



Pour obtenir des renseignements sur les autres publications d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC), consultez la page <https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/organisation/publications-guides.html>

Also available in English under the title: Evaluation of the Settlement Workers in Schools (SWIS) Initiative

Visitez-nous en ligne :

Site Web d'[Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada](http://www.canada.ca) à [www.canada.ca](http://www.canada.ca)

[Facebook](http://www.facebook.com/CitImmCanFR) : <http://www.facebook.com/CitImmCanFR>

[YouTube](http://www.youtube.com/CitImmCanada) : [www.youtube.com/CitImmCanada](http://www.youtube.com/CitImmCanada)

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

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

Ci4-236/2022F-PDF

978-0-660-43595-4

Numéro de référence du projet : E1-2020

# Table des matières

---

Résumé .....	4	Limites.....	14	Conclusions et recommandations .....	32
Évaluation de l'initiative des travailleurs et des travailleuses de l'établissement dans les écoles (TEE) — Réponse et plan d'action de la direction.....	6	Profil des clients de l'initiative TEE .....	15	Annexe A : Modèle logique du Programme d'établissement .....	34
Liste des sigles .....	10	Profil des activités de l'initiative TEE .....	16	Annexe B : Autres résultats souhaités pour l'initiative TEE .....	38
Profil de l'initiative des travailleurs et des travailleuses de l'établissement dans les écoles (TEE) .....	11	Nécessité de l'initiative TEE et rôle du gouvernement fédéral dans son exécution .....	18	Annexe C : Mobilisation des intervenants .....	39
Contexte de l'évaluation .....	12	Gestion efficace et sensible de l'initiative TEE .....	19	Annexe D : Notes de fin de page 18.....	40
Méthodologie.....	13	Réactivité et efficacité des services de l'initiative TEE .....	27		

# Résumé

---

## Contexte

Le présent rapport expose les constatations issues de l'évaluation de l'initiative des travailleurs et des travailleuses de l'établissement dans les écoles (TEE) d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC). L'évaluation a été réalisée conformément à la Politique sur les résultats du Conseil du Trésor et portait sur les exercices 2017–2018 à 2020–2021. Il s'agit du premier examen officiel fondé sur des données probantes des résultats de l'initiative TEE mené par le Ministère.

Le premier objectif de l'étude était d'évaluer la conception, la mise en œuvre et l'efficacité de l'initiative TEE, y compris la façon dont elle est exécutée dans toutes les régions (p. ex. types d'activités, modèles de prestation de services). L'évaluation a compris une optique de l'analyse comparative entre les sexes plus (ACS+) et a pris en compte les répercussions de la COVID 19 sur la conception et l'exécution.

## Résumé des conclusions

À la lumière de l'évaluation, la nécessité de l'initiative TEE est manifeste et peut être démontrée. L'initiative fournit aux jeunes et aux enfants nouvellement arrivés ainsi qu'à leurs parents ou tuteurs des services d'établissement en milieu scolaire qui sont essentiels à l'intégration dans la société et le système d'éducation du Canada. De plus, le gouvernement du Canada a un rôle évident à jouer dans l'exécution de l'initiative TEE, même si l'éducation est une compétence provinciale et territoriale, car le gouvernement fédéral est responsable de l'intégration des nouveaux arrivants.

L'initiative TEE a recours à des modèles de prestation uniques permettant aux fournisseurs de services d'adapter leurs programmes aux priorités régionales, provinciales ou territoriales et locales. Cependant, l'évaluation a révélé que cette souplesse crée des difficultés lorsqu'il s'agit de rendre compte des résultats de l'initiative, de comparer différents fournisseurs de services et de comprendre quelles interventions des TEE sont les plus efficaces pour un groupe donné, et dans quelles circonstances.

Malgré les limites des données, l'évaluation a révélé que les clients considèrent que les services de l'initiative TEE sont utiles et adaptés à leurs besoins, par exemple parce qu'ils contribuent à accroître leurs connaissances, leur participation et leur performance dans le système d'éducation. L'initiative TEE est également utile puisqu'il permet, d'une part, d'aiguiller les clients vers d'autres services d'établissement dont ils ont besoin pour s'intégrer et, d'autre part, d'accroître la compréhension culturelle du personnel scolaire.

Bien que les constatations de l'évaluation aient montré généralement une contribution de l'initiative TEE à l'établissement et à l'intégration des nouveaux arrivants, on observe des lacunes continues dans la capacité du Ministère de rendre des comptes sur l'exécution et le succès de l'initiative. Une mise au point de la conception et de la gestion de l'initiative TEE améliorerait la capacité du Ministère de surveiller les résultats de l'initiative et d'en rendre compte. L'évaluation met de l'avant trois recommandations reposant sur ce constat.

## Résumé des recommandations

L'orientation stratégique actuelle ne précise pas les caractéristiques obligatoires ou fondamentales de l'initiative TEE ni ne contient une liste exhaustive des interventions des TEE. Bien qu'on puisse saluer la souplesse que procure une orientation stratégique générale, celle-ci entraîne un manque d'uniformité des activités offertes à l'échelle du pays et une absence de compréhension commune des activités propres à l'initiative TEE.

L'évaluation a révélé une grande variabilité dans la prestation des services d'évaluation des besoins et des atouts et d'aiguillage, des services d'information et d'orientation et des services de connexions communautaires par les fournisseurs de services, y compris au chapitre de l'exhaustivité des évaluations des besoins et de la fréquence des interventions des TEE. L'élaboration de nouvelles politiques établissant un meilleur équilibre entre souplesse et normalisation favoriserait une plus grande uniformité dans la façon dont les services sont fournis à l'échelle du Canada et aiderait à identifier plus clairement les activités liées à l'initiative TEE, renforçant ainsi la collecte de données et la mise en commun des pratiques exemplaires.

**Recommandation 1 : IRCC devrait confirmer et établir une définition commune de l'initiative TEE qui décrit les activités et services fondamentaux, et appuyer cette définition par des politiques et directives claires.**

Il est difficile de distinguer les services de l'initiative TEE des autres services d'établissement en s'appuyant sur les données recueillies au moyen des procédures de collecte de données actuelles, et les efforts entrepris en vue d'identifier systématiquement les ententes de contribution avec des composantes de l'initiative n'ont pas été pleinement mis en œuvre. La mise en œuvre d'une stratégie fiable pour rendre compte des interventions et des fournisseurs de services de l'initiative TEE est cruciale pour surveiller le succès de l'initiative et en faire rapport.

L'évaluation a révélé un niveau élevé de variabilité dans la façon dont les différents fournisseurs de services rendent compte des interventions des TEE, même pour des activités semblables, et il a été observé que les fournisseurs de services ne rendent pas toujours des comptes sur les mêmes types de clients, y compris les résidents temporaires. En outre, comme le personnel scolaire est un groupe client clé, IRCC doit s'assurer de rendre compte des activités visant ce groupe.

L'amélioration de la collecte de données mettra IRCC dans une bonne position pour réaliser de meilleures évaluations du rendement de l'initiative TEE, ce qui permettra de soutenir la prise de décisions reposant sur des données probantes, d'améliorer la conception de l'initiative et de fournir des services plus efficaces.

#### **Recommandation 2 : IRCC devrait :**

- A) Élaborer et mettre en œuvre une stratégie pour consigner clairement les activités et services fondamentaux de l'initiative TEE et les fournisseurs de services qui les offrent, recensés grâce aux mesures de la recommandation 1, dans l'Immigration – Environnement de déclarations d'ententes de contribution (iEDEC) et le Système de subventions et de contributions (SSC).**
- B) Mettre en œuvre et communiquer des politiques et directives mises à jour pour les procédures de saisie de données liées à l'initiative TEE.**

Il ressort de l'évaluation que certaines activités de l'initiative TEE se recoupent avec d'autres services d'établissement offerts par IRCC et d'autres services fournis par les communautés et les écoles. Bien que les recouvrements ne soient pas problématiques en soi, par exemple lorsqu'il y a une demande élevée pour les services en question, il est impossible de déterminer l'ampleur des recouvrements et de savoir si ceux-ci répondent à un besoin.

Vu qu'IRCC n'oblige pas les bénéficiaires de financement à conclure des ententes avec les conseils scolaires qu'ils servent, il est difficile de comprendre comment les services offerts par les écoles se comparent à ceux des fournisseurs de services, ce qui crée un risque de chevauchement des rôles et responsabilités. De plus, comme IRCC n'exige pas le partage de renseignements avec les conseils scolaires (ou les fournisseurs de services de l'initiative TEE) sur l'ensemble des clients servis, il est difficile d'attribuer des résultats favorables en matière d'éducation et d'établissement à la participation aux activités de l'initiative TEE.

Une autre difficulté de l'initiative TEE concerne la prestation de services à des clients non admissibles. Sous l'orientation stratégique actuelle, on ne refuse des services à aucun client, quel que soit le statut d'immigration, en raison des contributions en nature offertes par les écoles. Actuellement, l'établissement de rapports sur des contributions en nature est lié à l'entente de contribution dans l'ensemble, et n'est pas lié à l'initiative TEE en particulier, ce qui rend difficile l'évaluation de rapport qualité-prix. Conjugué à l'orientation sur l'établissement des rapports, il y a des défis dans l'évaluation de l'incidence de la prestation de services à des clients non admissibles sur la charge de travail des TEE.

Une production de rapports uniforme sur les clients et les activités de l'initiative TEE améliorerait la capacité d'IRCC d'évaluer les résultats obtenus par les clients et de les attribuer à l'initiative TEE ainsi que de comprendre les compromis entre des contributions en nature et la prestation de services à des clients non admissibles.

#### **Recommandation 3 : IRCC devrait :**

- A) Explorer les changements possibles à apporter aux politiques de l'initiative TEE pour assurer un échange d'information plus normalisé avec IRCC sur des clients et activités de l'initiative.**
- B) Examiner et clarifier la position, les politiques et les procédures du Ministère concernant la prestation de services de l'initiative TEE aux résidents temporaires afin d'assurer l'application d'une approche uniforme par tous les fournisseurs de services.**

# Évaluation de l'initiative des travailleurs et des travailleuses de l'établissement dans les écoles (TEE) — Réponse et plan d'action de la direction

## Définition et orientation stratégique de l'initiative TEE

L'initiative TEE est une initiative à composantes multiples, c'est à dire que les services peuvent comprendre des composantes qui s'inscrivent dans divers volets de financement de l'établissement. Il peut compter différentes activités, dont les suivantes : information et orientation, sensibilisation des familles de nouveaux arrivants, évaluation des besoins et planification d'action, transition vers les services, aiguillage assisté, travail social individualisé, counseling non thérapeutique, compréhension culturelle, interprétation, visites à domicile, sensibilisation communautaire et défense des intérêts.

L'orientation stratégique sur les activités qui s'inscrivent dans les volets d'établissement ne précise pas les caractéristiques obligatoires ou fondamentales de l'initiative TEE ni ne contient une liste exhaustive des activités. Bien qu'on puisse saluer la souplesse que procure une orientation stratégique générale, celle-ci entraîne un manque d'uniformité des activités offertes à l'échelle du pays et une absence de compréhension commune des activités propres à l'initiative TEE.

L'évaluation a révélé une grande variabilité dans la prestation des Services d'évaluation des besoins et des atouts et d'aiguillage (SEBAA), des services d'information et d'orientation (I et O) et des services de connexions communautaires (CC) par les fournisseurs de services, y compris au chapitre de l'exhaustivité des évaluations des besoins et de la fréquence des interventions des TEE. L'élaboration de nouvelles politiques établissant un meilleur équilibre entre souplesse et normalisation favoriserait une plus grande uniformité dans la façon dont les services sont fournis à l'échelle du Canada et aiderait à identifier plus clairement les activités liées à l'initiative TEE, améliorant ainsi la collecte de données et la mise en commun des pratiques exemplaires..

**Recommandation 1 : IRCC devrait confirmer et établir une définition commune de l'initiative TEE qui décrit les activités et services fondamentaux, et appuyer cette définition par des politiques et directives claires.**

IRCC souscrit à la recommandation.

Le Ministère reconnaît qu'il importe d'établir des normes nationales et de communiquer des directives claires aux fournisseurs de services afin d'uniformiser la prestation de services partout au pays.

Settlement Workers in Schools (SWIS) et le programme Travailleurs et travailleuses de l'établissement dans les écoles (TEE) sont des initiatives axées sur l'emplacement qui ont évolué selon le contexte local.

IRCC mettra en œuvre des directives qui permettent une adaptation régionale aux besoins de populations issues de la diversité tout en accordant la priorité à l'uniformité nationale.

Mesure de suivi	Responsabilité	Date d'échéance
<b>Mesure 1A</b> : Mettre en œuvre un « Groupe de travail SWIS-TEE » comptant des représentants de l'administration centrale et des régions d'IRCC afin d'orienter l'élaboration de politiques pour le programme et de lignes directrices relatives au financement pour l'appel de propositions de 2024 en vue de l'adoption d'une approche uniforme et coordonnée (en consultation avec les fournisseurs de services des initiatives TEE/SWIS)	Responsable : Direction générale des politiques de l'établissement et de l'intégration (DGPEI) Soutien : Réseau de l'établissement (RE)	T2 2022–2023
<b>Mesure 1B</b> : Élaborer un cadre stratégique national reposant sur une définition commune des initiatives TEE/SWIS et des services fondamentaux, y compris communiquer des directives et offrir des ressources aux fournisseurs de services.	Responsable : DGPEI Soutien : RE	T1 2023–2024
<b>Mesure 1C</b> : Créer pour les coordonnateurs des TEE/SWIS un rôle spécial consistant à promouvoir l'uniformité entre les régions d'IRCC et à l'intérieur de celles-ci et à soutenir la mise en œuvre d'un cadre stratégique national.	Responsable : DGPEI Soutien : RE	T4 2022–2023

## Collecte de données sur l'initiative TEE

L'initiative TEE connaît des difficultés sur le plan de la collecte de données. Bien que le Ministère ait déployé des efforts pour répertorier les activités de l'initiative TEE dans l'Immigration – Environnement de déclarations d'ententes de contribution (iEDEC), les mesures actuelles ne permettent pas de bien distinguer les services de l'initiative des autres services d'établissement. De même, les efforts pour recenser les fournisseurs de services (FS) de l'initiative TEE dans le Système de subventions et de contributions (SSC) n'ont pas été pleinement mis en œuvre. En attendant qu'IRCC exécute une stratégie fiable pour recenser les activités et les fournisseurs de services de l'initiative TEE, le Ministère aura du mal à rendre des comptes sur le rendement de façon quantitative ou systématique.

Le Ministère doit également s'assurer que les données recueillies sont utiles et consignées de façon uniforme. Les renseignements sur la plupart des activités de connexions communautaires de l'initiative TEE sont insuffisants pour comprendre la nature des interventions. De même, lorsque divers fournisseurs de services (FS) mènent la même activité, on observe un niveau élevé de variabilité dans la consignation des données et la reddition de comptes. L'évaluation a également révélé l'existence d'une confusion et d'une variabilité quant aux activités qu'il faut consigner dans l'iEDEC et aux populations cibles. Ces problèmes de collecte de données empêchent le Ministère d'attribuer les résultats favorables de l'initiative TEE aux interventions connexes et créent des difficultés sur le plan de la compréhension des pratiques exemplaires. IRCC doit donc veiller à ce que les membres du personnel du Ministère et des fournisseurs de services comprennent bien les politiques relatives à la collecte de données. De plus, le Ministère ne recueille pas de données quantitatives sur les services fournis au personnel des écoles (p. ex. enseignants, personnel administratif). Comme le personnel scolaire est un groupe client clé, visé par des résultats définis, IRCC doit s'assurer de recueillir des données pour ce groupe.

L'amélioration de la collecte de données mettra IRCC dans une bonne position pour réaliser de meilleures évaluations du rendement de l'initiative TEE, ce qui permettra de soutenir la prise de décisions reposant sur des données probantes, d'améliorer la conception de l'initiative et de fournir des services plus efficaces.

**Recommandation 2: IRCC devrait : A) Élaborer et mettre en œuvre une stratégie pour consigner clairement les activités et services fondamentaux de l'initiative TEE et les fournisseurs de services qui les offrent, recensés grâce aux mesures de la recommandation 1, dans l'iEDEC et le SSC et B) Mettre en œuvre et communiquer des politiques et directives mises à jour pour les procédures de saisie de données liées à l'initiative TEE.**

IRCC souscrit à la recommandation.

Le Ministère reconnaît les difficultés touchant la collecte de données quantitatives et qualitatives uniformes pour l'initiative TEE qui contribuent à des lacunes dans la reddition de comptes et minent la capacité d'IRCC d'analyser l'efficacité dans l'ensemble, et selon différentes caractéristiques démographiques.

L'ajout en 2020 d'indicateurs de l'initiative TEE dans l'iEDEC et le SSC a permis d'en apprendre davantage au sujet des activités de l'initiative. Cependant, une pleine mise en œuvre des indicateurs s'impose, combinée avec des normes redditionnelles uniformes.

Les mesures prises au titre de la recommandation 1 vont également permettre de mieux cerner les objectifs des interventions auprès du personnel scolaire (en tant que groupe client clé) et à orienter le développement du régime de reddition de comptes et les résultats à mesurer.

Mesure de suivi	Responsabilité	Date d'échéance
<b>Mesure 2A:</b> 1. Créer pour l'initiative TEE un cadre national de résultats et d'indicateurs, ce qui suppose de cerner les principales lacunes en matière de collecte de renseignements.	Responsable : DGPEI Soutien : Dirigeant principal des données (DPD), RE	T1 2023–2024
2. Mettre à jour les exigences relatives aux données à consigner dans l'iEDEC et le SSC ainsi que les outils de collecte de données du Sondage sur les résultats des nouveaux arrivants (SRNA) et du Rapport annuel sur le rendement du projet (RARP), pour veiller à ce que l'information sur les services fournis dans le cadre de l'initiative TEE soit consignée avec exactitude et fasse l'objet d'un suivi.	Responsable : DGPEI Soutien : RE, DPD	T2 2024–2025*
<b>Mesure 2B:</b> 1. Élaborer et mettre en œuvre des lignes directrices relatives à la collecte de données sur l'initiative TEE à l'intention des bénéficiaires de financement afin d'appuyer la prochaine vague de réception de demandes suivant l'appel de propositions (AP) de 2024 et d'assurer la normalisation à l'échelle nationale; surveiller la conformité et l'exactitude de l'établissement de rapports.	Responsable : DGPEI Soutien : RE	T4 2023–2024

Nota : La date d'achèvement proposée coïncide avec les démarches amorcées au secteur de l'établissement et de l'intégration (SEI) pour retenir les services d'un tiers relativement à la mise à jour de certains de ces systèmes.

## Échange d'information sur les clients et activités de l'initiative TEE

Il ressort de l'évaluation que certaines activités de l'initiative TEE se recoupent avec d'autres services d'établissement offerts par IRCC et d'autres services fournis par les communautés et les écoles. Bien que les recouvrements ne soient pas problématiques en soi, par exemple lorsqu'il y a une demande élevée pour les services en question, il est impossible de déterminer l'ampleur des recouvrements et de savoir si ceux-ci répondent aux besoins des clients.

IRCC n'oblige pas les bénéficiaires de financement à conclure des ententes avec les conseils scolaires qu'ils servent, et le Ministère lui-même n'a pas conclu d'ententes avec tous les conseils scolaires. En conséquence, il est difficile de comprendre comment les services offerts par les écoles se comparent à ceux des fournisseurs de services, ce qui crée un risque de chevauchement des rôles et responsabilités. De plus, comme IRCC n'exige pas que les conseils scolaires et les fournisseurs de services de l'initiative TEE communiquent de l'information sur l'ensemble des clients servis, il n'est possible ni de quantifier le niveau actuel de chevauchement, ni d'attribuer des résultats favorables en matière d'éducation et d'établissement à la participation aux activités de l'initiative TEE.

