selon la région

Logement temporaire	2005 - Jours/RPG	2009 - Jours/RPG
Atlantique	9,16	11,93
Ontario	15,17	16,06
Prairies	21,36	23,25
Colombie-Britannique	19,93	13,19
Canada	17,49	17,56

Source : iSMRP

Selon les affirmations des FS, le séjour dans un logement temporaire est trop court et la brièveté de ce séjour a des répercussions sur la prestation des services du PAR et sur l'absorption des informations. On s'attend à ce que les FS se lancent immédiatement dans la prestation des services, sans donner aux RPG la possibilité de se reposer. Le problème s'est avéré particulièrement aigu dans le cas des RPG qui avaient eu à traverser de multiples fuseaux horaires et qui subissaient le décalage horaire à leur arrivée. Il a été signalé que la fatigue des RPG avait des répercussions négatives sur leur capacité d'absorption des informations.

Actuellement, ni le Guide des politiques du PAR (IP 3) ni le Manuel de prestation du Programme d'aide au rétablissement ne renferment de lignes directrices officielles sur le fait de fournir un logement temporaire. Ainsi, bien qu'il y soit question de logement temporaire, aucun des documents ne décrit le type de logement ni la durée autorisée du séjour. De façon générale, les FS ont interprété ce manque d'information comme un encouragement à restreindre le plus possible la durée du séjour. Cette compréhension des faits a amené les FS interviewés à dire qu'ils devaient se hâter d'offrir les séances d'orientation de base et les programmes pour s'assurer que les RPG puissent vivre en toute sécurité dans leur propre appartement. Toutefois, comme l'ont fait remarquer certains FS, l'installation des RPG dans une maison d'accueil facilite le transport au moment de la prestation des services. De même, des pressions sont exercées sur les FS pour qu'ils trouvent un logement permanent aux RPG. Les contraintes de temps sont susceptibles de donner lieu à la sélection d'un logement peu adéquat, trop cher ou trop éloigné des services requis.

3.5. Services du PAR

Résumé des résultats - Services du PAR

- Les FS et les RPG affirment que le PAR répond aux besoins immédiats et essentiels des RPG. Toutefois, la hausse du nombre de RPG confrontés à des « obstacles » est de plus en plus problématique et elle impose des contraintes importantes sur le personnel et les ressources des FS.
- Les tendances asymétriques relatives aux arrivées de RPG ont une incidence négative sur la prestation des services.
- Les délais d'exécution et les heures de service disponibles ont des répercussions négatives sur la prestation des services et sur l'actualisation des compétences des RPG.
- Les FS affirment avoir peu de marge de manœuvre pour décider des services à offrir aux clients. Ils aimeraient avoir une plus grande marge de manœuvre pour décider du nombre d'heures par client, des services offerts et de la durée des services offerts.
- Parmi les lacunes du service, mentionnons la garde d'enfants, les services aux jeunes et aux personnes âgées et les services d'emploi.
- Les FS laissent entendre que la gestion des cas et l'approche de « guichet unique » pour la prestation des services pourraient permettre aux RPG d'obtenir de meilleurs résultats.

Comme l'explique en détail le Manuel du PAR, les RPG bénéficient de séances d'orientation de base sur le Canada; d'une initiation à la vie quotidienne et d'une orientation financière; d'une aide pour trouver un logement permanent; et d'un renvoi vers d'autres programmes d'établissement au cours des quatre à six semaines suivant leur arrivée au Canada (CIC, 2010b). Souvent, les FS font une évaluation ou entrevue initiale pour déterminer les besoins des RPG. Par la suite, ils élaborent un plan de service pouvant comprendre de l'aide pour remplir les demandes d'inscription au régime provincial d'assurance-santé et demander un numéro d'assurance sociale, la prestation fiscale pour enfant et le crédit de TPS. Les clients assisteront également à une séance d'orientation sur le PAR au cours de laquelle ils recevront une trousse d'orientation.

Les séances d'orientation comprennent une orientation de base et une orientation financière. Une grande partie de l'orientation est donnée pendant que les RPG se trouvent dans leur logement temporaire. Les séances peuvent être animées par un seul conseiller PAR attitré ou par de multiples conseillers. Des interprètes peuvent être fournis, au besoin; toutefois, les FS s'efforcent de recruter du personnel ayant les compétences linguistiques nécessaires. L'orientation non financière porte sur un large éventail de sujets : la location; les baux; la couverture médicale; et les études. L'orientation financière traite généralement des opérations bancaires, des guichets automatiques, de l'établissement d'un budget et du paiement des factures.

C'est au cours du séjour dans le logement temporaire que le certificat du Programme fédéral de santé intérimaire (PFSI) est délivré, que l'entente relative au PAR est examinée, que les membres de la famille sont identifiés et soumis à une vérification et que des chèques de « démarrage » sont émis. Chez certains FS, d'autres programmes d'établissement tels des services d'établissement et d'adaptation et une formation linguistique pour nouveaux arrivants sont offerts; toutefois, chez d'autres FS, les gens sont aiguillés vers un autre organisme pour obtenir les services. Là où tous les services sont offerts, il peut y avoir un modèle mixte de prestation des services selon lequel un même travailleur offre les services du PAR et d'autres services d'établissement de CIC¹⁴. L'un des services essentiels du PAR est la prestation d'aide pour trouver un logement permanent. Chez la plupart des FS, la recherche d'un logement démarre dès l'arrivée des RPG. Pour faciliter la transition vers un logement permanent, les FS aident les RPG pour ce qui est de visiter des appartements, de signer des baux, de faire installer les services publics, s'il y a lieu, de faire livrer le mobilier de départ nécessaire au ménage, de faire l'achat des nécessités de subsistance et de familiariser les RPG avec le voisinage. De plus, les FS offriront une initiation à la vie quotidienne, une fois les RPG installés dans leur logement permanent, au besoin. Règle générale, au cours des séances d'initiation à la vie quotidienne, les sujets suivants sont abordés : les soins personnels, la sécurité du logement personnel, la sécurité de l'immeuble, l'accès aux services communautaires, la prise de rendez-vous, les transports publics, la gestion de l'argent, l'art du magasinage et le renforcement de l'information communiquée lors des séances d'orientation du PAR (Kappel Ramji Consulting Group, 2005).

Lors des discussions avec les FS, il a été observé que souvent, les FS continuent d'offrir un service de soutien, c'est-à-dire des directives et du counselling aux RPG, bien après la période initiale de quatre à six semaines, comme le prévoit le PAR. Bien que le PAR ait été conçu comme un programme à court terme à l'intention des RPG, étant donné que les RPG et les FS établissent une relation étroite, on estimait que le PAR devrait être modifié pour permettre au FS d'offrir un soutien continu (aiguillage, directives) aux RPG pendant une période beaucoup plus longue (une période de 12 mois a été suggérée pour ce type de soutien). Compte tenu de l'augmentation du

¹⁴ Dans deux provinces (C.-B. et Man.), le PAR est mis en œuvre par CIC alors que les services d'établissement sont fournis par le gouvernement provincial.

nombre de RPG clients « confrontés à des obstacles », depuis l'adoption de la LIPR, il serait justifié d'étendre les services du PAR pour tenir compte des besoins de service additionnels de ce groupe de clients.

3.5.1. Besoins immédiats et urgents

D'après les données concernant les besoins médicaux des RPG, le nombre d'heures dont les FS ont besoin pour régler les problèmes médicaux urgents varie considérablement. Bien que les données du iSMRP donnent à penser que le nombre d'heures moyen requis par RPG pour régler les cas urgents évolue peu, une analyse des tendances, année par année, semble indiquer que le niveau de service offert pour répondre aux besoins médicaux urgents varie considérablement. Les FS ont exprimé l'avis que de plus en plus, les RPG ont des problèmes médicaux (c.-à-d. les FS font face à un plus grand nombre de RPG ayant des problèmes médicaux) et que leurs problèmes sont plus compliqués. Il conviendrait de noter que les FS ont également indiqué qu'ils voyaient plus de cas nécessitant des soins médicaux spécialisés, notamment des victimes de traumatisme et/ou des personnes souffrant de maladie mentale.

Tableau 3-5 : Nombre moyen d'heures consacrées à l'aide aux RPG ayant des problèmes médicaux urgents, par région

Aide médicale urgente	2005 - Heures/RPG	2009 - Heures/RPG	Variation 2005-2009
Atlantique	5,40	5,80	+0,40
Ontario	3,84	3,80	-0,04
Prairies	6,00	4,82	-1,18
Colombie-Britannique	4,88	4,31	-0,57
Canada	4,96	4,57	-0,39

Source : iSMRP

La majorité des RPG interrogés ont confirmé que le PAR répondait à leurs besoins immédiats et essentiels; 85 % d'entre eux ont indiqué que le FS était utile pour répondre à leurs besoins initiaux. La majorité des RPG ont mentionné avoir reçu des aliments (89 %), des vêtements (64 %) et des articles de toilette (64 %) et avoir été accompagnés pour rencontrer un médecin (72 %) immédiatement à leur arrivée. Dans les groupes de discussion, les RPG ont également mentionné que les FS avaient répondu à leurs besoins initiaux, de manière globale et utile, et que les services fournis étaient adaptés à leur situation (groupes de discussion des RPG).

Bien que les FS croient répondre aux besoins immédiats et urgents des RPG, les intervenants ont également expliqué que les ressources et le personnel des FS avaient atteint leur capacité maximale. Il a été mentionné, au cours des entrevues, que la situation était à la fois attribuable aux courts délais de prestation des services et à l'intensité des besoins de certains RPG. Plus précisément, dans le cas des réfugiés ayant des besoins médicaux élevés, notamment des besoins en santé mentale, les FS doivent fournir une aide considérable pour l'accès aux soins de santé. En outre, les tendances relatives à l'arrivée des RPG peuvent surcharger les FS si trop de personnes arrivent en peu de temps.

Les FS ont observé que les arrivées de RPG sont souvent groupées sur quelques mois plutôt que réparties également tout au long de l'année. Entre 2005 et 2009, les RPG sont plus souvent arrivés au cours des mois de juin, de juillet, de septembre et de novembre; et moins souvent en décembre et en janvier.

Il n'est pas rare que certaines collectivités accueillent un grand nombre de RPG en peu de temps. Au cours de la période de référence (2005 à 2009), tous les FS, à l'exclusion de ceux d'Edmonton,

ont accueilli 20 % ou plus de leur cible annuelle en un seul mois. C'est plus de deux fois le nombre de RPG qu'ils auraient accueillis si les arrivées avaient été réparties également tout au long de l'année. Pour 43 % des FS, 20 % ou plus de leur cible annuelle est arrivée en un seul mois, chaque année, entre 2005 et 2009 (Tableau 3-6).

Tableau 3-6 : Nombre d'années au cours desquelles les FS ont reçu 20 % ou plus de leur cible annuelle en un seul mois, années d'admission 2005-2009

N ^{bre} années 20 % ou plus de la cible annuelle reçue en un seul mois	Pourcentage de FS
Aucune	4 %
Une	17 %
Deux	13 %
Trois	22 %
Quatre	0 %
Cinq	43 %

Source : SSOBL

Il est difficile de faire concorder les arrivées de RPG avec les besoins qui existent sur le terrain, à l'étranger. Par exemple, dans certaines régions, les mouvements de réfugiés sont influencés par les conditions météorologiques (c.-à-d. l'OIM indique qu'elle préfère déplacer les réfugiés de l'Asie du Sud-est hors des périodes de mousson). De même, dans d'autres régions, les groupes de réfugiés sont déplacés en grands groupes pour parer aux difficultés du transport (c.-à-d. dans certaines régions, l'OIM nolisé un avion pour déplacer immédiatement un nombre considérable de réfugiés). Indépendamment de ces questions, les FS affirment qu'ils pourraient améliorer la qualité des services offerts si les arrivées de RPG étaient étalées tout au long de l'année.

3.5.2. Orientation

Dans l'ensemble, les RPG ont indiqué que les séances d'orientation qui leur sont présentées et les compétences qui leur sont enseignées par les FS leur sont utiles. Dans l'enquête auprès des RPG, la majorité ont convenu que le FS leur avait permis d'acquérir tout un éventail de compétences et que l'information communiquée était utile (Tableau 3-7).

Tableau 3-7 : RPG reconnaissant que les FS leur ont enseigné des compétences et qu'elles ont été utiles

Connaissance ou compétence	Compétence enseignée*	Reconnaissent son utilité**
Ouvrir un compte bancaire	93 %	92 %
Au sujet des droits et lois du Canada	85 %	82 %
Comment trouver un médecin	83 %	90 %
Location d'un logement (bail)	83 %	83 %
Utilisation des transports publics	82 %	88 %
Utilisation de l'argent canadien	79 %	87 %
Recherche d'un logement	78 %	83 %
Établissement d'un budget	76 %	83 %
Installation des services publics	76 %	88 %
Utilisation d'électroménagers	72 %	88 %

* Exclut les personnes ayant indiqué déjà savoir comment remplir la tâche.

** Utile ou très utile

Source : Enquête auprès des RPG, n = 340 à 491

Les FS assujettis à notre enquête et interviewés ont également précisé que les séances d'orientation du PAR avaient aidé les RPG à acquérir les compétences dont ils avaient besoin pour vivre en toute sécurité et de manière autonome¹⁵. Toutefois, certains FS ont nuancé leurs réponses, faisant remarquer qu'il s'agissait d'une information préliminaire ou de base et qu'il faudrait d'autres mesures de soutien ou enseignements avant que certains RPG ne maîtrisent pleinement ces compétences. Ils ont laissé entendre que d'autres programmes et services s'imposaient pour tirer profit de ces compétences de base en rétablissement.

Au cours de la période de référence, c'est à la prestation d'une orientation de base aux RPG que les FS ont consacré le plus grand nombre d'heures, suivi des heures consacrées à informer les RPG au sujet des programmes des gouvernements fédéral et provinciaux (Tableau 3-8). Dans l'ensemble, le nombre d'heures consacré à l'ensemble des services d'orientation, à l'exclusion de l'initiation aux programmes fédéraux et provinciaux, a augmenté entre 2005 et 2009, probablement en raison de l'augmentation du nombre de RPG ayant des besoins élevés, suite à l'adoption de la LIPR. C'est en ce qui concerne l'évaluation et l'aiguillage (+ 36 %) et l'orientation axée sur le soutien du revenu (+ 12 %) que la plus importante variation en pourcentage a été enregistrée. À l'échelle régionale, les FS des régions des Prairies et de l'Atlantique ont consacré plus de temps par RPG à l'orientation de base que les autres régions (2005 à 2009).

Tableau 3-8 : Moyenne globale : nombre d'heures par RPG consacré à la prestation des services d'orientation (par service)

Service d'orientation	2005 - Heures/RPG	2009- Heures/RPG	Variation 2005-2009
Évaluation et aiguillage	2,25	3,00	+36 %
Information sur le soutien du revenu	2,84	3,21	+12 %
Orientation de base	4,72	5,08	+6 %
Sensibilisation du client - Programme	4,15	3,86	-6 %
Orientation financière	2,96	3,10	+5 %

Source : iSMRP

En dépit d'une augmentation du nombre d'heures, les FS ont indiqué qu'en raison des courts délais à l'intérieur desquels les séances d'orientation sont données, les RPG ont de la difficulté à absorber l'information communiquée. Les FS ont souligné au cours des entrevues que l'absorption de l'information était de plus en plus difficile compte tenu de l'évolution du profil des RPG; en effet, les RPG sont plus nombreux à arriver sans jamais avoir vécu dans un pays occidental. L'enquête auprès des RPG confirme que ces derniers manquent de connaissances élémentaires sur le mode de vie occidental. Seule une faible proportion des RPG ayant participé à notre enquête ont affirmé avoir déjà des connaissances sur l'utilisation d'appareils électroménagers (12 %), l'établissement d'un budget (5 %), l'utilisation des transports publics (3 %) et l'ouverture d'un compte bancaire (1 %).

Au cours des entrevues et des visites sur place, dans les bureaux intérieurs, les FS ont également souligné que les RPG retenaient plus facilement les compétences enseignées lors des séances d'orientation si elles étaient pertinentes et pratiques (p. ex. services bancaires, transport public, magasinage). Toutefois, tout ce qui est plus abstrait et qui ne s'applique pas directement ou

¹⁵ Les FS ont indiqué que le PAR aidait les RPG à acquérir des connaissances financières (100 % des FS l'ont mentionné), des compétences liées à leur milieu de vie (91 %) ainsi qu'une connaissance des transports publics (92 %), des lois, des droits et responsabilités (92 %) et du mode de fonctionnement des services de santé et services sociaux (92 %).

immédiatement aux RPG est plus difficile à enseigner, notamment l'établissement d'un budget, la recherche de services sociaux ainsi que les lois et droits au Canada.

Au cours des études de cas au Canada, les FS ont également observé qu'à leur avis, les services offerts aux RPG devraient être mieux adaptés aux besoins précis de chaque RPG. Plutôt que de recourir à une approche « uniformisée », selon laquelle chaque RPG bénéficie des mêmes services et/ou orientations, les FS estimaient que le nombre d'heures de service attribué aux RPG devrait varier en fonction de leurs besoins particuliers. Les FS ont expliqué que l'orientation/l'information qu'il convient d'offrir à un professionnel iraquien de la classe moyenne ne doit pas être la même que celle offerte à une mère célibataire somalienne qui a passé la totalité de sa vie dans un camp de réfugié, par exemple. Il convient de noter que le Manuel de prestation de CIC semble avoir un caractère prescriptif puisqu'il fournit une « liste de contrôle » des questions/sujets que les travailleurs sont censés expliquer aux RPG. Les FS font valoir qu'il serait plus efficace d'adapter le niveau ou la quantité du service en fonction des exigences/besoins précis des RPG. Selon ce modèle, les RPG ayant des besoins plus grands pourraient bénéficier d'heures de service additionnelles tandis que les RPG ayant des besoins plus limités pourraient recevoir un nombre d'heures moindre. Dans ce contexte, il serait peut-être nécessaire de réexaminer la marge de manœuvre que prévoit le modèle de financement du PAR pour mettre en place un modèle de prestation de services plus flexible.

Les personnes interviewées ont fait état de lacunes dans la prestation des services d'orientation aux RPG dans trois domaines précis : la garde d'enfants; les services aux jeunes et aux personnes âgées; et les services d'emploi. Certaines personnes ont mentionné que l'absence de services de garde d'enfants avait des répercussions négatives sur l'accessibilité aux services par les mères (pourvoyeuses de soins) et comme 44 % des RPG sont accompagnés d'enfants mineurs, une telle lacune représente un obstacle considérable à la prestation des services.

L'absence de programmes et d'orientation axés précisément sur les jeunes et les personnes âgées a également été relevée comme étant une importante lacune des services. Dans la mesure du possible, les FS incluent les jeunes dans la prestation des services; toutefois, les compétences et services dont ces deux groupes ont besoin sont différents de ceux actuellement offerts (Kappel Ramji Consulting Group, 2007). Au cours de la période de référence, 41 % des RPG qui sont arrivés avaient moins de 18 ans et 2 % avaient plus de 65 ans. Pour les jeunes en particulier, les FS estimaient qu'ils avaient grand besoin d'un soutien accru pour éviter qu'ils n'obtiennent de mauvais résultats à l'école et qu'ils ne soient aux prises, dans l'avenir, avec le système de justice criminelle. Rossiter & Rossiter (2009) font observer que le rétablissement exige un effort considérable de la part des parents réfugiés, ce qui les rend moins aptes à composer avec les facteurs de risque touchant les jeunes réfugiés, notamment les problèmes de santé mentale, la toxicomanie et une mauvaise intégration scolaire. Selon eux, grâce à la prestation de programmes axés sur les jeunes, il serait possible de mettre en place des facteurs de protection pour soutenir ces jeunes à risque (Rossiter & Rossiter, 2009).

Dans le cas des RPG qui ont participé au groupe de discussion, c'est l'absence de services d'emploi qui a été mentionnée comme importante lacune dans les services actuellement dispensés. Comme le centre d'intérêt des RPG diffère parfois de celui des fournisseurs de services, les RPG ont fait part de leur intérêt considérable pour le travail et de leur désir de travailler et selon eux, le PAR est tout indiqué pour commencer à préparer les RPG à travailler au Canada. En outre, les RPG ayant des qualifications ou ayant fait des études ont exprimé leur frustration face à leur incapacité de faire reconnaître leurs qualifications et leur expérience de travail antérieure. Dans l'enquête auprès des RPG, 57 % de l'ensemble des RPG ont indiqué que

l'une des plus grandes difficultés qu'ils ont éprouvées depuis leur arrivée au Canada était de trouver un emploi. En outre, un autre 33 % des RPG ont indiqué que leur manque d'études ou d'expérience de travail au Canada s'était révélé un obstacle considérable à l'emploi. Les FS ont ajouté que la disposition de récupération du soutien du revenu des RPG qui trouvaient un emploi au cours de leur première année au Canada dissuadait parfois les RPG de se chercher un emploi.

3.5.3. Liens avec les services communautaires

Au cours des visites sur place, au Canada, les FS ont mentionné qu'ils entretenaient de bonnes relations de travail avec les autres services provinciaux, services communautaires et services de CIC. Les FS ont de nombreux contacts et ils sont en mesure d'aiguiller les RPG vers les services nécessaires. Là où les services sont disponibles dans la collectivité, et accessibles, les participants au groupe de discussion de RPG ont indiqué qu'ils avaient été référés à ces services, ce qui a également été mentionné au cours des entrevues avec les informateurs clés. La majorité des RPG soumis à l'enquête ont convenu qu'ils avaient été référés à des services de formation linguistique (80 %), des services de soins de santé (66 %) et des services d'information et d'orientation (66 %). En 2006, le Kappel Ramji Consulting Group a signalé que dans certains modèles de prestation PAR-FS, d'autres services d'établissement de CIC sont offerts par le même fournisseur de services, ou partagent les mêmes locaux que le fournisseur de services. Cette constatation a été confirmée par les données recueillies dans le cadre de l'enquête auprès des FS. Avec ces modèles, les RPG ne considèrent peut-être pas que le FS les aiguille vers d'autres services. En dépit des liens solides qui existent, certaines difficultés portant sur l'aiguillage et sur l'accès ont été relevées par les informateurs clés :

- Les petites collectivités ont indiqué que certains services n'étaient pas disponibles (p. ex. counselling en cas de traumatisme, services médicaux spécialisés).
- Certains services provinciaux sont offerts uniquement aux personnes qui touchent des prestations d'aide sociale provinciales, de sorte que les RPG ne répondent pas à ce critère (p. ex. garde d'enfants et accès à l'éducation).
- Certaines organisations communautaires considèrent que les RPG sont une responsabilité du gouvernement fédéral et elles hésitent à leur offrir des services.

De même, il se peut que les services communautaires n'aient pas la capacité requise pour répondre aux besoins particuliers des RPG. Au cours des visites domestiques, et des entrevues, les FS ont remarqué qu'il n'existait pas de ressources linguistiques/ d'interprétation pour la langue maternelle des RPG et ce, pour nombre de services communautaires et en particulier, les services de santé. Le manque de compréhension des antécédents particuliers des RPG (p. ex. expériences traumatisantes, séjours prolongés dans des camps de réfugiés) a également été signalé comme un élément ayant des répercussions négatives sur la prestation des services par les fournisseurs de services communautaires. En raison de leur manque de compétences en langues officielles et de leur peu de connaissances sur la façon d'accéder aux services sociaux, de nombreux RPG comptent sur les FS pour accéder aux services communautaires.

En ce qui a trait aux services de santé, les informateurs clés ont fait état des restrictions propres au PFSI qui limitent l'accès des RPG à des soins médicaux adéquats. Le PFSI a pour but d'assurer les soins médicalement requis, médicalement nécessaires et les soins supplétifs pour une période pouvant atteindre une année, jusqu'à ce que les réfugiés puissent bénéficier du régime d'assurance-santé provincial/territorial (Medavie Blue Cross, 2005). Certaines lacunes en matière de protection, en ce qui concerne la santé mentale, les soins dentaires, les prothèses, la

physiothérapie et le transport pour se rendre jusqu'aux services de santé, et en revenir (dans les petites collectivités), préoccupaient grandement les intervenants consultés dans le cadre de la présente évaluation. Les informateurs clés interviewés ont observé que les médecins et les pharmacies exprimaient une réticence à l'égard du PFSI ou refusaient de l'accepter, en partie parce que les délais sont longs avant que le PFSI ne les indemnise pour les services rendus et cela, dit-on, restreint l'accès des RPG aux soins de santé (Wales, 2010). Si l'accès est limité ou si la prestation des soins de santé est inégale, certaines maladies traitables seront négligées chez les réfugiés (Wales, 2010) (Swinkels et al., 2010). Les informateurs clés ont souligné qu'il était nécessaire d'adapter la prestation des soins de santé pour mieux répondre aux besoins des RPG et empêcher que des problèmes de santé ne soient diagnostiqués ou traités.

L'un des points qui est souvent ressorti au cours des discussions avec les FS, c'est celui de l'avantage du regroupement, au même endroit, de presque tous les services mis à la disposition des RPG – essentiellement un « guichet unique » pour l'ensemble des services et mesures de soutien dont peuvent avoir besoin les RPG – soit au cours de la période où ils reçoivent les services du PAR soit un certain temps après le PAR. La prestation des services du PAR à proximité de l'endroit où sont dispensés les services linguistiques, les services d'emploi et les services d'aide au logement est considérée comme une pratique exemplaire qu'il conviendrait d'adopter, dans la mesure du possible, pour que les RPG y aient plus facilement accès et puissent les utiliser. Les demandes de services d'interprétation présentées par des RPG, entre 2005 et 2009, ont augmenté dans toutes les régions, à l'exception de la C.-B., ce qui indique la nécessité de tels services. Les hausses sont les suivantes : Ontario, 46 %; Prairies, 38 %; et Atlantique, 21 % (source : iSMRP).

3.6. Soutien du revenu et logement

Résumé des résultats - Soutien du revenu et logement

- Les intervenants s'entendent pour dire que le soutien du revenu ne permet pas de répondre aux nécessités de subsistance des RPG.
- La plus grande partie des revenus des RPG (56 % ou plus) est consacrée au logement; ainsi, ils ont des besoins impérieux en matière de logement.
- Ce sont les personnes seules et les familles nombreuses de RPG qui ont le plus de difficulté à se trouver un logement convenable avec les niveaux de soutien du revenu actuels.
- Le prêt de transport ajoute au stress financier des RPG; il fait augmenter les risques de mal s'intégrer.

Administré par CIC, le soutien du revenu du PAR est versé au demandeur principal (DP) et aux personnes à charge qui l'accompagnent pendant un maximum de 12 mois, ou jusqu'à ce que le RPG soit autonome, à la première de ces deux échéances (CIC, 2010b). Les personnes à charge qui ne l'accompagnent pas bénéficient d'une aide de 12 mois à compter de leur date d'arrivée. Les prolongations sont rares et ne se produisent que dans des circonstances exceptionnelles.

Le montant consenti correspond aux taux provinciaux de l'aide sociale (CIC, 2010b) qui varient selon la province. Pendant la période où les RPG touchent un soutien du revenu, on s'attend à ce qu'ils s'efforcent de devenir autonomes et à ce qu'ils commencent à rembourser tous les prêts (p. ex. prêt de transport). L'aide au revenu comprend un certain nombre d'allocations mensuelles, de suppléments et d'allocations uniques. Les principales allocations sont l'allocation de base (pour les aliments et les dépenses accessoires) et l'allocation-logement (pour le loyer et, dans certaines provinces, les services publics). Vous trouverez à l'Annexe E une description complète de toutes les allocations et de tous les paiements uniques effectués.

La majorité des informateurs clés ont fait observer que le soutien du revenu n'est pas suffisant pour répondre aux besoins fondamentaux des RPG. Ces constats sont confirmés par la littérature courante. Dans une étude sur le soutien du revenu du PAR (2007), Siggner, Atkey et Goldberg ont constaté que les montants du PAR se situaient en deçà des Mesures de la pauvreté fondée sur un panier de consommation de Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDCC) et du seuil de faible revenu (SFR) dans 15 collectivités de réinstallation, un peu partout au Canada¹⁶. Même après avoir tenu compte des avantages consentis par le gouvernement, notamment la Prestation fiscale canadienne pour enfants (PFCE), le crédit de la taxe sur les produits et services/taxe de vente harmonisée (TPS/TVH) et la Prestation universelle pour la garde d'enfants (PUGE), le soutien du revenu reste en deçà des Mesures de la pauvreté et du SFR dans toutes les collectivités touchées par notre étude, à l'exception de Halifax.

Les auteurs en sont arrivés à la conclusion que le PAR ne respecte pas les mesures actuelles d'un revenu adéquat pour l'ensemble des types de ménage, dans toutes les collectivités, et que le fait de vivre dans la pauvreté peut avoir des répercussions négatives sur l'établissement et l'intégration (Siggner, Atkey et Goldberg, 2007). Le Conseil national du bien-être social (2010) est également arrivé à la conclusion que les revenus de l'aide sociale, sur lesquels repose le modèle du PAR, restent insuffisants et se retrouvent souvent bien en deçà des mesures socialement reconnues

¹⁶ Les 15 collectivités dont il est question dans le rapport sont les suivants : Vancouver, Calgary, Edmonton, Regina, Winnipeg, Ottawa, Hamilton, Toronto, London, Kitchener, Windsor, Halifax, St. John (N.-B.), Charlottetown et St. John's (T.-N.).

comme étant adéquates. Ce problème de revenus insuffisants est encore plus prononcé dans le cas des RPG seuls car leurs revenus sont légèrement inférieurs à ceux des personnes recevant de l'aide sociale et ils ont moins de ressources à leur disposition. Ainsi, les informateurs clés ont souligné que l'utilisation des repères de l'aide sociale comme point de référence pour le soutien du revenu du PAR n'était peut-être pas appropriée, compte tenu que la plupart des RPG arrivant au pays ont peu de biens, le cas échéant, et qu'ils ont des sommes considérables à payer pour se procurer des articles nécessaires comme des vêtements, des meubles et/ou d'autres biens (voir le Tableau 3-9).

