



Rapport du Vérificateur général du Québec
à l'Assemblée nationale pour l'année 2017-2018

Automne 2017

Audit de performance

Intégration des personnes immigrantes : services individuels de soutien à l'installation et à l'intégration

Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion

CHAPITRE

5

Faits saillants

Objectif des travaux

De 2013 à 2016, plus de 204 000 personnes immigrantes ont été admises au Québec.

De ce nombre, environ 162 000 avaient l'âge (14 ans et plus) pour bénéficier des services individuels de soutien à l'installation et à l'intégration offerts par l'intermédiaire du programme Réussir l'intégration.

En 2016-2017, le ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion (MIDI) a consacré plus de 9 millions de dollars aux services individuels de soutien à l'installation et à l'intégration des personnes immigrantes.

Nos travaux visaient à nous assurer que le MIDI utilise de façon efficace, économique et efficiente les services des organismes externes qui offrent des activités d'intégration dans le cadre du volet 1 du programme Réussir l'intégration, et ce, dans un souci d'équité et de solidarité sociale.

Le rapport entier est disponible au www.vgq.qc.ca.

Résultats de l'audit

Nous présentons ci-dessous les principaux constats que nous avons faits lors de l'audit concernant les services individuels de soutien à l'installation et à l'intégration des personnes immigrantes.

Le ministère ne réalise pas d'analyse des besoins à l'égard des services individuels de soutien à l'installation et à l'intégration avant la signature des ententes avec les organismes partenaires. Il signe des ententes avec les mêmes organismes année après année, et il ne le fait pas au moment opportun. De plus, les budgets sont accordés aux organismes partenaires en fonction de la capacité budgétaire du MIDI et sur une base historique.

L'encadrement que le ministère effectue pour s'assurer du respect des ententes signées avec les organismes partenaires est inapproprié. Le MIDI utilise peu les données qu'il reçoit de ces organismes. De plus, nos travaux ont démontré que les dossiers que nous avons sélectionnés ne contiennent pas d'analyse à l'égard des documents transmis par les organismes partenaires. Par ailleurs, le ministère ne visite plus ces organismes depuis avril 2014. Enfin, il n'a pas mis en place de contrôle afin de s'assurer que les organismes produisent les plans d'action prévus par le programme Réussir l'intégration pour chaque personne immigrante.

Le ministère n'a pas l'assurance que les tarifs qu'il paie aux organismes partenaires pour les services individuels de soutien à l'installation et à l'intégration sont équitables et favorisent l'atteinte de l'objectif du programme. Par exemple, il n'a pas analysé le coût de revient de ces services. De plus, l'emploi d'un mode de rémunération forfaitaire fait que le ministère débourse la même somme pour les services individuels rendus, peu importe la nature de l'intervention de l'organisme auprès de la clientèle immigrante admissible.

L'information de gestion dont dispose le ministère est insuffisante. Cela ne lui permet pas de mesurer l'atteinte des résultats visés par le programme Réussir l'intégration pour les services individuels de soutien à l'installation et à l'intégration ni de déterminer les correctifs nécessaires. Aucun indicateur ne permet d'évaluer la performance pour ce type de services. De plus, aucune évaluation de programme n'a été réalisée.

Recommandations

Le Vérificateur général a formulé des recommandations à l'intention du MIDI. Celles-ci sont présentées intégralement ci-contre.

L'entité auditée a eu l'occasion de transmettre ses commentaires, qui sont reproduits dans la section Commentaires de l'entité auditée.

Nous tenons à souligner qu'elle a adhéré à toutes les recommandations.

Recommandations au ministère

- 1 Réaliser une analyse des besoins et signer les ententes conclues avec les organismes partenaires en temps opportun.**
 - 2 Améliorer l'encadrement des organismes partenaires afin de s'assurer du respect des ententes conclues avec ceux-ci.**
 - 3 Établir un mécanisme de révision de la tarification concernant les services individuels de soutien à l'installation et à l'intégration pour s'assurer que cette tarification est équitable et favoriser l'atteinte de l'objectif du programme.**
 - 4 Disposer d'une information de gestion fiable et pertinente pour mesurer l'atteinte des résultats visés par le programme Réussir l'intégration et faire les suivis nécessaires pour améliorer le programme.**
 - 5 Réaliser une évaluation de programme.**
-

Table des matières

1 Mise en contexte	6
2 Résultats de l'audit	10
2.1 Analyse des besoins	10
Recommandation	
2.2 Encadrement des organismes partenaires	13
Recommandation	
2.3 Tarification des services	19
Recommandation	
2.4 Mesures d'évaluation de la performance	21
Recommandations	
Commentaires de l'entité auditée	24
Annexes et sigle	27

Équipe

Alain Fortin
Directeur principal d'audit
Robert L'Ecuyer
Directeur d'audit
Catherine Jalbert
Sylvain Roy
Louis-Philippe Savoie

1 Mise en contexte

1 Selon la loi sur le ministère de l'Immigration, le ministre a notamment pour fonctions de prendre les dispositions nécessaires pour que les personnes qui s'établissent au Québec acquièrent, dès leur arrivée ou même avant qu'elles ne quittent leur pays d'origine, la connaissance de la langue française et pour favoriser l'usage de cette langue par les immigrants et leur intégration linguistique à la société québécoise.

2 Le ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion (MIDI) a pour mission de promouvoir l'immigration, la diversité et l'inclusion, de sélectionner des personnes immigrantes et de soutenir leur pleine participation au développement du Québec. Bien que le MIDI soit le maître d'œuvre de l'intégration des personnes immigrantes, celle-ci fait appel à l'engagement de tous les ministères et organismes qui, dans leur champ de mission respectif, contribuent à cette même mission. Pour soutenir la pleine participation des personnes immigrantes, le MIDI collabore notamment avec des prestataires de services afin de favoriser la francisation et l'intégration sociale des personnes immigrantes et de les accompagner dans leurs démarches d'intégration à la société québécoise.

3 L'intégration est un processus par lequel une personne immigrante en vient à participer pleinement à sa société d'accueil et à s'épanouir selon son potentiel et ses aspirations. Elle repose sur un engagement partagé, soit sur l'engagement collectif de la société à inclure les personnes de toutes origines et à soutenir l'intégration des personnes immigrantes ainsi que sur l'engagement individuel de chaque immigrant à prendre part activement à la vie québécoise dans le respect du cadre civique commun, dont les principaux éléments sont les droits et libertés de la personne ainsi que la langue française. L'intégration est un processus transitoire et diversifié qui s'échelonne sur des périodes de temps variables selon les personnes.

4 Il est reconnu que l'apprentissage de la langue du milieu d'accueil améliore l'intégration des personnes immigrantes. Au Québec, un apprentissage approprié de la langue française facilite notamment la recherche d'emploi ainsi que l'obtention et le maintien d'un emploi à la hauteur des compétences. Il ouvre également des perspectives utiles à la poursuite des études et permet une intégration réussie en français dans la société québécoise. Pour aider les personnes immigrantes en ce sens, le MIDI offre des cours de français. Le chapitre 4 du tome de l'automne 2017, intitulé *Francisation des personnes immigrantes*, porte sur ce sujet.

5 Le ministère offre également des programmes d'intégration aux personnes immigrantes afin qu'elles puissent notamment effectuer leurs démarches d'intégration avec célérité et participer pleinement, en français, à la vie collective. Le but est de les aider à s'adapter à leur nouvel environnement et à mieux comprendre le fonctionnement de la société québécoise, entre autres par l'acquisition de diverses connaissances sur le Québec, par exemple sur son histoire et ses valeurs, ou par l'obtention d'information sur la manière d'inscrire leurs enfants à l'école ou d'obtenir un permis de conduire.

