

PLEASE NOTE : THIS IS A PRELIMINARY TRANSLATION  
THAT WILL BE PROOFED AND UPDATED SHORTLY

## **Caractéristiques d'une collectivité accueillante**

Victoria M. Esses, Leah K. Hamilton, Caroline Bennett-AbuAyyash et

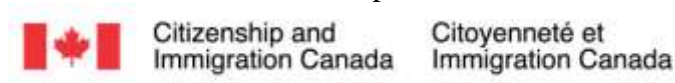
Meyer Burstein

*Initiative de développement de collectivités accueillantes*

Mars 2010

Le présent rapport a été rédigé pour la Direction générale de l'intégration de Citoyenneté et Immigration Canada. Veuillez envoyer toute correspondance à l'auteure principale, Victoria Esses, à l'adresse [yesses@uwo.ca](mailto:yesses@uwo.ca), Département de psychologie, Université de Western Ontario, London (Ontario) Canada N6A 5C2. Leah Hamilton et Caroline Bennett-AbuAyyash ont apporté une contribution égale au présent rapport. Nous remercions Carolyn Camman pour son aide à la correction d'épreuve et au formatage.

Financé par :



## Table des matières

<b>Résumé</b>	5
<b>Introduction et vue d'ensemble.</b>	9
<b>Qu'est-ce qu'une collectivité accueillante?</b>	11
<b>Caractéristiques d'une collectivité accueillante</b>	13
<b>1. Possibilités d'emploi</b>	16
<i>Tableau 1</i>	17
Indicateurs de résultats clés	20
Processus et structures clés à l'appui de ces résultats	22
Exemples de pratiques exemplaires	24
<b>2. Promotion du capital social.</b>	27
<i>Tableau 2</i>	28
Indicateurs de résultats clés	29
Processus et structures clés à l'appui de ces résultats	30
Exemples de pratiques exemplaires	31
<b>3. Logement abordable et adéquat</b>	33
<i>Tableau 3</i>	33
Indicateurs de résultats clés	34
Processus et structures clés à l'appui de ces résultats	35
Exemples de pratiques exemplaires	36
<b>4. Attitude positive à l'égard des immigrants, de la diversité culturelle et de la présence de nouveaux arrivants dans la collectivité.</b>	38
<i>Tableau 4</i>	38
Indicateurs de résultats clés	39
Processus et structures clés à l'appui de ces résultats	39
Exemples de pratiques exemplaires	40
<b>5. Présence d'organismes au service des nouveaux arrivants en mesure de répondre efficacement aux besoins de ces derniers</b>	42
<i>Tableau 5</i>	42
Indicateurs de résultats clés	43
Processus et structures clés à l'appui de ces résultats	45
Exemples de pratiques exemplaires	46

<b>6. Liens entre les principaux intervenants qui travaillent à l'établissement de collectivités accueillantes.</b>	49
<i>Tableau 6</i>	49
Indicateurs de résultats clés	50
Processus et structures clés à l'appui de ces résultats	50
Exemples de pratiques exemplaires	51
<b>7. Caractéristiques et services municipaux adaptés aux nouveaux arrivants</b>	54
<i>Tableau 7</i>	54
Indicateurs de résultats clés	54
Processus et structures clés à l'appui de ces résultats	55
Exemples de pratiques exemplaires	55
<b>8. Possibilités d'études</b>	57
<i>Tableau 8</i>	57
Indicateurs de résultats clés	58
Processus et structures clés à l'appui de ces résultats	59
Exemples de pratiques exemplaires	61
<b>9. Soins de santé convenables et faciles d'accès.</b>	64
<i>Tableau 9</i>	64
Indicateurs de résultats clés	65
Processus et structures clés à l'appui de ces résultats	65
Exemples de pratiques exemplaires	67
<b>10. Transport en commun existant et facile d'accès.</b>	69
<i>Tableau 10</i>	70
Indicateurs de résultats clés	70
Processus et structures clés à l'appui de ces résultats	71
<b>11. Présence d'organisations religieuses diversifiées.</b>	73
<i>Tableau 11</i>	73
Indicateurs de résultats clés	73
Processus et structures clés à l'appui de ces résultats	74
Exemples de pratiques exemplaires	75
<b>12. Possibilités de participation à la vie sociale.</b>	77
<i>Tableau 12</i>	77
Indicateurs de résultats clés	77
Processus et structures clés à l'appui de ces résultats	78
Exemples de pratiques exemplaires	79

<b>13. Possibilités de participation à la vie politique.</b>	81
<i>Tableau 13</i>	81
Indicateurs de résultats clés	81
Processus et structures clés à l'appui de ces résultats	82
Exemples de pratiques exemplaires	83
<b>14. Relations positives avec la police et le système juridique .</b>	84
<i>Tableau 14</i>	84
Indicateurs de résultats clés	85
Processus et structures clés à l'appui de ces résultats	86
Exemples de pratiques exemplaires	88
<b>15. Sécurité</b>	91
<i>Tableau 15</i>	91
Indicateurs de résultats clés	92
Processus et structures clés à l'appui de ces résultats	92
Exemples de pratiques exemplaires	94
<b>16. Possibilités d'utilisation des espaces publics et des installations de loisir</b>	96
<i>Tableau 16</i>	96
Indicateurs de résultats clés	97
Processus et structures clés à l'appui de ces résultats	97
Exemples de pratiques exemplaires	98
<b>17. Couverture médiatique et représentation favorables</b>	100
<i>Tableau 17</i>	100
Indicateurs de résultats clés	101
Processus et structures clés à l'appui de ces résultats	102
Exemples de pratiques exemplaires	102
<b>Un programme bien étayé pour l'avenir</b>	104
Détermination des caractéristiques d'une collectivité accueillante et évaluation des pratiques exemplaires	104
Travailler à l'établissement de collectivités accueillantes	104
<b>Conclusion</b>	107
<b>Références</b>	108
<b>Annexe A : Exemples de pratiques exemplaires pour chaque caractéristique d'une collectivité accueillante</b>	127

## **RÉSUMÉ**

### **Contexte et objectif**

Le présent rapport examine l'état actuel des connaissances concernant les collectivités accueillantes et fournit une description des caractéristiques clés d'une collectivité accueillante. Il est fondé sur une vaste étude de la documentation spécialisée et des rapports administratifs (fédéraux, provinciaux ou territoriaux et municipaux) et communautaires pertinents, et sur des descriptions de pratiques exemplaires et des exemples types empruntés aux secteurs public et privé. Cette documentation comporte de nombreuses lacunes qui doivent être comblées, mais nous n'avons pas tenté de faire des suppositions sur ces questions dans le rapport. Nous décrivons plutôt le consensus actuel concernant les caractéristiques et les indicateurs d'une collectivité accueillante en fonction de l'état actuel des connaissances dans ce domaine, tout en reconnaissant les nombreuses lacunes dans les preuves à l'appui. Ensuite, dans la section finale portant sur l'incidence sur les politiques, nous proposons une stratégie pour combler ces lacunes en utilisant les indicateurs décrits dans le présent rapport, afin d'élaborer des aperçus de base des collectivités, et d'entreprendre et de mener des recherches afin d'évaluer des politiques et des programmes ciblés s'appuyant sur ces indicateurs.

Raisons pour lesquelles il est important de déterminer les caractéristiques clés d'une collectivité accueillante :

- Le gouvernement du Canada est de plus en plus conscient de la nécessité de prêter davantage attention à la réceptivité des collectivités envers les immigrants et à leur intégration à long terme.
- Un aspect crucial de l'initiative de modernisation de Citoyenneté et Immigration Canada consiste à mettre l'accent sur les résultats plutôt que sur les seuls moyens et activités.
- L'importance grandissante accordée par le gouvernement à la régionalisation exige que l'on détermine et définisse les indicateurs clés d'une collectivité accueillante.

### **Qu'est-ce qu'une collectivité accueillante?**

Concepts liés à une collectivité accueillante :

- Dimension spatiale : lieu physique au Canada – une localité, une ville ou une région – où les nouveaux arrivants se sentent valorisés et où leurs besoins sont satisfaits.
- Dimension axée sur le discours : collectivité dotée d'organismes et prenant des mesures pour faciliter l'intégration des nouveaux arrivants.
- Effort collectif visant à créer un lieu où les personnes se sentent valorisées et intégrées.

- Lieu qui a la capacité de combler les besoins et de favoriser l'intégration des nouveaux arrivants, et qui est doté des mécanismes nécessaires pour fournir et appuyer cette capacité; cela inclut les résultats, et les processus qui visent à les produire et à les maintenir.

### **Caractéristiques d'une collectivité accueillante**

Liste des caractéristiques d'une collectivité accueillante examinées dans le présent rapport, classées par ordre d'importance :

1. Possibilités d'emploi
2. Promotion du capital social
3. Logement abordable et adéquat
4. Attitude positive à l'égard des immigrants, de la diversité culturelle et de la présence de nouveaux arrivants dans la collectivité.
5. Présence d'organismes au service des nouveaux arrivants en mesure de répondre efficacement aux besoins de ces derniers
6. Liens entre les principaux intervenants qui travaillent à l'établissement de collectivités accueillantes
7. Adaptation de la municipalité et de ses services aux nouveaux arrivants
8. Possibilités d'études
9. Soins de santé convenables et faciles d'accès
10. Transport en commun existant et facile d'accès
11. Présence d'organisations religieuses diversifiées
12. Possibilités de participation à la vie sociale
13. Possibilités de participation à la vie politique
14. Relations positives avec le système juridique et la police
15. Sécurité
16. Possibilités d'utilisation des espaces publics et des installations de loisir
17. Couverture médiatique et représentation favorables

Cadre servant à l'examen de la documentation se rapportant à chaque caractéristique :

- a. Indicateurs de résultats clés;
- b. Processus et structures clés qui produisent et maintiennent ces résultats;
- c. Exemples de pratiques exemplaires.

Réserves par rapport à l'utilisation de ces données :

- L'importance que revêt chaque caractéristique pour une collectivité donnée varie en fonction d'un certain nombre de facteurs (p. ex. histoire de la collectivité, son emplacement, caractéristiques de la population actuelle).
- Il est important de comprendre ce que signifie chaque indicateur et ce qui explique son niveau dans un contexte particulier.
- L'évaluation des résultats est complexe et des comparaisons significatives sont requises.
- Il est essentiel d'examiner plusieurs indicateurs à l'intérieur des caractéristiques et d'une caractéristique à l'autre.

### **Un programme bien étayé pour l'avenir**

Détermination des caractéristiques d'une collectivité accueillante et évaluation des pratiques exemplaires:

- On a besoin d'un programme de recherche suivi et systématique sur chacune des caractéristiques susmentionnées, les indicateurs présumés de chaque caractéristique et les résultats associés à leur présence dans une collectivité, seuls ou conjointement avec d'autres caractéristiques.
- Nous devons d'abord déterminer l'état final que nous souhaitons atteindre, et ensuite mettre en place un programme de recherche systématique afin d'examiner dans quelle mesure chacune des caractéristiques contribue à l'obtention de cet état souhaité, et le processus dynamique par lequel les caractéristiques s'appuient et se renforcent mutuellement.
- Il est essentiel d'effectuer une recherche systématique sur les programmes qui ont été désignés comme pratiques exemplaires, en s'attachant à déterminer leurs éléments clés.
- Jusqu'ici, les demandes en faveur de plusieurs initiatives désignées comme pratiques exemplaires ne bénéficient pas d'un solide appui empirique, et on n'a guère accordé d'attention aux caractéristiques particulières qui contribuent à la réussite éventuelle de ces initiatives.

Démarche en cinq étapes pour travailler à l'établissement d'une collectivité accueillante en fonction des caractéristiques déterminées :

- 1. Évaluation globale et détaillée de l'état actuel de la collectivité.**
- 2. Établissement d'objectifs à court et à long termes.**
- 3. Mise en œuvre (modification) de politiques et de programmes qui visent à corriger les lacunes et les faiblesses et à travailler à l'atteinte de ces objectifs.**
- 4. Recherches systématiques visant à évaluer l'efficacité de ces politiques et de ces programmes.**
- 5. Évaluation permanente des résultats de la collectivité, et rétroaction à l'étape 2.**

## **INTRODUCTION ET VUE D'ENSEMBLE**

Le moment choisi pour publier le présent rapport sur les caractéristiques clés d'une collectivité accueillante n'est pas fortuit. Il coïncide avec la prise de conscience grandissante, au sein du gouvernement du Canada, de la nécessité de prêter davantage attention à la réceptivité des collectivités envers les immigrants et leur intégration à long terme. Certains ont conscience que la prestation de services d'établissement de base n'est pas suffisante pour promouvoir des collectivités inclusives et que nous devons aussi nous préoccuper d'atteindre des objectifs de niveau plus élevé, notamment l'engagement social, le sentiment d'appartenance, la cohésion sociale et une citoyenneté franchement assumée. L'atteinte de ces objectifs exige qu'on ne s'en tienne pas à mesurer les moyens mis en œuvre, mais qu'on évalue aussi les résultats et les conclusions. En outre, un aspect crucial de l'initiative de modernisation de Citoyenneté et Immigration Canada consiste à mettre l'accent sur les résultats plutôt que sur les seuls moyens et activités. Cette initiative, qui devrait être intégralement mise en œuvre en 2012, vise à accroître la responsabilité, notamment en instaurant un cadre de mesure du rendement qui évaluera les relations entre les activités liées aux programmes et les résultats, pour les immigrants et la société<sup>130</sup>. Pour ce faire, on doit établir des indicateurs de succès précis. Autrement dit, pour que le gouvernement passe de l'intention à des programmes bien établis à l'appui de ses objectifs, il doit être en mesure de cibler ses initiatives, de mener des recherches pour évaluer leur efficacité et de les orienter. Pour cela, il faut déterminer les indicateurs clés et les repères à examiner, à cibler et à suivre de près. Le présent rapport est une première étape dans ce processus.

Par ailleurs, il devient urgent de déterminer et de définir les indicateurs clés d'une collectivité accueillante car le gouvernement met de plus en plus l'accent sur la régionalisation<sup>126</sup>. Si l'on veut encourager les immigrants à s'établir dans de plus petits centres au Canada en dehors des métropoles qui les accueillent traditionnellement, ces centres doivent se constituer en collectivités accueillantes qui s'emploient activement à attirer et à retenir ces immigrants. Pour ce faire, ils doivent évaluer leur situation actuelle au moyen d'indicateurs précis et mesurables, établir des objectifs de changement en fonction de cette évaluation, examiner les stratégies optimales pour promouvoir ce changement et mener par la suite des recherches afin d'évaluer le succès de ces stratégies.

Le présent rapport, commandé par la Direction générale de l'intégration à Citoyenneté et Immigration Canada, examine l'état actuel des connaissances concernant les collectivités accueillantes. Afin de préparer la description des caractéristiques clés d'une collectivité accueillante et leurs indicateurs, nous avons effectué une vaste étude de la documentation scientifique et des rapports administratifs (fédéraux, provinciaux/territoriaux et municipaux) et communautaires pertinents, et nous avons examiné les descriptions de pratiques exemplaires, ainsi que des exemples types empruntés aux secteurs public et privé. Il convient de noter, toutefois, que cette littérature comporte de nombreuses lacunes qui doivent être comblées et que nous n'avons pas tenté de faire des suppositions sur ces questions dans le présent examen. Nous décrivons plutôt le consensus actuel concernant les caractéristiques et les indicateurs d'une collectivité accueillante en fonction de l'état actuel des connaissances dans ce domaine, tout en reconnaissant les nombreuses lacunes dans les preuves à l'appui. Ensuite, dans la section finale portant sur l'incidence sur les politiques, nous proposons une stratégie visant à



combler ces lacunes en utilisant les indicateurs décrits dans le présent rapport, afin d'élaborer des aperçus de base des collectivités, et d'entreprendre et de mener des recherches afin d'évaluer des politiques et des programmes ciblés s'appuyant sur ces indicateurs. De cette manière, nous pouvons procéder d'une façon systématique et efficace afin de développer des collectivités véritablement accueillantes.

## QU'EST-CE QU'UNE COLLECTIVITÉ ACCUEILLANTE?

L'expression « collectivité accueillante » est entrée dans l'usage dans les années 1990; à l'origine, elle était utilisée dans le contexte de la gestion de la diversité. Elle est devenue une formule à la mode, attrayante pour les gouvernements, les consultants et la plupart des autres parties intéressées par l'immigration, qui l'utilisaient souvent<sup>13</sup>. Malgré la popularité du terme et son emploi constant pendant plus de dix ans, sa définition demeure vague. En plus de renvoyer à un lieu précis – dans le contexte de l'immigration, il s'agit d'un endroit qui cherche à attirer et à retenir les immigrants –, le terme « collectivités accueillantes » est aussi devenu synonyme d'approche stratégique<sup>13</sup> et a été décrit comme une « priorité des activités »<sup>11</sup>.

Dans une analyse susceptible de faciliter la compréhension du terme, une collectivité accueillante est présentée comme ayant deux dimensions : une dimension spatiale et une dimension axée sur le discours. Il est difficile de définir la dimension spatiale d'une collectivité, la mondialisation, les médias et Internet ayant rendu les frontières très mouvantes<sup>11</sup>. Toutefois, au moment d'évaluer la force d'une collectivité accueillante, il est important de considérer cette collectivité sur le plan géographique, c'est-à-dire comme le lieu où les nouveaux arrivants peuvent décider de s'établir. En ce sens, lorsque nous parlons d'une collectivité accueillante, nous faisons référence à un lieu physique au Canada – une localité, une ville ou une région – où les nouveaux arrivants se sentent valorisés et où leurs besoins sont satisfaits. On a décrit la deuxième dimension d'une collectivité accueillante comme étant un discours sur la responsabilité, autrement dit, la responsabilité du milieu d'accueil dans le processus d'établissement<sup>11</sup>. Selon cette dimension, une collectivité accueillante s'entend d'un milieu doté d'organismes et prenant des mesures pour faciliter l'intégration des nouveaux arrivants. La notion de responsabilité ne signifie pas nécessairement qu'une collectivité d'accueil est l'unique responsable des résultats de la réinstallation des nouveaux arrivants; elle laisse plutôt sous-entendre que l'appartenance à une collectivité accueillante suppose un partenariat entre toutes les parties concernées.

Malgré les difficultés associées à la définition d'une collectivité accueillante – en tant que caractéristique, politique, centre d'intérêt et lieu géographique –, on s'entend sur le fait qu'elle est une collectivité saine. Dans la littérature disparate sur les collectivités accueillantes, nous avons trouvé une définition qui semble rendre compte de la nature dynamique d'une collectivité accueillante : c'est un endroit où existe [traduction] « un profond désir d'accueillir les nouveaux arrivants et de créer un environnement où ils se sentiront chez eux » (p. 65)<sup>94</sup>. On peut donc concevoir une collectivité accueillante comme un effort collectif visant à créer un lieu où les personnes se sentent valorisées et intégrées. En définitive, une collectivité accueillante attire et retient les nouveaux arrivants :

- en déterminant et en supprimant les obstacles;
- en favorisant un sentiment d'appartenance;
- en répondant à des besoins individuels variés;
- en offrant des services qui favorisent une intégration réussie, définie comme la [traduction] « capacité de contribuer librement à chaque aspect – économique, social, culturel et politique – de la vie au Canada »<sup>93</sup>.