Tableau 3-9 : Taux mensuels du PAR de CIC comparativement aux taux de l'assurance sociale dans sept villes-échantillons du PAR, en 2009 - personne seule

Personne seule	Aide sociale (incluant allocations, s'il y a lieu)			PAR CIC		
	Besoins de base (aliments et dépenses accessoires)	Logement	Total	Besoins de base (aliments et dépenses accessoires)	Logement**	Total
Échantillon - villes PAR						
Vancouver (C.-B.)	235	375	610	235	375	610
Calgary (Alb.)	260	323	583	254	303	557
Regina (Sask.)	255	459	714	255	416	671
Winnipeg (Man.)	207	285	492	207	285	492
Toronto (Ont.)	216	356	572	211	349	560
Saint John (N.-B.)	338	199	537	338	199	537
St John's (T.-N.-L.)	472	249	721	472	249	721

** N'inclut pas le supplément de logement d'un maximum de 75 \$/mois

Source : CIC, Communication interne

Il convient de noter que de nombreux rapports mettent en évidence l'insuffisance des taux de l'aide sociale comparativement au seuil de faible revenu (SFR) ou à d'autres mesures, un peu partout au Canada. Par exemple, comme le fait ressortir le Tableau 3-9, un examen des taux de l'aide sociale, des niveaux d'aide de CIC et des taux estimatifs du seuil de faible revenu pour Toronto, Calgary et Vancouver fait ressortir l'écart, au chapitre des revenus annuels, entre l'aide sociale, le PAR de CIC et les conditions du SFR (voir le Tableau 3-10).

Tableau 3-10 : Revenu de l'aide sociale, soutien du revenu du PAR de CIC comparativement aux niveaux du seuil de faible revenu (SFR) 2009 - personne seule apte à l'emploi

Personne seule	Aide sociale (avec allocations, s'il y a lieu)			CIC PAR			SFR	% du SFR	
	Aide sociale de base	Autres avantages*	Total	Soutien de base**	Autres avantages (sauf PAR)*	Total		Aide sociale	PAR du CIC
Toronto (Ont.)	6 877	624	7 501	7 620	624	8 244	18 421	41 %	45 %
Vancouver (C.-B.)	7 320	458	7 778	8 220	458	8 678	18 421	42 %	47 %
Calgary (Alb.)	6 996	245	7 241	7 584	245	7 829	18 421	39 %	43 %

*« Autres avantages » s'entend des autres prestations d'aide sociale, des crédits TPS et autres crédits d'impôt provinciaux.

**Le soutien mensuel pour personne seule (voir Tableau 3-8) inclut le supplément de logement de 75 \$.

Source : Conseil national du bien-être social, Revenus de bien-être social 2009, Annexe, Tableau A-6, Tableau 2

Compte tenu que le gouvernement du Canada a à cœur de soutenir pleinement les réfugiés parrainés par le gouvernement, on peut se demander si l'utilisation des taux provinciaux de l'aide sociale est une mesure adéquate, étant donné qu'elle n'assure pas nécessairement un soutien intégral.

Le défi auquel sont confrontés les RPG bénéficiant d'un soutien du revenu se constate dans l'enquête auprès des RPG. Selon approximativement un tiers (29 %) des RPG, le soutien du revenu ne permet pas de payer les nécessités de subsistance (aliments, logement, vêtements, etc.) et plus de la moitié (57 %) ont dû recourir aux banques alimentaires pour répondre à leurs besoins fondamentaux de nourriture. De plus, pour le tiers (33 %) des RPG qui ont répondu à l'enquête, l'une des grandes difficultés du rétablissement consiste à composer avec les restrictions financières.

L'une des principales difficultés des RPG qui bénéficient d'un soutien du revenu consiste à trouver un logement acceptable. La Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL) définit ainsi un logement acceptable : un logement dans un état adéquat (ne nécessitant pas de réparations), de taille convenable (assez de chambres compte tenu de la composition du ménage) et abordable (Société canadienne d'hypothèques et de logement [SCHL], 2010). Un logement abordable devrait correspondre à moins de 30 % du revenu du ménage avant impôt. Dans le cas des locataires, les frais de logement comprennent le coût de la location et tous les paiements effectués pour l'électricité, le combustible, l'eau et les autres services municipaux. Quand les ménages occupent un logement qui ne satisfait pas à au moins un des trois critères d'acceptabilité et s'ils doivent y consacrer plus de 30 % du revenu du ménage avant impôt, on dit qu'ils éprouvent des besoins impérieux en matière de logement.

Les informateurs clés ont observé qu'en raison du coût élevé du logement, la majorité du soutien du revenu des RPG était consacrée au logement. Ainsi, de nombreux ménages de RPG éprouvent des besoins impérieux en matière de logement. L'étude de 2007 sur le soutien du revenu des RPG a fait ressortir que les RPG sont susceptibles d'éprouver des besoins impérieux en matière de logement. Selon cette étude, dans 15 collectivités de rétablissement choisies par CIC, les RPG devraient consacrer plus de 30 % de leur revenu total pour se loger et dans certains cas, plus de

50 % pour pouvoir payer le loyer moyen d'un appartement de deux chambres (Siggner, Atkey et Goldberg, 2007). En outre, il a été démontré que les immigrants et les réfugiés sont beaucoup plus susceptibles de faire partie de ménages surpeuplés (plus d'une personne par chambre) (Haan, 2010). De fait, par catégorie d'immigrants, les réfugiés affichent les plus hauts taux de surpeuplement (Hiebert, 2010).

Selon la SCHL, le besoin impérieux en matière de logement découle de l'absence de logements abordables plutôt que de la faible qualité du logement et la plupart des ménages qui ont un problème quant au fait d'avoir un logement abordable sont des locataires (SCHL, 2006). Au cours de la période de référence de l'évaluation, les taux d'innoculation sont demeurés relativement faibles au Canada bien qu'une légère hausse ait été enregistrée en 2009 (Ressources humaines et Développement des compétences Canada, 2011). Les faibles taux d'innoculation sont directement reliés à la difficulté de trouver des unités de logement et aux hausses de loyer. Ces tendances sont exacerbées dans les ménages urbains d'une seule personne et dans les ménages à faible revenu. Les ménages d'une personne sont de plus en plus nombreux et comme davantage de personnes sont à la recherche d'un logement, elles sont plus vulnérables aux difficultés de trouver un logement acceptable (SCHL, 2007a) (Statistique Canada, 2007).

Selon les informateurs clés, parmi les RPG, ce sont les personnes seules qui subissent le plus les répercussions négatives des coûts du logement parce qu'elles n'ont personne avec qui partager les coûts fixes du logement et parce qu'elles n'ont pas facilement accès aux autres sources de soutien du gouvernement (p. ex. Prestation fiscale pour enfants – PFE). D'après les informateurs clés interviewés, dans le cas des RPG ayant des enfants, la Prestation fiscale pour enfants (PFE) est utilisée pour compléter le revenu du ménage et pour payer les frais de location. Le Tableau 3-11 indique que dans sept des collectivités visitées aux fins de l'évaluation, les RPG doivent consacrer 60 % ou plus de leur revenu de base au paiement d'un studio, selon les taux moyens du marché. Il convient de noter que les villes sont nommées à des fins d'illustration uniquement et qu'elles représentent un éventail pour ce qui est de la proportion du revenu à consacrer au logement, selon les taux de location moyens dans les collectivités nommées, en 2007.

Tableau 3-11 : Échantillon de taux de soutien du revenu pour un adulte seul, et coûts moyens du logement (2007)

Ville	Budget mensuel 2006	Loyer moyen - Studio	% Income	Loyer moyen - 1 chambre	% revenu
Vancouver	\$510,00	\$702,00	138 %	\$817,00	160 %
Winnipeg	\$521,00	\$421,00	81 %	\$560,00	107 %
Kitchener	\$548,00	\$567,00	100 %	\$693,00	126 %
Toronto	\$548,00	\$743,00	136 %	\$897,00	164 %
Edmonton	\$557,00	\$562,00	100 %	\$667,00	120 %
Saskatoon	\$645,00	\$395,00	61 %	\$498,00	77 %
St. John's	\$693,00	\$503,00	73 %	\$567,00	82 %
Halifax	\$784,00	\$581,00	74 %	\$652,00	83 %

Source : Profil de collectivité; Information de la SCHL sur le marché de l'habitation : SLC-Enquête sur le marché locatif - rapport 2007.

Note : Un supplément de revenu a été ajouté en 2006; le maximum est de 75 \$ par mois pour les personnes seules et de 100 \$ par mois pour les familles. De plus, comme l'indique le Tableau 3-9, les RPG pourraient avoir droit à d'autres revenus comme la prestation fiscale pour enfant et le crédit de TPS.

Les informateurs clés interviewés ont observé que les coûts du logement posent également un problème aux familles nombreuses parce que les options qui s'offrent à elles, eu égard au

logement, sont limitées. Le nombre restreint d'unités de logement à trois ou quatre chambres réduit l'accessibilité des familles nombreuses à un logement abordable (SCHL, 2007b) (Carter et al., 2009). De même, le problème de difficulté d'accès au logement, dans le cas des familles nombreuses, est plus accentué chez les réfugiés étant donné que la taille moyenne des familles de réfugiés est plus grande que celle des autres catégories d'immigrants. Les familles de réfugiés sont également plus susceptibles d'inclure des familles monoparentales (Murdie, 2010). Comme l'indique le Tableau 3-12, dans sept des collectivités visitées aux fins de notre évaluation, les RPG ayant une famille nombreuse (4 enfants ou plus) doivent consacrer 56 % ou plus de leur revenu au paiement d'un appartement de trois chambres. Les RPG de familles monoparentales nombreuses ont des besoins plus grands étant donné que dans la plupart des cas, ils consacrent 60 % ou plus de leur revenu mensuel à un appartement de deux chambres.

Tableau 3-12 : Échantillon de taux de soutien du revenu pour un adulte seul avec 3 enfants ou un couple avec 4 enfants, et coûts moyens du logement (2007)

Ville	Budget mensuel			Budget mensuel		
	1 adulte / 3 enfants	Loyer moyen - 2 chambres	% revenu	2 adultes / 4 enfants	Loyer moyen - 3 chambres	% revenu
Vancouver	\$916,00	\$1 047,00	114 %	\$1 061,00	\$1 222,00	115 %
St. John's	\$1 048,00	\$651,00	62 %	\$1 089,00	\$646,00	59 %
Saskatoon	\$800,00	\$609,00	76 %	\$1 095,00	\$636,00	58 %
Edmonton	\$1 015,00	\$808,00	80 %	\$1 285,00	\$906,00	71 %
Winnipeg	\$1 192,00	\$712,00	60 %	\$1 507,00	\$848,00	56 %
Kitchener	\$1 342,00	\$830,00	62 %	\$1 564,00	\$945,00	60 %
Toronto	\$1 342,00	\$1 065,00	79 %	\$1 564,00	\$1 259,00	80 %
Halifax	\$1 346,00	\$799,00	59 %	\$1 685,00	\$1 009,00	60 %

Source : Profil de collectivité; Information de la SCHL sur le marché de l'habitation : SLC-Enquête sur le marché locatif - rapport 2007.

L'information présentée au Tableau 3-11 et au Tableau 3-12 a pour but de faire ressortir les défis considérables auxquels sont confrontés les RPG lorsqu'il s'agit de trouver un logement abordable, compte tenu des allocations de logement du PAR de CIC. La disparité entre les allocations de logement versées et les taux moyens réels du logement met en évidence les difficultés dont font état les FS, pour ce qui est d'aider les RPG à trouver un logement convenable et abordable.

Les informateurs clés estimaient généralement que si on s'attaquait aux coûts du logement, les niveaux de soutien du revenu ne poseraient pas autant de problèmes. Reconnaissant que des motifs politiques expliquent l'harmonisation du soutien du revenu avec l'aide sociale, les informateurs clés s'interrogent sur son adéquation et font observer que :

- les RPG n'ont aucune structure de soutien;
- les RPG se heurtent à de multiples obstacles à l'intégration et à l'emploi;
- les RPG ne disposent pas des biens que les clients assistés sociaux peuvent avoir accumulés, tant des biens matériels que des actifs non financiers comme leurs liens avec la collectivité;
- l'aide sociale a pour but de dissuader les gens de toucher de telles prestations.

3.6.1. Prêt de transport

Selon les observations des informateurs clés, le fait de ne pas tenir compte du prêt de transport et des frais médicaux dans le budget mensuel vient accentuer les difficultés financières des RPG. Ces postes budgétaires taxent davantage les budgets des RPG. Le prêt de voyage approuvé doit servir à payer le coût des examens médicaux à l'étranger, des documents de voyage et du transport vers le Canada (CIC, 2010d). Un protocole d'entente signé entre CIC et l'Organisation internationale pour les migrations (OIM) autorise CIC à orienter des fonds vers l'OIM, au nom du bénéficiaire du prêt (RPG), pour payer les services de transport, les services médicaux et les frais de gestion de l'OIM couvrant les frais administratifs de la prestation des services au bénéficiaire¹⁷. CIC remet à l'OIM le formulaire de prêt de voyage rempli (IMM 0500 – Prêt pour immigration). Les prêts sont autorisés en espérant un remboursement complet du principal et des intérêts s'y rapportant. En conséquence, s'il n'est pas possible d'établir un calendrier de remboursement fixe ou si le remboursement est conditionnel à quelque futur événement, un prêt peut être refusé. Il faudra plutôt envisager quelque autre forme d'aide financière, notamment des contributions remboursables (Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, 2010).

Le Guide opérationnel (OP 17) indique que certaines catégories de réfugiés sélectionnés à l'étranger (notamment les familles monoparentales, les familles de réfugiés nombreuses, les femmes en péril et les réfugiés handicapés) qui présentent une demande de prêt pour immigration peuvent avoir accès au fonds de contribution du PAR. Lorsqu'ils émettent un prêt, les agents des visas doivent évaluer la capacité potentielle de rembourser le prêt de même que tout facteur s'y rapportant. En conséquence, ils doivent évaluer la capacité du demandeur de gagner un revenu, les autres obligations financières qu'il peut avoir, sa capacité de s'exprimer dans l'une des langues officielles, ses compétences en emploi et tout besoin de formation qu'il peut avoir pour se tailler une place sur le marché du travail, et déterminer si l'employabilité du demandeur est restreinte en raison d'un problème médical. De plus, ils peuvent également prendre en considération d'autres facteurs pouvant influencer leur potentiel de revenu comme l'âge; le niveau d'études; les antécédents d'emploi; le fait de toucher des prestations d'aide sociale; le nombre de membres de la famille; l'importance du prêt demandé et le niveau d'endettement actuel. Compte tenu du profil des RPG récents, soit : une forte proportion des adultes affirment ne pas connaître l'une ou l'autre des langues officielles du Canada (69 %); ne pas avoir d'études (18 %) à leur arrivée (voir la section 2.4.1); et sachant qu'une proportion importante de RPG ont de la difficulté à se trouver un emploi dans les années qui suivent leur réinstallation au Canada (voir la section 4.7), on peut s'attendre à ce que de nombreux RPG répondent aux critères de conversion de leurs prêts en contribution.

Bien que le Guide opérationnel (OP 17) précise que l'ACE peut convertir un prêt en contribution dans le cas des réfugiés dans le pays hôte qui sont considérés comme ayant de la difficulté à rembourser leur prêt, dans la pratique, il ne semble pas que les ACE soient bien au fait de cette possibilité. Il peut s'agir d'un manque de compréhension ou de directives formulées aux ACE concernant la façon d'appliquer cette disposition. Il peut aussi s'agir d'un manque de communication avec les ACE travaillant dans les BCVE, concernant les expériences/difficultés que vivent les RPG au Canada. En 1999, le fonds de contribution avait permis d'accorder une aide totale de 400 000 \$ annuellement. La Division du rétablissement (SRE) estime que ce fonds peut raisonnablement aider de 40 à 50 familles de réfugiés par année. Comme les fonds de contribution disponibles sont limités, SRE peut examiner diverses possibilités, lorsqu'il évalue

¹⁷ Modifié en 2003, le montant maximal des prêts a été fixé à 10 000 \$.

chaque demande, avant d'autoriser un accès au fonds¹⁸. Les fonds de contribution consentis à l'étranger ont fluctué d'année en année. Par exemple, au cours de l'exercice 2008-2009, on estimait que 339 611 \$ seraient dépensés en contributions à l'étranger; en 2007-2008, la somme était évaluée à 109 126 \$ pour l'année.

En moyenne, les RPG entrés au Canada entre 2005 et 2009 ont obtenu un prêt de 2 809 \$; toutefois, la taille du prêt variait selon la composition de la famille. Entre 2005 et 2009, le prêt moyen atteignait 9 030 \$ pour une famille de neuf personnes, mais plus généralement, il s'établissait en moyenne à 2 821 \$ pour une personne, 3 947 \$ pour un couple, ou 5 138 \$ pour une famille de trois.

Tableau 3-13 : Prêt moyen selon la taille du cas pour les RPG admis au Canada entre 2005 et 2009

Nombre de personnes par ca	Pourcentage de cas	Montant moyen du prêt
Un	25 %	\$2 845
Deux	27 %	\$3 964
Trois	22 %	\$5 150
Quatre	12 %	\$6 008
Cinq	7 %	\$7 195
Six	4 %	\$6 959
Sept	2 %	\$7 277
Huit	1 %	\$6 217
Neuf	Moins de 1 %	\$9 030

Source : Base de données sur les prêts

Note: Exclut le Québec

La période de remboursement du prêt commence 30 jours après l'admission des RPG au Canada et ils disposent d'un maximum de trois années pour rembourser la somme due. Les prêts peuvent demeurer francs d'intérêt jusqu'à trois années après l'admission au Canada. Si les RPG éprouvent de la difficulté à faire leurs paiements, ils peuvent demander un report. Le cas échéant, un agent local de CIC peut demander à l'Administration centrale (AC) de convertir le prêt, ou une partie de celui-ci, en contribution. Les contributions sont difficiles à obtenir; la priorité est accordée au Parrainage d'aide conjointe (PAC), aux RPG bénéficiant du soutien du revenu du PAR et aux RPG qui ne toucheront plus de soutien du revenu d'ici une année. En outre, la priorité est accordée aux personnes âgées, aux familles monoparentales ayant au moins cinq personnes à charge, aux familles biparentales ayant au moins sept personnes à charge et aux personnes (ou aux membres de leur famille) souffrant d'une maladie physique ou mentale grave et de longue durée.

Les groupes de discussion avec des RPG ont révélé que les RPG se font une fierté de rembourser le prêt de transport et qu'ils effectuent les versements de leur prêt aux dépens de leurs autres nécessités de subsistance. Bien que le remboursement du prêt de transport soit une source de fierté parmi les RPG, les paiements viennent s'ajouter à leur stress financier mensuel et ils exacerbent les facteurs de risque de mauvaise intégration (Access Alliance Multicultural Health and Community Services, 2009). Dans l'enquête auprès des RPG, la majorité des personnes interrogées (91%) avaient obtenu un prêt de transport. De ce nombre, 61 % ont mentionné avoir éprouvé de la difficulté à rembourser leur prêt de transport.

¹⁸ Tel qu'indiqué à la section 20.3 du Guide OP 17.

En dépit des difficultés de remboursement, plus de la moitié (56 %) des cohortes de RPG de 2005 à 2009 sont en voie de rembourser leur prêt de transport ou ont fini de le rembourser et une faible minorité (1 %) a demandé un report. Les autres RPG de ces cohortes soit ne le remboursent pas (36 %) soit ont obtenu la radiation de leur prêt (8 %) ¹⁹. Parmi les personnes qui effectuent un remboursement, il était impossible de dire, d'après les données disponibles, depuis combien de temps ils effectuent des paiements, si le remboursement respecte la période fixée pour le prêt et combien de temps il a fallu pour rembourser intégralement le prêt.

Il serait utile de faire une analyse du taux de remboursement net des prêts de transport pour déterminer leur convenance. Bien qu'aucune donnée pertinente n'ait été disponible, il conviendrait d'évaluer l'utilité du prêt à la lumière du coût net du prêt ou de l'avantage qu'il offre. Par exemple, des coûts élevés sont associés à l'administration du prêt (les coûts internes de CIC ont été établis à 1,6 million de dollars par année) ²⁰. Si le calcul des taux de remboursement indique qu'ils sont faibles (c.-à-d. si le taux de remboursement total des RPG pour chaque dollar de prêt n'est que de 20 ¢ ou de 30 ¢ par dollar), le maintien du prêt de transport pourrait en fait générer un faible rendement financier pour CIC. Compte tenu des difficultés financières des RPG, si le rendement net est faible, il conviendrait d'éliminer le prêt de transport.

3.7. Résultats obtenus par les RPG

Résumé des résultats - Résultats pour les RPG

- Depuis leur arrivée au Canada, les RPG enregistrent une hausse constante au chapitre de l'acquisition de la langue, de l'emploi et des revenus.
- Les RPG comptent sur l'aide sociale, tout particulièrement au cours des premières années suivant leur arrivée.
- Bien que la plupart des RPG aient pu obtenir un emploi, une importante proportion (environ 40 %) était toujours sans emploi trois ans après l'arrivée au Canada, et dans le cas des travailleurs, leurs revenus étaient relativement faibles.

On dit que la réussite de l'intégration des réfugiés est liée à leurs réalisations et aux possibilités qu'ils ont dans un certain nombre de domaines clés (Ager et Strang, 2008), soit l'emploi, le logement et les services sociaux comme l'éducation et la santé. Leurs rapports sociaux avec leur communauté culturelle et avec la collectivité en général sont également importants. L'intégration favorise également l'obtention de la citoyenneté permanente et une compréhension des droits et responsabilités associés au pays de réinstallation.

3.7.1. Acquisition de la langue

La pleine participation à la société passe par la maîtrise de la langue officielle du pays. En l'absence de compétences linguistiques suffisantes, les réfugiés ne peuvent avoir des interactions sociales ou participer pleinement au marché du travail. Beiser et Hou (2000) ont observé l'importance du rôle que joue la compétence linguistique dans le chômage et l'activité à long terme sur le marché du travail. En outre, la compétence linguistique rehausse la capacité du réfugié d'accéder aux services de santé et services sociaux requis.

Tous les RPG interrogés avaient suivi une quelconque formation linguistique en anglais. La majorité des RPG interrogés au cours de la période de référence ont affirmé avoir amélioré leurs

¹⁹ Telle était la situation des remboursements en décembre 2010. La situation quant au remboursement du prêt évolue en mois en mois. En conséquence, il s'agit de résultats ponctuels.

²⁰ Source : Communication interne de CIC reçue le 19 janvier 2011.

compétences linguistiques en anglais (93 %). Pour ce qui est de l'évaluation de leur propre maîtrise de l'anglais, seulement un peu plus de la moitié des RPG interrogés ont indiqué qu'ils pouvaient maintenant parler (62 %), écrire (55 %) ou lire (55 %) très bien, bien ou assez bien l'anglais, bien que cette amélioration ne puisse être uniquement attribuée à la formation linguistique en anglais.

Tableau 3-14 : Capacité de parler, de lire et d'écrire dans les langues officielles du Canada (autodéclaration)

	Très bien	Bien	Assez bien	Peu	Pas du tout
Parler anglais	8 %	28 %	34 %	22 %	7 %
Écrire en anglais, ne serait-ce que quelques mots	11 %	25 %	30 %	25 %	9 %
Lire l'anglais, ne serait-ce que quelques mots	18 %	31 %	24 %	18 %	9 %

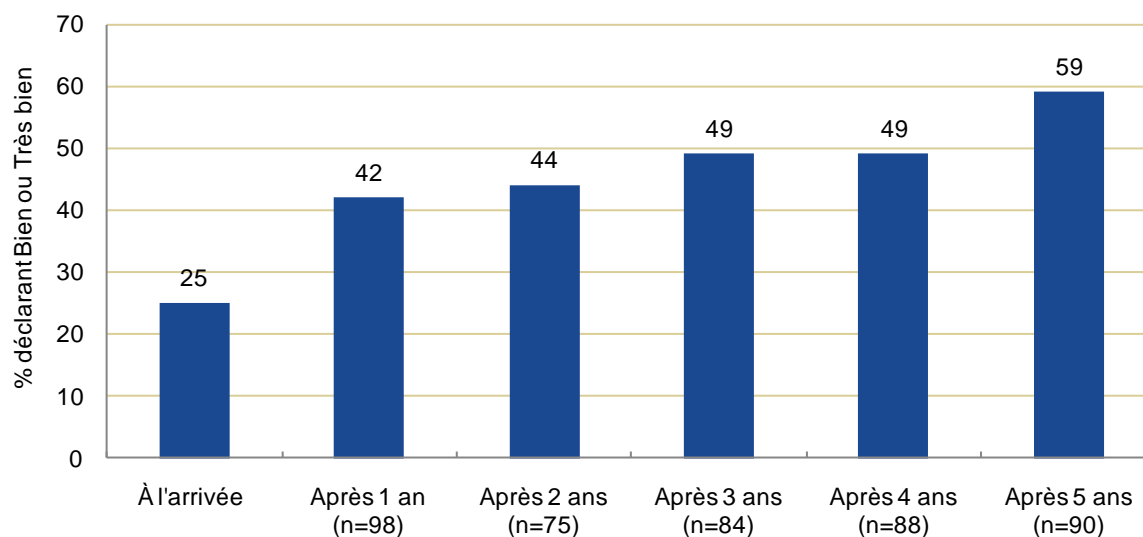
Anglais n=436,

Source : Enquête auprès des RPG

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

Comme l'indique la Figure 3-1, il semble que l'acquisition de compétences linguistiques par les RPG s'améliore sensiblement après leur admission. Par exemple, d'après les données du SSOBL, en 2009, seulement 25 % des RPG déclaraient pouvoir fonctionner dans l'une ou l'autre des langues officielles à leur arrivée. Ce qui ressort du graphique, c'est que la proportion de RPG qui, selon ce qu'ils affirment, pensaient pouvoir fonctionner bien ou très bien (en anglais) était passée de 42 %, après une année au Canada, à 59 % après cinq années au Canada.

Figure 3-1 : RPG déclarant avoir des compétences en langues officielles (% déclarant lire l'anglais bien/très bien)



Source : SSOBL (à l'arrivée), Enquête auprès des RPG (après 1 à 5 ans)
n = 436 pour l'Enquête auprès des RPG

3.7.2. Emploi et éducation

L'emploi est l'indicateur de l'intégration des réfugiés le plus couramment mesuré parce qu'il permet aux réfugiés d'atteindre leur indépendance économique et leur autonomie (Ager et Strang, 2008). Compte tenu de la difficulté qu'éprouvent les réfugiés à faire reconnaître leurs qualifications (études, le cas échéant) et leurs antécédents d'emploi, tout examen de l'emploi devrait également tenir compte du sous-emploi. Les résultats des études sont tout aussi importants parce que les études permettent d'acquérir les compétences et aptitudes qui seront nécessaires dans un emploi subséquent.

Une analyse de la situation d'emploi des RPG sondés a fourni l'aperçu suivant (résultats de l'enquête) :

- 42 % des RPG ont déclaré occuper un emploi au moment de l'entrevue;
- 21 % des RPG ont déclaré faire des études (dans un établissement scolaire);
- 14 % ont déclaré être en chômage et à la recherche d'un emploi;
- 7 % ont déclaré qu'ils restaient à la maison pour s'occuper de parents/d'enfants;
- 7 % ont déclaré ne pas travailler en raison d'une invalidité;
- 9 % ont déclaré être en chômage pour d'autres raisons (trop âgés, ne cherchent pas d'emploi, etc.).

Le Tableau 3-15 met en lumière la proportion de RPG en emploi, selon l'année d'arrivée. Comme on peut le constater, les taux d'emploi ont considérablement augmenté une fois écoulée la première année passée au Canada, mais ils n'ont pas changé de façon très sensible après la troisième année au Canada.

Tableau 3-15 : Taux d'emploi selon le sexe, pour les années d'admission 2005-2009

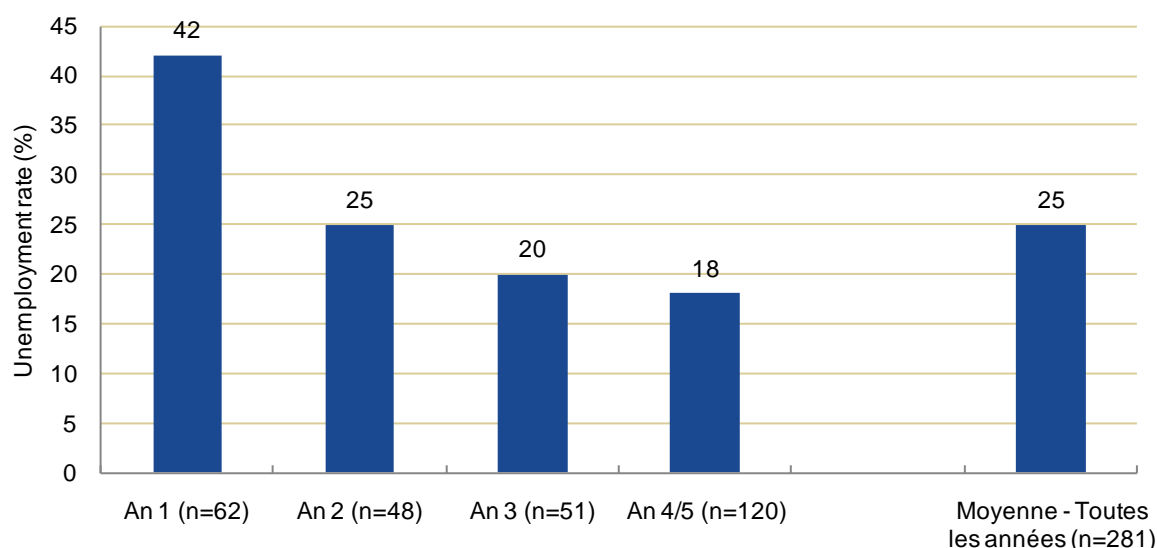
	Années écoulées depuis l'admission					Moyenne (toutes les)
	1	2	3	4	5	
Taille de l'échantillon	117	91	90	99	102	500
<i>Homme</i>	39 %	46 %	57 %	66 %	56 %	52 %
<i>Femme</i>	17 %	28 %	27 %	29 %	39 %	29 %
Total	31 %	40 %	46 %	51 %	47 %	42 %

Source : Enquête auprès des RPG, n=500

Compte tenu qu'une importante proportion des RPG n'est pas à la recherche d'un emploi, l'une des statistiques les plus révélatrices concernant la situation d'emploi des RPG consiste à mesurer le taux de chômage au fil du temps. Si on se sert de la définition²¹ de « population active », il semble que le taux de chômage actuel parmi les répondants de l'enquête auprès des RPG a été calculé à 25 %. Comme le montre la Figure 3-2, les taux de chômage parmi les RPG clients diminuent à mesure qu'augmente la période passée au Canada. Il conviendrait d'être prudent dans l'interprétation des données, compte tenu de la taille restreinte des échantillons.