Programmes d'intégration du ministère

6 Le ministère offre les quatre programmes suivants pour favoriser l'intégration des personnes immigrantes :

- Accès aux ordres professionnels ;
- Mobilisation-Diversité ;
- Réussir l'intégration ;
- Soutien à la mission.

7 Le tableau 1 présente les dépenses relatives à ces programmes pour les exercices 2012-2013 à 2016-2017. Un descriptif détaillé des quatre programmes est présenté à l'annexe 2.

Tableau 1 Dépenses des programmes d'intégration du ministère
(en milliers de dollars)¹

	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017
Accès aux ordres professionnels	993	952	443	626	1 755
Mobilisation-Diversité	6 441	6 871	4 970	3 814	6 688
Réussir l'intégration	12 817	14 369	15 277	19 397	19 733
Soutien à la mission	1 348	1 355	1 306	1 328	1 287
Total	21 599	23 547	21 996	25 165	29 463

1. Les dépenses de ces programmes représentent des transferts à des organismes ou à des immigrants.
Sources : Comptes publics ; MIDI.

8 En 2016-2017, les dépenses du programme Réussir l'intégration ont représenté 67,0% (19,7 millions de dollars) des dépenses relatives aux quatre programmes d'intégration du MIDI, lesquelles ont totalisé 29,5 millions. Le programme Réussir l'intégration est destiné à favoriser la pleine participation, en français, des personnes immigrantes à la vie collective au moyen d'un soutien financier accordé aux organismes communautaires et d'une aide financière offerte à certaines personnes. Il comporte cinq volets.

⁹ Le tableau 2 présente les dépenses liées aux différents volets de ce programme pour l'exercice 2016-2017.

Tableau 2 Dépenses du programme Réussir l'intégration en 2016-2017

		En milliers de dollars
Sous-volet 1A	Service d'intégration en ligne	327,3
Sous-volet 1B	Services de soutien à l'installation et à l'intégration (services individuels)	9 319,5
Sous-volet 1C	Services de soutien à l'installation et à l'intégration (activités collectives)	1 157,8
Sous-total – volet 1		10 804,6
Volet 2	Accueil et installation des personnes réfugiées ou protégées à titre humanitaire outre-frontières	8 630,3
Volet 3	Aide au logement et information pour les personnes ayant demandé l'asile	38,6
Volet 4	Amélioration des services offerts aux personnes immigrantes dans le cadre du programme	194,3
Volet 5	Information et orientation pour les aides familiales	65,0
Total		19 732,8

Source : MIDI.

¹⁰ En 2016-2017, les dépenses relatives au volet 1 du programme Réussir l'intégration ont représenté 54,8% (10,8 millions) des dépenses pour l'ensemble du programme. Le volet 1 est composé de trois sous-volets, dont voici une description.

Service d'intégration en ligne	Le sous-volet 1A permet aux personnes immigrantes, via Internet, d'acquérir les savoirs nécessaires, tels que le contexte historique du Québec ou les normes et les valeurs de la société, pour participer à la vie collective du Québec.
Services de soutien à l'installation et à l'intégration (services individuels)	Le sous-volet 1B permet d'aider les personnes immigrantes à s'adapter à leur nouvel environnement et à mieux comprendre le fonctionnement de la société québécoise. Ce sont des organismes communautaires qui offrent un soutien personnalisé aux personnes immigrantes. Ce soutien peut porter sur une variété de besoins touchant, entre autres, le logement, les services publics et les droits individuels.
Services de soutien à l'installation et à l'intégration (activités collectives)	Le sous-volet 1C a les mêmes objectifs que le sous-volet 1B. Toutefois, les services sont fournis lors de séances d'information ou d'activités de groupe offertes par un organisme communautaire. Les sujets abordés sont diversifiés, comme les services publics, le fonctionnement du marché du travail ou les possibilités d'installation en région.

Impartition des services du ministère à des organismes partenaires

11 En septembre 2001, le gouvernement du Québec a rendu publique la politique *L'action communautaire : une contribution essentielle à l'exercice de la citoyenneté et au développement social du Québec*. Cette politique propose trois modes de soutien financier gouvernemental :

- le soutien à la mission globale, pour la réalisation des activités découlant de la mission globale d'un organisme communautaire ;
- le soutien par l'intermédiaire d'une entente de service, pour des services complémentaires à ceux offerts par le réseau public ;
- le soutien de projets ponctuels et d'activités particulières, qui sont des services alternatifs ou complémentaires aux services publics.

12 En 2010, le ministère a amorcé une réflexion sur son rôle et sa mission, de même que sur la façon dont les services d'intégration seraient offerts dans les années suivantes. En 2012, il a imparti l'ensemble des services individuels de soutien à l'installation et à l'intégration à des organismes partenaires. Il désirait devenir maître d'œuvre d'une offre de service assurée par des prestataires de services plutôt que de demeurer un prestataire direct de services à la clientèle.

13 Le ministère conclut des ententes de service avec des organismes partenaires dans le cadre du volet 1 du programme Réussir l'intégration. Il s'agit principalement d'organismes communautaires. L'entente de service est un contrat de collaboration traduisant les engagements des parties. L'entente comprend notamment :

- une description des services que l'organisme est appelé à offrir et les résultats attendus ;
- le nombre de personnes que l'organisme doit servir et suivre ;
- les systèmes informatiques à utiliser pour la transmission des données concernant les personnes immigrantes.

14 L'objectif de l'audit, les critères d'évaluation ainsi que la portée des travaux sont présentés à l'annexe 1. Nos travaux ont porté exclusivement sur le sous-volet 1B du programme Réussir l'intégration, soit sur les services individuels de soutien à l'installation et à l'intégration. Nous avons concentré nos travaux sur ce sous-volet en raison notamment de son importance financière (dépenses de 9,3 millions de dollars en 2016-2017) par rapport au total des dépenses pour les quatre programmes d'intégration (29,5 millions).

2 Résultats de l'audit

Le statut de résident permanent est accordé à une personne qui immigré au Canada, mais qui n'a pas encore obtenu sa citoyenneté canadienne. La plupart des droits et obligations applicables aux citoyens canadiens s'appliquent aussi aux résidents permanents. Toutefois, ces derniers ne peuvent pas voter ni se présenter à une élection.

15 De 2013 à 2016, plus de 204 000 personnes immigrantes ont été admises au Québec. De ce nombre, environ 162 000 avaient l'âge (14 ans et plus) pour bénéficier des services individuels de soutien à l'installation et à l'intégration. Pour l'année 2017, le Québec prévoit qu'un maximum de 53 000 personnes immigrantes seront admises, dont environ 42 000 seraient âgées de 14 ans et plus si la distribution d'âges s'avère semblable à celle des années précédentes. Les personnes immigrantes peuvent avoir recours à des services individuels durant la période de 60 mois qui suit l'obtention du premier statut juridique qui les rend admissibles au programme Réussir l'intégration, généralement le **statut de résident permanent**.

16 Le ministère n'a pas l'assurance que les ressources consacrées aux services individuels de soutien à l'installation et à l'intégration (9,3 millions de dollars en 2016-2017) offerts par l'intermédiaire du programme Réussir l'intégration sont utilisées de façon efficace, économique et efficiente. Cela s'explique notamment par l'absence d'analyse des besoins avant la signature des ententes avec les organismes partenaires et par l'encadrement inapproprié lors du suivi de ces ententes.

