

Programme de parrainage privé de réfugiés : Activités d'assurance après l'arrivée

Le présent document a pour objet de définir et de décrire les activités d'assurance après l'arrivée entreprises par Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC) dans le cadre du Programme de parrainage privé de réfugiés (PPR).

En quoi consiste une assurance de programme?

- ✓ L'assurance de programme consiste à s'assurer qu'un programme fonctionne conformément à ses objectifs et à ses exigences. Dans le contexte du Programme de PPR, il s'agira de s'assurer, après l'arrivée, que les réfugiés obtiennent de leurs répondants privés le soutien qu'ils sont censés recevoir, conformément aux exigences et à la réglementation du programme.

Pourquoi IRCC mène-t-il des activités d'assurance après l'arrivée?

- ✓ IRCC a le même objectif que les répondants, c'est-à-dire faire en sorte que les réfugiés s'établissent bien au sein de leur collectivité et qu'ils s'efforcent de devenir autonomes.
- ✓ En assumant cette responsabilité essentielle, les répondants s'engagent à prendre en charge les réfugiés qu'ils parrainent pour la durée convenue de parrainage.
- ✓ Pour sa part, IRCC doit rendre compte aux Canadiens de l'évaluation des résultats des programmes, des politiques et des initiatives à l'égard de tous les programmes d'immigration. S'agissant des répondants, cela signifie qu'IRCC doit s'assurer que le soutien qu'ils fournissent aux réfugiés est conforme aux normes minimales établies.
- ✓ La nécessité pour IRCC d'améliorer le suivi et d'être davantage au fait des mesures de soutien fournies après l'arrivée dans le cadre du Programme de PPR a été constatée lors des évaluations du Programme de PPR, menées en 2007 et en 2015.
- ✓ IRCC reste déterminé à assurer des issues positives en ce qui a trait à l'établissement des réfugiés parrainés par le secteur privé et dans le cadre du Programme mixte des réfugiés désignés par un bureau des visas (RDBV); IRCC continuera de collaborer avec les répondants et leurs représentants afin d'atteindre cet objectif commun, tout en veillant à l'intégrité du programme.
- ✓ Diverses activités d'assurance sont menées dans le but de dresser un tableau complet de l'ensemble du programme et de se faire une idée de son efficacité. Ces activités donneront au Ministère l'assurance que les normes du programme sont respectées.
- ✓ Ces activités sont extrêmement importantes afin d'évaluer le succès du Programme de PPR et du Programme mixte des RDBV, lesquels contribuent à alimenter l'examen et l'amélioration de programmes de plus grande envergure.

Qui entreprend ces activités?

- ✓ L'Équipe d'assurance des services de réinstallation (EASR), qui fait partie de la Division des opérations de réinstallation du Réseau international

Comment puis-je communiquer avec cette équipe?

- ✓ Adresse courriel : IRCC.PSRCasReview-RevuedecasPSR.IRCC@cic.gc.ca

Quelles formes d'activités d'assurance sont entreprises par l'EASR?

1. Dossiers signalés

- Évalue les dossiers individuels qui sont portés à l'attention d'IRCC en raison d'un soutien potentiellement insuffisant.

2. Surveillance réactive

- Évalue les groupes à l'égard desquels des préoccupations ou des allégations plus graves ont tendance à être signalées, afin de s'assurer que les répondants respectent leurs engagements de parrainage.

3. Surveillance de routine

- Mène des activités de liaison auprès d'un échantillon aléatoire de nouveaux arrivants au titre du Programme de PPR et du Programme mixte des RDBV afin de confirmer qu'ils reçoivent un soutien adéquat et de régler tout problème potentiel ayant été cerné.

1. Dossiers signalés

L'EASR reçoit des renseignements de divers partenaires internes ainsi que de la collectivité au sens plus large, comme les travailleurs sociaux, les organismes d'établissement ou les répondants et les nouveaux arrivants eux-mêmes. Nous encourageons la collectivité des répondants à communiquer avec l'EASR s'ils ont connaissance de problèmes potentiels. Toutes les préoccupations signalées et transmises à l'équipe font l'objet d'un examen.

Si une préoccupation potentielle est soulevée à l'égard d'un dossier, le *processus d'examen de cas* est alors lancé à l'égard du dossier précis ayant fait l'objet d'un signalement afin de régler le problème en collaboration avec les répondants.