²¹ La « population active » tient compte du taux de chômage, c'est-à-dire du nombre de personnes en chômage et de personnes à la recherche d'un emploi (n^{brc} en emploi + n^{brc} de chômeurs et à la recherche d'un emploi).
Source : Enquête auprès des RPG, n = 281.

Figure 3-2 : Taux de chômage des RPG - RPG selon le temps passé au Canada



Source : Enquête auprès des RPG, n = 281

Parmi ceux en emploi, près des deux tiers (63 %) travaillaient à temps plein (plus de 30 heures par semaine). Les autres RPG (37 %) travaillaient moins de 30 heures par semaine. La majorité des travailleurs sont rémunérés à l'heure et ils gagnent habituellement entre 10 \$ et 15 \$ l'heure (Tableau 3-16). Les salaires annuels sont également bas.

Tableau 3-16 : Les salaires horaires et la rémunération annuelle des RPG en emploi, années d'admission 2005 à 2009

Rémunération horaire (n=180)	%	Salaire annuel (n=16)	%
Moins de 10 \$/hre	9 %	Moins de 10 000 \$	6 %
10,01 \$ à 15,00 \$/hre	49 %	10 000 \$ à 20 000 \$	25 %
15,01 \$ à 20,00 \$/hre	21 %	20 001 \$ à 30 000 \$	25 %
20,01 \$ à 25,00 \$/hre	4 %	30 001 \$ à 40 000 \$	19 %
25 \$/hre ou plus	11 %	40 001 \$ à 50 000 \$	19 %
Ne sait pas/Pas de réponse	6 %	50 001 \$ ou plus	6 %

Source : Enquête auprès des RPG, n=196

L'emploi actuel n'a généralement aucun lien avec les études des RPG. Plus des deux tiers (68 %) des RPG de l'enquête ont affirmé que le lien entre leur emploi actuel au Canada et leurs études était faible ou inexistant, ce qui donne à penser que les personnes ayant fait des études sont sous-employées.

Les résultats de l'enquête auprès des RPG pointent dans la même direction que l'analyse des tendances en matière d'emploi et de revenus découlant de la BDIM. Le Tableau 3-17 présente le taux d'incidence de revenus d'emploi et de la réception de prestations d'aide sociale, de même que la moyenne des revenus d'emploi des RPG admis entre 2000 et 2007, selon le nombre d'années écoulées depuis l'admission au Canada²². Les résultats indiquent que la proportion de

²² Une analyse de cohorte relative au taux d'incidence et aux revenus d'emploi moyens a également été effectuée. Toutes les cohortes affichent les mêmes tendances au fil du temps. Ainsi, toutes les cohortes ont été regroupées selon les années écoulées depuis l'admission. Vous trouverez à l'Annexe G le détail des résultats par cohorte.

RPG touchant des prestations d'aide sociale était élevée (autour de 66 %) l'année de l'admission et la première année complète passée au Canada, ce qui traduit le fait que la plupart d'entre eux ont touché un soutien du revenu du PAR pendant un maximum d'une année après leur admission. Au bout de deux années au Canada, 46 % déclaraient recevoir des prestations d'aide sociale, et la proportion de RPG déclarant toucher de telles prestations diminuait constamment au fil du temps passé au Canada. À mesure que la proportion de RPG recevant des prestations d'aide sociale diminuait, celle des RPG affirmant toucher des revenus d'emploi augmentait. Une année après l'admission, 45 % des RPG ont déclaré des revenus d'emploi dans leur rapport d'impôt et 59 % des RPG ont fait de même trois années après leur admission. En outre, les revenus d'emploi²³ des RPG augmentaient au fil du temps. Une année après leur admission au pays, ils gagnaient en moyenne 11 700 \$, et deux années plus tard, ils touchaient des revenus 58 % plus élevés que les revenus gagnés une année après leur admission.

Tableau 3-17 : Taux d'incidence des revenus d'emploi et des prestations d'aide sociale et moyenne des revenus d'emploi, selon les années écoulées depuis l'admission²⁴

	Années écoulées depuis l'admission								
	0	1	2	3	4	5	6	7	
Taux d'incidence - gains d'emploi (%)	14,5	44,7	53,7	58,5	60,0	60,5	60,0	61,1	
Moyenne - gains d'emploi (\$)	6 500	11 700	16 000	18 500	20 100	21 700	24 400	26 400	
Taux d'incidence - prestations d'aide sociale (%)	66,8	66,0	45,6	37,2	31,3	26,9	23,5	21,3	

Source : BDIM. Les gains sont exprimés en dollars constants. Base : 2007

Selon les données de la BDIM, bien que les revenus des RPG soient inférieurs à ceux des réfugiés du PPR²⁵ dans les années qui suivent l'admission, l'écart entre les revenus d'emploi des deux groupes diminue sensiblement au fil du temps, de sorte qu'après six années au Canada, les revenus des RPG ont rattrapé ceux des réfugiés du PPR. Toutefois, même si les revenus des RPG et ceux des réfugiés du PPR sont semblables, les réfugiés du PPR ont atteint ce niveau de revenu beaucoup plus rapidement que les RPG. Ainsi, une année après leur admission au Canada, 76 % des réfugiés du PPR ont déclaré des revenus d'emploi comparativement à seulement 45 % dans le cas des RPG. Bien que les revenus des RPG et la proportion de RPG touchant des revenus d'emploi aient augmenté plus rapidement que ceux des réfugiés du PPR, au bout de cinq années passées au Canada, la proportion de RPG déclarant des revenus d'emploi était encore huit points de pourcentage en-dessous de celle des réfugiés du PPR (61 % comparativement à 69 %). De plus, même si le taux d'incidence de l'aide sociale diminuait au fil des années dans le cas des RPG, il demeurait au-dessus de celui des réfugiés du PPR. Pour plus de détails, veuillez vous reporter à l'Annexe H.

²³ Aux fins de l'analyse, tous les revenus ont été rajustés selon l'indice des prix à la consommation (IPC) pour tenir compte de l'inflation. Ainsi, il est possible de faire des comparaisons entre les différentes années. Tous les revenus sont en conséquence exprimés en dollars constants de 2007.

²⁴ Les résultats concernant l'année d'admission (année 0) doivent être interprétés avec prudence étant donné que les immigrants n'avaient peut-être pas passé une année complète au pays au moment de remplir leur déclaration d'impôt et que les RPG n'ont peut-être pas rempli de déclaration l'année de leur arrivée.

²⁵ Comme ils sont parrainés, les réfugiés du PPR sont censés bénéficier du soutien de leur parrain après leur arrivée. Outre le fait qu'ils sont parrainés, il se peut qu'ils disposent déjà d'un réseau qui facilite leur intégration, ce qui pourrait expliquer en partie la différence de résultats entre les deux groupes.

Des régressions ont été réalisées pour identifier les facteurs qui influencent les revenus d'emploi et le montant des revenus d'emploi gagnés. Les deux types de régression ont porté sur la situation d'emploi des RPG à quatre moments différents : un an; deux ans; trois ans; et cinq ans après l'admission et elles ont tenu compte de l'incidence du sexe, de l'âge, des études, de la connaissance des langues officielles, de l'état matrimonial, du pays ou de la région de naissance et de la province de résidence. Comme les résultats se sont révélés cohérents au fil des années, seuls les résultats concernant la troisième année suivant l'arrivée seront traités. Vous trouverez à l'Annexe I tous les résultats de la régression.

Des modèles de régression logistique ont été effectués afin de déterminer les facteurs associés au fait d'être en emploi. Les chances d'occuper un emploi trois ans après l'admission ont été associées à l'ensemble des caractéristiques sociodémographiques incluses dans les régressions ainsi qu'à la province de résidence. Les facteurs qui font augmenter les chances d'avoir des revenus d'emploi sont le sexe (être un homme), le pays ou la région de naissance (lorsqu'une comparaison a été établie entre les RPG et leurs homologues de l'Afghanistan), la connaissance d'au moins une des langues officielles du Canada, tout niveau d'études (par opposition à l'absence d'études). Par ailleurs, les facteurs qui réduisent les chances d'occuper un emploi sont l'âge (les RPG des groupes d'âge plus jeunes ont obtenu de meilleurs résultats), l'état civil et la province de résidence.

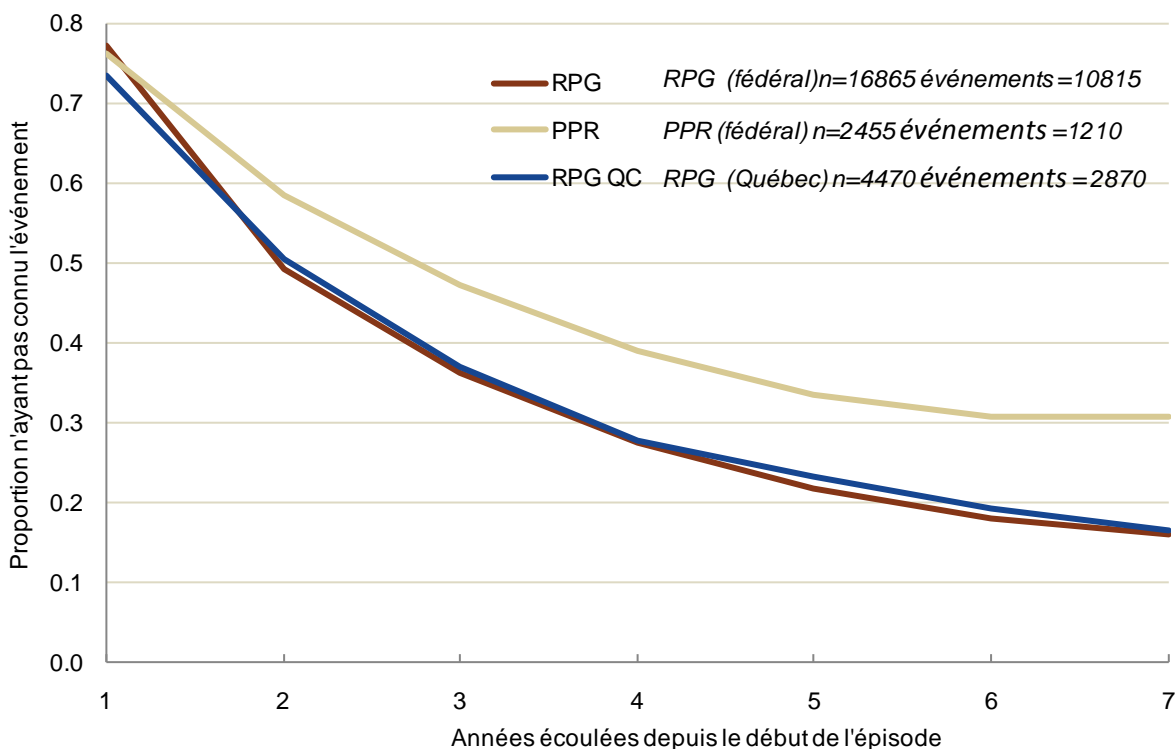
Une autre série de régressions ont été faites pour déterminer les facteurs influençant les revenus gagnés par les RPG. Comme dans le cas des facteurs ayant une incidence sur la probabilité d'occuper un emploi, les revenus d'emploi ont été associés positivement au sexe (masculin), à la connaissance d'au moins une des langues officielles du Canada, au pays ou à la région de naissance et au fait de détenir un certificat d'études professionnelles ou d'apprentissage ou un certificat ou un diplôme non-universitaire. La province de résidence était associée négativement aux revenus d'emploi. Pour ce qui est de l'âge, les RPG âgés entre 30 et 39 ans au moment de leur admission affichaient des revenus plus élevés, comparativement aux RPG admis qui avaient entre 18 et 29 ans; une arrivée à 50 ans et plus était associée à des revenus inférieurs.

D'autres régressions ont également été faites pour comparer l'effet de la catégorie d'immigration (RPG fédéraux, réfugiés du PPR fédéral et RPG Québec) et voir si elle a eu une incidence sur la situation d'emploi. Une fois prises en compte les caractéristiques sociodémographiques des réfugiés et la province de résidence, les résultats indiquaient que les réfugiés du PPR étaient plus susceptibles de déclarer des revenus d'emploi et, le cas échéant, de déclarer des revenus plus élevés que les RPG (gouvernement fédéral). Les RPG (gouv. fédéral) étaient également plus susceptibles de déclarer des revenus d'emploi et d'afficher des revenus plus élevés que les RPG destinés au Québec.

Le fait de toucher, ou non, des prestations d'aide sociale est un autre indicateur important de l'intégration économique. Pour mieux comprendre comment les RPG sont devenus autosuffisants, nous avons effectué une analyse des transitions afin d'établir comment les RPG sortaient d'un premier épisode continu d'aide sociale, et quels facteurs avaient permis de se détacher de l'aide sociale au fil du temps. Comme le montre la Figure 3-3, les RPG, tant ceux qui se destinent au Québec que ceux destinés au reste du Canada, affichaient un taux similaire, pour ce qui est de se sortir de l'aide sociale. Deux années après le début de l'épisode d'aide sociale, 50 % d'entre eux ne touchaient plus de prestations d'aide sociale et on s'attend à ce qu'au bout de quatre ans, il en soit ainsi pour 75 % d'entre eux. Toutefois, les réfugiés du PPR mettent plus de temps à quitter l'aide sociale. Après avoir bénéficié de l'aide sociale pendant deux années,

42 % de ces réfugiés avaient cessé d'en recevoir tandis que 30 % en recevaient encore la septième année.

Figure 3-3 : Sortie de l'aide sociale pour le premier épisode d'aide sociale



Une autre régression a été réalisée pour comparer les sorties de l'aide sociale des RPG (gouv. fédéral) à celles concernant les réfugiés du PPR (gouv. fédéral) et les RPG du Québec. Une fois contrôlé pour les caractéristiques sociodémographiques et la province de résidence, les différences observées initialement n'étaient plus significatives, et tous les groupes affichaient des taux de sortie semblables.

Comme les facteurs associés à la sortie de l'aide sociale étaient similaires, dans le cas des RPG, à ceux constatés en examinant tous les types de réfugiés (RPG du gouvernement fédéral, réfugiés du PPR fédéral et RPG du Québec) et comme l'évaluation met précisément l'accent sur les expériences RPG en matière d'adaptation à la société canadienne, nous nous concentrons ci-dessous sur les résultats obtenus par la population des RPG du gouvernement fédéral uniquement.

La sortie du premier épisode d'aide sociale vécu par les RPG a surtout été influencée par l'âge, l'état matrimonial et le pays d'origine. Vous trouverez ci-dessous une liste, par ordre d'importance, des facteurs qui ont influencé la sortie de l'aide sociale :

- **Âge** : Plus les RPG étaient âgés au moment de leur admission, plus les probabilités de sortir rapidement de l'aide sociale étaient faibles. Lorsqu'on établit une comparaison avec les RPG qui étaient âgés entre 18 et 29 ans au moment de l'admission, tous les RPG des autres groupes d'âge avaient considérablement moins de chances de sortir rapidement de l'aide sociale, et plus ils étaient âgés, moins ils étaient susceptibles d'en sortir.

- État matrimonial : Si on établit une comparaison avec les RPG qui indiquaient être célibataires sur leurs relevés d'impôt, les RPG mariés ou conjoints de fait sont arrivés plus rapidement à se sortir de l'aide sociale. Toutefois, les RPG qui étaient soit divorcés, soit veufs ou séparés, en sont sortis plus tardivement, comparativement aux personnes seules.
- Province de résidence : Si on établit une comparaison avec les RPG vivant en Alberta, ceux qui vivaient dans l'Atlantique, au Québec, en Ontario et en Saskatchewan ont mis plus de temps à se sortir de l'aide sociale. Aucune différence significative n'a été relevée dans le cas des autres provinces.
- Pays/région de naissance : Si on établit une comparaison avec les RPG de l'Afghanistan, tous les RPG de pays autres que l'Iraq et la République démocratique somalienne, se sont sortis plus rapidement de l'aide sociale. Aucun écart significatif n'a été relevé dans les taux de transition, en ce qui concerne l'Iraq et la République démocratique somalienne.
- Études : Les études ont facilité la sortie de l'aide sociale, l'incidence la plus forte ayant été enregistrée par les RPG ayant fait des études plus avancées que le niveau secondaire.
- Sexe : Les hommes ont réussi plus rapidement que les femmes à devenir autosuffisants.
- Connaissance des langues officielles : La connaissance d'au moins une des langues officielles du Canada au moment de l'admission a favorisé la sortie d'un premier épisode d'aide sociale.

4. Autres modèles de prestation

La présente section traite des changements/améliorations possibles à la conception et à la prestation actuelles du Programme des RPG et du PAR. Il conviendrait de souligner que l'information présentée dans cette section repose sur les réflexions formulées par les informateurs clés et dans une certaine mesure, sur un examen de la documentation et de la littérature existantes.

4.1. Sélection et traitement des réfugiés (RPG)

Résumé des résultats - Autres modèles de prestation (RPG)

- Selon le HCR/l'OIM, le modèle canadien de traitement des RPG est une « pratique exemplaire » dont les autres pays de réinstallation devraient s'inspirer.
- À certains égards, le Canada pourrait adopter certaines « pratiques exemplaires » mises en œuvre par d'autres juridictions, notamment :
 - Établissement d'un lien entre la base de données du HCR (PROGRESS) et les systèmes internes (É.-U.);
 - Utilisation de dossiers médicaux électroniques pour transmettre les renseignements médicaux concernant les RPG (Australie);
 - Fournir des renseignements médicaux aux RPG au moment de leur départ (É.-U.);
 - Traitement plus rapide des RPG (Suède).

Dans l'ensemble, à la lumière des entrevues avec des représentants du HCR/de l'OIM menées dans le cadre des études de cas internationales, il semble que l'approche du Canada face à la sélection et au traitement des RPG soit considérée comme une « pratique exemplaire » par les fonctionnaires du HCR/de l'OIM. Il s'agit d'une constatation particulièrement importante compte tenu que le HCR et l'OIM travaillent avec un certain nombre de pays de réinstallation et que le Canada est couramment cité par le personnel du HCR/de l'OIM comme étant un modèle à prendre en considération par les autres pays de réinstallation lorsqu'ils créent un programme de rétablissement similaire. Certaines personnes ont fait remarquer au cours des entrevues avec les informateurs clés qu'au moment où le Japon et la Nouvelle-Zélande ont approché le HCR dans le but d'établir un programme de rétablissement, le HCR avait laissé entendre que ces pays devraient examiner le modèle de traitement des RPG du Canada.

On a exprimé l'opinion que la pratique canadienne qui consiste à installer en permanence, dans les BCVE, du personnel précisément affecté au traitement des réfugiés était un mécanisme efficace pour soutenir la réinstallation des réfugiés. On estimait que la présence d'employés locaux de CIC – des agents canadiens à l'étranger (ACE) – pour traiter les cas de réfugiés comportait plusieurs avantages, notamment :

- Plus grande sensibilisation aux enjeux locaux/régionaux et possibilité d'être au courant des changements touchant les flux de réfugiés/questions relatives aux réfugiés;
- Capacité de réagir rapidement aux demandes du HCR concernant les cas de protection urgente (le Canada a indiqué qu'il pouvait réagir en 48 à 72 heures à un cas de protection urgente);
- Meilleur accès aux réfugiés (par exemple, le personnel américain affecté aux réfugiés a enregistré des retards dans le traitement des réfugiés en Syrie en raison de la nécessité d'obtenir des visas).

Le recours au traitement de groupe par le Canada est également considéré comme une pratique exemplaire; les fonctionnaires du HCR estimaient que ce modèle de traitement des réfugiés permet aux pays de réinstallation de traiter rapidement et efficacement un grand nombre de réfugiés partageant les mêmes antécédents ethniques.

Indépendamment du niveau de soutien élevé à l'égard du modèle canadien de sélection et de traitement des RPG, le Canada pourrait adopter certaines « pratiques exemplaires » en cours dans d'autres pays, eu égard au Programme des RPG. Ce sont :

- **Soutien technologique accru** – D'autres pays (les É.-U., l'Australie) ont mis en œuvre des systèmes pour faciliter l'échange d'information entre le HCR, l'OIM et le pays de réinstallation. Les É.-U. se sont distingués grâce à l'élaboration de systèmes permettant de communiquer directement avec la base de données du HCR (PROGRESS), et l'Australie grâce à l'utilisation de dossiers médicaux électroniques (DME) pour échanger les renseignements médicaux. En outre, d'après certaines observations faites sur le terrain par l'équipe de recherche, il semble que le STIDI soit un outil trop lourd pour la gestion de l'information, et plusieurs BCVE ont mis au point des systèmes internes pour assurer un meilleur suivi/suivre l'état d'avancement des cas de RPG.
- **Prestation de renseignements médicaux aux RPG** – L'OIM a indiqué que les réfugiés à destination des É.-U. se voyaient remettre un grand nombre de renseignements médicaux (y compris des radiographies) au moment de leur départ. Compte tenu de la proportion accrue de RPG admis au Canada ayant des besoins médicaux élevés, il conviendrait d'augmenter la quantité de renseignements médicaux que les RPG seront en mesure de fournir aux médecins dès leur arrivée au Canada. En adoptant l'approche américaine, il serait possible d'augmenter les renseignements médicaux à la disposition des médecins au Canada.
- **Traitement plus rapide des RPG** – Bien que les fonctionnaires du HCR aient préféré l'approche du Canada qui consiste à affecter « sur le terrain » du personnel de CIC (ACE) pour traiter les cas de réfugiés, ils ont observé que le processus canadien de sélection/d'approbation des RPG était long. Bien qu'il n'ait pas été possible d'examiner le modèle suédois dans le détail, ils ont remarqué qu'au terme de l'entrevue initiale, les réfugiés sélectionnés étaient habituellement traités dans un délai de six mois. En revanche, tel qu'indiqué précédemment, les temps de traitement des réfugiés du Canada étaient, en moyenne, de beaucoup supérieurs à six mois. Le personnel du HCR a indiqué que les temps de traitement de la Suède étaient également beaucoup moins longs, une fois les cas sélectionnés, parce qu'ils acceptent la méthode de présentation d'un dossier ou « l'approche dossier » pour approuver les réfugiés (aucune entrevue directe nécessaire) dont les risques liés à l'admissibilité sont faibles ou inexistantes.

4.2. Aide au rétablissement

Résumé des résultats - Aide au rétablissement (PAR)

- Le PAR du Canada est compatible avec les principes directeurs du HCR en ce qui a trait aux mesures de soutien qu'il convient d'offrir aux réfugiés réinstallés.
- Indépendamment du respect des principes directeurs du HCR, les intervenants ont relevé certaines occasions d'améliorer le programme, entre autres :
 - une plus grande souplesse pour la prestation du programme ou le financement du programme;
 - la reconnaissance des problèmes médicaux complexes, notamment des problèmes de santé mentale, et la mise au point de programmes/services pour répondre à ces besoins de santé précis;
 - des améliorations à l'homogénéité de la prestation des services aux RPG;
 - des réponses aux besoins de logement;
 - un examen des niveaux de soutien du revenu.

Dans l'ensemble, les informateurs clés interviewés dans le cadre de notre évaluation n'étaient pas en mesure de relever des « pratiques exemplaires », mais ils ont formulé des suggestions d'amélioration et/ou fait état de leçons retenues. En général, les intervenants ont observé que le PAR offre des mesures de soutien urgentes et nécessaires aux réfugiés à leur arrivée au Canada. Il conviendrait de noter que le HCR souligne l'importance d'offrir une aide précise aux réfugiés, à leur arrivée.

... si on veut que les réfugiés aient les meilleures perspectives de réaliser leur potentiel, la plupart d'entre eux auront besoin d'un certain soutien dans la période suivant immédiatement leur arrivée. C'est important à la fois pour parer aux désavantages personnels, sociaux et économiques auxquels ils sont confrontés et pour faire face aux exigences multiples de l'adaptation à une nouvelle société ...
(HCR, 2002)

Une analyse du PAR du Canada donne à penser que le PAR (et les programmes d'établissement) sont compatibles avec les mesures de soutien qui, d'après le HCR, sont nécessaires pour assurer un soutien maximal des réfugiés, entre autres les mesures concernant le logement immédiat, l'orientation vers les systèmes et les ressources, l'aide linguistique et la formation linguistique ciblée (HCR, 2002).

Indépendamment du fait que le PAR du Canada renferme les éléments de programme jugés essentiels par le HCR et par les intervenants interviewés dans le cadre de l'évaluation, les études de cas nationales et l'information obtenue lors des entrevues avec les informateurs clés ont permis d'établir qu'en ce qui a trait au PAR, d'autres options de prestation devraient être examinées. Voici le détail des options/suggestions :

- **Marge de manœuvre dans la prestation du programme** – Les FS ont l'impression qu'ils sont tenus de fournir le même niveau de service à tous les réfugiés. Au cours de l'évaluation, toutefois, les FS ont fait remarquer que les besoins/exigences des réfugiés variaient selon leur situation personnelle. Dans ce contexte, les FS se sont prononcés en faveur d'un modèle de financement du PAR qui permettrait aux fournisseurs de services d'adapter le niveau de soutien de sorte qu'il soit davantage tenu compte des besoins de chacun des réfugiés.
- **Reconnaissance des problèmes de santé complexes des RPG, notamment des problèmes de santé mentale** – L'état de santé des réfugiés qui arrivent au Canada peut varier grandement. Compte tenu que les réfugiés ont généralement bénéficié d'un accès limité aux services de santé dans le pays hôte, le HCR signale qu'il importe d'établir rapidement un contact entre les réfugiés et l'éventail complet des services de santé, et d'améliorer la

communication entre les fournisseurs de services de santé pour que les réfugiés obtiennent rapidement les « soins de rattrapage » dont ils ont généralement besoin. Selon les intervenants, il serait également important que les RPG arrivent munis de renseignements médicaux additionnels, dans la mesure du possible. Pour y arriver, il faudrait que des processus soient instaurés pour faciliter la transmission des renseignements médicaux entre le pays hôte (dans la mesure du possible) et les médecins traitants au Canada. Certains FS ont exprimé l'opinion que pour ce faire, CIC devra mettre au point un processus de consentement susceptible de faciliter la diffusion de ces renseignements. Par ailleurs, une procédure respectant le modèle américain pourrait être établie, c'est-à-dire une procédure selon laquelle les renseignements médicaux sont remis aux réfugiés, au moment de leur départ.

Il convient aussi de noter que les RPG sont bien davantage susceptibles d'être exposés à des traumatismes et de la torture et que cela peut avoir des conséquences sur la santé mentale. Par exemple, le HCR observe que dans les études cliniques, parmi les réfugiés exposés à la torture ou à des traumatismes (HCR, 2002) :

- les taux de troubles de stress post-traumatique vont de 39 % à 100 % (comparativement à 1 % dans la population en général);
- les taux de dépression vont de 47 % à 72 %.

Plusieurs études canadiennes (Pottie et al., 2010) (Kirmayer et al., 2010) ont également révélé que l'accès aux services de santé devrait être amélioré, en ce qui a trait aux réfugiés. Ces études font état de problèmes de santé courants chez les réfugiés et indiquent la nécessité d'adopter des approches « proactives » face à la prestation des services de santé à cette population. Dans le contexte du PAR, ces mesures pourraient comprendre une meilleure formation offerte aux FS pour leur permettre de cerner les problèmes de santé mentale, et d'y être sensibilisés, et peut-être un renforcement des liens entre les FS et les organisations communautaires en santé mentale.

- **Favoriser une prestation homogène des services aux réfugiés** – Reconnaissant les défis auxquels sont confrontés les réfugiés au Canada, et en observant que les réfugiés établissent des liens étroits avec les fournisseurs de services, les informateurs clés estimaient qu'il serait important, dans la mesure du possible, d'instaurer un « guichet unique » pour les RPG, lequel leur permettrait d'accéder à un vaste éventail de services de santé, services sociaux et services de logement connexes à partir d'un même endroit. À ce message, se greffe le concept de la prestation de services spécialisés de gestion des cas pour les RPG. Dans une récente évaluation d'un projet pilote de gestion des cas en Ontario – celui des Services de soutien de la clientèle – il était recommandé que les services de gestion des cas deviennent un élément permanent du PAR (Kappel Ramji Consulting Group, 2009).
- **Adoption de modèles de traitement de groupe s'il y a lieu** – Selon les FS interviewés dans le cadre de notre évaluation et ayant de l'expérience avec les réfugiés qui ont été admis en « groupe », le traitement de groupe offre plusieurs avantages, du point de vue de la réinstallation, comparativement au traitement individuel. Ce sont :
 - Ces RPG étaient munis d'une information plus complète;
 - Les FS recevaient une évaluation de leurs besoins;
 - Les RPG étaient en mesure de se soutenir les uns les autres au cours de la transition;
 - Les FS disposaient d'une meilleure information au sujet de la situation vécue par les RPG.

Si le traitement de groupe se poursuivait, selon ce qui a été observé au cours des entrevues avec les informateurs clés, le PAR pourrait potentiellement être renforcé en s'attaquant directement aux problèmes manifestes d'une certaine population de réfugiés, avant leur arrivée, p. ex. troubles médicaux, y compris la santé mentale.