17 Les travaux portant sur les services individuels de soutien à l'installation et à l'intégration des personnes immigrantes se sont articulés autour de quatre axes : l'analyse des besoins, l'encadrement des organismes partenaires, la tarification des services et les mesures d'évaluation de la performance.

2.1 Analyse des besoins

18 En 2016-2017, les organismes partenaires ont offert des services individuels de soutien à l'installation et à l'intégration dans le cadre du programme Réussir l'intégration à environ 43 000 personnes immigrantes distinctes. Parmi ces personnes, certaines ont bénéficié de services offerts par plus d'un organisme durant cette même année. Cela a fait en sorte qu'en 2016-2017, les organismes partenaires ont réalisé près de 52 000 premières interventions. Le nombre de premières interventions qui a été déterminé et financé par le ministère était de près de 40 000. La notion de première intervention est importante en raison du fait qu'un organisme se voit accorder une somme lors de la première rencontre avec une personne immigrante et qu'il n'en reçoit aucune pour les rencontres subséquentes, et ce, durant un an. Il est à noter que les personnes immigrantes sont admissibles au programme pour une période de cinq ans. Le tableau 3 présente le nombre de premières interventions effectuées par les organismes de 2014-2015 à 2016-2017 par rapport aux cibles déterminées par le ministère.

Tableau 3 Nombre de premières interventions effectuées
par rapport à la cible du ministère

	2014-2015	2015-2016	2016-2017
Nombre de premières interventions	48 607	47 678	51 617
Cible ¹	37 444	38 564	39 830
Nombre de personnes distinctes rencontrées	39 788	40 657	43 204
Nombre d'organismes partenaires	86	84	83

1. Il s'agit du nombre de premières interventions pour lequel le ministère accorde une somme d'argent.
Source : MIDI.

19 En 2016-2017, le ministère comptait 83 organismes partenaires offrant des services individuels de soutien à l'installation et à l'intégration par l'intermédiaire du programme Réussir l'intégration, dont 27 sur l'île de Montréal.

20 Le ministère ne réalise pas d'analyse des besoins à l'égard des services individuels de soutien à l'installation et à l'intégration avant la signature des ententes avec les organismes partenaires. Il signe des ententes avec les mêmes organismes année après année, et il ne le fait pas au moment opportun.

21 Dans le cadre du programme, les organismes partenaires ont signé des ententes triennales avec le ministère pour la période de juillet 2016 à juin 2019. Bien que les ententes soient pluriannuelles, sauf pour les exercices 2014-2015 et 2015-2016 pendant lesquels elles étaient annuelles, le ministère détermine chaque année le montant du soutien financier qu'il accorde à ces organismes.

22 Selon les règles du programme, une demande de soutien financier est évaluée en fonction des objectifs de ce programme, de la réalité du territoire d'intervention, des priorités gouvernementales ou ministérielles et du nombre de personnes immigrantes pouvant bénéficier des services offerts par l'organisme partenaire. Cette évaluation tient compte de la capacité de l'organisme à respecter l'ensemble des conditions fixées par le ministère, notamment la production des **documents exigés** et la participation à une évaluation de programme à la demande du MIDI. Dans le cas d'une demande de reconduction du soutien financier, les organismes admissibles sont tenus :

- d'avoir respecté de manière continue les exigences de l'entente ;
- d'acheminer au ministère un formulaire de reconduction dûment rempli selon les consignes qui leur ont été remises, accompagné des documents exigés.

23 Dans les faits, le budget accordé à chaque organisme partenaire pour les services individuels de soutien à l'installation et à l'intégration des personnes immigrantes est déterminé principalement en fonction de la capacité budgétaire du MIDI et sur une base historique (cibles atteintes) plutôt qu'en fonction des besoins des personnes immigrantes et de la planification de l'immigration. Le budget alloué dépend du nombre de premières interventions (cible) que le ministère attribue annuellement à l'organisme partenaire. Cette cible n'est pas basée sur les besoins, mais elle est calculée à partir de la cible de l'année précédente à laquelle le ministère a apporté certains ajustements.

Les documents exigés sont notamment :

- le rapport annuel d'activités du dernier exercice terminé ;
- le rapport financier du dernier exercice terminé qui respecte les exigences du ministère ;
- les prévisions budgétaires de l'année visée, y compris le détail des autres sources de financement.

24 Par exemple, un organisme qui avait une cible de 1 000 interventions en 2015-2016 et qui en a réalisé 1 200 aura, l'année suivante, une cible de 1 015 interventions.

25 Par ailleurs, le ministère ne se questionne pas au sujet du nombre d'organismes partenaires offrant des services individuels de soutien à l'installation et à l'intégration pour savoir si ceux-ci réussissent à répondre à la demande ou non. Dans les faits, les ententes sont conclues avec les mêmes organismes d'année en année, à l'exception de quelques-uns qui ont arrêté de faire affaire avec le MIDI depuis 2014-2015.

26 D'autre part, la détermination du budget attribué à chaque organisme partenaire et la signature des ententes se font tardivement. Par exemple, pour les exercices 2016-2017 et 2017-2018, les ententes ont été finalisées durant les mois de juin et de juillet même si elles débutaient le 1^{er} juillet. Ainsi, il est difficile pour les organismes partenaires de planifier leurs activités.

27 Pourtant, le ministère est conscient de l'importance de signer les ententes au moment opportun. Selon un rapport de 2011 portant sur l'évaluation du Programme régional d'intégration, lequel a été fusionné en 2012 avec deux autres programmes du ministère pour former le programme Réussir l'intégration, il était recommandé de signer les ententes de service six mois avant la première année d'un plan annuel ou triennal. De plus, le gouvernement reconnaît dans sa politique gouvernementale qu'un soutien financier accordé pour une période de trois ans offre une plus grande stabilité aux organismes partenaires et leur permet de mieux planifier leurs activités.

Projet de transformation du ministère

28 En tant que maître d'œuvre de l'implantation d'une offre de service gouvernementale intégrée, le ministère a commencé, au début de l'année 2015, un projet de transformation de ses interventions et de ses façons de faire. Cela touche plus particulièrement les programmes d'intégration.

29 Dans le cadre de ce projet, le ministère vise une meilleure connaissance des besoins de la clientèle et la redistribution des ressources en fonction de ces besoins.

30 À terme, le ministère prévoit donc concevoir une offre de service personnalisée et modulable qui répondra aux besoins des personnes en fonction de leur profil. Cette offre de service concernera à la fois les services directs aux personnes immigrantes et le soutien aux collectivités. L'accès aux services en ligne sera favorisé, mais les besoins accrus de certaines portions de la clientèle, entre autres les personnes non francophones et les personnes peu scolarisées, seront pris en compte.

31 En août 2017, le ministère, en collaboration avec deux organismes partenaires, a amorcé un projet pilote concernant les services directs à offrir aux personnes immigrantes. Ce projet pilote ne vise qu'une clientèle capable de s'exprimer en français. Il consiste, entre autres, à recueillir de l'information sur cette clientèle et ses besoins ainsi qu'à tester un outil de mesure auprès de cette dernière. Selon l'échéancier de ce projet pilote, des pistes de transformation seront proposées en février 2018. Un deuxième projet pilote relatif au soutien à la collectivité est en cours d'élaboration.

32 Compte tenu de l'état d'avancement de ce projet de transformation et des retards en lien avec les étapes initiales, nous n'avons pu évaluer le degré d'efficacité de celui-ci.

