



Citoyenneté et  
Immigration Canada

Citizenship and  
Immigration Canada

Sous-ministre

Deputy Minister

Ottawa, Canada  
K1A 1L1

L'honorable Kevin Sorenson, c.p., député  
Président  
Comité permanent des comptes publics  
131, rue Queen, 6e étage  
Ottawa (Ontario)  
K1A 0A6

Monsieur le Président,

Suivant le dépôt, le 29 mars dernier, du rapport du Comité intitulé *Services d'établissement pour les réfugiés syriens*, ainsi que ma lettre en date du 30 avril 2018, j'ai le plaisir de vous fournir la réponse du Ministère aux recommandations 1 et 2.

Les deux documents ci-après se trouvent en pièce jointe (dans les deux langues officielles) :

- la version mise à jour du chapitre 2, Planification et établissement de priorités adéquats, du *Guide des subventions et contributions*; et
- le rapport intitulé : *Progrès réalisés à l'égard des renseignements disponibles sur les listes d'attente pour la formation linguistique présenté au comité permanent des comptes publics.*

Je tiens à remercier le Comité de l'intérêt qu'il a manifesté à l'égard des améliorations continues qu'apporte le Ministère aux services d'établissement offerts aux réfugiés.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'assurance de ma haute considération.

  
Marta Morgan

Pièces jointes

## **Guide des subventions et des contributions d'IRCC**

### **Chapitre 2 – Planification et établissement de priorités adéquats**

#### **Table des matières**

1. Objet du chapitre
2. Aperçu de la planification
3. Procédures
  - 3.1 Évaluation de l'environnement
    - 3.1.1 Environnement externe
    - 3.1.2 Environnement interne d'IRCC
  - 3.2 Sources d'information
    - 3.2.1 Sources directes
    - 3.2.2 Sources indirectes
  - 3.3 Financement
    - 3.3.1 Environnement financier
    - 3.3.2 Processus d'affectation budgétaire
    - 3.3.3 Exigences
    - 3.3.4 Communication des montants budgétaires
  - 3.4 Planification et prestation de services en vue de respecter les obligations en matière de langues officielles
    - 3.4.1 Application des exigences en matière de langues officielles

## 1. Objet du chapitre

Le présent chapitre offre des explications concernant les éléments de planification dont il faut tenir compte au moment d'exécuter un programme de contributions. Afin d'orienter et d'appuyer le processus de planification, le chapitre indique aussi les sources d'information possibles, décrit les renseignements à rassembler et rend compte de la façon d'analyser l'information aux fins de l'établissement des objectifs de planification.

## 2. Aperçu de la planification

La planification de l'exécution de programmes de subventions et contributions comprend trois volets : i) déterminer les besoins, les priorités et les objectifs d'exécution à l'échelle régionale, communautaire ou autre; ii) déterminer les ressources humaines et le budget de fonctionnement nécessaires à IRCC pour mettre en œuvre et gérer l'exécution des programmes; iii) définir les processus liés au financement et les affectations de financement des subventions et contributions et se préparer à les gérer adéquatement.

Planification et établissement de priorités adéquats :

- Communiquer et collaborer avec les partenaires des provinces et territoires et d'autres intervenants pour veiller à répondre aux priorités et besoins locaux, régionaux et provinciaux ou territoriaux dans le contexte de demandes de propositions ou d'autres processus d'admission, comme les demandes de prix et les déclarations d'intérêt.
- Veiller à ce qu'on donne suite aux besoins et aux priorités des régions et des administrations dans le contexte d'un appel de propositions et d'autres exercices ministériels d'établissement des priorités.
- Confirmer, suite à la sensibilisation et la mobilisation des intervenants, que les programmes et les services actuels demeurent adaptés aux besoins des nouveaux arrivants, y compris pour ce qui est des exigences en matière de langues officielles.
- Assurer l'harmonisation des priorités locales/régionales et fédérales.
- Orienter les décisions de la direction en ce qui a trait à la façon dont les subventions et contributions et les ressources opérationnelles doivent être réparties dans l'ensemble du réseau d'établissement (AC et régions).
- Utiliser une approche pluriannuelle pour la planification des niveaux qui offre une meilleure stabilité et permet d'éclairer la planification à long terme pour le Ministère et ses partenaires.
- Garantir que les fonds sont versés rapidement aux bénéficiaires.