Par conséquent, nous définissons une collectivité accueillante comme un lieu qui a la capacité de combler les besoins et de favoriser l'intégration des nouveaux arrivants, et qui est doté des mécanismes nécessaires pour fournir et appuyer cette capacité. Cela indique qu'en définissant les caractéristiques clés d'une collectivité accueillante et les indicateurs particuliers pour les évaluer, nous devons tenir compte des résultats, de même que des processus qui visent à les produire et à les maintenir.

## **CARACTÉRISTIQUES D'UNE COLLECTIVITÉ ACCUEILLANTE**

Lorsqu'on travaille à établir des collectivités accueillantes, on doit déterminer leurs caractéristiques clés. Selon notre examen exhaustif de la documentation dans ce domaine, nous avons relevé les 17 caractéristiques suivantes d'une collectivité accueillante, classées par ordre d'importance :

- 1. Possibilités d'emploi**
- 2. Promotion du capital social**
- 3. Logement abordable et adéquat**
- 4. Attitude positive à l'égard des immigrants, de la diversité culturelle et de la présence de nouveaux arrivants dans la collectivité**
- 5. Présence d'organismes au service des nouveaux arrivants en mesure de répondre efficacement aux besoins de ces derniers**
- 6. Liens entre les principaux intervenants qui travaillent à l'établissement de collectivités accueillantes**
- 7. Caractéristiques et services municipaux adaptés aux nouveaux arrivants**
- 8. Possibilités d'études**
- 9. Soins de santé convenables et faciles d'accès**
- 10. Transport en commun existant et facile d'accès**
- 11. Présence d'organisations religieuses diversifiées**
- 12. Possibilités de participation à la vie sociale**
- 13. Possibilités de participation à la vie politique**
- 14. Relations positives avec la police et le système juridique**
- 15. Sécurité**
- 16. Possibilités d'utilisation des espaces publics et des installations de loisir**
- 17. Couverture médiatique et représentation favorables**

En élaborant cette liste d'éléments classés par ordre de priorité, nous avons relevé un large consensus quant à l'importance des trois premières caractéristiques d'une

collectivité accueillante, un certain consensus sur le fait que les sept caractéristiques suivantes sont également importantes, et une discussion sporadique des sept dernières caractéristiques. Par conséquent, l'ordre de priorité de ces trois groupes de caractéristiques est très clair, ce qui facilite l'établissement de ces distinctions en termes généraux, alors que le classement des caractéristiques à l'intérieur des groupes est plus aléatoire. De plus, même si les caractéristiques sont présentées en ordre d'importance relative, l'importance que revêt chacune d'elles pour une collectivité donnée varie en fonction d'un certain nombre de facteurs. Chaque collectivité au Canada présente des caractéristiques qui lui sont propres et qui dépendent en partie de son emplacement (p. ex. urbain par opposition à rural), son histoire et sa population actuelle (p. ex. diversifiée plutôt que relativement homogène). Ces facteurs, et d'autres, peuvent influencer sur la démarche utilisée par les collectivités dans leurs efforts pour devenir plus accueillantes.

La liste des caractéristiques sert de point de départ à l'analyse ci-après. Ainsi que le montre clairement l'examen des problèmes relatifs aux définitions, et afin d'évaluer dans quelle mesure une collectivité donnée respecte les critères d'une collectivité accueillante, on doit examiner deux catégories d'indicateurs pour chaque caractéristique : i) les indicateurs de résultats clés et ii) les processus clés en place pour produire et maintenir ces résultats. Selon cette analyse à deux volets, notre examen de la littérature utilise une classification des processus par rapport aux résultats. Pour chaque caractéristique, nous donnons aussi des exemples de pratiques exemplaires mentionnés dans la littérature. Il est important de signaler, toutefois, que bon nombre de ces exemples n'ont pas été évalués de façon systématique, et que les qualités ou les aspects particuliers qui peuvent les rendre efficaces n'ont pas fait l'objet d'un examen approfondi. Nous reviendrons sur cette question dans la section finale portant sur l'incidence sur les politiques.

En décrivant les résultats, les processus et les pratiques exemplaires concernant une caractéristique donnée, nous avons présenté l'information sous la forme de sous-sections qui passent brièvement en revue la littérature pertinente, et de tableaux qui résument et présentent les liens entre les résultats, les processus et les pratiques exemplaires. Par exemple, dans le Tableau 1, qui résume ces renseignements en ce qui a trait aux possibilités d'emploi, les programmes qui visent à créer des milieux de travail inclusifs sont liés à la diminution de la perception de discrimination dans l'emploi. Les pratiques instaurées par la ville de Winnipeg ont été reconnues comme des pratiques exemplaires.

Lors de l'examen des résultats, plusieurs questions intéressantes se posent. Comme on le verra, certains résultats se situent au niveau institutionnel ou social (p. ex. accessibilité aux médias pour les groupes de nouveaux arrivants), alors que d'autres sont plus individuels (p. ex. perceptions favorables à l'égard de la police). Certains résultats semblent plus objectifs (p. ex. faibles taux de chômage), alors que d'autres sont plus subjectifs (p. ex. satisfaction à l'égard des soins de santé). Enfin, certains résultats correspondent à la présence de résultats positifs (p. ex. structures municipales adaptées aux nouveaux arrivants) et d'autres, à l'absence de résultats négatifs (p. ex. absence de discrimination dans l'accès au logement). Ensemble, ces indicateurs donnent une idée de la mesure dans laquelle une collectivité peut être accueillante.

Toutefois, il ne suffit pas de savoir où en est une collectivité par rapport à chaque indicateur pour déterminer si elle est accueillante. Avant que l'on puisse formuler ce

jugement, il est important de comprendre ce que l'indicateur signifie véritablement et ce qui explique son niveau actuel dans un contexte particulier. Par exemple, une collectivité donnée peut avoir une attitude positive à l'égard des nouveaux arrivants du fait que les vagues d'immigrants antérieures n'étaient pas des minorités raciales ou religieuses, mais cela ne veut pas dire qu'elle aura la même attitude envers une nouvelle vague d'immigrants appartenant à une minorité raciale ou religieuse. De même, la présence de nombreux services de soins de santé adaptés aux différences culturelles peut sembler positive, mais elle peut aussi indiquer que les nouveaux arrivants en particulier ont besoin de soins de santé en raison des tensions qu'ils subissent.

L'évaluation des résultats est, elle aussi, moins simple qu'elle peut sembler l'être de prime abord. Afin d'évaluer chaque indicateur, on a besoin de comparaisons significatives. Les comparaisons peuvent être effectuées par rapport aux résultats pour les non-immigrants ou les immigrants dans d'autres collectivités au Canada ou encore aux résultats des années antérieures. Même si toutes ces comparaisons sont valides et doivent être utilisées conjointement dans la mesure du possible, le choix de comparaisons particulières dépendra de la question à l'étude et de l'objet de la comparaison. Par exemple, une comparaison entre collectivités semble appropriée quand on veut savoir si différentes collectivités en Ontario disposent d'un nombre plus ou moins grand de structures à l'appui d'une collectivité accueillante. En revanche, si une collectivité donnée veut savoir si elle fait des progrès dans l'établissement d'une collectivité accueillante, une analyse des séries chronologiques serait le plus utile, en tenant éventuellement compte du contexte régional, national et mondial (p. ex. récession).

Nous aimerions souligner que pour progresser dans l'établissement de collectivités accueillantes et les évaluer, **il est essentiel d'examiner plusieurs indicateurs à l'intérieur des caractéristiques et d'une caractéristique à l'autre** afin de mesurer la force de l'accueil. À l'intérieur des caractéristiques, une évaluation de plusieurs indicateurs fournira une description plus complète et, dirions-nous, plus exacte de l'état de cette caractéristique. Par exemple, si l'on sait que les taux de chômage et de sous-emploi dans une collectivité sont faibles, on obtient un tableau bien différent (et plus rose) que si l'on sait que les taux de chômage sont faibles sans avoir aucun renseignement sur le sous-emploi. En outre, pour qu'une collectivité soit accueillante, elle doit obtenir de bons résultats pour plusieurs caractéristiques, et non une seule. En réalité, on sait actuellement peu de choses sur ce qui constitue une masse critique ou ce que pourrait être un ensemble minimal de caractéristiques favorables pouvant susciter un sentiment d'accueil et d'intégration. On ne sait pas non plus grand-chose sur la façon dont les différentes caractéristiques peuvent interagir pour accentuer ou réduire l'incidence de chacune.

En gardant à l'esprit ces réserves et ces mises en garde, nous allons maintenant discuter des caractéristiques essentielles d'une collectivité accueillante.

## **1. POSSIBILITÉS D'EMPLOI**

Les intervenants s'entendent généralement pour dire que l'existence de possibilités d'emploi convenables est l'une des plus importantes caractéristiques d'une collectivité accueillante. En fait, tout porte à croire que la perspective d'obtenir un emploi est l'un des facteurs clés qui déterminent le choix de la destination des nouveaux arrivants<sup>109</sup>.

Les possibilités d'emploi sont importantes pour plusieurs raisons. Tout d'abord, l'emploi représente la principale source de revenus par laquelle la plupart des personnes subviennent à leurs besoins essentiels en matière de logement et d'alimentation. Ensuite, bon nombre de travailleurs qualifiés viennent au Canada en s'attendant à obtenir un emploi correspondant aux études et à l'expérience professionnelle qui leur ont permis d'immigrer au titre de la catégorie des travailleurs qualifiés et des professionnels. Lorsque ces attentes ne sont pas remplies, la motivation pour rester au Canada est réduite. Enfin, la perspective d'une diminution du bassin de main-d'œuvre intérieure combinée à une augmentation de la demande de travailleurs qualifiés dans notre économie du savoir accentue le besoin d'intégrer rapidement les nouveaux arrivants au marché du travail canadien.

Nous présentons ci-dessous un résumé des résultats, des processus et des structures clés, ainsi que des exemples de pratiques exemplaires associées aux possibilités d'emploi pour les nouveaux arrivants (voir le Tableau 1).

Tableau 1 : Résumé des résultats, des processus et des structures clés, et exemples de pratiques exemplaires associées aux possibilités d'emploi.

<b>Résultats</b>	<b>Processus et structures clés</b>	<b>Exemples de pratiques exemplaires</b>
------------------	-------------------------------------	--

<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Faible taux de chômage</li> <li>○ Salaire (revenu) convenable</li> <li>○ Faible taux de sous-emploi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Conseils ou réseaux d'emploi des immigrants, notamment des programmes particuliers qui : <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ fournissent des renseignements opportuns aux nouveaux arrivants avant leur arrivée;</li> <li>➤ sensibilisent les employeurs aux avantages d'embaucher des immigrants;</li> <li>➤ fournissent des renseignements et du counselling d'emploi aux personnes qui cherchent du travail (p. ex. de l'information sur les programmes de recherche d'emploi);</li> <li>➤ augmentent les possibilités de réseautage professionnel;</li> <li>➤ mettent les chercheurs d'emploi en rapport avec des mentors dans leur domaine professionnel;</li> <li>➤ appuient les programmes de stage qui permettent aux immigrants d'acquérir de l'expérience de travail au Canada;</li> <li>➤ offrent une formation linguistique en milieu de travail.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Waterloo Region Immigrant Employment Network - WRIEN</li> <li>✓ London-Middlesex Immigrant Employment Council (LMIEC)</li> <li>✓ Skills International (dont le siège est à London, en Ontario)</li> </ul>
---	--	--



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programmes de reconnaissance des titres de compétences et programmes de préparation à l'emploi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Veterinary Skills Training and Enhancement Program (Université de Guelph)</li> <li>✓ International Pharmacy Graduate Program (Université de Toronto)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programmes qui reconnaissent la valeur de l'expérience de travail à l'étranger</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Workplace Integration of Newcomers (WIN)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programmes qui appuient les possibilités d'entrepreneuriat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Section de l'immigration des gens d'affaires du ministère du Développement économique, du Commerce et du Tourisme (Ontario)</li> <li>✓ Passport to Business Success (Ontario)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Absence de discrimination dans l'emploi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programmes qui visent à créer des milieux de travail inclusifs<sup>a</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ville de Winnipeg</li> <li>✓ Alberta Human Rights and Citizenship Commission</li> <li>✓ En ce qui a trait aux organismes privés, voir <i>Meilleurs employeurs pour la diversité</i> et <i>Meilleurs employeurs pour les</i></li> </ul>

<sup>a</sup> Même si les efforts pour créer des milieux de travail inclusifs peuvent directement atténuer la perception de la discrimination dans l'emploi, d'autres processus et structures – comme les conseils d'emploi des immigrants, qui cherchent à sensibiliser davantage les employeurs aux avantages de recruter des immigrants – peuvent aussi influencer sur ce résultat.

### Indicateurs de résultats clés

#### *Faible taux de chômage*

Selon des recherches poussées, bon nombre de nouveaux arrivants connaissent de nombreuses difficultés lorsqu'ils cherchent un emploi en arrivant dans leur nouvelle collectivité canadienne. Dans l'Enquête longitudinale auprès des immigrants du Canada, près de 50 % des nouveaux arrivants ont mentionné que la recherche d'un emploi convenable était l'une des plus grandes difficultés qu'ils aient rencontrée depuis leur arrivée au Canada<sup>159</sup>. Ces difficultés se manifestent surtout dans la hausse du taux de chômage des immigrants. Actuellement, le taux d'emploi des immigrants en âge de travailler est nettement inférieur à celui de leurs homologues non immigrants. En 2007, le taux de chômage était de 6,6 % pour les immigrants et de 4,6 % pour les non-immigrants<sup>73</sup>. Tout indique que cet écart en matière d'emploi tend à s'accroître<sup>73</sup>.

Il convient de noter que le taux de chômage chez les immigrants est fonction de divers facteurs, notamment la durée du séjour au Canada, l'emplacement géographique (aux échelons provincial ou territorial et municipal), et les caractéristiques démographiques des immigrants, comme le niveau de scolarisation, la région d'origine et le sexe. En 2007, le taux de chômage chez les immigrants établis au Canada depuis moins de cinq ans était plus de deux fois supérieur au taux relevé chez les non-immigrants (alors que le taux de chômage relevé chez les immigrants établis au Canada depuis plus de dix ans était similaire à celui des non-immigrants)<sup>73</sup>.

Même si le fait d'examiner le taux de chômage en tenant compte des facteurs susmentionnés permet d'avoir une idée plus précise de la situation actuelle, il ne faut pas oublier que le taux de chômage dépend d'un certain nombre d'autres forces. Par exemple, le taux de chômage des immigrants dans une collectivité donnée peut être faible non du fait que cette dernière offre des possibilités d'emploi suffisantes, mais plutôt parce que les nouveaux arrivants qui ne trouvent pas d'emploi s'en vont simplement ailleurs.

#### *Salaires (revenu) convenable*

Les écarts entre les immigrants et les non-immigrants existent sur le plan du taux d'emploi comme de la pertinence des emplois chez les personnes qui travaillent. Traditionnellement, les chercheurs mettaient l'accent sur les salaires (ou le revenu) pour comparer la qualité de l'emploi chez les immigrants et les non-immigrants<sup>72</sup>. Les faits ont prouvé qu'au Canada, les immigrants gagnent moins que les non-immigrants. Les écarts salariaux sont particulièrement marqués chez les immigrants établis au Canada depuis moins de dix ans (c'est-à-dire les immigrants récents). Le dernier rapport concernant les expériences des immigrants sur le marché du travail canadien a fait ressortir les résultats suivants<sup>72</sup> : en 2008, la rémunération horaire moyenne des employés nés au Canada s'établissait à 23,72 \$, alors que celle des employés immigrants était de 21,44 \$ (un écart de 2,28 \$ l'heure)<sup>b</sup>. Cet écart était plus prononcé chez les immigrants établis au Canada depuis cinq ans ou moins (5,04 \$) et plus faible chez les immigrants établis au Canada depuis plus de dix ans (1,32 \$). En outre, l'écart salarial était plus prononcé chez les

<sup>b</sup> Les analyses ont comparé les employés du principal groupe d'âge actif (de 25 à 54 ans).

employés titulaires d'un diplôme universitaire. En moyenne, les immigrants qui possédaient un diplôme universitaire gagnaient 5 \$ de moins l'heure que leurs homologues nés au Canada.

L'examen des différences sur le plan de la répartition des salaires entre les employés immigrants et ceux qui sont nés au Canada montre davantage les écarts salariaux. Les immigrants étaient presque deux fois plus susceptibles de gagner moins de 10 \$ l'heure que les travailleurs nés au Canada. Ils étaient aussi moins susceptibles de gagner plus de 35 \$ l'heure<sup>72</sup>.

Lors de l'évaluation des résultats associés aux possibilités d'emploi, nous déconseillons de mettre l'accent uniquement sur les salaires et le revenu, notamment parce que le fait de se concentrer sur le salaire moyen peut masquer d'importants écarts dans la répartition des salaires entre les immigrants et les employés nés au Canada. De plus, bon nombre de statistiques sur la comparaison des salaires – y compris les données mentionnées ci-dessus – ne tiennent pas compte de facteurs comme le secteur d'activité ou l'ancienneté qui, on le sait, influent sur la rémunération. Finalement, nous obtenons un tableau plus évocateur de la situation d'emploi des immigrants en utilisant un cadre plus large de la qualité de l'emploi plutôt qu'en ne mettant l'accent que sur le revenu. En 2008, par exemple, les immigrants étaient plus susceptibles de travailler involontairement à temps partiel et affichaient des taux plus faibles de participation aux régimes de protection syndicale et aux régimes de retraite parrainés par l'employeur<sup>72</sup>. Ces résultats sont intéressants, car ils peuvent agir sur la sécurité actuelle de la santé (p. ex. assurance de soins dentaires) et de l'emploi, ainsi que sur la sécurité financière à venir (p. ex. régimes de retraite)<sup>72</sup>.

### *Faible taux de sous-emploi*

La qualité de l'emploi est étroitement liée à la notion de sous-emploi. Selon des estimations récentes, plus de la moitié des nouveaux immigrants (ceux qui sont établis au Canada depuis dix ans ou moins) titulaires d'un diplôme universitaire sont trop qualifiés pour l'emploi qu'ils occupent (c'est-à-dire qu'ils sont sous-employés), et 72 % d'entre eux occuperont des postes pour lesquels ils sont trop qualifiés pendant toute leur vie au Canada<sup>113</sup>. En revanche, à peine 28 % des non-immigrants titulaires d'un diplôme universitaire sont trop qualifiés, et seulement 36 % d'entre eux continueront d'occuper des postes pour lesquels ils sont trop qualifiés<sup>113</sup>.

Le sous-emploi peut prendre plusieurs formes. Les immigrants peuvent avoir une scolarité ou une expérience professionnelle supérieure aux exigences de l'emploi<sup>66</sup>. Ils peuvent également occuper involontairement un emploi à temps partiel ou travailler dans un secteur extérieur à leur domaine d'études ou d'expérience professionnelle antérieure<sup>66</sup>. En outre, le sous-emploi peut se manifester par un manque de revenus. Les recherches laissent croire que lorsqu'ils trouvent un emploi au Canada, les immigrants voient souvent leur rémunération réduite de façon considérable (par rapport à celle qu'ils recevaient avant d'émigrer)<sup>173</sup>.