Recommandation

33 La recommandation suivante s'adresse au ministère.

- 1 Réaliser une analyse des besoins et signer les ententes conclues avec les organismes partenaires en temps opportun.

2.2 Encadrement des organismes partenaires

34 Comme il a été mentionné précédemment, le MIDI n'offre plus de façon directe aux personnes immigrantes de services individuels de soutien à l'installation et à l'intégration depuis 2012. Ces services ont été entièrement impartis à des organismes partenaires. Lors de cette réforme, le ministère souhaitait orienter le travail de ses employés vers, entre autres, le soutien et le suivi des organismes, l'assurance qualité et la gestion de la performance plutôt que vers les services directs.

35 Selon le *Cadre de gestion des partenariats* du ministère, il est important, lors de l'établissement d'une entente de service, d'avoir une structure de gestion bien définie, des mécanismes de suivi appropriés ainsi que des procédures et des mesures correctives ou préventives en cas de rendement insatisfaisant.

36 L'encadrement que le ministère effectue pour s'assurer du respect des ententes signées avec les organismes partenaires est inapproprié.

37 Le MIDI s'est doté d'un processus concernant l'encadrement des organismes partenaires. Le personnel affecté aux partenariats du ministère est notamment responsable :

- de développer des stratégies et des outils qui facilitent l'atteinte des résultats afin de maximiser l'équité, l'efficacité et l'efficacités entre les organismes ;
- d'assurer le respect des normes, des orientations et des directives ministérielles ;
- d'analyser les rapports produits par les organismes partenaires ;
- de formuler des recommandations en matière de gestion des partenariats, notamment sur les améliorations à y apporter ou sur la pertinence d'y mettre fin, s'il y a lieu, ou encore de proposer de nouveaux partenariats.

Les données de fréquentation sont des données statistiques que les organismes transmettent au ministère quatre fois par année par l'intermédiaire du système d'information Ceri-GES. Selon la directive, ces données ont deux objectifs : mesurer l'atteinte des résultats et connaître le profil de la clientèle.

Les rapports de mi-année doivent être réalisés par le MIDI. Ils visent à vérifier la capacité de l'organisme à atteindre le nombre de premières interventions ciblé par le ministère et à respecter l'ensemble des clauses de l'entente. Ces rapports contiennent de l'information quantitative liée aux cibles et de l'information qualitative relative aux normes du programme Réussir l'intégration.

38 Le ministère s'est également doté d'une directive pour le suivi des ententes conclues dans le cadre du programme Réussir l'intégration. La directive précise les éléments suivants :

- Le ministère dispose de différents outils, comme les **données de fréquentation**, les **rapports de mi-année**, les rapports financiers des organismes partenaires, leur rapport annuel d'activités, leurs prévisions budgétaires et d'autres données fournies par les organismes.
- Le suivi des ententes est effectué de façon continue.
- Le ministère, grâce au rapport de mi-année, doit assurer un suivi à l'égard des difficultés ou des suggestions exprimées par l'organisme et les consigner dans le dossier.
- Le ministère doit analyser les rapports financiers dès leur réception afin de formuler une recommandation pour la reconduction du soutien financier. Si des anomalies sont observées, les organismes doivent en être avisés par écrit.
- Le ministère doit examiner les rapports annuels d'activités des organismes.

39 Nous avons observé que des éléments relatifs à l'encadrement doivent être renforcés. Parmi ceux-ci, il y a les données transmises par les organismes partenaires, l'analyse des documents reçus et le suivi effectué par le ministère auprès des organismes partenaires.

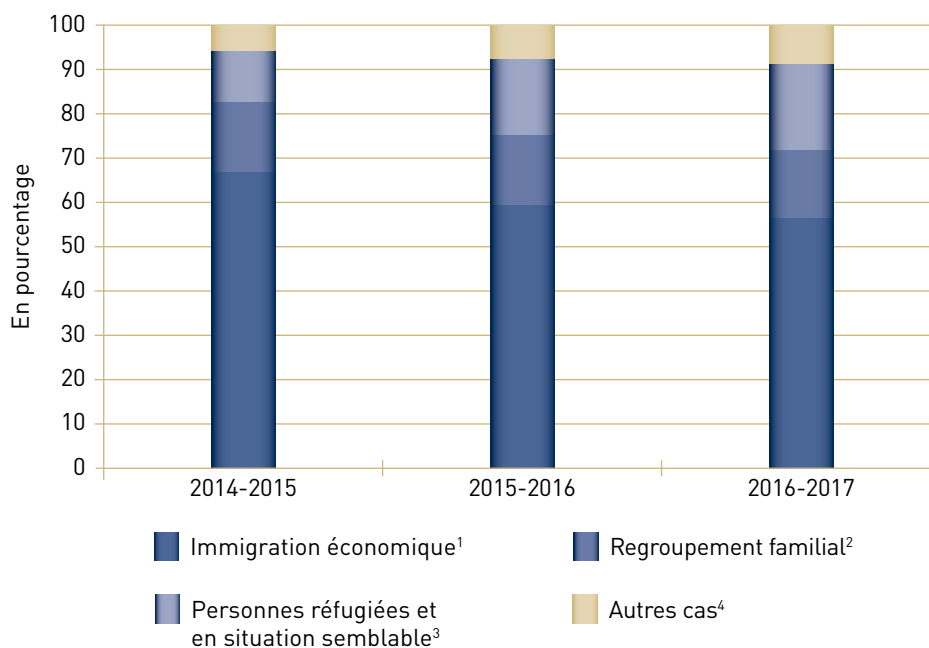
Données transmises par les organismes partenaires

40 Les organismes partenaires enregistrent de l'information concernant les interventions réalisées auprès des personnes immigrantes dans le système d'information Ceri-GES. Celui-ci sert à la fois d'outil de gestion pour les organismes partenaires et d'outil pour la saisie des données nécessaires à la reddition de comptes au ministère à l'égard du programme Réussir l'intégration. Une fois par trimestre, de l'information est transférée au MIDI, telle que l'identifiant de l'organisme et du client, le pays d'origine de ce dernier, son année de naissance, son genre, la date et le type de visite, et ce, pour chaque intervention réalisée. Les données sont anonymisées, contrairement à la pratique qui a cours en matière de francisation.

41 Le ministère utilise peu les données des organismes partenaires qui sont transmises par le biais du système Ceri-GES. Par exemple, il pourrait réaliser une analyse portant sur l'évolution de la clientèle, ce qui lui permettrait de se questionner sur les types de services à offrir. Cette analyse n'est plus produite depuis l'exercice 2013-2014.

42 À partir des données du ministère, nous avons examiné la répartition de la clientèle bénéficiant des services individuels de soutien à l'installation et à l'intégration selon la catégorie d'immigration (figure 1). De 2014-2015 à 2016-2017, la proportion des personnes réfugiées et en situation semblable a augmenté. Un tel changement dans la clientèle pourrait avoir un impact sur les services rendus dans l'immédiat et durant les années à venir, puisque certains besoins peuvent différer d'une personne à l'autre.