- **Besoins de logement** – Selon les résultats, les besoins de logement des RPG posent un problème de taille et les RPG qui cherchent un logement abordable sont souvent contraints de déménager dans les régions périphériques, loin des autres services sociaux/économiques offerts dans la collectivité. Les fournisseurs de services considèrent que le logement peu adéquat des RPG est un enjeu important.
- **Soutien du revenu** – Actuellement, CIC fait correspondre le soutien du revenu offert aux RPG avec les taux provinciaux de l'aide sociale. Toutefois, il a été observé que contrairement aux clients de l'aide au revenu, les RPG peuvent avoir des besoins additionnels dont il n'est pas nécessairement tenu compte dans le soutien du revenu. Par exemple, la plupart des RPG arrivent dépourvus de tout bien et ils doivent engager des dépenses considérables pour se procurer les nécessités de subsistance. En outre, les RPG ne disposent pas des mesures de soutien social et communautaire que les personnes résidant déjà au Canada auront obtenues. De plus, de nombreuses études ont révélé que les taux de l'aide sociale n'ont pas suivi le rythme de l'inflation ni même le coût de la vie (tel que mesuré par le seuil du faible revenu – SFR ou la Mesure de la pauvreté fondée sur un panier de consommation).

5. Conclusions et recommandations

La présente section dresse une liste des conclusions découlant de cette évaluation et elle formule des recommandations pour l'avenir du Programme des RPG et du PAR. Les conclusions précisent les leçons retenues, eu égard à la pertinence, à la conception, à la mise en œuvre et au rendement des programmes. Ces leçons indiquent ce qu'il en est des programmes et elles précisent les secteurs à améliorer. À la suite de ces conclusions, plusieurs recommandations ont été formulées, tant pour le Programme des RPG que pour le PAR, afin d'améliorer le fonctionnement et/ou les résultats qui leur sont associés.

5.1. Conclusions relatives au Programme des réfugiés parrainés par le gouvernement (RPG)

Il a été établi que le Programme des RPG était pertinent du fait qu'il souligne l'engagement du Canada à l'égard de ses obligations internationales et qu'il est compatible avec les objectifs du gouvernement du Canada et ceux du ministère. Le Programme des RPG est l'un des outils clés que le Canada utilise pour répondre à ses engagements internationaux liés à la réinstallation des réfugiés. Conjointement avec d'autres programmes (c.-à.-d. le PPPR), le Canada s'est taillé une place de chef de file mondial de la réinstallation, et il se classe au second rang mondial pour ce qui est du nombre de réfugiés accueillis.

Les résultats de l'évaluation révèlent en outre que le Programme des RPG répond aux attentes. Le Canada est un grand pays de réinstallation en raison de sa souplesse et de sa capacité de réaction (c.-à.-d. il impose peu de limites, s'il en est, aux types de réfugiés qu'il accepte) et à cet égard, les intervenants du HCR/de l'OIM y voient une « pratique exemplaire ». Cette capacité de réaction permet à différents types de réfugiés de vivre en toute sécurité et de manière autonome, étant donné que le Canada est un pays dont les critères de réinstallation reposent sur des priorités humanitaires et non économiques.

L'un des principaux avantages de la conception du Programme des RPG est qu'il affecte du personnel « sur le terrain », dans les BCVE. L'un des grands avantages du programme du Canada est qu'il a favorisé l'établissement de relations avec le personnel du HCR/de l'OIM et qu'il a permis au personnel des BCVE d'acquérir une bonne compréhension des enjeux nationaux/régionaux influençant les déplacements des réfugiés. En conséquence, les employés des BCVE sont en mesure d'offrir de meilleurs services aux réfugiés.

En dépit des points de vue favorables exprimés au sujet de la conception et de la mise en œuvre du programme, il est clair que des améliorations pourraient être apportées au Programme des RPG pour accélérer la sélection, le traitement et la réinstallation des réfugiés sélectionnés. Tel que mentionné dans l'évaluation, il serait possible de simplifier le traitement des RPG dans leurs pays hôte, et le programme profiterait également d'une amélioration des mesures de soutien de l'échange d'information et de changements potentiels aux programmes ou politiques concernant le prêt de transport et la prestation des renseignements médicaux.

Le Programme des RPG fonctionne convenablement; sa conception est fonctionnelle et elle permet d'atteindre l'objectif qui est de participer aux efforts de réinstallation des réfugiés à protéger, un peu partout dans le monde. Certains points à améliorer en ce qui a trait à la conception du programme ont été identifiés; ils lui permettraient d'accroître son efficacité et, ce faisant, de mieux remplir son mandat et de continuer à répondre aux engagements internationaux

du Canada. Vous trouverez ci-dessous des recommandations sur la façon de réaliser au mieux ces améliorations.

5.2. Recommandations relatives au Programme des RPG

Trois recommandations générales ont été formulées, en lien avec le Programme des réfugiés parrainés par le gouvernement :

1. Simplifier le traitement des RPG;
2. Améliorer les mécanismes d'échange d'information;
3. Revoir la nécessité du prêt de transport et du prêt pour examens médicaux.

Recommandation n° 1 : Simplifier le traitement des RPG

La première recommandation consiste à simplifier le traitement des demandes des RPG afin d'accroître l'efficacité et la qualité du service offert aux RPG. Quatre sous-recommandations fournissent des détails sur la façon de s'attaquer à cette recommandation générale. Elles portent sur : la formation du personnel des BCVE; l'efficacité des méthodes de sélection et de traitement; les contraintes logistiques; et le réexamen de la catégorie des personnes de pays source.

1.1 Améliorer la formation et l'orientation du personnel des BCVE.

Les études de cas internationales ont mis en évidence un écart considérable dans la façon de traiter les cas, d'un BCVE à l'autre. L'évaluation a aussi constaté la mise au point fréquente de processus et de mesures de contrôle de la qualité « propres à chaque BCVE ». Les ACE ont également mentionné la capacité limitée d'offrir une formation/orientation aux nouveaux employés étant donné que les rotations ne prévoient aucun « chevauchement » entre les départs et les arrivées des ACE. Dans ce contexte, il semble qu'il y a de la place pour améliorer la formation offerte au personnel et ainsi garantir que les fonctions/processus sont bien compris tant par les ACE que par les employés recrutés sur place. CIC devrait également intégrer des structures prévoyant des occasions de formation et d'orientation entre le personnel des BCVE qui quitte et celui qui arrive, dans le cadre des rotations. Ainsi, le personnel entrant pourrait être mis au fait de toutes les questions courantes ou du contexte qui prévaut dans la région, et le personnel sortant pourrait transférer une partie de la mémoire de l'organisation pour assurer une transition sans heurts. Cet échange de connaissances contribuerait de ce fait à améliorer la prestation du service.

1.2 Rehausser l'efficacité des méthodes de sélection et de traitement des réfugiés, s'il y a lieu.

Tel qu'indiqué dans l'évaluation, les BCVE utilisent un certain nombre de critères lorsqu'ils voient à la sélection/au traitement des réfugiés. Le traitement est plus efficace lorsque CIC reconnaît la détermination *prima facie* du statut de réfugié du HCR, et le traitement est accéléré quand CIC désigne certaines populations de réfugiés aux fins d'un traitement de groupe. De même, CIC devrait élargir le recours au traitement de groupe pour y inclure des sous-groupes de populations de réfugiés présentant un faible risque.

1.3 Revoir la nécessité de maintenir la catégorie des personnes de pays source

Plusieurs employés de BCVE ont remis en question le recours à la catégorie des personnes de pays source parce qu'à leur avis, une importante proportion des demandes ne répondaient pas aux critères de recevabilité et parce qu'il fallait consacrer beaucoup plus de temps et de ressources au traitement des réfugiés dans le pays examiné que dans les autres régions non visées par la catégorie des personnes de pays source. Ainsi, il est recommandé qu'un examen plus approfondi de cette catégorie soit effectué.

1.4 Tenir compte des contraintes de logistique et du traitement dans la planification des ressources des BCVE

Les études de cas internationales ont fait ressortir d'importants écarts, eu égard aux environnements opérationnels dans lesquels travaillent les ACE affectés au traitement des RPG clients. Il est clair, toutefois, que la capacité des BCVE de traiter les RPG clients peut varier, par exemple, du fait que les BCVE dont la clientèle est principalement urbaine (p. ex. Damas) éprouvent moins de difficultés d'accès aux réfugiés que les BCVE dont l'accès aux réfugiés n'est pas facile (p. ex. Nairobi). Il ne faut pas s'attendre à ce qu'un même nombre de RPG soit traité, par ETP, à Nairobi qu'à Damas. Ainsi, il conviendrait d'examiner les niveaux de dotation des BCVE qui se heurtent à des problèmes plus complexes, en ce qui a trait à l'accès aux RPG et au traitement de leurs cas. De cette façon, il sera tenu compte des contraintes différentes dans l'atteinte des objectifs de traitement.

Recommandation n° 2 : Améliorer les mécanismes d'échange d'information

La seconde recommandation met l'accent sur deux aspects clés du partage de l'information : l'amélioration des plateformes de technologies de l'information utilisées dans les BCVE et l'amélioration des mécanismes d'échange d'information.

2.1 Améliorer les plateformes de technologies de l'information dans les BCVE

Les études de cas internationales ont mis au jour l'élaboration et/ou l'utilisation d'un certain nombre de systèmes de gestion de l'information « parallèles » dans les BCVE en raison des limites, perçues ou réelles, du STIDI pour ce qui est de fournir une information opportune aux gestionnaires et superviseurs de CIC. D'autres difficultés ont été relevées dans les études de cas internationales, notamment l'incapacité d'accéder à distance au STIDI et l'incapacité de télécharger sans coupure l'information provenant de la base de données du HCR (PROGRESS) dans le STIDI. Autres difficultés : l'absence de mécanisme en ligne pour assurer un suivi des dépenses liées au prêt de transport et prêt pour examens médicaux et l'absence de système pour faciliter l'échange de renseignements médicaux grâce à la plateforme de dossiers médicaux électroniques (DME). L'amélioration des capacités technologiques dans les BCVE contribuerait à rehausser l'efficacité du traitement des RPG clients et de l'échange d'information entre les intervenants.

2.2 Améliorer ou instaurer des mécanismes d'échange d'information

Les ACE affectés dans les BCVE ont fait remarquer qu'ils recevaient peu ou pas d'information sur les facteurs ou caractéristiques qui favoriseraient une intégration réussie au Canada. Les fonctionnaires du HCR et de l'OIM ont indiqué qu'ils recevaient peu d'information sur le caractère adéquat des recommandations de RPG pour le Canada. Dans les cas où le HCR

s'occupe de la sélection initiale et de la présentation des réfugiés, une telle information pourrait faciliter le processus de sélection du HCR. CIC devrait établir un mécanisme ou un processus susceptible de faciliter la communication bilatérale entre les opérations internationales (BCVE, HCR, OIM) et les expériences des RPG/FS au Canada. Il conviendrait en outre de noter que compte tenu du recours relativement fréquent à du personnel en devoir temporaire (DT) dans les BCVE, il serait important d'instaurer un mécanisme garantissant que ce personnel pourra avoir accès à des données et à des ressources appropriées. Les éléments suivants pourraient en faire partie :

- Un « babillard » auquel auraient accès les ACE et/ou les autres parties (OIM/HCR);
- Un site « wiki » pour le personnel de CIC.

Recommandation n° 3 : Revoir la nécessité du prêt de transport et du prêt pour examens médicaux

La dernière recommandation relative au Programme des RPG consiste à revoir la nécessité, la pertinence et la fonctionnalité des prêts de transport et prêts pour examens médicaux consentis aux RPG.

3.1 Revoir la nécessité, la pertinence et la fonctionnalité du prêt de transport et du prêt pour examens médicaux

Le Canada est l'un des quelques pays à demander aux réfugiés de rembourser le coût de leurs examens médicaux et du transport vers leur pays de réinstallation. Compte tenu qu'une forte proportion (44 %) des RPG soit ne remboursent pas leur prêt soit se voient dispenser de le rembourser, et que des coûts considérables sont associés à la gestion du portefeuille de prêts, le Canada devrait revoir la nécessité de maintenir le remboursement. Si le prêt doit être maintenu, il serait utile d'examiner la fonctionnalité actuelle du prêt, notamment de passer à un formulaire en ligne, et d'adopter le modèle américain selon lequel les coûts sont estimés et les montants réels ne sont pas requis (coûts du transport uniquement). Compte tenu que les politiques de CIC permettent aux agents des BCVE à l'étranger de demander que les prêts soient convertis en contributions dans le cas des réfugiés jugés peu susceptibles de rembourser leur prêt, il serait bon d'améliorer l'information, les lignes directrices et la formation à savoir quels réfugiés devraient être pris en considération pour ces conversions de prêts.

5.3. Conclusions du Programme d'aide au rétablissement (PAR)

Le Programme d'aide au rétablissement (PAR) est une mesure de soutien clé que CIC offre aux personnes qui arrivent au Canada dans le cadre du Programme des réfugiés parrainés par le gouvernement. En ce qui a trait à la pertinence du Programme, le PAR respecte les principes directeurs du HCR; ces principes indiquent précisément que les réfugiés réétablis devraient bénéficier de mesures de soutien intensives à leur arrivée dans leur pays de destination. Les mesures de soutien liées au PAR qui sont offertes aux RPG au cours des quatre à six premières semaines au Canada respectent les recommandations du HCR et contribuent au respect de deux des trois critères fixés par le HCR pour s'assurer que la réinstallation est une solution durable. Ainsi, le PAR continue d'être un programme pertinent et le rôle que joue le gouvernement fédéral dans la prestation des mesures de rétablissement est approprié.

La conception du PAR comporte aussi la prestation aux réfugiés d'un service à plus long terme, grâce au soutien du revenu. Comme le Canada accepte la responsabilité d'accueillir des réfugiés au pays, il a aussi la responsabilité, tel que le souligne la politique ministérielle, du « soutien total » de ces personnes. Actuellement, les niveaux de soutien du revenu offerts aux réfugiés correspondent aux taux provinciaux de l'aide sociale.

Selon une analyse des caractéristiques des RPG admis au Canada depuis l'adoption de la LIPR, les FS du PAR ont plus de défis à relever, et non moins, en ce qui a trait à la prestation des services dont les réfugiés clients ont besoin. La hausse du nombre et de la proportion de clients se heurtant à des « obstacles » au rétablissement, notamment l'absence d'études, l'incapacité de parler anglais ou français et l'âge plus avancé (plus de 65 ans) met en évidence la nécessité de maintenir, sinon d'augmenter, les ressources attribuées à l'orientation et/ou aux autres services d'aide fondamentaux.

En ce qui a trait au rendement du programme, les nombreuses études, de même que les données recueillies tout au long de l'évaluation, montrent que le niveau de soutien du revenu est trop faible – la proportion (29 %) de réfugiés qui affirment ne pas pouvoir répondre à leurs besoins fondamentaux avec le soutien du revenu et la forte proportion (57 %) de RPG qui ont eu recours à des banques alimentaires pour répondre à des besoins fondamentaux indiquent que le Canada n'offre pas un « soutien total » à ce groupe. Les recommandations formulées ci-dessous font état d'améliorations du rendement qui pourraient être apportées au PAR.

Comme dans le cas du Programme des RPG, les résultats de l'évaluation révèlent qu'il serait possible d'améliorer la prestation du PAR. Bien que les services essentiels dispensés par le biais du PAR soient considérés généralement adéquats, les FS expriment le besoin et le désir d'avoir un modèle de financement plus flexible, lequel permettrait d'offrir des services additionnels aux RPG ayant des besoins élevés. L'évaluation indique en outre que l'un des principaux défis que doivent relever les réfugiés consiste à se trouver un logement convenable; il y aurait lieu d'envisager le prolongement de la période au cours de laquelle les RPG peuvent demeurer dans le logement temporaire, et les besoins en matière de logement devraient être une priorité au moment d'envisager des ajustements potentiels au financement du PAR.

En outre, il faut améliorer les liens entre les bureaux de traitement à l'étranger et les FS pour que ces derniers puissent recevoir l'information dont ils ont besoin au sujet des RPG avant leur arrivée. Comme tenu qu'en application de la LIPR, de plus en plus de réfugiés arrivant au Canada ont des besoins complexes (y compris un état de santé nécessitant des soins médicaux), plus les FS pourront obtenir l'information concernant les RPG avant leur arrivée, plus ils seront en mesure de préparer adéquatement les services nécessaires, par exemple un logement accessible, ou de se réserver du temps à consacrer aux soins médicaux. Les FS profiteraient aussi d'une amélioration des façons d'établir les contacts avec les fournisseurs de services canadiens qui ont la responsabilité d'autres services utilisés par les RPG.

L'un des principaux objectifs du PAR consiste à garantir que les RPG pourront vivre en toute sécurité et de façon autonome une fois réinstallés au Canada. Les programmes devraient fournir les ressources nécessaires pour y arriver. L'évaluation montre que la conception actuelle du programme ne permet pas de répondre en totalité à cet objectif en ce sens qu'il ne tient pas compte de l'évolution des besoins de la population de RPG et qu'il n'a ni la marge de manœuvre ni les ressources nécessaires pour répondre entièrement à ces besoins. En outre, le marché du logement actuel et le coût de la vie sont autant de contraintes pour le programme et ils ont des répercussions sur sa capacité d'offrir des mesures adéquates de logement et de soutien du revenu.

Ainsi, le programme doit chercher des façons de garantir que la conception du programme permet aux RPG de vivre en toute sécurité et de façon autonome.

5.4. Recommandations relatives au PAR

Trois recommandations générales ont été formulées en lien avec le Programme d'aide au rétablissement. Il convient de noter que dans certains cas, les recommandations portent sur des questions de prestation touchant à la fois le Programme des RPG et le PAR.

Les recommandations générales sont les suivantes :

1. Modifier les programmes pour tenir compte de l'évolution des besoins des RPG clients.
2. Examiner la suffisance des mesures de soutien du revenu et d'aide au logement.
3. Améliorer l'échange d'information.

Recommandation n° 1 : Modifier les programmes pour tenir compte de l'évolution des besoins des RPG clients

La première recommandation relative au PAR porte sur les modifications à apporter pour tenir compte de l'évolution des besoins des RPG, notamment de l'absence de compétences linguistiques ou d'études à l'arrivée, ou des besoins médicaux. Cinq sous-recommandations sont formulées; elles fournissent plus de détails sur la façon de donner suite à cette recommandation globale. Elles portent sur : le caractère adéquat des ressources affectées au programme; la mise au point d'un système pour fournir aux RPG un soutien à plus long terme, une fois leurs besoins immédiats satisfaits; et les lacunes du service actuel.

1.1 Revoir les ressources du PAR pour tenir compte de l'évolution des besoins des RPG admis au Canada

Les principaux intervenants, le personnel de CIC et la documentation interne indiquent tous que le profil des RPG arrivant au Canada a évolué depuis l'adoption de la LIPR et que le Canada accueille maintenant de nombreux RPG qui ont besoin de mesures de soutien additionnelles pour faciliter leur intégration à la société canadienne. Plus particulièrement, les FS ont précisé que les RPG ayant des besoins médicaux complexes avaient besoin d'un soutien considérable, au-delà du niveau actuellement prévu. Les FS ont en outre mentionné qu'on leur demandait de plus en plus souvent d'offrir des services de traduction et d'interprétation et que ces services n'étaient généralement pas offerts dans la collectivité. CIC devrait effectuer une analyse de la prestation actuelle des services du PAR pour déterminer l'adéquation du financement, compte tenu du profil des RPG actuellement admis au Canada. Une telle analyse permettrait au programme de dresser une liste des options dont il dispose pour servir au mieux la population des RPG, compte tenu de l'évolution de leurs besoins et du mandat du PAR.

1.2 Répondre aux préoccupations des FS concernant la souplesse du programme et la prestation des services

Tel qu'indiqué dans l'évaluation, les FS exercent généralement leurs activités en croyant que tous les RPG doivent recevoir un niveau de service équivalent, peu importe les besoins précis ou les exigences de chacun des RPG. Indépendamment du fait que le PAR peut être ajusté pour mieux répondre aux besoins des sous-groupes identifiés (voir la recommandation 1.5 relative au PAR), il

faut communiquer ou officialiser la politique concernant la souplesse du programme. Par exemple, le Manuel de prestation du Programme d'aide au rétablissement a un caractère prescriptif; il précise les sources/l'information à fournir aux clients et ne semble pas insister sur le fait que les FS ont la marge de manœuvre voulue pour adapter la prestation des services en fonction des caractéristiques personnelles de l'immigrant. Dans ce contexte, en accordant aux FS une telle marge de manœuvre (ou en la faisant connaître au moyen d'une directive stratégique/de programme), ceux-ci pourraient veiller à ce que les ressources soient convenablement ciblées en fonction des RPG ayant des besoins plus grands.

1.3 Envisager l'adoption d'une approche de gestion des cas pour les RPG clients

D'après les principaux intervenants et l'évaluation d'un projet pilote de gestion des cas, les RPG pourraient profiter d'une approche de gestion active des cas. Les FS indiquent que souvent, ils continuent d'offrir un soutien et/ou du counselling aux RPG bien après la période initiale de six semaines. Comme les RPG établissent des liens étroites avec le personnel des FS, on a l'impression que l'intégration des réfugiés au Canada pourrait être accélérée en leur donnant accès à un gestionnaire de cas qui pourrait continuer à formuler des directives et des conseils aux RPG au cours de leur première année au Canada. S'il est décidé de passer à des services de gestion des cas par les FS (p. ex. un nombre d'heures précis par mois) pendant un maximum d'une année après la réinstallation au Canada, les responsables du programme devraient effectuer une analyse pour déterminer les options dont ils disposent pour y arriver.

1.4 Envisager de modifier la période au cours de laquelle les RPG ont accès aux services du PAR

Selon les lignes directrices actuelles du programme, des services de rétablissement et de transition doivent être fournis pendant une période de quatre à six semaines après l'arrivée au Canada; au cours de cette période, et par la suite, on s'attend à ce que les réfugiés accèdent aux services en se prévalant des services d'établissement offerts à tous les nouveaux arrivants au Canada. Les FS signalent que nombre de RPG ont besoin d'un soutien/d'une aide supplémentaire au-delà des six premières semaines. CIC devrait songer à autoriser des exemptions qui permettraient aux FS de fournir des services de rétablissement/transition d'une durée supérieure à six semaines dans le cas des RPG clients identifiés comme ayant des besoins élevés. Des modifications au modèle de financement pourraient être nécessaires pour pouvoir offrir ce prolongement de service.

1.5 Comblent les lacunes relevées dans la prestation des services du PAR

Selon les FS, certains sous-groupes particuliers de RPG ne sont pas convenablement servis avec les lignes directrices actuelles du PAR. Ce sont : les jeunes, les personnes âgées et les personnes ayant des besoins médicaux élevés. Il a été signalé que les services du PAR devraient être modifiés pour y inclure des mesures de soutien/des services d'orientation/d'autres services précis axés sur ces sous-groupes et que des modules de programme ou de service devraient être élaborés pour que les FS puissent offrir des services complets à ces personnes.

Compte tenu du désir d'établir un « guichet unique » pour les RPG, il y aurait également lieu d'étendre l'offre de services des FS et peut-être, d'y inclure des services de garde d'enfants, d'emploi et d'aide au logement.

Recommandation n° 2 : Examiner la suffisance du soutien du revenu et de l'aide au logement

Les recommandations suivantes fournissent des détails sur la façon d'aborder la question de la prestation du soutien du revenu et de l'aide au logement du PAR, deux éléments clés du PAR qui ont pour but de soutenir les RPG.

2.1 S'attaquer à l'insuffisance du soutien du revenu

D'après les résultats de l'évaluation, les RPG admis au Canada ont de la difficulté à répondre à leurs besoins fondamentaux avec le soutien du revenu qui leur est actuellement versé dans le cadre du PAR. Le PAR ne répond pas aux exigences minimales courantes telles que calculées avec la Mesure de la pauvreté fondée sur un panier de consommation ou par le seuil du faible revenu (SFR). Selon une statistique plus révélatrice, plus de la moitié (57 %) des RPG ont affirmé avoir recours aux banques alimentaires afin de combler leurs besoins essentiels en nourriture et un tiers (29%) ont affirmé que le soutien du revenu ne leur permettait pas de se procurer les nécessités de subsistance (aliments, loyer, vêtements). Le problème de l'insuffisance du revenu est en grande partie attribuable à l'utilisation, par CIC, des taux provinciaux de l'aide sociale pour fixer le niveau de soutien du revenu offert aux RPG.

Il est recommandé que CIC examine diverses options pour régler la question de l'insuffisance du soutien du revenu, lesquelles pourraient comprendre, en tout ou en partie, ce qui suit :

- Élimination du prêt de transport;
- Nouveau calcul du soutien du revenu en fonction d'un repère différent;
- Réexamen des allocations-logement;
- Autres options (p. ex. réduire ou supprimer la disposition de récupération²⁶ dans le cas des personnes qui trouvent un emploi au cours de leur première année au Canada).

2.2 Réexaminer les allocations-logement

D'après les FS, l'un des principaux défis que doivent relever les RPG consiste à trouver un logement convenable et abordable. CIC devrait revoir les allocations-logement actuelles et songer à instaurer des allocations tenant compte des taux de location sur le marché local. Il faudrait établir une politique qui prévoit l'ajustement des allocations-logement de sorte que les allocations du PAR permettent aux RPG de se trouver un logement locatif « moyen » sans y consacrer plus que le maximum fixé (c.-à-d. 30 % ou 40 % du revenu). Pour atteindre l'objectif qui est de permettre aux RPG de vivre en toute sécurité et de manière indépendante, le programme devrait faire une analyse et déterminer quelles options il conviendrait de privilégier pour atteindre au mieux ces objectifs et suivre l'évolution du marché du logement.

Recommandation n° 3 : Améliorer l'échange d'information

La dernière recommandation porte sur la nécessité d'établir de meilleurs liens entre les FS du PAR, les bureaux de la Région internationale et les autres fournisseurs de services canadiens.

²⁶ « Disposition de récupération » s'entend des situations où les clients doivent rembourser le soutien du revenu s'ils ont un revenu d'emploi supérieur à la limite établie au cours de leur première année au Canada.

3.1 Multiplier les occasions d'échanger de l'information

Les FS ont indiqué qu'ils disposaient de peu d'information sur les besoins médicaux probables ou les autres besoins complexes des réfugiés admis au pays ainsi que de peu d'information sur les besoins particuliers des RPG qui arrivent. De plus, les FS ont indiqué qu'ils avaient peu d'information concernant les « pratiques exemplaires » des fournisseurs de services canadiens. Dans ce contexte, il est recommandé que CIC trouve des façons d'améliorer la circulation de l'information entre les régions et les FS et qu'il explore des mécanismes susceptibles de favoriser l'échange d'information entre tous les fournisseurs de services, par exemple créer un babillard, un « wiki » ou quelque autre mécanisme.

Annexe A : Cadre d'évaluation

Questions d'évaluation	Indicateurs	Méthodes/sources de données	Endroit
Profil²⁷			
	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de RPG accueillis et profil de ces derniers, y compris ceux du PPU, des appels internationaux à la protection (groupes), du PAC et des cas mixtes, et tendances au fil du temps • Profil des besoins des RPG à leur arrivée au Canada (avant et après l'adoption de la LIPR) • Profil des fonds du PAR utilisés pour le soutien du revenu (moyenne selon la taille de la famille et la province ou le territoire), la prestation des services, le renforcement des capacités, la radiation des dettes et autres fins • Profil des niveaux de soutien du revenu du PAR par rapport aux taux d'aide sociale provinciaux ou territoriaux dans l'ensemble du Canada • Profil des modes de prestation des services du PAR chez l'ensemble des FS et établissement d'une typologie du PAR, notamment taille du FS, lieu géographique, acquisition de connaissances de base, services habilitants, partage de locaux avec les services d'établissement, approches axées sur le client, soutien de la santé, approches mixtes, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • Examen de documents (documentation sur les programmes, travaux de recherche/documentation sur les besoins des réfugiés, rapports des intervenants, profils culturels de l'OIM, profils de la DGGS sur la santé, évaluations des besoins des Bhoutanais, information pilote axée sur le client) • Faits et chiffres • Analyse des données de la BDIM et des statistiques provinciales sur les taux d'aide sociale • Analyse des données financières • Entrevues effectuées auprès des principales sources (Direction générale des réfugiés, DGGOC, DGGS, Relations internationales et intergouvernementales, RI, bureaux régionaux/locaux, HCR, MAECI, ACDI, CCR, Amnistie Internationale, autres intervenants) • Enquête ou entrevues effectuées auprès des FS 	<p>Section 2.3.1 Profil des RPG</p> <p>Section 2.3.2 : RPG : clients des FS</p> <p>Section 4.5 Services du PAR</p> <p>Section 4.6 Soutien du revenu</p> <p>Section 4.6.1 Prêts</p>

²⁷ Dans la mesure du possible, la situation des clients sera évaluée en tenant compte du besoin, de l'âge, du sexe, de la langue, du pays d'origine et de la région de destination.