Le phénomène de la surqualification par rapport à l'emploi occupé – ou du sous-emploi – est important car il est associé à des résultats négatifs comme l'insatisfaction professionnelle<sup>18, 105</sup> et à une baisse du niveau de bien-être physique<sup>101</sup> et psychologique<sup>100</sup>. Par ailleurs, il est prouvé que ces conséquences peuvent s'étendre aux membres de la famille des personnes sous-employées<sup>54</sup>. Les études ont montré qu'à la

longue, le sous-emploi a des répercussions négatives importantes sur les parcours professionnels des immigrants du fait que ces derniers ont plus de difficulté que les non-immigrants à obtenir un emploi adéquat une fois qu'ils sont sous-employés<sup>190</sup>.

#### *Absence de discrimination dans l'emploi*

En plus de connaître le sous-emploi, bon nombre d'immigrants déclarent avoir été victimes de discrimination dans leur recherche d'emploi ou au travail<sup>159</sup>. On ne s'étonnera pas que le fait de subir de la discrimination soit associé à des résultats négatifs, comme la diminution du sentiment de bien-être de la personne<sup>55</sup>. À ce titre, la perception de la discrimination est un résultat important dont il faut tenir compte lorsqu'on évalue les possibilités d'emploi dans une collectivité donnée.

En résumé, les résultats comme les taux de chômage et de sous-emploi, ainsi que les perceptions de la discrimination dans l'emploi ont été examinés lorsqu'on a évalué dans quelle mesure une collectivité offre des possibilités d'emploi aux nouveaux arrivants. Au moment d'évaluer ces résultats, il est important de faire des comparaisons valables. Comme on l'a indiqué plus tôt, les données relatives au taux de chômage des immigrants peuvent être comparées au taux de chômage des non-immigrants, au taux de chômage pour les années antérieures ou au taux de chômage dans d'autres collectivités au Canada. En outre, le regroupement des données concernant plusieurs résultats peut fournir une description plus exacte de la situation de l'emploi. Par exemple, une réduction progressive du taux de chômage combinée à un taux de sous-emploi élevé persistant chez les immigrants peut donner à penser que les conseils d'emploi réussissent dans leurs efforts pour mettre les nouveaux arrivants en contact avec les possibilités d'emploi, mais que celles-ci ne correspondent pas aux capacités ni aux titres de compétences des nouveaux arrivants.

### **Processus et structures clés à l'appui de ces résultats**

#### *Conseils ou réseaux d'emploi des immigrants*

Plusieurs processus et structures favorisent la réussite de l'intégration des immigrants à la main-d'œuvre canadienne, et ont ainsi un effet sur les résultats en matière d'emploi susmentionnés. Les conseils (ou réseaux) d'emploi régionaux sont l'un des meilleurs moyens par lesquels les collectivités peuvent aider les immigrants à trouver un emploi convenable et à s'intégrer au marché du travail canadien. Généralement, ces réseaux parrainent des programmes qui offrent une formation et des renseignements aux employeurs et aux chercheurs d'emploi. D'autres services peuvent accroître les possibilités de réseautage professionnel, aider les nouveaux arrivants à effectuer une recherche d'emploi efficace au Canada, et mettre les professionnels formés à l'étranger en contact avec des mentors.

#### *Programmes de reconnaissance des titres de compétences et programmes de préparation à l'emploi*

Bon nombre de conseils régionaux d'emploi des immigrants mettent les nouveaux arrivants et leurs employeurs éventuels en contact avec les services d'évaluation des titres

de compétences<sup>c</sup>. Il s'agit d'un service important, car l'absence d'accréditation des études et de la formation suivies à l'étranger constitue l'un des plus gros obstacles à la réussite de l'intégration des immigrants au marché du travail canadien. Les collectivités qui cherchent à aider les professionnels formés à l'étranger à obtenir la reconnaissance de leurs titres de compétences ou à s'inscrire à des programmes de préparation à l'emploi visant l'obtention de titres de compétences peuvent s'associer aux services existants d'évaluation des titres de compétences. Cela a été facilité par les mesures du gouvernement fédéral (en partenariat avec les gouvernements provinciaux et territoriaux) visant à améliorer le processus de reconnaissance des titres de compétences au Canada. Le Programme de reconnaissance des titres de compétences étrangers du gouvernement du Canada est un projet de 68 millions de dollars conçu pour améliorer le processus de reconnaissance des qualifications internationales<sup>87</sup>. Les responsables du Programme collaborent avec des partenaires partout au pays afin de s'assurer que les processus de reconnaissance des titres de compétences à l'échelle du Canada sont équitables, accessibles, cohérents, transparents et rigoureux.

*Programmes qui reconnaissent la valeur de l'expérience de travail à l'étranger*

En plus des difficultés auxquelles ils font face au chapitre de la reconnaissance des titres de compétences étrangers, les nouveaux arrivants se heurtent à des obstacles du fait que leur expérience professionnelle acquise à l'étranger n'est pas reconnue. Même si l'on a accordé de plus en plus d'attention à la question de la reconnaissance des titres de compétences étrangers décrite ci-dessus, on s'est beaucoup moins attaché à comprendre le manque de valeur accordée à l'expérience de travail non canadienne.

Jusqu'ici, les programmes qui reconnaissent la valeur de l'expérience de travail à l'étranger existent à beaucoup plus petite échelle que les programmes de reconnaissance des titres de compétences étrangers. De tels programmes semblent limités à des entreprises particulières et aux efforts d'un certain nombre d'organismes d'établissement des immigrants (p. ex. l'Edmonton Mennonite Centre for Newcomers). Un récent rapport du Conseil canadien sur l'apprentissage laisse entendre que la plupart des programmes se répartissent en deux grandes catégories<sup>111</sup>. La première comprend les programmes qui aident les nouveaux arrivants en leur expliquant (généralement pendant le processus d'entrevue) de quelle façon leur expérience de travail à l'étranger correspond au marché du travail canadien. Certains programmes s'inscrivant dans cette catégorie comprennent aussi des activités visant à sensibiliser les recruteurs et les gestionnaires aux différences culturelles et à les former aux techniques d'entrevue qui sont utiles pour comprendre de quelle manière l'expérience passée des candidats cadre avec les emplois postulés.

La deuxième catégorie comprend les techniques utilisées dans les programmes de préparation à l'emploi afin de connaître et d'évaluer les connaissances, les compétences et les habiletés que les nouveaux arrivants ont acquises au moyen de leur expérience de travail à l'étranger, puis la manière dont on utilise ces connaissances pour personnaliser les stages et le placement professionnel, et jumeler les nouveaux arrivants aux postes pour lesquels ils possèdent les qualifications requises<sup>111</sup>.

---

<sup>c</sup> Comme le Service canadien d'évaluation de documents scolaires internationaux (<http://www.francais.icascanada.ca/home.php>)

*Programmes qui appuient les possibilités d'entrepreneuriat*

La priorité accordée à l'intégration des nouveaux arrivants au marché du travail ne doit pas se limiter à les mettre en contact avec les emplois existants. En effet, bon nombre de nouveaux arrivants viennent au Canada avec des capitaux d'investissement et des talents d'entrepreneur qui leur permettent de créer des entreprises<sup>109</sup>. Les collectivités peuvent jouer un rôle important dans l'accueil et le soutien des immigrants entrepreneurs en offrant des services destinés aux entrepreneurs ou en mettant les entrepreneurs en contact avec les réseaux existants.

*Programmes qui visent à créer des milieux de travail inclusifs*

En plus de promouvoir les possibilités d'emploi et d'entrepreneuriat, l'absence de discrimination dans l'emploi et l'engagement à promouvoir l'inclusivité sont d'importantes caractéristiques d'une collectivité accueillante. Les municipalités peuvent commencer par s'engager à l'égard de l'équité et de la diversité dans leurs propres effectifs. Les municipalités et les autres institutions peuvent prendre des mesures pour accroître la représentation des populations auxquelles elles offrent des services et sensibiliser les employeurs à la manière d'assurer l'équité de leurs méthodes d'embauche (p. ex. par des offres d'emploi équitables).

En fin de compte, même lorsque les collectivités essaient de promouvoir l'inclusivité dans le milieu de travail, certains nouveaux arrivants peuvent subir de la discrimination. Dans ce cas, les collectivités peuvent s'associer avec des fournisseurs de services, comme des conseils régionaux d'emploi des immigrants, afin d'offrir des conseils et un soutien.

**Exemples de pratiques exemplaires****Conseils ou réseaux d'emploi des immigrants***Waterloo Region Immigrant Employment Network (WRIEN)*

Le Waterloo Region Immigrant Employment Network (WRIEN)<sup>d</sup> est un réseau d'emploi des immigrants digne de mention. Ce réseau, qui résulte d'un partenariat d'intervenants (notamment des employeurs, des organismes d'aide aux immigrants, des gouvernements, des établissements d'enseignement et des professionnels formés à l'étranger) vise 1) à attirer des professionnels formés à l'étranger dans la région de Waterloo, 2) à faire en sorte que ces professionnels réussissent à obtenir un emploi qui mette pleinement à profit leurs études, leurs compétences et leur expérience de travail, et 3) à appuyer les employeurs régionaux dans leurs efforts pour attirer, intégrer et retenir des professionnels formés à l'étranger<sup>191</sup>. Le WRIEN et ses partenaires ont appuyé récemment le New Canadian Employment Connection Program, une initiative de collaboration communautaire visant à fournir aux employeurs un point de liaison unique afin de les aider à combler leurs besoins en matière d'emploi d'immigrants<sup>191</sup>. Le

<sup>d</sup> Mentionnons également le Niagara Immigrant Employment Council, le Toronto Region Immigrant Employment Council, le London-Middlesex Immigrant Employment Council, l'Edmonton Region Immigrant Employment Council et l'Immigrant Employment Council of British Columbia.

Programme mobilise tous les services offerts en matière d'emploi et de soutien des immigrants, et conseille les employeurs sur la meilleure façon d'attirer, d'embaucher, d'intégrer et de retenir les immigrants qualifiés et professionnels.

#### *London-Middlesex Immigrant Employment Council (LMIEC)*

Comme le WRIEN, le London-Middlesex Immigrant Employment Council (LMIEC) incite les employeurs [traduction] « à utiliser des stratégies facilitant le recrutement et le maintien en poste de personnes formées à l'étranger dans des emplois régionaux » qui cadrent avec leurs compétences<sup>118</sup>. Un programme du LMIEC digne de mention est le Mentorship for Newcomer Success, dans le cadre duquel des mentors locaux aident les professionnels formés à l'étranger à se familiariser avec la terminologie liée à un secteur précis et les pratiques professionnelles en vigueur au Canada, ainsi qu'à mieux comprendre le marché régional de l'emploi.

#### *Skills International*

Le LMIEC travaille aussi en étroite collaboration avec Skills International, une base de données interrogeable en ligne qui met des employeurs canadiens en contact avec des professionnels formés à l'étranger et présélectionnés répondant à leurs besoins de recrutement. Skills International permet à plus de 79 organismes d'aide aux immigrants partout en Ontario d'afficher le curriculum vitae des candidats qualifiés sélectionnés. En même temps, les employeurs peuvent utiliser Skills International pour rechercher des candidats possédant les compétences, l'expérience et la scolarité requises<sup>166</sup>.

### **Programmes de reconnaissance des titres de compétences et programmes de préparation à l'emploi**

#### *Veterinary Skills Training and Enhancement Program*

Les efforts déployés par les collectivités dans le but de réduire les obstacles associés à la reconnaissance des titres de compétences ont donné lieu à nombre d'expériences réussies. Le Veterinary College de l'Université de Guelph s'est associé à l'Ordre des vétérinaires de l'Ontario et à l'Ontario Veterinary Medical Association afin de créer le Veterinary Skills Training and Enhancement Program<sup>185</sup>. Cette coentreprise offre une formation et un recyclage aux vétérinaires formés à l'étranger qui souhaitent remplir les conditions requises pour pouvoir occuper un emploi dans leur domaine en Ontario. De même, la faculté de pharmacie de l'Université de Toronto offre l'International Pharmacy Graduate Program, un programme de préparation à l'emploi qui aide les pharmaciens formés à l'étranger à remplir les conditions d'exercice de la profession au Canada<sup>112</sup>. En plus de son programme d'études structuré, le Programme est doté d'un solide réseau de mentorat qui aide les étudiants à établir des rapports avec des pharmaciens praticiens. Il existe des programmes similaires dans différentes collectivités partout au pays pour les optométristes<sup>182</sup>, les ingénieurs<sup>156</sup>, les enseignants<sup>181</sup> et d'autres professionnels formés à l'étranger. De tels programmes visent à améliorer l'insertion sur le marché du travail des personnes ayant suivi une formation et acquis des compétences à l'étranger.

### **Programmes qui reconnaissent la valeur de l'expérience de travail à l'étranger**

*Workplace Integration of Newcomers (WIN)*<sup>111</sup>

Le WIN fonctionne grâce à la collaboration des employeurs et des nouveaux arrivants. Tout d'abord, il incite les employeurs à préciser les compétences techniques et linguistiques exigées par un poste. Ensuite, les experts évaluent les compétences des nouveaux arrivants à l'aide de méthodes pratiques qui permettent aux immigrants possédant des connaissances linguistiques limitées de démontrer pleinement les qualifications qu'ils ont acquises dans le cadre de leur expérience de travail à l'étranger. Une fois que les compétences des nouveaux arrivants ont été déterminées et comparées avec les exigences du poste, les lacunes éventuelles sont comblées au moyen d'une formation personnalisée. Finalement, les établissements de formation remettent aux nouveaux arrivants un certificat indiquant les compétences techniques et linguistiques particulières qu'ils ont démontrées.

**Programmes qui appuient les possibilités d'entrepreneuriat**

*Section de l'immigration des gens d'affaires du ministère du Développement économique, du Commerce et du Tourisme*

En Ontario, la Section de l'immigration des gens d'affaires du ministère du Développement économique, du Commerce et du Tourisme propose une gamme de services aux gens d'affaires immigrants, avant et après leur arrivée dans la province<sup>96</sup>. Par exemple, des conseillers hautement qualifiés fournissent des conseils sur les formalités d'immigration et aident les nouveaux arrivants à se préparer à faire des affaires en Ontario en leur donnant de l'information et en les mettant en contact avec des personnes qui aident les immigrants à créer des entreprises.

*Passport to Business Success*

Les petites collectivités peuvent établir des liens avec les programmes existants, comme Passport to Business Success, une initiative des gouvernements fédéral et provincial et des administrations municipales de l'Ontario visant à permettre aux gens d'affaires immigrants d'avoir accès à des solutions et d'établir des contacts à l'échelle locale<sup>97</sup>. Des séances de réseautage organisées dans le cadre du programme Passport to Business Success permettent aux entrepreneurs nouvellement installés d'acquérir des connaissances relatives aux pratiques commerciales canadiennes et de nouer des liens avec d'autres entrepreneurs. Le Programme comprend aussi des visites communautaires au cours desquelles les participants ont l'occasion de s'entretenir avec du personnel responsable du développement économique local et de se rendre dans des centres d'encadrement des petits entreprises.

**Programmes qui visent à créer des milieux de travail inclusifs**

*Ville de Winnipeg*

Des mesures pour instaurer des milieux de travail inclusifs ont été prises par tous les ordres de gouvernement et par des organisations privées. À l'échelon municipal, la Ville de Winnipeg (le deuxième plus gros employeur de la ville) a mis en place en 2002 un Plan d'action pour créer un effectif diversifié. Depuis, elle a produit une fiche annuelle



de rendement sur la diversité qui décrit les progrès réalisés par chaque service municipal dans la mise en œuvre du Plan d'action<sup>78</sup>.

*Alberta Human Rights and Citizenship Commission*

À l'échelon provincial, l'Alberta Human Rights and Citizenship Commission a mis sur pied plusieurs initiatives afin de réduire la discrimination, de promouvoir l'égalité et de bâtir des milieux de travail inclusifs<sup>74</sup>. Par exemple, afin d'appuyer les organisations qui souhaitent favoriser l'inclusivité, la Commission offre aux employeurs une série de six modules d'atelier sur des sujets clés relatifs aux droits de la personne.

*Meilleurs employeurs pour la diversité et Meilleurs employeurs pour les néo-Canadiens*

En plus des efforts du secteur public, bon nombre d'organisations privées reconnaissent la nécessité d'offrir une formation sur la diversité culturelle qui permettra l'instauration de milieux de travail inclusifs. Les pages *Meilleurs employeurs pour la diversité* et *Meilleurs employeurs pour les néo-Canadiens*<sup>124</sup> offrent une liste des entreprises et des pratiques exemplaires qui appuient la diversité. Ces nominations récompensent les employeurs qui offrent des programmes exceptionnels de diversité en milieu de travail afin d'aider les immigrants récents à effectuer la transition vers le marché du travail.

## **2. PROMOTION DU CAPITAL SOCIAL**

On reconnaît de plus en plus l'importance du rôle que joue le capital social dans l'emploi, l'intégration et le bien-être émotionnel des immigrants. Le capital social désigne les liens à l'intérieur des réseaux sociaux et entre ceux-ci, et souligne l'utilité des relations et des contacts sociaux. L'écart entre les résultats économiques et psychologiques des immigrants et ceux des Canadiens est en partie attribuable aux différences dans la qualité et l'importance de leur capital social<sup>103</sup>. L'existence de réseaux et la possibilité de les créer jouent un rôle clé dans la décision des nouveaux arrivants quant à l'endroit où ils s'établiront au Canada<sup>94</sup>. Les réseaux primaires englobent les relations étroites, notamment les membres de la famille et les amis, tandis que les réseaux secondaires comprennent les connaissances, les collègues, les voisins et les relations sans attache ferme. Dès qu'ils s'installent au pays, les nouveaux arrivants ont tendance à compter sur leurs réseaux primaires, comme les amis et la famille dans leur groupe ethnique. Ces relations les aident au début de leur établissement, mais au fil du temps, ils commencent à nouer des liens avec la société dominante et avec des gens du pays en dehors de leur groupe très uni. La capacité de constituer les deux types de réseau est importante pour le développement d'un sentiment d'appartenance<sup>155</sup>. On a déterminé que les deux types de réseau jouaient un rôle clé dans l'adaptation et l'intégration économique et sociale<sup>120</sup>.

Tableau 2 : Résumé des résultats, des processus et des structures clés, et exemples de pratiques exemplaires associées à la promotion du capital social.

<b>Résultats</b>	<b>Processus et structures clés</b>	<b>Exemples de pratiques exemplaires</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Promotion du capital social dans les groupes de nouveaux arrivants</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Programmes qui aident les immigrants à constituer des réseaux avec d'autres immigrants dans la collectivité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Collaboration entre la communauté baha'ie et Citoyenneté et Immigration Canada</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Liens étroits entre les nouveaux arrivants et la société d'accueil</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Programmes qui encouragent les membres de la collectivité locale et les nouveaux arrivants à se rapprocher et à nouer des liens</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Programme d'accueil</li> <li>✓ Programme de mentorat à l'emploi</li> <li>✓ Projet de mentorat des Canadiens d'origine juive et somalienne</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formation linguistique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ CLIC (Cours de langue pour les immigrants au Canada)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organismes au service des nouveaux arrivants</li> </ul>	

### Indicateurs de résultats clés

#### *Promotion du capital social dans les groupes de nouveaux arrivants*

Les collectivités dotées de réseaux aisément accessibles facilitent l'intégration des nouveaux arrivants. Ces réseaux sont un moyen de les attirer et de les retenir<sup>71</sup>. Même si l'existence de liens peut encourager les nouveaux arrivants à s'établir à certains endroits, l'établissement de nouvelles relations dans la collectivité locale peut aussi améliorer leurs résultats et les encourager à rester<sup>102</sup>. L'une des raisons pour lesquelles le capital social peut faciliter l'intégration est son rôle comme voie informelle d'accès à l'information. Par exemple, on a constaté que les nouveaux arrivants sont plus susceptibles de demander des services médicaux après avoir parlé avec un parent ou un ami de l'accès à ces services<sup>120</sup>.

