

Consultation sur les besoins des nouveaux arrivants en services d'établissement et de formation linguistique



réalisée en soutien à l'Accord
Canada-Ontario sur l'immigration

Résumé

Financé par:



Citizenship and
Immigration Canada

Citoyenneté et
Immigration Canada

Rapport présenté par:

InterQuest Consulting

Septembre 2006

Le premier Accord Canada-Ontario sur l'immigration a été signé en novembre 2005. Au cours des cinq prochaines années, Citoyenneté et Immigration Canada (CIC) investira 920 millions de dollars à titre de nouveau financement pour les programmes et services d'établissement et de formation linguistique en Ontario. Pour encadrer cet investissement, les gouvernements du Canada et de l'Ontario ont convenu d'élaborer des stratégies conjointes d'établissement et de formation linguistique visant à contribuer au succès de l'intégration sociale et économique des immigrants en Ontario.

Ce processus de consultation a été entrepris au cours de la période de juin à septembre 2006 afin de fournir une mise à jour sur l'état des besoins et le statut des attentes des nouveaux arrivants, d'identifier les lacunes des services offerts et les façons d'améliorer les services et leur livraison. Ces consultations fourniront des informations pour l'élaboration de stratégies conjointes Canada-Ontario. InterQuest Consulting d'Ottawa a été sélectionnée pour la conception et la tenue de ces consultations par le biais d'un processus d'appel d'offres.

La portée, l'emphase et l'approche de ces consultations ont été guidées par un comité de planification incluant des représentants du CIC, du MACI et de la ville de Toronto.

Le processus de consultation a été commandité par Citoyenneté et Immigration Canada.

Le présent rapport a été compilé à partir des idées et solutions soulevées lors de ces consultations, et il a été préparé par InterQuest Consulting. Ce rapport est disponible en format PDF, et peut être téléchargé, en partie ou en entier, des sites Web du CIC et du MACI, ainsi que par le biais du site www.settlement.org.

InterQuest Consulting
121 rue Keefer
Ottawa, Ontario
K1M 1T6
613-742-0313

Courriel: lmakosky@interquest.ca

RÉSUMÉ

L'Accord Canada-Ontario sur l'immigration a été signé en novembre 2005. Au cours des cinq prochaines années, Citoyenneté et Immigration Canada (CIC) investira 920 millions de dollars à titre de nouveau financement pour les programmes et services d'établissement et de formation linguistique en Ontario. Pour encadrer cet investissement, les gouvernements du Canada et de l'Ontario ont convenu d'élaborer des stratégies conjointes d'établissement et de formation linguistique visant à contribuer au succès de l'intégration sociale et économique des immigrants en Ontario.

Ainsi, au printemps 2006, les deux gouvernements ont entrepris un processus de consultation en deux phases pour obtenir les suggestions d'un large éventail d'intervenants. La consultation visait à faire le point sur les besoins des nouveaux arrivants, les lacunes dans les services requis ainsi que les moyens à entreprendre pour améliorer les services et la prestation de ceux-ci. Les résultats de ce processus permettront d'éclairer l'élaboration des stratégies conjointes Canada-Ontario en matière de services d'établissement et de formation linguistique. À la suite d'un processus d'appel d'offres, le cabinet InterQuest Consulting d'Ottawa a été retenu afin de concevoir et de réaliser la consultation. La consultation s'est déroulée de juin à septembre 2006.

LE PROCESSUS DE CONSULTATION

Phase 1

Lors de la première phase, les gouvernements ont organisé deux séries de groupes de réflexion : une série avec les nouveaux arrivants au Canada, et une autre avec les organismes qui leur fournissent des services d'établissement et de formation linguistique (des organismes d'établissement, des prestataires de services linguistiques, d'autres prestataires de services aux nouveaux arrivants et des intervenants intéressés à la réussite de l'établissement des nouveaux arrivants). Un processus de recrutement exhaustif a été entrepris afin d'assurer la plus grande représentativité possible des nouveaux arrivants et des prestataires de services participant à ces rencontres.

L'objectif des rencontres avec les nouveaux arrivants était d'obtenir des informations sur les attentes et les expériences des nouveaux arrivants pendant le processus d'immigration et d'intégration afin d'identifier les lacunes dans les services ainsi que la façon optimale d'assurer les services de formation linguistique et d'établissement et d'en mesurer l'efficacité.

La deuxième série de rencontres durant cette première phase, réunissant des organismes prestataires de services, visait à poursuivre la réflexion en examinant les constats se dégageant des discussions avec les nouveaux arrivants. Cette série de rencontres avec les prestataires de services a permis de recueillir des réactions et des commentaires au sujet de ces constats, d'obtenir des informations au sujet des meilleures façons de répondre aux besoins des nouveaux arrivants, et d'identifier des nouveaux modèles de prestation de services susceptibles de combler les lacunes des services et de satisfaire les besoins dans ce domaine.

Phase 2

La deuxième phase du processus de consultation avait pour objet de recueillir des commentaires au sujet des conclusions tirées de la première phase, d'élaborer des stratégies et des pistes de solution, et de formuler les éléments devant constituer le système de prestation de services souhaité. Les rencontres de la phase 2 réunissaient les nouveaux arrivants et les organismes prestataires de services (les organismes d'établissement et les fournisseurs de services linguistiques) ayant participé à la phase 1. Des intervenants du secteur de l'emploi intéressés à la réussite de l'établissement des nouveaux arrivants ont également participé à ces rencontres.



¹ Les participants étaient tous des nouveaux arrivants au Canada depuis au moins neuf mois et moins de quatre ans.

RÉSULTATS DE LA PHASE 1 - GROUPES DE RÉFLEXION DES NOUVEAUX ARRIVANTS

Les besoins les plus importants des nouveaux arrivants

On a demandé aux participants de répondre à une série de questions sur leurs besoins (satisfaits ou non), les aspects réussis de leur établissement et leurs sources d'information. Il leur a été demandé de faire des commentaires au sujet des services qui leur seraient utiles : avant de venir au Canada, au cours des six premiers mois après leur arrivée, après les six premiers mois au Canada jusqu'au moment de la réunion, puis au cours des deux à trois années subséquentes.

Les besoins les plus importants des nouveaux arrivants se situent dans neuf principaux domaines de besoins : améliorer l'information et l'orientation; l'emploi; la langue; l'orientation initiale; la stabilité financière; l'intégration culturelle; le soutien émotionnel et social; la santé; et le logement. Les trois besoins les plus importants signalés par les nouveaux arrivants sont l'emploi, la langue, et l'amélioration de l'information et de l'orientation (se reporter au tableau ci-après). Ces besoins ont systématiquement été signalés comme étant les plus importants par l'ensemble des groupes cibles, sous réserve des deux exceptions suivantes : a) les personnes âgées (50 ans et plus) ont aussi indiqué la santé à titre de besoin prioritaire; et b) les adolescents (13 à 19 ans) ont indiqué que leurs trois besoins prioritaires étaient l'intégration culturelle, la langue et l'éducation.

Ces domaines de besoins ont une incidence sur la vie des nouveaux arrivants à toutes les périodes visées par les questions; la plupart de ces besoins ont été signalés par l'ensemble des groupes cibles. Il existe des liens et des interrelations très fortes entre plusieurs de ces domaines de besoins. Chacun de ces domaines est décrit plus amplement ci-après.

■ **Améliorer l'information et l'orientation** - Il faudrait communiquer de l'information plus équilibrée et fidèle aux immigrants au sujet des avantages et des difficultés de l'immigration avant leur arrivée au Canada, de façon à ce qu'ils puissent décider *en toute connaissance de cause* s'ils veulent vraiment émigrer ou pas. Il faut également continuer à fournir ce type d'information à leur arrivée et aussi par la suite, afin de les aider dans leurs démarches d'établissement une fois au pays. L'information doit être ciblée, adaptée et pratique, et provenir de sources officielles. Il ne suffit pas de leur fournir de la documentation : il faut aussi les accompagner, par exemple en leur attirant un travailleur social, un mentor et/ou une famille d'accueil.

■ **Emploi** - L'emploi est la priorité la plus importante selon presque tous les nouveaux arrivants. Les immigrants économiques, en particulier, recherchent un bon emploi à la hauteur de leur scolarité, leurs compétences et leur expérience. Le besoin d'un emploi est en forte corrélation avec trois obstacles perçus par les nouveaux arrivants : l'obtention d'équivalences relativement aux études ou aux accréditations professionnelles acquises dans leur pays d'origine, la reconnaissance de leurs antécédents professionnels à l'extérieur du Canada, et l'obtention de références afin de travailler, de se loger ou à d'autres fins.

La reconnaissance des diplômes et des accréditations est certes la préoccupation principale de la majorité des immigrants économiques. La plupart des nouveaux arrivants recommandent d'ailleurs que ce processus de reconnaissance commence avant leur départ pour le Canada. Le chômage, le sous emploi et les difficultés à obtenir un emploi professionnel entraînent souvent la dépression, la lassitude, l'isolement et le cynisme chez les nouveaux arrivants qualifiés. Il faudrait des programmes de transition, par

Figure 1: Ventilation des trois besoins prioritaires selon le groupe cible

	Femmes	Personnes âgées	Adolescents	Hommes	Tous
Amélioration de l'information et de l'orientation	3	3		3	3
Emploi	1	1		1	1
Langue	2	3	2	2	2
Orientation initiale					
Stabilité financière					
Logement					
Intégration culturelle			1		
Soutien émotionnel et social					
Santé		2			
Éducation			3		
Service de garde des enfants					

“Je veux travailler dans mon domaine. Comment puis-je offrir le meilleur à ma famille et au Canada si je reste à la maison à rien faire? Je veux contribuer...”

exemple des programmes de mentorat ou de travail coopératif dotés d'une rémunération minimale ou correspondant à l'aide sociale, afin d'appuyer les nouveaux arrivants à la recherche d'un bon emploi, d'obtenir de l'expérience de travail au Canada, d'accroître leur connaissance du milieu professionnel au Canada et afin de créer des occasions au cours desquelles ils peuvent faire la preuve de leur compétence dans la pratique de leur profession donnée. Les participants reconnaissent la valeur et l'importance du bénévolat, mais les occasions qui se présentent ne sont pas souvent pertinentes et ont généralement peu rapport à leur profession, accaparent du temps précieux qu'ils pourraient consacrer à la recherche d'un emploi, et ils ne peuvent généralement pas se le permettre financièrement (surtout lorsqu'il y a d'autres besoins à combler, notamment s'occuper de ses enfants).