Figure 1 Répartition de la clientèle selon la catégorie d'immigration

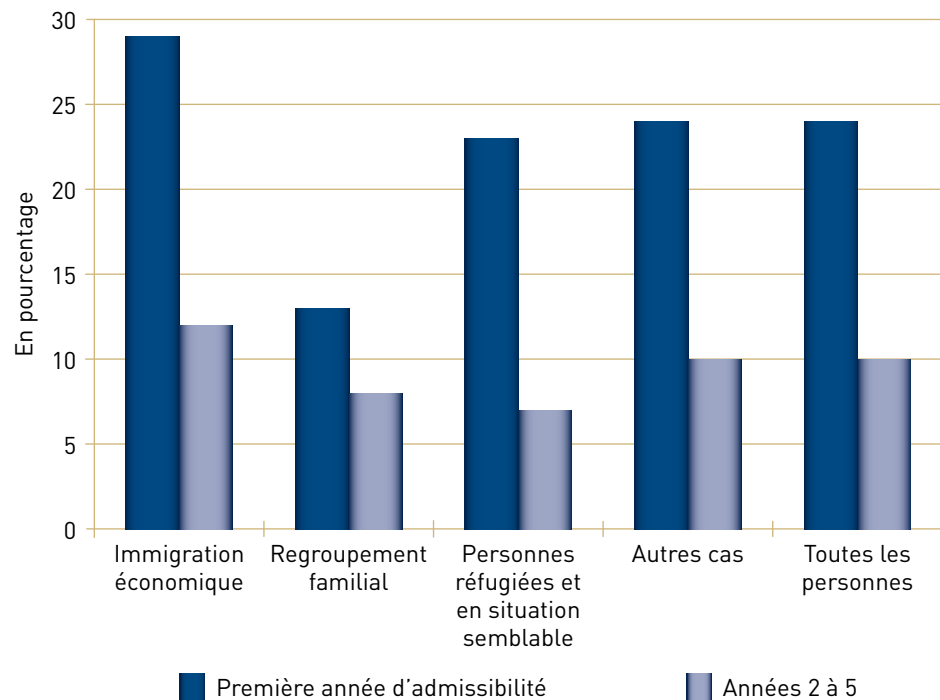


1. Cette catégorie permet de combler la demande de main-d'œuvre et de contribuer à l'économie du pays. Elle comprend les sous-catégories des travailleurs qualifiés, des investisseurs, des entrepreneurs et des travailleurs autonomes.
2. Cette catégorie vise à réunir des membres de la famille d'un résident du Québec, notamment le conjoint, les enfants à charge, les parents et les grands-parents.
3. Le Canada et le Québec jouent un rôle humanitaire en accueillant notamment un certain nombre de réfugiés par année. Cette catégorie comprend les personnes réfugiées sélectionnées à l'étranger ainsi que les demandeurs d'asile reconnus comme réfugiés. Ces personnes ont fui leur pays d'origine. Elles ne peuvent y retourner, car elles craignent d'y faire l'objet de persécutions, le pays est touché par un conflit armé ou elles y sont constamment privées de leurs droits fondamentaux.
4. Cette catégorie comprend diverses personnes admises pour des motifs humanitaires ou d'intérêt public ainsi que les personnes admissibles au programme Réussir l'intégration qui ne font pas partie d'une catégorie d'immigration (par exemple, les immigrants temporaires sélectionnés par le Québec).

43 Un autre exemple d'analyse que le MIDI pourrait effectuer est d'examiner le pourcentage de personnes immigrantes qui fréquentent plusieurs organismes durant la même année. Le ministère serait ainsi informé sur la portée du phénomène et pourrait décider de l'étudier davantage ou non. De 2014-2015 à 2016-2017, 15,6 % des personnes immigrantes ont visité plus d'un organisme durant la même année financière.

44 La figure 2 présente, pour cette période, la proportion de personnes immigrantes qui ont fréquenté plus d'un organisme selon la catégorie d'immigration et le temps qui a passé depuis le début de l'admissibilité au programme Réussir l'intégration. Nous avons observé que ce phénomène se concentre durant la première année d'admissibilité (24,0 %, contre 10,2 % pour les années 2 à 5). De plus, les personnes de la catégorie de l'immigration économique ont davantage recours à plus d'un organisme, particulièrement durant leur première année d'admissibilité (29,0 %).

Figure 2 Proportion de personnes ayant fréquenté plus d'un organisme de 2014-2015 à 2016-2017



45 Par ailleurs, le ministère n'a pas accès à toute l'information concernant la nature des interventions réalisées par les organismes partenaires auprès des personnes immigrantes en lien avec leurs besoins. Les organismes partenaires utilisent 20 libellés différents pour déterminer la nature de leurs interventions. Or, cette information ne fait pas partie de celle qui est transmise au MIDI lors de la reddition de comptes. Ainsi, ce dernier n'obtient pas d'information pertinente à cet égard.

46 De plus, comme le ministère a choisi de ne pas avoir accès à des données nominatives, il ne peut pas faire de lien avec ses bases de données pour établir le comportement ou le profil des personnes immigrantes qui bénéficient également de ses programmes de francisation et des autres services offerts par le MIDI ou d'autres ministères.

47 Enfin, concernant la fiabilité des données, le ministère n'a pas mis en place de mesures afin de s'assurer que les données transmises par les organismes sont plausibles et fiables. Pourtant, de 2011 à 2013, l'audit interne du ministère avait relevé des erreurs de saisie.

48 Nos travaux confirment que certaines données enregistrées dans le système Ceri-GES contiennent encore des erreurs. D'une part, lors des visites que nous avons effectuées auprès de trois organismes partenaires, nous avons recensé quelques cas de personnes inadmissibles au programme, mais qui étaient considérées comme admissibles dans le système. D'autre part, selon une analyse des données relatives aux personnes immigrantes fréquentant plus d'un organisme, il y a des incohérences dans le système. En effet, pour 2016-2017, 5,2% des données saisies sont incohérentes. Par exemple, une même personne immigrante peut être considérée comme une femme dans un organisme et comme un homme dans un autre organisme.

Analyse des documents reçus

49 Comme il a été mentionné précédemment, les organismes partenaires doivent notamment transmettre au MIDI leur rapport annuel d'activités, leur rapport financier et leurs prévisions budgétaires. Selon le ministère, des analyses de ces documents sont effectuées avant la signature des ententes, mais elles ne sont plus documentées depuis l'exercice 2014-2015.

50 Nous avons examiné les dossiers des six organismes partenaires sélectionnés par choix raisonné, dont ceux des trois organismes que nous avons visités. Malgré l'existence d'une grille d'analyse créée par le ministère, nous n'avons pas trouvé d'analyse dans les dossiers sélectionnés pour les exercices 2015-2016 et 2016-2017. En outre, nos travaux nous ont permis de relever des irrégularités. Par exemple, certains organismes partenaires ne présentent pas, dans leur rapport financier, d'état détaillé à l'égard de l'utilisation des contributions gouvernementales, alors que le ministère l'exige.

Suivi auprès des organismes

51 Depuis avril 2014, les conseillers en partenariat du MIDI ne rencontrent plus les représentants des organismes partenaires afin de réaliser les rapports de mi-année. Les visites avaient pour but de vérifier la capacité de l'organisme à atteindre le nombre de premières interventions prévu dans l'entente et à respecter l'ensemble des clauses de l'entente avant le versement du dernier paiement. Elles permettaient aussi à l'organisme de faire connaître les difficultés vécues sur le terrain. En 2014-2015, les rapports de mi-année ont été produits uniquement sur la base de conversations téléphoniques avec les représentants des organismes. Les conseillers du ministère n'ont donc pas pu vérifier certains aspects liés à la conformité exigés par le programme Réussir l'intégration, comme l'existence d'un registre des plaintes et la présence de l'identification visuelle du gouvernement du Québec dans les locaux de l'organisme. Depuis avril 2015, les rapports de mi-année ne sont plus produits, bien qu'une directive du ministère le prévoie.