L'établissement de liens étroits dans les groupes de nouveaux arrivants ne signifie pas que ceux-ci soient isolés de l'ensemble de la collectivité ou de la société canadienne. Les enclaves servent plutôt à s'établir. Elles existent essentiellement dans les grandes régions urbaines et un article mentionne que l'« exclusion » souvent associée au terme « enclave » n'est pas représentative de l'expérience canadienne<sup>53</sup>. Dans leur analyse de la situation à Vancouver, à Toronto et à Montréal, les chercheurs ont constaté que les enclaves comptent de fortes concentrations de certaines minorités, mais ne sont pas un signe d'exclusion sociale. Même si une enclave chinoise à Toronto compte une proportion élevée de Canadiens d'origine chinoise et de nouveaux arrivants chinois, les membres de ce groupe ont aussi tendance à être dispersés partout dans la ville et non à être isolés dans le quartier chinois. Une autre conclusion à l'appui de l'utilité des réseaux dans les communautés de nouveaux arrivants est l'absence de lien entre l'importance de la séparation selon l'appartenance ethnique et les niveaux de pauvreté dans les grandes villes canadiennes. En réalité, les secteurs où l'on a relevé une ségrégation plus importante de groupes particuliers affichaient un revenu égal ou supérieur à la moyenne. On en a conclu que les enclaves ne sont pas uniquement associées à la pauvreté, mais qu'elles constituent, pour les nouveaux arrivants, un moyen de combattre l'isolement.

#### *Liens étroits entre les nouveaux arrivants et la société d'accueil*

Les nouveaux arrivants élaborent généralement plusieurs moyens d'accéder au capital social dans leur nouvelle collectivité, notamment des liens religieux, des réseaux en milieu de travail, des réseaux de bénévoles et des réseaux fondés sur le sexe. Les nouveaux arrivants créent certains liens entre eux, mais en nouent d'autres avec des groupes locaux. Ces réseaux non seulement améliorent les résultats, mais ils réduisent aussi les probabilités d'isolement social. En l'absence de liens avec d'autres immigrants

et les membres de la collectivité locale, les nouveaux arrivants éprouvent souvent un sentiment de rejet<sup>155</sup>.

Les centres urbains sont plus susceptibles d'afficher un niveau élevé de diversité et il est, par conséquent, plus probable que les nouveaux arrivants puissent s'y établir et accéder au capital social préexistant. C'est l'une des raisons pour lesquelles les nouveaux arrivants au Canada choisissent majoritairement de s'établir à Vancouver, à Toronto ou à Montréal. Les réseaux dans les régions rurales ou les petites collectivités sont plus difficiles à gérer, mais leur importance est plus grande lorsqu'il s'agit de convaincre les nouveaux arrivants de s'établir dans ces collectivités.

### **Processus et structures clés à l'appui de ces résultats**

#### *Programmes qui aident les immigrants à constituer des réseaux avec d'autres immigrants dans la collectivité*

Les recherches sur les liens sociaux établis par les Philippins ont montré qu'en plus des avantages psychologiques et sociaux que procure le réseautage, les réseaux à l'intérieur d'une collectivité ou entre les collectivités peuvent aider les nouveaux arrivants à obtenir un emploi. On a aussi constaté que les réseaux établis avec d'autres Philippins et la population locale ont beaucoup augmenté la capacité des nouveaux arrivants de trouver un logement adéquat, d'accéder rapidement aux soins de santé et de trouver un emploi. On a mentionné que 65 % des nouveaux arrivants ont trouvé un emploi par l'intermédiaire des réseaux<sup>120</sup>.

Une série de groupes de discussion ont été mis sur pied dans la Région de l'Atlantique afin d'interviewer des femmes immigrantes sur leurs expériences liées à leur réinstallation. La plupart des femmes qui ont participé à ces entrevues ont exprimé le désir d'établir des réseaux avec d'autres femmes de milieux culturels similaires et ont insisté sur l'utilité de ces réseaux en tant que sources de soutien dans leurs efforts d'établissement.

#### *Programmes qui encouragent les membres de la collectivité locale et les nouveaux arrivants à se rapprocher et à établir des liens*

En plus de rechercher des réseaux qui comprenaient des femmes issues de leur milieu culturel, les participantes aux groupes de discussion considéraient les réunions de parents à l'école comme une excellente occasion de s'engager dans la vie de la collectivité. Même si le principal objectif des réunions scolaires était de leur permettre de s'informer du rendement de leurs enfants, elles les considéraient également comme une source importante de renseignements sur le « mode de vie canadien » et un moyen d'entrer en contact avec d'autres parents dans la collectivité<sup>56</sup>.

Les avantages du réseautage s'appliquent également aux jeunes qui s'installent au Canada pour y poursuivre leurs études et qui peuvent se sentir isolés de leurs condisciples. Dans un tel environnement, les enseignants peuvent jouer un rôle important en donnant au jeune immigrant l'occasion de vivre des expériences significatives qui lui permettent d'entrer en contact avec autrui et d'établir des relations satisfaisantes avec ses pairs<sup>106</sup>.

*Formation linguistique*

La langue est essentielle à une communication sensée, mais elle constitue souvent un obstacle pour les nouveaux arrivants dont la langue maternelle n'est ni le français (dans les communautés francophones), ni l'anglais<sup>62</sup>. Une condition préalable à l'établissement de réseaux avec les membres de l'ensemble de la collectivité est de donner aux nouveaux arrivants la possibilité de communiquer dans la langue locale dominante.

*Organismes au service des nouveaux arrivants*

Les organismes au service des nouveaux arrivants offrent des possibilités de réseautage, soit directement par l'intermédiaire de programmes qui facilitent les relations, soit indirectement grâce à leur rôle en tant que point de contact entre les nouveaux arrivants et les résidents établis depuis longtemps. Nous traiterons des organismes d'établissement et du rôle important qu'ils jouent dans le processus d'établissement lorsque nous examinerons la caractéristique « Présence d'organismes au service des nouveaux arrivants ».

**Exemples de pratiques exemplaires****Programmes qui favorisent les réseaux dans les groupes de nouveaux arrivants***Collaboration entre la communauté baha'ie et Citoyenneté et Immigration Canada<sup>183</sup>*

Un partenariat entre la communauté baha'ie et le gouvernement canadien a donné lieu à l'élaboration d'un programme d'immigration visant à augmenter le nombre de nouveaux arrivants baha'is au Canada. Un élément de ce programme comprenait l'établissement de réseaux dans la collectivité, où les nouveaux arrivants étaient accueillis par des membres de la communauté baha'ie locale et recevaient une solide orientation concernant la réinstallation. Les nouveaux arrivants et les membres de la collectivité locale qualifient le programme de réussite et soulignent sa capacité d'accélérer l'intégration et la participation communautaire. L'aide consistait notamment à accueillir les nouveaux arrivants à l'aéroport ou à la gare ferroviaire, à organiser leur hébergement pendant les premières nuits chez un membre de la collectivité et à les aider à faire l'épicerie. Contrairement aux autres exemples indiqués ci-dessous, ces pratiques démontrent la possibilité d'organiser la prestation de services à l'extérieur des principaux organismes bureaucratiques d'aide aux nouveaux arrivants. Elles indiquent aussi que la participation d'organismes ethnoculturels et de personnes appartenant à la même ethnie au processus d'établissement peut offrir un soutien utile.

**Programmes qui encouragent les membres de la collectivité locale et les nouveaux arrivants à se rapprocher et à établir des liens***Programme d'accueil<sup>38</sup>*

Le Programme d'accueil est un programme financé par le gouvernement fédéral qui met les nouveaux arrivants en contact avec des bénévoles membres de la collectivité

(familles ou particuliers). Les objectifs du programme consistent notamment à aider les nouveaux arrivants à pratiquer la langue française ou anglaise, à se familiariser avec la collectivité locale et à participer à la vie communautaire. Une évaluation de ce programme par Citoyenneté et Immigration Canada a permis de conclure qu'il est un élément essentiel des services d'établissement et qu'il joue un rôle clé dans la réussite du processus de réinstallation. La majorité des clients de ce programme se sont dits satisfaits du service et ont indiqué qu'ils le jugeaient utile pour améliorer leurs compétences linguistiques, se familiariser avec le mode de vie canadien, s'informer des compétences requises sur le marché du travail, et en apprendre davantage sur la façon d'accéder aux services publics et communautaires<sup>40</sup>.

*Programme de mentorat à l'emploi*<sup>64</sup>

Le Programme de mentorat à l'emploi favorise le développement de réseaux professionnels et vise à faciliter l'intégration des travailleurs qualifiés au marché du travail canadien. Il permet de jumeler des nouveaux arrivants qualifiés à des membres de la collectivité qui ont des antécédents professionnels similaires. En plus de favoriser l'acquisition de compétences, le programme de mentorat aide les nouveaux arrivants à créer des réseaux professionnels et d'affaires qui améliorent l'accès aux employeurs et aux possibilités d'emploi.

*Projet de mentorat des Canadiens d'origine juive et somalienne*<sup>29</sup>

Le projet de mentorat des Canadiens d'origine juive et somalienne est une nouvelle initiative dirigée par le Canadian International Peace Project et financée par Patrimoine canadien avec la participation d'organisations juives et somaliennes partout au Canada. L'objectif est de mettre de jeunes universitaires et collégiens et des professionnels somaliens du Canada en contact avec des mentors juifs établis depuis longtemps dans la collectivité, qui les aideront à exercer la profession de leur choix. Un avantage prévu de cette initiative est la création de solides réseaux pour les mentorés somaliens. On s'attend aussi à ce que le projet aide à établir un leadership éclairé pour la communauté somalienne et à nouer des liens plus étroits avec la société canadienne, tout en favorisant la compréhension transculturelle et le dialogue entre les groupes juifs et musulmans.

**Formation linguistique**

*CLIC (Cours de langue pour les immigrants au Canada)*<sup>38</sup>

Les nouveaux arrivants peuvent s'inscrire à une formation linguistique de base en français ou en anglais par l'intermédiaire de conseils scolaires, d'organismes au service des nouveaux arrivants, de collèges ou d'autres moyens. Les cours de langue font partie des services d'établissement financés par le gouvernement fédéral et comprennent un volet sur les compétences en conversation, qui permet aux élèves d'améliorer leur capacité d'interagir socialement avec les membres de la collectivité.

### 3. LOGEMENT ABORDABLE ET ADÉQUAT

Trouver un logement abordable et adéquat est une préoccupation majeure pour les nouveaux arrivants qui s'installent au Canada. En plus de constituer un besoin essentiel, le logement est important du fait qu'il influe sur la capacité des nouveaux arrivants d'avoir accès aux écoles, aux emplois, ainsi qu'à des services clés comme les soins de santé. En fin de compte, l'obtention d'un logement abordable et adéquat est essentielle à l'intégration réussie dans la société canadienne. En outre, une récente analyse de l'Enquête longitudinale auprès des immigrants du Canada a permis de conclure que l'accès au logement était un important facteur déterminant de la satisfaction des immigrants à l'égard de la vie au pays<sup>85</sup>. Les faits démontrent aussi que le logement est un facteur crucial pour les nouveaux arrivants lorsque vient le moment de décider où ils s'établiront au Canada<sup>94</sup>. Par conséquent, l'existence de logements abordables et adéquats peut servir d'outil pour attirer et retenir les nouveaux arrivants, notamment les professionnels qualifiés qui peuvent avoir des possibilités d'emploi dans plusieurs collectivités<sup>82</sup>.

Tableau 3 : Résumé des résultats, des processus et des structures clés, et exemples de pratiques exemplaires associées à un logement abordable et adéquat.

Résultats	Processus et structures clés	Exemples de pratiques exemplaires
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Accès à un logement adéquat</li> <li>○ Logement abordable</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planification urbaine visant à répondre aux besoins en logement des nouveaux arrivants</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Immigrant and Refugee Housing Committee (IRHC)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Absence d'itinérance chez les nouveaux arrivants</li> <li>○ Absence de discrimination dans l'accès au logement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Services qui recueillent et diffusent des renseignements sur le logement en rapport avec les besoins des nouveaux arrivants</li> <li>• Échange de renseignements qui facilite l'accès aux refuges pour les nouveaux arrivants</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Portails d'information</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Refuges temporaires adaptés aux besoins des nouveaux arrivants</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Centre catholique pour immigrants d'Ottawa - Maison Thérèse Dallaire</li> <li>✓ London Cross Cultural Learner Centre - Jeremiah's House et Joseph's House</li> </ul>
--	--	---

### Indicateurs de résultats clés

#### *Accès à un logement adéquat*

Le logement prend de plus en plus d'importance en tant que question d'intérêt public à mesure que les taux d'inoccupation diminuent dans les centres urbains comme Toronto, Vancouver et Montréal. Les recherches révèlent un certain nombre de facteurs importants qui ont une incidence sur le logement chez les nouveaux arrivants. Le premier facteur est le soutien que reçoivent les nouveaux arrivants qui s'installent au pays et qui comprend l'accès à l'information et l'évaluation de leurs besoins en logement<sup>82</sup>. Les nouveaux arrivants ont besoin de renseignements comme la proximité du lieu de travail, la présence de certains services tout près et l'accès aux transports en commun<sup>94</sup>. En plus de déterminer l'endroit où ils vont s'établir, les nouveaux arrivants doivent pouvoir compter sur un soutien pour se familiariser avec leurs droits et leurs responsabilités en tant que locataires, ce qui peut se révéler une tâche particulièrement décourageante du fait qu'ils ignorent peut-être tout des lois canadiennes.

En plus de l'accès à l'information, les nouveaux arrivants peuvent avoir des besoins particuliers et nécessiter un logement adapté. Par exemple, les réfugiés ont généralement des familles nombreuses<sup>32</sup> et sont plus susceptibles de s'entasser dans un logement<sup>107</sup>. Les données révèlent aussi que lorsqu'on compare les catégories de nouveaux arrivants, les réfugiés sont souvent beaucoup plus désavantagés au chapitre des résultats sur le plan du logement que les autres groupes (immigrants qualifiés et immigrants de la catégorie du regroupement familial)<sup>19, 107</sup>. Ces différences sont très probablement liées aux circonstances entourant l'arrivée des réfugiés au Canada, où ils font face à de plus grandes difficultés financières, doivent composer avec des événements traumatisants qui ont mené à leur réinstallation et ont souvent besoin d'assistance linguistique.

#### *Logement abordable*

La disponibilité de logements abordables est importante pour les nouveaux arrivants, car nombre d'entre eux font face à des difficultés financières. Les nouveaux arrivants consacrent en moyenne 30 % de leur revenu au logement, comparativement à 23 % chez les Canadiens<sup>31</sup>. En outre, bon nombre de nouveaux arrivants continuent d'éprouver des difficultés à obtenir un logement abordable jusqu'à dix ans après s'être réinstallés au Canada<sup>192</sup>. Lorsqu'on pense à un logement abordable, on doit tenir compte



de la qualité du logement. Autrement dit, il est important de concilier le caractère abordable et la qualité du logement.

*Absence d'itinérance chez les nouveaux arrivants*

Un problème étroitement lié à l'accès à un logement abordable est celui de l'itinérance. Des recherches ont révélé que les personnes nées à l'étranger sont plus vulnérables à l'itinérance que les personnes nées au Canada, les réfugiés étant particulièrement à risque<sup>192</sup>.

*Absence de discrimination dans l'accès au logement*

Des éléments prouvant la discrimination ont aussi été constatés sur le marché de l'habitation, où l'appartenance ethnique joue un rôle dans les décisions des propriétaires de louer un logement<sup>82</sup>. Dans une étude en particulier, des immigrants venus de Pologne étaient plus facilement en mesure d'obtenir un logement et d'améliorer leur sort à cet égard que des nouveaux arrivants jamaïcains et somaliens<sup>192</sup>. Cette discrimination se comprend le mieux dans le cadre des attitudes globales à l'égard des nouveaux arrivants et de l'immigration.

**Processus et structures clés à l'appui de ces résultats**

*Planification urbaine qui vise à répondre aux besoins en logement des nouveaux arrivants*

On a constaté des écarts considérables quant à la capacité des villes de fournir des logements adéquats et abordables, et aux efforts qu'elles ont déployés pour participer à une planification urbaine qui prévoit les futurs besoins des nouveaux arrivants. Les collectivités qui ont réussi en matière de planification et d'exécution étaient généralement plus petites, comme Steinbach au Manitoba<sup>139</sup> et Sherbrooke au Québec<sup>94</sup>. En revanche, les nouveaux arrivants à Toronto ont éprouvé de grandes difficultés à obtenir des logements adéquats et abordables<sup>3</sup>. Vancouver et Montréal ont aussi eu du mal à fournir des logements abordables aux nouveaux arrivants<sup>82</sup>. La planification urbaine concernant l'hébergement des nouveaux arrivants, l'investissement dans des logements subventionnés, le développement des infrastructures et l'ajout d'espaces plus grands pour les familles sont des mesures qu'une ville doit prendre afin d'accueillir les nouveaux arrivants et de répondre à leurs besoins. L'absence de tels services a des conséquences négatives et peut contribuer à l'itinérance, aux problèmes d'intégration, à l'instabilité familiale et aux problèmes de santé<sup>32</sup>.

*Services qui recueillent et diffusent des renseignements sur le logement en rapport avec les besoins des nouveaux arrivants*

La responsabilité de fournir des renseignements sur le logement aux nouveaux arrivants est partagée par plusieurs parties, notamment les municipalités, la province et les organismes au service des nouveaux arrivants. La fourniture de renseignements est reconnue comme un service d'établissement de base et un facteur déterminant de l'accès au logement<sup>82</sup>. Par conséquent, toutes les parties ont investi des efforts considérables dans la mise en place de portails d'information, comme le démontrent la multitude de sites Web qui offrent des renseignements sur le logement à l'intention des nouveaux arrivants.

*Échange de renseignements qui facilite l'accès aux refuges pour les nouveaux arrivants*

Malgré les efforts déployés par de multiples parties pour fournir de l'information, il n'y a pas eu d'échanges de renseignements ni de partage de ressources sur le plan de la lutte contre l'itinérance chez les nouveaux arrivants. Les circonstances qui mènent à l'itinérance varient selon que les personnes sont nées à l'étranger ou au Canada. Celles qui sont nées au Canada sont plus susceptibles d'être des sans-abri en raison de problèmes de santé et de dépendance à la drogue, et l'itinérance chez les personnes nées à l'étranger est plus susceptible d'être liée à des problèmes financiers et à des conflits familiaux. Cela signifie que les mécanismes traditionnels de lutte contre l'itinérance peuvent être inefficaces dans le cas des nouveaux arrivants et des personnes nées à l'étranger. Par conséquent, la collaboration entre plusieurs ordres de gouvernement, les organismes au service des nouveaux arrivants, les refuges et les haltes-accueil est nécessaire afin de répondre aux besoins particuliers des sans-abri nés à l'étranger, et elle est essentielle pour s'assurer que les clients obtiennent des services de la façon la plus utile, à jour et efficace qui soit. Malgré l'importance des efforts de coordination, ceux-ci sont absents dans bon nombre de villes, notamment Ottawa et Toronto<sup>3</sup>.