Une autre difficulté de l'initiative TEE concerne la prestation de services à des clients non admissibles. Sous l'orientation stratégique actuelle, on ne refuse des services à aucun client, quel que soit le statut d'immigration. Dans le cas d'autres services d'établissement (p. ex. la formation linguistique), les clients doivent fournir un identificateur unique de client d'immigration pour les recevoir. Dans le cadre de l'initiative TEE, les clients ne sont pas tenus de fournir ce renseignement en raison des contributions en nature offertes par les écoles. Par conséquent, il peut être difficile d'évaluer l'incidence de la prestation de services à des clients non admissibles sur la charge de travail des TEE. Une production de rapports uniforme sur les clients et les activités de l'initiative TEE améliorerait la capacité d'IRCC d'évaluer les résultats obtenus par les clients et de les attribuer à l'initiative TEE ainsi que de comprendre les compromis entre des contributions en nature et la prestation de services à des clients non admissibles.

**Recommandation 3 : A) Explorer les changements possibles à apporter aux politiques de l'initiative TEE pour assurer un échange d'information plus normalisé avec IRCC sur des clients et activités de l'initiative et B) Examiner et clarifier la position, les politiques et les procédures du Ministère concernant la prestation de services de l'initiative TEE aux résidents temporaires afin d'assurer l'application d'une approche uniforme par tous les fournisseurs de services.**

IRCC souscrit à la recommandation.

L'initiative TEE a été mis en place en tant qu'intervention fédérale dans les écoles primaires et secondaires pour offrir une aide directe aux élèves nouvellement arrivés qui ont des besoins en matière d'établissement, ainsi qu'à leur famille. Étant donné que l'établissement est une compétence qu'IRCC partage avec les provinces et territoires et qu'une planification conjointe est réalisée, on observe une variabilité des ententes, des clients et des lacunes; à laquelle les activités TEE aident à répondre.

Le Ministère reconnaît l'importance de recueillir des renseignements normalisés sur les services fondamentaux et d'éliminer les chevauchements qui ne permettent pas d'optimiser l'investissement ou qui ne comblent pas les besoins des clients. Il est difficile d'éviter tous les chevauchements dans le cadre de l'initiative TEE (en raison de sa nature), mais IRCC continuera de les réduire le plus possible.

Le Ministère est déterminé à poursuivre sa collaboration avec ses partenaires fédéraux, provinciaux et territoriaux à l'égard de la prestation de services aux clients de l'initiative TEE, y compris aux résidents temporaires (RT). Il s'agit entre autres de mettre en relief les écarts et de rechercher des occasions de collaboration avec les partenaires provinciaux et territoriaux (PT). En outre, le Secteur de l'établissement et de l'intégration (SEI) va tirer parti d'initiatives qui s'accordent avec les objectifs de l'initiative TEE, comme l'engagement d'IRCC à soutenir Emploi et Développement social Canada dans le cadre de la Stratégie emploi et compétences jeunesse (SECJ).

Mesure de suivi	Responsabilité	Date d'échéance
<b>Mesure 3A:</b>		
1. Charger le Groupe de travail SWIS-TEE (créé pour faire suite à la recommandation 1) de schématiser la prestation de services, de cerner les éléments qui font double emploi et d'intervenir à l'égard de ceux qui ne permettent pas d'optimiser l'investissement ou qui ne comblent pas les besoins des clients.	Responsable : DGPEI Soutien : RE	T4 2022–2023
2. Au titre de la mesure 2 de la recommandation 1, élaborer des directives sur : (i) les rôles et responsabilités des partenaires de l'initiative TEE en ce qui concerne l'échange d'information, la protection des renseignements personnels et l'aiguillage; (ii) les obligations redditionnelles des bénéficiaires de financement pour normaliser l'échange d'information entre les partenaires de l'initiative TEE relativement à tous les groupes clients (élèves nouveaux arrivants, parents et tuteurs, personnel scolaire).	Responsable du point (i) : DGPEI Soutien : RE, DPD Responsable du point (ii) : RE Soutien : DGPEI	T1 2023–2024

Mesure de suivi	Responsabilité	Date d'échéance
<b>Mesure 3B:</b> 1. Charger le Groupe de travail FPT sur l'établissement d'examiner les besoins, les lacunes et les approches touchant la prestation de services aux clients. Ce travail va contribuer à l'amélioration globale de l'initiative TEE et à l'organisation de l'exécution, en collaboration avec les provinces et territoires.	Responsable : DGPEI Soutien : RE	T3 2023–2024
2. Élaborer des directives en vue d'orienter l'appel de propositions de 2024 et l'approche d'exécution à temps pour la prochaine vague de réception de demandes. Plus précisément : 1) prestation des services de l'initiative TEE et portée de la reddition de comptes sur les résidents temporaires pour assurer l'uniformité chez les bénéficiaires de financement; 2) obligations redditionnelles liées aux contributions en nature.	Responsable : DGPEI Soutien : RE	T4 2023–2024

# Liste des sigles

---

AP	Appel de propositions
CC	Connexions communautaires
DG	Directeur général
DPD	Dirigeant principal des données
EC	Entente de contribution
FPT	Fédéral provincial territorial
FS	Fournisseur de services
iEDEC	Immigration – Environnement de déclarations d'ententes de contribution
I et O	Information et orientation
IRCC	Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada
<i>LIPR</i>	<i>Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés</i>
ONG	Organisation non gouvernementale
PAINA	Programme d'accueil et d'information pour les nouveaux arrivants
PE	Protocole d'entente
PEI	Politique d'établissement et d'intégration
PIR	Profil d'information sur le rendement
PP	Perfectionnement professionnel
PT	Provinces et territoires
RARP	Rapport annuel sur le rendement du projet
RE	Réseau de l'établissement
RP	Résident permanent
RT	Résident temporaire
SEBAA	Services d'évaluation des besoins et des atouts et d'aiguillage
S et C	Subventions et contributions
SE	Services liés à l'emploi
SEI	Secteur de l'établissement et de l'intégration
SMGC	Système mondial de gestion des cas
SONA	Semaine d'orientation pour les nouveaux arrivants
SSC	Système de subventions et de contributions
TEE	Travailleurs et travailleuses de l'établissement dans les écoles

# Profil de l'initiative des travailleurs et des travailleuses de l'établissement dans les écoles (TEE)

## Description de l'initiative des travailleurs et des travailleuses de l'établissement dans les écoles

IRCC administre le Programme d'établissement pour aider les nouveaux arrivants à s'établir et à s'adapter à la vie au Canada et les mener sur la voie de l'intégration. Pour fournir des services de grande qualité aux nouveaux arrivants, IRCC lance des AP à l'issue desquels du financement est consenti à des organismes pour la prestation de services adaptés permettant de combler des lacunes et des besoins précis<sup>1</sup>.

L'initiative TEE est une initiative à composantes multiples, c'est à dire que les services peuvent comprendre des composantes qui s'inscrivent dans divers volets de financement de l'établissement, y compris les services d'évaluation des besoins et des atouts et d'aiguillage (SEBAA), les services d'information et d'orientation (I et O), les services de connexions communautaires (CC) et les services liés à l'emploi (SE). Plus précisément :

- Les SEBAA aident à cerner les besoins des clients et les aiguillent vers les services qu'il leur faut.
- Les services d'I et O procurent de l'information aux clients pour faciliter leur établissement au Canada.
- Les services de CC aident les clients à entrer en contact avec leur collectivité locale.
- Les SE préparent les clients au marché du travail.

L'ampleur des services offerts par les TEE varie en fonction des besoins de chaque élève, de sa famille et de son école. L'initiative TEE peut compter diverses activités, dont les suivantes : information et orientation, sensibilisation des familles de nouveaux arrivants, évaluation des besoins et planification d'action, transition vers les services, aiguillage assisté, travail social individualisé, counseling non thérapeutique, compréhension culturelle, interprétation, visites à domicile, sensibilisation communautaire et défense des intérêts. Certains fournisseurs de services (FS) offrent également des services d'orientation, comme la Semaine d'orientation pour les nouveaux arrivants (SONA) et le Programme d'accueil et d'information pour les nouveaux arrivants (PAINA), qui préparent les élèves nouveaux arrivants et leur famille à entrer dans le système scolaire.

L'initiative TEE est actuellement offerte dans toutes les régions d'IRCC.

## Groupes clients et objectifs de l'initiative TEE

Les résultats attendus de l'initiative TEE sont compatibles avec ceux du Programme d'établissement<sup>2</sup>, mais le Secteur de l'établissement et de l'intégration (SEI) a établi des résultats supplémentaires<sup>3</sup> pour chaque groupe client afin de guider l'initiative. L'initiative TEE sert trois grands groupes : les élèves nouveaux arrivants, les familles de nouveaux arrivants et le personnel scolaire.

À court terme, on attend des **élèves nouveaux arrivants** qu'ils participent au système scolaire, reçoivent de l'information et accèdent à des programmes scolaires, à des activités parascolaires, à des emplois d'été et à des ressources communautaires. Les résultats attendus à long terme sont l'acquisition d'un sentiment d'appartenance qui favorise leur rendement scolaire et mène à l'obtention de renseignements complets sur les possibilités de carrière et d'études.

À court terme, on attend des **familles de nouveaux arrivants** qu'elles connaissent le système scolaire et la culture canadienne, ce qui englobe la participation à des activités scolaires, la connaissance des ressources communautaires et gouvernementales, la réception de soutien dans la résolution des conflits et l'aiguillage vers des services et des réseaux à l'école et dans la collectivité. Les résultats attendus à long terme sont l'intégration de la famille à tous les aspects de la société canadienne et sa capacité de soutenir les efforts scolaires et les projets de carrière des enfants.

À court terme, on attend des **membres du personnel scolaire** qu'ils affichent un savoir-faire culturel, connaissent les ressources communautaires pouvant répondre aux besoins des nouveaux arrivants (et offrent du soutien en conséquence). Les résultats attendus à long terme sont la capacité de soutenir l'intégration et l'adaptation de la culture scolaire de façon à promouvoir l'inclusion.

## Modèles de prestation de l'initiative TEE

L'exécution de l'initiative TEE repose actuellement sur quatre grandes approches :

- les FS reçoivent des fonds et placent des TEE de façon itinérante ou régulière;
- les FS reçoivent des fonds et réaffectent les ressources aux conseils scolaires;
- les conseils scolaires reçoivent des fonds et confient la prestation de services à des FS;
- les conseils scolaires reçoivent des fonds et gèrent les projets directement.

<sup>1</sup> Pour en savoir plus sur la façon dont IRCC et les FS évaluent la nécessité de l'initiative TEE, ainsi que sur la mobilisation des intervenants dans le cadre de l'initiative, voir l'annexe C.

<sup>2</sup> Voir l'annexe A : Modèle logique du Programme d'établissement

<sup>3</sup> Ces résultats ne sont pas pleinement opérationnalisés ni suivis par les systèmes actuels.

# Contexte de l'évaluation

## Aperçu

Le présent rapport expose les résultats de l'évaluation de l'initiative TEE.

L'évaluation a été réalisée par la Division de l'évaluation et de la mesure du rendement entre juillet 2020 et novembre 2021.

La conception et l'approche de l'évaluation ont été établies en consultation avec les directions générales d'IRCC contribuant à la conception, à la gestion et à l'exécution de l'initiative TEE, et le Comité de la mesure du rendement et de l'évaluation d'IRCC a approuvé le cadre de référence par correspondance en juin 2020. L'évaluation avait pour but de réunir des données probantes sur le rendement de l'initiative TEE, les pratiques exemplaires et les leçons tirées en vue d'éclairer l'élaboration d'un cadre stratégique national connexe.

## Objet de l'évaluation

Le but premier de l'évaluation de l'initiative TEE était d'examiner sa conception, sa mise en œuvre et l'obtention des résultats attendus, y compris la façon dont l'initiative est exécutée dans différentes régions du pays (p. ex. types d'activités et de services, modèles de prestation, types de partenariats pour la prestation de services). On a également évalué, dans la mesure du possible, le rendement de l'initiative TEE par rapport à l'intégration des jeunes et des familles nouvellement arrivés dans le système d'éducation canadien et dans la société canadienne.

L'évaluation a compris une optique de l'analyse comparative entre les sexes plus (ACS+) reposant entre autres sur les caractéristiques suivantes des clients : âge, sexe, statut d'immigration, pays d'origine, langue maternelle ou profil linguistique et emplacement géographique (c.-à-d. urbain et rural).

De plus, on a examiné les répercussions de la COVID-19 sur la conception et l'exécution de l'initiative TEE afin de tirer des leçons et de dégager des pratiques exemplaires qui pourraient servir à éclairer d'éventuels changements à l'initiative.

## Portée de l'évaluation

L'évaluation porte sur les activités de l'initiative TEE et le Programme TEE (services adaptés aux besoins francophones) pour les exercices 2017–2018 à 2020–2021.

Étant donné que l'initiative TEE peut bénéficier de financement dans le cadre de divers volets, on a défini — aux fins de l'évaluation — les activités de l'initiative comme celles qui sont menées dans les écoles secondaires ou primaires, ainsi que celles qui sont menées à d'autres endroits et identifiées par un indicateur de l'initiative TEE dans les bases de données administratives. On a établi cette distinction parce que les travailleurs de l'établissement fournissent des services dans d'autres institutions publiques (p. ex. les bibliothèques), mais ceux-ci échappent à la portée du projet.

## Questions de l'évaluation

**Dans quelle mesure l'initiative TEE répond-elle à un besoin justifiable?**

**Dans quelle mesure assure-t-on une gestion efficace et sensible de l'initiative TEE?**

**Dans quelle mesure l'initiative TEE fournit-elle un soutien sensible et culturellement adapté pour aider les élèves nouveaux arrivants et leur famille?**

**Dans quelle mesure l'initiative TEE appuie-t-elle l'intégration des élèves nouveaux arrivants et de leur famille dans le système d'éducation canadien et dans la société canadienne?**

# Méthodologie

---

## Examen documentaire

Un examen documentaire a été réalisé afin de réunir des renseignements contextuels sur l'initiative TEE, de guider l'élaboration des questions de sondage et d'entrevue et d'évaluer la conception et le rendement de l'initiative. On a examiné 112 documents, y compris des études et documents externes, des directives internes et de FS, des rapports ministériels, des ententes provinciales/territoriales (PT), des descriptions de travail et des documents de travail.

## Sondage auprès des clients de l'initiative TEE

On a réalisé un sondage en ligne auprès des clients qui, selon le système Immigration – Environnement de déclarations d'ententes de contribution (iEDEC), ont reçu au moins un service offert au titre de l'initiative TEE entre le 1er janvier 2017 et le 31 décembre 2020. Le sondage visait les élèves actuels âgés de 15 ans ou plus, les anciens élèves âgés de 15 ans ou plus et les parents/tuteurs d'enfants ayant fréquenté l'école au Canada. Le questionnaire était offert en plusieurs langues : anglais, français, arabe, tagalog et chinois simplifié. Parmi les 132 924 clients qui ont reçu un questionnaire, la plupart (81 %) étaient d'âge adulte. Au cours de la période d'avril à juin 2021, on a reçu 9 900 réponses : 6 498 provenant de parents/tuteurs, 1 960 d'élèves actuels et 1 442 d'anciens élèves.

## Sondage auprès des fournisseurs de services de l'initiative TEE

Un sondage en ligne a été mené auprès des directeurs généraux (DG) de FS offrant des services aux clients de l'initiative TEE. Le questionnaire était axé sur les facteurs descriptifs de la mise en œuvre de l'initiative, comme l'expérience des FS, les types de clients (p. ex. RP, RT), les types d'activités, le perfectionnement professionnel (PP) et le ressourcement. Le sondage a été réalisé en anglais et en français sur une période de trois semaines. Le questionnaire a été envoyé à l'ensemble des 97 FS de l'initiative TEE désignés comme tels dans le Système de subventions et de contributions (SSC) d'IRCC au moment de la collecte de données. Au total, 55 DG ont répondu au sondage.

## Sondage auprès des TEE

Un sondage en ligne a été mené auprès des travailleurs de l'établissement de FS de l'initiative TEE afin de recueillir de l'information sur les rôles des travailleurs, y compris les types de services qu'ils fournissent et les difficultés qu'ils peuvent connaître dans le cadre de la prestation de l'initiative. Le sondage a également permis de recueillir les commentaires des répondants au sujet de l'efficacité de l'initiative TEE pour ce qui est de contribuer à l'intégration, à la réussite scolaire, à l'inclusion et à la sensibilisation. Le sondage a été réalisé en anglais et en français sur une période de trois semaines. Les répondants potentiels ont été contactés par l'intermédiaire des DG des FS de l'initiative TEE selon une approche en cascade. Au total, 287 TEE ont répondu au sondage.

## Entrevues avec des informateurs clés

Des entrevues ont été menées auprès de 19 membres du personnel de la Direction générale des politiques de l'établissement et de l'intégration (DGPEI) et du Réseau de l'établissement (RE), y compris des représentants de toutes les régions (Ouest, Prairies, Ontario, Est). Les entrevues visaient à évaluer la mise en œuvre et les activités de l'initiative TEE ainsi qu'à analyser les réussites et les difficultés.

## Examen des données administratives

On a examiné les données administratives de l'iEDEC sur les services de l'initiative TEE pour la période du 1er janvier 2017 au 31 décembre 2020. Les renseignements sociodémographiques du Système mondial de gestion des cas (SMGC) ont été fusionnés avec les données de l'iEDEC. L'examen de ces données combinées a permis d'établir un profil des activités et des services fournis au titre des quatre volets (SEBAA, I et O, SE et CC) ainsi qu'un profil des clients qui bénéficient des services de l'initiative TEE.

## Études de cas

Des études de cas ont été réalisées auprès de 13 FS de l'initiative TEE, comprenant un examen documentaire, un examen des données administratives, des entrevues avec la direction des FS et des agents du RE responsables des ententes de contribution (EC) et, enfin, des discussions en groupe avec des TEE. Les dossiers ont été sélectionnés à la lumière de consultations avec des experts pour assurer la représentation de différents modèles de prestation de l'initiative TEE (p. ex. conseils scolaires, organismes communautaires), de FS urbains/ruraux, et de FS offrant des services dans le cadre du Programme TEE (services adaptés aux besoins francophones).

# Limites

Le modèle d'évaluation reposait sur l'utilisation de données quantitatives et qualitatives complémentaires visant à réduire les lacunes et à établir des constatations intégrées fondées sur de multiples sources de données. Diverses stratégies d'atténuation ont également été appliquées, lorsqu'il était possible de le faire, pour veiller à ce que les constatations soient fiables et pouvaient être utilisés en toute confiance. Néanmoins, des limites ainsi que les stratégies d'atténuation correspondantes ont été cernées.

## Consignation de données : iEDEC et SMGC

Avant 2020, il n'existait aucun indicateur permettant de déterminer si un service d'établissement était lié ou non à l'initiative TEE. Une mesure indirecte a été créée, en consultation avec des experts, pour cerner les activités s'inscrivant dans l'initiative. La mesure comprenait tout service accompagné d'un indicateur de l'initiative TEE (c.-à-d. après la mise en œuvre en 2020) ainsi que tout service fourni dans une école primaire ou secondaire. Par conséquent, **il est probable que la mesure indirecte englobe des activités menées dans des écoles qui n'étaient pas liées à l'initiative TEE et qu'il lui manque des activités menées à d'autres endroits (p. ex. résidence du client, locaux du FS) qui étaient liées à l'initiative.**

Un autre problème touchant les données concernait le fait que les FS n'ont pas tous consigné dans l'iEDEC des renseignements au sujet des clients qu'ils servent, qu'il s'agisse de résidents temporaires (RT) ou de résidents permanents (RP).