### Rôles et responsabilités (planification)

#### Réseau d'établissement – Administration centrale (AC)

- Établir le cadre des exercices de planification opérationnelle.
- À l'aide des renseignements recueillis par les bureaux locaux, travailler avec les directions d'IRCC responsables des politiques pour fixer des priorités nationales, régionales et autres.
- Appuyer l'interprétation et la mise en œuvre des priorités dans l'ensemble du réseau d'établissement (RE).
- Coordonner et communiquer les enjeux et les défis cernés pendant les processus de planification régionaux et locaux, en vue de leur examen dans le cadre d'exercices de plus

large portée en lien avec l'élaboration de programmes et de politiques stratégiques, ou l'affectation des ressources opérationnelles.

- Veiller à ce que les obligations énoncées dans les lois, telles que la *Loi sur les langues officielles*, soient prises en considération dans le cadre des processus de planification régionaux et locaux, et à ce qu'on leur donne suite.

### **Réseau d'établissement – Régions**

- Élaborer des profils de communauté ou mettre à jour ceux qui existent déjà :
  - Recueillir de l'information concernant la composition des communautés immigrantes et des communautés géographiques au sein desquelles les nouveaux arrivants s'établissent.
  - Analyser les données sur les programmes pour déterminer les tendances en matière de migration et les nouvelles populations.
- Recueillir et analyser l'information sur le portrait démographique et les caractéristiques des clients qui accèdent aux services d'établissement, et sur la nature et le type des services utilisés.
- Recueillir de l'information sur les programmes offerts aux nouveaux arrivants, selon les gouvernements provinciaux ou territoriaux, les administrations municipales et d'autres ministères et organismes fédéraux.
- Recueillir des données concernant le nombre de bénéficiaires actuels et potentiels des programmes, et leurs besoins, ainsi que le type et le nombre d'organismes d'aide aux immigrants, et les aiguillages vers ces organismes.
- Consulter les provinces et les territoires pour aider à déterminer les priorités, et coordonner des stratégies pour répondre aux besoins déterminés (cet exercice consiste en partie à informer l'AC des besoins déterminés).
- Recueillir de l'information sur la question de savoir quels sont les organismes qui offrent des services en anglais ou en français, afin de planifier et de mettre en œuvre les exigences énoncées dans la *Loi sur les langues officielles*, qui permet aux clients admissibles d'accéder aux programmes et aux services dans la langue officielle de leur choix.

## **3. Procédures**

### **3.1 Évaluation de l'environnement**

Il est important de s'assurer que les renseignements recueillis pour orienter ou appuyer les décisions en lien avec les besoins des communautés, la répartition des fonds à l'échelle régionale et locale, ou les ressources opérationnelles internes, sont valides, vérifiables et fiables. La section qui suit rend compte des données internes et externes pouvant être considérées comme d'éventuelles sources d'information.

#### **3.1.1 Environnement externe**

L'environnement externe est axé sur ce que nous savons ou sur ce que nous devons savoir à propos des arrivées de nouveaux immigrants, des tendances en matière de résidence, des besoins des nouveaux arrivants, des capacités communautaires, des perspectives d'emploi, etc. Les éléments suivants peuvent être pris en considération à l'étape de la collecte de données :

- Le profil de population : statistiques et données démographiques concernant l'âge des membres d'une population, la composition des familles, le niveau d'instruction, etc.
- Les tendances relatives aux arrivées, y compris pour ce qui est de la répartition rurale, urbaine et ethnique.
- Le climat politique, social et économique, et les tendances observées dans les secteurs qui desservent ou qui desserviront un grand nombre de nouveaux arrivants.
- Les nouveaux groupes, organismes, agences, employeurs et répondants possibles susceptibles de pouvoir sensibiliser les nouveaux arrivants ou leur dispenser des services.
- Les fournisseurs de services ou les programmes des gouvernements provinciaux ou territoriaux ou des administrations municipales susceptibles d'appuyer ou de compléter les services d'établissement actuels.
- Les services disponibles au sein des collectivités rurales ou francophones en situation minoritaire.