*Refuges temporaires qui tiennent compte des besoins des nouveaux arrivants*

Une étude réalisée à Toronto a permis de conclure que les refuges sont mal équipés pour s'occuper des réfugiés et des nouveaux arrivants. La discrimination et le manque de connaissance du contexte particulier des réfugiés et des nouveaux arrivants qui conduit à l'itinérance ont une incidence négative sur l'accès de ces derniers aux services. Le rapport recommande que les refuges participent à des activités de formation sur la diversité, en fournissant l'accès à des services d'interprétation et en familiarisant le personnel avec le processus d'immigration<sup>3</sup>. La conclusion de ce rapport reconnaît le besoin de ressources supplémentaires pour de tels préparatifs.

**Exemples de pratiques exemplaires****Planification urbaine visant à répondre aux besoins en logement des nouveaux arrivants***Immigrant and Refugee Housing Committee<sup>47</sup>*

La Ville de Toronto a établi un comité chargé de trouver des solutions aux problèmes de logement auxquels doivent faire face les immigrants et les réfugiés. Ce comité est constitué de membres de la collectivité, de personnes qui travaillent de près avec les nouveaux arrivants, d'universitaires et d'employés municipaux. La diversité des membres du comité devrait offrir à la Ville de nombreux points de vue quant à la nature des défis et à la façon de les relever. En plus d'examiner les obstacles au logement, le comité se réunit deux fois par mois afin de suggérer des solutions à ces problèmes et de faire un suivi sur la mise en œuvre des projets existants.

## Services qui recueillent et diffusent des renseignements sur le logement en rapport avec les besoins des nouveaux arrivants

### *Portails d'information*

Une recherche type sur le logement et l'établissement récent au Canada permet d'obtenir une foule de renseignements fournis par différents ordres de gouvernement (p. ex. Ontario<sup>e</sup>, Manitoba<sup>f</sup>) et organismes sans but lucratif (p. ex. <http://www.etablissement.org/index.asp>). Lorsqu'ils demandent des renseignements sur le logement, les nouveaux arrivants se voient proposer une multitude de ressources. Comme nous l'avons déjà mentionné, l'importance de l'information a été confirmée par de nombreuses sources, même si, à notre connaissance, on n'a pas évalué dans quelle mesure les moyens de diffusion de l'information contribuent à faciliter le processus de recherche d'un logement.

## Refuges temporaires adaptés aux besoins des nouveaux arrivants

### *Centre catholique pour immigrants d'Ottawa - Maison Thérèse Dallaire*<sup>34</sup>

Le Centre catholique pour immigrants d'Ottawa dirige la Maison Thérèse Dallaire, une maison d'hébergement de courte durée où les personnes qui arrivent au Canada peuvent demeurer jusqu'à un mois pendant qu'elles cherchent un logement temporaire. Toutes les chambres de la maison d'hébergement sont entièrement subventionnées. Citoyenneté et Immigration Canada assume les frais pour les personnes qui arrivent dans le cadre du Programme d'aide aux réfugiés, et un financement conjoint assuré par la Ville et la province couvre les frais pour les autres personnes qui viennent d'arriver et sont temporairement sans abri.

Cette entreprise ne va pas sans difficulté, notamment parce que toutes les unités sont des chambres pour une seule personne et que le centre a besoin d'une augmentation de capacité de 50 % afin de répondre aux besoins actuels en matière d'hébergement temporaire. Le projet a été un succès jusqu'ici, essentiellement en raison de l'important soutien qu'il a reçu de la Ville d'Ottawa, ce qui signifie que pour assurer le bon fonctionnement de programmes similaires, un soutien analogue de la municipalité et de tous les autres ordres de gouvernement sera nécessaire.

### *London Cross Cultural Learner Centre - Jeremiah's House et Joseph's House*<sup>117</sup>

Les réfugiés qui arrivent à London peuvent être logés dans l'un de deux établissements aménagés par le London Cross Cultural Learner Centre, qui sont des refuges de courte durée. Ces établissements visent non seulement à fournir un cadre de vie temporaire, mais encore à aider les réfugiés à obtenir un logement permanent. L'aide qu'ils reçoivent comprend des renseignements sur le marché de l'habitation, de l'assistance pour la visite de maisons ou d'appartements, l'initiation au mode de vie canadien, et des services d'établissement de base, comme l'ouverture d'un compte bancaire et l'inscription des enfants à l'école.

<sup>e</sup> [http://www.ontarioimmigration.ca/fr/after/OI\\_FR\\_AFTER\\_HOUSING.html](http://www.ontarioimmigration.ca/fr/after/OI_FR_AFTER_HOUSING.html)

<sup>f</sup> <http://www2.immigratemanitoba.com/browse/preparetomove/settle-arrival.fr.html>

#### **4. ATTITUDE POSITIVE À L'ÉGARD DES IMMIGRANTS, DE LA DIVERSITÉ CULTURELLE ET DE LA PRÉSENCE DE NOUVEAUX ARRIVANTS DANS LA COLLECTIVITÉ**

Les attitudes positives s'observent dans les sentiments, les opinions ou les comportements à l'égard des nouveaux arrivants. Il est important de s'y attarder du fait que les attitudes peuvent déterminer les réactions du public à l'égard des nouveaux arrivants et influencer sur sa réaction à la politique d'immigration du Canada. En outre, il est facile de constater comment les attitudes positives sont étroitement liées à d'autres caractéristiques et indicateurs, comme l'absence de discrimination en milieu de travail, la participation à la vie sociale et les relations avec la police et le système juridique. Cet aspect est important, car une récente analyse de l'Enquête longitudinale auprès des immigrants au Canada a permis de conclure que la discrimination perçue avait une forte incidence négative sur le degré de satisfaction déclaré des immigrants à l'égard de la vie au Canada<sup>85</sup>.

Même si une attitude positive est en soi une importante caractéristique d'une collectivité accueillante, elle peut aussi agir comme catalyseur pour d'autres caractéristiques des collectivités accueillantes.

Tableau 4 : Résumé des résultats, des processus et des structures clés, et exemples de pratiques exemplaires associées à une attitude positive à l'égard des immigrants, de la diversité culturelle et de la présence de nouveaux arrivants dans la collectivité.

<b>Résultats</b>	<b>Processus et structures clés</b>	<b>Exemples de pratiques exemplaires</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Appui à l'immigration</li> <li>○ Appui aux nouveaux arrivants et à la diversité</li> <li>○ Cohésion sociale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Programmes qui favorisent la compréhension des facteurs ayant une incidence sur l'attitude à l'égard des immigrants et de la diversité</li> <li>● Initiatives favorisant des relations positives entre les immigrants et les collectivités locales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Échelon fédéral : Plan d'action canadien contre le racisme</li> <li>✓ Échelon provincial : programmes et initiatives antiracisme de Welcome BC</li> <li>✓ Échelon municipal : Windsor se joint à la Coalition canadienne des municipalités contre le racisme et la discrimination</li> </ul>

## **Indicateurs de résultats clés**

### *Appui à l'immigration*

Comparativement aux citoyens d'autres pays, les Canadiens ont une attitude générale plus positive à l'égard de l'immigration et sont plus susceptibles d'accorder de la valeur à la contribution sociale et économique des nouveaux arrivants. En outre, selon les sondages, la plupart des Canadiens sont d'avis que le niveau d'immigration est « à peu près approprié », même si ceux qui estiment qu'il y a « trop » d'immigrants sont plus nombreux que ceux qui croient qu'il y en a « trop peu »<sup>99</sup>.

### *Appui aux nouveaux arrivants et à la diversité*

Dans l'étude sur l'attitude à l'égard de l'immigration, il est important de faire la distinction entre les opinions sur l'immigration et les opinions sur la diversité, car elles ne sont pas synonymes, et connaître les unes ne permet pas nécessairement de prévoir les autres. Les Canadiens qui estiment qu'il y a trop de nouveaux arrivants sont plus susceptibles d'appuyer les pratiques d'assimilation, et d'être d'avis que le Canada est trop accueillant et que les immigrants ont une incidence négative sur les collectivités locales. Ceux qui considèrent le niveau d'immigration comme à peu près approprié et ceux qui le considèrent comme trop faible disent appuyer les pratiques d'intégration. Autrement dit, malgré des écarts minimes entre leurs perceptions des niveaux d'immigration, ceux qui considèrent ces niveaux comme à peu près appropriés et ceux qui les considèrent comme trop faibles appuient le processus d'intégration, qui encourage les Canadiens à apprécier et à célébrer les différences culturelles<sup>99</sup>. Un examen complet des attitudes tiendrait compte de l'attitude des Canadiens à l'égard des nouveaux arrivants, en plus de leurs opinions sur la politique d'immigration et la stratégie de la diversité du Canada.

### *Cohésion sociale*

De façon générale, la cohésion sociale peut être considérée comme un sentiment d'appartenance à la collectivité ou le ciment qui unit les personnes dans une collectivité donnée. Elle comprend le sentiment d'appartenance, l'attachement à la collectivité et la volonté de participer à la vie communautaire, ainsi que les valeurs communes et le respect mutuel entre les membres de la collectivité<sup>122</sup>. La cohésion sociale est un résultat important dont il faut tenir compte lorsqu'on réfléchit à l'attitude à l'égard des nouveaux arrivants et de la diversité, car une attitude plus positive est généralement associée à un niveau plus élevé de cohésion sociale.

## **Processus et structures clés à l'appui de ces résultats**

### *Programmes qui favorisent la compréhension des facteurs ayant une incidence sur l'attitude à l'égard des immigrants et de la diversité*

On a démontré qu'un certain nombre de facteurs, notamment la scolarité, l'âge et le sexe, permettent de prévoir l'attitude des Canadiens à l'égard des nouveaux arrivants. Ces facteurs ont souvent été utilisés dans les sondages d'opinion publique. Toutefois, les sociologues et les psychologues ont étudié d'autres variables prédictives susceptibles de faire partie des phénomènes sociaux et de contribuer à l'élaboration d'interventions visant à améliorer l'attitude générale. Par exemple, l'hypothèse de l'« intérêt personnel » énonce

que l'opinion des Canadiens à l'égard de la politique d'immigration et leur attitude envers les nouveaux arrivants peuvent être fondées sur des motivations intéressées. On a observé qu'une relation perçue entre l'immigration et une préoccupation quant à sa propre situation économique est liée au soutien en faveur d'une diminution du nombre d'immigrants<sup>68</sup>. Des études similaires en psychologie ont montré que quand les Canadiens perçoivent une forte concurrence sur le marché du travail, ils sont plus susceptibles de manifester une attitude négative à l'égard des immigrants et de l'immigration<sup>63</sup>. Cette importance accordée aux immigrants en tant que concurrents sur le marché du travail peut être particulièrement importante du fait que le Canada dépend de l'immigration pour obtenir des travailleurs qualifiés.

### *Initiatives favorisant des relations positives entre les immigrants et les collectivités locales*

Comment pouvons-nous promouvoir l'intégration et encourager les collectivités à percevoir les avantages associés aux nouveaux arrivants et à accueillir favorablement ces derniers? Au nombre des stratégies pratiques que peuvent utiliser les collectivités, mentionnons la mise à contribution des dirigeants locaux et des secteurs public et privé afin de promouvoir une attitude positive<sup>144</sup>. Parmi les autres solutions qui ont été mises en œuvre dans le passé, mentionnons la formation sur la diversité<sup>20</sup> et les programmes éducatifs interculturels<sup>10</sup>. La contribution des nouveaux arrivants à l'élaboration de ces stratégies est importante, car elle peut leur procurer un sentiment d'autonomie et faire en sorte que les programmes sur la diversité prévus soient plus représentatifs de leur culture<sup>120</sup>.

## **Exemples de pratiques exemplaires**

### **Programmes qui favorisent la compréhension des facteurs ayant une incidence sur l'attitude à l'égard des immigrants et de la diversité**

#### *Échelon fédéral : Plan d'action canadien contre le racisme<sup>75</sup>*

À l'échelon national, le gouvernement canadien s'est doté d'un plan d'action qui vise à réduire la haine et les préjugés en s'engageant à verser 56 millions de dollars sur cinq ans. L'initiative pangouvernementale « Plan d'action canadien contre le racisme : Un Canada pour tous » fait appel à des intervenants comme Citoyenneté et Immigration Canada, Ressources humaines et Développement des compétences Canada et Justice Canada. Les objectifs du plan sont notamment de renforcer la cohésion sociale, de promouvoir les droits de la personne et de faire preuve d'initiative dans la lutte mondiale contre le racisme. Le plan souligne que la discrimination à l'égard des immigrants et des minorités doit être combattue à l'extérieur d'un cadre juridique, notamment par « l'élaboration de partenariats entre les gouvernements et la société civile » (p. 12). Le plan met l'accent sur six thèmes prioritaires, notamment l'aide aux victimes de préjugés, l'élaboration d'approches novatrices visant à promouvoir la diversité, et la sensibilisation des enfants et des jeunes à la diversité et à la lutte contre le racisme. Le plan décrit des programmes complets de lutte contre le racisme dirigé contre les minorités linguistiques et ethniques et contre les immigrants, et propose plus de vingt initiatives antiracisme. Mentionnons notamment le soutien accordé aux victimes de racisme par l'aide juridique,

la prestation d'une formation sur la diversité à l'intention de la GRC et de la fonction publique, et la présentation aux Canadiens de rapports d'étude sur le racisme comme moyen d'assurer la reddition de comptes et la transparence.

*Échelon provincial : programmes et initiatives antiracisme de Welcome BC<sup>194</sup>*

Le gouvernement de la Colombie-Britannique a élaboré un certain nombre d'initiatives afin de créer des collectivités accueillantes pour les nouveaux arrivants et les minorités, notamment des objets d'artisanat sur le thème de la lutte contre le racisme pour les écoles, le financement de programmes de multiculturalisme, l'élaboration de stratégies de réponse aux rapports sur les crimes haineux, et la désignation d'entreprises comme « refuges sûrs » où les personnes exposées au racisme peuvent demander de l'aide.

*Échelon municipal : Windsor se joint à la Coalition canadienne des municipalités contre le racisme et la discrimination<sup>131</sup>*

La Ville de Windsor a décidé de faire partie de la Coalition canadienne des municipalités contre le racisme et la discrimination et a signé jusqu'à dix engagements, notamment sur la surveillance de la discrimination dans la municipalité, qui font participer les résidents aux initiatives de lutte contre le racisme et appuient des mesures de promotion de l'équité sur le marché du travail. Dans une brève évaluation effectuée quelques mois après que la Ville se fut jointe à la Coalition, on a constaté qu'elle élaborait plusieurs mesures. Par exemple, le comité des relations raciales et ethnoculturelles de la Ville a élaboré un programme de la diversité afin de coordonner les politiques municipales favorisant l'inclusion. Le maire a également participé à la mise sur pied d'un groupe de travail sur le perfectionnement de la main-d'œuvre, qui accordait une attention particulière à l'immigration et à la reconnaissance des compétences. Un grand nombre de programmes étaient mentionnés, mais certains ont suggéré que l'accent était mis de façon disproportionnée sur la lutte contre le racisme par rapport à l'autre volet du mandat, soit la discrimination. Nous n'avons pas trouvé d'examen récents du programme établi par Windsor, mais il serait intéressant d'obtenir un compte rendu à la lumière des progrès initiaux, qui sont encourageants.

## **5. PRÉSENCE D'ORGANISMES AU SERVICE DES NOUVEAUX ARRIVANTS EN MESURE DE RÉPONDRE EFFICACEMENT AUX BESOINS DE CES DERNIERS**

Les organismes d'aide aux immigrants sont non seulement le principal point de contact pour bon nombre de personnes qui arrivent au Canada, mais ils remplissent aussi une fonction d'intégration en ce qui concerne la prestation de services, la concentration des services en un lieu précis, le renforcement des collectivités et la promotion de liens entre les établissements. En fait, dans un sondage effectué en 2007 auprès de 6 300 nouveaux arrivants dans l'ensemble de la Colombie-Britannique, 81 % des personnes interrogées ont indiqué que leur organisme avait été très utile en leur fournissant de l'aide et des renseignements. En outre, plus de 87 % ont précisé qu'ils recommanderaient ces organismes à d'autres nouveaux arrivants, ce qui semble indiquer leur satisfaction à l'égard du type de soutien qu'ils avaient reçu. La majorité des personnes interrogées (entre 52 % et 68 %) ont déclaré que les services qu'elles avaient reçus de l'organisme leur avaient permis d'améliorer leur vie au Canada, de se sentir à l'aise avec les douanes canadiennes, de planifier leurs études ou leurs emplois futurs, et d'être mieux préparés à faire des projets et à se fixer des objectifs<sup>172</sup>.

Tableau 5 : Résumé des résultats, des processus et des structures clés, et exemples de pratiques exemplaires associées à la présence d'organismes au service des nouveaux arrivants en mesure de répondre efficacement aux besoins de ces derniers.

<b>Résultats</b>	<b>Processus et structures clés</b>	<b>Exemples de pratiques exemplaires</b>
○ Accès aux organismes au service des nouveaux arrivants et à leurs services	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Partenariats novateurs visant à établir les services là où ils sont particulièrement susceptibles d'être utilisés</li> </ul>	✓ Travailleurs de l'établissement dans les écoles (TEE)
○ Satisfaction à l'égard des organismes au service des nouveaux arrivants et de leurs services	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Évaluation des organismes et de leurs services</li> </ul>	✓ Calgary Immigrant Services Evaluation and Systems Overview
○ Efficacité dont font	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Financement du gouvernement et d'autres sources</li> </ul>	✓ Fondation Trillium de l'Ontario (FTO)



<p>preuve les organismes au service des nouveaux arrivants et leurs services pour atteindre leurs objectifs</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mobilisation communautaire par le bénévolat et le soutien</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Accès aux services spécialisés visant à répondre aux besoins des groupes particulièrement vulnérables</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Présence de services spécialisés pour les groupes vulnérables</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Services pour femmes immigrantes d'Ottawa</li> <li>✓ Centre canadien pour victimes de torture (CCVT)</li> <li>✓ Partners in Caring</li> </ul>

### **Indicateurs de résultats clés**

#### *Accès aux organismes au service des nouveaux arrivants et à leurs services*

Compte tenu de l'importance des organismes au service des nouveaux arrivants, il est essentiel qu'ils soient facile d'accès afin de progresser dans l'établissement de collectivités accueillantes. Bien que les destinations d'immigration plus importantes soient dotées de nombreux organismes de services, d'autres régions souffrent d'une pénurie de services et, dans certains cas, de l'absence totale de ces organismes. L'Île-du-Prince-Édouard a eu de la difficulté à faire face aux pressions exercées par l'immigration sur son territoire, bien qu'elle élabore actuellement une stratégie provinciale en matière d'immigration. Par exemple, le nombre de clients ayant recours au Student Liaison Program (par lequel des travailleurs de l'établissement aident les étudiants à effectuer la transition vers les écoles canadiennes) s'est multiplié par six entre 2006 et 2008, mais le soutien financier n'a pas progressé au même rythme<sup>8</sup>. Le Nouveau-Brunswick doit faire face à des problèmes similaires<sup>26</sup>, tandis que Terre-Neuve-et-Labrador doit répondre aux besoins d'une immigration accrue, malgré le fait qu'elle compte un fournisseur de services pour les nouveaux arrivants financé par le gouvernement fédéral<sup>69</sup>.