Voici quelques exemples de problèmes ayant donné lieu à des mesures de suivi à l'égard de dossiers particuliers :

- soutien financier insuffisant ou inexistant;
- soutien en matière d'établissement insuffisant ou inexistant, par exemple absence de prise en charge des problèmes de santé ou accès insuffisant aux services d'établissement;
- conflit entre les répondants et les réfugiés.

Quel est le rôle du répondant à l'égard des dossiers signalés?

- Le répondant sera notifié par le biais du *processus d'examen de cas*, à commencer par la lettre de demande d'information, si un dossier soulève un problème particulier.
- Le répondant doit assurer un suivi du dossier en communiquant avec le groupe constitutif ou avec le corépondant, s'il y a lieu, et en travaillant directement avec le nouvel arrivant afin de s'assurer qu'il reçoit un soutien adéquat.
- Le répondant doit communiquer avec IRCC dans les délais pour éviter tout problème lié à l'entente (uniquement pour les SEP) et/ou tout manquement à l'engagement de parrainage.
- Le répondant qui éprouve à n'importe quel moment des difficultés à l'égard du *processus d'examen de cas* est encouragé à les communiquer à l'EASR.

2. Surveillance réactive

Si un dossier nécessite plusieurs mesures de suivi ou si des allégations graves sont signalées, le répondant ou le groupe visé fera l'objet d'une surveillance ou d'un examen approfondi afin de détecter les problèmes potentiels liés aux dossiers dont ils ont la charge. Un échantillon des dossiers de parrainage du répondant sera évalué, et une entrevue sera menée afin d'analyser et d'examiner les préoccupations potentielles.

Cette activité suppose notamment des entrevues avec les nouveaux arrivants, en présence d'interprètes. Après les entrevues, IRCC analysera les renseignements au dossier pour chaque cas, et déterminera si des problèmes peuvent être cernés. Si des préoccupations potentielles sont relevées, le *processus d'examen de cas* sera alors lancé afin de résoudre les préoccupations en question dans chaque dossier, et ce, en collaboration avec les répondants.

Voici quelques exemples de problèmes ayant donné lieu à une surveillance réactive :

- communication avec IRCC insuffisante ou inexistante;
- allégations de paiement par les réfugiés de leur parrainage;
- tendances à des résultats négatifs et nombre accru de suivis relativement aux dossiers signalés.

Quel est le rôle du répondant dans le cadre d'une surveillance réactive?

- Si des préoccupations sont décelées, le processus d'examen de cas sera lancé, et les répondants recevront une lettre de demande d'information d'IRCC.
- Le répondant doit assurer un suivi du dossier en communiquant avec le groupe constitutif ou avec le corépondant, s'il y a lieu, et en travaillant directement avec le nouvel arrivant afin de s'assurer qu'il reçoit un soutien adéquat.
- Le répondant doit communiquer avec IRCC dans les délais pour éviter tout problème lié à l'entente (uniquement pour les SEP) et/ou tout manquement à l'engagement de parrainage.
- Le répondant qui éprouve à n'importe quel moment des difficultés à l'égard du *processus d'examen de cas* est encouragé à les communiquer à l'EASR.

3. Surveillance de routine

Dans le souci de dresser un portrait plus complet de l'efficacité du programme, IRCC mène des activités aléatoires de sensibilisation avec de nouveaux arrivants, par le biais d'une surveillance active, afin d'évaluer le niveau de soutien qu'ils reçoivent.

- Des réfugiés arrivés durant leur période de parrainage sont sélectionnés aléatoirement et contactés.
- Deux méthodes sont utilisées dans le cadre de cette activité de sensibilisation :
 - questionnaires en ligne
 - entrevues téléphoniques
- Des services d'interprétation sont offerts pour les entrevues téléphoniques, tandis que les sondages en ligne sont offerts dans différentes langues.
- Un avis sur le site Web d'IRCC permet aux nouveaux arrivants de confirmer la légitimité du sondage ou de l'appel téléphonique reçu.
- Après l'activité de sensibilisation, les répondants peuvent être contactés, mais seulement si des problèmes potentiels sont relevés. Le *processus d'examen de cas* sera lancé afin de dissiper, en collaboration avec eux, toute préoccupation potentielle.

Quel est le rôle du répondant dans le cadre d'une surveillance de routine?