Langue - L'acquisition de compétences linguistiques fonctionnelles est également une des plus importantes priorités pour tous les immigrants. Règle générale, les participants apprécient les cours du programme CLIC/LINC à l'intention des nouveaux arrivants ainsi que la formation en anglais langue seconde (ELS). Les nouveaux arrivants recommandent cependant les améliorations suivantes au plan des services en formation linguistique : une meilleure évaluation de leurs compétences linguistiques au départ, et l'organisation des groupes de manière à ce que le contenu de la formation soit davantage axé vers l'acquisition d'un niveau spécifique de compétences linguistiques et en fonction des exigences liées à l'emploi, offrir une formation linguistique en milieu d'emploi, et proposer des cours permettant d'apprendre les expressions, coutumes et particularités proprement canadiennes tant au plan de la culture que du langage. L'accès à la formation linguistique a également été relevée comme étant un obstacle pour un bon nombre d'immigrants. En particulier, les nouveaux arrivants francophones se sont dits désavantagés, exprimant des difficultés particulières à accéder à des cours de formation en langue anglaise. Plusieurs nouveaux immigrants ont d'ailleurs recommandé qu'ils puissent commencer leur apprentissage linguistique avant leur arrivée au Canada.

Orientation initiale - On relève d'importantes lacunes au niveau des connaissances des nouveaux arrivants au sujet des démarches pratiques à accomplir afin de s'établir (comment trouver un logement,

s'inscrire au régime d'assurance maladie, obtenir la carte d'assurance sociale, etc.). Les participants recommandent fortement que le gouvernement leur donne accès à une personne-ressource pouvant leur apporter de l'aide et des conseils dans leurs démarches, surtout durant la phase initiale de leur établissement au pays. Aussi, on souligne la nécessité d'une information adaptée en fonction des besoins particuliers en matière d'information et d'orientation en lien avec l'évolution de la situation du nouvel arrivant (renseignements au sujet de l'emploi, des logements, etc.). Les nouveaux arrivants ont également fait part de la nécessité d'une séance d'orientation plus ouverte et décrivant la réalité telle qu'elle est durant la période d'examen de la demande avant de venir au pays.

- **Besoins des francophones:** Les nouveaux arrivants ont indiqué la nécessité d'avoir un meilleur accès à des services de qualité en français, mentionnant que les services bilingues offerts étaient le plus souvent inadéquats et, dans certains cas, inexistantes.

Stabilité financière - Plusieurs nouveaux arrivants se sont dits préoccupés par leur situation financière courante, très souvent précaire et en voie de se détériorer. Dans l'ensemble, ils apprécient beaucoup l'aide financière qu'ils reçoivent du gouvernement mais préféreraient travailler pour gagner leur vie; ils ont tous d'ailleurs manifesté leur désir de contribuer à la réussite du Canada. Tous les nouveaux arrivants ont indiqué éprouver des difficultés dans leurs démarches auprès des institutions bancaires, notamment pour l'ouverture d'un compte de banque et l'obtention d'une carte de crédit ou d'un prêt.

Intégration culturelle - La plupart des nouveaux arrivants ont indiqué qu'ils trouvaient les Canadiens généralement très amicaux, gentils et avenant. Ils apprécient le Canada pour son multiculturalisme, ses libertés religieuses et culturelles, sa stabilité politique, son climat de paix et de sécurité. Par ailleurs, plusieurs ont indiqué avoir été confrontés à des manifestations de racisme et de discrimination, tant par des Canadiens de souche que par d'autres communautés culturelles. D'autres ont indiqué avoir eu des difficultés à interagir avec certains Canadiens qui se montraient impatients, voire hostiles, à leur égard. Ils recommandent que le gouvernement entreprenne une campagne de sensibilisation afin de mieux faire connaître la situation des immigrants, les difficultés liées à l'immigration et les façons par lesquelles les Canadiens pourraient aider à assurer une transition plus harmonieuse des nouveaux arrivants au pays. Plusieurs ont observé que les centres communautaires et multiculturels étaient d'excellents endroits favorisant leur intégration, pour se faire des nouveaux amis, pratiquer le sport, et s'adonner à des loisirs et à

la création artistique. Les nouveaux arrivants ont en outre souligné la nécessité d'établir et de soutenir le réseautage et des organismes de soutien communautaires.

Soutien émotionnel et social – Il faut une offre d'une vaste gamme de services de santé mentale afin d'aider les nouveaux arrivants à composer avec les difficultés qu'ils ont à affronter. Dans certains cas, des services de counselling informels et individualisés suffisent afin d'aider les immigrants en général à composer avec le choc culturel et les difficultés liées à l'exercice de l'autorité parentale. Dans d'autres situations, un soutien professionnel, psychologique ou psychiatrique, sera nécessaire, en particulier dans le cas de réfugiés et de personnes victimes de violence. La solitude et la dépression découlant de l'isolement social (et, de manière plus générale, de l'immigration comme telle) ont également été mentionnés par plusieurs participants. Ils ont fortement recommandé la création de nouvelles occasions favorisant l'interaction sociale des nouveaux arrivants entre eux-mêmes, puis avec les Canadiens, permettant de susciter des occasions de former des réseaux, de partager leurs expériences en matière d'immigration, de partager des conseils, ou simplement pour avoir du plaisir et se détendre. Il faudrait notamment, pour les adolescents et leurs parents qui travaillent, des nouveaux programmes parascolaires bien organisés, structurés et gratuits ou à prix très modique.

Soins de santé – Dans l'ensemble, les nouveaux arrivants apprécient énormément le système de soins de santé au Canada. Toutefois, ils sont souvent surpris d'apprendre a) qu'ils doivent attendre trois mois avant de pouvoir s'inscrire au régime d'assurance maladie, b) que tous les services de santé ne sont pas couverts, et c) que les impôts sont élevés en raison des coûts requis afin de maintenir le système de santé. Les nouveaux arrivants se disent également préoccupés par la qualité du système de soins de santé, signalant un temps d'attente plutôt long avant de recevoir des soins et la difficulté de trouver un médecin de famille, et encore davantage à en trouver qui parlent leur langue.

Logement – Le besoin pressant de se trouver un logement convenable représente un énorme défi pour la quasi-totalité des nouveaux arrivants. On signale notamment la difficulté de comprendre quel type de logement est disponible et les caractéristiques particulières de chaque type de logement, la difficulté

de se trouver un logement locatif, et le peu de disponibilité d'habitations à la fois convenables et abordables.

Les besoins des nouveaux arrivants selon la période considérée

Les participants ont été invités à faire des commentaires au sujet de leurs besoins et des défis auxquels ils étaient confrontés dans leurs démarches visant à tout d'abord trouver puis ensuite utiliser les services dont ils avaient besoin, soit avant de venir au Canada, au cours des trois à six premiers mois après leur arrivée, et après les six premiers mois de leur arrivée au pays jusqu'au moment de la réunion. On leur a également demandé de préciser le type de services auxquels ils devraient probablement avoir à recourir à l'avenir, au cours des deux ou trois prochaines années.

Règle générale, les messages véhiculés aux nouveaux arrivants au sujet du Canada sont exagérément optimistes, et brossent un tableau irréaliste des défis qui les attendent à leur arrivée au Canada, en particulier en ce qui concerne la recherche d'un emploi dans leur domaine et le temps requis avant de s'établir comme il le faut. L'écart entre la réalité et ce que l'on dit aux immigrants avant qu'ils viennent au pays est énorme, et cela teinte un grand nombre d'aspects de leur expérience d'immigration, de leur compréhension et de leur acceptation du mode de vie au Canada.

Avant leur arrivée au Canada, les besoins des nouveaux arrivants se situent essentiellement au niveau de la nécessité de bien gérer leurs attentes au sujet de l'immigration et d'amorcer le processus d'établissement avant leur arrivée au pays. Ils ont indiqué que les difficultés qu'ils devaient affronter à leur arrivée au Canada pourraient être atténuées et, parfois, entièrement résolues, s'ils avaient obtenu des informations mieux ciblées, plus fidèles et davantage équilibrées avant de quitter leur pays d'origine. Les nouveaux arrivants ont notamment indiqué certains problèmes qu'il conviendrait de résoudre de manière à leur permettre de commencer (et, dans certains cas, achever) certaines tâches avant leur départ de leur pays d'origine, notamment les modalités d'accréditation, le processus de recherche d'un bon emploi, et la formation linguistique.

Les principaux besoins des nouveaux arrivants à leur arrivée au pays et au cours des premiers mois après leur arrivée au Canada avaient surtout trait à l'obtention de l'aide pratique afin d'accomplir ce qu'ils doivent faire dans l'immédiat pour assurer leur survie (trouver un toit, de la nourriture, de l'emploi et apprendre la langue), et pour s'y retrouver dans les divers rouages administratifs du processus d'établissement au pays (par exemple, obtenir la documentation requise pour s'inscrire au régime d'assurance maladie, etc.).

“Dîtes-nous la vérité pour que nous puissions prendre des décisions éclairées quant à notre décision d'immigrer ou de ne pas immigrer.”

À partir de six mois de leur arrivée au pays jusqu'au moment de la consultation, le principal besoin exprimé par les nouveaux arrivants était la nécessité d'avoir accès à des informations et des services davantage ciblés et adaptés à la leur situation personnelle, aux besoins et aux objectifs des nouveaux arrivants et de leur famille. Il s'agirait donc d'améliorer l'information et l'orientation adaptée à la situation personnelle de chacun (par exemple, par l'entremise d'un mentor).

Lorsqu'on leur a demandé ce dont ils auraient besoin sur l'horizon des deux à trois prochaines années, presque tous les nouveaux arrivants ont indiqué « un bon emploi ». Invités à préciser davantage leur pensée, plusieurs ont indiqué que des conseils au sujet de décisions et des activités ayant une incidence à plus long terme leur seraient utiles, notamment des conseils financiers et en matière d'éducation à plus long terme, au sujet des tendances en matière d'emploi, de perfectionnement de leurs compétences linguistiques, en matière de logement, et la création et le maintien d'un réseau social.

Les besoins des nouveaux arrivants selon le groupe cible

Durant la phase 1, quatre rencontres ont eu lieu avec le groupe cible des femmes. Pour la plupart, les femmes ont indiqué qu'elles se sentaient habilitées, libres et égales aux autres Canadiens, en particulier par rapport aux hommes canadiens. Elles ont aussi senti un appui du système canadien faisant en sorte qu'elles pouvaient tenter de résoudre différentes problématiques, notamment la violence conjugale et la sécurité de la famille. En même temps cependant, elles devaient composer avec des enjeux culturels à la maison, où les rôles des hommes et des femmes sont très délimités et peuvent être compromis par le fait que les femmes choisissent de travailler à l'extérieur de la maison, ou des nouvelles conceptions au sujet des rôles de chacun.

L'accès aux services de garde est un enjeu de taille pour la plupart des familles de nouveaux arrivants, constituant un important obstacle à la recherche d'un emploi et à l'établissement de la stabilité financière. Cette problématique affecte principalement les femmes, lesquelles assument généralement la responsabilité de l'éducation des enfants. Elles ont recommandé un meilleur accès à des services de garde abordables, des horaires plus souples afin de tenir compte du travail par quart, et des services de garde en milieu scolaire avant et après le début des classes pour les enfants d'âge scolaire.