Un examen des services offerts dans les diverses provinces et villes révèle un ensemble commun de services qui s'articulent autour d'un certain nombre d'objectifs<sup>134</sup>. Parmi les services les plus courants qui sont offerts, mentionnons l'orientation dans la collectivité locale et des conseils sur la façon d'obtenir l'aide du gouvernement. L'aide à l'emploi fait aussi partie de ces services. Elle englobe l'aide à la rédaction d'un curriculum vitae, l'acquisition de compétences pour les entrevues d'emploi, des conseils pour la recherche d'emploi et des programmes de mentorat où les nouveaux arrivants sont encadrés par des Canadiens qui possèdent des antécédents professionnels semblables, ce qui leur permet d'obtenir des renseignements sur le marché du travail et d'établir des

réseaux. Les cours d'anglais pour les nouveaux arrivants et l'offre de renseignements sur des études complémentaires constituent un autre service de base. Parmi les autres services d'établissement communs à un grand nombre de collectivités, mentionnons l'établissement de réseaux avec d'autres nouveaux arrivants, l'aide à la recherche d'un logement, et des services de traduction. Les réfugiés qui arrivent au Canada reçoivent aussi des conseils exhaustifs et un soutien direct.

*Satisfaction à l'égard des organismes au service des nouveaux arrivants et de leurs services*

Au cours des dernières années, les entreprises, les organismes et les fournisseurs de services axés sur le client se sont de plus en plus intéressés à la satisfaction de la clientèle. Cet intérêt s'explique en partie par le fait qu'on reconnaît de plus en plus que la satisfaction est liée à la propension à utiliser de nouveau un service donné et à la communication de bouche à oreille avec d'autres utilisateurs éventuels<sup>174</sup>. Dans le contexte des collectivités accueillantes, la satisfaction est importante, car elle peut influencer sur l'utilisation des services par les nouveaux arrivants et, au final, sur leur décision de rester et, par l'intermédiaire du bouche à oreille, sur l'immigration ultérieure.

Les faits ont permis invariablement de constater que plusieurs facteurs sont liés à la satisfaction à l'égard du service. Parmi eux, mentionnons les attentes (p. ex. le résultat ou le service répond-il aux attentes?) et le rendement (p. ex. le résultat ou le service répond-il à un besoin, à un souhait ou à un désir?)<sup>174</sup>. La satisfaction à l'égard du service doit être évaluée en fonction de plusieurs aspects, comme la rapidité, l'efficacité et la facilité d'accès<sup>15</sup>.

Lorsqu'on évalue la satisfaction, il est important de tenir compte du fait qu'elle n'est pas synonyme d'efficacité. Autrement dit, les nouveaux arrivants peuvent être satisfaits d'un service qu'ils reçoivent d'un organisme, malgré le fait que leur expérience auprès de celui-ci ne se soit pas traduite par des résultats clés, comme des possibilités d'emploi ou l'obtention d'un logement adéquat. Par conséquent, la meilleure façon d'évaluer la satisfaction est de le faire conjointement avec d'autres résultats.

*Efficacité dont font preuve les organismes au service des nouveaux arrivants et leurs services pour atteindre leurs objectifs*

Un important résultat de l'évaluation des organismes au service des nouveaux arrivants et de leurs services est l'efficacité dont ils font preuve pour atteindre leurs objectifs. Ces derniers peuvent être généraux, comme le renforcement de l'intégration des immigrants, de la satisfaction de vivre et du sentiment d'inclusion, ou ils peuvent être très précis, comme la hausse du taux d'emploi pour les nouveaux arrivants et l'amélioration des compétences linguistiques ou de l'accès au logement. Par conséquent, il est important d'évaluer l'efficacité des organismes au service des nouveaux arrivants et de leurs services en déterminant expressément s'ils atteignent leurs objectifs recherchés. En outre, les objectifs très précis d'un organisme peuvent être plus faciles à évaluer que ses objectifs généraux, et ils peuvent plus facilement être évalués de manière objective (p. ex. la compétence linguistique par rapport à l'inclusion sociale).

*Accès aux services spécialisés visant à répondre aux besoins des groupes particulièrement vulnérables*

Même si bon nombre de besoins sont communs à tous les nouveaux arrivants, certains groupes – comme les jeunes et les femmes – peuvent avoir des besoins spéciaux. Les jeunes sont une grande priorité pour les organismes au service des nouveaux arrivants en raison des difficultés particulières liées au fait de changer de pays alors qu'ils n'ont pas encore terminé leurs études primaires. Les jeunes ont souvent besoin qu'en plus de les aider à apprendre l'anglais, les employés qualifiés des organismes (parfois appelés « agents de liaison ») agissent à titre de conseillers pédagogiques et d'orientation professionnelle, tout en aidant leurs parents à s'y retrouver dans le système scolaire canadien.

Tout indique que les nouvelles arrivantes sont particulièrement exposées à la violence et qu'elles font souvent face à des difficultés lorsqu'elles essaient d'accéder aux services. Une étude menée à Terre-Neuve-et-Labrador a permis de conclure que les nouvelles arrivantes se sentaient souvent jugées et victimes de discrimination, et que les organismes de la province n'étaient pas à même de répondre à leurs besoins spéciaux<sup>51</sup>. Dans un autre exemple de la nécessité d'offrir des services particuliers à ces groupes, un projet d'une durée de trois ans réalisé par le Human Early Learning Partnership de l'Université de la Colombie-Britannique et S.U.C.C.E.S.S. a permis de conclure que les nouvelles arrivantes font face à des obstacles importants lorsqu'elles essaient d'accéder aux services de développement de la petite enfance pour leurs enfants dans la région des Tri-Cities (Coquitlam, Port Coquitlam et Port Moody), en Colombie-Britannique<sup>149</sup>. Parmi d'autres exemples de besoins spéciaux, mentionnons la nécessité d'offrir d'autres services aux réfugiés à Kitchener-Waterloo en raison de la plus forte concentration de réfugiés dans cette région<sup>2</sup>. Ces cas indiquent qu'en plus des services de base que reçoivent les immigrants à leur arrivée, l'efficacité et l'efficacités du service seraient améliorées par un processus d'évaluation des besoins mis en œuvre par des organismes locaux afin de relever les défis particuliers auxquels font face certains groupes de nouveaux arrivants.

**Processus et structures clés à l'appui de ces résultats**

*Partenariats novateurs visant à établir les services là où ils sont particulièrement susceptibles d'être utilisés*

Au cours des dernières années, on a pris de plus en plus conscience du fait que pour répondre au mieux aux besoins des nouveaux arrivants, il est important d'établir les services là où on peut y avoir accès et les utiliser facilement. Le manque de transport et de garderies peut signifier que même si différents services sont offerts, les nouveaux arrivants ne peuvent facilement y avoir accès ou les utiliser. Par conséquent, les fournisseurs de services travaillent de plus en plus dans la collectivité, s'associant à des établissements susceptibles d'être fréquentés par les nouveaux arrivants (p. ex. écoles, bibliothèques) afin de fournir des services faciles d'accès.

*Évaluation des organismes et de leurs services*

Afin de fonctionner au mieux et de satisfaire les besoins des nouveaux arrivants, les organismes et les services qu'ils offrent doivent être évalués régulièrement. Cette

évaluation peut porter sur le nombre de clients ayant reçu des services, l'efficacité des services et la satisfaction à l'égard de ceux-ci.

#### *Financement du gouvernement et d'autres sources*

La capacité des organismes de continuer à fournir des services dépend de plusieurs facteurs. Le plus concret est le financement, et les organismes doivent accéder à de multiples sources afin d'obtenir un soutien financier suffisant. Parmi elles, mentionnons les gouvernements fédéral et provinciaux, les municipalités, Centraide, et des fondations comme la Fondation Trillium de l'Ontario.

#### *Mobilisation communautaire par le bénévolat et le soutien*

Des facteurs intangibles sont également nécessaires afin d'établir et de maintenir des organismes ethnoculturels au service des nouveaux arrivants, le plus important étant la mobilisation communautaire. Plusieurs programmes dépendent presque entièrement de la présence de bénévoles et de la participation de la population locale. Le programme de familles d'accueil, qui est commun à la majorité, sinon à la totalité, des organismes, met des familles de nouveaux arrivants en contact avec des familles de la collectivité locale afin de les orienter dans le processus de réinstallation. Un autre service important est le programme de mentorat professionnel, qui permet aux nouveaux arrivants d'être jumelés à des Canadiens possédant les mêmes qualifications, afin de les aider à obtenir un emploi dans le cadre d'un mentorat professionnel individualisé en leur fournissant des renseignements sur la profession et en les aidant à établir des réseaux professionnels. Ces deux programmes dépendent de bénévoles qui s'engagent à agir comme hôtes ou mentors. Sans leur soutien, ces services ne seraient pas offerts. Les bénévoles jouent aussi un rôle important au sein des conseils d'administration d'organismes et dans la prestation d'une gamme de services qui aident considérablement ceux-ci à payer leurs frais de fonctionnement. En outre, les bénévoles, dont beaucoup sont issus des collectivités qu'ils aident, renforcent la confiance entre les fournisseurs de services et les clients immigrants. Bon nombre d'organisations ethnoculturelles dépendent aussi des contributions financières des membres de leur collectivité.

### **Exemples de pratiques exemplaires**

#### **Partenariats novateurs visant à établir les services là où ils sont particulièrement susceptibles d'être utilisés**

##### *Travailleurs de l'établissement dans les écoles (TEE)<sup>163</sup>*

Le programme TEE, mis sur pied en Colombie-Britannique et en Ontario, est un partenariat entre Citoyenneté et Immigration Canada, les ministères provinciaux, les conseils scolaires et les organismes locaux d'aide à l'établissement. Selon l'idée que les écoles sont l'un des premiers services avec lesquels les nouveaux arrivants se mettent en rapport dans une collectivité, l'objectif est d'atteindre le plus grand nombre possible de familles de nouveaux arrivants au cours de leurs premières années au Canada afin de leur fournir des renseignements généraux et de les mettre en contact avec les services et les ressources à l'école et dans la collectivité. Le programme TEE est considéré comme un point d'accès à la gamme de services d'établissement offerts aux nouveaux arrivants dans

la collectivité. Un guide de pratiques exemplaires à l'intention des travailleurs de l'établissement dans les écoles leur fournit des renseignements sur les stratégies pour se familiariser avec les besoins des nouveaux arrivants et les satisfaire<sup>164</sup>.

### **Évaluation des organismes et de leurs services**

#### *Calgary Immigrant Services Evaluation and Systems Overview*<sup>86</sup>

La Ville de Calgary a chargé un évaluateur externe d'examiner les services offerts aux nouveaux arrivants par les différents organismes municipaux. L'évaluateur a effectué un survol des services offerts aux nouveaux arrivants et a vérifié si les besoins d'établissement étaient satisfaits. L'évaluation a été effectuée entre mai 2000 et mars 2001, et son [traduction] « objectif était d'évaluer l'efficacité et l'efficience de la prestation globale de services aux immigrants et aux réfugiés dans la Ville de Calgary » (p. 3). Après avoir effectué l'évaluation à trois niveaux (organisme, programme et système), l'évaluateur a conclu que les clients étaient généralement satisfaits des services reçus. Ces derniers étaient fournis de manière efficace, allant parfois jusqu'à dépasser les attentes compte tenu des ressources disponibles. Le rapport final indiquait aussi un certain nombre de lacunes susceptibles d'être corrigées, notamment la nécessité d'adapter les services à des difficultés particulières, comme la prestation d'une aide aux sans-abri et d'un counselling traumatologique.

### **Financement du gouvernement et d'autres sources**

#### *Fondation Trillium de l'Ontario (FTO)*<sup>138</sup>

En plus du financement octroyé par le gouvernement pour la prestation de services, les organismes au service des immigrants dépendent de différentes sources. La Fondation Trillium de l'Ontario est un organisme du ministère de la Culture de l'Ontario et est considéré comme l'un des principaux bailleurs de fonds du Canada pour les organismes sans but lucratif et de bienfaisance, notamment ceux qui fournissent des services sociaux aux nouveaux arrivants.

### **Présence de services spécialisés pour les groupes vulnérables**

#### *Services pour femmes immigrantes d'Ottawa*<sup>89</sup>

Cet organisme créé en 1988 a pour mandat d'offrir des services aux immigrantes et aux femmes de minorités visibles, et proposent des services personnalisés aux victimes d'abus. Mentionnons notamment les services de counselling et de traduction adaptés à la réalité culturelle, qui visent en définitive à amener les victimes d'abus à se prendre en main et à devenir autonomes. Cet organisme est financé par des dons et par la Fondation Trillium de l'Ontario.

#### *Centre canadien pour victimes de torture (CCVT)*<sup>27</sup>

Cet organisme établi à Toronto répond aux besoins particuliers des nouveaux arrivants qui ont été victimes de torture. Les services mettent l'accent sur la santé mentale par le counselling et les groupes de soutien, et visent à coordonner les efforts et les ressources de nombreux organismes d'aide aux réfugiés et aux immigrants. Ce centre

offre les services ordinaires que les réfugiés reçoivent des organismes au service des nouveaux arrivants; il fournit aussi des services de thérapie par l'art et d'intervention d'urgence pour les adultes et les jeunes. En plus de sensibiliser la population à l'existence et aux conséquences de la torture au moyen de conférences publiques et de recherches, les membres du CCVT essaient d'utiliser les médias populaires pour sensibiliser davantage la population aux expériences des victimes de torture.

*Partners in Caring*

Le Cross Cultural Learner Centre à London administre le programme Partners in Caring, qui répond aux besoins particuliers associés aux traumatismes des réfugiés. Ce programme offre une gamme de services, dont les évaluations médicales sur place, l'aiguillage vers des organismes communautaires spécialisés, et un soutien affectif et psychologique. En plus de travailler directement avec les réfugiés, Partners in Caring vise également à sensibiliser la collectivité à des problèmes comme les traumatismes et la santé des réfugiés<sup>116</sup>.

## 6. LIENS ENTRE LES PRINCIPAUX INTERVENANTS QUI TRAVAILLENT À L'ÉTABLISSEMENT DE COLLECTIVITÉS ACCUEILLANTES

Les liens renvoient à des relations qui font intervenir la collaboration, l'information et la mise en commun de ressources<sup>165</sup>. Parmi les principaux intervenants susceptibles de façonner une collectivité accueillante, mentionnons les membres de la collectivité, les fournisseurs de services, les administrations régionales (p. ex. municipalités), et les gouvernements fédéral et provinciaux. Les services sont généralement structurés de façon « verticale » alors que l'intégration est globale, si bien que la création et le maintien de liens entre ces intervenants devrait faciliter l'établissement des nouveaux arrivants et augmenter la probabilité de réussite de leur intégration dans la collectivité.

Tableau 6 : Résumé des résultats, des processus et des structures clés, et exemples de pratiques exemplaires associées aux liens entre les principaux intervenants qui travaillent à l'établissement de collectivités accueillantes.

Résultats	Processus et structures clés	Exemples de pratiques exemplaires
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Liens entre les intervenants locaux dans la collectivité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Structures qui favorisent la collaboration et réduisent la concurrence entre les organismes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ottawa Inter-Agency Forum</li> <li>✓ Welcoming Cultural Diversity in London Plan</li> <li>✓ Initiative de partenariats locaux en matière d'immigration</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Liens entre les différents ordres de gouvernement et les organismes communautaires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Structures qui favorisent la collaboration entre les différents ordres de gouvernement et les organismes communautaires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Protocole d'entente Canada-Ontario-Toronto</li> <li>✓ Accord Canada-Ontario sur l'immigration</li> <li>✓ Initiative sur le secteur bénévole et communautaire (ISBC)</li> <li>✓ Conseil mixte sur</li> </ul>

		les politiques et les programmes d'établissement et d'intégration (CMPPEI)
--	--	--

### **Indicateurs de résultats clés**

#### *Liens entre les intervenants locaux dans la collectivité*

Lorsqu'on examine les liens et les stratégies de collaboration existantes, il est utile de tenir compte de deux types de liens : ceux qui existent entre les intervenants locaux dans la collectivité et ceux qui existent entre les différents ordres de gouvernement et les organismes communautaires. À l'échelon local, les organismes au service des nouveaux arrivants peuvent rivaliser pour obtenir des ressources ou collaborer afin de s'en procurer, selon la culture locale et la structure du financement public. Dans certaines parties du pays, les organismes doivent se regrouper afin de faire une soumission pour l'obtention de fonds, alors qu'ailleurs les organismes se disputent des ressources limitées, et cette concurrence peut compromettre leur capacité de collaborer.

#### *Liens entre les différents ordres de gouvernement et les organismes communautaires*

Les liens entre la collectivité locale et les organismes décisionnaires (p. ex. différents ordres de gouvernement comme les municipalités, les gouvernements provinciaux ou territoriaux, et le gouvernement fédéral) sont également importants. On ne peut sous-estimer l'utilité des organismes locaux au service des nouveaux arrivants, car ils sont les mieux placés pour évaluer les besoins de ces derniers et sont généralement responsables de la prestation des services de première ligne. Bien que leur rôle soit essentiel, ils doivent s'associer avec différents ordres de gouvernement afin d'accéder aux ressources et de mettre en œuvre les politiques fédérales et provinciales. Par exemple, dans les milieux ruraux du Manitoba, les collectivités ont eu beaucoup de mal à fournir des services à un nombre croissant de nouveaux arrivants, et la province a dû répondre rapidement à ces besoins en élargissant le soutien offert. Un appel à une meilleure coordination entre les municipalités, les provinces et le gouvernement fédéral a été lancé à maintes reprises<sup>110, 165</sup>.

### **Processus et structures clés à l'appui de ces résultats**

#### *Structures qui favorisent la collaboration et réduisent la concurrence entre les organismes*

Certains ont laissé entendre que la meilleure façon de résoudre la difficulté liée à l'obtention de ressources tout en trouvant un moyen d'éviter une concurrence inutile consiste, pour les organismes, à coordonner la prestation de services tout en conservant des compétences spécialisées<sup>196</sup>. Pour y parvenir, les organismes doivent mettre en commun leurs expériences et leurs difficultés. La coordination est essentielle à l'élargissement des capacités<sup>169</sup>.



*Structures qui favorisent la collaboration entre les différents ordres de gouvernement et les organismes communautaires*

Partout au Canada, une gamme d'ententes fédérales-provinciales ont été conclues afin de sélectionner et d'intégrer les nouveaux arrivants. Au Québec, au Manitoba et en Colombie-Britannique, l'entière responsabilité de l'intégration a été transférée aux provinces (à l'exception de certains aspects des services aux réfugiés). Dans d'autres provinces, comme l'Alberta et l'Ontario, des ententes de cogestion intéressantes sont actuellement mises à l'essai. L'ensemble des provinces et des territoires fonctionnent maintenant dans le cadre d'ententes fédérales-provinciales qui énoncent ces dispositions, et d'autres. Malgré des accrocs occasionnels, l'orientation générale a été en faveur d'un renforcement de la coordination dans la plupart des régions du pays. Les futures ententes sont susceptibles d'accorder davantage d'importance à la cogestion. Un avantage particulier découlant d'une plus grande intervention des provinces a été la participation accrue des villes, ainsi que la facilitation de la participation fédérale-municipale<sup>148</sup>.