- Dans la plupart des cas, les répondants ne devront prendre aucune mesure.
- Le répondant ne sera notifié, par le biais du *processus d'examen de cas*, que si un problème potentiel a été relevé au cours d'une activité de surveillance de routine.
- Le répondant doit assurer un suivi du dossier en communiquant avec le groupe constitutif ou avec le corépondant, s'il y a lieu, et en travaillant directement avec le nouvel arrivant afin de s'assurer qu'il reçoit un soutien adéquat.
- Le répondant doit communiquer avec IRCC dans les délais pour éviter tout problème lié à l'entente (uniquement pour les SEP) et/ou tout manquement à l'engagement de parrainage.
- Le répondant qui éprouve à n'importe quel moment des difficultés à l'égard du *processus d'examen de cas* est encouragé à les communiquer à l'EASR.

Étapes et lettres se rapportant au *processus d'examen des cas* :

Au cours du processus d'examen des cas, IRCC donne au répondant la possibilité d'offrir sa collaboration en fournissant des documents attestant que les exigences de parrainage ont été respectées. IRCC tentera également de s'entretenir avec le nouvel arrivant afin d'évaluer sa situation et de déterminer l'ampleur du soutien financier et non financier qui lui est fourni. La préoccupation en tant que telle indique qu'il pourrait y avoir un problème, mais ne prouve pas que le soutien fourni n'est pas adéquat. Le répondant a la possibilité de décrire le soutien qu'il fournit et, en cas de lacune, il aura l'occasion dans la plupart des cas d'offrir le soutien manquant et de satisfaire aux exigences du programme afin d'éviter la rupture de l'engagement de parrainage et un manquement éventuel.

***Veuillez noter que dans la plupart des cas, le dossier ne passera à l'étape suivante que si le problème n'est pas réglé au stade précédent. IRCC sait faire preuve de souplesse et se réserve le droit de brûler des étapes du processus si cela sert l'intérêt supérieur et le bien-être des nouveaux arrivants. Voir l'*échancier du processus d'examen de cas* d'IRCC afin d'obtenir de plus amples renseignements.

1. Lettre de demande d'information

- IRCC demandera au répondant de fournir des informations, y compris des documents, concernant le niveau de soutien fourni, afin que le parrainage puisse faire l'objet d'un examen. À ce stade, IRCC collabore avec le répondant en éclaircissant les questions relatives aux exigences du programme et en lui donnant des suggestions sur les documents acceptables.

2. Lettre sur les résultats de l'examen des cas

- IRCC enverra une lettre qui présente les résultats de l'examen de cas, notamment le montant détaillé des taux prévus par le Programme d'aide à la réinstallation ainsi qu'un sommaire du soutien fourni. Lorsque des lacunes en matière de soutien sont relevées, IRCC collabore avec le répondant, plutôt que de rompre l'engagement de parrainage, en cernant tous les éléments qui doivent être corrigés et en lui accordant un délai en vue de leur résolution.

3. Rupture de l'engagement ou lettre relative à la rupture de l'engagement/à l'équité procédurale

- À ce stade, IRCC déclare une rupture du parrainage; si l'on craint que les exigences du programme n'ont pas été satisfaites par la faute du répondant, celui-ci aura la possibilité d'établir qu'il ne devrait pas se voir reprocher un manquement à ses obligations de parrainage. Veuillez noter qu'une fois la rupture déclarée, le parrainage ne peut être rétabli, et seul le soutien fourni avant la rupture sera pris en compte pour déterminer le manquement.

4. Lettre de manquement

- À ce stade, si la rupture du parrainage a été déclarée et qu'il est établi que le répondant a manqué à ses obligations de parrainage, une lettre de manquement faisant état de cette décision définitive lui est envoyée.
- Suivant le *Règlement sur l'immigration et la protection des réfugiés*, le répondant dont il est établi qu'il a manqué à son engagement de parrainage ne peut plus soumettre de nouvelles demandes; pour mettre fin à cette situation, il doit convaincre IRCC qu'il ne devrait plus être visé par un manquement. De plus, le répondant qui doit une somme d'argent au gouvernement concerné doit la lui rembourser. La durée du manquement s'étire jusqu'à ce que le répondant rembourse ses dettes, qu'il convainque IRCC qu'il respecte ses obligations et jusqu'à la fin de la période de parrainage prévue dans le dossier à l'égard duquel il a manqué à son engagement.