De plus, en ce qui a trait au Programme d'aide au réétablissement (PAR), les éléments suivants doivent être pris en considération :

- Le nombre de réfugiés pris en charge par le gouvernement et d'autres clients admissibles réinstallés au Canada chaque année, qui est établi par le Parlement dans le cadre de l'exercice annuel de planification des niveaux;
- Les objectifs annuels en matière d'arrivées pour chaque centre du PAR du Canada, qui sont déterminés par IRCC en collaboration avec les provinces et les territoires;
- Les fonds disponibles du PAR.

### **3.1.2 Environnement interne d'IRCC**

L'environnement interne est axé sur les ressources opérationnelles dont on a besoin pour assurer l'exécution des programmes de subventions et de contributions. Cette évaluation se fait habituellement à l'échelle du réseau et tient compte normalement de ce qui suit :

- Mise en place de nouveaux programmes.
- Modifications aux programmes déjà en place.
- Modifications aux niveaux de financement sous forme de contribution ou à l'état du programme.
- Perte ou gain de ressources humaines.
- Besoins en apprentissage actuels au sein du personnel chargé de l'exécution du programme.
- Modification aux ressources opérationnelles susceptibles d'avoir un impact sur le contrôle des projets (p. ex. effets sur les déplacements des employés).
- Autres problèmes de renouvellement du personnel tels que ceux ayant trait aux locaux ou aux équipements nécessaires pour exécuter le programme.

### **3.2 Sources d'information**

Le processus de collecte d'information peut être de nature formelle, mais peut aussi favoriser des rapports informels avec des sources reconnues comme étant fiables et utiles. L'agent responsable de la gestion d'une entente de contribution a souvent recours à la fois à des sources directes (formelles) et indirectes (informelles) dans le cadre du processus de planification.

Voici un exemple de la façon dont les sources d'information directes et indirectes interagissent de manière à permettre une évaluation précise. Les statistiques relatives à l'établissement (source directe) d'IRCC brossent un portrait fidèle du nombre d'immigrants nouvellement arrivés, mais ne permettent pas de savoir où s'installent ces nouveaux arrivants au sein d'une collectivité. Les bénéficiaires (source indirecte) peuvent transmettre des détails à ce propos, et il importe de s'adresser à eux au moment de l'exécution de telles évaluations. L'accès à de multiples types de sources d'information débouche souvent sur de bons renseignements en vue de la planification des lieux les plus favorables et de l'affectation des ressources optimales pour une prestation de services efficace.

Tout au long du processus de planification, il importe d'inscrire au dossier chacun des renseignements recueillis. De tels renseignements contribuent à la mémoire institutionnelle d'IRCC et appuient les efforts futurs en lien avec l'aide à la communauté ou au groupe visé de nouveaux arrivants.

### **3.2.1 Sources directes**

Les agents doivent tirer pleinement parti des sources directes au moment de rassembler ou de mettre à jour des renseignements à l'appui du processus de planification. Voici quelques exemples de sources directes :

- [Site Web de Statistique Canada](#)
- [Statistiques relatives à l'établissement](#)
- [Statistiques de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada](#)
- Statistiques des centres d'évaluation locaux
- [Système des subventions et des contributions \(SSC\)](#)
- Statistiques et rapports des gouvernements provinciaux ou territoriaux
- [Immigration – Environnement de déclarations d'ententes de contribution \(iEDEC\)](#)
- [Guichet-Emplois](#)
- [Renseignements sur le marché du travail : Emploi et Développement social Canada \(EDSC\)](#)
- [Service Canada : bulletins du travail](#)
- [Gouvernement du Canada : renseignements et outils en ligne pour les nouveaux arrivants](#)
- [Société canadienne d'hypothèques et de logement](#)

### **3.2.2 Sources indirectes**

Pour mieux s'acquitter du processus de planification, les agents consultent souvent diverses sources indirectes afin de recueillir de l'information sur les nouveaux arrivants, sur les collectivités au sein desquelles vivent ces derniers et sur les services disponibles :

- interactions et consultations avec les bénéficiaires;
- consultations avec les collègues du Ministère;
- rencontres avec des représentants d'autres ministères et organismes gouvernementaux, et d'autres ordres de gouvernement;
- renseignements en provenance des médias locaux;
- réunions communautaires et comités consultatifs.

## **3.3 Financement**

Le plan opérationnel doit énoncer les objectifs, les stratégies et les ressources (subventions et contributions et aspect opérationnel) nécessaires pour répondre efficacement aux besoins des nouveaux arrivants et veiller à ce que les ressources du réseau d'établissement soient réparties de façon à assurer l'exécution fructueuse des programmes de subventions et de contributions.