52 Par ailleurs, le MIDI n'a envoyé aucun avis ni aucune note d'information aux organismes partenaires pour définir le contenu des plans d'action prévus dans le programme et leur rappeler qu'ils ont l'obligation d'en produire un pour chaque personne immigrante et d'en faire le suivi. De plus, il n'a pas mis en place de contrôle afin de s'assurer que de tels plans d'action sont produits.

53 Bien que les trois organismes visités offrent des services, nous n'avons pas trouvé de plan d'action dans les dossiers que nous avons examinés. Ces trois organismes nous ont confirmé qu'ils ne produisaient aucun plan d'action pour chaque personne immigrante selon les normes du programme, étant donné l'absence d'indications ministérielles à cet égard.

54 De plus, le MIDI n'exige pas des organismes partenaires qu'ils fassent signer un formulaire ou un registre attestant que la personne immigrante a bel et bien visité l'organisme et qu'elle a reçu des services. Cela serait une preuve que les services ont été rendus.

55 Le seul suivi que le ministère exerce de façon continue porte sur le nombre de premières interventions que les organismes partenaires effectuent auprès des personnes immigrantes admissibles durant une même année puisque cette information est liée au soutien financier. Pourtant, le ministère est responsable de s'assurer de l'exécution des services et de leur qualité.

Recommandation

56 La recommandation suivante s'adresse au ministère.

- 2 Améliorer l'encadrement des organismes partenaires afin de s'assurer du respect des ententes conclues avec ceux-ci.**

2.3 Tarification des services

57 Le soutien financier accordé aux organismes partenaires pour les services individuels de soutien à l'installation et à l'intégration varie selon deux facteurs. Le ministère paie un tarif aux organismes partenaires pour les personnes réfugiées prises en charge par l'État après leur première année de présence au Québec. Durant la première année, celles-ci reçoivent des services par l'intermédiaire du volet 2 du programme Réussir l'intégration, soit l'accueil et l'installation des personnes réfugiées ou protégées à titre humanitaire outre-frontières. Pour tous les autres immigrants admissibles, le ministère paie un tarif qui varie en fonction de la zone géographique où l'organisme est situé.

58 Le tableau 4 présente l'évolution des tarifs payés par le ministère de 2012-2013 à 2017-2018. Il est à noter que, depuis 2013-2014, le ministère a modulé les tarifs par zones géographiques. Selon ce dernier, les efforts que les organismes partenaires consacrent à assurer un établissement durable des personnes immigrantes sont plus grands à l'extérieur des grands centres urbains.

Tableau 4 Évolution des tarifs pour une première intervention (en dollars)

	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018
Réfugiés pris en charge par l'État¹	320	326	326	326	337	339
Autres immigrants admissibles						
Zone 1 ²	206	210	210	210	217	219
Zone 2 ³	206	420	420	420	435	438
Zone 3 ⁴	206	630	630	630	652	657

1. Les tarifs pour cette catégorie concernent les années 2 à 5. Pour la première année d'admissibilité, en vertu du volet 2 du programme, les organismes d'accueil des réfugiés pris en charge par l'État reçoivent, pour 2017-2018, 1 489 dollars par personne.
2. La zone 1 comprend la région métropolitaine de recensement de Montréal (territoire formé d'une ou de plusieurs municipalités situées autour d'un noyau) ainsi que les villes de Québec, de Gatineau et de Sherbrooke.
3. La zone 2 est composée des régions qui ne sont pas incluses dans les zones 1 et 3.
4. La zone 3 est composée des régions administratives suivantes : Abitibi-Témiscamingue, Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine, Nord-du-Québec et Côte-Nord.

Source : MIDI.

59 Le tarif s'applique dès qu'une première intervention est enregistrée dans le système Ceri-GES. Le mode de rémunération est forfaitaire. Ainsi, aucune somme supplémentaire n'est versée à l'organisme partenaire pour les rencontres subséquentes tenues dans les 12 mois suivants. Le ministère considère ces rencontres comme des suivis devant être effectués par les organismes.

60 Le ministère a introduit ce mode de rémunération au début des années 2000. Auparavant, les services étaient payés à l'unité sur présentation de documents justificatifs. Le ministère considérait ce type de financement difficile à gérer compte tenu du nombre de transactions effectuées.

61 Le ministère n'a pas l'assurance que les tarifs relatifs aux services individuels de soutien à l'installation et à l'intégration sont équitables et favorisent l'atteinte de l'objectif du programme.

62 L'analyse du coût de revient permet de s'assurer que les paramètres de financement reflètent les coûts réels, d'orienter la prise de décision à l'étape de la planification et d'apprécier l'efficacité des services et des programmes lors de leur mise en œuvre. Selon le Secrétariat du Conseil du trésor, le calcul du coût de revient des biens et des services fait partie des saines pratiques de gestion. Les ministères et organismes peuvent utiliser ce calcul pour établir le coût de leurs produits et de leurs services tarifés ou encore pour déterminer les activités qui pourraient être améliorées en vue d'en réduire les coûts.

63 Le MIDI a analysé le coût de revient des services offerts aux personnes réfugiées prises en charge par l'État dans le cadre du volet 2 du programme Réussir l'intégration. À la suite de ces travaux, il a augmenté des tarifs payés aux organismes partenaires par l'intermédiaire de ce volet. Par exemple, le tarif concernant l'installation et l'intégration que le ministère paie pour chaque personne admissible est passé de 950 dollars en 2012-2013 à 1428 dollars en 2014-2015, soit une hausse de 50,3 %. Pour l'exercice 2017-2018, le tarif est de 1489 dollars.

64 Pour les services individuels de soutien à l'installation et à l'intégration, le ministère n'a pas procédé à des analyses. Pour ce volet du programme Réussir l'intégration, les tarifs forfaitaires ont été modulés par zones géographiques et ils ont parfois été indexés en fonction des disponibilités budgétaires plutôt qu'en fonction du calcul du coût de revient.

65 Le mode de rémunération forfaitaire fait que le ministère débourse la même somme pour les services individuels rendus, peu importe la nature de l'intervention de l'organisme auprès de la clientèle immigrante admissible. Ce faisant, il ne prend pas en compte, notamment, le profil de la personne, ses besoins, son cheminement, ni le volume de services rendus par l'organisme. Par exemple, le ministère verse la même somme à un organisme qui donne de l'information sur le système scolaire qu'à un organisme qui effectue un suivi auprès d'un immigrant qui fait face à plusieurs difficultés d'adaptation à la société québécoise.

66 En outre, si une personne immigrante visite un organisme plusieurs fois durant la même année, celui-ci ne sera payé que pour la première intervention. La somme forfaitaire versée par le ministère couvre cette première intervention ainsi que toute rencontre subséquente durant l'année. Après un an, l'organisme peut enregistrer une nouvelle première intervention et être rémunéré de nouveau, et ce, pour toute la période d'admissibilité de la personne immigrante.

67 Enfin, de 2014-2015 à 2016-2017, les organismes ont dépassé de 27,7 % en moyenne les cibles déterminées par le ministère, soit le nombre de premières interventions. Le ministère ne verse aucune somme additionnelle lorsque les cibles sont dépassées, mais il fixe celles de l'année subséquente en tenant compte partiellement de ces dépassements. Par exemple, en 2016-2017, les cibles ont augmenté de 3,3 %, alors que les organismes avaient dépassé leur cible de l'année précédente de 23,6 %. Par conséquent, les organismes doivent financer les dépassements par leurs propres moyens.