Plusieurs femmes ont relevé se sentir tristes ou déprimées en raison de leur solitude et de leur isolement, une perte de confiance en soi (en raison de leurs compétences linguistiques limitées, de la perte de leur statut au sein de leur communauté et du fait d'être sans emploi)

“En tant que femme, je suis heureuse ici. Je peux regarder les gens dans les yeux et parler d'une voix forte.”

et, dans le cas des réfugiées, en raison de l'incapacité à composer avec leur passé. Elles ont indiqué qu'il serait utile qu'elles puissent avoir accès à du counselling et à d'autres types de services en matière de santé mentale afin de pouvoir résoudre ces problèmes. Les occasions de socialisation ont également été relevées comme étant d'une importance cruciale à cet égard.

Quatre rencontres ont eu lieu avec le groupe cible des adolescents. Ils ont indiqué devoir composer avec les mêmes défis que ceux déjà relevés en matière d'établissement et de formation linguistique; en outre, ils ont indiqué que l'éducation constituait pour eux un besoin plus important que celui de se trouver un emploi. Par ailleurs, le fait de suivre ses études au Canada est perçu comme étant un avantage important de l'immigration au Canada, en particulier au niveau universitaire (les diplômes obtenus au Canada étant reconnus dans le monde entier). Dans l'ensemble, les adolescents ont indiqué avoir obtenu peu d'information au sujet du Canada en général et du système d'éducation en particulier, et ne pas savoir vraiment comment y accéder. L'isolement est une problématique particulièrement importante chez les adolescents immigrant au Canada. Ils incitent le gouvernement à leur offrir davantage d'occasions de pratiquer des sports. Enfin, certains participants ont souligné la nécessité de prévoir davantage de services d'aide et d'accompagnement à l'intention des adolescents, notamment des services de counselling plus sensibles à la situation particulière du nouvel arrivant (en particulier, mais non exclusivement, dans le cas des réfugiés).

Trois rencontres ont eu lieu avec le groupe cible des personnes âgées, regroupant tant des femmes que des hommes de 50 ans ou plus au moment d'immigrer au pays. Le principal besoin indiqué par les personnes âgées était celui de l'accès à des soins de santé. Plusieurs des obstacles et des défis auxquels sont confrontées les personnes âgées sont exacerbés par la difficulté qu'elles ont à apprendre l'anglais, selon leurs propres dires. La plupart de ces personnes étaient d'ailleurs en recherche d'emploi dans leur domaine d'expertise. Cependant, en plus des défis que doivent relever les immigrants plus jeunes, elles se butaient en plus à l'obstacle constitué par leur âge et la difficulté additionnelle d'obtenir une attestation d'études. De plus, la plupart d'entre elles s'inquiétaient de leur stabilité financière. Par conséquent, ces personnes souhaiteraient avoir le droit d'accéder plus tôt au régime de la sécurité de la vieillesse (à l'heure actuelle, le délai de carence est de 10 ans). Aucune d'entre elles ne recommanderait à quiconque d'immigrer à cet âge.

RÉSULTATS DE LA PHASE 1 - RENCONTRES À L'INTENTION DES ORGANISMES

Dans l'ensemble, les organismes participant à la consultation ont confirmé et validé les constats et les résultats des rencontres avec les nouveaux arrivants. Ils ont indiqué que la présentation des résultats leur avait fourni un portrait fidèle et exhaustif des types de défis auxquels sont confrontés les nouveaux arrivants désirant s'établir au Canada et en Ontario, et ont généralement exprimé leur satisfaction à l'égard du processus des groupes de discussion et des résultats qui en sont ressortis. Ils ont aussi affirmé que des besoins importants des nouveaux arrivants n'étaient pas satisfaits comme il conviendrait de le faire, notamment des besoins plus spécialisés. Ils se sont de plus entendus sur la nécessité de s'attaquer aux lacunes des services requis afin de répondre à ces besoins, et ont convenu que le rapport sur les résultats des rencontres avec les nouveaux arrivants traduisait de manière exhaustive et transparente, règle générale, les idées exprimées à cet égard.

Cependant, certains organismes ont indiqué être préoccupés de la possibilité que les problématiques et les besoins de certains groupes n'aient pas été entièrement exposés, notamment dans le cas des nouveaux arrivants marginalisés et vivant l'isolement, dont en principe les femmes et les personnes âgées victimes de violence, et les adolescents en détresse. Ils ont de plus souligné qu'à leur avis, les problématiques liées à la violence conjugale, la discrimination et le racisme ont tendance à être moins exposées, comme c'est le cas des questions traitant des réalités de la ruralité. Enfin, quelques organismes se sont dits préoccupés quant à la validité de l'ensemble des résultats tirés des rencontres des groupes cibles des nouveaux arrivants, émettant des réserves quant au calendrier de la consultation et des rencontres, et quant à savoir si le nombre de nouveaux arrivants ayant participé à la consultation était suffisamment élevé pour que les résultats de la consultation puissent être considérés comme étant représentatifs des besoins des nouveaux arrivants vivant en Ontario.

Pistes de solutions afin de répondre aux principaux besoins exprimés par les nouveaux arrivants

Lors de chaque séance d'une demie journée, les organismes ont reçu on aperçu des principaux constats se dégageant des rencontres avec les divers groupes cibles de nouveaux arrivants. On a ensuite demandé à leur tour aux organismes de cerner, à partir de ces résultats et de leur expérience dans ce domaine, les besoins prioritaires des nouveaux arrivants, et de proposer des pistes de solutions afin de répondre à ces besoins.

■ **Améliorer l'information et l'orientation** - Les organismes ont convenu que les nouveaux arrivants ne bénéficiaient pas de conseils et de services d'orientation individualisés dont ils ont besoin, et éprouvent des difficultés à obtenir l'information nécessaire rapidement et en temps utile. Dans l'ensemble, les organismes ont recommandé la création d'un « guichet unique », un bureau central représentant un point de contact unique et offrant des liens vers des renseignements connexes et des aides à la navigation sur Internet. Beaucoup d'organisations ont aussi recommandé de coordonner l'entrée initiale avec le processus d'établissement, dès l'arrivée au Canada, afin que les nouveaux arrivants accèdent à un guichet unique (par exemple un organisme d'établissement ou un autre type d'organisme) qui puisse les rediriger vers d'autres services appropriés à leur situation personnelle. Il sera également utile de faire une promotion plus efficace des services d'établissement, en créant un symbole ou signe distinctif instantanément reconnaissable pour les identifier. Il convient de tenir particulièrement compte de la prestation de services en français, pour veiller à ce que les nouveaux arrivants francophones aient facilement accès aux services.

La fourniture d'information, présentée sous forme imprimée ou par accès internet, soit liée à un service plus individualisé pour les nouveaux arrivants tout au long du parcours menant à leur établissement (avant de quitter leur pays d'origine, à leur arrivée, et également par la suite). Les ambassades ont un rôle clé à jouer, pour fournir une information à jour, précise et utile aux immigrants avant leur arrivée.

Le succès et l'efficacité d'une approche coordonnée exigent de créer et de maintenir des liaisons et des partenariats entre organismes, en s'assurant de la souplesse voulue dans la prestation des services afin de répondre de manière pertinente aux besoins des nouveaux arrivants à mesure qu'ils évoluent dans le temps. Cela implique également de s'attaquer aux obstacles politiques et de financement d'une telle coordination.

■ **Emploi** - Les prestataires de services ont convenu que l'emploi est la principale priorité de la majorité des nouveaux arrivés et donc une priorité clé dans les efforts pour aller de l'avant. Les organisations ont estimé que l'éducation des employeurs est un élément important de la solution. Il faut mettre sur pied des programmes d'éducation et de sensibilisation des employeurs visant à combattre leur réticence à reconnaître le statut professionnel et l'expérience à

l'étranger des nouveaux arrivants ainsi que leur ignorance et leurs préjugés en ce qui concerne les actifs que représentent ces derniers ainsi que la contribution potentielle qu'ils peuvent apporter à leur milieu de travail et à l'économie canadienne. Des programmes d'éducation plus ciblés sont aussi nécessaires pour faire prendre conscience des préjugés contre les origines ethniques et raciales et pour développer une sensibilisation à la diversité culturelle en milieu de travail.

Il faut donner aux futurs immigrants, dans leur pays d'origine, une information claire sur les professions réglementées et non réglementées. Cette information les aidera à bien planifier leurs démarches en vue de faire accréditer et reconnaître leurs titres et qualités de manière appropriée. Le gouvernement doit proposer des programmes incitatifs pour encourager les employeurs à embaucher de nouveaux immigrants, à participer à des programmes de transition (comme des programmes d'enseignement coopératif, de mentorat, d'apprentissage et d'internat) ainsi qu'à des efforts d'éducation et de perfectionnement sur le tas. On pourrait leur proposer des incitatifs tels que des subventions, des subsides ou des avantages fiscaux ainsi qu'une aide pratique dans la sélection et la formation des employés qui sont de nouveaux arrivants. Des programmes de perfectionnement sur le tas peuvent aussi être un atout, ce qui inclurait la disponibilité continue de classes de langues. Les gouvernements doivent en outre donner l'exemple aux autres organisations et aux entreprises en modifiant leurs propres politiques et façons de faire afin d'embaucher un plus grand nombre d'immigrants.

■ **Langue** - Les organismes ont ciblé six importants besoins à satisfaire en ce qui a trait à la langue : fournir l'information aux nouveaux arrivants en plusieurs langues et divers formats; donner l'occasion aux nouveaux arrivants de perfectionner leurs compétences linguistiques avant leur arrivée au Canada; améliorer la façon d'évaluer les compétences linguistiques; favoriser un meilleur accès aux cours de langues (LINC/CLIC et ELS); veiller à ce que les programmes de formation linguistiques soient efficaces et pertinents en fonction des besoins de l'étudiant; et la nécessité de renforcer le lien entre la formation linguistique et l'emploi.

Ils ont recommandé diverses solutions, notamment : donner aux nouveaux arrivants potentiels et aux nouveaux arrivants qui sont éloignés des grands centres la possibilité de participer à la formation linguistique en ligne et à des cours de formation à distance; élaborer des normes nationales en matière

d'évaluation des compétences linguistiques; créer des outils d'évaluation communs; assouplir les modalités d'accès aux cours de langues; modifier le cadre de prestation de services afin d'axer davantage la formation en fonction de l'apprenant et en modulant la formation linguistique en fonction des divers groupes cibles, professions et objectifs d'apprentissage. Les organismes ont également proposé d'offrir un guichet unique à l'intention des nouveaux arrivants francophones afin de les orienter et les diriger vers les services disponibles en français et augmenter l'offre de services en faisant appel à d'autres organisations, notamment les commissions scolaires francophones. Enfin, ils ont souligné l'importance d'appuyer l'instauration de programmes de formation linguistique en milieu de travail et d'inciter les employeurs à offrir une telle formation.