Bien que les affectations de fonds du PAR soient généralement prédéterminées (en fonction des objectifs par ville concernant les réfugiés pris en charge par le gouvernement [RPG]) et que les affectations de fonds pour l'établissement soient fondées sur une formule en fonction des administrations, le réseau d'établissement conserve, au sein des régions et entre elles, une marge de manœuvre lui permettant de réaffecter des fonds selon les besoins et les écarts déterminés.

Exemples de cas dans lesquels les affectations de fonds peuvent être rectifiées :

- Le programme vise un groupe de clients qui est surreprésenté dans une région particulière.
- Un facteur en lien avec l'immigration apparaît ou est décelé dans une région particulière qui mérite un financement accru.
- Un centre du PAR reçoit plus ou moins de RPG nouvellement arrivés que prévu, par rapport à ses objectifs annuels.
- Des fonds sont réaffectés pour empêcher la non-utilisation de fonds.
- Les engagements des années à venir ont une incidence sur les budgets actuels et futurs.
- Les fonds sont priorisés pour des initiatives particulières, comme la réduction des listes d'attente ou la concentration sur les populations vulnérables.

### **3.3.1 Environnement financier**

Le fait de connaître l'environnement financier permet aux agents de comprendre le contexte entourant la planification, l'établissement de priorités et les affectations de financement.

Les nouvelles procédures relatives au pouvoir de dépenser d'IRCC pour les subventions et contributions entrent en vigueur le 1<sup>er</sup> juillet 2018. Ces procédures s'appliquent à tous les programmes de subventions et contributions d'IRCC et remplacent les directives et les instruments de politiques régionaux, locaux et/ou ministériels concernant le pouvoir de dépenser.

Les procédures relatives au pouvoir de dépenser présentent le processus d'affectation budgétaire, de production de rapports sur les prévisions, d'engagement de dépenses et de contrôle des engagements ainsi que le pouvoir de signer une entente de financement, afin de veiller à ce que les exigences de la Directive du Conseil du Trésor sur la délégation des pouvoirs de dépenser et des pouvoirs financiers soient respectées de manière uniforme et normalisée dans l'ensemble du Ministère. Elles garantissent également que les contrôles de gestion financière appropriés sont appliqués au processus décisionnel lié au financement des subventions et contributions.

### **3.3.2 Processus d'affectation budgétaire**

L'affectation budgétaire annuelle est fondée sur le financement approuvé par l'intermédiaire des mises à jour annuelles des niveaux de référence (MJANR), un processus annuel par lequel le Secrétariat du Conseil du Trésor et les ministères révisent et établissent de concert les niveaux

de financement à la disposition des ministères pour les activités autorisées. Le processus de MJANR se termine généralement en novembre chaque année.

### **3.3.3 Exigences**

Pour la première étape du processus d'affectation budgétaire, la Direction générale des politiques d'établissement et d'intégration (DGPEI) doit faire approuver par le ministre une affectation budgétaire théorique pour le Programme d'établissement (à l'automne). La Direction de la gestion financière des subventions et des contributions (GFSC) fournit ensuite une ventilation du budget théorique par secteur et par région au dirigeant principal des finances et aux sous-ministres adjoints (SMA) en fonction du budget principal des dépenses en tenant compte des décisions des exercices précédents et des attentes de l'exercice en cours.

En mars, le dirigeant principal des finances présente au Ministère les affectations budgétaires initiales par secteur et par région (y compris les décisions budgétaires antérieures et le financement en réponse aux nouvelles contraintes) au Comité exécutif aux fins d'approbation. Les affectations budgétaires initiales sont saisies dans le SAP au début d'avril pour que les contrôles du système relatifs aux engagements puissent être en vigueur au début du nouvel exercice financier.

Les budgets des directions générales/régions sont saisis dans le SAP vers le 30 avril, quand le niveau de contrôle relatif aux engagements est à l'échelle des directions générales. Les directions générales fournissent les renseignements requis pour affecter les montants budgétaires au niveau du centre de coûts.