Questions d'évaluation	Indicateurs	Méthodes/sources de données	Endroit
Pertinence			
<p>1a) Est-il toujours nécessaire d'offrir une protection aux réfugiés?</p> <p>1b) Le PAR est-il toujours nécessaire?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de réfugiés dans le monde désignés aux fins d'un rétablissement • Nombre ou pourcentage de réfugiés dans le monde aidés par d'autres pays aux fins d'un rétablissement • Proportion de réfugiés désignés (RPG et RPSP) aidés aux fins d'un rétablissement au Canada, et tendances au fil du temps • Perceptions de CIC et de ses partenaires (HCR, MAECI, ACDI, ASPC, RHDCC et FS) concernant le besoin de protection et l'importance du PAR • Profil des besoins des RPG à leur arrivée au Canada (avant et après l'adoption de la LIPR) • Perceptions des intervenants concernant le recours au rétablissement comme solution durable 	<ul style="list-style-type: none"> • Examen de documents (statistiques et rapports du HCR, documentation sur les programmes, travaux de recherche/documentation sur les besoins des réfugiés, allocutions du ministre, rapport mondial du HCR sur le rétablissement, documents de planification à moyen terme, analyse du PAR, communiqués du HCR) • Faits et chiffres • Entrevues effectuées auprès des principales sources (Direction générale des réfugiés, DGGOC, Relations internationales et intergouvernementales, RI, bureaux régionaux et locaux, HCR, MAECI, ACDI, ASPC, RHDCC, CCR, Amnistie Internationale, autres intervenants) • Enquête ou entrevues effectuées auprès des FS 	<p>RPG : Section 3.1.1</p> <p>PAR : Section 4.1.1</p>
<p>2) Le PAR et le programme des RPG sont-ils conformes aux priorités et aux engagements du Ministère, du gouvernement et de la communauté internationale en matière de protection?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Respect des priorités, des objectifs et des engagements de CIC concernant les populations visées • Respect des priorités et des engagements du gouvernement du Canada et de ses partenaires fédéraux (MAECI et ACDI) relatifs à la promotion des objectifs humanitaires, de la paix et d'une bonne gestion des affaires publiques • Respect des priorités et des engagements précisés dans l'Agenda pour la protection • Respect des engagements énoncés dans les conventions/déclarations/ententes internationales pertinentes 	<ul style="list-style-type: none"> • Examen de documents (LIPR, Agenda pour la protection, appels internationaux à la protection lancés par le HCR, conventions/déclarations/ententes internationales, discours du Trône, Budget, RPP, RMR, documents du MAECI et de l'ACDI sur les priorités et les engagements, CDE, CEDAW, déclarations du Canada sur la protection lors de réunions du Comité exécutif du HCR) • Entrevues effectuées auprès des principales sources (Direction générale des réfugiés, Direction générale des politiques stratégiques et des priorités, Relations internationales et intergouvernementales, HCR, MAECI, ACDI) 	

Questions d'évaluation	Indicateurs	Méthodes/sources de données	Endroit
<p>3) Le PAR et le programme des RPG sont-ils conformes aux rôles et responsabilités du gouvernement fédéral?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Respect des lois et des obligations fédérales • Comparaison du programme fédéral au programme du Québec • Perceptions de CIC et des autres intervenants • Comparaison de l'aide offerte par le PAR à celle du PPPR 	<ul style="list-style-type: none"> • Examen de documents (LIPR, Constitution, Agenda pour la protection et conventions/déclarations/ententes internationales, documentation sur les programmes, documentation sur le programme du Québec, selon ce qui est disponible) • Entrevues effectuées auprès des principales sources (Direction générale des réfugiés, DGGOC, Relations internationales et intergouvernementales, bureaux régionaux, provinces/territoires) • Enquête ou entrevues effectuées auprès des FS 	<p>RPG : Section 3.1.2 PAR : Section 4.1.2</p>
Conception et exécution			
<p>4) La sélection, le jumelage et le traitement des cas de RPG sont-ils effectués avec efficacité et efficacie?</p> <ul style="list-style-type: none"> • CIC utilise-t-il le bon type de programme pour la sélection, le jumelage et le traitement des cas de RPG? • Les FS disposent-ils de suffisamment d'information pour répondre aux besoins des RPG à leur arrivée? • Les arrivées sont-elles coordonnées? • Les RPG sont-ils jumelés de façon appropriée avec les 	<ul style="list-style-type: none"> • Comparaison des taux d'acceptation et de refus des demandes de RPG et de RPSP par bureau des visas et au total (y compris les raisons, si disponibles) • Délais de traitement des demandes de RPG (et nombre de demandes accumulées) par bureau des visas et au total • Coût par demande de RPG traitée • Preuve d'assurance de la qualité du traitement des demandes de RPG • Preuve de coordination à CIC et avec l'OIM • Profil et comparaison des diverses approches en matière de sélection et de traitement (p. ex. individuelle ou en groupe, ciblant ou non des régions particulières, approche du Québec) • Comparaison des arrivées chez l'ensemble des FS et de l'ampleur des besoins des réfugiés au fil du temps • Fiabilité de l'information sur les heures d'arrivée (télex-préavis d'arrivée ou TPA) • Étendue/qualité/pertinence de l'information fournie aux FS (y compris du formulaire médical supplémentaire) • Lacunes de l'information fournie aux FS • Perceptions des FS et des provinces/territoires concernant la coordination des arrivées de RPG et la capacité de répondre à 	<ul style="list-style-type: none"> • Examen de documents (documentation sur les programmes, rapports d'assurance de la qualité, vérifications/examens selon ce qui est disponible, DGGG) • Statistiques de la RI et de la DGGOC • Analyse de données financières et de données de la BDIM et de l'iSMRP (cube PAR/SSOBL) • Entrevues effectuées auprès des principales sources (Direction générale des réfugiés, DGGOC, bureaux régionaux/locaux, RI, bureaux des visas de CIC, FS, OIM, provinces/territoires) • Enquête auprès des RPG / groupes de discussion • Analyse des données de la DGGG (selon ce qui est disponible) • Enquête ou entrevues effectuées auprès des FS 	<p>Sections :</p> <p>3.2 3.3 3.4.1 3.4.2 4.2 4.3 4.5</p>

Questions d'évaluation	Indicateurs	Méthodes/sources de données	Endroit
<p>collectivités?</p> <ul style="list-style-type: none"> Les priorités et objectifs établis relativement aux RPG tiennent-ils compte des capacités de la collectivité de destination en matière d'établissement? 	<p>leurs besoins</p> <ul style="list-style-type: none"> Perceptions des RPG concernant la qualité du jumelage, leur situation à l'arrivée et, s'il y a lieu, les facteurs ayant motivé la migration secondaire Fréquence de la migration secondaire 		
<p>5) Le PAR est-il approprié et suffisant pour répondre aux besoins des populations de RPG qui arrivent au Canada?</p> <ul style="list-style-type: none"> Les niveaux de soutien du revenu offerts par le PAR sont-ils appropriés et suffisants? Le PAR offre-t-il aux RPG les bons services? Y a-t-il des lacunes dans la prestation des services du PAR? Le PAR atteint-il des résultats comparables partout au Canada? 	<ul style="list-style-type: none"> Profil de la ventilation des dépenses consacrées au PAR Profil des besoins des RPG à leur arrivée au Canada (avant et après l'adoption de la LIPR) Profil des niveaux de soutien du revenu du PAR par rapport aux taux d'aide sociale provinciaux ou territoriaux dans l'ensemble du Canada Quantité et qualité des services offerts aux RPG dans le cadre du PAR Perceptions de CIC, des FS, des provinces/territoires et des RPG concernant la pertinence de l'aide fournie aux fins du rétablissement (notamment, aide fournie en temps opportun, accessible, utile et axée sur le client) Preuve de lacunes dans la prestation des services de rétablissement Perceptions des RPG concernant leurs besoins immédiats et essentiels (aspect financier et services) auxquels le PAR a répondu Comparaison des résultats immédiats des bénéficiaires du PAR dans l'ensemble du Canada en fonction des profils de prestation des services du PAR et de soutien du revenu provincial ou territorial Revenus, emploi et taux d'aide sociale chez les RPG 	<ul style="list-style-type: none"> Examen de documents (documentation sur les programmes, travaux de recherche/documents sur les besoins des réfugiés, rapports des intervenants, profils culturels de l'OIM, profils sanitaires de la DGGS, évaluations des besoins des Bhoutanais, autres rapports de recherche et analyses de politiques, statistiques et rapports du HCR, Metropolis) Analyse des données de la BDIM et des statistiques provinciales sur les taux d'aide sociale Entrevues effectuées auprès des principales sources (Direction générale des réfugiés, DGGOC, bureaux régionaux/locaux, provinces/territoires, RHDC, SCHL, Conseil national du bien-être social) Enquête ou entrevues effectuées auprès des FS Enquête auprès des RPG ou groupes de discussion Analyse comparative des résultats des bénéficiaires du PAR par mode de prestation des services et profil de soutien du revenu 	<p>Sections :</p> <p>4.4</p> <p>4.5</p> <p>4.6</p>

Questions d'évaluation	Indicateurs	Méthodes/sources de données	Endroit
<p>6) Les politiques et programmes de rétablissement destinés aux RPG sont-ils élaborés à partir des éléments probants, de manière consultative et compte tenu des besoins divers des réfugiés et des collectivités?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Étendue/pertinence de la consultation réalisée auprès des intervenants • Preuve de la prise en compte des résultats de la consultation et des recherches, de la mesure du rendement et de l'évaluation pour l'élaboration des politiques et programmes • Perceptions des partenaires et des intervenants concernant l'utilité et la souplesse des politiques et programmes pour répondre aux divers besoins des réfugiés et des collectivités 	<ul style="list-style-type: none"> • Examen de documents (documentation sur les programmes) • Entrevues effectuées auprès des principales sources (Direction générale des réfugiés, DGGOC, Relations internationales et intergouvernementales, DGGS, RI et bureaux régionaux/locaux, provinces/territoires, GT PAR, HCR-Genève, MAECI, ACIDI, CCR, Amnistie Internationale, autres intervenants) • Enquête ou entrevues effectuées auprès des FS 	<p>Section 6.2 6.2.1</p>
Rendement (efficacité)			
<p>7) Le PAR répond-il aux besoins immédiats et essentiels de ses bénéficiaires?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre/pourcentage de bénéficiaires du PAR recevant des services du PAR : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Accueil ▪ Hébergement temporaire ▪ Soutien pour les besoins urgents ou nouveaux en matière de santé • Perceptions des RPG quant à la mesure dans laquelle les besoins fondamentaux (p. ex., nourriture, vêtements de saison) ont été satisfaits • Perceptions des RPG, des FS et de CIC concernant la pertinence de l'aide au rétablissement fournie pour répondre aux besoins immédiats et essentiels des bénéficiaires du PAR au chapitre des finances et des services 	<ul style="list-style-type: none"> • Analyse des données de l'iSMRP (cube PAR/SSOBL) • Entrevues effectuées auprès des principales sources (Direction générale des réfugiés, DGGOC, DGGS, bureaux régionaux/locaux) • Enquête ou entrevues effectuées auprès des FS • Enquête auprès des RPG/groupes de discussion 	<p>Section 4.4 : Logement temporaire</p> <p>Section 4.5.1 : Besoins immédiats et urgents</p>
<p>8a) Les RPG ont-ils les connaissances, les compétences et les ressources nécessaires pour vivre en sécurité et de façon autonome?</p> <p>8b) Sont-ils aiguillés vers les services dont ils ont besoin pour faire face</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Niveau de soutien du revenu offert aux RPG (y compris l'indemnité pour frais initiaux et autres allocations) • Perceptions des RPG et des FS concernant l'incidence du PAR sur le niveau de connaissances et de compétences des RPG, notamment : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Connaissances sur le plan financier et compétences relatives aux services bancaires ▪ Connaissances non financières et connaissances de base (transports, magasinage, droits et responsabilités au Canada, cuisine/appareils et utilisation des services sociaux et de santé) 	<ul style="list-style-type: none"> • Examen de documents (étude sur le soutien du revenu, rapport sur le logement, évaluation du programme d'OCE) • Analyse des données financières et des données de l'iSMRP (cube PAR/SSOBL) • Analyse des données de l'iSMRP (cube PAR/SSOBL) et de la BDIM • Entrevues effectuées auprès des principales sources (Direction générale des réfugiés, DGGOC, bureaux régionaux/locaux, Conseil national du 	<p>Section 4.5.2 Section 4.5.3 Section: 4.6 : Soutien du revenu, logement, banques alimentaires Section : 3.4.3 ACE</p>

Questions d'évaluation	Indicateurs	Méthodes/sources de données	Endroit
aux problèmes lorsqu'ils se présentent?	<ul style="list-style-type: none"> • Perceptions des RPG, des FS et de CIC concernant l'adéquation du soutien du revenu offert par le PAR • Perceptions des RPG, des FS et de CIC concernant l'adéquation du logement permanent (s'ils en ont un, le temps requis pour le trouver et la qualité du logement, p. ex. est-il surpeuplé) • Caractère adéquat de la nourriture/utilisation de banques alimentaires (sécurité alimentaire) et utilisation d'organisations caritatives/d'un soutien non financier • Preuve d'aiguillage vers les services obligatoires (aide pour remplir les demandes de carte d'assurance sociale, de carte santé, de PNE et pour inscrire les enfants à l'école) • Étendue/caractère adéquat de l'aiguillage vers d'autres services (notamment PFSI, garde d'enfants, logements municipaux, santé mentale, etc.) en fonction des besoins des clients • Satisfaction/expérience des RPG quant à l'aiguillage vers les services • Preuve qu'une orientation ou des cours de langue ont été offerts à l'étranger 	<p>bien-être social, SCHL)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enquête ou entrevues effectuées auprès des FS • Enquête auprès des RPG/groupes de discussion 	
<p>9) Les RPG reçoivent-ils des services d'établissement de CIC, et ces services leur sont-ils profitables? Dans la négative, pourquoi?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Utilisation des services d'établissement (PEAI, Programme d'accueil, CLIC) • Intervalle entre l'utilisation des services de rétablissement et des services d'établissement (selon les données disponibles) • Comparaison des RPG qui utilisent les services d'établissement à l'ensemble des RPG • Perceptions des RPG quant à la question de savoir si les services d'établissement leur ont été profitables • Résultats (disponibles) de l'établissement des RPG • Perceptions des RPG, des FS et de CIC concernant les facteurs de réussite et les obstacles à l'utilisation des services d'établissement • Revenus, emploi et taux d'aide sociale chez les RPG • Niveau d'intégration des RPG (ELIC) 	<ul style="list-style-type: none"> • Revue de littérature (Metropolis, etc.) • Analyse des données de la BDIM, de l'ELIC et de l'iSMRP (données disponibles des CLIC, du PEAI et du Programme d'accueil) • Entrevues effectuées auprès des principales sources (Direction générale des réfugiés, DGGOC, bureaux régionaux/locaux) • Enquête ou entrevues effectuées auprès des FS • Enquête auprès des RPG/groupes de discussion • Résultats disponibles des évaluations relatives à l'établissement 	<p>Section 4.8 4.8.1 : Acquisition de la langue 4.8.2 : Emploi et études</p>

Questions d'évaluation	Indicateurs	Méthodes/sources de données	Endroit
<p>10a) Dans quelle mesure CIC influence-t-il les politiques internationales de protection au moyen du rétablissement?</p> <p>10b) Le programme de rétablissement de CIC profite-t-il à la fois aux réfugiés sélectionnés et à ceux qui ne le sont pas?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Étendue des engagements internationaux de CIC en matière de rétablissement • Perceptions d'autres États et ONG concernant l'influence du Canada dans le domaine du rétablissement • Preuve des positions de CIC en matière de rétablissement, dans les politiques internationales de protection et dans les Conclusions du Comité exécutif du HCR • Nombre de RPG protégés (accueillis) • Preuve d'avantages connexes pour les autres réfugiés 	<ul style="list-style-type: none"> • Examen de documents (statistiques et rapports du HCR, documentation sur les programmes, déclarations du Comité exécutif en matière de protection, déclarations du Canada au Comité exécutif, rapport du Canada concernant l'Agenda pour la protection, Plan d'action du Mexique pour une réinstallation solidaire, Appel global du HCR) • Faits et chiffres • Entrevues effectuées auprès des principales sources (Direction générale des réfugiés, Relations internationales et intergouvernementales, GT sur le rétablissement, HCR, MAECI, ACIDI, CCR, Amnistie Internationale, autres intervenants) 	Section : 3.1.1
Rendement (efficacité et économie)			
<p>11) Dans le cadre du PAR, d'autres approches en matière de conception ou d'exécution permettraient-elles aux RPG d'obtenir plus facilement de meilleurs résultats?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pratiques exemplaires relevées dans les programmes de rétablissement du Québec et d'autres pays • Pratiques exemplaires relevées par une analyse comparative des modes de prestation des services du PAR 	<ul style="list-style-type: none"> • Revue de littérature • Analyse comparative des résultats des RPG par mode de prestation des services du PAR/études de cas 	Section 5.2

Questions d'évaluation	Indicateurs	Méthodes/sources de données	Endroit
<p>12) Y a-t-il des approches en matière de sélection et de traitement des cas de RPG susceptibles d'engendrer un processus plus efficient et coordonné?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Coût par demande de RPG traitée (p.ex. traitement individuel contre traitement en groupe, ciblage de certaines régions) • Pratiques exemplaires de sélection et de traitement observées dans d'autres pays • Profil et comparaison des différentes approches de sélection et de traitement (p.ex. traitement individuel contre traitement en groupe, ciblage de certaines régions, approche du Québec) • Perceptions des organisations de recommandation concernant l'efficacité du traitement des demandes des RPG et la coordination des départs (comparaison entre traitement individuel, traitement en groupe, et PPU) • Perceptions des FS et des provinces/territoires concernant la coordination des arrivées de RPG • Perceptions des RPG concernant la qualité du jumelage et l'arrivée 	<ul style="list-style-type: none"> • Revue de littérature • Examen de documents (statistiques et rapports du HCR, documentation sur les programmes, ouvrage Welcome to Europe) • Analyse des données financières • Entrevues effectuées auprès des principales sources (Direction générale des réfugiés, DGGOC, RI, Centre de jumelage, HCR, Hebrew Immigrant Aid Society, bureaux des visas, provinces/territoires) • Enquête ou entrevues effectuées auprès des FS • Enquête auprès des RPG/groupes de discussion • Étude de cas pour le traitement en groupe 	<p>Section 5.1</p>

Annexe B : Méthodologie de l'évaluation

Au cours de la présente évaluation, un modèle hybride a été utilisé pour mener les activités de recherche. CIC et l'expert-conseil ont tous deux participé activement à chacune des étapes de l'évaluation. À l'aide d'un modèle hybride, une évaluation conjointe du Programme des RPG et du PAR a été faite. L'évaluation comportait un examen simultané des deux programmes, et elle s'est intéressée à l'expérience des réfugiés, depuis l'étape de la sélection et du traitement à l'étranger jusqu'à l'étape de leur établissement au Canada.

Conformément aux exigences du Conseil du Trésor, l'évaluation a mis l'accent sur :

1. la pertinence du Programme des RPG et du PAR, pour ce qui est de leur besoin continu, du rôle du gouvernement fédéral et de leur cohérence avec les objectifs et priorités du gouvernement;
2. le rendement des deux programmes sur les plans de l'efficacité, de l'efficience et de l'économie.

L'évaluation a porté sur les cinq derniers exercices, soit 2005-2006 à 2009-2010, et elle s'est intéressée aux résultats obtenus par les RPG des années d'admission 2005 à 2009. Une série de questions relatives à la conception et à la prestation des deux programmes a été utilisée pour l'évaluation.

Pertinence	<ul style="list-style-type: none">• Est-il toujours nécessaire d'offrir une protection aux réfugiés?• Le PAR est-il toujours nécessaire?• Le PAR et le Programme des RPG sont-ils conformes aux priorités et engagements du Ministère, du Gouvernement et de la communauté internationale en matière de protection?• Le PAR et le Programme des RPG sont-ils conformes aux rôles et responsabilités du gouvernement fédéral?
Conception et exécution	<ul style="list-style-type: none">• La sélection, le jumelage et le traitement des cas de RPG sont-ils effectués avec efficience et efficacité?• Le PAR est-il approprié et suffisant pour répondre aux besoins des populations de RPG qui arrivent au Canada?• Les politiques et programmes de réétablissement destinés aux RPG sont-ils élaborés à partir des éléments probants, de manière consultative et compte tenu des besoins divers des réfugiés et des collectivités?
Rendement (efficacité)	<ul style="list-style-type: none">• Le PAR répond-il aux besoins immédiats et essentiels de ses bénéficiaires?• Les RPG ont-ils les connaissances, les compétences et les ressources nécessaires pour vivre en sécurité et de façon autonome?• Sont-ils aiguillés vers les services dont ils ont besoin pour faire face aux problèmes lorsqu'ils se présentent?• Les RPG reçoivent-ils des services d'établissement de CIC, et ces services leur sont-ils profitables? Dans la négative, pourquoi?• Dans quelle mesure CIC influence-t-il les politiques internationales de protection au moyen du réétablissement?• Le programme de réétablissement de CIC profite-t-il à la fois aux réfugiés sélectionnés et à ceux qui ne le sont pas?
Rendement (efficience et économie)	<ul style="list-style-type: none">• Dans le cadre du PAR, d'autres approches en matière de conception ou d'exécution permettraient-elles aux RPG d'obtenir plus facilement de meilleurs résultats?• Y a-t-il des approches en matière de sélection et de traitement des cas de RPG susceptibles d'engendrer un processus plus efficace et coordonné?

De nombreuses sources d'information ont été utilisées au cours de l'évaluation. Les données ont été recueillies et analysées à partir de toute une gamme de sources primaires et secondaires. Les nombreuses sources d'information ont été triangulées au moment de la présentation du rapport.

Sources de données primaires

Parmi les sources de données primaires utilisées pour l'évaluation, mentionnons des entrevues avec des informateurs clés, des groupes de discussion, des études de cas et des enquêtes. Chacune des méthodes de collecte de données est décrite de façon plus détaillée ci-dessous :

- **Entrevues avec des informateurs clés.** Les entrevues avec les informateurs clés avaient pour but d'obtenir des réponses aux questions d'évaluation touchant la pertinence, la conception et la prestation des programmes, l'efficacité et le rendement sur les plans de l'efficacité et de l'économie. Ces entrevues ont été menées auprès d'intervenants ayant un large point de vue sur les questions de réfugiés et sur le rôle que le Programme des RPG et le PAR jouent à cet égard. Tel qu'indiqué dans le tableau ci-dessous, 98 entrevues ont été menées avec 197 représentants de l'Administration centrale de CIC; des conseillers régionaux du programme de CIC; des bureaux locaux de CIC; des directeurs administratifs de FS qui mettent en œuvre le PAR; des gestionnaires et des conseillers du PAR; des intervenants au sein des services communautaires locaux; des intervenants à l'échelle internationale et nationale et des représentants provinciaux.

Tableau B-1 : Nombre d'entrevues et d'interviewés selon le type d'informateur

Type d'intervenant	Nombre d'entrevues	Nombre d'interviewés
CIC - Administration centrale	14	18
CIC - Conseillers régionaux du programme	4	4
CIC - Agents locaux	9	25
Autres ministères fédéraux	1	1
Provinces	5	7
FS - Directeurs exécutifs	12	13
FS - Gestionnaires	11	17
FS - Personnel	10	61
Intervenants locaux	24	43
Autres intervenants	8	8
Total	98	197

Huit (8) guides d'entrevues ont été élaborés pour recueillir les perceptions, opinions, connaissances et expériences de ces divers groupes d'intervenants. L'expert-conseil et l'équipe d'évaluation de CIC ont uni leurs efforts pour déterminer qui il conviendrait d'interviewer et pour les recruter aux fins d'entrevues. Les guides d'entrevues approuvés ont été distribués à chacun des intervenants, dès le moment de l'entrevue confirmé, pour les aider à s'y préparer. L'expert-conseil a animé les séances, soit en anglais soit en français, selon la préférence de la personne interviewée. Toutes les entrevues ont eu lieu par téléphone.

- **Études de cas.** Les études de cas consistaient en visites sur le terrain dans quatre (4) bureaux canadiens des visas à l'étranger (BCVE) : Bogota, en Colombie; Singapour, à Singapour; Nairobi, au Kenya; et Damas, en Syrie. Ces visites visaient à acquérir une meilleure compréhension de la sélection et du traitement des RPG, et les endroits ont été sélectionnés pour obtenir un éventail des différents types de réfugiés, des modèles de traitement utilisés à

l'échelle de CIC (personnes de pays source/réfugiés au sens de la Convention, traitement individuel/de groupe) et des endroits où se trouvent les réfugiés (réfugiés installés dans des camps/réfugiés urbains). En outre, les endroits ont été sélectionnés pour assurer une bonne représentation des différents secteurs internationaux et des diverses populations de réfugiés. Finalement, les endroits ont été sélectionnés en tenant compte du nombre élevé de réfugiés associés à ces endroits. Les études de cas internationales consistaient en entrevues avec des agents des visas et du personnel des BCVE, du personnel local du HCR et de l'OIIM (l'expert-conseil a mis au point deux (2) guides d'entrevue distincts, un pour chaque groupe d'intervenants); un examen des documents de programme et des données de sortie; et, dans la mesure du possible, des visites ont été faites dans les camps ou installations de réfugiés. De plus, des études de cas ont été réalisées dans dix (10) collectivités canadiennes : Vancouver, Edmonton, Lethbridge, Saskatoon, Winnipeg, Kitchener, Toronto, Moncton, Halifax et St. John's. Dans le cadre de ces visites, des entrevues ont été menées auprès de directeurs et d'employés de FS; d'agents locaux de CIC à tous les endroits, à l'exception de Toronto, et d'intervenants/partenaires locaux des FS. De plus, l'expert-conseil a effectué un examen de la documentation sur les programmes; il a fait une tournée des installations locales des FS et, dans la mesure du possible, il a observé la prestation des services/des entrevues de premier contact. Ces endroits ont été sélectionnés pour refléter chacune des régions du Canada et pour obtenir un aperçu représentatif des grandes zones urbaines et des plus petites zones régionales ainsi que des différentes fourchettes cibles de réfugiés dans chaque ville. Les endroits ont également été sélectionnés en tenant compte des différentes taille de FS, des différents modèles de travail avec les clients, des différents modes de logement temporaire, de l'éventail des services communautaires offerts et de l'éventail des groupes de réfugiés avec lesquels chaque collectivité travaillait.

- **Enquêtes auprès de représentants de FS.** Des enquêtes ont été effectuées auprès de 500 participants du Programme des RPG et de 20 représentants de FS. Pour l'enquête auprès des FS, l'expert-conseil a mis au point un instrument d'enquête qui a permis d'évaluer dans quelle mesure les programmes des FS fonctionnent tel que prévu et contribuent à l'atteinte des résultats souhaités. Même si l'enquête pouvait être menée de multiples façons (par téléphone, en ligne, sur papier), elle a d'abord été distribuée à chaque FS en format papier. Cette façon de faire avait pour but d'obtenir un maximum de participation des employés des FS; ces derniers pouvaient demander la participation d'un large éventail de personnel, et ne présenter qu'une seule enquête remplie. Avant de procéder à l'administration complète des enquêtes, l'équipe d'évaluation de CIC a fait parvenir un communiqué à chaque FS; il expliquait en détail l'évaluation et sollicitait leur participation. L'expert-conseil a aussi effectué des appels téléphoniques dans le but de recruter certains employés des FS.

L'enquête auprès des FS a commencé le 29 septembre 2010 et elle s'est poursuivie jusqu'au 29 octobre 2010. Le 22 octobre 2010, l'expert-conseil a fait parvenir un rappel, par voie électronique, à toutes les personnes qui n'avaient pas encore rempli l'enquête. Parmi les 26 FS invités à participer à l'enquête (c.-à-d. tous les FS qui ont dispensé des services entre 2005 et 2009), 20 ont répondu, ce qui donne un taux de réponse de 80 %.

- **Enquêtes auprès de participants au Programme des RPG.** Pour ce qui est de l'enquête auprès de participants au Programme des RPG, l'expert-conseil a mis au point un instrument d'enquête conçu pour recueillir des données sur les perceptions des RPG à l'égard du processus de traitement des cas de réfugiés et des mesures de soutien offertes. Pour parer à de potentiels problèmes linguistiques, l'enquête était disponible dans les deux langues

officielles, l'anglais et le français, et elle a été traduite dans les six (6) langues les plus fréquemment parlées par les RPG admis au Canada entre 2005 et 2009 : espagnol; birman; arabe; dari; farsi et somali. Compte tenu du caractère vulnérable de cette population, le recrutement et la participation à l'enquête ont suivi un processus à multiples étapes.

L'enquête visait les RPG arrivés au Canada entre 2005 et 2009, non destinés au Québec et âgés entre 18 ans et 65 ans au moment de leur admission. Ils étaient 15 334 RPG à satisfaire ces critères. Toutefois, il a été décidé de cibler uniquement une personne par cas, étant donné que nombre des questions de l'enquête portaient sur les expériences du ménage. Ainsi, parmi les 15 334 RPG inclus dans la population ciblée aux fins de l'enquête, CIC a sélectionné au hasard un individu par cas, et abouti à l'envoi postal de 9 703 formulaires de consentement types à des RPG.

Avant d'être contactés par l'expert-conseil, les RPG avaient reçu un communiqué de CIC. Ce communiqué contenait des informations au sujet de l'évaluation et il sollicitait leur participation au projet. La lettre renfermait déjà leurs renseignements personnels de base (nom, adresse) et comportait un identificateur unique. Cet identificateur liait le répondant potentiel aux bases de données de CIC dans le but d'alléger la tâche RPG. Grâce à l'utilisation d'un identificateur unique, CIC a pu extraire les données démographiques et renseignements de base concernant les RPG et obtenir certains des résultats les concernant en puisant les données dans leur dossier plutôt qu'en demandant ces renseignements dans l'enquête. Il a été demandé aux RPG d'examiner et de rectifier tout renseignement erroné figurant sur le communiqué et de consentir à participer à l'évaluation. En remplissant et en retournant le formulaire à CIC, ils autorisaient la communication de leurs renseignements à l'expert-conseil en vue d'une participation ultérieure à l'évaluation.

En outre, l'expert-conseil a créé du matériel de communication notamment des affiches et des brochures (Foire aux questions - FAQ); elles ont été distribuées aux FS pour encourager les RPG à remplir et à retourner le formulaire de consentement en temps utile. L'expert-conseil a joint ses efforts à ceux des représentants des FS pour s'assurer que le personnel était convenablement informé de l'évaluation et de son objectif et qu'il était capable d'aider les RPG à remplir les formulaires de consentement.

Ces formulaires de consentement ont été retournés à CIC dans une enveloppe prépayée. Par la suite, CIC acheminait les enveloppes à l'expert-conseil toutes les semaines. En traitant les formulaires de consentement, l'expert-conseil a produit une base de données sur 1 234 participants potentiels, laquelle a servi à recruter les RPG pour d'autres activités de recherche (c.-à-d. l'enquête).