■ **Orientation initiale** - Pour répondre au besoin d'information supplémentaire des nouveaux arrivants sur les services d'établissement à leur arrivée au Canada, les organisations ont recommandé de fournir de l'information dans différents formats (par exemple : brochures, vidéos, DVD etc.) et en plusieurs langues. Cette information devrait être présentée en tenant compte des dimensions culturelles et linguistiques et être mise à jour régulièrement. Il conviendrait de fournir une information personnalisée au nouvel arrivant (par exemple en fonction de sa profession, de la région où il s'établit et/ou d'autres facteurs) ainsi que de l'information générale sur l'établissement. Les organisations se sont aussi déclarées en faveur d'une orientation directe et personnalisée à l'arrivée. Elles ont suggéré la création d'un point d'accès unique, centralisé et accessible, chargé de l'évaluation et de la redirection des immigrants vers les services appropriés.

■ **Stabilité financière** - Dans le but d'aider les nouveaux arrivants à atteindre une stabilité financière, beaucoup d'organisations ont recommandé de fournir un appui financier aux nouveaux arrivants (par exemple sous forme d'une allocation) pendant qu'ils sont plongés dans le processus d'établissement, afin de leur permettre d'améliorer leurs compétences linguistiques et de se consacrer à la recherche d'un " bon emploi " sans avoir à se préoccuper de la subsistance immédiate de leurs familles. Pour la même raison, beaucoup ont aussi recommandé de subventionner les immigrants pendant qu'ils sont impliqués dans des programmes de transition (par exemple, des programmes d'éducation co-op ou d'internat). Il a aussi été suggéré que les institutions financières revoient leurs politiques et que les nouveaux arrivants puissent bénéficier de cours de

budgetisation et de gestion financière. Enfin, beaucoup d'organisations ont été d'accord avec les nouveaux arrivants âgés sur l'idée de raccourcir le délai d'attente pour bénéficier du programme de sécurité de la vieillesse.

■ **Intégration culturelle** - Les organismes ont recommandé la création de programmes de mentorat et des programmes d'accueil, en plus d'ateliers de réseautage et des séances d'orientation afin de sensibiliser davantage les nouveaux arrivants à la culture canadienne et aux moyens d'y accéder. Ils ont également incité les gouvernements à revoir leurs politiques afin que celles-ci appuient davantage l'intégration des nouveaux arrivants. De plus, ils invitent les gouvernements à accroître leur soutien aux prestataires de services de manière à ce que ceux-ci disposent des ressources humaines et matérielles suffisantes pour offrir des services d'intégration culturelle aux nouveaux arrivants.

L'éducation des Canadiens eux-mêmes est un autre élément important d'un programme d'immigration réussi. Les organisations ont recommandé une formation plus poussée sur le thème de la diversité (au travail, à l'école et dans la collectivité), en impliquant les médias (généralistes et ethniques), en organisant des événements communautaires multiculturels et en instituant des programmes de mentorat communautaire pour sensibiliser davantage les Canadiens et les nouveaux immigrants à la diversité culturelle. Les nouveaux arrivants bénéficieraient aussi d'un soutien et d'une formation supplémentaire sur le rôle et les responsabilités des parents au Canada. Enfin, les organismes ont incité les gouvernements à s'attaquer plus ouvertement et plus efficacement au racisme.

■ **Soutien émotionnel et social** - Les organismes d'établissement ont confirmé une lacune dans ce domaine et ont appelé au renforcement des services de santé mentale (à la fois un counselling d'ordre général et des services psychologiques professionnels) pour les nouveaux arrivants. Des mesures favorisant l'éducation, la sensibilisation et la formation afin d'accroître la sensibilité culturelle et la compréhension au sein des systèmes et services gouvernementaux et autres seraient également d'une grande utilité. Les organismes ont aussi recommandé d'investir dans les services de counselling multilingues et multiculturels à l'intention des familles et des couples de nouveaux arrivants. Le soutien aux victimes de violence conjugale pourrait notamment prévoir des places d'hébergement et la prestation de conseils spécialisés. Il y a lieu par ailleurs de veiller aux besoins particuliers des femmes, des personnes âgées et des adolescents de manière distincte. En ce qui concerne le besoin de relations

sociales du nouvel arrivant, les organisations recommandent la création d'un "programme d'accueil" permettant de jumeler les familles de nouveaux arrivants à des Canadiens, ainsi que le développement des programmes sociaux et des réseaux de groupes d'entraide.

■ **Santé** - Pour améliorer les services de santé pour les immigrants, les organismes ont suggéré de fournir une information médicale de base en plusieurs langues et de permettre aux médecins étrangers d'exercer au Canada (pour répondre au manque de médecins et aux problèmes d'accès).

Les organismes ont reconnu les difficultés entraînées par le délai de trois mois imposés aux immigrants pour bénéficier de l'assurance maladie (RAMO). Elles ont suggéré diverses options pour y remédier, notamment de supprimer ce délai, de fournir une couverture limitée, et de fournir dans les meilleurs délais une meilleure information à propos des conditions de la couverture du régime.

■ **Logement** - Tous les organismes ont fait écho aux doléances des nouveaux arrivants quant à la nécessité d'un plus grand nombre de logements abordables, et ont proposé que les gouvernements fournissent temporairement un logement aux nouveaux arrivants. Ils ont aussi suggéré des initiatives d'éducation et d'incitation pour les propriétaires et les banques, en vue d'éliminer certains des obstacles auxquels font face les immigrants à la recherche d'un logement. Les immigrants eux-mêmes pourraient aussi bénéficier d'une information additionnelle sur leurs droits et leurs recours dans leur recherche de logement.

Les grands enjeux de gouvernance, de politiques et de structures

En plus de formuler les suggestions spécifiques ci-dessus en regard de chacun des domaines de besoins, les organismes ont aussi soulevé plusieurs grands enjeux de gouvernance, de politiques et de structure de financement dans la mesure où ils soutiennent les services donnés aux nouveaux arrivants. Plusieurs ont d'ailleurs souligné le caractère fondamental de ces enjeux et qu'il y avait lieu de s'y attaquer avant d'espérer quelque amélioration appréciable au plan de la prestation des services. Leurs commentaires et recommandations à cet égard sont formulés sous huit grandes rubriques :

■ **Suivre l'évolution des besoins des immigrants actuels et ajuster les politiques d'établissement** - L'infrastructure d'établissement du Canada est basée sur un modèle obsolète d'immigration (elle a effectivement été conçue suivant les modèles

d'immigration d'il y a plus de deux décennies, alors que l'on ne mettait pas autant l'accent sur la venue d'immigrants spécialisés), et elle n'est pas adaptée au profil des nouveaux arrivants d'aujourd'hui. Il faut donc ajuster les politiques d'établissement et les services s'y rapportant afin de mieux répondre aux besoins des nouveaux arrivants.

■ **Améliorer le modèle de prestation de services** - Les futurs services devront être basés sur les besoins, axés sur les clients et flexibles. Les prestataires de services doivent pouvoir adapter leurs programmes et services rapidement et facilement à différents sous-groupes. Il est nécessaire d'assurer une coordination de divers modèles de prestation sur le plan régional pour améliorer les services. Les organisations ont suggéré la création d'un organisme régional centralisé servant de point d'accès unique à titre de bureau central de contacts avec les immigrants leur fournissant des services d'évaluation, de délégation et d'aiguillage et pour identifier les priorités régionales en matière d'établissement et de langue, coordonner les efforts de l'infrastructure de service et donner, s'il y a lieu, des conseils sur l'harmonisation des offres de service.

■ **Réformer le modèle de financement** - Le modèle de financement actuel est tellement focalisé sur les chiffres que ceci entraîne un manque de coordination et une réticence à rediriger les immigrants aux services les plus appropriés. La façon dont les organisations obtiennent un financement gouvernemental exacerbe ces problèmes. Une approche plus structurée à plusieurs niveaux et plus coordonnée est aussi nécessaire pour permettre aux zones rurales, semi-urbaines et urbaines de bien assurer les services. Il faut divers cadres de responsabilisation ou divers modèles de financement pour diverses tailles de collectivités. Les prestataires de services ont notamment suggéré de changer la formule de financement pour passer à modèle de prestation doté d'un point central d'accès initial, avec la participation de tous les intervenants (y compris les organismes non subventionnés) et des organismes gouvernementaux pertinents.

■ **Élaborer une approche mieux coordonnée** - Il faut une approche plus harmonisée et mieux coordonnée entre les gouvernements fédéral, provinciaux et municipaux, et aussi entre les divers programmes. Outre la mise en œuvre d'initiatives telles que le point d'accès unique mentionné ci-dessus, il faudrait étudier les solutions visant spécifiquement à améliorer la coopération, la collaboration et la coordination entre les gouvernements et les programmes, par exemple, les répertoires des pratiques optimales et des programmes disponibles, ou les occasions de partenariat et de réseautage.

■ **Améliorer la capacité de prestation de services des organismes** - Les organismes ont reconnu le besoin de services plus personnalisés pour les nouveaux arrivants et soutiennent qu'il faut y répondre, mais ont aussi noté que le personnel existant peut avoir besoin d'une formation supplémentaire pour être en mesure de prendre en charge ces besoins d'une manière plus efficace. En général, le personnel chargé de l'établissement et de la formation linguistique a demandé davantage de formation continue et de perfectionnement professionnel.

■ **Renforcer et fournir les services en français** - Les organismes ont recommandé que des filières de services distinctes (à toutes les étapes) doivent être mises en place et entretenues en français d'une part, et en anglais d'autre part (avec un point d'accès central et une mise en réseau des organisations).

■ **Intégration éventuelle des politiques générales et de celles concernant les nouveaux arrivants** - Beaucoup des problèmes rencontrés par les immigrants sont aussi des problèmes pour les Canadiens. Par conséquent, s'il y a lieu, les besoins des nouveaux arrivants pourraient être mieux intégrés aux politiques nationales et provinciales (par exemple, les politiques de logement abordable devraient répondre à la fois aux besoins des Canadiens et à ceux des nouveaux arrivants) et pour améliorer l'accès aux services, les renseignements au sujet des services d'établissement et de formation linguistique devraient être disponibles dans des endroits fréquentés par le public (lieux de culte, centres communautaires, magasins d'alimentation, etc.). Enfin, les organismes ont appelé les gouvernements à envisager des moyens d'assouplir les politiques de soutien social et les critères d'admissibilité.

■ **Rendre les services d'établissement disponibles plus longtemps** - Les besoins des nouveaux arrivants ne sont pas suffisamment pris en compte avec le temps; il faudrait donc proposer les services sur une plus longue période. Certaines organisations ont suggéré de prolonger la période d'admissibilité de deux ans après l'obtention de la citoyenneté.

De manière générale, les organismes ont observé que les nouveaux arrivants avaient besoin de services offrant une certaine souplesse et pouvant être proposés suivant des modalités adaptées aux besoins individuels de chacun. Les organismes ont incité les gouvernements à instaurer un modèle de prestation de services alliant souplesse et innovation, de manière à ce que les services donnés en première ligne puissent être modulés de manière à suivre l'évolution des besoins des nouveaux arrivants en fonction de la reconnaissance et de l'évaluation

de ces besoins. Ils ont toutefois reconnu qu'il convenait d'équilibrer la souplesse et l'innovation en fonction de la capacité à assurer le suivi, la reddition de compte et l'amélioration de ces services au fil du temps.