### **3.3.4 Communication des montants budgétaires**

IRCC utilise une approche pluriannuelle pour la planification des niveaux qui offre notamment une plus grande stabilité en ce qui a trait au financement du Programme d'établissement. Le processus d'affectation officiel est augmenté de manière à inclure les étapes au niveau opérationnel interne par lesquelles les régions sont informées des affectations de financement théoriques. L'objectif est de communiquer les budgets à la mi-novembre avec une fourchette budgétaire de trois ans pour améliorer la prévisibilité du budget pour les fournisseurs de services et faciliter leur planification. IRCC a pour objectif de prévoir un horizon de planification budgétaire de trois ans : les années 2 et 3 constitueront une fourchette permettant des rajustements en fonction des données d'établissement réelles. Ce nouveau cycle de planification permettra au Ministère d'engager des négociations plus tôt dans l'année sur une base pluriannuelle, ce qui réduira le nombre de modifications au cours du cycle d'une entente de contribution.

## **3.4 Planification et prestation de services en vue de respecter les obligations en matière de langues officielles**

Conformément à la *Loi sur les langues officielles* et à la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés*, IRCC et le Programme d'établissement ont la responsabilité d'appuyer la vitalité des communautés de langue officielle en situation minoritaire (partie VII de la *Loi sur les langues officielles*), en plus de respecter le principe de l'égalité réelle et d'adapter leurs services pour répondre aux besoins de la minorité (partie IV de la *Loi sur les langues officielles*).



Le parcours d'intégration francophone est un élément important de la stratégie d'immigration francophone d'IRCC par lequel le Ministère communiquera et collaborera avec le secteur de l'établissement, notamment avec des organismes francophones et non francophones pour faire en sorte que les nouveaux arrivants francophones aient la possibilité de s'établir et de s'intégrer en français et de contribuer de manière positive à la société canadienne et à la vitalité des communautés francophones. Cet objectif peut être atteint grâce à un parcours d'intégration francophone qui s'étend de la période avant l'arrivée jusqu'à l'obtention de la citoyenneté.

### **3.4.1 Application des exigences en matière de langues officielles**

Le [Plan d'action pour les langues officielles 2018-2023](#) a été annoncé en mars 2018.

Au cours des cinq prochaines années, IRCC dirigera de nouvelles initiatives visant à soutenir l'immigration francophone à l'extérieur du Québec. La consolidation du parcours d'intégration francophone se fera par les moyens suivants :

- La nouvelle initiative des communautés francophones accueillantes;
- Le renforcement des capacités pour le secteur de l'établissement francophone;
- La disponibilité et l'accessibilité accrues de la formation linguistique adaptée aux besoins des nouveaux arrivants francophones;
- Un soutien fonctionnel amélioré aux fournisseurs de services en français.

Par ailleurs, le plan d'action du Centre de politiques en immigration francophone prévoit notamment les mesures suivantes : des services d'établissement par un fournisseur de services en français à l'aéroport international Pearson de Toronto; un engagement en vue de travailler avec des organismes d'évaluation linguistique pour accroître la disponibilité et réduire le coût des tests de français au Canada pour les immigrants économiques; l'élaboration d'une nouvelle stratégie ministérielle d'immigration francophone.

Orientées par la feuille de route, les régions travailleront de concert avec l'administration centrale pour élaborer et mettre en œuvre un plan qui permettra de respecter les obligations en matière de langues officielles.

## Réponse à la recommandation 2

Le gouvernement adopte des mesures dans de nombreux domaines, qui peuvent avoir un impact sur les nouveaux arrivants admissibles, notamment les réfugiés, afin d'améliorer la gestion des listes d'attente pour la formation linguistique financée par IRCC.

Le Ministère améliore les outils d'entrée de données utilisés par les fournisseurs de services de formation linguistique financés au moyen du Programme d'établissement en perfectionnant son système iEDEC, particulièrement en ce qui a trait à la gestion de la liste d'attente pour la formation linguistique. Le ministère développe un nouveau module pour passer d'un outil de gestion de listes d'attente qui n'avait pas pour objet la surveillance à un outil complet de gestion de la liste d'attente pour la formation linguistique. Ces améliorations faciliteront non seulement la reddition des comptes par les fournisseurs de services de formation linguistique sur les activités de formation linguistique et la mise en œuvre des directives sur la gestion de la liste d'attente et de l'aiguillage aux services linguistiques, mais appuieront aussi les représentants d'IRCC dans la gestion des ententes de contribution en formation linguistique.