Les renseignements consignés dans le SMGC indiquent des « études secondaires ou moins », ce qui ne permet pas de distinguer les adultes ayant terminé leurs études secondaires de ceux qui ne sont jamais allés à l'école (c.-à-d. 0 année). De plus, 21 % des adultes n'avaient « pas déclaré » leur niveau de scolarité (c.-à-d. que ce renseignement était absent). On disposait donc de renseignements limités sur l'expérience scolaire des clients aux fins d'analyse.

## Représentativité des résultats du sondage auprès des FS de l'initiative TEE

IRCC n'est pas doté d'une liste complète des FS participant à l'exécution de l'initiative TEE. En 2020, un indicateur a été ajouté au SSC pour que l'on puisse reconnaître les FS de l'initiative TEE. Cependant, l'évaluation a mis en lumière des données probantes montrant que l'indicateur n'avait pas été pleinement mis en œuvre (c.-à-d. qu'il manquait des FS connus de l'initiative). Bien que 97 organisations clairement indiquées aient répondu au sondage, les résultats de l'évaluation ne sont peut-être pas représentatifs, puisqu'ils ne reflètent pas la totalité des FS de l'initiative TEE. **Par conséquent, il faut considérer le sondage comme étant un exercice exploratoire et l'utiliser en parallèle avec d'autres sources de données, comme les études de cas.**

## Représentativité du sondage auprès des clients de l'initiative TEE

Le sondage reposait sur les déclarations volontaires des clients quant à leur situation (p. ex. élève actuel ou ancien élève, à l'école ou en décrochage). Les réponses à l'égard de la réception de services dans le cadre de l'initiative TEE dépendaient également de déclarations volontaires, puisque les services ne sont pas tous fournis explicitement sous l'égide de l'initiative (p. ex. travailleurs de l'établissement dans les écoles, agents de liaison multiculturelle).

De plus, il était difficile de savoir si les adresses électroniques indiquées dans les bases de données appartenaient aux élèves ou à leurs parents/tuteurs, ce qui posait un problème au moment d'obtenir le consentement des parents. On a donc invité seulement les élèves âgés de 15 ans ou plus à participer au sondage, de sorte que **les résultats reflètent une population de jeunes plus âgée.**

## Représentativité du sondage auprès des TEE

IRCC n'est pas doté d'une liste complète des TEE ni ne connaît leurs coordonnées. En conséquence, il a fallu envoyer les liens menant au sondage aux DG des FS, puis inviter ces derniers à transmettre les liens aux travailleurs de leur organisation. Cette méthode ne permet pas de calculer le taux de réponse ni d'établir une pondération selon la population, et il y a un risque accru de biais statistique pour ce qui est de savoir qui a reçu le sondage et y a répondu.

**Par conséquent, il faut considérer le sondage comme étant un exercice exploratoire et l'utiliser en parallèle avec d'autres sources de données, par exemple les discussions en groupe avec les TEE et les questions d'entrevue au sujet de ceux-ci.**

## Discussions en groupe avec les TEE

Il a fallu — comme c'était le cas pour le sondage auprès des travailleurs de l'initiative — passer par les DG des FS pour inviter les TEE à prendre part aux discussions en groupe. Par conséquent, les données tirées des discussions en groupe avec les TEE devraient être également utilisées en liaison avec d'autres sources de données, par exemple les entrevues et les résultats du sondage.

# Profil des clients de l'initiative TEE

Entre le 1er janvier 2017 et le 31 décembre 2020, 231 487 clients uniques ont bénéficié d'un service d'établissement fourni à l'école ou désigné comme un service d'établissement de l'initiative TEE.

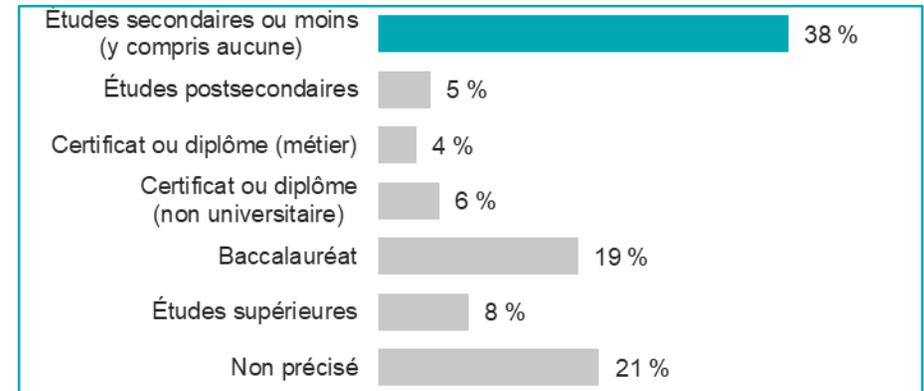
## Clientèle d'ensemble

- Plus de la moitié (53 %) des clients étaient des adultes.
- Même si plus de la moitié des clients étaient de sexe féminin dans l'ensemble (53 %), on comptait une plus grande part de clients de sexe masculin (51 %) que de clientes chez les mineurs (48 %). Une proportion plus élevée de la clientèle adulte était de sexe féminin (59 %).
- Presque trois clients sur cinq (58 %) connaissaient au moins une langue officielle au moment de leur admission.
- Les pays de citoyenneté les plus courants étaient les Philippines (14 %), la Syrie (14 %), l'Inde (12 %) et la Chine (9 %). Aucun autre pays ne comptait pour plus de 5 % des pays de citoyenneté déclarés.
- Les langues maternelles les plus courantes étaient l'arabe (21 %), le tagalog (11 %), le chinois (9 %) et l'anglais (6 %). Aucune autre langue ne comptait pour plus de 4 % des langues maternelles déclarées.

## Clients résidents permanents

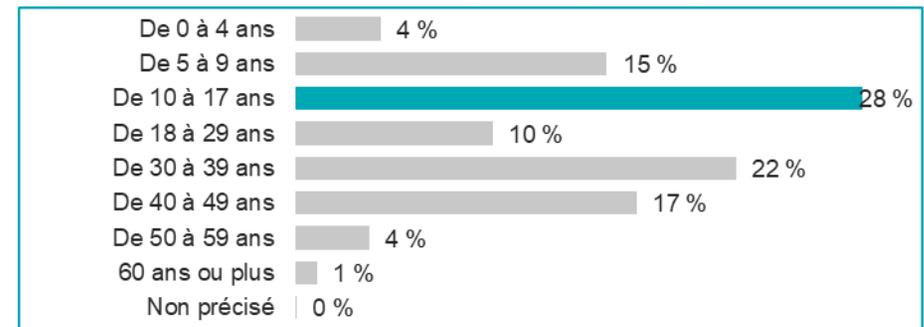
- La plupart des clients consignés dans l'iEDEC étaient RP (89 %).
- Les immigrants de la catégorie économique comptaient pour presque la moitié des RP (49 %), suivis des réfugiés réinstallés (39 %) et des immigrants de la catégorie du regroupement familial (11 %).
- Une modeste proportion des RP avaient été RT auparavant (13 %). De nombreux RP ayant déjà été RT avaient détenu un permis de travail (88 %).
- Presque tous les RP ayant reçu des services avaient été admis au Canada en 2011 ou plus tard (95 %).

Figure 1 : Clients adultes de l'initiative TEE, par niveau de scolarité



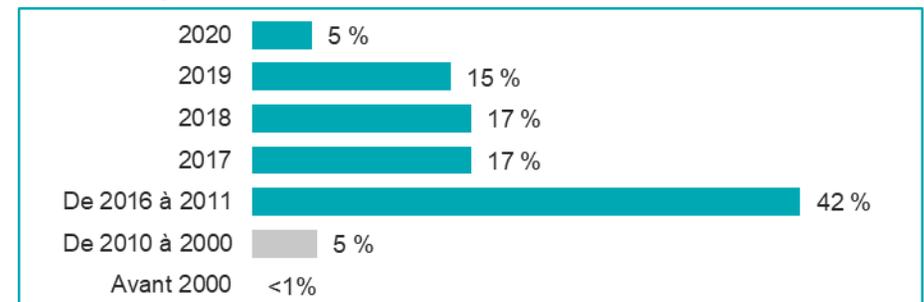
[Source : SMGC]

Figure 2 : Clients de l'initiative TEE, par catégorie d'âge



[Source : SMGC]

Figure 3 : Clients de l'initiative TEE qui étaient résidents permanents, par année d'admission



[Source : SMGC]

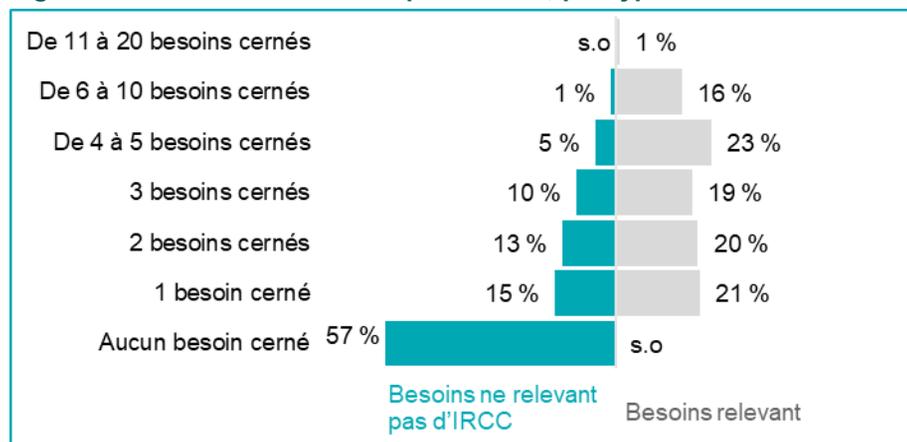
# Profil des activités de l'initiative TEE

## Incidence de la réception de services d'établissement, par volet

L'évaluation a révélé que 231 487 clients ont reçu au moins un service offert au titre de l'initiative TEE entre le 1er janvier 2017 et le 31 décembre 2020 :

- Environ la moitié (49 %) a reçu au moins un SEBAA désigné comme un service de l'initiative TEE ou fourni à l'école.
- Plus de quatre clients sur cinq (84 %) ont reçu au moins un service d'I et O désigné comme un service de l'initiative TEE ou fourni à l'école.
- Moins d'un client sur trois (29 %) a reçu au moins un service de CC désigné comme un service de l'initiative TEE ou fourni à l'école.
- Un nombre négligeable de clients (< 1 %) ont reçu au moins un SE désigné comme un service de l'initiative TEE ou fourni à l'école.

Figure 4 : Nombre de besoins par SEBAA, par type de besoin



[Source : iEDEC]

## Profil des SEBAA de l'initiative TEE

Entre 2017 et 2020, 118 087 clients uniques ont reçu des SEBAA dans le cadre de l'initiative TEE, soit 1,4 SEBAA de l'initiative TEE en moyenne, pour un total de 166 101 SEBAA fournis au titre de l'initiative.

Les principaux besoins liés aux programmes d'IRCC concernaient l'acquisition de connaissances touchant le système d'éducation canadien (73 %), l'acquisition de connaissances touchant les services communautaires et gouvernementaux (60 %), l'accès aux services locaux/communautaires (55 %) et l'acquisition de connaissances touchant la vie au Canada (42 %)⁴.

Les principaux besoins non liés aux programmes d'IRCC concernaient les services communautaires (31 %), les études / le perfectionnement des compétences (21 %) et la formation linguistique ne relevant pas d'IRCC (13 %)⁵.

Dans l'ensemble, 73 % des SEBAA fournis au titre de l'initiative TEE ont donné lieu à au moins un aiguillage, pour 517 630 aiguillages uniques effectués entre 2017 et 2020.

L'aiguillage (lorsque des besoins étaient cernés) vers des programmes d'IRCC concernait principalement l'accès accru aux services communautaires locaux (76 %), l'amélioration des compétences linguistiques (72 %) et l'accroissement des connaissances touchant les services communautaires et gouvernementaux (70 %).

L'aiguillage vers des services non liés aux programmes d'IRCC concernait principalement les services communautaires (91 %), la santé physique et mentale et le bien-être (88 %), et la formation linguistique ne relevant pas d'IRCC (88 %).

<sup>4</sup> Les autres besoins liés aux programmes d'IRCC sont l'acquisition de connaissances sur le travail au Canada, l'acquisition de connaissances sur l'éducation au Canada, l'expansion du réseau professionnel, la participation accrue à la vie communautaire, le renforcement des compétences linguistiques et autres et la recherche d'emploi.

<sup>5</sup> Les besoins non liés aux programmes d'IRCC comprennent les besoins en nourriture/vêtements et autres besoins matériels, le logement / l'hébergement, la santé physique et mentale et le bien-être, les finances, le soutien familial, la formation linguistique (ne relevant pas d'IRCC), les études / le perfectionnement des compétences, les services liés à l'emploi, l'information et les services juridiques, et les services communautaires.

## Profil des services d'information et orientation (I et O) de l'initiative TEE

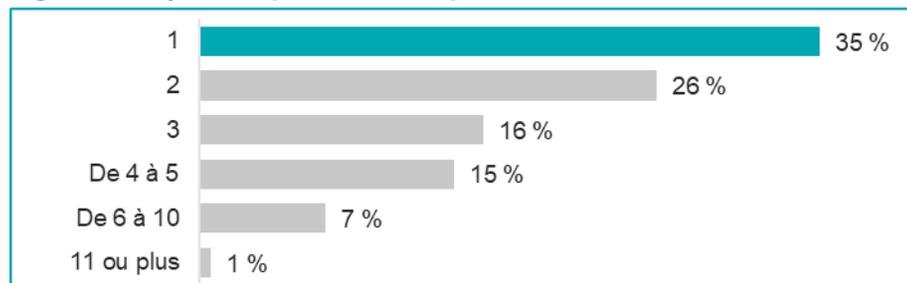
Entre 2017 et 2020, 194 019 clients uniques ont reçu des services d'I et O dans le cadre de l'initiative TEE, soit 5 services en moyenne, pour un total de 974 727 services d'I et O fournis au titre de l'initiative.

Les services d'I et O sont fournis aux clients individuellement, en tant que famille (p. ex. enfants et leur parent/tuteur) ou en tant que groupe (p. ex. plusieurs clients de l'initiative TEE provenant de différentes familles). Dans l'ensemble, les services étaient répartis plutôt également entre la prestation à une personne (37 %), à une famille (33 %) ou à un groupe (30 %).

Les services d'I et O peuvent toucher un seul ou un grand nombre de sujets<sup>6</sup>. Environ deux services sur trois touchaient plus d'un sujet (65 %), et presque tous les services couvraient cinq sujets ou moins (92 %). Les sujets les plus courants étaient l'éducation (71 %), les sources d'information (p. ex. information sur les FS, sites Web gouvernementaux; 44 %) et le contact avec la collectivité (33 %).

Entre 2017 et 2020, les services d'I et O de l'initiative TEE ont donné lieu à 995 392 aiguillages uniques. Même si 59 % des services n'ont pas mené à un aiguillage, 24 % des services fournis ont donné lieu à plus d'un aiguillage. Les aiguillages les plus courants concernaient la participation communautaire (55 %), l'emploi / le revenu (50 %) et l'argent / les finances (41 %).

Figure 5 : Sujets uniques abordés, par activité d'I et O de l'initiative TEE



[Source : iEDEC]

## Profil des services de connexions communautaires de l'initiative TEE

Entre 2017 et 2020, 63 719 clients uniques ont reçu au moins un service de CC dans le cadre de l'initiative TEE, soit 5,5 services en moyenne, pour un total de 353 150 services de CC fournis au titre de l'initiative.

Au total, 63 % des services de CC étaient des activités de jumelage ciblé ou de réseautage, et 91 % visaient des groupes.

Contrairement aux services d'I et O et aux SEBAA, les services de CC consignés dans l'iEDEC sont axés sur un sujet/but plutôt que sur plusieurs. Les sujets/buts les plus courants étaient la prise de contact avec d'autres nouveaux arrivants (25 %), l'accès aux services communautaires locaux (13 %), la sensibilité et la compréhension interculturelles (12 %), la participation à la vie communautaire (12 %), la prise de contact avec des immigrants établis ou des Canadiens de longue date (11 %) et la résolution de problèmes informelle (11 %).

Les activités de groupe communautaire sont divisées en types d'activités précis, dont les événements portant sur la culture / l'histoire (16 %), les manifestations sportives/récréatives (15 %), les sorties éducatives (11 %) et les journées du quartier (1 %). Cela étant dit, la plupart des activités liées aux services de CC de l'initiative TEE sont actuellement classées dans la catégorie « autre » (58 %).

De même, les activités de jumelage ciblé ou de réseautage peuvent s'inscrire dans « Liaisons Canada<sup>7</sup> » (21 %) ou être des projets de leadership pour les jeunes (15 %), des activités de réseautage avec d'autres nouveaux arrivants ou des citoyens canadiens (11 %) ou des cercles de conversation (7 %), mais encore là, de nombreuses activités liées aux services de CC de l'initiative TEE appartiennent à la catégorie rubrique « autre » (47 %).

<sup>6</sup> Aperçu du Canada, sources d'information, droits et libertés, droit canadien et justice, documents importants, amélioration de sa maîtrise de l'anglais ou du français, emploi et revenu, éducation, logement, santé, argent et finances, transport, communications et médias, contact avec la collectivité, conflits interpersonnels et obtention de la citoyenneté canadienne.

<sup>7</sup> Liaisons Canada aide les nouveaux arrivants à s'établir en les jumelant avec des bénévoles de la collectivité pour les soutenir dans leur parcours d'intégration.

# Nécessité de l'initiative TEE et rôle du gouvernement fédéral dans son exécution

**Constatation 1** : Il y a un besoin de services d'établissement parmi les jeunes, les enfants, les parents et les tuteurs nouvellement arrivés, surtout en ce qui concerne l'éducation. De plus, il y a des avantages à la prestation de services d'établissement dans les écoles.

**Constatation 2** : Même si l'éducation est une compétence de ressort provincial, le gouvernement du Canada a un rôle évident à jouer dans la prestation des services de l'initiative TEE, car le gouvernement fédéral est responsable de l'établissement et de l'intégration des nouveaux arrivants au Canada, et l'école est un important point d'accès pour les enfants et les jeunes nouvellement arrivés.

## Nécessité des services d'établissement liés à l'éducation

Les interventions précoces touchant l'éducation des enfants nouvellement arrivés sont cruciales pour l'intégration. Il ressort de l'examen de la littérature que les jeunes font face à des obstacles à l'intégration dans le système d'éducation<sup>i</sup> (p. ex. accès réduit aux services/ressources, intimidation) et à la réussite scolaire<sup>ii</sup> (p. ex. méconnaissance des normes de l'école, accès à des cours de langue, participation à des activités scolaires). **Les jeunes qui ont du mal à s'intégrer s'exposent à des risques accrus de toxicomanie, de délinquance, de dépression<sup>iii</sup> et de recrutement par un gang<sup>iv</sup>.** Les personnes interviewées estimaient que les parents/tuteurs peuvent avoir une maîtrise limitée des langues officielles, ce qui mine leur capacité de soutenir leurs enfants (p. ex. aide aux devoirs). Elles jugeaient que ces difficultés s'amplifiaient dans le cas de certaines populations, comme les réfugiés et les élèves plus âgés.

Selon la documentation interne, IRCC est déterminé à utiliser ses programmes pour aplanir les obstacles auxquels font face les nouveaux arrivants. Selon les personnes interviewées, l'initiative TEE a été conçue **en tant que mécanisme de sensibilisation proactif pour mieux faire connaître les services d'établissement aux nouveaux arrivants et aiguiller ces derniers vers les services dont ils ont besoin.** L'initiative TEE a évolué depuis sa création et fournit maintenant de l'information sur des sujets touchant l'école (p. ex. bulletins scolaires, attentes liées aux devoirs, communication avec les enseignants). Des informateurs clés ont ajouté que, par comparaison aux services d'établissement classiques, les services de l'initiative TEE sont spécialisés/adaptés aux besoins des élèves et des jeunes.