Renforcer la sensibilisation, l'accès et la coordination des services

On a demandé aux organismes de réfléchir aux raisons qui pourraient expliquer pourquoi un si grand nombre d'immigrants ne semblent pas faire appel aux services offerts, et de formuler des suggestions et des commentaires au sujet des pistes de solution proposées afin d'essayer de régler les problématiques relevées en ce qui a trait à l'accessibilité aux services. Dans l'ensemble, ils ont convenu que la création d'un guichet unique, un point d'accès unique permettant de centraliser, de coordonner et de faire la promotion des renseignements et des services offerts, en plus de diriger les nouveaux arrivants vers les services requis, contribuerait de manière importante à renforcer la capacité

des nouveaux arrivants à accéder à ces services. Ils ont également souligné l'importance de promouvoir ces services en faisant appel à des moyens novateurs (par exemple, en les annonçant dans les médias des diverses communautés culturelles), d'assurer la coordination des services et de l'information véhiculée, de créer une marque ou un logotype distinctif pour identifier ce type de services, et renforcer la capacité des organismes à assurer la prestation de ces services.

Les organismes ont également invité les gouvernements à mettre au point un modèle intégré de prestation de services, permettant de fournir ces services aux nouveaux arrivants là où ils se trouvent et au moment opportun, peu importe la provenance du financement des programmes en cause. On pourrait y arriver en créant un guichet unique tel que proposé, impliquant plusieurs intervenants dans la mise en oeuvre de cette solution, permettant d'améliorer la coordination et la qualité des services offerts, et proposant des occasions de réseautage et d'apprentissage aux divers prestataires de services.

RÉSULTATS DE LA PHASE 2 : PRIORISATION DES STRATÉGIES DE PRESTATION DES SERVICES

La deuxième phase du processus de consultation a consisté à faire rapport au sujet des constats dégagés au cours de la première phase et à débattre, consolider et prioriser les stratégies et solutions potentielles afin de répondre aux besoins et de combler les lacunes relevées par les nouveaux arrivants et les organismes, et à préciser les divers éléments que pourrait contenir le système de prestation de services souhaité.

De nombreux participants ont indiqué que le processus d'établissement demeure, pour les nouveaux arrivants, un exercice ardu qui ne peut toutefois être totalement exempt de difficultés matérielles ou émotives, quels que soient les services offerts. Toutefois, ils sont d'avis qu'une prestation de services de qualité peut contribuer à rendre le processus moins difficile tout en réduisant sa durée.

En bout de ligne, les participants ont envisagé un avenir où les immigrants seraient bien établis et intégrés à la société canadienne, tout en y apportant une contribution constructive dans un délai raisonnable après leur arrivée au pays (par exemple, dans les trois ans). Ils ont tracé le portrait d'un pays accueillant, heureux de pouvoir compter sur l'apport des immigrants et prêt à leur offrir tout le soutien nécessaire. Enfin, ils imaginent une situation où les Canadiens (y compris les particuliers, les employeurs, les associations professionnelles, les gouvernements, etc.) apprécient les immigrants pour la diversité qu'ils offrent pour ce qui est des connaissances, de l'expérience, des compétences, des opinions et de leur contribution à la

société canadienne. Cette vision de l'avenir serait soutenue par un système de prestation de services intégré, coordonné et souple se concentrant sur les besoins de l'immigrant et de sa famille.

Au cours de chacune des rencontres, nous avons demandé aux participants de réaliser quatre activités principales. On leur a tout d'abord donné un aperçu des besoins énoncés par les nouveaux arrivants ainsi qu'une liste des solutions éventuelles, réparties par besoin à combler, dressée par les organismes de la phase 1. En se fondant sur ces résultats et sur leur expérience personnelle, les participants ont eu ensuite à identifier les besoins les plus importants et les solutions suggérées dans le cadre de la phase 1, puis d'extrapoler à partir des solutions en question, le cas échéant. Par la suite, ils ont classé par ordre de priorité les solutions suggérées les plus prometteuses et pertinentes en vue d'en envisager l'intégration à la nouvelle stratégie conjointe. Les participants ont ensuite été invités à évaluer les besoins des trois groupes cibles qui ont été consultés au cours de la phase 1 (c.-à-d. les femmes, les personnes âgées et les adolescents) et à proposer de nouvelles solutions en vue de satisfaire ces besoins. Enfin, les participants ont pris part à un processus créatif dans le cadre duquel ils ont exploré des améliorations à apporter au système de prestation de services s'adressant aux nouveaux arrivants. Ils ont également offert aux gouvernements quelques conseils éloquentes sur la forme que devrait prendre ce système de prestation dans l'avenir.

Priorisation des solutions par thème - Employeurs et prestataires de services

Les trois premières solutions suggérées les plus prometteuses ou pertinentes qui ont été identifiées par les groupes de discussion regroupant les employeurs et les organismes prestataires de services ont été regroupées en fonction de la fréquence : en l'occurrence, les solutions absolument prioritaires sont celles que les participants ont identifiées comme telles au cours des discussions thématiques tenues à l'occasion de chacune des trois rencontres. Les solutions de deuxième priorité sont celles que les participants ont mentionnées dans deux des trois rencontres en question. Enfin, les solutions de troisième priorité n'auront été mentionnées qu'à l'occasion d'une seule de ces rencontres. Les solutions absolument prioritaires sont, par thème, les suivantes :

■ **Emploi** - En ce qui a trait à la nécessité de guider les nouveaux arrivants sur le chemin de l'emploi, les employeurs et les prestataires de services ont jugé qu'il fallait offrir des outils de diagnostic et d'évaluation. Ils étaient également d'avis que les gouvernements, notamment, devraient informer régulièrement les nouveaux arrivants sur les besoins du marché du travail. Ils ont également indiqué qu'il fallait en priorité s'occuper des problèmes d'équivalence des compétences afin d'améliorer le mécanisme d'accréditation et de reconnaissance professionnelle des nouveaux arrivants (qu'il s'agisse de leurs compétences, de leur expérience ou de leurs diplômes). Ils ont incité les gouvernements à créer davantage de programmes de réorientation, à bonifier les programmes existants et à élaborer des programmes de formation linguistique ciblés sur le marché du travail afin d'améliorer l'employabilité des nouveaux arrivants.

■ **Amélioration de l'information et de l'orientation, et orientation initiale** - Les participants ont invité les gouvernements à mettre en application toutes les solutions suggérées qui ont été avancées dans le cadre du thème sur l'amélioration de l'information et de l'orientation. Ils ont en effet jugé que ces solutions sont toutes d'une importance cruciale à la réussite de l'établissement des nouveaux arrivants. Les priorités énumérées ci-dessous englobent les solutions que les participants considèrent comme étant les plus prometteuses ou les plus pertinentes et qui, à ce titre, doivent être traitées en tout premier lieu.

Il convient de satisfaire à ces besoins tout au long du processus complet d'établissement, en l'occurrence avant et après l'arrivée au Canada. L'orientation personnelle demeure un élément essentiel de l'amélioration de l'information et de l'orientation. Pour

mettre en oeuvre de manière appropriée cette solution, les employeurs et les prestataires de services ont proposé que les gouvernements créent un guichet unique de renseignements et de référence et qu'ils fassent la promotion d'une gamme de mécanismes de communication de l'information à l'intention des nouveaux arrivants potentiels. Ils ont également recommandé que les gouvernements mettent sur pied un comité consultatif chargé de les conseiller sur la communication de l'information aux nouveaux arrivants, et notamment sur l'identification des besoins en matière d'information, sur la nature du contenu et sur les modalités de prestation des services. Ce comité devrait comprendre des représentants des prestataires de services (à la fois pour ce qui est des services à l'établissement et aux services ordinaires), des régions, des secteurs d'emploi et des autres domaines pour lesquels les nouveaux arrivants expriment des besoins. Enfin, les participants ont signalé que les prestataires de services ne seraient pas en mesure d'offrir une information et une orientation qui satisfassent aux besoins des nouveaux arrivants s'ils ne peuvent compter sur l'appui suffisant des pouvoirs publics.

■ **Langue et éducation** - Les participants ont incité les pouvoirs publics à mettre en application les solutions suggérées sous le présent thème, compte tenu qu'elles sont toutes d'une importance essentielle à la réussite de l'établissement des nouveaux arrivants. Les priorités énumérées ci-dessous englobent les solutions que les participants considèrent comme étant les plus prometteuses ou les plus pertinentes et qui, à ce titre, doivent être traitées en tout premier lieu.

Dans l'ensemble, les participants ont recommandé que l'on adopte, en matière de formation linguistique, une approche plus globale et davantage axée sur l'apprenant. En concentrant l'élaboration et la prestation des cours de langue sur l'élève, il est possible de bâtir des programmes mieux ciblés et plus spécialisés, donc plus efficaces dans leur ensemble. Il conviendrait de classer les cours en fonction de critères comme le degré de compétence linguistique, l'âge, le sexe, les besoins particuliers ou les besoins des francophones. Il est également important, à titre de deuxième priorité, d'offrir aux nouveaux arrivants une formation linguistique propre à un secteur professionnel particulier.

■ **Intégration culturelle** - Les participants à toutes les rencontres ont indiqué qu'il était nécessaire de créer un milieu plus accueillant pour les nouveaux arrivants au Canada. On a suggéré des solutions prioritaires dans le but de satisfaire à ce besoin exprimé, notamment l'élaboration, à l'intention des Canadiens, de programmes de sensibilisation et d'information sur

la situation des immigrants. Ces programmes devraient faire état de leur valeur et de leur contribution pour le pays ainsi que des défis auxquels ils sont confrontés au cours de leur établissement. Les participants ont également mentionné que les personnes chargées d'offrir des services aux nouveaux arrivants devraient disposer du matériel et de la formation nécessaires étant donné qu'elles agissent, le plus souvent, à titre de premier point de contact au pays. Ces personnes devraient être en mesure de saisir les besoins des nouveaux arrivants, de connaître les éléments d'information et les services pertinents et de pouvoir en assurer la prestation, au besoin.

■ **Soutien social et émotionnel** - Les employeurs et les organismes prestataires de services ont recommandé comme priorité absolue que les gouvernements mettent en œuvre les solutions suggérées qui offrent un soutien personnel aux nouveaux arrivants, notamment à la faveur de programmes de mentorat, de réseaux communautaires et de groupes de soutien permettant le partage des expériences, l'acquisition de connaissances et la recherche de sources non officielles de counselling. Ils ont également indiqué que l'orientation familiale (pour les couples et les familles) constituait un élément essentiel à la réussite de l'établissement des nouveaux arrivants. Les victimes de violence conjugale et les personnes âgées exigent des solutions particulières centrées sur la prestation personnalisée de conseils et de services de soutien ciblés. Il convient également d'améliorer l'accès des nouveaux arrivants aux soins en santé mentale et aux services d'aide psychologique. De plus, les prestataires de services tireraient grand profit d'une formation en la matière afin de conseiller les nouveaux arrivants ayant des problèmes de santé mentale et de les diriger de manière adéquate vers les services pertinents.