Recommandation

68 La recommandation suivante s'adresse au ministère.

- 3 Établir un mécanisme de révision de la tarification concernant les services individuels de soutien à l'installation et à l'intégration pour s'assurer que cette tarification est équitable et favoriser l'atteinte de l'objectif du programme.

2.4 Mesures d'évaluation de la performance

69 Les organisations doivent disposer d'une information de gestion fiable, pertinente et accessible en temps opportun. Une bonne information de gestion est essentielle afin d'apprécier leur performance et d'apporter les correctifs nécessaires, s'il y a lieu.

70 Une particularité du MIDI à l'égard du programme Réussir l'intégration est que les services ont été impartis. Dans ce contexte, le ministère doit demander de l'information aux organismes partenaires. Même s'il a impartit les services, il demeure responsable de la bonne gestion de son programme. Il doit s'assurer que l'objectif de celui-ci est atteint, à savoir que les personnes immigrantes participent pleinement à la vie collective du Québec, et ce, en français.

71 L'information de gestion dont dispose le ministère est insuffisante. Cela ne lui permet pas de mesurer l'atteinte des résultats visés par le programme Réussir l'intégration pour les services individuels de soutien à l'installation et à l'intégration ni de déterminer les correctifs nécessaires.

72 Le ministère a mis en place un cadre de fonctionnement et des règles de gestion pour la reddition de comptes des organismes partenaires. Celles-ci sont présentées dans le descriptif du programme. L'organisme partenaire doit accepter les conditions suivantes :

- transmettre au MIDI les renseignements concernant la clientèle ayant bénéficié d'un service ou ayant participé à une activité ou à un projet selon les modalités définies par le ministère ;
- rendre compte dans son rapport annuel d'activités des actions accomplies, des projets réalisés et des services, les résultats devant être présentés de façon différenciée selon les sexes et selon les indications fournies par le ministère ;
- divulguer ses autres sources de financement.

73 Selon le *Cadre de gestion des partenariats* du ministère, les objectifs de la reddition de comptes sont, entre autres, de démontrer les résultats en lien avec l'objectif du programme et l'effet sur la clientèle visée, et de permettre d'analyser l'efficacité et la pertinence du partenariat en lien avec les ressources investies.

74 Or, le ministère ne dispose pas d'information lui permettant d'apprécier l'atteinte des résultats pour les services individuels de soutien à l'installation et à l'intégration. Actuellement, le seul indicateur réellement utilisé est le nombre de premières interventions que les organismes partenaires effectuent auprès des personnes immigrantes admissibles durant l'année. Aucun indicateur ne permet d'évaluer la performance pour ce type de services. Pourtant, en 2011, un rapport d'évaluation du MIDI concernant un ancien programme d'intégration recommandait l'élaboration d'un outil de gestion, tel qu'un tableau de bord, comprenant des indicateurs de suivi portant sur des critères mesurables et tangibles en termes de quantité et de qualité.

75 Par ailleurs, aucune évaluation du programme Réussir l'intégration n'a été réalisée. Depuis 2014, le ministère a fait plusieurs tentatives à cet égard, mais il n'a jamais terminé l'exercice. Or, l'évaluation de programme est un outil privilégié par les ministères et organismes pour mesurer la pertinence, l'utilité et les effets des moyens mis en œuvre pour atteindre les objectifs d'un programme. Elle permet notamment de déterminer les mesures correctives les plus appropriées pour améliorer la performance d'un programme.

76 Enfin, le MIDI n'a jamais mesuré la satisfaction de la clientèle qui utilise les services individuels de soutien à l'installation et à l'intégration. Pourtant, il a réalisé de tels exercices pour les activités collectives liées à l'installation et à l'intégration. En n'effectuant pas ce type d'exercice pour les services individuels, le ministère connaît peu les effets du programme Réussir l'intégration sur les personnes immigrantes.

77 En conséquence, le ministère ne s'assure pas que le programme répond aux besoins des personnes immigrantes ni que les moyens utilisés sont les plus efficaces pour faciliter leur intégration.

Recommandations

78 Les recommandations suivantes s'adressent au ministère.

- 4 Disposer d'une information de gestion fiable et pertinente pour mesurer l'atteinte des résultats visés par le programme Réussir l'intégration et faire les suivis nécessaires pour améliorer le programme.**
- 5 Réaliser une évaluation de programme.**

Commentaires de l'entité auditée

L'entité auditée a eu l'occasion de transmettre ses commentaires, qui sont reproduits dans la présente section. Nous tenons à souligner qu'elle a adhéré à toutes les recommandations.

Commentaires du ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion

« Le ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion (MIDI) accueille favorablement les recommandations énoncées par le Vérificateur général au sujet du volet 1B du programme Réussir l'intégration, qui concerne les services individuels de soutien à l'installation et à l'intégration. L'intégration des personnes immigrantes est un enjeu important au niveau gouvernemental, auquel le MIDI contribue directement par le leadership qu'il exerce dans la coordination des actions de plusieurs ministères, organismes et partenaires. Pour assurer la prestation des services individuels de soutien à l'installation et à l'intégration, le ministère s'appuie en 2017-2018 sur un réseau composé de 86 organismes partenaires situés sur l'ensemble du territoire du Québec.

« Le Vérificateur général souligne dans son rapport l'importance d'effectuer une analyse des besoins et de signer les ententes en temps opportun. Le MIDI entame la révision du programme Réussir l'intégration, et des modifications à ses modalités de mise en œuvre ont été effectuées. Dans cette perspective, dès juillet 2017, le ministère a commencé à apporter des précisions sur les services admissibles. La révision du programme se poursuivra en s'appuyant sur des analyses de besoins qui tiennent compte des récentes modifications dans la composition de la clientèle et des dynamiques propres aux différentes régions du Québec. Ces travaux permettront au MIDI d'ajuster son offre de service en fonction des besoins actuels des personnes immigrantes et de maintenir la qualité des services rendus. Le ministère veillera notamment à ce que le calendrier de signature des ententes puisse permettre aux organismes partenaires de planifier adéquatement leurs activités.

« Aussi, le Vérificateur général fait valoir la nécessité pour le MIDI d'effectuer un suivi rigoureux des ententes et de s'appuyer sur une meilleure information de gestion. À cet égard, le MIDI entend prendre des actions pour assurer le respect des ententes en lien avec les objectifs à atteindre. Le MIDI a également amorcé des actions pour renforcer la qualité et la fiabilité des données qui lui sont transmises par les organismes partenaires. De plus, une stratégie d'intervention territoriale en cours d'élaboration lui permettra d'assurer un suivi plus rigoureux de la prestation de services fournie par les organismes partenaires. Ainsi, le MIDI est déjà en action pour assurer une présence plus soutenue dans l'ensemble des régions du Québec. Le ministère s'assurera que les améliorations apportées au programme Réussir l'intégration favorisent l'atteinte des attentes gouvernementales et répondent aux besoins de la clientèle.

« De plus, le Vérificateur général souligne la nécessité de mettre en place une tarification équitable qui permet d'atteindre les objectifs du programme. La pertinence de la formule forfaitaire de financement des organismes partenaires et la méthodologie utilisée pour fixer les cibles de clientèle seront revues dans le cadre de la révision du programme Réussir l'intégration.