Malgré l'attention accrue accordée à l'harmonisation des politiques, l'intégration continue de soulever des difficultés. Une meilleure synchronisation est nécessaire dans les secteurs de l'emploi, du logement, de la santé, de l'éducation et des services sociaux. En outre, les organismes importants doivent davantage tenir compte des besoins des nouveaux arrivants et être mieux adaptés à ces besoins<sup>110</sup>. Cet aspect est particulièrement important dans le cas des politiques qui visent à promouvoir les collectivités accueillantes.

### **Exemples de pratiques exemplaires**

#### **Structures qui favorisent la collaboration et réduisent la concurrence entre les organismes**

*Ottawa Inter-Agency Forum*<sup>110</sup>

Un forum a été organisé à Ottawa en 2001 par de multiples organismes afin de mettre en place des ressources et de tenir compte de la diversité des nouveaux arrivants. Il s'agissait d'agences locales au service des immigrants, de Metropolis, de l'Organisme communautaire des services aux immigrants d'Ottawa, du Conseil de planification sociale et de l'Alliance de la capitale nationale sur les relations interraciales. Ces organismes ont évalué les besoins pressants des collectivités et discuté des stratégies pour y répondre. Le forum a réussi à promouvoir la collaboration entre ces organismes et à sensibiliser davantage le public à l'importance croissante de la diversité ethnoculturelle à Ottawa.

*Welcoming Cultural Diversity in London Plan*<sup>44</sup>

À la suite d'un rapport paru en 2005 demandant à la Ville de London d'être plus accueillante à l'égard des nouveaux arrivants et d'entreprendre une série de stratégies visant à se rapprocher des immigrants et à les attirer, un groupe de fournisseurs de services communautaires, de municipalités et d'autres intervenants s'est réuni sous la direction de United Way of London and Middlesex et de la Ville de London afin de définir les possibilités et les problèmes locaux liés à la diversité culturelle dans la

collectivité. En 2006, ce comité directeur de Welcoming Cultural Diversity a élaboré un plan d'action communautaire visant à améliorer le soutien offert aux nouveaux arrivants à London. En plus de prendre certaines mesures pour renforcer l'intégration des nouveaux arrivants, ce comité a favorisé efficacement la collaboration entre, d'une part, les fournisseurs de services aux immigrants et de services universels et, d'autre part, l'administration municipale.

*Initiative de partenariats locaux en matière d'immigration*<sup>135</sup>

Citoyenneté et Immigration Canada a octroyé des fonds à des organismes partout dans la province afin qu'ils mettent sur pied des conseils du partenariat local pour l'immigration dans leur collectivité. Ces conseils visent à établir une stratégie collective pour coordonner et améliorer les services qui facilitent l'établissement et l'intégration des immigrants, en élargissant la gamme des institutions qui contribuent à cette intégration. Étant donné que le but déclaré de ces conseils dans l'appel de propositions pour leur établissement était de [traduction] « coordonner l'amélioration des partenariats communautaires afin d'accroître la participation de plusieurs intervenants à la planification et à la coordination de la prestation de services d'intégration », il est possible que les conseils puissent améliorer la collaboration et réduire la concurrence entre les organismes. Les conseils en sont encore aux premiers stades de leur développement; par conséquent, il est trop tôt pour déterminer leur efficacité, même si les premières évaluations semblent prometteuses.

**Structures qui favorisent la collaboration entre les différents ordres de gouvernement et les organismes communautaires**

*Protocole d'entente Canada-Ontario-Toronto sur l'immigration et l'établissement*<sup>135</sup>

Cette entente, signée en 2006, reconnaît le grand nombre de nouveaux arrivants qui s'établissent à Toronto chaque année et appuie la coordination entre tous les ordres de gouvernement en ce qui a trait aux questions d'immigration et d'établissement. Le protocole d'entente fournit aux gouvernements fédéral et provinciaux et aux administrations municipales un cadre pour discuter de leurs intérêts communs en matière d'orientation stratégique, échanger des renseignements et des données, et coordonner les activités de recherche. Le protocole met l'accent sur l'amélioration des résultats des immigrants en abordant des questions touchant la citoyenneté et l'engagement civique, et sur la facilitation de l'accès aux possibilités d'emploi, d'études et de formation, et aux services.

*Accord Canada-Ontario sur l'immigration*<sup>136</sup>

Cet accord, signé en 2005, visait à permettre à l'Ontario d'avoir davantage son mot à dire dans l'élaboration et la mise en œuvre de stratégies d'établissement et de cours de langue à l'intention des nouveaux arrivants dans la province. Un objectif important de cet accord était d'améliorer la coordination entre les intervenants fédéraux et provinciaux. En outre, l'accord permet au gouvernement provincial de prendre l'initiative en déterminant les besoins non comblés, en étudiant les possibilités de financement, et en élaborant et en fournissant des services. Un autre élément de cet accord est une clause qui encourage les municipalités à participer à la planification des services aux immigrants, ce

qui permet aux trois ordres de gouvernement de collaborer afin de répondre aux besoins des nouveaux arrivants.

*Initiative sur le secteur bénévole et communautaire (ISBC)*<sup>188</sup>

Il s'agit d'une initiative quinquennale (2000-2005) conjointe du gouvernement du Canada et du secteur bénévole. L'ISBC a « cherché à améliorer les relations entre le secteur bénévole et communautaire et le gouvernement, ainsi qu'à renforcer la capacité du secteur ». Elle comprenait deux phases. Dans la première phase, le travail de l'ISBC a été réalisé au moyen de sept tables rondes. Il a consisté notamment à élaborer une entente de travail mixte, à formuler des recommandations sur la façon de renforcer la capacité du secteur bénévole et à planifier la manière de sensibiliser davantage le public à la contribution du secteur et au besoin d'une plus grande participation communautaire. La seconde phase a consisté à faire le suivi des recommandations et à surveiller leur mise en œuvre.

*Conseil mixte sur les politiques et les programmes d'établissement et d'intégration (CMPPEI)*

Le CMPPEI a été établi en 2004 afin de faire suite à l'Initiative sur le secteur bénévole et communautaire. Son objectif est de promouvoir la collaboration entre les gouvernements fédéral et provinciaux et le secteur de l'établissement sur les questions de politique, de planification et de mise en œuvre. Le travail effectué par le CMPPEI consiste notamment à consulter les intervenants clés sur les principes du financement de l'établissement et à faire connaître ces derniers à toutes les parties<sup>39</sup>.

## 7. CARACTÉRISTIQUES ET SERVICES MUNICIPAUX ADAPTÉS AUX NOUVEAUX ARRIVANTS

Le rôle que jouent les municipalités dans l'établissement de collectivités accueillantes se traduit dans la planification urbaine, la prestation de services et la diffusion de renseignements.

Tableau 7 : Résumé des résultats, des processus et des structures clés, et exemples de pratiques exemplaires associées aux caractéristiques et aux services municipaux adaptés aux nouveaux arrivants.

Résultats	Processus et structures clés	Exemples de pratiques exemplaires
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Caractéristiques municipales adaptées aux nouveaux arrivants</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Structures qui font en sorte que les villes tiennent compte des besoins et des intérêts des nouveaux arrivants</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Race and Ethnic Relations Committee et Roundtable on Access, Equity and Human Rights de Toronto</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Infrastructure en place pour accueillir les nouveaux arrivants</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Planification globale</li> <li>● Stabilité du financement</li> </ul>	

### Indicateurs de résultats clés

#### *Caractéristiques municipales adaptées aux nouveaux arrivants*

Au cours des dernières années, les administrations municipales ont porté une plus grande attention aux besoins et aux intérêts des nouveaux arrivants. Elles ont reconnu l'importance croissante de cet élément de leur mandat et se sont employées à faire en sorte que les activités et les services municipaux soient adaptés aux nouveaux arrivants, en éliminant les obstacles à l'accès et à l'utilisation. Cet aspect est important, car il encourage les collectivités à devenir plus accueillantes et favorise l'intégration des immigrants.

#### *Infrastructure en place pour accueillir les nouveaux arrivants*

En plus de promouvoir des caractéristiques municipales adaptées aux nouveaux arrivants, les villes doivent s'assurer qu'elles possèdent l'infrastructure nécessaire pour les accueillir. Le logement, le transport et les services sont très importants pour les nouveaux arrivants, et la planification urbaine est essentielle pour assurer la capacité d'une collectivité de répondre à ces besoins. La région de Peel a souligné la nécessité

d'élaborer une vision de l'établissement des immigrants et a reconnu que la planification précoce des besoins des nouveaux arrivants est essentielle afin de prévoir les difficultés et de résoudre les problèmes susceptibles de surgir très tôt après leur arrivée<sup>144</sup>. La venue de nouveaux arrivants représente un changement pour bon nombre de collectivités, et les municipalités de l'Ontario ont réagi de différentes façons, notamment en favorisant la sensibilisation aux différences interculturelles et en offrant à leurs employés une formation sur les relations interraciales<sup>10</sup>.

### **Processus et structures clés à l'appui de ces résultats**

#### *Structures qui font en sorte que les villes tiennent compte des besoins et des intérêts des nouveaux arrivants*

Bon nombre de villes ont eu une approche proactive dans la création de comités sur la diversité culturelle. En général, ces comités visent à veiller à ce que la planification urbaine et la prestation de services tiennent compte des besoins et des intérêts de groupes diversifiés, favorisent l'harmonie avec les collectivités et facilitent les activités culturelles. Il convient de signaler que le niveau d'activité de ces comités, leur structure et leur mode de fonctionnement varient considérablement d'un comité à un autre. En plus de promouvoir des services adaptés aux nouveaux arrivants, les villes se sont occupées de leur fournir des renseignements et de les aiguiller vers les services offerts dans la collectivité. Les sites Web des dix principales villes canadiennes qui accueillent des immigrants fournissent beaucoup de renseignements à l'intention des nouveaux arrivants sur des sujets allant du logement au transport<sup>43, 45</sup>. En plus de guides sur la façon de s'établir dans ces collectivités, bon nombre de sites Web renvoient les nouveaux arrivants aux organismes en mesure de leur fournir des services.

#### *Planification globale*

La planification globale est essentielle pour répondre aux besoins des nouveaux arrivants. Elle exige une coordination entre tous les principaux intervenants dans la collectivité, notamment les services sociaux, les organismes au service des nouveaux arrivants et les dirigeants communautaires. Les stratégies locales utilisées pour répondre aux besoins des collectivités gagnent en popularité; la participation des municipalités est essentielle pour assurer la légitimité de ces processus<sup>144</sup>.

#### *Stabilité du financement*

Quelle que soit la phase de la planification, la capacité des villes d'exécuter des plans est limitée par l'aspect financier, et il est essentiel qu'elles puissent compter sur l'aide des gouvernements fédéral et provincial pour pouvoir planifier de façon anticipée les besoins des nouveaux arrivants<sup>7</sup>.

### **Exemples de pratiques exemplaires**

#### **Structures qui font en sorte que les villes tiennent compte des besoins et des intérêts des nouveaux arrivants**

*Race and Ethnic Relations Committee et Roundtable on Access, Equity and Human Rights* de Toronto<sup>49</sup>

Le Race and Ethnic Relations Committee de Toronto a assumé de nombreuses responsabilités, notamment la promotion de la diversité, la collaboration avec les organismes communautaires et les entreprises au chapitre de la sensibilisation interculturelle, et la promotion de la diversité. En outre, le comité a eu voix au chapitre dans le processus d'établissement du budget de la ville. Le mandat du Race and Ethnic Relations Committee relève maintenant de la Roundtable on Access, Equity and Human Rights. Cette table ronde joue un rôle consultatif auprès du maire en ce qui concerne les questions de diversité, d'égalité et de lutte contre le racisme. Son mandat consiste à s'assurer que les contributions, les intérêts et les besoins de tous les secteurs de la population diversifiée de Toronto se reflètent dans la mission, les activités et la prestation de services de la Ville. Il convient de souligner qu'il est difficile de faire le suivi des progrès et des travaux de ces comités municipaux. La plupart ne rendent pas publics le résultat des projets auxquels ils ont participé, la fréquence de leurs réunions ou les directives concernant la façon de participer. Sans une plus grande transparence de leurs activités, il est difficile d'évaluer leur véritable utilité et leur contribution à une meilleure adaptation des villes aux nouveaux arrivants.

## 8. POSSIBILITÉS D'ÉTUDES

Les responsables des initiatives de développement de collectivités accueillantes et des organismes gouvernementaux de l'ensemble du pays s'entendent pour dire que les possibilités d'études sont une caractéristique clé d'une collectivité accueillante. Tout indique également que les nouveaux arrivants accordent de l'importance aux possibilités d'études. Dans l'Enquête longitudinale auprès des immigrants au Canada, la possibilité de faire des études était l'un des cinq premiers facteurs mentionnés par les personnes interrogées en réponse à la question sur l'aspect de la vie au Canada qu'elles préféreraient<sup>159</sup>. De même, environ un immigrant sur quatre qui prévoyait s'établir de façon permanente au Canada a précisé que l'accès à l'éducation était l'une des principales raisons pour lesquelles il voulait rester au pays<sup>157</sup>. En outre, on a conclu que l'accès aux études était un important facteur déterminant de la satisfaction des immigrants à l'égard de la vie au Canada<sup>85</sup>.

Lorsqu'on réfléchit aux possibilités d'études et de formation, il est important de tenir compte des besoins des adultes et des jeunes. Ces groupes ayant généralement des besoins différents, nous allons les examiner l'un après l'autre.

Tableau 8 : Résumé des résultats, des processus et des structures clés, et exemples de pratiques exemplaires associées aux possibilités d'études.

Résultats	Processus et structures clés	Exemples de pratiques exemplaires
<u>Pour les adultes</u>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Compétences linguistiques qui favorisent l'intégration sociale et économique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Évaluation linguistique complète et systèmes d'enseignement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Pembina Valley Language Education for Adults (Winkler, au Manitoba)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Inscription à des cours de niveau secondaire et dans des établissements postsecondaires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Cours de niveau secondaire et établissements postsecondaires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Adult High School (Ottawa)</li> <li>✓ Campus satellites</li> <li>✓ Programmes de préparation à l'emploi</li> </ul>

<u>Pour les enfants et les jeunes</u>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Engagement scolaire</li> <li>○ Taux d'obtention d'un diplôme d'études secondaires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programmes d'intégration, notamment :               <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ évaluation initiale et détermination du niveau scolaire</li> <li>➤ programmes de rattrapage extrascolaires</li> <li>➤ cours de français et d'anglais</li> <li>➤ services de traduction qui facilitent la communication avec les parents et les tuteurs</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Conseil scolaire de district de Toronto (p. ex. centres d'accueil pour les nouveaux arrivants)</li> <li>✓ Division scolaire Garden Valley (p. ex. priorité donnée à l'anglais en tant que formation linguistique supplémentaire)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programmes d'intégration scolaire</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Politique d'intégration scolaire et d'éducation interculturelle (Québec)</li> <li>✓ Stratégie ontarienne d'équité et d'éducation inclusive</li> </ul>

### **Indicateurs de résultats clés**

Même si les intervenants accordent de l'importance à l'existence de possibilités d'études pour les nouveaux arrivants, à l'exception de la formation linguistique, on dispose de peu de renseignements sur les indicateurs de résultats associés à ces possibilités ou sur les processus et les structures qui doivent être mis en place pour les appuyer. Malgré cette lacune dans la documentation, bon nombre de collectivités et d'organisations ont pris des mesures pour favoriser les possibilités d'études chez les nouveaux arrivants. Par conséquent, cette caractéristique privilégie davantage la détermination de pratiques exemplaires.



## *Adultes*

### *Compétences linguistiques qui favorisent l'intégration sociale et économique*

L'Accord Canada-Ontario sur l'immigration énumère les compétences linguistiques qui favorisent l'intégration sociale et économique comme un résultat clé du Plan stratégique concernant les services d'établissement et la formation linguistique<sup>37</sup>. Cela s'explique en partie par le fait que le manque de maîtrise du français ou de l'anglais limite la capacité des nouveaux arrivants d'obtenir un emploi qui exige des connaissances linguistiques poussées.

### *Inscription à des cours de niveau secondaire et dans des établissements postsecondaires*

Pour les adultes, un autre résultat lié aux possibilités d'études est l'inscription à des cours de niveau secondaire ou dans des établissements postsecondaires.

## *Jeunes*

### *Engagement scolaire*

L'engagement est un concept lié à la motivation et qui désigne un comportement actif et orienté vers un but dans la salle de classe<sup>70</sup>. Il se traduit par certains comportements en classe, comme le fait de terminer un travail assigné, de manifester de l'enthousiasme pour l'apprentissage, et de contribuer aux discussions et aux activités en classe<sup>76</sup>. Même si l'engagement scolaire est un résultat important en soi, il est également associé à d'autres résultats d'intérêt, comme le rendement scolaire à long terme et l'achèvement des études<sup>167</sup>. Dans le cas des nouveaux arrivants au Canada, l'engagement peut constituer un indicateur de résultats plus approprié que le rendement, car ce dernier est influencé par des facteurs comme la compétence linguistique, dont l'effet sur l'engagement ne devrait pas se faire sentir autant.

### *Taux d'obtention d'un diplôme d'études secondaires*

Le taux d'obtention d'un diplôme de l'école secondaire est considéré comme un résultat clé des possibilités d'études. Les gouvernements fédéral et provinciaux ou territoriaux attachent de l'importance à ce taux, car l'obtention d'un diplôme d'études secondaires est un préalable aux études postsecondaires et aussi en raison des exigences de plus en plus rigoureuses à l'entrée dans la population active<sup>50</sup>.

## **Processus et structures clés à l'appui de ces résultats**

## *Adultes*

### *Évaluation linguistique complète et systèmes d'enseignement*

Nombre de nouveaux arrivants déclarent que l'apprentissage du français ou de l'anglais est pour eux un défi auquel ils doivent faire face au Canada. Par conséquent, environ un nouvel arrivant sur quatre suit au moins un cours de langue pendant ses deux premières années au pays<sup>159</sup>. Afin que les nouveaux arrivants puissent acquérir des compétences linguistiques qui favorisent la réussite de leur intégration économique et

sociale, les collectivités doivent offrir une évaluation linguistique avant et après l'arrivée, et des cours de langue accessibles (qui sont notamment liés à l'emploi) <sup>37</sup>.

Les deux principaux obstacles auxquels se heurtent les immigrants lorsqu'ils tentent d'avoir accès aux cours de langue sont les contraintes de temps et d'argent, suivies de près par la disponibilité des cours <sup>159</sup>. Afin d'optimiser la participation des nouveaux arrivants, les établissements de formation linguistique offrent leurs cours à différents moments, et accordent des subventions pour le transport et les services de garderie. Lorsque c'est possible, les nouveaux arrivants peuvent également avoir accès à des cours de langue à différents niveaux, allant du français ou de l'anglais pour débutant aux cours de langue de niveau avancé (CLNA) et aux cours sur les compétences de communication en milieu de travail <sup>57</sup>.

En fin de compte, le succès de l'évaluation linguistique et des programmes de cours de langue dépendra du lien qui pourra être établi entre eux et les établissements d'enseignement, les conseils régionaux d'emploi des immigrants et les programmes de formation linguistique financés par le gouvernement (p. ex. les Cours de langue pour les immigrants au Canada).