■ **Stabilité financière** - Les nouveaux arrivants doivent pouvoir compter sur une certaine stabilité financière, surtout en pleine phase d'établissement, en cours d'apprentissage d'une langue seconde ou en recherche de travail. Les organismes prestataires de services ont constaté que les difficultés financières se faisaient davantage ressentir pendant la phase d'établissement initiale. Un soutien à long terme s'avère donc nécessaire, particulièrement pendant les cinq premières années après l'arrivée au Canada. Il faudrait mettre en place une gamme de mécanismes de soutien financier en vue de satisfaire aux besoins variés de chaque nouvel arrivant, notamment : inciter les institutions financières au pays à modifier leurs politiques et leurs pratiques afin qu'elles soient mieux adaptées aux nouveaux arrivants et à leurs besoins uniques, et fournir à ces derniers des renseignements d'ordre financier et des

possibilités de mieux comprendre le domaine afin qu'ils puissent gérer avec efficacité leur finances personnelles tout au long du processus d'établissement.

■ **Logement** - Le besoin de logements abordables et de qualité est criant pour les nouveaux arrivants, surtout dans les premières semaines après leur arrivée au Canada. Une solution importante qui permettrait aux nouveaux arrivants de se concentrer sur l'apprentissage d'une langue seconde, sur l'acquisition d'autres compétences et sur la recherche d'un emploi demeure la possibilité d'obtenir un logement subventionné dès leur arrivée et de pouvoir y résider pendant une période transitoire relativement courte. Dans cette optique, les gouvernements devraient mettre sur pied un service dédié à la prestation de renseignements, de services et de formation liés au logement pour les immigrants.

■ **Santé** - La priorité absolue en ce qui touche à la prestation de soins de santé pour les nouveaux arrivants demeure la pertinence culturelle des solutions apparentées. Ainsi, les travailleurs de la santé doivent non seulement être sensibilisés à la diversité culturelle mais les services doivent également être offerts dans le respect des différentes cultures (par exemple, certaines patientes ne pourront ni ne voudront être auscultées ou soignées par un homme).

Le point de vue du nouvel arrivant

Les nouveaux arrivants prenant part à la phase 2 ont été répartis dans deux groupes. Le premier, appelé Groupe mixte de nouveaux arrivants, était composé de ressortissants de plusieurs pays issus de groupes d'âges et de groupes cibles différents. On a demandé aux participants de choisir les besoins les plus importants et les solutions les plus prometteuses, puis de formuler leurs commentaires. Le deuxième groupe de nouveaux arrivants englobait des membres de l'un des trois groupes cibles, en l'occurrence les femmes, les personnes âgées et les adolescents. On leur a demandé de recommander des solutions portant sur les besoins précis de leur groupe d'appartenance.

Tout bien pesé, les groupes participant à toutes les rencontres de la phase 2 ont convenu que les besoins prioritaires et les solutions suggérées que les prestataires de services et les employeurs ont identifiés sont d'une grande pertinence et qu'ils leur importent. Toutefois, le principal sujet de discussion et la première priorité des nouveaux arrivants des groupes mixtes portaient, au cours de toutes les rencontres, sur l'emploi. Toutefois, la langue (à la fois dans la vie de tous les jours et au travail), la santé (par exemple, la période d'attente de trois mois avant d'être

admissible au RAMO) et la stabilité financière (par exemple, au moins pendant les cinq premières années) étaient jugées également prioritaires.

Les nouveaux arrivants âgés ont fait état du besoin de leur offrir une orientation initiale ciblée pour les aider à trouver un emploi dès leur arrivée au Canada, ce afin qu'il puisse apporter une contribution tangible la plus longue possible. Des possibilités adaptées en matière d'emploi, de bénévolat, de formation linguistique et de soins de santé s'avèrent nécessaires pour satisfaire aux besoins particuliers des personnes âgées. Ils ont également indiqué que les services ordinaires devraient être adaptés aux personnes âgées (par exemple, les soins de santé doivent inclure les prothèses auditives et dentaires, la santé mentale; les besoins en matière d'assurance peuvent être particuliers; les comptoirs alimentaires doivent tenir compte des régimes particuliers, etc). Les membres de ce groupe n'ont pas classé ces solutions suggérées selon un ordre de priorité précis. Par contre, ils ont insisté sur la nécessité d'avoir un emploi et d'accéder plus tôt au Programme de la sécurité de la vieillesse.

L'éducation constituait la priorité absolue des nouveaux arrivants adolescents. L'information et l'orientation, la langue et l'emploi faisaient également partie de leurs préoccupations. Ils ont insisté sur la nécessité de concevoir des solutions propres à leur groupe puisque les besoins des adolescents, leurs expériences et les manières de traiter leurs problèmes diffèrent singulièrement de celles qui s'adressent aux adultes.

Les nouvelles arrivantes ont presque essentiellement consacré leurs discussions sur la question de l'emploi. Elles ont notamment indiqué que l'indépendance financière demeure une priorité pour les familles de nouveaux arrivants et pour les femmes, ce qui confère une importance extrême, à leurs yeux, à l'obtention d'un emploi de qualité en rapport avec leurs compétences et leur expérience.

Les solutions suggérées les plus prometteuses et les plus pertinentes - Vue d'ensemble

Les participants aux discussions de groupe thématiques ont opté pour un ensemble de solutions suggérées les plus prometteuses et les plus pertinentes en réponse aux priorités qu'ils considéraient comme absolues. Certains participants ont soulevé fait part de quelques inquiétudes quant à cet exercice de priorisation et ont souligné que les gouvernements devraient se servir comme point de départ des listes de priorités dressées au cours de la phase 2. Ils devraient ainsi envisager d'adopter l'ensemble

des solutions suggérées à mesure qu'ils oeuvrent à améliorer l'établissement des nouveaux arrivants et le système de prestation de services linguistiques.

Les résultats consolidés de toutes les rencontres de la phase 2 (plénières et sectorielles) sont résumés dans le corps du présent rapport. Les quinze premières solutions suggérées les plus prometteuses et les plus pertinentes (dans l'ordre de priorité établi en fonction du nombre de votes recueillis pendant les trois rencontres) sont les suivantes :

1. En ce qui a trait à l'emploi, offrir des programmes de transition pour aider le nouvel arrivant à accéder au marché du travail au Canada.
1. En ce qui a trait à la stabilité financière, mettre sur pied une gamme de mécanismes de soutien pour aider les nouveaux arrivants tout au long du processus d'établissement.²
2. En ce qui a trait à l'information et à l'orientation, s'assurer que l'on y ait accès au moyen d'une variété de mécanismes de prestation avant l'arrivée au Canada (par exemple, profils et information générale et particulière sur Internet, information personnalisée auprès des ONG et des ambassades, accès par courriel aux organismes canadiens).
3. En ce qui a trait à ou soutien social et émotionnel, offrir aux nouveaux arrivants des services de consultation familiale.
4. En ce qui a trait à l'emploi, mettre en oeuvre des stratégies pour aider les nouveaux arrivants à se préparer à rechercher et trouver un emploi avant qu'ils ne quittent leur pays de provenance.
4. En ce qui a trait à la santé, s'assurer que les services de santé sont davantage sensibilisés aux différences culturelles.
5. En ce qui a trait au logement, offrir des renseignements propres à la collectivité et portant sur le logement, notamment en matière de refuges et de logements pour les personnes à faible revenu ou logements subventionnés (les communautés culturelles existantes pourraient contribuer à l'élaboration de la présente solution).
5. En ce qui a trait à l'information et à l'orientation, offrir du soutien aux prestataires de services afin qu'ils s'assurent de disposer des ressources (par exemple, financières, humaines et en matière d'infrastructure) leur permettant de communiquer l'information et l'orientation aux nouveaux arrivants).
6. En ce qui a trait à l'intégration culturelle, offrir aux

² Dans certains cas, deux solutions ou plus présentent le même degré de priorité. Elles ont en fait reçu le même nombre de votes de la part des participants et portent donc le même degré de priorité.

nouveaux arrivants une formation davantage structurée sur le Canada.

7. En ce qui a trait à l'emploi, offrir des modèles de perfectionnement souples.
8. En ce qui a trait à l'information et à l'orientation, offrir aux nouveaux arrivants une orientation personnalisée bénéficiant de l'appui de réseaux d'information et d'évaluation coordonnés assortis de liens personnels et d'un accès régional avec mises à jour régulières. L'orientation personnelle devrait être adaptée à la culture et offerte aux nouveaux arrivants d'une manière qui soit respectueuse de leurs besoins.
9. En ce qui a trait à l'information et à l'orientation, s'assurer que l'on y ait accès au moyen d'une variété de mécanismes de prestation après l'arrivée au Canada.
10. En ce qui a trait à la langue, offrir une formation linguistique professionnelle et ciblée.
11. En ce qui a trait à l'emploi, aborder la question de l'équivalence des compétences.
11. En ce qui a trait à l'emploi, offrir des incitatifs aux employeurs.
12. En ce qui a trait à l'emploi, offrir aux nouveaux arrivants des conseils personnalisés.
13. En ce qui a trait à l'emploi, créer un meilleur réseau de communication entre les sociétés qui ont des emplois à pourvoir (y compris les gouvernements) et les nouveaux arrivants.
14. En ce qui a trait à l'emploi, sensibiliser les employeurs et les faire participer à l'élaboration de solutions.
14. En ce qui a trait à la langue, offrir une formation linguistique individualisée et fondée sur les besoins (par exemple, propre à la profession, axée sur l'apprenant, basée sur des objectifs linguistiques et adaptée au degré de compétence).
15. En ce qui a trait à la langue, modifier le cadre de la prestation de services de façon que cette dernière soit orientée vers l'apprenant.

Les solutions suggérées les plus prometteuses et les plus pertinentes - par groupe de participants

Les priorités ont également été compilées par groupe de participants à la consultation. Les quatre groupes de participants (employeurs, organismes d'établissement, prestataires de services de formation linguistique, et nouveaux arrivants) ont chacun indiqué les solutions qui leur apparaissaient les plus pertinentes et prometteuses

parmi la liste des solutions proposées par tous les participants.

À titre de priorité absolue, **les prestataires de services d'établissement** soulignent l'importance de fournir un service individualisé aux nouveaux arrivants, appuyé par un réseau d'information et d'évaluation bien coordonné, soutenu par des relations personnelles régulières et un accès régional. Les conseils individualisés doivent être fournis de manière soucieuse de la culture du client et en lien avec ses besoins. Ensuite, ils signalent la nécessité de fournir un soutien convenable aux prestataires de services afin de s'assurer que les informations et les conseils sont fournis aux nouveaux arrivants quand ils en ont besoin. Troisièmement, ils incitent les gouvernements à mettre en place une gamme de mécanismes de soutien financier pour aider les nouveaux arrivants tout au long du processus d'établissement; il faut notamment prévoir la prestation de services de counselling familial afin de répondre aux besoins exprimés par les nouveaux arrivants en matière de soutien émotionnel et social, et les services de soins de santé doivent être davantage adaptés en fonction des différences culturelles. Quatrièmement, les prestataires de services souhaitent l'implantation d'une gamme de mécanismes de prestation de services s'adressant aux besoins des nouveaux arrivants tant avant qu'après leur arrivée au Canada (profils sur le web, informations individualisées en provenance d'ONG et de l'ambassade, et l'accès par courriel aux organismes situés au Canada). La cinquième priorité consiste à fournir des informations pertinentes aux nouveaux arrivants en matière de logement.