D'ici l'automne 2018, IRCC prévoit améliorer la collecte de données supplémentaires, accroître les fonctionnalités de gestion des clients et permettre un échange plus important de renseignements sur la disponibilité des cours et des listes d'attente. Ainsi, IRCC améliorera la pertinence et l'exactitude des données de la liste d'attente pour la formation linguistique. Des mécanismes et des fonctionnalités supplémentaires de gestion de la liste d'attente dans le système iEDEC seront développés et lancés lors de phases à venir. Dans le cadre du déploiement des nouveaux dispositifs du système iEDEC, IRCC sollicitera les commentaires d'utilisateurs et donnera de la formation aux utilisateurs de façon continue afin d'appuyer l'utilisation du nouveau système.

En plus, IRCC a aussi amélioré les renseignements rendus accessibles aux représentants d'IRCC qui surveillent les activités de formation linguistique.. Pour appuyer davantage la prise de décisions, la surveillance des exigences d'occupation de places en formation linguistique et la conformité aux directives d'IRCC sur la gestion des listes d'attente et de l'aiguillage aux services linguistiques, ces rapports ont été améliorés en juin 2018 des façons suivantes :

- simplification des renseignements sur les listes d'attente dans les rapports pour faciliter l'analyse des données;
- ajout de renseignements au niveau des cours de langue; et
- création d'outils d'accompagnement, y compris un manuel et un webinaire de formation, pour aider les représentants à faire l'analyse de ces rapports.

Tandis que le Ministère avance dans ses démarches visant à assurer la gestion des listes d'attente pour la formation linguistique, des représentants continueront à recueillir les observations des parties intéressées. Le Ministère continuera à communiquer régulièrement avec les fournisseurs de services de formation linguistique afin de déterminer la demande sur leurs services. Dans les régions où ils existent de longues listes d'attente, des mesures opérationnelles ciblées seront mises en place afin que les classes soient au maximum de leur capacité et que les fonds soient utilisés pour fournir des services de formation linguistique là où les besoins sont les plus grands.

Le renforcement de la collaboration avec les provinces et les territoires en matière de formation linguistique pour l'établissement constitue une autre importante initiative d'IRCC visant à améliorer la gestion de l'information sur la formation linguistique. Selon les mécanismes bilatéraux d'établissement, IRCC et les ministères provinciaux et territoriaux se sont engagés à partager des informations, des résultats et des pratiques exemplaires. Par exemple, le Ministère poursuit son travail de collaboration avec les gouvernements provinciaux et territoriaux pour veiller à l'adoption d'une approche coordonnée pour la prestation d'une formation linguistique pour l'établissement. Dans le cadre de cette approche, des renseignements et des pratiques exemplaires seront échangés concernant la formation linguistique liée à l'emploi, l'anglais langue seconde ou le français langue seconde pour l'alphabétisation ainsi que l'cyber-apprentissage.

En résumé, IRCC est heureux de faire rapport au Comité des progrès accomplis concernant la mise en œuvre des recommandations du CPCP et du Bureau du vérificateur général. Des mesures ont été prises sur plusieurs fronts afin d'améliorer l'information et les outils qui soutiennent la gestion des listes d'attente pour la formation linguistique financée par IRCC. Ces initiatives appuient les représentants d'IRCC qui gèrent les ententes de contribution conclues avec les fournisseurs de formation linguistique, les organisations qui fournissent des services de formation linguistique et les partenariats établis avec les provinces et les territoires. Les nouvelles mesures ont toutes pour objectif final de fournir aux clients la possibilité de prendre des décisions éclairées en ce qui concerne les options de formation linguistique qui s'offrent à eux. Les services de formation linguistique pour les nouveaux arrivants ont pour but de permettre à tous les nouveaux arrivants, notamment les réfugiés, d'acquérir les compétences linguistiques en français ou en anglais dont ils ont besoin pour s'intégrer dans leur collectivité et contribuer à l'économie canadienne. Il est prévu que les mesures mises de l'avant dans ce rapport permettront de réduire le temps d'attente pour les clients qui souhaitent suivre une formation linguistique et de s'assurer que les nouveaux arrivants et les réfugiés reçoivent rapidement les services d'établissement dont ils ont besoin pour s'établir avec succès au Canada et s'intégrer à leur collectivité.