De plus, les TEE qui ont répondu au sondage jugeaient que les services de l'initiative étaient nécessaires « dans une grande mesure » dans leur collectivité (94 %).

## Rôle du gouvernement fédéral dans l'exécution de l'initiative TEE

Même si l'éducation est une compétence de ressort provincial/territorial<sup>v</sup>, la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés (LIPR)* compte parmi ses objectifs le fait de **promouvoir l'intégration des RP au Canada<sup>vi</sup>.** La *LIPR* précise qu'il faut appliquer ses dispositions de façon à faciliter la coopération entre le gouvernement fédéral et les PT<sup>vii</sup>. **La collaboration avec les PT aux fins de la prestation des services d'établissement est un élément central** des lettres de mandat, des rapports annuels au Parlement et des plans ministériels. En conséquence, IRCC a conclu des ententes avec les PT sur les responsabilités en matière d'établissement, dont la spécificité varie sur le plan de l'éducation et de l'établissement, et la prestation de services fait l'objet d'une planification conjointe dans de nombreux cas.

Les personnes interviewées étaient d'avis dans une large mesure que le rôle du gouvernement fédéral d'offrir l'initiative TEE est approprié. Certains informateurs clés ont fait remarquer que des lacunes importantes se manifesteraient s'il n'y avait plus de financement pour l'initiative TEE, en particulier une réduction de l'accès aux services.

## Avantages de la prestation de services d'établissement dans les écoles

Selon un examen de la littérature, les jeunes nouvellement arrivés au Canada considèrent l'école comme un lieu important pour favoriser l'établissement, l'inclusion sociale et l'appartenance<sup>viii</sup>. Il ressort d'un examen documentaire et des entrevues que l'école peut servir de porte d'entrée en offrant un accès rapide à des services directs (c.-à-d. sur place) et des aiguillages vers d'autres FS. L'école est donc **un point d'accès commode pour les nouveaux arrivants.** Certains clients potentiels pourraient ne pas être au courant des services d'établissement à leur disposition ou ne pas avoir le temps d'accéder aux services dont ils ont besoin, mais comme tous les enfants au Canada doivent fréquenter l'école jusqu'à l'âge légal de fin de scolarité<sup>ix</sup>, il y a un accès garanti pour les enfants et leur famille.

Des personnes interviewées ont aussi souligné que **des groupes clients non traditionnels** — comme le personnel scolaire (p. ex. enseignants, personnel administratif) — **peuvent tirer parti de l'initiative TEE,** car les travailleurs de l'initiative **aident à sensibiliser aux besoins des nouveaux arrivants et à promouvoir la compréhension interculturelle.** La documentation interne donne à penser que l'adoption d'approches intégrées (c.-à-d. le fait d'intégrer les écoles, les clients et les FS à la prestation de services) est un facteur de réussite crucial pour les services d'établissement. L'initiative TEE est donc considérée comme une pratique exemplaire en matière de renforcement de la coopération.

# Gestion efficace et sensible de l'initiative TEE

**Constatation 3 : En raison de différences dans la portée de l'exécution de l'initiative TEE au Canada et de l'incohérence des pratiques touchant la collecte de données et les rapports sur ses activités, il est difficile d'évaluer le rendement de l'initiative de façon systématique et quantitative.**

## Différences dans l'exécution de l'initiative TEE

Pour diverses raisons (p. ex. disponibilité de personnel, règles syndicales, financement, volume de clients), certaines activités ne sont pas offertes par tous les FS. Par exemple, la plupart des FS visés par des études de cas ont déclaré ne pas effectuer de visites à domicile, et la proportion de TEE ayant répondu au sondage qui ont affirmé faire des visites à domicile variait d'un FS à l'autre. De plus, certains FS disent qu'ils fournissent des services liés à l'emploi, mais d'autres pas.

Une évaluation du Programme d'établissement d'IRCC (2018) a fait état de résultats partagés pour ce qui concerne la clarté des définitions des services d'I et O et de CC, des SEBAA et des SE. L'initiative TEE actuelle offre aux FS la souplesse de fournir des services dans n'importe quel de ces volets, mais le prix de cette souplesse est l'incapacité de comparer de nombreuses activités ou, dans certains cas, de vraiment savoir quelles interventions ont lieu.

Une grande différence concernait la disponibilité, le format, la durée et le public cible des activités d'orientation. La durée des activités d'orientation allait des activités d'une ou deux semaines (avec des nuitées) en passant à des séances d'une journée à l'école et de l'orientation sur une base ponctuelle. On a également observé des différences dans les responsables des activités (c.-à-d. des TEE, des pairs leaders et/ou des membres du personnel scolaire, à des degrés variables) et dans le public cible (c.-à-d. les élèves, les parents/tuteurs, le personnel scolaire et les élèves qui ne sont pas de nouveaux arrivants). Les différences étaient attribuées à divers facteurs, dont le lieu, le financement et la disponibilité du personnel durant l'été.

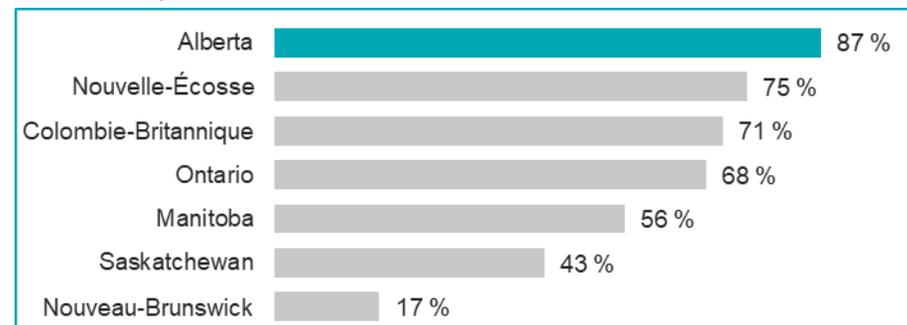
## Caractéristiques courantes de l'exécution de l'initiative TEE

Bien que les RT ne soient pas normalement admissibles aux services d'établissement, aucun client ne se fait refuser l'accès aux services dans les écoles en raison des contributions en nature des écoles (p. ex. bureaux, fournitures).

**Dans toutes les études de cas, les FS ont déclaré offrir des services aux RP et aux RT.** Bien que les contributions en nature soient déclarées dans les Rapports annuels sur le rendement du projet (RARP), elles s'appliquent à l'EC en général plutôt qu'à l'initiative TEE directement. De plus, les contributions mentionnées dans les RARP ne sont pas liées à des activités ni à des clientèles en particulier, ce qui rend difficile l'évaluation de rapport qualité-prix.

Même si les FS ont déclaré consigner les services sous différents volets de financement pour l'établissement (p. ex. I et O plutôt que CC), les FS et les personnes interviewées ont laissé entendre que les services offerts au titre de l'initiative TEE ont une portée comparable à l'échelle du pays. Par exemple, les séances d'information à l'intention des élèves et des parents, la formation et le soutien pour le personnel scolaire, l'aiguillage vers d'autres FS et services communautaires et les services itinérants (p. ex. le fait de travailler à divers endroits au besoin) étaient des activités courantes dans l'ensemble des études de cas. Tous les FS visés par des études de cas ont déclaré offrir des SEBAA dans le cadre de l'initiative TEE, mais ces activités n'étaient pas toujours consignées dans l'iEDEC.

**Figure 6 : Pourcentage de TEE qui fournissent des plans d'établissement, par province/territoire.**

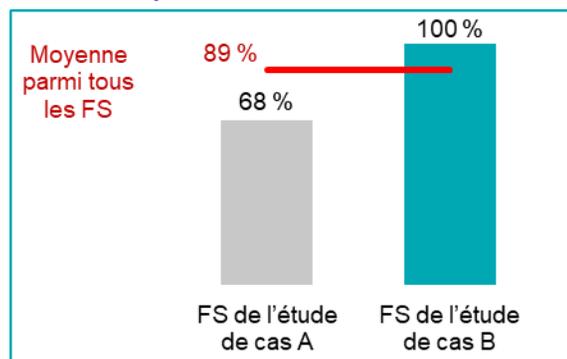


[Source : sondage auprès des TEE]

## Variabilité entre les FS en ce qui touche les caractéristiques des clients

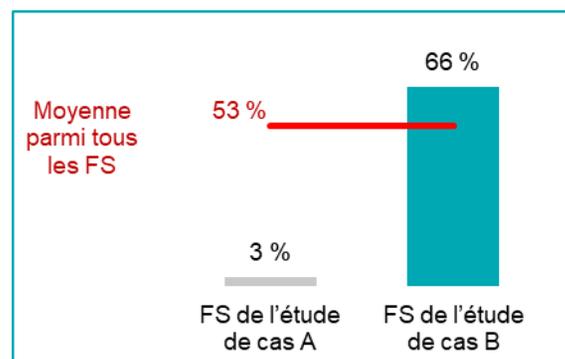
L'analyse des données de l'iEDEC et du SMGC a révélé une **grande variabilité entre les FS en ce qui concerne les caractéristiques des clients**. Pour illustrer ces différences, on a comparé les caractéristiques de l'ensemble des clients de l'initiative TEE (en tant que moyenne) à celles des clients de FS visés par les études de cas (en tant que fourchette)<sup>8</sup>.

**Figure 7 : Écarts – clients qui sont résidents permanents**



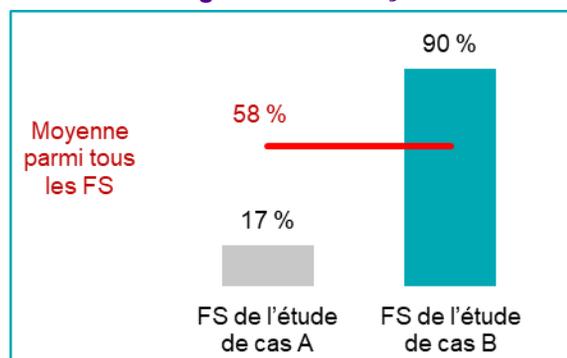
[Source : iEDEC et SMGC]

**Figure 8: Écarts – clients adultes**



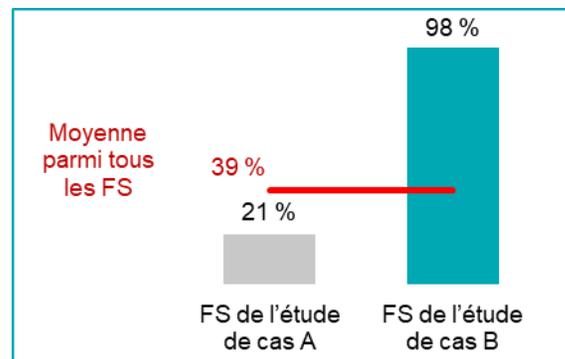
[Source : iEDEC et SMGC]

**Figure 9: Écarts – clients qui connaissent l'anglais ou le français**



[Source : iEDEC et SMGC]

**Figure 10: Écarts – clients réfugiés**



[Source : iEDEC et SMGC]

En ce qui concerne la clientèle servie, on a observé chez les FS de grandes différences dans la proportion de clients qui sont RP, adultes et réfugiés ainsi que dans la proportion de clients connaissant au moins une langue officielle.

Il ressort de l'analyse des caractéristiques des clients que, **même si certains FS ne consignent pas de données sur les RT, ces derniers comptent pour presque le tiers des clients déclarés dans l'iEDEC par d'autres FS (32 %)**.

La prestation des services est répartie à peu près également entre les adultes (53 %) et les mineurs (47 %) dans l'ensemble, **mais certains FS ont déclaré servir des adultes rarement (3 %)**, alors que d'autres affirment que les adultes forment les deux tiers de leur clientèle (66 %).

On a évoqué plus haut les difficultés sur le plan de l'interaction avec les clients et les parents dans d'autres langues. Certains FS ont déclaré que la plupart de leurs clients connaissaient au moins une langue officielle (90 %), tandis que chez d'autres FS, la proportion tombe à moins d'un client sur cinq (17 %).

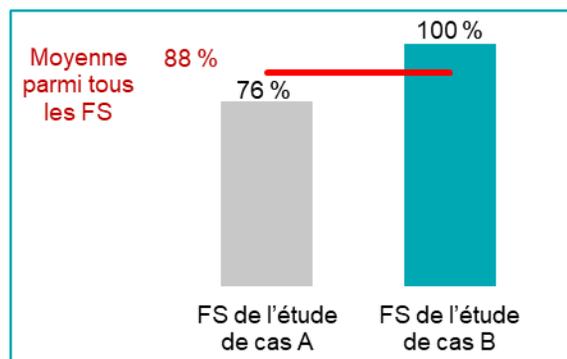
L'évaluation a révélé aussi que les réfugiés peuvent connaître des difficultés particulières. Or, certains FS ont déclaré que la plupart de leurs clients étaient des réfugiés (98 %), tandis que chez d'autres FS, la proportion tombe à un peu plus d'un client sur cinq (21 %).

<sup>8</sup> Le nom des FS est anonymisé à des fins de protection de la confidentialité

## Variabilité entre les FS en ce qui touche la prestation de services

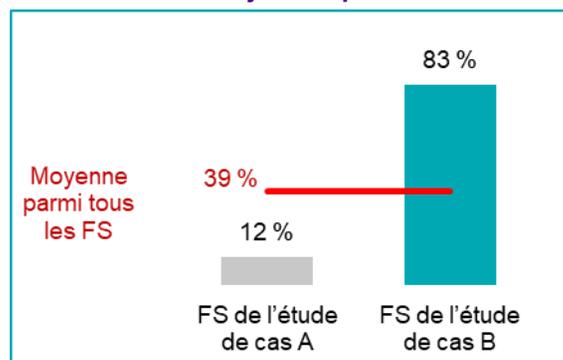
Les données ont indiqué une variabilité entre les FS dans la façon dont les services sont fournis. Pour illustrer ces différences, on a comparé les caractéristiques de l'ensemble des clients de l'initiative TEE (en tant que moyenne) à celles des clients de FS visés par les études de cas (en tant que fourchette)<sup>9</sup>.

**Figure 11 : Écarts – SEBAA où plus d'un besoin est cerné**



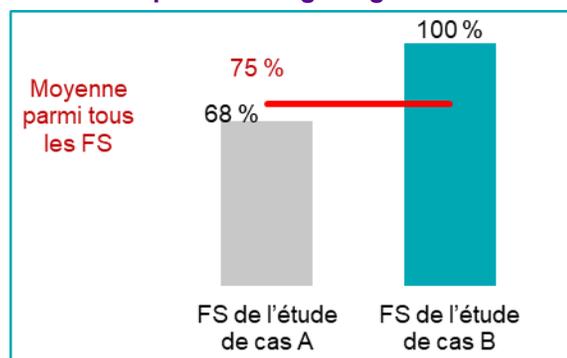
[Source : iEDEC]

**Figure 12 : Écarts – Services d'I et O axés sur trois sujets ou plus**



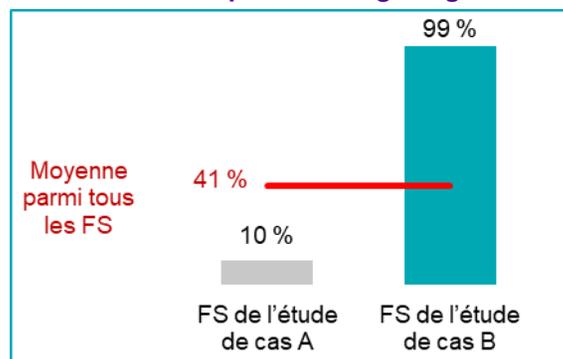
[Source : iEDEC]

**Figure 13 : Écarts – SEBAA donnant lieu à plus d'un aiguillage**



[Source : iEDEC]

**Figure 14 : Écarts – Services d'I et O donnant lieu à plus d'un aiguillage**



[Source : iEDEC]

L'évaluation a fait ressortir des différences dans la façon dont les FS déclarent (ou fournissent) les SEBAA et dans le nombre d'aiguillages découlant de ces services, ainsi que des différences dans le nombre de sujets abordés par les FS dans le cadre des services d'I et O et dans le nombre d'aiguillages découlant de ces services.

En outre, les données administratives touchant les sujets des services d'I et O varient également. Par exemple, alors que presque trois services d'I et O sur quatre comptaient l'éducation parmi les sujets abordés (71 %), le pourcentage chez les FS visés par les études de cas oscillait entre 24 % et 99 %. D'ailleurs, les données de l'iEDEC montrent — dans les cas où les sujets étaient indiqués — qu'il y avait des écarts entre les FS à l'égard des aiguillages effectués. Par exemple, les FS fournissant de l'information sur la santé avaient aiguillé le client vers d'autres services dans 40 % des cas dans l'ensemble, mais la fourchette chez les FS visés par les études de cas se situait entre 6 % et 100 %.

De plus, les données de l'iEDEC ont mis en relief des différences dans la prestation des services dans les volets liés à l'établissement. En effet, deux FS visés par les études de cas n'ont jamais fait état de services fournis au titre du volet des services de CC, et quatre n'ont jamais déclaré la prestation de SEBAA.

On a également relevé des différences à l'intérieur des volets. C'est le cas pour la proportion d'interventions d'I et O visant des familles (dans l'ensemble, 33 %; fourchette : de 3 % à 96 %) et la proportion des services de CC<sup>10</sup> qui avaient pris la forme de cercles de conversation (dans l'ensemble, 7 %; fourchette : de 0 % à 100 %).

<sup>9</sup> Le nom des FS est anonymisé à des fins de protection de la confidentialité.

<sup>10</sup> Dans le sous type d'activité lié au jumelage ciblé et aux activités de réseautage.

## Reddition de comptes sur les activités de l'initiative TEE

Étant donné que l'initiative TEE s'inscrit dans le Programme d'établissement et qu'elle est financée par l'intermédiaire de multiples volets d'établissement, IRCC jugeait nécessaire d'ajouter des « indicateurs » pour identifier les activités de l'initiative TEE dans les bases de données de l'iEDEC et signaler les EC comprenant l'initiative TEE dans les bases de données du SSC.

En mars 2020, on a ajouté des indicateurs de l'initiative TEE au système iEDEC et au SSC. Toutefois, l'utilisation de l'indicateur dans l'iEDEC était inconstante, car de nombreux FS continuent de consigner de l'information dans ce système sans utiliser l'indicateur. Parmi les clients ayant reçu des services fournis à l'école ou désignés comme des services de l'initiative TEE le 1er avril 2020 ou après cette date, 30 % n'étaient pas indiqués comme ayant reçu un service de l'initiative TEE. Il faut en conclure que les FS ont différentes conceptions de ce qui constitue une activité de l'initiative TEE.

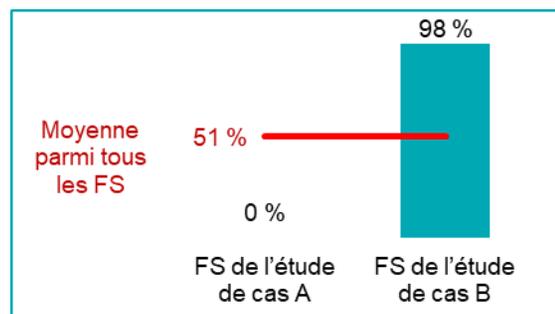
De même, alors que de nombreux FS ont adopté l'indicateur du SSC, certains FS connus de l'initiative TEE ne sont toujours pas indiqués au moyen de l'indicateur de l'initiative. **Faute d'indicateurs utilisés comme il se doit, la collecte de données et les rapports sur l'initiative TEE sont limités à des résultats anecdotiques et à l'utilisation de mesures indirectes pour formuler des constatations quantitatives<sup>11</sup>.** Comme on n'a pas utilisé ces indicateurs avec constance, il n'a pas été possible au Ministère de différencier systématiquement l'initiative TEE des autres activités d'établissement, ce qui a occasionné des difficultés au moment d'imputer les résultats souhaités en matière d'établissement aux interventions de l'initiative TEE.