Les prestataires de services de formation linguistique souhaitent pour leur part, à titre de première priorité, que l'on offre de la formation et des mesures d'encouragement aux employeurs pour les inciter à embaucher des nouveaux arrivants afin d'aider ces derniers à progresser dans leur établissement au pays. En deuxième lieu, ils préconisent une gamme de mécanismes de soutien financier pour aider les nouveaux arrivants tout au long du processus d'établissement et l'implantation d'une gamme de mécanismes de prestation de services afin de s'assurer que les informations et les conseils sont fournis aux nouveaux arrivants quand ils en ont besoin. Troisièmement, ils souhaitent la mise en place de programmes de transition à l'intention des nouveaux arrivants pour assurer leur intégration progressive au marché du travail. En matière linguistique, les prestataires de services de formation linguistique désirent que l'on modifie le cadre de prestation de services afin d'axer davantage la formation en fonction de l'apprenant (troisième priorité) et que l'on offre aux adolescents des cours d'été d'anglais langue seconde (quatrième priorité). Ils ont également souligné l'importance de l'implantation d'une gamme de mécanismes de

prestation de services afin de s'assurer que les informations et les conseils sont fournis aux nouveaux arrivants quand ils en ont besoin. Enfin, les prestataires de services de formation linguistique estiment qu'il est important de sensibiliser les associations professionnelles et de travailler avec celles-ci pour les aider à mieux réaliser la valeur d'embaucher des immigrants.

Les employeurs proposent, parmi les cinq solutions qu'ils priorisent, la mise en place de programmes de transition, la sensibilisation et la participation des employeurs, une formation mieux structurée à l'intention des nouveaux arrivants pour les sensibiliser davantage à la culture canadienne, l'amorce du processus de recherche d'emploi par les immigrants potentiels avant qu'ils ne quittent leur pays d'origine, et la fourniture d'une formation linguistique individualisée et axée sur les besoins des nouveaux arrivants (par exemple, par le biais d'une formation ciblée selon la profession ou l'emploi recherché par le nouvel arrivant).

Les nouveaux arrivants proposent, parmi les cinq solutions qu'ils priorisent, la mise en place d'une gamme de mécanismes de soutien financier pour aider les nouveaux arrivants tout au long du processus d'établissement et la fourniture aux nouveaux arrivants d'informations en matière de logement. En ce qui concerne l'emploi, les nouveaux arrivants souhaitent que les gouvernements mettent en place des programmes de transition et des services de counselling individualisés, des modèles de perfectionnement souples, et aider les immigrants potentiels à amorcer le processus de recherche d'emploi et d'autres préparatifs avant de quitter leur pays d'origine.

Solutions proposées pour répondre aux besoins spécifiques des divers groupes cibles

Durant la deuxième partie de chaque rencontre, on a demandé aux organismes et aux employeurs d'examiner les besoins identifiés par un des groupes cibles (les femmes, les adolescents, et les personnes âgées), et de proposer une liste de solutions qui pourraient, à leur avis, contribuer à répondre aux besoins du groupe cible en cause.

Solutions proposées pour le groupe cible des femmes

En ce qui a trait aux besoins des femmes, les participants ont souligné l'importance de fournir un soutien personnalisé et individualisé aux femmes (tout en leur fournissant l'information pertinente). Ils ont notamment signalé que le fait d'offrir un meilleur soutien aux femmes représente une solution qui ne répond pas seulement aux besoins propres aux femmes, mais répond également aux besoins des enfants et de la famille dans son ensemble. Il se peut que l'on doive fournir aux prestataires de services une formation et des ressources additionnelles pour les la

appuyer dans la prestation de programmes ciblant en particulier les femmes. L'accès à un soutien financier est un élément important de l'appui aux besoins des femmes, et le soutien fourni devrait l'être suivant des modalités permettant l'accès à cette assistance uniquement par les femmes. Parmi les solutions potentielles recommandées afin de répondre aux besoins des femmes, signalons :

- Élaborer des programmes gouvernementaux ayant pour objet de mieux sensibiliser les femmes immigrantes au sujet de divers enjeux, notamment la violence conjugale, les courants sociaux, les droits humains, les répercussions de la violence, les lois, leurs droits et les choix qui s'offrent à elles (recours juridiques, outils, contrôle des naissances, santé, féminisme, etc.) en ce qui a trait aux hommes, aux femmes et aux communautés culturelles immigrantes, et aider aux nouveaux arrivants à comprendre que la violence n'est pas un comportement acceptable au Canada.
- Veiller à ce que les intervenants des organismes d'établissement (ainsi que les autres intervenants oeuvrant auprès des immigrants) sont au courant de la problématique de la violence, y sont sensibles et sont formés pour contrer ce phénomène, de manière à ce qu'ils et elles puissent les diriger vers les ressources appropriées, assurer la coordination des interventions, et apporter un soutien personnalisé et individualisé aux femmes de manière à les " accompagner " dans leurs démarches.
- Veiller à l'élaboration, par les organismes partenaires oeuvrant dans le domaine de la prévention de la violence auprès des programmes d'anglais langue seconde, CLIC/LINC et les écoles de la région, de contenus comportant des éléments visant à contrer la violence conjugale (une telle initiative a été réalisée dans une école de formation du programme CLIC/LINC de la Commission scolaire du district de Toronto). Les écoles de formation linguistique pourraient également proposer de la documentation et des rencontres informelles en petits groupes (en prenant le café, etc.) visant à aborder la question de la violence conjugale.
- Établir des groupes informels de services de garde pour les enfants de femmes immigrantes (sous la forme d'une coopérative d'aide, par exemple).
- Financer des centres de conseils aux parents (dans les écoles, par exemple) pour que les mères monoparentales aient l'occasion de discuter avec d'autres parents tout en donnant à leurs enfants l'occasion de participer à des jeux ou à des activités d'apprentissage.
- Proposer une gamme de programmes de formation

à diversité culturelle afin de sensibiliser les autres organisations et prestataires de services oeuvrant dans la société en général aux problématiques auxquelles les nouveaux arrivants de sexe féminin sont confrontées (sensibilisation aux besoins des femmes immigrantes, à leur contexte culturel, à la diversité, etc.).

- Offrir un soutien au plan financier, émotionnel, familial et en matière de services de garde aux femmes afin de faciliter leur participation à des activités sociales.
- Tenir des rencontres en après-midi ou en soirée réunissant des femmes, dans des écoles du quartier (ou dans d'autres établissements communautaires), notamment des groupes de soutien, des séances de réseautage, des occasions de socialisation, etc.
- Établir des groupes de soutien en soins de santé à l'intention des diverses communautés culturelles.
- Fournir des renseignements complémentaires au sujet de modalités de logement s'adressant aux femmes en particulier (par exemple, au sujet du paiement des comptes, la sécurité et la gestion d'une maisonnée au Canada, etc.)
- Fournir des fonds de départ aux femmes désirant lancer une petite entreprise (micro-crédit, prêts à intérêts réduits, exonération d'intérêts, etc.), et une formation en matière de gestion d'une petite entreprise.

Solutions proposées pour le groupe cible des adolescents

Les participants ont tout d'abord signalé que le sens du terme " adolescent " varie d'une administration gouvernementale et d'un organisme à un autre, cela ne facilitant certes pas la tâche d'élaborer des programmes cohérents s'adressant aux adolescents. Par conséquent, ils recommandent que les gouvernements adoptent un âge uniforme afin de définir la notion d'adolescence. Ils recommandent en outre de différencier divers groupes d'âge parmi la nomenclature générale des adolescents afin que les programmes soient mieux ciblés et proposent des mesures bien adaptées selon le stade de développement de ces jeunes. Les participants ont de plus relevé des écarts considérables entre les diverses problématiques touchant les adolescents, qu'il s'agisse des besoins liés à l'itinérance, à la détresse des adolescents ou à la réunification des familles. Ils ont également signalé la nécessité de prévoir des programmes également pour les adolescents canadiens, suggérant d'ailleurs que les programmes s'adressant aux adolescents soient inclusifs et acceptent autant la partici-

pation de jeunes canadiens que de jeunes nouveaux arrivants. Parmi les solutions potentielles recommandées afin de répondre aux besoins des adolescents, signalons :

- Reconnaître que parmi les jeunes nouveaux arrivants, il y a souvent des jeunes adultes (jusqu'à 29 ans) qui sont déjà des professionnels à leur arrivée au Canada. Il convient d'établir des nouveaux programmes ou de modifier les programmes existants afin de tenir compte de leurs besoins particuliers par rapport à ceux des adolescents
- Impliquer les employeurs dans les rencontres d'orientation de carrière dans les établissements scolaires
- Instaurer un système de solidarité étudiante entre les étudiants canadiens et les nouveaux arrivants
- Au moment de l'admission au système scolaire, procéder systématiquement à l'évaluation des aptitudes des étudiants, de leur expérience et de leurs projets de carrière pour l'avenir (aptitudes en maths et en anglais (ou en français, selon le cas), le taux de réussite scolaire, les projets d'avenir). Utiliser cette évaluation afin d'établir un cheminement particulier pour l'étudiant et le suivi de son cheminement (et un suivi pédagogique ou autre, au besoin)
- Présenter des séances d'information et d'orientation au sujet des attentes de l'école et de la communauté (et comment s'y intégrer) à l'intention des parents et des adolescents. Prévoir des occasions d'apprentissage à l'intention des adolescents pour qu'ils acquièrent des moyens leur permettant de mieux s'intégrer au système scolaire au Canada
- Sensibiliser les parents au sujet des enjeux de santé propres aux adolescents (difficultés d'apprentissage, SDAA, etc.); sensibiliser les organisations de la société civile à reconnaître les différences culturelles et le vécu des personnes immigrantes, et de prendre en compte ces différences et ces vécus (pour éviter de poser un diagnostic erroné parce que l'on n'en aurait pas tenu compte)
- Sensibiliser les jeunes au sujet de l'existence des programmes d'activités parascolaires et de leur importance à la réussite de leurs études (montrer le lien entre la réussite dans les sports et la réussite dans les études)
- Maintenir le financement consacré aux activités sportives à l'école et dans la communauté (piscines, etc.)
- Offrir des occasions de développement des aptitudes au leadership, en mettant l'accent sur l'établissement d'objectifs et la planification de ses buts pour l'avenir

- Adopter une approche holistique à l'établissement des adolescents; reconnaître et soutenir les liens entre les programmes parascolaires, les programmes d'études, l'intégration sociale, etc.
- Le ministère de l'Éducation et, selon le cas, les commissions scolaires, devraient exiger que les programmes offerts et le personnel qui en est responsable prennent en compte la diversité culturelle (municipalités, sports et loisirs, etc.)