« Le Vérificateur général souligne que le ministère devrait effectuer l'évaluation du programme Réussir l'intégration et mettre en place un mécanisme d'optimisation de son information de gestion. Dans cette perspective, le MIDI a amorcé des travaux d'évaluation de programme afin de cerner l'ensemble des enjeux évaluatifs et de dresser des constats préliminaires sur l'évaluabilité. Le ministère juge important de se doter d'outils de gestion performants et entend mener à bien cet exercice. Le MIDI veillera également à assurer l'atteinte des résultats concernant les services individuels et à mesurer le degré de satisfaction de la clientèle dans un contexte global de performance.

« Compte tenu de la nature des enjeux et afin de répondre entièrement aux recommandations du Vérificateur général, un plan d'action sera déposé dans les délais impartis et mis en œuvre avec rigueur. »

Annexes et sigle

Annexe 1 Objectif de l'audit et portée des travaux

Annexe 2 Programmes d'intégration du ministère

Sigle

MIDI Ministère de l'Immigration, de la Diversité
et de l'Inclusion

Annexe 1 Objectif de l'audit et portée des travaux

Objectif de l'audit

Le présent rapport de mission d'audit indépendant fait partie du tome de l'automne 2017 du *Rapport du Vérificateur général du Québec à l'Assemblée nationale pour l'année 2017-2018*.

La responsabilité du Vérificateur général consiste à fournir une conclusion sur l'objectif propre à la présente mission d'audit. Pour ce faire, nous avons recueilli les éléments probants suffisants et appropriés pour fonder raisonnablement notre conclusion et pour obtenir un niveau d'assurance raisonnable.

Notre évaluation est basée sur les critères que nous avons jugés valables dans les circonstances et qui sont exposés ci-après.

Objectif de l'audit	Critères d'évaluation
S'assurer que le ministère utilise de façon efficace, économique et efficiente les services des organismes externes qui offrent des activités d'intégration dans le cadre du volet 1 du programme Réussir l'intégration, et ce, dans un souci d'équité et de solidarité sociale.	<ul style="list-style-type: none">■ Les ententes conclues avec les organismes externes, y compris la reddition de comptes effectuée par ceux-ci, sont conformes à la réglementation en vigueur et permettent d'optimiser leurs interventions.■ Le ministère réalise une analyse des besoins qui justifie chaque entente de service; les ententes sont respectées et un suivi approprié est effectué.■ Une évaluation des besoins de chaque immigrant admissible au programme est menée par les organismes externes et les services appropriés sont offerts à celui-ci.■ Un suivi du dossier de l'immigrant est réalisé en fonction de l'évaluation de ses besoins.■ Le ministère s'assure de payer un juste prix pour les services obtenus des organismes externes.■ Le ministère dispose d'une information de gestion et d'indicateurs pertinents et fiables, et il exerce un suivi approprié.■ Le ministère réalise des comparaisons périodiques et apporte des ajustements pour atteindre les objectifs du programme.

Les travaux d'audit dont traite ce rapport ont été menés en vertu de la *Loi sur le vérificateur général* et conformément aux méthodes de travail en vigueur. Ces méthodes respectent les Normes canadiennes de missions de certification (NMC) présentées dans le *Manuel de CPA Canada – Certification*, notamment la norme sur les missions d'appréciation directe (NMC 3001).

De plus, le Vérificateur général applique la Norme canadienne de contrôle qualité 1. Ainsi, il maintient un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées en ce qui concerne la conformité aux règles de déontologie, aux normes professionnelles et aux exigences légales et réglementaires applicables. Au cours de ses travaux, le Vérificateur général s'est conformé aux règles sur l'indépendance et aux autres règles de déontologie prévues dans son code de déontologie.

Portée des travaux

Le présent rapport a été achevé le 24 octobre 2017.

Ce rapport porte sur le sous-volet 1B du programme Réussir l'intégration, soit sur les services individuels de soutien à l'installation et à l'intégration. Les travaux ont été réalisés auprès du MIDI. L'objectif de notre rapport n'est pas de remettre en cause la pertinence de ce programme ni la somme globale accordée aux organismes communautaires dans le cadre de celui-ci. Les exemples présentés dans le rapport ont pour but d'illustrer l'importance pour l'ensemble des acteurs concernés de gérer les fonds avec un plus grand souci d'efficience et d'efficacité.

L'examen détaillé que nous avons effectué a permis d'obtenir l'information probante nécessaire pour évaluer le respect des critères d'évaluation et pour conclure par rapport à l'objectif de l'audit. Nous avons collecté l'information nécessaire à notre audit en examinant des documents et nous avons analysé des données financières et opérationnelles qui sont accessibles, entre autres, dans les systèmes d'information du ministère. Nous avons également réalisé des entrevues auprès du personnel du MIDI, du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, d'une association d'organismes communautaires et d'organismes communautaires. Des travaux spécifiques ont été menés dans des organismes communautaires.

Cet audit couvre la période d'avril 2011 à mars 2017. Toutefois, certaines analyses ont trait à des années antérieures ou postérieures à cette période. Les travaux d'audit se sont principalement déroulés de novembre 2016 à juin 2017.

Nous n'avons pas procédé à un échantillonnage statistique, mais nous avons plutôt effectué un échantillonnage de dossiers par choix raisonné ainsi que des analyses massives de données. Les résultats de notre échantillonnage ne peuvent être extrapolés, mais ils donnent des indications sur les bonnes pratiques et les éléments que les acteurs doivent prendre en compte.

Annexe 2 Programmes d'intégration du ministère

Programme	Description	Objectif
Accès aux ordres professionnels	Ce programme est destiné à soutenir des projets contribuant à reconnaître les compétences des personnes immigrantes formées à l'étranger afin que leur contribution à la prospérité du Québec soit rapide et réussie.	Favoriser une intégration rapide des personnes immigrantes formées à l'étranger dans des emplois de plein potentiel par la mise en place de nouvelles approches en matière de reconnaissance des compétences.
Mobilisation-Diversité	Ce programme est destiné à appuyer les efforts des instances territoriales (agglomération, municipalité ou municipalité régionale de comté) ou d'autres organismes pour édifier des collectivités plus accueillantes et inclusives et ainsi favoriser la pleine participation, en français, des personnes immigrantes et des minorités ethnoculturelles.	Appuyer la mobilisation des acteurs socioéconomiques afin de favoriser la pleine participation, en français, des personnes de toutes origines à la vie collective par la mise en œuvre d'actions.
Réussir l'intégration	Ce programme est destiné à favoriser la pleine participation, en français, des personnes immigrantes à la vie collective par un soutien financier aux organismes ou par de l'aide financière aux personnes. Ce programme comporte cinq volets : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Information, orientation et suivi (volet 1); ▪ Accueil et installation des personnes réfugiées ou protégées à titre humanitaire outre-frontières (volet 2); ▪ Aide au logement et information pour les personnes ayant demandé l'asile (volet 3); ▪ Amélioration des services offerts aux personnes immigrantes dans le cadre du programme (volet 4); ▪ Information et orientation pour les aides familiales (volet 5). 	Faire en sorte que les personnes immigrantes puissent réaliser leurs démarches avec célérité de manière qu'elles puissent participer pleinement, en français, à la vie collective en acquérant les savoirs essentiels pour ce faire.
Soutien à la mission	Ce programme est destiné à reconnaître la contribution des organismes communautaires à la réalisation de la mission du ministère, qui est notamment de favoriser la pleine participation, en français, des personnes immigrantes et des minorités ethnoculturelles à la vie collective.	Renforcer et appuyer l'action des organismes communautaires autonomes dont la mission principale s'inscrit dans les champs de mission du ministère.