Une autre difficulté touchant la reddition de comptes dans l'iEDEC tient au fait que **les FS n'ont pas tous adopté les pratiques communes de saisie de données dans l'iEDEC.** Pour ce qui est de la collecte de renseignements sur les clients, les FS ne sont pas tous disposés à fournir des données sur la prestation de services aux RT; par conséquent, la reddition de comptes sur cette population manque de constance. De

plus, les données tirées des entrevues et des études de cas donnent à penser que les FS ne sont pas tous disposés à (ou ne sont pas en mesure de) recueillir des renseignements d'identification sur les mineurs, faisant valoir des considérations liées à la protection des renseignements personnels et à la confidentialité. Vu les grandes différences entre les FS dans le choix des volets d'établissement où se fait la reddition de comptes, il est difficile de comparer les services de différents FS de façon quantitative.

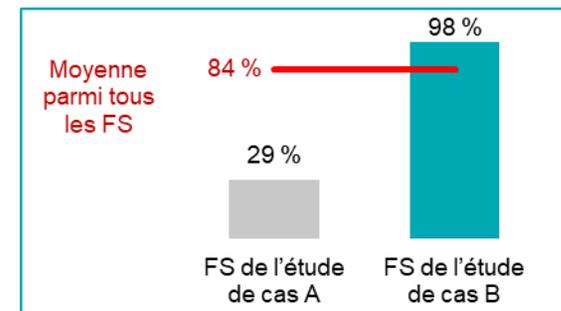
On peut s'appuyer sur les RARP d'IRCC pour rendre des comptes sur les clients non déclarés dans l'iEDEC, mais cette information n'est pas uniforme dans toutes les EC. En outre, le RARP est insuffisant pour évaluer les résultats des clients, car il ne présente que des chiffres globaux et offre peu de possibilités de différencier les types de clients ou les interventions de l'initiative TEE.

**Figure 15: Écart – Clients de FS ayant reçu au moins un SEBAA fourni à l'école ou désigné comme un service de l'initiative TEE**



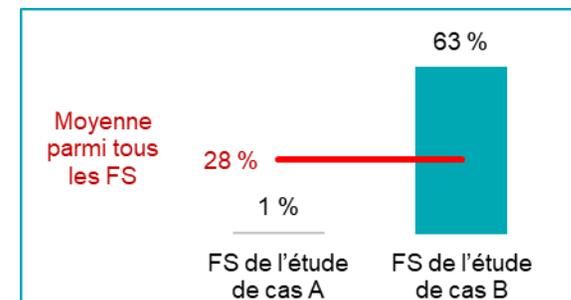
[Source : iEDEC]

**Figure 16: Écart – Clients de FS ayant reçu au moins un service de CC fourni à l'école ou désigné comme un service de l'initiative TEE**



[Source : iEDEC]

**Figure 17: Écart – Clients de FS ayant reçu au moins un service d'I et O fourni à l'école ou désigné comme un service de l'initiative TEE**



[Source : iEDEC]

<sup>11</sup> Pour en savoir plus sur les limites des mesures indirectes utilisées aux fins de l'évaluation, voir la rubrique Consignation de données : iEDEC et SMGC dans la section Limites

**Constatation 4 : Il y a un chevauchement entre les services de l'initiative TEE, les autres services d'établissement et les autres services offerts dans les écoles. Vu la souplesse que procure l'initiative TEE, il est difficile d'évaluer l'ampleur des chevauchements et de savoir s'ils sont problématiques.**

### Difficultés liées aux initiatives à composantes multiples

Les rôles et responsabilités des FS de l'initiative TEE (p. ex. écoles, organismes communautaires) sont énoncés dans des ententes signées, qui comprennent des descriptions de projet, des objectifs, des activités, des clientèles cibles et des données descriptives. Les études de cas ont également révélé que la plupart des FS ont élaboré des descriptions d'emploi pour les travailleurs et les coordonnateurs de l'initiative TEE.

L'orientation stratégique précise que l'initiative TEE peut comprendre des activités s'inscrivant dans les volets SEBAA, I et O, SE et CC. Au lieu de préciser les caractéristiques obligatoires ou fondamentales de l'initiative TEE, l'orientation relative aux activités qui s'inscrivent dans ces volets indique les activités que l'initiative « peut comprendre », sans fournir une liste exhaustive. Les informateurs clés ont salué la souplesse que procure l'orientation stratégique de l'initiative TEE, mais estimaient qu'elle crée de l'ambiguïté lorsque vient le temps de distinguer les services de l'initiative des autres services d'établissement, y compris ceux qui sont financés par IRCC.

L'examen des données a mis en relief l'ambiguïté de l'orientation relative à la reddition de comptes sur les activités. Par exemple, plus de la moitié des entrées dans le champ de type d'activité pour le volet CC entre 2017 et 2020 indiquaient « autre » plutôt qu'une option de menu déroulant pour les activités communautaires<sup>12</sup> ou les activités de jumelage ciblé et de réseautage<sup>13</sup>. De plus, les données ouvertes sur le type d'activité ne sont pas recueillies systématiquement, de sorte qu'il est difficile de réaliser des analyses quantitatives (p. ex. cerner des pratiques exemplaires liées aux services de CC de l'initiative TEE) et des analyses qualitatives (p. ex. comparer les activités de différents FS).

De même, puisque les FS peuvent consigner les données — en tout ou en partie — dans divers volets d'établissement (p. ex. I et O ou CC), il est difficile de comparer les différences dans la prestation des FS et d'évaluer l'ampleur des chevauchements entre les services de CC et les autres services d'établissement.

### Chevauchements dans l'initiative TEE

Les études de cas ont fait ressortir des chevauchements entre les services de l'initiative TEE et les services non liés à l'établissement fournis par les FS et les conseils scolaires. Par exemple, les FS offrent des services non liés à l'initiative TEE qui s'adressent aux jeunes nouvellement arrivés et dont le contenu ressemble aux activités de l'initiative (p. ex. orientation scolaire multiculturelle offerte en marge de l'initiative TEE, aide à la communication entre le foyer et l'école, facilitation de la compréhension interculturelle pour les familles et le personnel scolaire). D'autres exemples comprenaient : le chevauchement des rôles et responsabilités attribués par les écoles et les FS aux TEE et aux autres travailleurs (p. ex. autres membres du personnel affectés aux services multiculturels, travailleurs offrant du soutien aux élèves, modèles culturels); et les FS fournissant dans le cadre de l'initiative TEE des services semblables à ceux qu'offrent déjà certaines écoles (p. ex. clubs de devoirs, séances de tutorat, activités parascolaires).

Même si certaines personnes interviewées ont souligné des similitudes entre le rôle des TEE et celui du personnel scolaire (p. ex. conseillers en orientation), elles étaient d'avis que les TEE fournissent un service plus spécialisé et sont plus sensibles aux besoins des nouveaux arrivants. Les personnes interviewées ont également fait remarquer que les chevauchements dans les services de l'initiative TEE aident à combler des lacunes dans des régions rurales n'ayant peut-être pas accès à des services spécialisés (p. ex. travailleurs sociaux). Dans l'ensemble, les personnes interviewées ont souligné que l'existence de chevauchements n'est pas problématique lorsque les services répondent à un besoin.

Même si certains FS ont établi des protocoles d'entente (PE) ou des partenariats avec les écoles qu'ils servent, ce n'est pas toujours le cas. En l'absence d'ententes bilatérales, il est difficile d'évaluer l'ampleur d'éventuels chevauchements dans les rôles du personnel des FS ou de déterminer si les écoles offrent des services semblables à ceux de l'initiative TEE. Les données probantes provenant du sondage auprès des TEE donnent à croire que les travailleurs de l'initiative fournissent souvent des services qui ne sont pas prévus dans leur description d'emploi. Des 81 % des TEE qui ont affirmé connaître des difficultés au travail, 49 % ont déclaré avoir du mal à fournir des services ne faisant pas partie de leur description d'emploi.

<sup>12</sup> Y compris les événements portant sur la culture ou l'histoire, les sorties éducatives, les journées du quartier, les manifestations sportives/récréatives et les « autres événements communautaires ».

<sup>13</sup> Y compris les cercles de conversation, les activités de réseautage, le jumelage ciblé (c. à d. Liaisons Canada), les projets de leadership pour les jeunes et d'autres activités régulières en groupe.

**Constatation 5 : Même si la diversité des méthodes d'exécution de l'initiative TEE présente des avantages, l'évaluation a aussi révélé des difficultés sur le plan de la prestation de services.**

### **Divers modèles de prestation**

Il ressort de l'évaluation que l'utilisation de divers modèles de prestation présente des avantages et des inconvénients. Étant donné les différences dans le contexte opérationnel (p. ex. en tant que conseils scolaires ou qu'organismes communautaires) et dans les contraintes (p. ex. conventions collectives, réalités du financement) entre les FS, les avantages et les inconvénients varient.

### **Services itinérants et déplacements**

Les services itinérants accroissent l'accès à l'initiative TEE, surtout pour les clients des régions rurales/éloignées et ceux qui ne peuvent rencontrer les travailleurs de l'initiative à l'école. Par contre, les services itinérants supposent que les travailleurs de l'initiative se déplacent, ce qui limite le nombre de clients qu'ils peuvent rencontrer et le temps consacré à la prestation de services. Les déplacements peuvent alourdir le fardeau de TEE parlant des langues que leurs collègues ne maîtrisent pas, car ces personnes ont déjà tendance à avoir une forte charge de travail. Au total, 58 % des TEE sondés ont déclaré qu'ils travaillent principalement à un endroit et offrent aussi des services itinérants. Ces travailleurs ont fait état de difficultés liées aux ressources ou au financement (63 %), à la charge de travail (55 %) et aux contraintes de temps (50 %).

### **Service estival et mises à pied**

On peut mettre à pied les TEE pour l'été afin de réaliser des économies, mais le fait d'avoir du personnel pendant la saison estivale permet aux clients d'interagir en souplesse avec les mêmes personnes au lieu d'avoir à nouer de nouvelles relations avec d'autres employés du FS ou d'autres FS. Certains TEE estimaient que l'interruption des services de l'initiative durant l'été menait à une accumulation du travail (et des problèmes de clients) jusqu'à l'automne.

### **Langue des services**

Il ressort des études de cas que certaines écoles francophones mènent toutes leurs activités en français. Par conséquent, les services autres qu'en français (y compris la traduction et l'interprétation) ne sont pas fournis dans les écoles, ce qui suppose d'aiguiller les clients vers d'autres FS.

### **Protocoles d'entente (PE)**

Certains FS concluent des PE ou d'autres ententes avec les conseils scolaires qu'ils servent. Les ententes peuvent s'avérer utiles, car elles énoncent parfois la portée des responsabilités des TEE, prévoient des contributions en nature et encouragent l'échange d'information entre les parties. L'établissement de rôles et responsabilités clairs et l'échange d'information sur les services fournis aux clients aident à prévenir la prestation de services en double (p. ex. plusieurs évaluations des besoins) et améliorent l'expérience client. L'avantage de la fourniture de l'initiative TEE par un conseil scolaire est qu'on n'a pas à conclure une entente de partenariat.

### **Bureaux**

Comme l'initiative TEE est offerte principalement dans les écoles, son exécution suppose de fournir des bureaux, d'autoriser les TEE à se rendre dans les classes ou d'avoir des locaux près de l'école. Même si l'orientation stratégique précise que les écoles font des contributions en nature, certaines personnes interviewées ont signalé que les écoles ne fournissent pas toujours des locaux et que certains enseignants n'autorisent pas les travailleurs de l'initiative à entrer dans leur classe ou ne laissent pas les élèves quitter la classe pour parler aux travailleurs de l'initiative. Faute de locaux appropriés, les TEE doivent parfois discuter avec les clients de sujets délicats dans des espaces publics de l'école.

### **Protection des renseignements personnels et de la confidentialité**

Les FS communautaires et les conseils scolaires n'échangent pas toujours l'information sur les clients. On protège la vie privée des clients en ne communiquant pas l'information, mais on risque également de ne pas mettre les nouveaux arrivants au courant de l'existence de l'initiative TEE. En outre, les personnes interviewées ont fait remarquer que les clients peuvent devoir subir une nouvelle évaluation des besoins (donc, des évaluations multiples) s'ils vont à une autre école, ce qui risque de nuire à la continuité du service ou d'avoir des répercussions négatives sur l'expérience client.

### **Services aux résidents temporaires**

Certains TEE ont déclaré avoir fourni des services à de nombreux clients non admissibles, comme des RT. Même si la prestation de services aux RT accroît la disponibilité des services à différentes populations et les directives actuelles permettent de servir des RT à cause des contributions en nature des écoles, certains TEE et membres du personnel de FS ont soulevé des préoccupations à l'égard du risque d'épuisement professionnel et de la baisse de la capacité de servir des clients admissibles. Certains FS ont également parlé de la confusion qui régnait quant à la possibilité de servir des clients non admissibles.

### **Aiguillage centralisé**

Certains FS invitent les nouveaux arrivants clients à s'inscrire à l'école par l'intermédiaire d'une plateforme d'aiguillage centralisé. L'aiguillage centralisé permet de veiller à ce que tous les nouveaux arrivants à l'école connaissent de l'initiative TEE et y aient accès, tandis que les écoles qui n'y ont pas recours doivent compter sur l'aiguillage par des tiers ou sur le bouche à oreille. Certaines personnes interviewées jugeaient que l'aiguillage centralisé ne se prêtait peut-être pas à la situation de FS de taille modeste.

## Constatation 6 : Les TEE ont joué un rôle clé dans la réaction à la pandémie de COVID 19, principalement par la prestation de services en ligne et par la fourniture et la promotion de l'accès à la technologie.

### TEE et COVID-19

Il ressort de l'évaluation que les TEE ont joué un rôle clé à de nombreux égards pour réagir à la pandémie de COVID-19 et combler les divers besoins des clients. En particulier, les études de cas ont mis en relief l'important apport des travailleurs de l'initiative pour ce qui est de fournir des services en ligne et de promouvoir/fournir l'accès à la technologie.

Les TEE qui ont participé aux discussions en groupe ont souligné que leurs relations étroites avec les élèves leur avaient permis de cerner les problèmes liés à la technologie pour les écoles, par exemple savoir qui n'a pas accès à Internet ou à une technologie fiable (p. ex. portable, tablette) pour participer en classe. De plus, quelques FS ont déclaré avoir demandé et obtenu une modification du financement pour l'acquisition d'outils technologiques afin que les clients puissent participer à l'école.

Les services de l'initiative TEE n'ont pas été fournis exclusivement en ligne tout au long de la pandémie, car la prestation de certains services s'est poursuivie sur le terrain de l'école ou à d'autres endroits. Les études de cas ont mis en lumière des situations où les TEE étaient considérés comme « essentiels » par la gouvernance des écoles à la réouverture des classes et dans d'autres cas où le nombre d'élèves était limité. L'importance accordée au personnel de l'initiative TEE dans ces circonstances témoigne de la valeur et de la nécessité de l'initiative.

Des personnes interviewées estimaient que la COVID-19 avait créé de nouvelles tâches pour des TEE, qui ont dû — par exemple — configurer les outils technologiques des parents/tuteurs et des enfants et soutenir les communications entre les écoles et les familles au lieu de fournir les services classiques de l'initiative. La nécessité de l'initiative TEE s'est peut être accrue dans des régions où l'accès à Internet est problématique.

### Prestation de services en ligne

Parallèlement à la modernisation numérique en cours du Ministère, la pandémie s'est avérée une occasion unique d'envisager la valeur de la prestation de services en ligne dans le contexte de la conception de l'initiative TEE. Les personnes interviewées ont insisté sur la valeur de la prestation de services en ligne pour ce qui est d'accroître l'accès à l'initiative TEE dans les régions rurales et dans les écoles offrant seulement des services itinérants. En réduisant les déplacements des TEE, les services en ligne augmentent le temps que les travailleurs peuvent consacrer à la prestation de services. C'est particulièrement avantageux pour les employés qui parlent des langues que leurs collègues ne maîtrisent pas et qui doivent peut être se rendre à plusieurs endroits à n'importe quel jour.

Les études de cas jettent un éclairage intéressant sur les forces et les difficultés reliées à la prestation de services en ligne. En effet, si une séance en ligne tenue dans le cadre de l'initiative TEE peut accueillir plus de clients, certains travailleurs trouvent l'environnement virtuel moins stimulant. D'autres ont affirmé que le passage aux services en ligne avait alourdi leur charge de travail, car ils sont accessibles à plus de gens que lorsqu'ils fournissent les services en personne. Bien que les services en ligne retirent l'obstacle des déplacements pour certains clients, les travailleurs ont fait savoir que d'importantes barrières technologiques à l'accès aux services demeurent, comme les lacunes sur le plan des compétences numériques ou l'absence d'accès à un ordinateur ou à Internet.

Malgré l'existence de barrières technologiques, les études de cas donnent à penser que les clients ont renforcé leurs capacités technologiques par nécessité durant la pandémie. On ne saurait attribuer cette amélioration des capacités au passage des services de l'initiative TEE à l'environnement virtuel, mais de nombreux clients ont accru leur usage de la technologie à mesure que des aspects de la vie courante — comme faire une commande en ligne ou téléphoner à un magasin pour tirer parti du service de cueillette à l'auto — l'ont rendue nécessaire.

Les personnes interviewées ont également souligné que la prestation de services en ligne procure aux clients un « espace virtuel sécuritaire » pour accéder à l'initiative TEE, par exemple les personnes qui ne seraient pas en mesure de se présenter aux locaux de l'initiative en raison de la violence au foyer. En revanche, les personnes interviewées ont aussi fait remarquer que certaines personnes ont perdu l'accès à un « lieu physique sécuritaire » pour bénéficier de services lorsque les FS/écoles ont fermé leurs portes durant la pandémie. En somme, l'évaluation fait ressortir l'importance d'offrir des options virtuelles et physiques aux clients.

**Constatation 7 : On offre de la formation aux TEE, mais celle-ci n'est pas toujours propre à l'initiative ni n'est normalisée pour l'ensemble des fournisseurs de services. Néanmoins, les travailleurs de l'initiative sont généralement satisfaits de la formation offerte.**

**Formation et outils pour les TEE**

Les lignes directrices relatives à la négociation d'ententes aux fins du Programme d'établissement abordent le sujet de la formation et du PP, y compris les droits de scolarité / l'inscription, la rémunération des employés et les coûts de déplacement. Les guides fournis aux bénéficiaires de financement indiquent que les FS sont chargés de veiller à ce que le personnel dispose des outils et de la formation nécessaires pour évoluer dans un environnement respectueux et sécuritaire. Toutes les régions sont soutenues par des organisations cadres pouvant offrir des formations sur divers sujets pertinents pour les TEE<sup>14, 15</sup>.