Solutions proposées pour le groupe cible des personnes âgées

En ce qui touche les besoins des personnes âgées, lors d'une rencontre en particulier les participants ont relevé qu'il conviendrait sans doute d'adopter des stratégies différentes selon la tranche d'âge des personnes visées au sein du groupe cible des personnes âgées, mais ont signalé que peu importe l'âge, l'emploi demeurerait un enjeu de premier plan pour les personnes âgées. Les participants ont notamment souligné qu'il fallait aborder les obstacles que constituent à la fois l'existence de stéréotypes et l'âgisme, tant dans un contexte général que dans le contexte de l'emploi en particulier. Ils ont également signalé que les employés en première ligne pourraient tirer profit d'une formation complémentaire au sujet des problématiques particulières auxquelles les personnes âgées sont confrontées. Parmi les solutions potentielles recommandées afin de répondre aux besoins des personnes âgées dans le cadre de cette deuxième phase, signalons :

- Sensibiliser les employeurs et leur offrir du soutien dans leurs initiatives visant à se débarrasser de l'obstacle à l'emploi que constitue l'âgisme
- Encourager le lancement de petites et de micro-entreprises; offrir du micro-crédit dans le cadre d'un programme de coopération commerciale
- Offrir de l'aide financière additionnelle aux personnes âgées en leur permettant de toucher plus tôt que présentement les prestations de vieillesse (en ramenant à deux années le temps de résidence requis afin de pouvoir bénéficier de ce régime), ou par quelque autre moyen pertinent
- Financer la participation à programmes communautaires gratuits ou à frais modiques favorisant les interactions sociales et l'intégration sociale avec d'autres personnes âgées (sorties de jour, groupes de mise en forme, initiation à l'ordinateur, visites, etc.)
- Favoriser les rapports entre les personnes âgées

immigrantes et les immigrants adolescents par l'entremise de divers programmes (personnes âgées enseignant leur culture aux jeunes; adolescents enseignant la langue aux personnes âgées; etc.)

- Améliorer les services de santé communautaires à l'intention des personnes âgées, s'assurant de leur approche multilingue et de leur sensibilité aux besoins des personnes âgées
- Élaborer un programme favorisant le tutorat individuel à l'intention des personnes âgées pour leur donner l'occasion de converser en anglais (ou en français, selon le cas)

L'esquisse d'un nouveau système de prestation de services

À la dernière séance des rencontres du processus de consultation, les nouveaux arrivants, les organismes prestataires de services et les employeurs ont formé des petits groupes mixtes et ont travaillé à la mise au point d'une esquisse d'un nouveau système amélioré de prestation de services d'établissement et de formation linguistique à l'intention des nouveaux arrivants. Ils ont exploré des pistes de solution inédites afin d'améliorer ce système, en tenant compte du type de services à fournir, à quel moment, à quel endroit, par quel moyen, et par qui ces services devraient être fournis.

On a relevé des points communs forts entre la vision d'avenir du système et les orientations pour l'avenir du système ébauchées par les participants durant les trois rencontres de la phase 2. Lors de toutes ces rencontres, on a élaboré un concept de prestation des services pour l'avenir fondé sur les besoins, axé vers l'atteinte d'objectifs, et tracé en empruntant une approche de cheminement. Il a été conçu avec la notion de services personnalisés et individualisés en tête, proposant des choix variés en services s'adressant aux nouveaux arrivants dans leur communauté respective. Le système de prestation de services de demain sera érigé autour d'un point d'accès unique à des services centralisés d'évaluation et de référence, appuyé par un système de prestation de services coordonnés et intégrés, enrichi de partenariats et de services de planification et d'évaluation coordonnés. Il se démarquera également par l'apport d'un effectif dûment formé en matière de services d'établissement et de formation linguistique.

- **Fondé sur les besoins** - Le prochain système de prestation des services sera conçu, financé et livré en fonction des besoins des nouveaux arrivants (tant individuellement qu'à l'égard de l'unité familiale qu'ils constituent, le cas échéant).
- **Approche de cheminement** - Le système assurera

la prestation des services aux nouveaux arrivants tout le long de leur cheminement menant à leur établissement, en commençant avant leur arrivée, continuant à leur arrivée et se poursuivant par la suite. Il intégrera des fonctions de diagnostic et de gestion de cas, de manière à s'assurer de l'évaluation et de l'adaptation du cheminement particulier de chaque nouvel arrivant en fonction de l'évolution de ses circonstances, et qu'il ou elle bénéficie de conseils judicieux tout le long de ce sentier.

- **Axé vers l'atteinte d'objectifs** - Le système sera axé vers l'atteinte d'objectifs. Les besoins et les attentes des nouveaux arrivants sont d'abord évalués puis un cheminement individualisé est établi et axé vers l'atteinte d'objectifs, ce plan étant ajusté périodiquement afin de prendre en compte l'évolution des circonstances personnelles de l'individu, en faisant un suivi régulier des progrès réalisés vers l'atteinte des cibles personnelles de chacun.
- **Service individualisé** - Chaque nouvel arrivant pourra profiter de diverses occasions qui lui seront présentées et qui lui permettront d'établir des liens avec divers prestataires de services ainsi que d'autres organismes, fonctionnaires canadiens, citoyens canadiens et d'autres personnes ou organismes, au besoin, tant avant son arrivée au pays qu'après.
- **Choix** - Chaque nouvel arrivant pourra avoir accès aux services dont il ou elle a besoin, dans la langue de son choix, au moment et de la manière qui lui convient le mieux. Les nouveaux arrivants francophones auront également accès à un plus grand nombre de services en français.
- **Services centralisés d'évaluation et de référence** - Les nouveaux arrivants actuels et potentiels auront accès à un guichet unique, où ils trouveront tous les services d'information, d'évaluation et d'aiguillage dont ils ont besoin.
- **Services de planification et d'évaluation coordonnés** - Au sein de la communauté dans laquelle le nouvel arrivant est établi, des organismes de prestation de services assureront la coordination de ses intérêts et des services dont il ou elle a besoin, en vertu d'un modèle de coordination des services préétabli.
- **Prestation locale des services** - Le système assurant la prestation des services sera notamment caractérisé par la prestation locale des services, de manière à ce que le nouvel arrivant pourra avoir accès aux services à partir de la communauté dans laquelle il ou elle sera établi. La prestation locale des services s'appuiera sur les fonctionnalités centralisées d'information,

d'évaluation et d'aiguillage décrits précédemment.

- **Souplesse** - Afin de pouvoir assurer la prestation des services fondés sur des besoins évoluant avec le temps, le système doit offrir la souplesse voulue pour évoluer en fonction de l'évolution des besoins du nouvel arrivant. Partant, il doit s'appuyer sur des mécanismes de financement souples, conçus suivant un horizon à long terme et établis en fonction des résultats attendus. Un tel système doit également pouvoir compter sur des communications et une intégration rigoureuses entre les gouvernements, les prestataires de services et l'ensemble des services gouvernementaux.
- **Harmonie au sein de l'effectif préposé à l'établissement** - L'un des prérequis de la réussite d'un système de prestation de services consiste en la présence d'un effectif préposé à l'établissement dûment formé et convenablement rémunéré.
- **Partenariats** - Le rôle des gouvernements au sein du futur système de prestation de services est essentiel mais il doit s'articuler de concert avec d'autres intervenants (les autres gouvernements et ministères gouvernementaux, les autres OPS, les services gouvernementaux généraux, les employeurs, les communautés culturelles, etc.).
- **Imputabilité et apprentissage continu** - Le système de prestation de services sera imputable et sa réussite se mesurera en fonction d'un processus de mesure établi suivant l'atteinte des résultats attendus, de la collaboration et de la satisfaction des besoins des nouveaux arrivants.
- **La clé : l'information** - La réussite de l'établissement des nouveaux arrivants et l'excellence du système de prestation des services s'appuieront sur une information actualisée, exacte et complète. Les participants prévoient que l'information sera fournie aux nouveaux arrivants sur divers supports médiatiques, chacun pouvant à l'occasion choisir la méthode qui lui convient le mieux et pouvant accéder les informations d'ordre général ou les informations qui se rapportent précisément à lui ou à elle en tout temps.



CONSEILS DE LA PART DES NOUVEAUX ARRIVANTS

À Toronto et à Ottawa, les groupes mixtes de nouveaux arrivants ont établi une liste de messages qu'ils souhaitent communiquer à d'autres participants ainsi qu'aux gouvernements fédéral et provincial. Par ailleurs, les groupes cibles des adolescents et des femmes, respectivement, ont fait part aux deux paliers de gouvernement de leurs conseils quant aux moyens les plus efficaces de contribuer à l'amélioration du processus d'établissement des adolescents, d'une part, et des femmes, d'autre part. Les conseils que ces deux groupes ont voulu véhiculer aux divers intervenants à la conclusion de cet exercice sont les suivants, sans ordre de préséance particulier : respectez qui nous sommes et ce que nous avons à offrir, soutenez notre embauche, donnez-nous les informations pertinentes, assurez la prestation de services de qualité, incitez la participation d'autres intervenants dans la prestation des services (les ONG, la communauté, etc.), améliorez les services de santé et proposez davantage de services à l'intention des adolescents et des femmes.

Conclusion

Dans l'ensemble, les participants aux phases 1 et 2 du processus de consultation invitent les gouvernements à saisir l'occasion de changement qui se présente. Ils reconnaissent d'emblée que l'Accord Canada-Ontario sur l'immigration ouvre la voie aux gouvernements du Canada et de l'Ontario afin qu'ils abordent de façon novatrice les enjeux liés à l'établissement et à la formation linguistique des nouveaux arrivants. Ils encouragent les gouvernements à se concerter, à cerner les pratiques exemplaires dans ce domaine et à en faire un usage judicieux et, dans l'ensemble, à penser et à agir en faisant preuve d'innovation afin de s'attaquer résolument aux problématiques soulevées par les nouveaux arrivants et à prendre acte de leurs commentaires et suggestions à cet égard. Ils ont notamment observé que les gouvernements ont l'obligation de rendre compte aux agences et aux organismes prestataires des services chargés des changements qui seront apportés à la suite de cette consultation, de la conclusion de l'accord et du nouveau financement qui s'ensuivra. Ils incitent les gouvernements à procéder véritablement à la mise en oeuvre des recommandations formulées dans ce document, à relever les résultats concrets qui en découleront et à assurer un suivi auprès des organismes et des nouveaux arrivants afin de leur faire part des progrès réalisés. Ils ont également émis le souhait que les gouvernements invitent les nouveaux arrivants à participer à la conception des programmes et des services dans la mesure du possible de manière à s'assurer de répondre le plus efficacement possible aux besoins des nouveaux arrivants.