Les RPG qui avaient consenti à participer à l'évaluation ont été contactés par l'expert-conseil, par le courrier. Une lettre d'accompagnement, rédigée sur du papier portant l'en-tête de CIC, et une copie papier de l'enquête ont été envoyées à l'adresse fournie par les RPG. La lettre d'accompagnement présentait l'expert-conseil; elle expliquait le but de l'enquête et les diverses options dont pouvait se prévaloir la personne qui souhaitait remplir le questionnaire (c.-à-d. copie papier, formulaire en ligne, contact téléphonique). La lettre d'accompagnement informait en outre les RPG que l'expert-conseil les contacterait pas téléphone pour discuter de leur participation à l'enquête. Ces mesures ont été prises pour donner plus de légitimité à l'enquête et pour accroître le taux de réponse des participants.

L'administration de l'enquête auprès des RPG a commencé le 9 novembre 2010 et elle a pris fin le 25 novembre 2010. À cette date, l'objectif fixé, soit 500 questionnaires remplis et 501 réponses à l'enquête était atteint, ce qui représente un taux de réponse brut de 41 %.

Comme l'indique le Tableau B-2, le profil des RPG qui ont pris part à l'enquête auprès des RPG correspond généralement au profil général de l'échantillon des RPG qui ont été sélectionnés dans chaque cas pour l'envoi postal des formulaires de consentement éclairé. Toutefois, certaines différences peuvent être observées en ce qui a trait à leurs principales caractéristiques. Une importante proportion de répondants à l'enquête étaient des hommes, âgés entre 25 et 64 ans; ils avaient fait des études universitaires, avaient une connaissance des langues officielles et provenaient de pays comme l'Afghanistan, l'Iraq, la Colombie et l'Iran.

Tableau B-2 : Caractéristiques de l'échantillon de l'enquête auprès des RPG comparativement aux RPG ciblés aux fins de l'enquête

		Population de RPG ciblée pour l'enquête (%)	Échantillon pour envois postaux (%)	Ont accepté (%)	Répondants à l'enquête (%)
Admissions	2005	19,6	19,2	17,1	20,4
	2006	20,3	20,5	19,1	20,0
	2007	20,8	20,2	18,8	18,0
	2008	19,6	20,2	18,5	18,4
	2009	19,7	19,9	26,5	23,4
Sexe	Homme	50,3	52,3	55,7	58,7
	Femme	49,7	47,7	44,3	41,3
Âge	15-24 ans	29,1	28,9	8,8	6,2
	25-44 ans	56,6	58,9	65,6	69,1
	45-64 ans	14,3	12,2	25,5	24,8
Études	Aucune	16,4	15,3	16,1	11,0
	Secondaires ou inférieures	64,9	65,0	57,4	53,7
	Certificat d'études professionnelles ou d'apprentissage	3,1	3,2	4,1	3,8
	Certificat ou diplôme non-universitaire	5,0	5,1	6,4	8,0
	Université - non diplômé(e), baccalauréat, études supérieures - non diplômé(e), maîtrise ou doctorat	10,9	11,3	15,9	23,6
Conn. des langues officielles	Anglais	23,7	24,8	27,7	34,3
	Français	4,9	5,0	6,0	5,8
	Anglais ou français	3,4	3,5	4,9	6,6
	Ni une ni l'autre	68,0	66,7	61,3	53,3
État matrimonial	Célibataire	38,2	45,5	37,0	40,5
	Marié ou conjoint de fait	53,6	44,0	49,7	46,1
	Divorcé, veuf, séparé	8,2	10,5	13,2	13,4
Pays de naissance	Afghanistan	15,5	15,1	13,3	22,2
	Myanmar (Birmanie)	11,8	11,2	14,7	3,6
	Iraq	9,6	9,6	13,0	14,0
	Colombie	8,1	7,7	7,1	10,2
	Iran	7,5	7,5	5,0	8,0
	Somalie (République démocratique de)	7,1	7,4	5,8	5,8
	Soudan (République démocratique du)	6,5	7,1	5,7	4,4
	Congo (République démocratique du)	5,7	6,0	7,1	6,4
	Éthiopie	4,9	5,3	5,3	4,4
	Érythrée	3,6	4,3	2,7	2,0
	Autre	19,7	18,8	20,3	19,0
		n=15334	n=9703	n=1234	n=501

*Il est normal que l'échantillon sélectionné pour les envois postaux diffère quelque peu de la population en général des RPG étant donné qu'une seule personne par cas a été sélectionnée. Ainsi, l'état matrimonial et la composition selon le sexe sont les variables les plus touchées par la méthode d'échantillonnage. L'échantillon représente la population de cas.

- **Groupes de discussion.** Dix-sept (17) groupes de discussion ont été formés par l'expert-conseil. Il s'agissait des groupes suivants : un (1) groupe composé des membres du Groupe de travail sur le PAR; trois (3) groupes composés de représentants des FS; et treize (13) groupes composés de RPG participants. Un guide pour amener le groupe de discussion a été

élaboré pour tenir compte des enjeux/préoccupations et/ou expériences propres à chaque groupe.

Un groupe de discussion préliminaire a été formé à Winnipeg avec les membres du Groupe de travail sur le PAR. Ce groupe comptait des représentants de l'Administration centrale de CIC, des Services de gestion des opérations, de coordination et d'établissement; des conseillers en programme régionaux; et un représentant de FS de chacune des quatre régions (c.-à-d. Atlantique, Ontario, Prairies et Colombie-Britannique). Le groupe de discussion a permis aux participants de dire leur mot sur l'approche méthodologique de l'évaluation, notamment sur les problèmes et solutions potentiels, de préciser le mandat et de donner des détails sur le contexte dans lequel le PAR exerce ses activités.

Des groupes de discussion formés de RPG participants se sont déroulés dans les villes suivantes : Vancouver (2); Edmonton (1); Lethbridge (2); Saskatoon (1); Winnipeg (1); Kitchener (1); Toronto (1); Moncton (2); Halifax (1); et St. John's (1). Toutes les discussions se sont déroulées en anglais, à l'exception d'une séance en français, à Moncton. Ces groupes de discussion ont été fractionnés de sorte que soient abordés les grands thèmes explorés dans l'évaluation. Ainsi, en plus de refléter la collectivité où ils ont été réinstallés, les RPG participants ont été sélectionnés d'après leur sexe, leur âge, leur groupe d'âge, le type de réfugié auquel ils appartiennent et la méthode de traitement utilisée par CIC pour les sélectionner. Les participants ont été recrutés avec l'aide des FS. Chaque participant a reçu 25 \$ pour couvrir en partie le coût de leur présence à ces séances (c.-à-d. déplacements, stationnement, frais de garde d'enfants). Les séances ont eu lieu dans des installations convenables et des rafraîchissements ont été servis. Au total, 107 personnes ont pris part aux groupes de discussion composés de RPG.

Les groupes de discussion composés de représentants des FS ont eu lieu par voie de téléconférence. En ce qui concerne un (1) des groupes, l'expert-conseil a travaillé avec l'équipe d'évaluation de CIC afin de pouvoir accéder aux installations de CIC par le biais des grands centres canadiens équipés de matériel de vidéoconférence. Ainsi, plusieurs représentants de FS ont pu participer à la séance à partir d'un lieu central.

De plus, l'expert-conseil a formé deux (2) groupes avec une application de vidéoconférence Skype. Ces séances ont été tenues avec des représentants de FS situés à des endroits éloignés des bureaux locaux de CIC et équipés de matériel officiel de vidéoconférences. Pour la préparation de ces groupes, l'expert-conseil a communiqué avec les participants potentiels pour déterminer s'ils avaient les systèmes (PC) et le matériel requis (c.-à-d. cybercaméras équipées d'un microphone). L'expert-conseil a fait parvenir des cybercaméras aux participants qui n'en avaient pas. Chaque participant a également reçu une lettre de confirmation avant le début de la séance ainsi qu'un manuel d'instruction/d'aide pour télécharger et installer l'application de vidéoconférence Skype et la cybercaméra, le cas échéant. De plus, l'expert-conseil a prévu le recours à une ligne de téléconférence pour les participants n'ayant pas accès à des haut-parleurs ou pour les cas où un problème technique surgirait avec l'application.

Les participants des trois groupes de discussions formés de FS ont reçu une carte-cadeau Tim Horton d'un montant de 25 \$ et ils ont été invités à se procurer des rafraîchissements à consommer pendant la séance.

Sources de données secondaires

Les sources de données secondaires utilisées pour l'évaluation consistaient en une analyse des données administratives et un examen des documents/de la littérature. Chacune des méthodes de collecte des données secondaires est décrite plus en détails ci-dessous.

- **Examen des documents/revue de la littérature.** Un examen des documents a été entrepris pour mieux comprendre le contexte, les activités, les objectifs et les mandats du Programme des RPG et du PAR. Il s'agissait d'un examen :
 - des documents législatifs et des documents stratégiques du gouvernement du Canada;
 - des documents de CIC et d'autres ministères relatifs aux priorités et aux engagements;
 - de la documentation sur les besoins des réfugiés;
 - de documents sur le programme de réinstallation, notamment : directives des BCVE, politiques, priorités (y compris les protocoles relatifs au mode de sélection), notes d'information, rapports financiers, rapports statistiques, documents de recherche, accords de partenariat et rapports au HCR, guides opérationnels, etc.;
 - accords de contribution, rapports des FS et autres documents connexes, notamment : profils opérationnels, évaluations des besoins, documents sur les méthodes et procédures, rapports annuels, produits de leur recherche (y compris une analyse des évaluations préalables/a posteriori), projets spéciaux et documentation relative à leur approche de prestation des services;
 - rapports pertinents des intervenants, y compris les rapports et statistiques du HCR et l'Agenda pour la protection;
 - Conventions, déclarations, accords pertinents, etc.

Les résultats de l'examen des documents ont servi à mettre au point des instruments de recherche tels des guides pour les entrevues avec les informateurs clés, des questionnaires d'enquête, des guides destinés aux groupes de discussion et des protocoles d'études de cas.

Une revue de la littérature a été faite pour pouvoir mettre les résultats de l'évaluation dans le contexte des efforts mondiaux pour s'attaquer au problème des réfugiés. La revue de la littérature a porté sur la recherche actuelle concernant la situation des réfugiés parrainés par le gouvernement; sur les pratiques exemplaires liées à la conception et à la prestation du programme de réinstallation du Québec et des autres pays; et sur la sélection et le traitement des RPG dans d'autres pays. Plus particulièrement, l'examen a mis l'accent sur le lien entre le Programme des RPG et le PAR, notamment sur les répercussions que peuvent avoir la sélection et le traitement des RPG sur la prestation des services du PAR et sur le rôle que joue le PAR (et autres programmes d'établissement) sur la situation des RPG.

- **Analyse des données administratives.** L'évaluation comportait une analyse du Système de soutien des opérations des bureaux locaux (SSOBL), du Système de mesure pour la reddition de comptes concernant les programmes de contributions de l'immigration (iSMRP), de la Banque de données longitudinales sur les immigrants (BDIM) et de la base de données du Programme de prêts aux immigrants. Comme le SSOBL est la principale base de données sur l'immigration de CIC, il renferme des données sur les résidents temporaires et permanents qui sont entrés au Canada. Les données démographiques tirées du SSOBL (comme la catégorie d'immigration, la date de naissance, le sexe, le pays de naissance, etc.) ont servi à dresser un profil des RPG admis au cours de la période visée par l'évaluation. L'iSMRP saisit

des données détaillées sur les services d'aide au rétablissement que les fournisseurs de services offrent aux clients. Les données démographiques du SSOBL ont également été téléchargées dans l'iSMRP et elles sont reliées à chaque client bénéficiant des services de rétablissement et d'établissement. Les données du iSMRP ont permis aux évaluateurs de dresser un profil des clients servis et des services reçus dans le cadre du PAR. La BDIM associe des fichiers couplés de données sur l'immigration tirées du SSOBL et des données fiscales de l'Agence du revenu du Canada concernant les immigrants, admis au Canada depuis 1980, qui ont rempli au moins une déclaration d'impôt. Cette base de données est gérée par Statistique Canada au nom d'un consortium fédéral-provincial dirigé par CIC et elle fournit des données sur la performance économique des immigrants reçus pour permettre de comprendre les répercussions des programmes d'immigration au Canada. Les données de la BDIM ont été utilisées pour examiner l'intégration économique des RPG ainsi que leur mobilité à l'échelle du Canada.

Une analyse de ces bases de données a été faite pour évaluer un certain nombre de questions d'évaluation liées aux répercussions des programmes, notamment : l'efficacité du processus de sélection (c.-à-d. Le processus de sélection et de traitement du Programme des RPG est-il efficient et efficace?); la pertinence du PAR lorsqu'il s'agit de répondre aux besoins de la population de RPG arrivant au Canada; et la question de savoir si les RPG obtiennent, ou non, des services d'établissement de CIC et s'ils en tirent profit.

Points forts et limites de la méthodologie

- **Points forts.** Le principal point fort de l'approche d'évaluation a été la relation de travail, empreinte de collaboration, qui s'est établie entre l'expert-conseil et Citoyenneté et Immigration Canada, eu égard à l'évaluation du Programme des réfugiés parrainés par le gouvernement (RPG) et du Programme d'aide au rétablissement (PAR). Pour l'évaluation, un modèle hybride a été utilisé et effectué des études de cas internationales et nationales afin de suivre les expériences des RPG depuis la sélection et le traitement à l'étranger jusqu'à leur réinstallation et intégration au Canada. Dans un modèle hybride, le client et l'expert-conseil ont fourni des évaluateurs agissant comme membres de l'équipe. Les efforts conjoints de CIC et de l'expert-conseil ont été essentiels pour obtenir la participation des intervenants et bien comprendre le contexte des programmes, afin de réaliser les études de cas. Les études de cas ont permis aux évaluateurs d'observer les enjeux ayant une incidence sur les programmes et la population directement servie. De plus, l'évaluation a misé sur différentes méthodologies, de nature quantitative et qualitative, lesquelles ont été triangulées pour obtenir des conclusions robustes.
- **Défis et limites.** L'une des limites de la méthodologie d'évaluation a été le biais d'autosélection, en ce qui a trait à la participation des RPG à l'enquête et aux groupes de discussion. Bien que tous les efforts possibles aient été déployés pour s'assurer que tous les RPG avaient la possibilité de participer à l'enquête, on ne sait pas trop si les RPG qui se sont autosélectionnés ont provoqué un biais inhérent, comparativement aux RPG qui n'ont pas participé. De même, il conviendrait de noter que l'équipe d'évaluation a visité quatre (4) BCVE internationaux et que les résultats du modèle de traitement utilisé dans les BCVE reposent sur les résultats/constatations associés, dans la plupart des cas, au seul BCVE visité. Il conviendrait de noter, toutefois, que les BCVE visités étaient ceux qui représentaient plus de 80 % des RPG traités en 2009.

Annexe C : Liste des acronymes

AC	Administration centrale
ACDI	Agence canadienne de développement international
ACE	Agent canadien à l'étranger
AQ	Assurance de la qualité
ASFC	Agence des services frontaliers du Canada
ASPC	Agence de la santé publique du Canada
AV	Agent des visas
BAJP	Besoin d'aide juridique et de protection
BCVE	Bureaux canadiens des visas à l'étranger
BDIM	Banque de données longitudinales sur les immigrants
CCR	Conseil canadien pour les réfugiés
CDR	Conseil danois pour les réfugiés
CEDAW	Convention pour l'élimination de toutes les formes de discrimination à l'égard des femmes
CIC	Citoyenneté et Immigration Canada
CLIC	Cours de langue pour les immigrants au Canada
COMEX	Comité exécutif
CQ	Contrôle de la qualité
CRC	Commis au recouvrement des coûts
DA	Demande d'asile
DDJ	Demande de destination-jumelage
DDP	Demande de propositions
DGGOC	Direction générale de la gestion opérationnelle et de la coordination
DGSI	Direction générale de la gestion de la santé
DT	Devoir temporaire
EA	Enregistrement amélioré
EC	Entente de contribution
ELIC	Enquête longitudinale auprès des immigrants du Canada
ERP	Employé recruté sur place
ETP	Équivalent temps plein
FEMP	Formulaire d'examen médical prédépart
FEP	Femmes en péril
FER	Formulaire d'enregistrement du HCR aux fins de la réinstallation
F/P	Fédéral/Provincial
FS	Fournisseur de services
GPI	Gestionnaire du programme d'immigration
HCR	Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés
IMM 008	Demande de résidence permanente au Canada
IMM 5544	Formulaire supplémentaire médical pour l'évaluation des besoins de rétablissement
INCA	Institut national canadien pour les aveugles
iSMRP	Système de mesure pour la reddition de comptes concernant les programmes de contributions de l'immigration

IVQ	Initiation à la vie quotidienne
LIP	Ligne d'inspection primaire
LIPR	<i>Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés</i>
MAECI	Ministère des Affaires étrangères et du Commerce international
MD	Médecin désigné
NAS	Numéro d'assurance sociale
NI	Non informatisé
NU	Nations Unies
RMR	Rapport ministériel sur le rendement
OCE	Orientation canadienne à l'étranger
OIM	Organisation internationale pour les migrations
OPS	Outil de prévision salariale
PAC	Programme d'aide conjointe
PAR	Programme d'aide au rétablissement
PD	Personne déplacée
PDE	Point d'entrée
PEAI	Programme d'établissement et d'adaptation des immigrants
PFE	Prestation fiscale pour enfants
PFSI	Programme fédéral de santé intérimaire
PPR	Parrainage privé de réfugiés
PPU	Programme de protection d'urgence
PROGRESS	Base de données en ligne du HCR
P/T	Provinces et territoires
RAMO	Régime d'assurance-maladie de l'Ontario
RHDCC	Ressources humaines et Développement des compétences Canada
RI	Région internationale
RP	Résident permanent
RPG	Réfugiés parrainés par le gouvernement
RPP	Rapport sur les plans et les priorités
RSPLI	Réfugiés sans perspectives locales d'intégration
SAC	Services d'aide à la clientèle
SCHL	Société canadienne d'hypothèques et de logement
SSOBL	Système de soutien des opérations des bureaux locaux
SEP	Signataire d'entente de parrainage
STIDI	Système de traitement informatisé des dossiers d'immigration
TB	Tuberculose
TEE	Travailleurs de l'établissement dans les écoles
TPA	Transmission du préavis d'arrivée
VSG	Violence sexuelle et fondée sur le genre
VVT	Victimes de violence et de torture
YMCA	Young Men's Christian Association

Annexe D : Contexte de l'identification et de la sélection

Contexte de l'identification et de la sélection

- **Article 1, définition d'un réfugié au sens de la Convention modifiée par le protocole de 1967** : « Toute personne qui, craignant avec raison d'être persécutée du fait de sa race, de sa religion, de sa nationalité, de son appartenance à un groupe social ou de ses opinions politiques se trouve hors du pays dont elle a la nationalité et ne peut ou, du fait de cette crainte, ne veut se réclamer de la protection de ce pays ».
- **Solution durable** : « Une solution qui permet aux réfugiés de rebâtir leur vie dans la paix et la dignité. Trois solutions s'offrent aux réfugiés : le rapatriement volontaire; l'intégration locale; ou la réinstallation dans un tiers pays lorsqu'il est impossible qu'une personne rentre chez elle ou demeure dans le pays hôte. »

Catégories canadiennes de réfugiés

- **Catégorie des réfugiés au sens de la Convention outre-frontières** : Personnes ayant le statut de réfugié au sens de la Convention des Nations Unies et se trouvant dans une situation où il n'y a pas de possibilité de trouver une « solution durable » dans un délai raisonnable.
- **Personnes protégées à titre humanitaire outre-frontières**
 - **Catégorie des personnes de pays d'accueil** : Personnes qui ne répondent pas aux critères d'un réfugié au sens de la Convention mais qui se trouvent hors de leur pays de nationalité ou de résidence habituelle, pour qui il n'existe aucune possibilité de trouver une solution adéquate pour régler leur situation dans un délai raisonnable et :
 - qui ont obtenu un parrainage privé; ou
 - qui ont suffisamment de ressources financières pour subvenir à leurs besoins et à ceux des personnes à leur charge; ou
 - qui sont et continuent d'être sérieusement affectées par une guerre civile ou un conflit armé ou qui souffrent d'une violation des droits de la personne dans leur pays de nationalité ou de résidence habituelle.
 - **Catégorie des personnes de pays source** : Personnes dont le pays de nationalité ou de résidence habituelle est la Colombie, la République démocratique du Congo, l'El Salvador, le Guatemala, la Sierra Leone ou le Soudan. Les personnes doivent vivre dans ce pays au moment où elles présentent leur demande de protection et le pays doit toujours être considéré comme un pays source par le Canada lorsque leur demande est approuvée. Les personnes :
 - doivent subir des conséquences graves et personnelles en raison d'un conflit civil ou armé dans le pays;
 - doivent être ou avoir été détenues ou emprisonnées dans ce pays; ou
 - faire ou avoir fait périodiquement l'objet de quelque autre forme de peine en raison directe d'actes qui, au Canada, seraient considérés comme l'expression légitime de la liberté de pensée ou comme l'exercice légitime de droits civils relatifs à la dissidence ou aux activités syndicales; ou

- répondre à la définition d'un réfugié au sens de la Convention, sauf qu'ils vivent dans leur pays de nationalité ou de résidence habituelle; et
- doivent se trouver dans une situation où il n'y a pas de probabilité raisonnable de trouver une solution durable dans un délai raisonnable.

Méthodes d'identification

- **Pays source**
- **Réfugié identifié et recommandé par le HCR**
 - **Recevabilité *prima facie*** : Détermination de groupe du statut de réfugié selon laquelle chaque membre de la population en question est considéré à première vue (en l'absence de preuve ou de preuve du contraire) comme un réfugié et a un besoin de protection urgent.
 - **Critères servant à déterminer que la réinstallation est la solution à privilégier** : Le HCR a recours à huit critères pour déterminer que la réinstallation est la solution à privilégier pour les réfugiés : besoins de protection juridique et physique; personnes ayant survécu à la violence et à la torture; besoins médicaux; femmes en péril; réunion des familles; enfants et adolescents; réfugiés âgés; réfugiés n'ayant aucune perspective d'intégration locale.

Méthodes de traitement

- **Traitement de groupe** : Utilisation de la détermination *prima facie* du statut de réfugié du HCR pour permettre le traitement simultané d'un grand nombre de personnes d'un groupe particulier.
- **Traitement individuel** : Traitement de réfugiés une personne ou une famille à la fois.

Source de réfugiés

- **Camp de réfugiés** : Établissement temporaire construit de manière à répondre aux besoins fondamentaux des réfugiés et à les accueillir pendant une période limitée.
- **Milieu urbain** : Réfugiés résidant en milieu urbain au moment de la présentation de leur demande. Ils peuvent avoir accès aux ressources du HCR destinées aux réfugiés.

Annexe E : Description du soutien du revenu du PAR

Le soutien du revenu dans le cadre du PAR comprend les allocations de base, les allocations supplémentaires et les allocations uniques suivantes :

Allocation de base

- Allocation de base (aliments et dépenses accessoires);
- Allocation-logement (loyer et, dans certaines provinces, services publics).

Allocations supplémentaires

- Allocation de transport (coût réel du transport public);
- Allocation pour femme enceinte (sur confirmation de la grossesse par un médecin – 75 \$/mois);
- Allocation pour diète spéciale (sur présentation d'une lettre du médecin indiquant la diète à suivre en raison d'une condition physique);
- Allocation scolaire mensuelle (20 \$/mois par enfant d'âge scolaire, y compris pendant l'été pour les activités);
- Supplément au logement (montant national pour payer le loyer et les services publics dépassant le taux provincial du logement; personne seule, maximum de 75 \$/mois, et famille, maximum de 100 \$/mois).

Allocations uniques

- Allocation pour produits de première nécessité (une seule fois pour procurer au ménage les fournitures de base pour l'alimentation/le nettoyage; personne seule, 175 \$ et 75 \$ par membre additionnel de la famille);
- Allocation pour les besoins fondamentaux du ménage (une seule fois, pour les besoins fondamentaux de mobilier; personne seule, 1 330 \$; couple et une personne à charge, 2 455 \$);
- Allocation pour installation de services publics (une seule fois, pour brancher le téléphone et dans certains cas, pour les services publics);
- Allocation pour vêtements (allocation initiale de 328 \$/adulte; pour l'hiver, 175 \$/adulte; remplacement – dans des cas exceptionnels);
- Allocation pour vêtements de maternité (une seule fois, 200 \$);
- Allocation de nouveau-né (sur confirmation par un médecin de la date d'accouchement prévue, une seule fois 750 \$ pour les articles de bébé);
- Allocation pour enfant de moins de six ans (50 \$/mois par enfant);
- Allocation pour l'entrée à l'école (une seule fois, 150 \$/par enfant/jeune d'âge scolaire).

Annexe F : Profil des RPG - Comparaison entre le SSOBL, l'iSMRP et la BDIM

Tableau F-1 : Profil des RPG : Comparaison entre le SSOBL et l'iSMRP

	SSOBL*		iSMRP**		Couverture (%)	
	n	%	n	%		
Cohorte	2005	5 579	20,0%	5 185	20,7%	92,9%
	2006	5 576	19,9%	4 956	19,8%	88,9%
	2007	5 837	20,9%	4 893	19,6%	83,8%
	2008	5 417	19,4%	5 002	20,0%	92,3%
	2009	5 544	19,8%	5 036	20,1%	90,8%
	Total (unique)	27 953	100,0%	25 026	100,0%	89,5%
Sexe	Homme	14 260	51,0%	12 823	51,2%	89,9%
	Femme	13 693	49,0%	12 203	48,8%	89,1%
Âge	0-11 ans	7 894	28,2%	6 911	27,6%	87,5%
	12-17 ans	4 071	14,6%	3 598	14,4%	88,4%
	18-25 ans	5 042	18,0%	4 596	18,4%	91,2%
	26-35 ans	4 994	17,9%	4 518	18,1%	90,5%
	36-45 ans	3 411	12,2%	3 105	12,4%	91,0%
	46-55 ans	1 607	5,7%	1 449	5,8%	90,2%
	56-65 ans	572	2,0%	503	2,0%	87,9%
	66 ans ou plus	362	1,3%	334	1,3%	92,3%
	Adulte	15 988	57,2%	14 505	58,0%	90,7%
Mineur	11 965	42,8%	10 509	42,0%	87,8%	
Études	0 année de scolarité	8 621	30,8%	7 661	30,6%	88,9%
	1-4 années de scolarité	4 794	17,2%	4 269	17,1%	89,0%
	5-9 années de scolarité	6 643	23,8%	5 981	23,9%	90,0%
	10-14 ans de scolarité	5 910	21,1%	5 316	21,2%	89,9%
	15-19 années de scolarité	1 808	6,5%	1 626	6,5%	89,9%
	20-24 années de scolarité	163	0,6%	153	0,6%	93,9%
25-29 années de scolarité	14	0,1%	11	0,0%	78,6%	
Connaissance des langues officielles	Anglais	4 906	17,6%	4 325	17,3%	88,2%
	Français	1 126	4,0%	1 005	4,0%	89,3%
	Anglais et français	801	2,9%	758	3,0%	94,6%
	Ni une ni l'autre	21 120	75,6%	18 929	75,6%	89,6%
État matrimonial	Célibataire	17 846	63,8%	15 273	61,1%	85,6%
	Marié ou conjoint de fait	8 589	30,7%	8 396	33,6%	97,8%
	Divorcé, veuf, séparé	1 518	5,4%	1 328	5,3%	87,5%
Pays de naissance	Afghanistan	3 527	12,6%	3 162	12,6%	89,7%
	Iraq	2 437	8,7%	2 161	8,6%	88,7%
	Myanmar (Birmanie)	2 366	8,5%	2 140	8,5%	90,4%
	Colombie	2 279	8,2%	2 017	8,1%	88,5%
	Iran	1 717	6,1%	1 522	6,1%	88,6%
	Congo	1 724	6,2%	1 547	6,2%	89,7%
	Soudan	1 647	5,9%	1 532	6,1%	93,0%
	Thaïlande	1 583	5,7%	1 433	5,6%	90,5%
	Somalie	1 569	5,6%	1 423	5,7%	90,7%
	Éthiopie	1 133	4,1%	1 024	4,1%	90,4%
	Autre	7 970	28,5%	7 065	28,2%	88,6%

Source : SSOBL et iSMRP

Il se peut que les chiffres, extraits du SSOBL, qui sont présentés ici ne correspondent pas à ceux présentés dans le profil du SSOBL aux fins de l'évaluation. Les critères utilisés pour identifier et exclure les cas du Québec étaient légèrement différents dans les deux cas. En ce qui a trait au iSMRP, il a été possible uniquement d'identifier les cas du Québec à partir de la province de destination prévue. En conséquence, les chiffres du SSOBL présentés ici excluent les cas de RPG qui ont mentionné le Québec comme province de destination prévue. Pour l'analyse du profil du SSOBL préparée aux fins de l'évaluation, un critère additionnel a été utilisé en sus de la province de destination prévue, notamment le fait de détenir un CSQ (Certificat de sélection du Québec). Les données du SSOBL dressent un profil de tous les RPG arrivés au Canada pendant la période de référence, tandis que les données du iSMRP sont celles que les FS ont présentées au sujet des clients servis. Tel qu'indiqué dans le tableau, les profils du SSOBL et du iSMRP sont presque identiques.