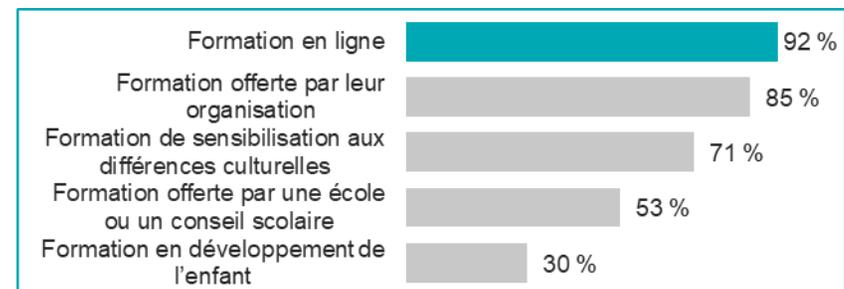
Certains informateurs clés ont fait remarquer que d'autres organisations conçoivent des outils et des directives pour les travailleurs de l'initiative et qu'elles varient selon les FS et les régions<sup>16</sup>. Des FS visés par des études de cas ont aussi affirmé avoir au sein de leur organisation des postes de coordonnateurs et de direction dont les titulaires ont pour mandat d'élaborer des outils, des formations et des directives. Il ressort des études de cas que le jumelage — au cours duquel un TEE accompagne et observe un collègue expérimenté durant une période donnée (p. ex. deux ou trois semaines) — est une pratique courante. De nombreux FS, surtout ceux qui offrent des services de l'initiative TEE depuis longtemps, ont déclaré avoir pour les nouveaux employés des manuels d'orientation qui énoncent les rôles et les responsabilités et décrivent les procédures normalisées ainsi que les types de services.

Les informateurs clés qui travaillaient pour un conseil scolaire estimaient que leurs employés étaient mieux placés pour bénéficier de formations, puisque l'école offrait gratuitement des possibilités de formation et de PP. Ces formations présentent aussi l'avantage de coïncider avec les jours de perfectionnement professionnel de l'école, ce qui réduit au minimum les jours où les clients n'ont pas accès aux TEE. Par contre, des données résultant d'observations informelles donnent à penser que les TEE évoluant au sein d'organismes communautaires sont peut-être mieux informés au sujet des services d'établissement offerts à l'extérieur des écoles.

De façon générale, les membres du personnel de l'initiative TEE interviewés voyaient d'un bon œil la formation offerte/reçue et les modalités de financement du PP. Invités à dire à quel point ils étaient satisfaits de la formation, **presque tous les TEE sondés ont déclaré que la formation reçue avait été utile** au moins dans une certaine mesure (97 %).

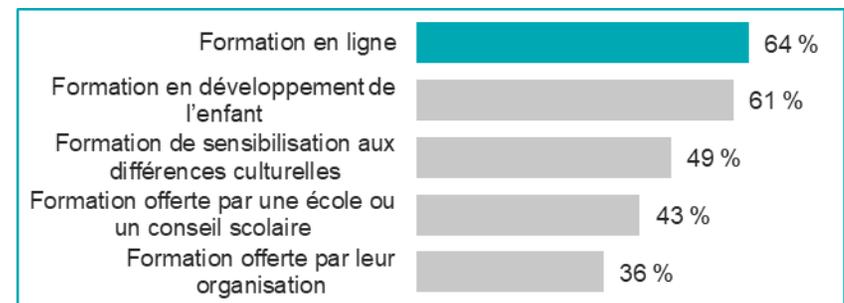
Néanmoins, de nombreux TEE qui avaient bénéficié d'une formation ont exprimé le désir de recevoir une formation supplémentaire (78 %). Certains travailleurs jugeaient qu'on pouvait améliorer la formation en l'adaptant au contexte de l'initiative TEE au lieu de s'en tenir à des généralités (p. ex. sur l'établissement). Les réponses fournies lors du sondage auprès des FS ont également fait ressortir l'existence de différences entre les régions rurales et urbaines en ce qui concerne la disponibilité de PP, ainsi que la nécessité d'offrir de la formation sur des sujets comme les pratiques tenant compte des traumatismes, la sensibilité aux différences culturelles et les services d'établissement communautaires.

**Figure 18 : Types de formation mentionnés par les TEE qui ont déclaré avoir reçu une formation**



[Source : sondage auprès des TEE]

**Figure 19 : Formation supplémentaire souhaitée par les TEE qui ont reçu d'autres formations**



[Source : sondage auprès des TEE]

<sup>14</sup> P. ex. : sensibilité culturelle, barrières auxquelles font face les nouveaux arrivants, inclusion sociale.

<sup>15</sup> Les personnes interviewées dans de petites provinces ont fait remarquer qu'une plus grande part de leur budget de PP est destiné aux déplacements, car les formations requises ne sont pas toujours accessibles dans la province.

<sup>16</sup> En Ontario, par exemple, il y a le Réseau d'intégration communautaire ainsi que le Centre ontarien de prévention des agressions.

# Réactivité et efficacité des services de l'initiative TEE

**Constatation 8 : Les services de l'initiative TEE sont considérés comme utiles et adaptés aux besoins des clients, car ils contribuent à l'intégration des élèves nouveaux arrivants et de leur famille en améliorant leur connaissance du système d'éducation, en préparant les élèves pour l'école, en accroissant la participation à l'éducation, et en aiguillant les clients vers des services communautaires ou autres.**

## Réactivité de l'initiative TEE

Les personnes interviewées étaient d'avis que les services à l'école sont conçus pour être souples, car les TEE peuvent réagir à des problèmes à l'école dès qu'ils surviennent au lieu d'intervenir après coup dans les locaux du FS. De même, il est commode pour les parents et tuteurs de recevoir des services lorsqu'ils viennent chercher les enfants à l'école, par exemple, au lieu de s'y rendre expressément pour obtenir des services. Par conséquent, les services de l'initiative TEE sont réactifs sur le plan tant du lieu que du moment.

Comme les membres du personnel de l'initiative TEE connaissent le personnel scolaire et, dans certains cas, travaillent au conseil scolaire, ils sont bien placés pour réagir aux barrières auxquelles les nouveaux arrivants font face. Les TEE sont en mesure d'adapter leurs services aux besoins des clients et des conseils scolaires. Par exemple, la prestation de services itinérants aide à combler les besoins des clients dans les collectivités rurales et éloignées tout en permettant aux conseils scolaires d'étendre la portée des services de l'initiative aux collectivités ayant de modestes populations de nouveaux arrivants.

Néanmoins, certains membres du personnel de l'initiative TEE sondés (44 %) estimaient que les services fournis par l'initiative aux élèves nouveaux arrivants et à leurs parents/tuteurs présentent des lacunes; les lacunes les plus mentionnées concernent la transition vers les services (56 %), la prise de contact avec les familles nouvellement arrivées (40 %) et le counseling à court terme (30 %).

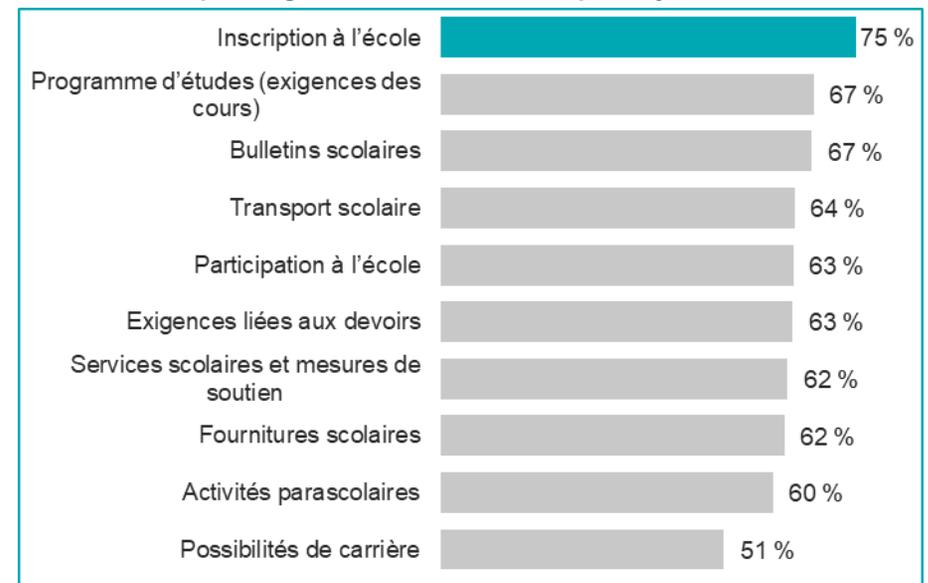
## Points de vue des TEE sur l'utilité

Quelques personnes interviewées ont déclaré que la reddition de comptes sur l'initiative TEE est largement anecdotique en raison du manque de données quantitatives. Cependant, une abondance de données de sondage montre que les clients perçoivent l'initiative TEE comme étant réactive et utile. Invités à dire si les services de l'initiative TEE répondent aux besoins des clients, presque tous les travailleurs de l'initiative estimaient qu'ils comblaient les besoins des élèves (97 %) autant que des parents/tuteurs (98 %).

## Points de vue des parents/tuteurs sur l'utilité

À court terme, l'initiative TEE vise à familiariser les parents et les tuteurs avec le système scolaire. Lors du sondage mené auprès des clients, 75 % des parents/tuteurs participants étaient d'avis que les services d'établissement reçus à l'école avaient amélioré leur connaissance du système d'éducation au Canada au moins dans une certaine mesure. L'initiative avait aussi aidé les parents/tuteurs à mieux connaître divers sujets liés à l'éducation.

**Figure 20 : Appréciation par les parents/tuteurs des connaissances acquises grâce à l'initiative TEE, par sujet**



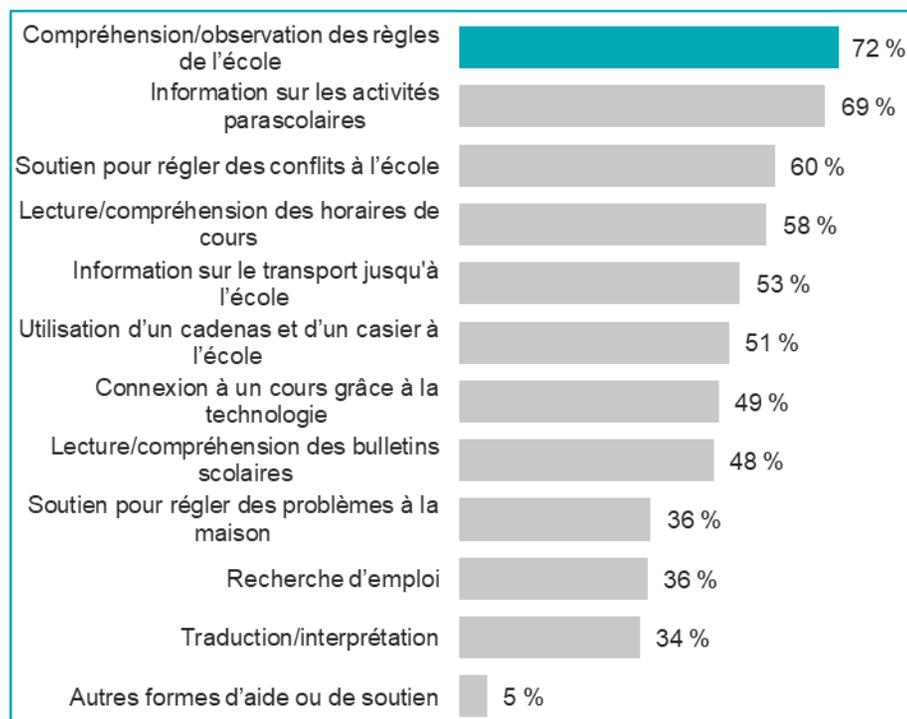
[Source : sondage auprès des clients de l'initiative TEE]

## Points de vue des élèves sur l'utilité

Les anciens élèves avaient une opinion largement favorable en ce qui concerne l'utilité de l'initiative TEE. Parmi les anciens élèves ayant participé à une activité de préparation ou d'information sur l'école, 97 % estimaient que l'événement avait été au moins assez utile. De même, 99 % des anciens élèves ayant bénéficié de l'aide d'un travailleur de l'établissement dans leur école jugeaient que « l'aide et le soutien fournis par le travailleur » avait été au moins assez utile.

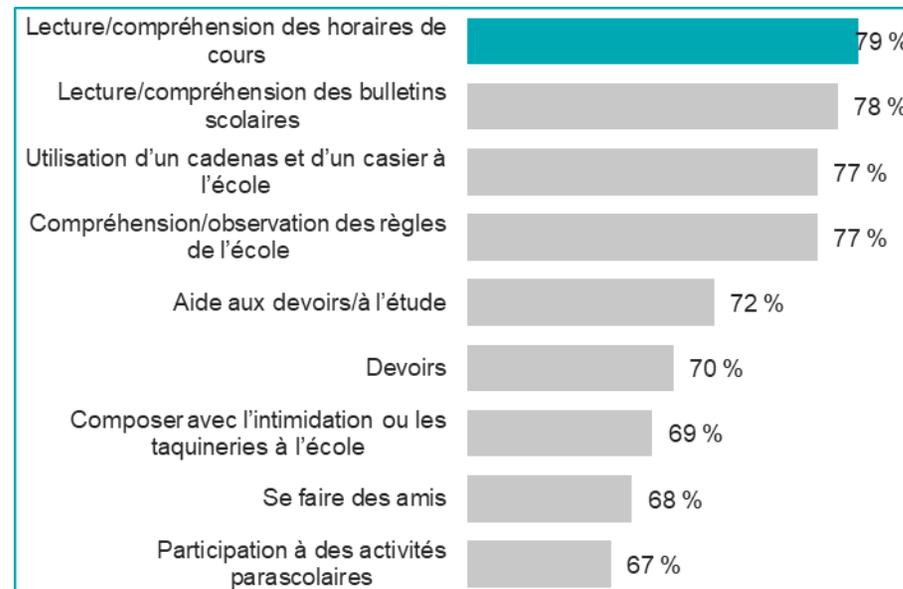
Les élèves actuels avaient aussi une opinion favorable concernant l'utilité de l'initiative TEE. Parmi les élèves actuels ayant participé à une activité de préparation ou d'information sur l'école, 99 % estimaient que l'événement avait été au moins assez utile. De plus, 99 % des élèves actuels ayant bénéficié de l'aide d'un travailleur de l'établissement dans leur école jugeaient que « l'aide et le soutien fournis par le travailleur » avait été au moins assez utile.

**Figure 21 : Type d'aide que des élèves actuels ont déclaré avoir reçu dans le cadre de l'initiative TEE**



[Source : sondage auprès des clients de l'initiative TEE]

**Figure 22 : Élèves actuels déclarant avoir approfondi leurs connaissances, par sujet**



[Source : sondage auprès des clients de l'initiative TEE]

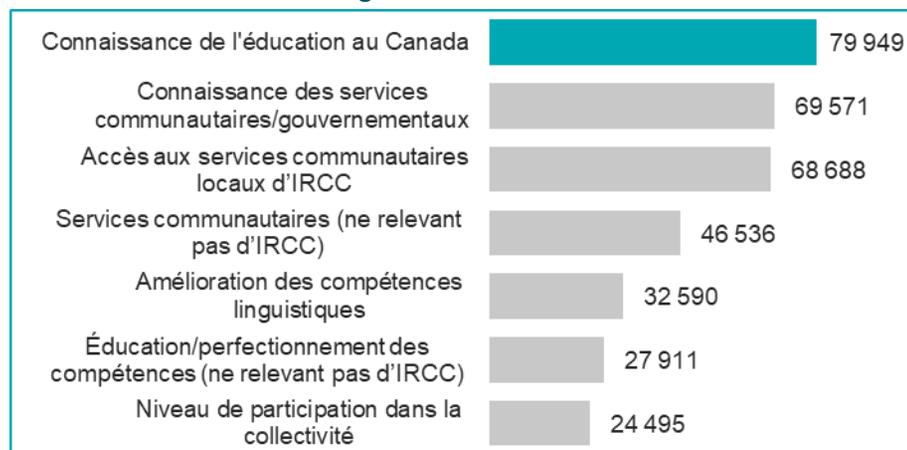
## Services de l'initiative TEE pour le personnel scolaire

IRCC ne recueille pas de données sur les services fournis au personnel des écoles, de sorte que les portraits des résultats sont largement anecdotiques. Néanmoins, tous les FS visés par les études de cas ont déclaré avoir fourni du soutien et/ou de la formation au personnel scolaire, à l'instar de la plupart des travailleurs (80 %) et FS de l'initiative TEE (86 %) sondés. Le plus souvent, ce soutien prenait la forme d'aide à la médiation et à la résolution de conflits, de services d'interprétation lors de rencontres de clients avec l'école, de formation interculturelle et de séances d'information sur les services et les rôles de l'initiative TEE. Les personnes interviewées estimaient que la formation et le soutien offerts au personnel scolaire accroissent la sensibilité aux enjeux touchant les nouveaux arrivants et permettent de s'assurer que le personnel possède des compétences culturelles.

## Aiguillage

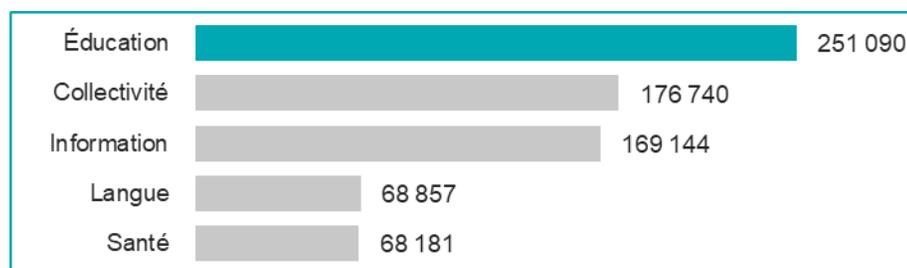
Le **Profil des activités de l'initiative TEE** présente des données sur l'aiguillage effectué dans le cadre des volets des SEBAA et des services d'I et O. La plupart des parents/tuteurs sondés qui avaient été aiguillés vers d'autres services estimaient que l'aiguillage et les relations nouées grâce à leur FS de l'initiative TEE avaient été utiles au moins dans une certaine mesure (85 %).

**Figure 23: Les sept principaux aiguillages découlant de SEBAA fournis à l'école ou désignés comme des services de l'initiative TEE**



[Source : iEDEC]

**Figure 24 : Les cinq principaux aiguillages découlant de services d'I et O fournis à l'école ou désignés comme des services de l'initiative TEE**



[Source : iEDEC]

## Participation

Un autre résultat souhaité de l'initiative TEE est la participation au sein du système scolaire, tant par les enfants et les jeunes que par leurs parents et tuteurs.

Presque tous les TEE sondés ont déclaré que l'initiative contribuait au moins dans une certaine mesure à l'intégration des élèves nouveaux arrivants dans les écoles (99 %), à l'intégration des familles de nouveaux arrivants dans la société (97 %) et à l'inclusion en milieu scolaire (96 %).

Les parents et tuteurs sondés ont affirmé que les services reçus de leur FS de l'initiative TEE les avaient aidés au moins dans une certaine mesure à participer aux activités scolaires à la maison (60 %) et à l'école de leurs enfants (64 %).



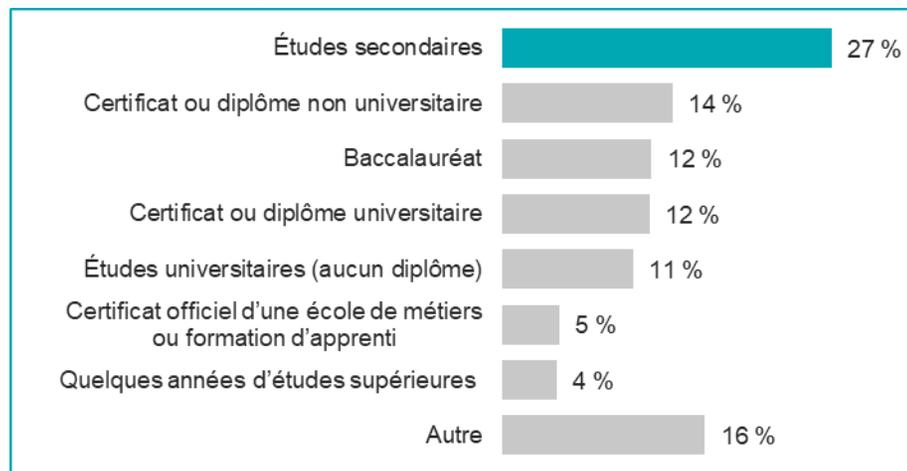
**Constatation 9 : Les données probantes donnent à penser que les élèves bénéficiant de services de l'initiative TEE ont une opinion favorable de leur école et de leur place dans celle-ci. En outre, de nombreux clients de l'initiative ont déclaré avoir reçu un diplôme et compter poursuivre leurs études.**

### Réussite scolaire et aspirations

Un des résultats souhaités à long terme de l'initiative TEE est que les élèves nouveaux arrivants éprouvent un sentiment d'appartenance qui soutient leur rendement scolaire et qu'ils disposent de renseignements complets sur les possibilités de carrière et d'éducation futures.

De nombreux anciens élèves sondés ont déclaré avoir terminé leurs études secondaires (72 %). De plus, presque trois anciens élèves diplômés sur quatre ont affirmé avoir fait des études postsecondaires (74 %). Quant aux élèves actuels ayant pris part au sondage, 40 % d'entre eux ont dit aspirer à l'obtention d'un diplôme universitaire.

**Figure 25 : Niveau de scolarité le plus élevé déclaré par d'anciens élèves ayant indiqué avoir obtenu un diplôme**



[Source : sondage auprès des clients de l'initiative TEE]

### Décrochage scolaire

Au total, 7 % des élèves actuels sondés ont déclaré avoir décroché de l'école au moins une semaine. Les principales raisons évoquées pour le décrochage étaient la nécessité de travailler (25 %), l'intimidation et les taquineries à l'école (21 %) et l'ennui à l'école (19 %).

En outre, 8 % des élèves actuels auraient songé à décrocher, en raison notamment du fait qu'ils ont du mal à obtenir de bonnes notes (48 %), n'aiment pas l'école (40 %) ou s'ennuient à l'école (34 %).

### Points de vue des clients sur l'école

Lorsqu'on leur a demandé ce qu'ils pensaient de l'école à leurs débuts, 15 % des élèves actuels ont déclaré ne pas aimer l'école, au moins pas beaucoup. À la question de savoir ce qu'ils pensent maintenant de l'école, la proportion d'élèves n'aimant pas l'école, au moins pas beaucoup, a chuté à 10 %. En outre, presque la moitié des élèves actuels sondés aimeraient davantage l'école aujourd'hui qu'à leurs débuts<sup>17</sup> (46 %).

Au-delà du fait d'aimer l'école ou pas, le sondage a révélé d'autres opinions favorables, notamment le fait que la plupart des élèves actuels ont l'impression d'avoir sa place à l'école (90 %) et de bien réussir dans leur travail scolaire (73 %). De plus, seulement 3 % des clients actuels sondés jugeaient qu'ils se situaient en deçà de la moyenne pour ce qui est de leur travail scolaire.

<sup>17</sup> Ce chiffre exclut les élèves qui avaient une opinion très favorable de l'école à leurs débuts.

**Constatation 10 : On a identifié comme une pratique prometteuse le recrutement et la formation d'élèves en tant que pairs leaders. Toutefois, les initiatives relatives aux pairs leaders ne sont pas uniformes chez tous les fournisseurs de services.**

## Pairs leaders

Il ressort des entrevues avec des informateurs clés et des études de cas que la formation de « pairs leaders » est une pratique prometteuse. On entend par « pairs leaders » les élèves immigrants qui ont fait face en bonne partie aux mêmes épreuves et barrières que les élèves arrivant dans le système scolaire et qui servent de modèles aux nouveaux arrivants qui font leur entrée dans le système d'éducation canadien. Les membres du personnel du FS sondés estimaient que la présence de pairs leaders servant de modèles montre aux nouveaux élèves qu'ils possèdent aussi le potentiel requis pour devenir des leaders à l'école.

En général, les FS visés par les études de cas ont déclaré qu'ils fournissent aux pairs leaders de la formation sur le leadership et le renforcement de l'esprit d'équipe. Une fois formés, les pairs leaders peuvent prêter assistance et organiser des activités et des événements d'orientation pour les élèves.

Certains des membres du personnel de l'initiative TEE interviewés ont fait savoir qu'ils avaient eux-mêmes été pairs leaders dans le passé, et des FS ont déclaré qu'ils embauchent des travailleurs de l'initiative appartenant à ce groupe lorsqu'ils en ont la possibilité. Le recours à des pairs leaders présente également l'avantage de fournir des occasions de bénévolat aux jeunes nouveaux arrivants tout en allégeant le fardeau du personnel de l'initiative TEE (p. ex. en confiant à des pairs leaders l'animation d'activités d'orientation).

Comme IRCC n'impose pas d'exigences fondamentales à l'égard de l'initiative TEE, y compris à l'égard de l'orientation et du leadership par les pairs, les directives internes ne définissent pas la notion de « pair leader ». En conséquence, les protocoles touchant le leadership par les pairs et la formation des pairs leaders sont laissés à la discrétion de chaque FS. Parmi les élèves sondés qui avaient participé à des activités d'orientation (c.-à-d. un événement ayant pour but d'informer les élèves au sujet de l'école et de les y préparer), près de la moitié des élèves actuels (46 %) et des anciens élèves (47 %) ont affirmé être devenus pairs leaders après leur participation à l'activité d'orientation.

Les clients sondés ont également exprimé des opinions favorables au sujet de l'utilité de l'apport des pairs leaders qui les avaient aidés. Parmi les élèves sondés qui avaient bénéficié de l'aide d'un pair leader, 95 % des élèves actuels et 99 % des anciens élèves jugeaient que le pair leader les avait au moins assez aidés.



# Conclusions et recommandations

## Conclusions

Le présent rapport a exposé les constatations qui se dégagent de l'évaluation de l'initiative TEE d'IRCC. L'évaluation a été réalisée conformément à la Politique sur les résultats du Conseil du Trésor et a été désignée comme faisant partie de l'exercice de planification des évaluations ministérielles. Elle était axée surtout sur la mise en œuvre, la conception et l'efficacité de l'initiative TEE, y compris l'exécution de l'initiative à l'échelon régional. En outre, l'évaluation a compris une optique de l'ACS+ et a examiné les répercussions de la COVID-19 sur la conception et l'exécution de l'initiative TEE.

Dans l'ensemble, il ressort de l'évaluation que la nécessité de l'initiative TEE est manifeste et démontrable. Les jeunes et enfants nouvellement arrivés ainsi que leurs parents ou tuteurs ont besoin de services d'établissement en milieu scolaire pour s'intégrer pleinement dans la société et le système d'éducation du Canada. L'initiative TEE procure également aux élèves nouveaux arrivants et à leurs parents/tuteurs un point d'accès commode aux services d'établissement. De plus, le gouvernement du Canada a un rôle évident à jouer dans la prestation de l'initiative TEE, même si l'éducation est une compétence de ressort provincial/territorial, car le gouvernement fédéral est responsable de l'intégration des nouveaux arrivants.

En ce qui concerne la gestion de l'initiative TEE, l'évaluation a révélé que le recours à des modèles de prestation uniques permet aux FS d'adapter leurs programmes aux priorités régionales, provinciales/territoriales et locales. Cependant, cette souplesse crée des difficultés lorsqu'on veut faire le point sur le rendement de l'initiative, comme comparer différents FS ou comprendre quelles interventions sont les plus efficaces pour un groupe donné, et dans quelles circonstances.

Malgré les limites des données, l'évaluation a révélé que les clients — à savoir les élèves, les familles et le personnel scolaire — considèrent que les services de l'initiative TEE sont utiles et adaptés à leurs besoins. Les données probantes donnent à penser que l'initiative TEE contribue à accroître les connaissances, la participation et la performance dans le système d'éducation. L'initiative TEE est également utile en ce qu'il permet, d'une part, d'aiguiller les clients vers d'autres services d'établissement dont ils ont besoin pour s'intégrer et, d'autre part, d'accroître la compréhension culturelle du personnel scolaire.

Ainsi, même si les constatations qui se dégagent de l'évaluation signalent généralement une contribution fructueuse de l'initiative TEE à l'établissement et à l'intégration des nouveaux arrivants, il reste encore d'importantes lacunes dans notre compréhension des divers modèles de prestation et de l'efficacité de ces activités pour les clients. Moyennant des modifications de la conception de l'initiative en vue de mieux définir les activités TEE et la collecte de données améliorée, IRCC serait mieux placé pour surveiller les résultats de l'initiative et rendre des comptes sur ceux-ci. L'évaluation met de l'avant trois recommandations reposant sur ce constat.

## Recommandation 1

L'initiative TEE est une initiative à composantes multiples, c'est à dire que les services peuvent comprendre des composantes qui s'inscrivent dans divers volets de financement de l'établissement. Il peut compter différentes activités, dont les suivantes : information et orientation, sensibilisation des familles de nouveaux arrivants, évaluation des besoins et planification d'action, transition vers les services, aiguillage assisté, travail social individualisé, counseling non thérapeutique, compréhension culturelle, interprétation, visites à domicile, sensibilisation communautaire et défense des intérêts.

L'orientation stratégique sur les activités qui s'inscrivent dans les volets d'établissement ne précise pas les caractéristiques obligatoires ou fondamentales de l'initiative TEE ni ne contient une liste exhaustive des activités. Bien qu'on puisse saluer la souplesse que procure une orientation stratégique générale, celle-ci entraîne un manque d'uniformité des activités offertes à l'échelle du pays et une absence de compréhension commune des activités propres à l'initiative TEE.

L'évaluation a révélé une grande variabilité dans la prestation des SEBAA, des services d'I et O et des services de CC par les fournisseurs de services, y compris au chapitre de l'exhaustivité des évaluations des besoins et de la fréquence des interventions des TEE. L'élaboration de nouvelles politiques établissant un meilleur équilibre entre souplesse et normalisation favoriserait une plus grande uniformité dans la façon dont les services sont fournis à l'échelle du Canada et aiderait à identifier plus clairement les activités liées à l'initiative TEE, renforçant ainsi la collecte de données et la mise en commun des pratiques exemplaires.

**Recommandation 1 : IRCC devrait confirmer et établir une définition commune de l'initiative TEE qui décrit les activités et services fondamentaux, et appuyer cette définition par des politiques et directives claires.**

## Recommandation 2

L'initiative TEE connaît des difficultés sur le plan de la collecte de données. Bien que le Ministère ait déployé des efforts pour répertorier les activités de l'initiative TEE dans l'iEDEC, les mesures actuelles ne permettent pas de bien distinguer les services de l'initiative des autres services d'établissement. De même, les efforts pour recenser les fournisseurs de services de l'initiative TEE dans le SSC n'ont pas été pleinement mis en œuvre. En attendant qu'IRCC exécute une stratégie fiable pour recenser les activités et les fournisseurs de services de l'initiative TEE, le Ministère aura du mal à rendre des comptes sur le rendement de façon quantitative ou systématique.

Le Ministère doit également s'assurer que les données recueillies sont utiles et consignées de façon uniforme. Les renseignements sur la plupart des activités de connexions communautaires de l'initiative TEE sont insuffisants pour comprendre la nature des interventions. De même, lorsque divers FS mènent la même activité, on observe un niveau élevé de variabilité dans la consignation des données et la reddition de comptes. L'évaluation a également révélé l'existence d'une confusion et d'une variabilité quant aux activités qu'il faut consigner dans l'iEDEC et aux populations cibles. IRCC doit donc veiller à ce que les membres du personnel du Ministère et des FS comprennent bien les politiques relatives à la collecte de données.

Enfin, le Ministère ne recueille pas de données quantitatives sur les services fournis au personnel des écoles (p. ex. enseignants, personnel administratif). Comme le personnel scolaire est un groupe client clé, visé par des résultats définis, IRCC doit s'assurer de recueillir des données pour ce groupe.

L'amélioration de la collecte de données mettra IRCC dans une bonne position pour réaliser de meilleures évaluations du rendement de l'initiative TEE, ce qui permettra de soutenir la prise de décisions reposant sur des données probantes, d'améliorer la conception de l'initiative et de fournir des services plus efficaces.

### Recommandation 2 : IRCC devrait :

**A) Élaborer et mettre en œuvre une stratégie pour consigner clairement les activités et services fondamentaux de l'initiative TEE et les fournisseurs de services qui les offrent, recensés grâce aux mesures de la recommandation 1, dans l'iEDEC et le SSC.**

**B) Mettre en œuvre et communiquer des politiques et directives mises à jour pour les procédures de saisie de données liées à l'initiative TEE.**

## Recommandation 3

Il ressort de l'évaluation que certaines activités de l'initiative TEE se recoupent avec d'autres services d'établissement offerts par IRCC et d'autres services fournis par les communautés et les écoles. Bien que les recoupements ne soient pas problématiques en soi, par exemple lorsqu'il y a une demande élevée pour les services en question, il est difficile de déterminer l'ampleur des recoupements et de savoir si ceux-ci répondent à un besoin.

IRCC n'oblige pas les bénéficiaires de financement à conclure des ententes avec les conseils scolaires qu'ils servent, et le Ministère lui-même n'a pas conclu d'ententes avec tous les conseils scolaires. En conséquence, il est difficile de comprendre comment les services offerts par les écoles se comparent à ceux des fournisseurs de services, ce qui crée un risque de chevauchement des rôles et responsabilités. De plus, comme IRCC n'exige pas le partage de renseignements avec les conseils scolaires (ou les fournisseurs de services de l'initiative TEE) sur l'ensemble des clients servis, il n'est possible ni de quantifier le niveau actuel de chevauchement, ni d'attribuer des résultats favorables en matière d'éducation et d'établissement à la participation aux activités de l'initiative TEE.

Une autre difficulté de l'initiative TEE concerne la prestation de services à des clients non admissibles. Sous l'orientation stratégique actuelle, on ne refuse des services à aucun client, quel que soit le statut d'immigration. Dans le cas d'autres services d'établissement, les clients doivent fournir un identificateur unique de client d'immigration pour les recevoir. Dans le cadre de l'initiative TEE, les clients ne sont pas tenus de fournir ce renseignement en raison des contributions en nature offertes par les écoles. Par conséquent, il peut être difficile d'évaluer l'incidence de la prestation de services à des clients non admissibles sur la charge de travail des TEE.

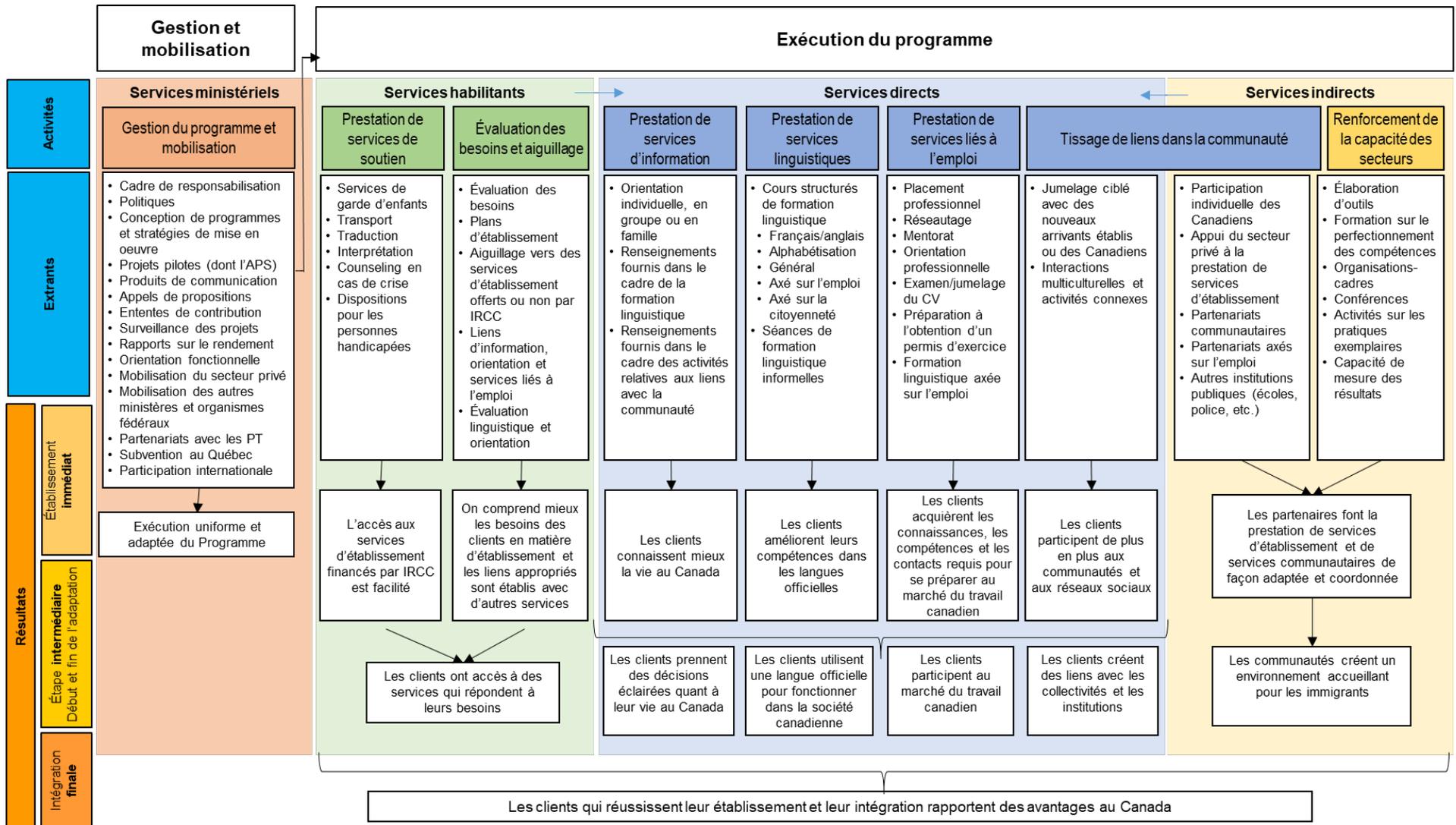
Une production de rapports uniforme sur les clients et les activités de l'initiative TEE améliorerait la capacité d'IRCC d'évaluer les résultats obtenus par les clients et de les attribuer à l'initiative TEE ainsi que de comprendre les compromis entre des contributions en nature et la prestation de services à des clients non admissibles.

### Recommandation 3 : IRCC devrait :

**A) Explorer les changements possibles à apporter aux politiques de l'initiative TEE pour assurer un échange d'information plus normalisé avec IRCC sur des clients et activités de l'initiative.**

**B) Examiner et clarifier la position, les politiques et les procédures du Ministère concernant la prestation de services de l'initiative TEE aux résidents temporaires afin d'assurer l'application d'une approche uniforme par tous les fournisseurs de services.**

# Annexe A : Modèle logique du Programme d'établissement



## Modèle logique du Programme d'établissement – version texte accessible

Le modèle logique vise à décrire comment le Programme d'établissement devrait atteindre ses objectifs stratégiques. Le modèle logique est divisé en deux piliers : Gestion et mobilisation et Exécution du programme.

### Activités et extrants

Les activités de programme peuvent être offertes avant ou après l'arrivée au Canada. Les services d'établissement avant l'arrivée sont offerts en personne (sur place) ou en ligne (sur le Web) aux clients admissibles avant leur arrivée au Canada.