**Exclut les services aux PDE.

Profil des RPG : Comparaison entre le SSOBL et la BDIM

		SSOBL		BDIM		Couverture (%)
		n	%	n	%	
Admissions	2000	5 170	18,1%	4 865	19,5%	94,1%
	2001	3 944	13,8%	3 665	14,7%	92,9%
	2002	3 569	12,5%	3 235	13,0%	90,6%
	2003	3 204	11,2%	2 960	11,9%	92,4%
	2004	3 155	11,0%	2 970	11,9%	94,1%
	2005	3 064	10,7%	2 555	10,2%	83,4%
	2006	3 192	11,2%	2 480	9,9%	77,7%
	2007	3 309	11,6%	2 230	8,9%	67,4%
	Total	28 607	100,0%	24 960	100,0%	87,3%
Sexe	Homme	14 260	51,0%	12 823	51,2%	89,9%
	Femme	13 693	49,0%	12 203	48,8%	89,1%
Âge	15-24 ans	7 924	27,7%	6 700	26,8%	84,6%
	25-44 ans	16 206	56,7%	14 360	57,5%	88,6%
	45-64 ans	3 992	14,0%	3 490	14,0%	87,4%
	65 ans ou plus	485	1,7%	410	1,6%	84,5%
Études	Aucune	4 123	14,4%	3 405	13,6%	82,6%
	Secondaires ou inférieures	17 584	61,5%	15 310	61,3%	87,1%
	Certificat d'études professionnelles ou d'apprentissage	1 524	5,3%	1 380	5,5%	90,6%
	Certificat ou diplôme non-universitaire	1 359	4,8%	1 210	4,8%	89,0%
	Université - non diplômé(e)	1 217	4,3%	1 100	4,4%	90,4%
	Baccalauréat	2 274	7,9%	2 085	8,4%	91,7%
	Études supérieures - non diplômé(e)	110	0,4%	105	0,4%	95,5%
	Maîtrise	341	1,2%	300	1,2%	88,0%
	Doctorat	75	0,3%	65	0,3%	86,7%
Conn. des langues officielles	Anglais	7 704	26,9%	6 785	27,2%	88,1%
	Français	696	2,4%	570	2,3%	81,9%
	Anglais et français	1 222	4,3%	1 080	4,3%	88,4%
	Ni une ni l'autre	18 985	66,4%	16 505	66,2%	86,9%
BCVE	Nairobi	4 081	14,3%	3 090	12,4%	75,7%
	Ankara	3 066	10,7%	2 640	10,6%	86,1%
	Le Caire	2 779	9,7%	2 570	10,3%	92,5%
	Damas	2 749	9,6%	2 535	10,2%	92,2%
	CTD Vegreville	2 636	9,2%	2 425	9,7%	92,0%
	Moscou	2 353	8,2%	1 960	7,9%	83,3%
	New Delhi	1 714	6,0%	1 655	6,6%	96,6%
	Vienne	1 694	5,9%	1 620	6,5%	95,6%
	Singapour	1 552	5,4%	1 145	4,6%	73,8%
	Bogota	1 519	5,3%	1 310	5,3%	86,2%
	Islamabad	1 496	5,2%	1 395	5,6%	93,2%
	Autre	2 968	10,4%	2 590	10,4%	87,3%
	Pays de naissance	Afghanistan	5 838	20,4%	5 265	21,1%
Soudan (République démocratique)		4 290	15,0%	3 790	15,2%	88,3%
Yugoslavie		3 570	12,5%	3 395	13,6%	95,1%
Iran		2 686	9,4%	2 370	9,5%	88,2%
Colombie		1 627	5,7%	1 365	5,5%	83,9%
Iraq		1 557	5,4%	1 425	5,7%	91,5%
Myanmar (Birmanie)		1 395	4,9%	1 070	4,3%	76,7%
Somalie (République démocratique)		1 109	3,9%	740	3,0%	66,7%
Éthiopie		925	3,2%	710	2,8%	76,8%
Congo (République démocratique du)		765	2,7%	625	2,5%	81,7%
Autre		4 845	16,9%	4 220	16,9%	87,1%

Annexe G : Résultats obtenus par les RPG, selon la cohorte

Figure G-1 : Taux d'incidence de déclaration de revenus d'emploi, selon la cohorte - RPG (fédéral)

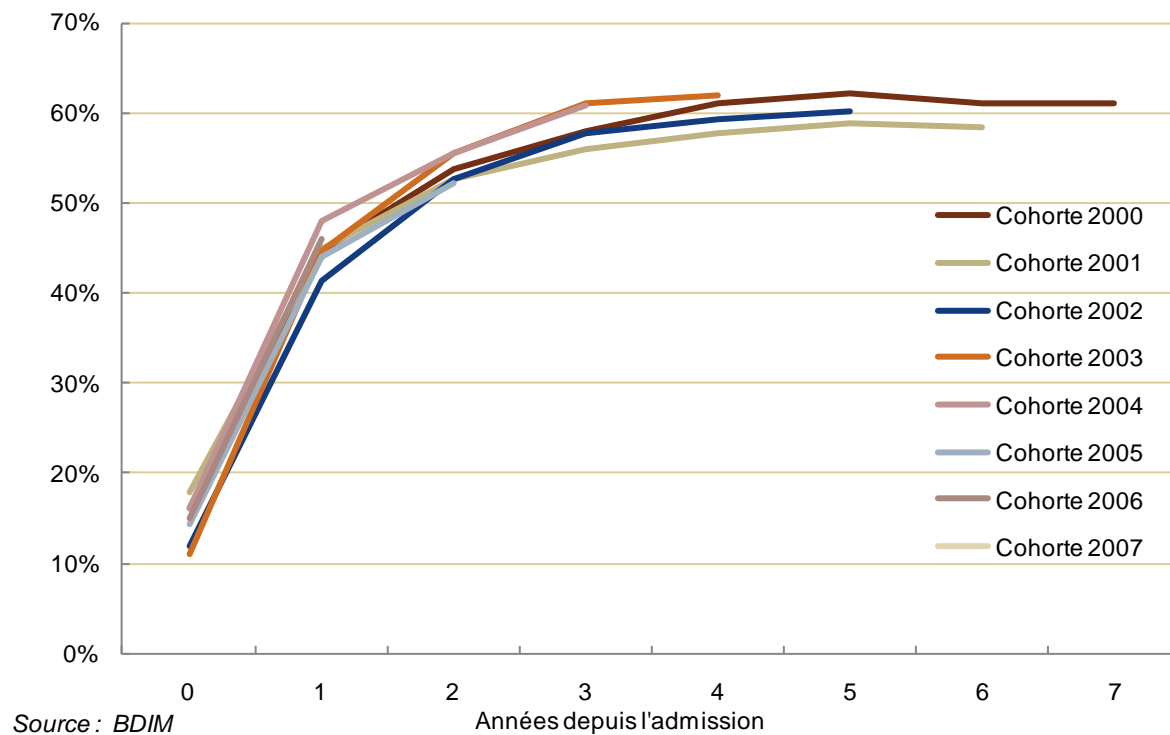
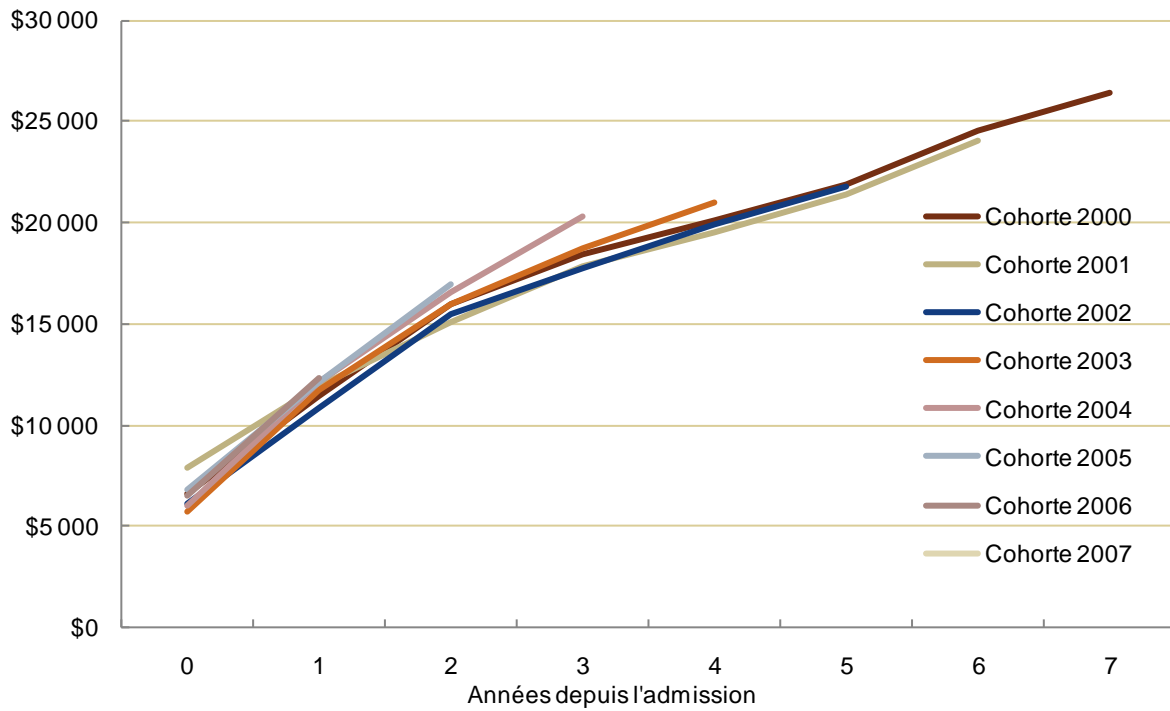
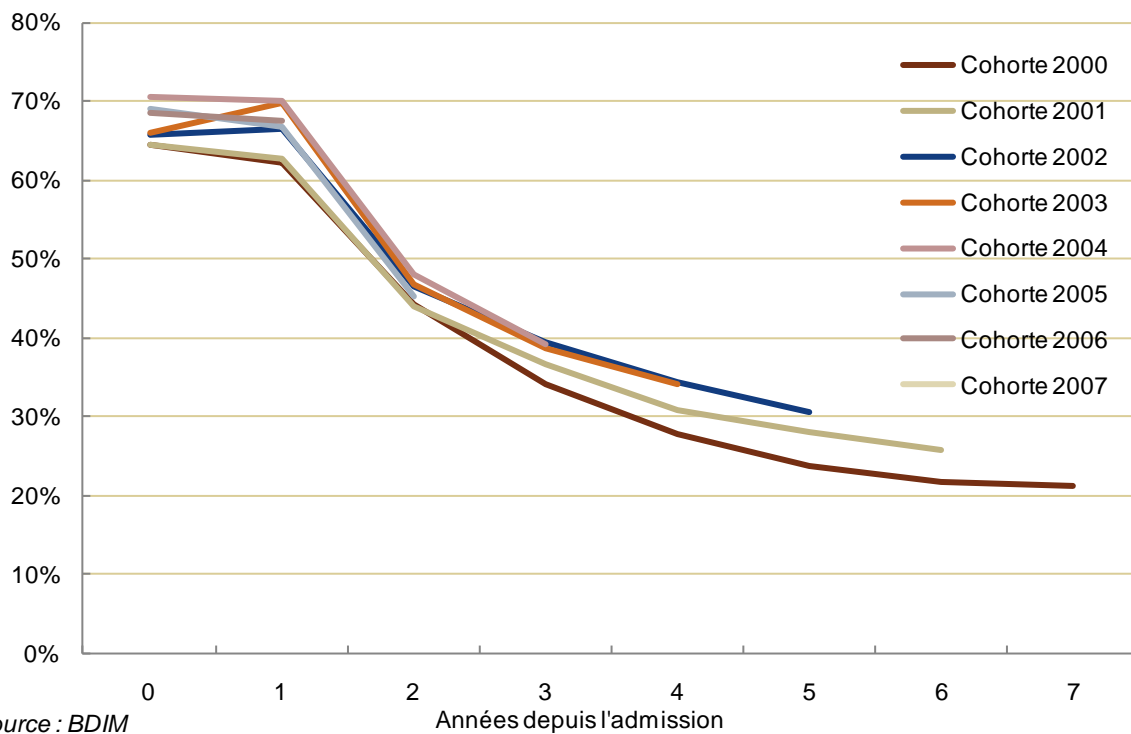


Figure G-2 : Revenus d'emploi moyens par cohorte - RPG (fédéral)



Source : BDIM. Les revenus sont exprimés en dollars constants.

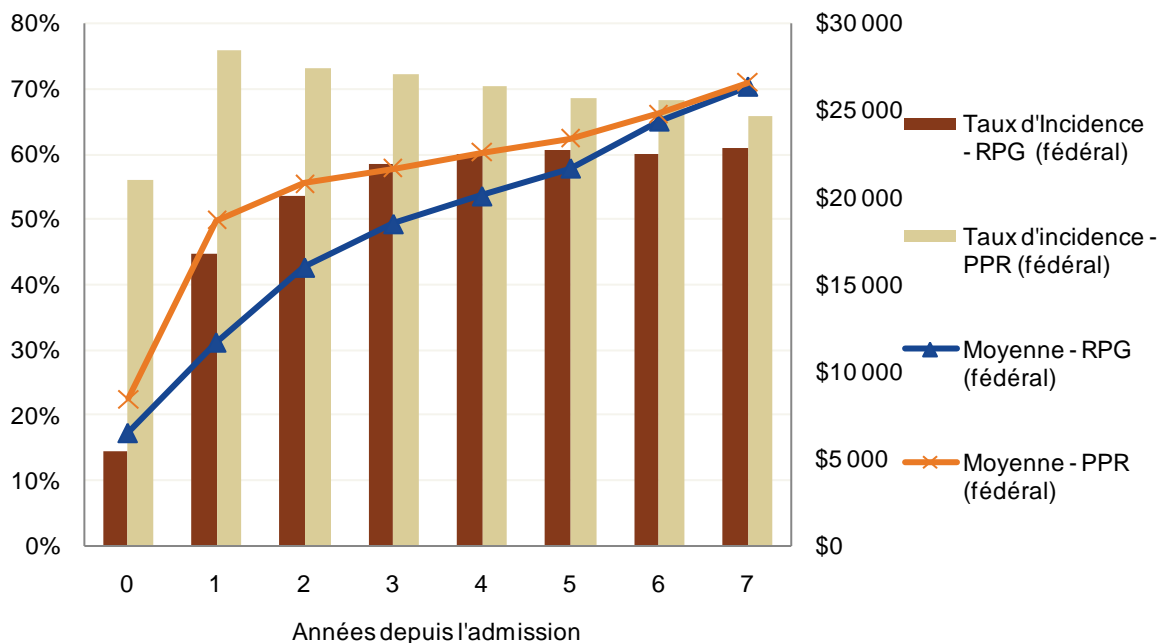
Figure G-3 : Taux d'incidence de déclaration de prestations d'aide sociale, selon la cohorte - RPG (fédéral)



Source : BDIM

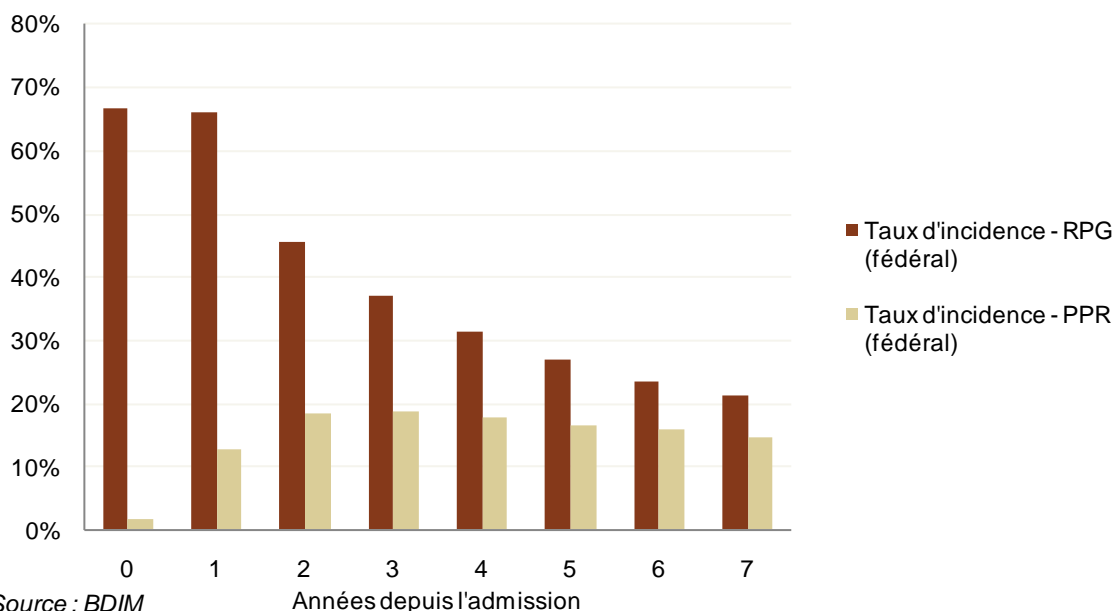
Annexe H : Résultats obtenus par les RPG et les réfugiés du PPR, selon les années écoulées depuis d'admission

Figure H-1 : Taux d'incidence et revenus d'emploi moyens, selon les années depuis l'admission



Source : BDIM. Les revenus sont exprimés en dollars constant. Base : 2007

Figure H-2 : Taux d'incidence de déclaration de prestations d'aide sociale, selon les années depuis l'admission



Source : BDIM

Annexe I : Analyse de régression

Tableau I-1 : Régressions logistiques pour la déclaration des revenus d'emploi (RPG)

	1		2		3		5	
	Coeff.	Sig khi-2	Coeff.	Sig khi-2	Coeff.	Sig khi-2	Coeff.	Sig khi-2
Constante	-0,551	***	0,066		0,6161	***	1,213	***
Cohortes		10,79		23,22***		11,52*		11,44**
2000	0,126	3,44	0,215	*** 10,96***	0,1427	* 4,95*	0,115	3,58
2001	0,149	* 4,84*	0,196	** 8,92**	0,0646	1,01	-0,067	1,22
2002	0,030	0,19	0,266	*** 16,23***	0,1965	** 9,35**	ref.	ref. ref.
2003	0,000	0,00	0,186	** 7,78**	0,1140	3,04	-	- -
2004	0,007	0,01	0,048	0,54	ref.	ref. ref.	-	- -
2005	-0,011	0,03	ref.	ref. ref.	-	- -	-	- -
2006	ref.	ref. ref.	-	- -	-	- -	-	- -
2007	-	- -	-	- -	-	- -	-	- -
Sexe (Réf. femmes)	1,227	*** 1255,18***	1,064	*** 885,92***	0,986	*** 657,68***	0,667	*** 203,94***
Âge à l'admission (Réf. 18-29 ans)		468,04***		668,21***		642,88***		530,26***
30-39 ans	-0,243	*** 34,90***	-0,395	*** 86,32***	-0,335	*** 53,70***	-0,318	*** 32,63***
40-49 ans	-0,590	*** 133,28***	-0,707	*** 189,58***	-0,659	*** 147,67***	-0,671	*** 107,97***
50 ans et plus	-1,653	*** 420,10***	-1,955	*** 616,39***	-1,981	*** 609,65***	-2,180	*** 505,46***
Études (Réf. Aucune)		98,62***		106,62***		86,20***		86,57***
Secondaires ou inférieures	0,446	*** 65,27***	0,413	*** 51,92***	0,331	*** 28,81***	0,361	*** 17,56***
Certificat d'études professionnelles ou d'apprentissage, certificat ou diplôme non-universitaire	0,692	*** 90,52***	0,761	*** 102,25***	0,697	*** 75,41***	0,778	*** 57,24***
Université - non diplômé(e), baccalauréat, études supérieures - non diplômé(e), maîtrise ou doctorat	0,533	*** 59,48***	0,530	*** 56,49***	0,527	*** 48,42***	0,723	*** 51,02***
Connaissance des langues officielles (Réf. Ni anglais ni français)	0,444	*** 133,15***	0,322	*** 64,49***	0,250	*** 33,54***	0,130	* 6,03*
État matrimonial (Réf. Célibataire)		357,67***		261,57***		261,81***		123,74***
Marié ou conjoint de fait	-0,743	*** 355,02***	-0,647	*** 238,85***	-0,680	*** 214,39***	-0,607	*** 103,65***
Divorcé, veuf, séparé	-0,614	*** 85,69***	-0,746	*** 128,80***	-0,915	*** 177,05***	-0,811	*** 85,19***

	1		2		3		5	
	Coeff.	Sig khi-2	Coeff.	Sig khi-2	Coeff.	Sig khi-2	Coeff.	Sig khi-2
Pays/région de naissance (Réf. Afghanistan)		1058,68***		738,75***		526,30***		302,74***
Amérique centrale/Caraïbes et Bermudes/Amérique du Sud	0,516	*** 42,78***	0,641	*** 57,54***	0,801	*** 67,51***	0,579	*** 16,72***
Europe du Nord, de l'Ouest, de l'Est et du Sud (à l'exclusion de la Yougoslavie)	0,856	*** 83,91***	0,745	*** 62,41***	0,870	*** 73,12***	0,631	*** 31,66***
Afrique de l'Ouest, de l'Est, centrale et du Sud (Sont exclus : Éthiopie, République démocratique de Somalie et République démocratique du Congo)	1,495	*** 436,87***	1,398	*** 305,86***	1,027	*** 126,55***	0,951	*** 47,33***
Afrique du Nord / Asie du centre-ouest et Moyen-Orient (Sont exclus : République démocratique du Soudan, Iran, Iraq et Afghanistan)	0,154	1,74	0,257	* 4,70*	-0,069	0,21	-1,099	*** 23,74***
Asie de l'Est, du Sud-Ouest et du Sud (À l'exclusion du Myanmar)	0,954	*** 68,96***	0,332	** 6,98**	0,325	* 4,94*	0,212	0,41
République démocratique du Soudan	1,312	*** 517,96***	1,033	*** 300,26***	0,840	*** 166,09***	0,566	*** 42,07***
Yougoslavie	0,834	*** 181,70***	0,571	*** 90,04***	0,398	*** 41,78***	0,122	3,26
Iran	0,120	3,07	0,064	0,90	0,091	1,68	0,003	0,00
Iraq	-0,114	2,00	-0,215	** 7,58**	-0,386	*** 23,60***	-0,738	*** 63,67***
Myanmar	1,212	*** 134,99***	1,562	*** 99,71***	1,687	*** 76,03***	0,833	* 4,11*
République démocratique de Somalie	0,908	*** 76,49***	0,492	*** 20,45***	0,239	3,82	0,013	0,00
Éthiopie	1,465	*** 199,76***	1,194	*** 102,84***	0,999	*** 56,59***	0,589	** 10,08**
République démocratique du Congo	1,050	*** 83,66***	1,004	*** 57,21***	1,041	*** 45,26***	0,893	*** 15,30***
Province de résidence (Réf. Alberta)		1031,67***		730,56***		634,25***		473,75***
Atlantique	-0,397	*** 23,92***	-0,438	*** 22,27***	-0,647	*** 39,03***	-0,933	*** 47,21***
Québec	-1,788	*** 111,53***	-1,518	*** 100,11***	-1,436	*** 92,12***	-1,491	*** 79,24***
Ontario	-1,392	*** 930,63***	-1,221	*** 660,44***	-1,227	*** 558,43***	-1,284	*** 381,75***
Manitoba	-0,686	*** 92,41***	-0,596	*** 57,40***	-0,480	*** 29,23***	-0,326	** 7,48**
Saskatchewan	-0,639	*** 57,14***	-0,463	*** 22,46***	-0,380	*** 11,67***	-0,172	1,08
Colombie-Britannique	-0,966	*** 281,78***	-0,831	*** 187,83***	-0,696	*** 109,34***	-0,638	*** 56,85***
n	21 145		18 855		16 385		10 770	
dl	35		34		33		31	
Pseudo-r2	0,2308		0,2081		0,1973		0,1777	
LL (Log-vraisemblance)	-11 184,499		-10 307,788		-8 921,928		-5 940,500	
khi-2	6 710,74	***	5 416,41	***	4 385,18	***	2 566,77	***
		* p<0,05		** p<0,01		***p<0,001		

Tableau I-2 : Régression linéaire du logarithme des revenus d'emploi (RPG)

	1			2			3			5		
	Coeff.	Sig	khi-2	Coeff.	Sig	khi-2	Coeff.	Sig	khi-2	Coeff.	Sig	khi-2
Constante	8,489	***		8,955	***		9,1319	***		9,407	***	
Cohortes			3,09**			2,33*			4,82***			3,82*
2000	-0,116	**	10,03**	-0,077	*	5,24*	-0,1032	***	11,11***	-0,070	*	5,83*
2001	-0,047		1,700	-0,113	***	11,14***	-0,1312	***	17,95***	-0,073	*	6,33*
2002	-0,109	**	8,77**	-0,067	*	3,96*	-0,0639	*	4,34*	ref.	ref.	ref.
2003	-0,077	*	4,58*	-0,047		2,00	-0,0544		3,20	-	-	-
2004	-0,068		3,76	-0,048		2,14	ref.	ref.	ref.	-	-	-
2005	-0,009		0,06	ref.	ref.	ref.	-	-	-	-	-	-
2006	ref.	ref.	ref.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2007	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Sexe (réf. Femmes)	0,465	***	571,49***	0,486	***	680,03***	0,482	***	647,02***	0,449	***	398,65***
Âge à l'admission (réf. 18-29 ans)			6,82***			8,24***			9,06***			10,66***
30-39 ans	0,005		0,05	0,070	**	10,32**	0,046	*	4,31*	0,081	**	9,58**
40-49 ans	-0,038		1,60	0,035		1,47	-0,032		1,23	0,031		0,85
50 ans et plus	-0,243	***	18,30***	-0,168	**	9,26**	-0,218	***	15,94***	-0,268	***	16,39***
Études (réf. Aucune)			1,84			7,87***			3,76*			8,82***
Secondaires ou inférieures	0,066	*	4,30*	0,052		2,84	0,049		2,40	0,080		3,32
Certificat d'études professionnelles ou d'apprentissage, certificat ou diplôme non-universitaire	0,091	*	5,02*	0,120	**	9,22**	0,118	**	8,76**	0,219	***	18,77***
Université - non diplômé(e), baccalauréat, études supérieures - non diplômé(e), maîtrise ou doctorat	0,065		2,77	-0,032		0,72	0,023		0,36	0,135	**	7,28**
Connaissance des langues officielles (réf. Ni l'anglais ni le français)	0,125	***	38,00***	0,095	***	22,61***	0,070	***	11,99***	0,007		0,07
État matrimonial (Réf. Célibataire)			1,29			6,25**			0,83			5,00**
Marié ou conjoint de fait	-0,033		2,58	-0,060	**	8,79**	0,015		0,55	-0,018		0,49
Divorcé, veul, séparé	-0,018		0,23	-0,105	**	8,19**	-0,025		0,48	-0,135	**	9,60**

	1		2		3		5	
	Coeff.	Sig khi-2	Coeff.	Sig khi-2	Coeff.	Sig khi-2	Coeff.	Sig khi-2
Pays/région de naissance (réf. Afghanistan)		30,40***		19,90***		20,79***		11,38***
Amérique centrale /Caraïbes et Bermudes/Amérique du Sud	0,089	3,50	-0,013	0,08	0,062	1,78	0,181	** 8,72**
Europe du Nord, de l'Ouest, de l'Est et du Sud (à l'exclusion de la Yougoslavie)	0,212	*** 14,24***	0,287	*** 30,25***	0,324	*** 42,04***	0,302	*** 34,20***
Afrique de l'Ouest, de l'Est, centrale et du Sud (Sont exclus : Éthiopie, République démocratique de Somalie et République démocratique du Congo)	0,439	*** 145,02***	0,292	*** 65,52***	0,364	*** 84,23***	0,256	*** 23,44***
Afrique du Nord / Asie du centre-ouest et Moyen-Orient (Sont exclus : République démocratique du Soudan, Iran, Iraq et Afghanistan)	0,218	** 8,48**	-0,026	0,13	0,127	2,15	0,013	0,01
Asie de l'Est, du Sud-Ouest et du Sud (À l'exclusion du Myanmar)	0,198	** 9,98**	0,161	* 5,33*	0,132	3,31	0,310	* 4,14*
République démocratique du Soudan	0,422	*** 182,93***	0,220	*** 55,10***	0,163	*** 28,81***	0,044	1,32
Yougoslavie	0,398	*** 121,47***	0,262	*** 61,84***	0,300	*** 84,40***	0,210	*** 36,59***
Iran	0,006	0,02	-0,068	2,76	-0,087	* 4,85*	-0,084	3,36
Iraq	-0,031	0,35	-0,077	2,54	-0,101	* 4,55*	-0,202	*** 13,92***
Myanmar	0,098	3,10	0,459	*** 50,77***	0,382	*** 32,09***	0,207	2,00
République démocratique de Somalie	0,443	*** 63,26***	0,314	*** 31,11***	0,202	*** 11,11***	0,021	0,04
Éthiopie	0,491	*** 95,71***	0,343	*** 43,20***	0,359	*** 43,99***	0,226	** 9,42**
République démocratique du Congo	0,245	*** 17,49***	0,036	0,35	0,029	0,20	0,281	** 10,03**
Province de résidence (réf. Alberta)		15,96***		14,27***		20,28***		19,55***
Atlantique	-0,262	*** 45,05***	-0,186	*** 19,74***	-0,296	*** 40,39***	-0,237	*** 13,31***
Québec	-0,244	* 4,92*	-0,241	** 6,90**	-0,251	** 9,00**	-0,479	*** 27,42***
Ontario	-0,151	*** 44,33***	-0,168	*** 56,26***	-0,185	*** 65,06***	-0,258	*** 88,32***
Manitoba	-0,152	*** 19,50***	-0,041	1,35	-0,156	*** 17,61***	-0,210	*** 19,94***
Saskatchewan	-0,259	*** 35,55***	-0,231	*** 25,24***	-0,202	*** 17,76***	-0,333	*** 26,62***
Colombie-Britannique	-0,031	1,05	-0,028	0,85	0,017	0,33	-0,110	** 9,09**
n	9 455		10 135		9 595		6 525	
dl	35		34		33		31	
F	38,97	***	37,61	***	36,73	***	24,81	***
r2	0,1265		0,1124		0,1125		0,1059	

* $p < 0,05$ ** $p < 0,01$ *** $p < 0,001$

Tableau I-3 : Régressions logistiques de la déclaration des revenus d'emploi (RPG, PPR et RPG du Québec)