Les activités de gestion et de mobilisation font partie des services ministériels (c.-à-d. la gestion des programmes et la mobilisation). Les extrants de la gestion du programme se rapportent à toutes les fonctions nécessaires pour gérer le programme. Ces fonctions permettent l'amélioration continue des programmes, notamment les cadres de responsabilisation, les politiques, la planification (à l'échelle régionale, nationale et internationale), la conception des programmes, la mise en œuvre, l'établissement de projets pilotes pour l'amélioration de la prestation de services (APS), les produits de communication, la gestion des ententes de contribution, la surveillance (activités et finances), les rapports sur le rendement, la mobilisation et les partenariats, la formation, le soutien et les conseils. Cela comprend l'adhésion à l'Organisation internationale pour les migrations et les subventions de recherche du Programme d'élaboration de politiques en matière de migration remises à diverses organisations internationales. Ces fonctions sont dirigées ou partagées par l'AC d'IRCC et les bureaux régionaux et locaux et englobent tous les salaires, activités d'exploitation et d'entretien et certaines subventions et contributions.

Les activités liées au pilier de l'exécution du programme comprennent les services habilitants (c.-à-d. la prestation de services de soutien, l'évaluation des besoins et l'aiguillage), les services directs (la prestation de services d'information et d'orientation, la prestation de services linguistiques, la prestation de services liés à l'emploi et le tissage de liens dans la communauté) et les services indirects (le tissage de liens dans la communauté et le renforcement de la capacité des secteurs).

Pour ce qui est des services habilitants, les extrants de la prestation de services de soutien comprennent les services comme les services de garde pour les enfants des nouveaux arrivants, le transport, l'interprétation, la traduction, le counseling en cas de crise et les dispositions pour les clients handicapés. Ces services visant à réduire les obstacles sont toujours fournis de pair avec l'évaluation des besoins, l'aiguillage vers d'autres ressources ou un autre service direct. Les extrants de l'évaluation des besoins et de l'aiguillage comprennent les services offerts avant et après l'arrivée qui permettent d'effectuer l'examen officiel des besoins des clients dans un vaste éventail de régions d'établissement, d'évaluer les compétences linguistiques des clients et de les aiguiller vers des services communautaires et d'établissement. Parmi les services admissibles, mentionnons l'évaluation et la réévaluation des besoins, l'élaboration de plans d'établissement personnalisés, l'évaluation des compétences linguistiques et l'aiguillage vers des services d'établissement non fournis par IRCC.

Pour ce qui est des services directs, les extrants de la prestation de services d'information et d'orientation comprennent les services qui fournissent aux clients des renseignements sur le Canada et sur la collectivité où ils ont l'intention de s'établir. Ces services aident également les clients à acquérir les compétences pratiques dont ils ont besoin pour s'intégrer à la société canadienne (et aux communautés francophones en situation minoritaire, surtout pour les clients francophones) et se préparer à la citoyenneté canadienne. Les services admissibles comprennent les séances d'information et d'orientation sur divers sujets en groupe, dans un cadre individuel ou familial, les services aux points d'entrée, la diffusion de produits d'information (électroniques ou imprimés), les activités de promotion et de sensibilisation, la communication de renseignements dans le cadre de la formation linguistique et la communication de renseignements dans le cadre des interactions avec la communauté. Les extrants de la prestation de services linguistiques comprennent les services qui aident les clients à améliorer les compétences en langues officielles requises pour fonctionner dans la société canadienne. Les services admissibles comprennent des cours de formation linguistique officiels comportant diverses orientations et des séances d'apprentissage linguistique informelles. Les extrants de la prestation de services liés à l'emploi comprennent les services qui permettent aux clients d'acquérir directement des compétences relatives à l'emploi et les aident à accéder au marché du travail. Ces services comprennent les placements professionnels, le réseautage, le mentorat, le counseling d'emploi, le jumelage et l'examen de curriculum vitæ, la préparation à l'obtention d'un permis d'exercice ou l'attestation et la formation linguistique propre à l'emploi. Les extrants du tissage de liens dans la communauté comprennent les services qui aident les clients à établir des liens avec les communautés/collectivités, les institutions publiques et les organismes communautaires. Ces services comprennent le jumelage ciblé avec de nouveaux arrivants établis ou des Canadiens ainsi que les interactions interculturelles et les activités connexes. Ces services donnent aussi l'occasion aux partenaires, aux bénévoles et aux membres des communautés locales (y compris les immigrants) de participer activement aux programmes d'établissement et d'intégration.

Pour ce qui est des services indirects, les extrants du tissage de liens dans la communauté comprennent des services qui donnent l'occasion aux partenaires, aux bénévoles et aux membres des communautés locales (y compris les immigrants et les réfugiés) de participer activement aux programmes d'établissement et

d'intégration. Les services indirects dans les communautés francophones en situation minoritaire contribuent également à accroître la capacité de ces collectivités à accueillir et à intégrer des immigrants et des réfugiés francophones. Les extrants du renforcement de la capacité des secteurs comprennent les services visant à s'assurer que la prestation des services aux clients est uniforme, novatrice et coordonnée. Certains services indirects ont pour but d'inciter les partenaires et les intervenants, comme les employeurs, les organismes communautaires et les autres ordres de gouvernement et institutions publiques, à resserrer leurs liens avec les immigrants et à encourager la participation et la contribution de ceux-ci à la société canadienne. Les initiatives admissibles comprennent l'élaboration et le partage de matériel, d'outils et de pratiques exemplaires, le développement des compétences (y compris les activités de formation), le financement d'organismes-cadres, les conférences, les activités liées aux pratiques exemplaires, la capacité de mesurer les résultats, la planification au niveau communautaire et sectoriel, l'établissement et le soutien de partenariats, le soutien aux employeurs locaux pour les aider à faire appel aux immigrants et aux réfugiés formés à l'étranger, la recherche visant à améliorer la prestation de services aux immigrants et aux réfugiés, le soutien aux organismes de réglementation et aux autorités responsables des programmes d'apprentissage ou aux partenaires, organisations ou partenariats connexes afin de faciliter le processus d'évaluation des titres de compétences des immigrants et des réfugiés, les initiatives de sensibilisation aux différences culturelles à l'intention des professionnels et des partenaires qui ne font pas partie du secteur de l'établissement, et l'élaboration, la gestion et la diffusion du contenu, des normes et des programmes.

## Résultats

### Résultats immédiats

En raison des extrants produits par le Programme d'établissement d'IRCC, on s'attend à ce que les activités de gestion et de mobilisation du programme menées au sein d'IRCC soient en place pour établir des cadres, des partenariats et des ententes de financement qui appuient efficacement la prestation uniforme et adaptée du Programme d'établissement. En ce qui concerne les résultats immédiats pour les clients, le Programme d'établissement devrait produire les résultats dans l'année suivant le début du premier service du client (au Canada ou à l'étranger). Au cours de cette première phase d'établissement, les résultats des services habilitants visent à faciliter l'accès aux services d'établissement financés par IRCC. Les fournisseurs de services peuvent offrir divers services de soutien, comme des soins pour les enfants de nouveaux arrivants, l'interprétation ou la traduction, le transport, le counseling en cas de crise ou les dispositions pour les clients handicapés afin de faciliter l'accès aux services d'établissement financés par IRCC. Les fournisseurs de services procèdent à l'évaluation des besoins en matière d'établissement et de langue et fournissent de l'aiguillage (recommandations) ou des liens, afin de mieux comprendre les besoins des clients en matière d'établissement et d'établir davantage de liens appropriés avec d'autres services.

Les résultats immédiats des services directs visent à accroître les connaissances des clients. Selon les besoins cernés, un client pourrait alors recevoir un ou plusieurs services directs d'établissement. Les services qui comprennent la prestation de renseignements, comme des ateliers ou des services individuels, devraient aider les clients à améliorer leurs connaissances sur la vie au Canada, en particulier sur des sujets comme l'éducation, les droits et responsabilités et les documents importants. Les clients peuvent également avoir accès à une formation linguistique, en français ou en anglais, pour aider les clients à améliorer leurs compétences en langues officielles. Si les clients sont prêts à décrocher un emploi, les fournisseurs de services offrent des services d'emploi, comme des stages, du réseautage ou du jumelage entre clients et mentors, qui sont censés aider les clients à acquérir des connaissances, des compétences et des contacts pour se préparer au marché du travail canadien. Le dernier service direct d'établissement consiste à établir des relations communautaires pour les clients, afin de les aider à participer davantage aux collectivités et aux réseaux sociaux.

En plus des services directs, IRCC fournit du financement pour diverses initiatives de partenariat, comme les PLI ou RIF au sein des collectivités, ainsi que le renforcement des capacités et des conférences dans le secteur de l'établissement. Ce travail vise à amener les partenaires à offrir des services communautaires et d'établissement coordonnés et adaptés aux nouveaux arrivants au Canada. Cette approche aide à créer un processus bidirectionnel de l'intégration des immigrants au sein de ces collectivités dans le but d'accueillir les nouveaux arrivants, d'appuyer leur pleine participation et de contribuer au développement du capital social.

### Résultats intermédiaires

Les résultats intermédiaires du Programme d'établissement sont axés sur l'étape d'adaptation du continuum d'intégration et se déroulent sur une période d'un à cinq ans depuis l'accès pour la première fois aux services d'établissement financés par IRCC (au Canada ou à l'étranger). Les facteurs qui pourraient influencer sur le processus d'intégration d'un client, y compris les amis et la famille, l'emploi, les enfants ou les autres services communautaires, augmentent à mesure du temps passé au Canada. À ce niveau, on pourrait s'attendre à ce que l'un ou l'ensemble des services directs et des résultats immédiats donnent lieu à l'un ou l'autre des résultats intermédiaires cernés. Les résultats seront ensuite divisés en périodes d'adaptation précoce (1<3 ans) et tardive (≥ 3-5 ans) afin de mieux saisir les progrès et les nuances dans le parcours d'intégration d'un client. Les résultats au niveau intermédiaire mettent l'accent sur la mesure du comportement du client à la suite des connaissances acquises au niveau immédiat. Les résultats prévus du Programme d'établissement d'IRCC au niveau intermédiaire sont de permettre aux clients d'avoir accès aux services qui répondent à leurs besoins, de prendre des décisions éclairées au sujet de la vie au Canada, d'utiliser une langue officielle pour fonctionner dans la société canadienne, de participer au marché du travail canadien et de créer des liens avec les collectivités et les institutions. En tant que résultat intermédiaire de la progression « à double sens », IRCC s'attend à ce que les partenariats et les activités de renforcement des capacités mènent à des collectivités qui favorisent un environnement accueillant pour les immigrants en adaptant leurs services aux immigrants, en changeant leurs pratiques et en augmentant l'inclusivité.

### Résultats finaux

Même si le Programme d'établissement d'IRCC vise à appuyer l'établissement et l'adaptation des immigrants en vue de leur intégration à long terme, les résultats des clients à ce dernier niveau (cinq années ou plus après le début du premier service) sont attribuables à toute une diversité de facteurs, notamment les tendances sociales et économiques qui caractérisent la société canadienne. Dans les échéanciers précédents, le Programme d'établissement met l'accent sur les premières connaissances acquises, puis sur le comportement consécutif des clients et des collectivités canadiennes. Le résultat final attendu dans le cadre du Programme d'établissement d'IRCC est que les clients qui réussissent leur établissement et leur intégration rapportent des avantages au Canada..

# Annexe B : Autres résultats souhaités pour l'initiative TEE

---

En plus des résultats escomptés globaux établis pour le Programme d'établissement (voir l'annexe A), des résultats à court et à long terme pour l'initiative TEE ont été élaborés par le Secteur de l'établissement et de l'intégration (SEI) en guise d'orientation générale. Les résultats sont ventilés par groupe client (c.-à-d. élèves nouveaux arrivants, parents/tuteurs nouveaux arrivants et enseignants / personnel scolaire). Il convient de signaler que les résultats ne sont pas pleinement opérationnalisés et ne font pas l'objet d'un suivi.

## Résultats à court terme

- Les étudiants nouveaux arrivants sont mobilisés dans le cadre du système scolaire; ils reçoivent de l'information et ont accès à des programmes scolaires, à des activités parascolaires, à des emplois d'été et à des ressources communautaires.
- Les parents/tuteurs connaissent le système scolaire et la culture canadienne; ils participent à des activités scolaires et connaissent les ressources communautaires et gouvernementales; ils sont soutenus dans la résolution de conflits et orientés vers des services et des réseaux au sein de l'école et de la communauté.
- Les enseignants et le personnel des écoles possèdent une compétence sur le plan culturel; ils connaissent les ressources communautaires qui peuvent permettre de répondre aux besoins des nouveaux arrivants et offrent un soutien en conséquence.

## Résultats à long terme

- Les étudiants nouveaux arrivants éprouvent un sentiment d'appartenance, qui soutient leur niveau de scolarité, et ils disposent de toute l'information nécessaire sur leurs futures possibilités professionnelles et en matière d'études.
- Les parents/tuteurs sont intégrés à tous les aspects de la société canadienne et habilités à soutenir les projets scolaires et professionnels de leurs enfants.
- Les enseignants et le personnel des écoles ont la capacité de soutenir l'intégration, et la culture scolaire s'adapte pour promouvoir l'inclusion.

# Annexe C : Mobilisation des intervenants

---

## Évaluer les besoins dans le cadre de l'initiative TEE

Bien qu'IRCC soit doté de mécanismes pour l'évaluation des propositions présentées au titre de l'initiative TEE, les signataires d'EC sont chargés de cerner les écoles et les conseils scolaires ayant besoin de services. Les AP relatifs au financement dans le cadre du Programme d'établissement énoncent des directives générales, par exemple le fait que les services s'adressent à des clients admissibles (p. ex. le RP), prévoient des activités de projet admissibles, sont compatibles avec au moins un thème du Programme d'établissement et s'alignent sur au moins un résultat immédiat et un résultat intermédiaire du programme. Les AP énoncent également des priorités régionales.

Une fois les propositions approuvées en principe, on applique les étapes du guide d'IRCC sur les subventions et contributions (S et C) qui portent sur l'évaluation ministérielle des propositions et sur la préparation d'EC, dont les suivantes : cerner les priorités de l'appel de propositions; établir les besoins en ressources humaines ministérielles et le budget de fonctionnement; consulter les PT et les intervenants au sujet des besoins locaux, régionaux et autres; déterminer si les programmes et services actuels sont adaptés aux besoins des nouveaux arrivants; et cerner les lacunes sur le plan des services.

Les équipes d'évaluation d'IRCC attribuent une note aux propositions en fonction des liens avec les volets d'établissement, les priorités, le potentiel de réussite, le rapport qualité-prix et les facteurs de risque. Ensuite, un comité d'examen composé d'experts et de directeurs généraux soupèse les propositions recommandées à la lumière de facteurs comme le lieu, la comparabilité, les chevauchements, le territoire servi et le caractère suffisant du financement.

Il n'y a pas d'exigences normalisées quant à la façon dont les signataires d'EC devraient évaluer les besoins en services au titre de l'initiative TEE, mais l'orientation stratégique relative au volet des services de CC souligne que les FS sont les mieux placés pour décider de l'approche la plus convenable pour répondre aux besoins des nouveaux arrivants et que ces approches sont fonction de facteurs liés aux clients, à l'organisation et à la collectivité (p. ex. situation personnelle/familiale, ressources en personnel, accessibilité d'autres services d'établissement).

Selon les études de cas, la plupart des FS tiennent compte des écoles/quartiers servant une importante population de nouveaux arrivants ainsi que de facteurs liés à la vulnérabilité (p. ex. nombre de réfugiés) au moment de répartir leurs ressources. Les FS décident de l'endroit et du nombre d'endroits où il faudrait affecter les TEE. Les FS peuvent aussi adapter les placements au besoin. Certains FS ont également déclaré qu'ils prennent en considération les écoles primaires qui « alimentent » les écoles secondaires afin d'assurer l'intervention continue d'un TEE tout au long de l'éducation d'un élève ou d'une famille. En outre, des personnes interviewées ont signalé que les FS examinent aussi les données sur les inscriptions à l'école (lorsqu'elles sont accessibles) ainsi que les aiguillages vers des services locaux et les renseignements tirés du recensement au moment de cerner les besoins et d'affecter les ressources..

## Mobilisation des intervenants

L'examen documentaire a mis en lumière divers mécanismes de communication à petite échelle entre les signataires d'EC et les agents du RE qui gèrent leur entente, y compris l'orientation à l'occasion des réunions relatives aux EC, les lettres aux signataires, les activités de contrôle (p. ex. visites sur place, appels téléphoniques, courriels), les vérifications de la conformité, les coordonnateurs locaux de l'initiative TEE (dans certains cas) et l'orientation stratégique encourageant les agents du RE à promouvoir la création de liens avec les représentants des conseils scolaires.

Il y a également des mécanismes de coordination et de communication à grande échelle qui touchent les membres et intervenants fédéraux, provinciaux et territoriaux (FPT) dans le secteur de l'établissement, dont le Conseil national de l'établissement et de l'intégration, le Forum des ministres FPT responsables de l'immigration et le Groupe de travail FPT sur l'établissement.

Les études de cas ont aussi permis de recenser de nombreux mécanismes de mobilisation qui variaient d'un FS à l'autre, dont les suivants : comités directeurs/consultatifs internes, comités directeurs/consultatifs externes (comprenant des membres représentant le conseil scolaire / l'école), groupes de travail (comprenant des représentants de l'école, des gestionnaires de l'initiative TEE et des membres jeunesse), coordonnateurs de l'initiative TEE et groupes de travail spéciaux chargés de questions précises (p. ex. services en ligne, sentiment d'appartenance, participation de la famille). Des personnes interviewées ont ajouté que certains intervenants assistent aux réunions du personnel scolaire et à celles du comité du partenariat local en matière d'immigration.

Bien que les mécanismes en place pour mobiliser les intervenants soient largement perçus comme bénéfiques, en raison de la souplesse opérationnelle dont jouissent les FS, l'évaluation a révélé que le niveau de mobilisation des intervenants varie selon la région et le fournisseur de service.

## Annexe D : Notes de fin de page 18

---

- <sup>i</sup> E.D. Selimos et Y. Daniel, « [The Role of Schools in Shaping the Settlement Experiences of Newcomer Immigrant and Refugee Youth](#) », *International Journal of Child, Youth and Family Studies*, vol. 8, no 2 (2017), p. 90 109 au <https://journals.uvic.ca/index.php/ijcyfs/article/view/17878>
- <sup>ii</sup> H. Ngo et B. Schleifer, « Immigrant Children and Youth in Focus », *Canadian Issues* (printemps 2005), p. 29 33.
- <sup>iii</sup> P. Anisef et K.M. Kilbride, *The Needs of Newcomer Youth and Emerging “Best Practices” to Meet those Needs*, Toronto, Canada, Joint Centre of Excellence for Research on Immigration and Settlement, 2001.
- <sup>iv</sup> J. Shields et O. Lujan, *Immigrant Youth in Canada: A Literature Review of Migrant Youth Settlement and Service Issues*, Joint Centre of Excellence for Research on Immigration and Settlement, 2018.
- <sup>v</sup> [Loi constitutionnelle de 1982](#), annexe B de la Loi de 1982 sur le Canada (R U), 1982, chap. 11, au <https://www.canlii.org/fr/ca/legis/lois/annexe-b-de-la-loi-de-1982-sur-le-canada-r-u-1982-c-11/97548/annexe-b-de-la-loi-de-1982-sur-le-canada-r-u-1982-c-11.html>
- <sup>vi</sup> *Loi sur l’immigration et la protection des réfugiés*, L.C. 2001, chap. 27.
- <sup>vii</sup> Ibid.
- <sup>viii</sup> Anisef et Kilbride, 2003; Garnett, Adamuti Trache et Ungerleider, 2008; Krahn et Taylor, 2005; Sweet, Anisef et Walters, 2010; Wilkinson, Yan, Ka Tat Tsang, Sin et Lauer, 2011.
- <sup>ix</sup> Voir [ÉduCanada](#) au [www.educanada.ca/programs-programmes/elementary-primaire.aspx?lang=fra](http://www.educanada.ca/programs-programmes/elementary-primaire.aspx?lang=fra)