	1		2		3		5	
	Coeff.	Sig khi-2	Coeff.	Sig khi-2	Coeff.	Sig khi-2	Coeff.	Sig khi-2
Constante	-0,571	***	-0,011		0,5422	***	0,983	***
Cohortes		19,06**		22,55***		9,99*		8,04*
2000	0,141	**	0,178	***	0,1062	*	0,070	
2001	0,131	*	0,113	*	0,0461		-0,047	
2002	0,009		0,190	***	0,1342	**	ref.	ref.
2003	0,048		0,176	***	0,0620		-	-
2004	0,035		0,076		réf.	réf.	-	-
2005	-0,034		réf.	réf.	-	-	-	-
2006	réf.	réf.	-	-	-	-	-	-
2007	-	-	-	-	-	-	-	-
Catégorie (réf. RPG féd.)		2689,39***		1033,86***		470,94***		137,02***
PPR fédéral	1,795	***	1,10	***	0,79	***	0,497	***
RPG QC	-0,224	**	-0,186	**	-0,134		-0,249	**
Sexe (réf. Femmes)	1,256	***	1,066	***	0,972	***	0,705	***
Âge à l'admission (réf. 18-29 ans)		1044,56***		1217,97***		1162,48***		902,68***
30-39 ans	-0,231	***	-0,400	***	-0,352	***	-0,324	***
40-49 ans	-0,570	***	-0,659	***	-0,667	***	-0,688	***
50 ans et plus	-1,861	***	-1,960	***	-1,967	***	-2,120	***
Études (réf. Aucune)		125,68***		141,48***		106,47***		110,35***
Secondaires ou inférieures	0,373	***	0,351	***	0,273	***	0,282	***
Certificat d'études professionnelles ou d'apprentissage, certificat ou diplôme non-universitaire	0,579	***	0,639	***	0,565	***	0,634	***
Université - non diplômé(e), baccalauréat, études supérieures - non diplômé(e), maîtrise ou doctorat	0,498	***	0,478	***	0,437	***	0,600	***
Conn. des langues officielles (réf. Ni l'anglais ni le français)	0,411	***	0,330	***	0,274	***	0,212	***
État matrimonial (Réf. Célibataire)		494,39***		360,70***		347,27***		181,87***
Marié ou conjoint de fait	-0,688	***	-0,580	***	-0,576	***	-0,565	***
Divorcé, veuf, séparé	-0,574	***	-0,689	***	-0,839	***	-0,756	***

	1		2		3		5	
	Coeff.	Sig khi-2	Coeff.	Sig khi-2	Coeff.	Sig khi-2	Coeff.	Sig khi-2
Pays/région de naissance (réf. Afghanistan)		1398,82***		1082,76***		801,89***		432,28***
Amérique centrale /Caraïbes et Bermudes/Amérique du Sud	0,776	*** 201,59***	0,977	*** 311,02***	0,893	*** 226,07***	0,952	*** 140,18***
Europe du Nord, de l'Ouest, de l'Est et du Sud (à l'exclusion de la Yougoslavie)	0,911	*** 151,32***	0,822	*** 125,07***	0,858	*** 124,17***	0,735	*** 78,81***
Afrique de l'Ouest, de l'Est, centrale et du Sud (Sont exclus : Éthiopie, République démocratique de Somalie et République démocratique du Congo)	1,309	*** 585,66***	1,151	*** 416,08***	1,023	*** 257,43***	0,964	*** 118,88***
Afrique du Nord / Asie du centre-ouest et Moyen-Orient (Sont exclus : République démocratique du Soudan, Iran, Iraq et Afghanistan)	0,236	* 5,69*	0,313	** 9,82**	0,049	0,17	-0,275	2,84
Asie de l'Est, du Sud-Ouest et du Sud (À l'exclusion du Myanmar)	1,035	*** 128,27***	0,632	*** 42,38***	0,688	*** 38,53***	0,839	*** 23,44***
République démocratique du Soudan	1,219	*** 583,67***	1,042	*** 393,74***	0,864	*** 226,68***	0,698	*** 82,39***
Yougoslavie	0,852	*** 275,22***	0,677	*** 186,16***	0,465	*** 85,12***	0,283	*** 26,96***
Iran	0,163	** 7,74**	0,100	3,02	0,085	2,00	0,089	1,44
Iraq	0,297	*** 33,68***	0,229	*** 20,01***	0,011	0,04	-0,196	** 9,64**
Myanmar	1,218	*** 164,50***	1,527	*** 121,03***	1,627	*** 95,41***	0,954	*** 11,73***
République démocratique de Somalie	0,560	*** 43,60***	0,324	*** 13,46***	0,087	0,79	-0,025	0,03
Éthiopie	1,668	*** 535,50***	1,338	*** 328,38***	1,127	*** 197,95***	0,806	*** 54,39***
République démocratique du Congo	0,954	*** 145,67***	0,881	*** 111,44***	0,765	*** 68,53***	0,612	*** 23,90***
Province de résidence (réf. Alberta)		1269,82***		916,98***		765,70***		543,27***
Atlantique	-0,405	*** 27,99***	-0,418	*** 23,46***	-0,639	*** 44,76***	-0,874	*** 48,20***
Québec	-1,597	*** 365,17***	-1,330	*** 291,64***	-1,286	*** 260,16***	-1,034	*** 122,81***
Ontario	-1,298	*** 1097,33***	-1,130	*** 789,93***	-1,125	*** 662,63***	-1,149	*** 439,81***
Manitoba	-0,664	*** 123,71***	-0,473	*** 54,51***	-0,468	*** 43,58***	-0,322	*** 11,68***
Saskatchewan	-0,613	*** 64,81***	-0,416	*** 22,58***	-0,353	*** 12,30***	-0,132	0,78
Colombie-Britannique	-1,088	*** 455,08***	-0,865	*** 267,56***	-0,721	*** 157,04***	-0,549	*** 56,67***
n	37 555		33 425		28 805		18 315	
dl	37		36		35		33	
Pseudo-r2	0,2930		0,2281		0,2017		0,1709	
LL (log-vraisemblance)	-18 384,124		-17 557,372		-15 359,004		-10 098,682	
khi-2	15 236,00	***	10 374,48	***	7 760,79	***	4 164,47	***
		* p<0,05		** p<0,01		***p<0,001		

Tableau I-4 : Régressions linéaires du logarithme des revenus d'emploi (RPG, PPR et RPG du Québec)

	1			2			3			5		
	Coeff.	Sig	khi-2	Coeff.	Sig	khi-2	Coeff.	Sig	khi-2	Coeff.	Sig	khi-2
Constante	8,646	***		9,022	***		9,1305	***		9,370	***	
Cohortes			11,70***			8,52***			7,78***			8,05***
2000	-0,131	***	33,53***	-0,108	***	22,97***	-0,0981	***	20,69***	-0,078	***	13,45***
2001	-0,119	***	28,45***	-0,127	***	32,13***	-0,1022	***	23,03***	-0,073	***	11,95***
2002	-0,155	***	45,62***	-0,107	***	22,22***	-0,0698	**	10,58**	réf.	réf.	réf.
2003	-0,120	***	29,70***	-0,060	**	7,38**	-0,0319		2,33	-	-	-
2004	-0,086	***	15,56***	-0,045	*	4,25*	réf.	réf.	réf.	-	-	-
2005	-0,029		1,68	réf.	réf.	ref.	-	-	-	-	-	-
2006	réf.	réf.	réf.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2007	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Catégorie (réf. RPG féd.)			981,91***			273,63***			135,12***			41,02***
PPR fédéral	0,606	***	1905,91***	0,34	***	516,11***	0,24	***	227,11***	0,170	***	64,89***
RPG QC	-0,069		2,69	-0,087	*	5,35*	-0,156	***	18,21***	-0,123	**	8,26**
Sexe (Réf. Femmes)	0,463	***	1443,47***	0,455	***	1286,33***	0,441	***	1082,40***	0,417	***	623,74***
Âge à l'admission (réf. 18-29 ans)			24,92***			17,97***			15,64***			13,28***
30-39 ans	0,055	***	15,49***	0,081	***	29,11***	0,044	**	7,92**	0,057	**	8,49**
40-49 ans	-0,014		0,50	0,028		1,94	-0,008		0,14	0,008		0,09
50 ans et plus	-0,228	***	42,48***	-0,135	***	13,72***	-0,207	***	29,79***	-0,235	***	24,21***
Études (réf. Aucune)			3,40*			9,06***			4,59**			11,52***
Secondaires ou inférieures	0,058	**	7,66**	0,055	*	6,38*	0,050	*	4,80*	0,070	*	4,91*
Certificat d'études professionnelles ou d'apprentissage, certificat ou diplôme non-universitaire	0,081	**	9,62**	0,102	***	14,29***	0,101	***	12,88***	0,182	***	24,56***
Université - non diplômé(e), baccalauréat, études supérieures - non diplômé(e), maîtrise ou doctorat	0,062	*	5,80*	-0,003		0,01	0,041		2,29	0,130	***	12,68***
Connaissance des langues officielles (réf. Ni l'anglais ni le français)	0,055	***	17,94***	0,025		3,11	0,048	**	10,04**	0,021		1,17
État matrimonial (Réf. Célibataire)			0,33			2,81			1,00			4,29*
Marié ou conjoint de fait	0,005		0,15	-0,014		0,97	0,010		0,47	-0,005		0
Divorcé, veuf, séparé	0,019		0,65	-0,059	*	5,59*	-0,024		0,82	-0,093	**	7,72**

	1			2			3			5		
	Coeff.	Sig	khi-2	Coeff.	Sig	khi-2	Coeff.	Sig	khi-2	Coeff.	Sig	khi-2
Pays/région de naissance (réf. Afghanistan)			42,45***			29,78***			31,23***			19,54***
Amérique centrale /Caraïbes et Bermudes/Amérique du Sud	0,039		1,82	0,050		3,08	0,192	***	42,98***	0,265	***	49,73***
Europe du Nord, de l'Ouest, de l'Est et du Sud (à l'exclusion de la Yougoslavie)	0,190	***	25,64***	0,300	***	64,50***	0,353	***	92,17***	0,395	***	103,22***
Afrique de l'Ouest, de l'Est, centrale et du Sud (Sont exclus : Éthiopie, République démocratique de Somalie et République	0,305	***	182,08***	0,263	***	118,39***	0,332	***	156,66***	0,263	***	55,97***
Afrique du Nord / Asie du centre-ouest et Moyen-Orient (Sont exclus : République démocratique du Soudan, Iran, Iraq et Afghanistan)	0,157	**	8,29**	0,001		0,00	0,231	***	12,26***	0,273	**	9,07**
Asie de l'Est, du Sud-Ouest et du Sud (À l'exclusion du Myanmar)	0,195	***	22,78***	0,177	***	14,29***	0,216	***	18,51***	0,133		3,13
République démocratique du Soudan	0,287	***	169,57***	0,174	***	56,80***	0,178	***	52,96***	0,090	**	7,93**
Yougoslavie	0,325	***	158,31***	0,271	***	112,80***	0,352	***	188,20***	0,265	***	90,65***
Iran	-0,117	***	12,81***	-0,111	***	11,55***	-0,069	*	4,35*	-0,053		1,79
Iraq	0,148	***	34,70***	0,096	***	13,08***	0,114	***	16,16***	-0,030		0,77
Myanmar	-0,003		0	0,326	***	39,86***	0,322	***	34,78***	0,237	*	5,53*
République démocratique de Somalie	0,235	***	40,63***	0,183	***	19,49***	0,181	***	15,71***	-0,036		0,27
Éthiopie	0,367	***	274,02***	0,314	***	161,82***	0,296	***	120,05***	0,186	***	24,22***
République démocratique du Congo	0,194	***	25,84***	0,067		2,86	0,113	**	6,91**	0,186	**	10,22**
Province de résidence (réf. Alberta)			52,62***			31,95***			31,31***			26,55***
Atlantique	-0,365	***	128,58***	-0,251	***	48,02***	-0,307	***	56,35***	-0,231	***	15,44***
Québec	-0,375	***	70,78***	-0,361	***	80,05***	-0,317	***	64,56***	-0,437	***	88,99***
Ontario	-0,189	***	151,40***	-0,171	***	107,80***	-0,176	***	101,31***	-0,214	***	94,02***
Manitoba	-0,215	***	108,23***	-0,139	***	36,88***	-0,164	***	41,79***	-0,195	***	32,63***
Saskatchewan	-0,334	***	101,96***	-0,274	***	53,20***	-0,217	***	27,64***	-0,288	***	24,84***
Colombie-Britannique	-0,144	***	39,90***	-0,101	***	18,04***	-0,035		1,98	-0,104	***	11,40***
n	19 535			19 370			17 625			11 315		
dl	37			36			35			33		
F	171,73	***		99,43	***		74,93	***		41,65	***	
r2	0,2458			0,1562			0,1298			0,1086		

* p<0,05

** p<0,01

***p<0,001

Tableau I-5 : Régression de survie appliquée à la sortie d'un premier épisode d'aide sociale

	RPG			Toutes catégories		
	Coeff.	Sig	khi-2	Coeff.	Sig	khi-2
Cohortes			7,24			6,81
2000	0,116		3,07	0,106		3,38
2001	0,107		2,600	0,096		2,76
2002	0,110		2,71	0,118	*	4,13*
2003	0,139	*	4,39*	0,125	*	4,65*
2004	0,124		3,46	0,100		2,93
2005	0,172	*	6,08*	0	*	5,45*
2006	réf.	réf.	réf.	réf.	réf.	réf.
2007	-	-	-	-	-	-
Catégorie (réf. RPG féd.)						0,66
PPR fédéral				-0,01		0,07
RPG QC				-0,029		0,62
Sexe (réf. Femmes)	0,082	***	14,39***	0,037	*	4,12*
Âge à l'admission (Réf. 18-29 ans)			807,92***			1005,75***
30-39 ans	-0,298	***	159,31***	-0,267	***	176,42***
40-49 ans	-0,543	***	324,58***	-0,483	***	364,60***
50 ans et plus	-1,271	***	636,68***	-1,201	***	836,70***
Études (réf. Aucune)			35,10***			40,52***
Secondaires ou inférieures	0,116	**	10,49**	0,097	**	10,58**
Certificat d'études professionnelles ou d'apprentissage, certificat ou diplôme non-universitaire	0,217	***	24,06***	0,196	***	28,56***
Université - non diplômé(e), baccalauréat, études supérieures - non diplômé(e), maîtrise ou doctorat	0,215	***	25,86***	0,183	***	27,54***
Connaissance des langues officielles (réf. Ni l'anglais ni le français)	0,084	***	13,91***	0,100	***	25,03***
État matrimonial (Réf. Célibataire)			546,11***			910,30***
Marié ou conjoint de fait	0,354	***	229,06***	0,421	***	435,31***
Divorcé, veuf, séparé	-0,440	***	116,94***	-0,407	***	139,64***

	RPG		Toutes catégories	
	Coeff.	Sig khi-2	Coeff.	Sig khi-2
Pays/région de naissance (réf. Afghanistan)		168,09***		265,58***
Amérique centrale /Caraïbes et Bermudes/Amérique du Sud	0,234	*** 22,17***	0,362	*** 112,60***
Europe du Nord, de l'Ouest, de l'Est et du Sud (à l'exclusion de la Yougoslavie)	0,360	*** 42,84***	0,336	*** 51,81***
Afrique de l'Ouest, de l'Est, centrale et du Sud (Sont exclus : Éthiopie, République démocratique de Somalie et République démocratique du Congo)	0,323	*** 59,66***	0,353	*** 106,95***
Afrique du Nord / Asie du centre-ouest et Moyen-Orient (Sont exclus : République démocratique du Soudan, Iran, Iraq et Afghanistan)	0,258	** 10,72**	0,288	*** 17,29***
Asie de l'Est, du Sud-Ouest et du Sud (À l'exclusion du Myanmar)	0,315	*** 18,14***	0,356	*** 25,90***
République démocratique du Soudan	0,167	*** 24,30***	0,212	*** 45,53***
Yougoslavie	0,201	*** 31,84***	0,198	*** 39,56***
Iran	0,231	*** 33,93***	0,238	*** 42,96***
Iraq	-0,073	2,42	-0,029	0,54
Myanmar	0,403	*** 30,21***	0,424	*** 36,19***
République démocratique de Somalie	0,117	3,19	0,090	2,38
Éthiopie	0,399	*** 44,00***	0,405	*** 65,83***
République démocratique du Congo	0,153	* 4,46*	0,240	*** 24,87***
Province de résidence (réf. Alberta)		222,36***		245,94***
Atlantique	-0,179	** 9,82**	-0,180	** 10,55**
Québec	-0,246	** 10,38**	-0,230	*** 32,01***
Ontario	-0,322	*** 170,68***	-0,310	*** 190,00***
Manitoba	0,015	0,13	0,021	0,30
Saskatchewan	-0,217	*** 13,12***	-0,202	*** 12,83***
Colombie-Britannique	-0,048	2,14	-0,052	2,92
n	16 820		23 700	
Événements	10 795		14 845	
LL	-97 614,975		-139 472,960	
khi-2	2 567,43	***	3 547,17	***

* $p < 0,05$

** $p < 0,01$

*** $p < 0,001$

Annexe J : Instruments de collecte des données

Pour les instruments de collecte des données, veuillez vous reporter à l'Annexe technique – non incluse dans le rapport – disponible sur demande.

Annexe K : Rapport technique sur l'analyse de la BDIM.

Pour le rapport technique sur l'analyse de la BDIM, veuillez vous reporter à l'Annexe technique – non incluse dans le rapport – disponible sur demande

Bibliographie

- Access Alliance Multicultural Health and Community Services. « Impact of Transportation Loan Repayment Requirement on Government Assisted Refugees (RPGs) dans Toronto, Summary of Research Findings » (2009), document extrait, le 6 décembre 2010, du site Web du Conseil canadien pour les réfugiés :
www.ccrweb.ca/documents/accessalliance_summary_transportation_loans.pdf
- Ager, A., et Strang, A. « Understanding integration: A conceptual framework ». *Journal of Refugee Studies*, vol. 21, n° 2 (2008), pp. 166-191. doi: 10.1093/jrs/fen016.
- Beiser, M., et Hou, F. « Gender differences in language acquisition and employment consequences among Southeast Asian refugees in Canada », *Canadian Public Policy*, vol. 26, n° 3 (2000), pp. 311-330.
- Betts, A., Chimni, B. S., Cohen, R., Collinson, S., Crisp, J., Gil-Bazo, M., Hall, I., Loescher, G., Milner, J., Schmidt, A. et Stigter, E. « Protracted refugee situations: The search for practical solutions », dans Merheb, A. et al (Eds.), *The state of the world's refugees 2006: Human displacement in the new millennium* (2006a), pp. 129-199.
- Betts, A., Chimni, B. S., Cohen, R., Collinson, S., Crisp, J., Gil-Bazo, M., Hall, I., Loescher, G., Milner, J., Schmidt, A., & Stigter, E. « Rethinking durable solutions », dans Merheb, A. et al (Eds.), *The state of the world's refugees 2006: Human displacement in the new millennium* (2006b), pp. 129-199.
- Carter, T. S., Polevychok, C., et Osborne, J. « The role of housing and neighbourhood in the re-settlement process: a case study of refugee households in Winnipeg », *Canadian Geographer*, vol. 53, n° 3 (2009), pp. 305-322. doi: 10.1111/j.1541-0064.2009.00265.x
- Citoyenneté et Immigration Canada. « Évaluation du Programme d'aide au rétablissement (PAR) » (2004a). Extrait le 9 septembre 2010 du site :
www.cic.gc.ca/francais/ressources/evaluation/par-sommaire.asp#conclusions.
- Citoyenneté et Immigration Canada. (2004b). « Modification du protocole d'entente sur le parrainage entre Citoyenneté et Immigration Canada et Ressources humaines et Emploi Alberta ». Extrait le 2 novembre 2010 du site : www.cic.gc.ca/francais/ministere/lois-politiques/ententes/alberta/can-alberta-mou-2004.asp.
- Citoyenneté et Immigration Canada. « Vérification du programme de contribution du Programme d'aide au rétablissement (PAR) » (2005). Extrait le 9 septembre 2010 du site :
www.cic.gc.ca/francais/ressources/verification/par.asp.
- Citoyenneté et Immigration Canada. (2007a). « Document d'information ». Extrait le 3 septembre 2010 du site :
www.cic.gc.ca/english/department/media/backgrounders/2007/2007-06-20.asp.
- Citoyenneté et Immigration Canada. *Rapport annuel au Parlement sur l'immigration 2007* (2007b). Extrait le 3 septembre 2010 du site :
www.cic.gc.ca/francais/ressources/publications/rapport-annuel2007/annexe.asp.
- Citoyenneté et Immigration Canada. « Résultats stratégiques et Architecture des activités de programme » (2009). Extrait le 2 novembre 2010 du site :
www.cic.gc.ca/francais/ministere/aap/index.asp.
- Citoyenneté et Immigration Canada. « Programme des réfugiés pris en charge par le gouvernement » (2010a). Extrait le 9 septembre 2010 du site :
www.cic.gc.ca/francais/refugies/exterieur/reetable-gouv.asp.
- Citoyenneté et Immigration Canada. *IP 3 - « Traitement au Canada des réfugiés au sens de la Convention outre-frontières et les personnes protégées à titre humanitaire outre-frontières.*

- Partie 2 (Programme d'aide au rétablissement) » (2010b). Extrait le 19 octobre 2010 du site : cicintranet.ci.gc.ca/Manuals/Documents/PDF/IP/ip3part2_f.pdf.
- Citoyenneté et Immigration Canada. (2010c). « Résultats stratégiques et Architecture des activités de programme. Activité de programme 4 - programme des réfugiés ». Extrait le 2 novembre 2010 du site : www.cic.gc.ca/francais/ministere/aap/activite-04.asp.
- Citoyenneté et Immigration Canada. *OP 17* - « Prêts » (2010d). Extrait le 2 novembre 2010 du site : cicintranet.ci.gc.ca/Manuals/Documents/PDF/OP/op17.pdf.
- Citoyenneté et Immigration Canada. (2010e). « Programme des réfugiés pris en charge par le gouvernement ». Extrait le 2 novembre 2010 du site : www.cic.gc.ca/francais/refugies/exterieur/reetable-gouv.asp
- Citoyenneté et Immigration Canada. « Mobilité interprovinciale des immigrants au Canada » (2010f), juin 2010, p. 2.
- Citoyenneté et Immigration Canada. (2011). « Aide financière et prêts ». Extrait le 2 novembre 2010 du site : www.cic.gc.ca/francais/refugies/exterieur/reetable-aide.asp.
- Comité exécutif du Programme du Haut Commissaire. (2002). « Agenda pour la protection » (Rapport n° A/AC.96/965/Add.1). Extrait du site Web du Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés : www.unhcr.org/3d3e61b84.pdf.
- Conseil national du bien-être social. *Rapports du Conseil national du bien-être social*, « Revenus de bien-être social 2009 » (2010), Ottawa, Conseil national du bien-être social.
- Croix Bleue Medavie. « Information handbook for health care professionals » (2005). Extrait le 6 janvier 2011 du site : www.medavie.bluecross.ca/cs/BlobServer?blobcol=urldata&blobtable=MungoBlobs&blobheadervalue2=abinary%3B+charset%3DUTF-8&blobheadername2=MDT-Type&blobkey=id&blobwhere=1187212040918&blobheader=application%2Fpdf
- Gouvernement du Canada. Discours du Trône 2007 (2007), Ottawa : Gouvernement du Canada.
- Haan, M. « Le surpeuplement résidentiel chez les immigrants au Canada », *Thèmes canadiens*, Automne 2010, (2010), vol. 16, n° 21. Extrait le 6 janvier 2011 du site : canada.metropolis.net/publications/aec_citc_fall2010_f.pdf.
- Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés. « La réinstallation des réfugiés : Un manuel international pour guider l'accueil et l'intégration » (2002). Extrait du site www.unhcr.org/4a2cfe336.html.
- Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés. « 2008 global trends: Refugees, asylum-seekers, returnees, internally displaced and stateless persons » (2009). Extrait le 26 octobre 2010 du site www.unhcr.org/4a375c426.pdf.
- Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés. « UNHCR projected global resettlement needs 2011 » (2010a). Extrait le 26 octobre 2010 du site www.unhcr.org/4c31e3716.pdf.
- Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés. « UNHCR Syria Update », Syria: United Nations High Commissioner for Refugees. (2010b).
- Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés. « Durable solutions ». (2011). Retrieved October 26, 2010, from www.unhcr.org/pages/49c3646cf8.html
- Hiebert, D. « Les nouveaux arrivants sur le marché canadien de l'habitation », *Thèmes canadiens*, Automne 2010 (2010), vol. 8, n° 15. Extrait le 6 janvier 2011 du site : Canada.metropolis.net/publications/aec_citc_fall2010_f.pdf.
- Info Source. « Citoyenneté et Immigration Canada - Responsabilités » (2009). Extrait le 2 février 2011 du site : www.infosource.gc.ca/inst/1488/1488-fedemp01-fra.asp.

- Kappel Ramji Consulting Group. « Life skills support for government assisted refugees. Evaluation of pilot project » (2005), ON: Kappel Ramji Consulting Group.
- Kappel Ramji Consulting Group. « Inventory of current resettlement assistance program (RAP) practices and services for government assisted refugees across Canada » (2006), ON: Kappel Ramji Consulting Group.
- Kappel Ramji Consulting Group. « A National approach to meeting the needs of RPG children and youth within the resettlement assistance program » (2007), ON: Kappel Ramji Consulting Group.
- Kappel Ramji Consulting Group. « Client support services for government assisted refugees: Evaluation of province-wide pilot initiative » (2009), ON: Kappel Ramji Consulting Group.
- Kirmayer, L. J., Narasiah, L., Munoz, M., Rashid, M., Ryder, A. G., Guzder, J., ... Pottie, K. « Common mental health problems in immigrants and refugees: General approach in primary care », *JAMC* (2010), juillet 2010, vol. 1 n° 9, doi: 10.1503/cmaj.090292.
- Murdie, R. « Precarious beginnings: The housing situation of Canada's refugees » (2010), *Canadian Issues*, Automne 2010, pp. 47-51. Extrait le 6 janvier 2011 du site : canada.metropolis.net/publications/aec_citc_fall2010_e.pdf.
- Pottie, K., Tugwell, P., Feightner, J., Welch, V., Greenaway, C., Swinkels, H., MacDonald, N. E. « Summary of clinical preventive care recommendations for newly arriving immigrants and refugees to Canada » (2010), *JAMC*, juillet 2010, vol. 1, n° 12. doi: 10.1503/cmaj.090313.
- Ressources humaines et Développement des compétences Canada. « Logement - Taux d'inoccupation des logements locatifs » (2011). Extrait le 6 janvier 2011 du site : www4.rhdcc.gc.ca/.3nd.3c.1t.4r@-fra.jsp?iid=43.
- Rossiter, M.J., & Rossiter, K.R. « Diamonds in the rough: Bridging gaps in supports for at-risk immigrant and refugee youth » (2009), *Revue de l'intégration et de la migration internationale*, vol. 10, n° 4, pp. 409-429. doi: 10.1007/s12134-009-0110-3.
- Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada. *Politique sur l'évaluation* (2009). Extrait le 4 janvier 2011 du site : www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=15024.
- Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada. *Directive sur les prêts et sur les garanties d'emprunts* (2010). Extrait le 6 janvier 2011 du site : www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=17062§ion=text.
- SettlementAtWork. « 2011/2012 RESETTLEMENT ASSISTANCE PROGRAM (RAP) NEGOTIATION GUIDELINES for Service Providers » (2010). Extrait le 3 février 2011 du site : www.moresettlement.org/downloads/RAPCFP/RAP_Neg_Guidelines_SPO_2011_2012_FR.doc
- Siggner, R., Atkey, J., & Goldberg, M. « Study of income support benefits offered to government-assisted refugees under the resettlement assistance program » (2007). BC: Social Planning Council of B.C.
- Société canadienne d'hypothèques et de logement. *Options en matière d'allocation-logement au Canada* (2006). Extrait le 5 janvier 2011 du site : www.cmhc-schl.gc.ca/odpub/pdf/65098.pdf?fr=1295544741990.
- Société canadienne d'hypothèques et de logement. *Une habitation nouveau genre pour un monde en évolution* (2007a). Extrait le 5 janvier 2011 du site : www.cmhc-schl.gc.ca/odpub/pdf/65704.pdf?fr=1295545083890.
- Société canadienne d'hypothèques et de logement. *Aperçu de la situation et des besoins en matière de logement des immigrants récents à Montréal, à Toronto et à Vancouver*, (Série socio-économique 07-018) (2007b). Extrait le 5 janvier 2011 du site : www.cmhc-schl.gc.ca/odpub/pdf/65682.pdf.

- Société canadienne d'hypothèques et de logement. SLC - *Enquête sur le marché locatif 2007*(2007c), décembre 2007.
- Société canadienne d'hypothèques et de logement. Renferme un volet consacré au logement et à l'économie (2010). Extrait le 5 janvier 2011 du site : www.cmhc-schl.gc.ca/odpub/pdf/67065.pdf?fr=1295542669372.
- Statistique Canada. « Recensement de 2006 : Familles, état matrimonial, ménages et caractéristiques des logements » (2007). Extrait le 4 janvier 2011 du site : <http://www.statcan.gc.ca/daily-quotidien/070912/dq070912a-fra.htm>.
- St. Christopher House. « An overview of the new immigration and Refugee Protection Act » (2004). Extrait le 26 octobre 2010 du site www.stchrishouse.org/community-issues/imm-and-set/i-r-p-a/.
- Swinkels, H., Pottie, K., Tugwell, P., Rashid, M., & Narasiah, L. (2010). « Development of guidelines for recently arrived immigrants and refugees to Canada: Delphi consensus on selecting preventable and treatable », *JAMC*. Advance online publication. doi: 10.1503/cmaj.090290
- Wales, J. « Interim federal health: A public health perspective », *Commentary* (2010), vol. 7, n° 1, pp. 50-52.