#### *Cours de niveau secondaire et établissements postsecondaires*

En dehors de la formation linguistique, les nouveaux arrivants peuvent avoir besoin de suivre un cours de niveau secondaire ou de faire des études postsecondaires. La plupart des conseils scolaires offrent des cours secondaires à l'intention des adultes qui désirent obtenir une équivalence aux études secondaires (p. ex. cours de formation générale). L'information concernant ces cours doit être largement diffusée par les fournisseurs de services auprès des nouveaux arrivants.

Les nouveaux arrivants peuvent aussi être attirés par une collectivité particulière en raison de la présence d'établissements d'enseignement postsecondaire. Tout indique que les universités créent, attirent et gardent des talents hautement spécialisés <sup>187</sup>. Les établissements postsecondaires peuvent être particulièrement efficaces dans leurs efforts pour attirer les nouveaux arrivants dans la mesure où ils se tournent activement vers des professionnels étrangers afin de combler l'écart entre l'expérience de travail et les titres de compétences acquis à l'étranger et les exigences des emplois canadiens.

### ***Jeunes***

#### *Programmes d'intégration*

L'intégration des jeunes dans le réseau scolaire canadien commence par la fourniture de renseignements opportuns et accessibles sur le système d'éducation canadien (et le système d'enseignement provincial ou territorial pertinent) et les installations scolaires dans la collectivité. Dès l'entrée des élèves dans le réseau scolaire, on peut faciliter l'intégration en évaluant leurs compétences et en les plaçant dans les cours appropriés, y compris des cours d'anglais ou de français lorsque c'est nécessaire.

#### *Programmes d'intégration scolaire*

Les programmes d'intégration scolaire visent à créer un milieu d'apprentissage où tous les élèves peuvent réussir. Les programmes appuient et accueillent favorablement la diversité, tout en déterminant et en éliminant les obstacles à l'apprentissage. Même si les

recherches ont montré que les programmes d'intégration scolaire ont une incidence positive sur les élèves ayant une incapacité, les évaluations approfondies des programmes d'intégration scolaire qui s'adressent aux nouveaux arrivants font défaut.

## **Exemples de pratiques exemplaires**

### *Adultes*

#### **Évaluation linguistique complète et systèmes d'enseignement**

##### *Pembina Valley Language Education for Adults (PVLEA - Winkler, au Manitoba)*

Dans bon nombre de collectivités, les nouveaux arrivants ont accès à des cours de langue gratuits grâce à des ententes entre le gouvernement du Canada, les gouvernements provinciaux ou territoriaux, les conseils scolaires, les établissements d'enseignement et les organismes au service des nouveaux arrivants. Une collectivité de ce genre est Winkler, au Manitoba, qui a été reconnue comme un chef de file parmi les petites villes canadiennes sur le plan de l'attraction et de la conservation des immigrants<sup>109</sup>. Étant donné que moins de la moitié des résidents de Winkler déclarent avoir l'anglais comme langue maternelle, la collectivité a reconnu l'importance d'offrir des cours de langue. Comme le précise Kukushkin, les besoins en matière de formation linguistique des nouveaux arrivants à Winkler sont comblés par le programme Pembina Valley Language Education for Adults (PVLEA), qui est financé par le ministère du Travail et de l'Immigration du Manitoba. Le PVLEA offre des cours gratuits d'alphabétisation et de langue aux nouveaux arrivants. Afin de tenir compte de l'horaire de travail des élèves, les cours sont offerts le jour et le soir, ainsi qu'à temps partiel et à plein temps (chaque élève suit entre quatre et vingt-quatre heures de cours par semaine).

Étant donné que nombre de nouveaux arrivants à Winkler travaillent à plein temps, la collectivité a créé un cours d'anglais au travail. Ce programme exige la collaboration des employeurs, qui doivent financer la moitié de la formation (l'autre moitié étant à la charge des employés). La matière, l'horaire et la durée des cours varient selon les besoins du milieu de travail. Ce programme a été accueilli favorablement par les employeurs et les employés.

#### **Cours de niveau secondaire et établissements postsecondaires**

##### *Adult High School (Ottawa)*

L'Adult High School est une école secondaire de jour à plein temps qui peut accueillir plus de 1 300 adultes au sein du Conseil scolaire de district d'Ottawa-Carleton. C'est la seule école secondaire « ordinaire » pour adultes en Ontario. Le succès de cette école est attribuable en partie à ses efforts pour répondre aux besoins de son effectif étudiant multiculturel. L'Adult High School offre des cours à unités d'anglais langue seconde (ALS) dans des matières aussi différentes que les sciences et le théâtre, et des cours à unités de transition conçus pour aider les élèves à passer de classes offrant des cours d'anglais langue seconde (ALS) à des classes qui n'en offrent pas. En outre, l'école dispose d'un agent de liaison multiculturel à plein temps et d'une garderie offrant tous les services pour ses élèves qui ont de jeunes enfants<sup>4</sup>.

*Campus satellites*

En ce qui concerne les possibilités d'études postsecondaires, bien qu'il ne soit pas possible pour toutes les collectivités de se doter d'universités ou de collèges, il arrive de plus en plus souvent que des collèges communautaires ouvrent des campus satellites dans de petites collectivités. En 2004, la Ville d'Orangeville a fait une offre de partenariat au Humber College afin de construire un nouveau campus à Orangeville. Depuis, la Ville a donné une propriété de 28 acres et le collège s'est engagé à établir un campus régional offrant tous les services. En ce moment, le campus du Humber College à Orangeville offre cinq programmes à plein temps, dont Administration des affaires et Techniques policières<sup>88</sup>.

*Programmes de préparation à l'emploi*

Afin de promouvoir l'intégration des immigrants au marché du travail, nombre d'établissements postsecondaires offrent maintenant des programmes de préparation à l'emploi. Comme nous l'avons mentionné dans la section concernant la caractéristique « Possibilités d'emploi », des établissements comme l'Université de Guelph et l'Université de Toronto ont créé des programmes de préparation à l'emploi respectivement à l'intention des vétérinaires et des pharmaciens formés à l'étranger. Des collèges communautaires ont emboîté le pas. Le Fanshawe College offre maintenant quatre programmes de préparation à l'emploi (p. ex. Relais aux titres de compétences en comptabilité). En outre, il offre des cours de langue axés sur la profession pour les personnes ayant suivi une formation à l'étranger dans le domaine des soins de santé, des affaires ou de la technologie<sup>65</sup>.

*Jeunes***Programmes d'intégration***Conseil scolaire de district de Toronto*

En 2008, le conseil scolaire de district de Toronto a reçu le prix Bertelsmann, une distinction internationale, qui vise à souligner son engagement à l'égard de l'équité en éducation, en particulier parce qu'il offre aux enfants d'immigrants des chances égales de faire des études. Le conseil scolaire de district de Toronto, l'un des conseils scolaires les plus multiculturels et multilingues au monde, a mis en œuvre bon nombre de programmes pour faciliter l'intégration des nouveaux arrivants. Dans ce conseil scolaire, l'intégration commence dans l'un des quatre centres d'accueil pour les nouveaux arrivants, dotés d'un groupe d'employés multilingues qui aident les nouveaux immigrants et leurs familles. Tous les élèves admissibles à l'école secondaire passent une journée complète dans un centre d'accueil, pendant laquelle on évalue leurs compétences en anglais et en mathématique pour pouvoir les placer dans des cours adaptés à leur niveau<sup>177</sup>.

*Division scolaire Garden Valley*

À Winkler, au Manitoba, la division scolaire Garden Valley a mis en place des agents de liaison entre le foyer et l'école<sup>109</sup>. Ces agents sont chargés de faciliter l'adaptation des familles de nouveaux arrivants au système scolaire canadien en les aidant

lors des inscriptions scolaires et en organisant des visites d'écoles locales. Les agents de liaison font office de lien permanent entre l'école et les parents d'élèves, notamment en servant régulièrement d'interprètes pendant les entrevues et les réunions de parents et professeurs.

À Winkler, dans bon nombre de salles de classe, la proportion d'élèves dont l'anglais n'est pas la langue maternelle avoisine 50 %<sup>109</sup>. En réaction, la division scolaire considère les cours d'anglais comme langue supplémentaire comme une priorité absolue. La division considère chaque enseignant comme un professeur d'anglais comme langue supplémentaire et veille à intégrer les cours de langue dans toutes les activités d'apprentissage. Même si la plupart des nouveaux arrivants sont inscrits dans des classes mixtes, ils suivent également des cours de langue à raison d'une à quatre séances par jour<sup>109</sup>.

### **Programmes d'intégration scolaire**

#### *Politique d'intégration scolaire et d'éducation interculturelle (Québec)*

En 1998, le ministère de l'Éducation du Québec a diffusé un énoncé de politique intitulé « Politique d'intégration scolaire et d'éducation interculturelle », qui a deux objectifs principaux : 1) faciliter l'intégration des étudiants immigrants dans le système scolaire québécois et 2) sensibiliser tous les étudiants aux relations interculturelles<sup>129</sup>. La politique comprend trois orientations portant sur la mise en œuvre de sa première partie : l'intégration scolaire. Comme le précisent Rimok et Rouzier (2008)<sup>154</sup>, la première orientation indique que la responsabilité de l'intégration des élèves nouvellement arrivés au Québec incombe à l'ensemble du personnel de chaque établissement d'enseignement (même dans les écoles qui n'offrent pas de cours de transition pour aider les nouveaux arrivants à apprendre le français). Par conséquent, le personnel enseignant qui donne des cours sur la diversité ethnoculturelle est considéré comme important. La deuxième orientation précise qu'une intervention en temps opportun doit être offerte aux élèves qui éprouvent de la difficulté à s'intégrer dans le système scolaire. La troisième orientation indique que la participation de la famille et celle de la collectivité doivent être intégrées afin d'aider les établissements d'enseignement à atteindre ces objectifs. La seconde partie de la politique – l'éducation interculturelle – comprend des orientations visant la promotion de l'ouverture à la diversité ethnoculturelle, linguistique et religieuse (qui doit se traduire dans les programmes d'études et la vie scolaire) et la promotion de la diversité ethnoculturelle au sein du personnel scolaire<sup>154</sup>. Afin d'aider les établissements d'enseignement à mettre en œuvre la politique, le gouvernement a également diffusé un Plan d'action qui souligne les principes et définit les orientations concernant les mesures à prendre par la communauté éducative<sup>128</sup>.

#### *Stratégie ontarienne d'équité et d'éducation inclusive*

De même, la Stratégie d'équité et d'éducation inclusive de l'Ontario (2009) vise à faire en sorte que le système scolaire ontarien soit « le plus inclusif au monde »<sup>137</sup>. Reconnaissant que les nouveaux arrivants risquent d'avoir des résultats scolaires inférieurs, la stratégie aide les établissements d'enseignement à déterminer et à éliminer les obstacles à la réussite des élèves<sup>137</sup>.

## 9. SOINS DE SANTÉ CONVENABLES ET FACILES D'ACCÈS

Même si le Canada se classe avant la plupart des autres pays dans les évaluations sur les indicateurs de santé de la population, il existe des inégalités largement reconnues en matière d'état de santé et d'accès aux services<sup>81</sup>. Par exemple, les conclusions de l'Enquête sur la santé dans les collectivités canadiennes de 2007 indiquent que les immigrants récents sont beaucoup moins susceptibles d'avoir un médecin régulier que les immigrants de longue date et les personnes nées au Canada<sup>170</sup>.

Comme le précise Santé Canada, bien qu'on observe une grande diversité parmi les nouveaux arrivants sur le plan de l'état de santé et de l'accès aux soins, les immigrants et les réfugiés sont considérés comme une population mal desservie, principalement à cause de leur difficulté à exposer leurs besoins<sup>170</sup>. Autrement dit, les immigrants connaissent peut-être mal le système de soins de santé du Canada et ils peuvent ne pas comprendre leurs droits au service et le rôle des fournisseurs de soins de santé. Pour certaines personnes, ces obstacles sont encore aggravés par la difficulté de communiquer dans l'une des deux langues officielles du Canada.

Afin de réduire les inégalités dans le système des soins de santé, les collectivités peuvent prendre des mesures qui donneront aux nouveaux arrivants un accès satisfaisant aux soins de santé. En fait, ces derniers sont largement reconnus comme une caractéristique clé des collectivités accueillantes et, dans une analyse récente de l'Enquête longitudinale auprès des immigrants au Canada, on a conclu que l'accès aux soins de santé était un important facteur déterminant de la satisfaction à l'égard de la vie au Canada déclarée par les immigrants<sup>85</sup>.

Tableau 9 : Résumé des résultats, des processus et des structures clés, et exemples de pratiques exemplaires associées à des soins de santé convenables et faciles d'accès.

Résultats	Processus et structures clés	Exemples de pratiques exemplaires
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Bon état de santé</li> <li>○ Satisfaction à l'égard des services de soins de santé</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Services qui éliminent les obstacles financiers aux soins de santé</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Services qui éliminent les obstacles linguistiques aux soins de santé</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Services d'interprétation et de traduction de la région sanitaire de Calgary</li> <li>✓ Ressources multilingues du Centre de toxicomanie et de santé mentale</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Services qui éliminent les obstacles informationnels aux soins de santé</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Agent de liaison en santé auprès des nouveaux arrivants – Services de santé communautaire de Brooks</li> <li>✓ Travailleur des services d’approche multiculturels du centre de santé communautaire de Guelph</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Établissements de soins de santé qui offrent des soins adaptés aux différences culturelles</li> </ul>	

### **Indicateurs de résultats clés**

#### *Bon état de santé*

Deux principaux indicateurs de résultats sont associés aux soins de santé. Le premier est l’état de santé. Ce terme désigne l’état de santé d’une personne, d’un groupe ou d’une population. Il comprend les mesures habituelles de la morbidité (incidence de maladies), ainsi que l’évaluation subjective de sa propre santé par chaque personne. Les recherches indiquent que les évaluations de l’état de santé ne doivent pas être fondées seulement sur les marqueurs de la santé physique. La santé mentale (ou émotionnelle) doit aussi être prise en considération, car elle est un élément important du bien-être.

#### *Satisfaction à l’égard des services de soins de santé*

La satisfaction à l’égard des services de soins de santé est le second résultat que les collectivités voudront peut-être prendre en considération. Depuis quelques années, la satisfaction du patient ou du client à l’égard des services de soins de santé est reconnu comme un important résultat associé aux soins de santé. Cela vient en partie du fait que l’obtention d’une rétroaction sur la satisfaction à l’égard de divers aspects des services de santé est un important moyen de déterminer les faiblesses du système.

### **Processus et structures clés à l’appui de ces résultats**

Nous examinons ci-dessous les processus et les structures qui influent sur l’état de santé et la satisfaction à l’égard des services de soins de santé. Bien que ces processus soient importants, nous devons mentionner que le recours à ces services n’est qu’un facteur déterminant de la santé. D’autres facteurs comme la nutrition, la pauvreté, le mode de vie et l’environnement ont aussi une incidence sur les résultats en matière de santé. Par conséquent, des caractéristiques comme le logement, l’emploi et les réseaux

sociaux peuvent jouer un rôle important en ce qu'ils influent sur l'état de santé des nouveaux arrivants.

#### *Services qui éliminent les obstacles financiers aux soins de santé*

Dans son cadre de description de l'accès (et des obstacles à l'accès) aux soins de santé, Santé Canada établit les obstacles financiers comme l'une de ses principales catégories<sup>85</sup>. Comme ce ministère l'a précisé dans son rapport « Accès aux services de santé pour les populations insuffisamment servies au Canada »<sup>85</sup>, les obstacles financiers existent lorsque, malgré la disponibilité d'un service de santé, des coûts sont associés à son utilisation. Les obstacles financiers peuvent être directs ou indirects. D'une part, des coûts directs peuvent être associés à l'utilisation de services non assurés. Au Canada, environ 70 % des services de soins de santé sont subventionnés par le gouvernement (les pourcentages exacts varient d'une province ou d'un territoire à l'autre). Les Canadiens doivent payer des services comme les médicaments et les soins dentaires et de la vue, soit personnellement, soit au moyen d'un régime privé d'assurance-maladie. D'autre part, des coûts indirects peuvent être liés à l'utilisation des services de santé. Mentionnons notamment le coût du transport et les frais de garde, ainsi que les périodes d'absence du travail non rémunérées.

Les coûts associés aux soins de santé représentent un important obstacle à l'accès pour les nouveaux arrivants au Canada. Dans l'Enquête longitudinale auprès des immigrants au Canada, un problème souvent mentionné par les nouveaux arrivants qui ont déclaré avoir des difficultés d'accès aux services de soins de santé était le coût élevé des soins (mentionné par environ 30 % des personnes qui ont déclaré avoir des problèmes)<sup>171</sup>. Les obstacles financiers aux soins de santé sont encore plus marqués chez les réfugiés<sup>171</sup>. Par conséquent, les structures et les services qui éliminent les obstacles financiers directs et indirects aux soins de santé sont susceptibles d'avoir une incidence sur les résultats des nouveaux arrivants en matière de santé.

#### *Services qui éliminent les obstacles linguistiques aux soins de santé*

Tout indique que la langue est l'un des principaux obstacles à l'accès aux soins de santé au Canada<sup>57</sup>. Lorsque des services de santé sont fournis en l'absence d'interprètes professionnels, une mauvaise communication entraîne souvent une diminution de la qualité des soins<sup>57</sup>. En revanche, la mise à disposition d'interprètes professionnels ayant reçu une formation en terminologie médicale peut aider les patients à communiquer leurs problèmes de santé, à poser des questions et à suivre d'importantes instructions verbales ou écrites. On est de plus en plus conscient au Canada que des soins de santé efficaces nécessitent la mise à disposition d'interprètes dans tous les établissements de soins de santé. Dans la mesure du possible, cela inclut la diffusion de renseignements médicaux de base en plusieurs langues (p. ex. par un site Web et des documents imprimés)<sup>95</sup>.

#### *Services qui éliminent les obstacles informationnels aux soins de santé*

En plus des obstacles financiers et linguistiques à l'accès aux soins de santé, les nouveaux arrivants peuvent se heurter à des obstacles informationnels. En bref, ils peuvent ignorer qu'un service de santé est offert, qu'ils ont droit à un service, ou de quelle manière ils doivent s'y prendre pour accéder à un service donné. Afin d'éliminer les obstacles aux soins de santé qui découlent du manque d'information, on doit d'abord



fournir aux nouveaux arrivants, en temps utile, des renseignements exacts et détaillés sur les soins de santé et le système de soins de santé canadien (et de la province ou du territoire pertinent)<sup>95</sup>. Par exemple, avant l'arrivée des nouveaux arrivants en Ontario, on doit leur fournir des renseignements clairs sur la période d'attente de trois mois imposée par le Régime d'assurance-maladie de l'Ontario (RAMO) et les documents qui peuvent être exigés pour y adhérer. Ils doivent aussi recevoir de l'information sur la gamme de services couverts (et non couverts), et la façon d'obtenir une protection médicale pendant la période d'attente.

Une fois que les nouveaux arrivants sont au Canada, les programmes de sensibilisation communautaires peuvent être d'excellentes ressources pour éliminer les obstacles informationnels. En expliquant la façon d'accéder à divers services de soins de santé (notamment les services de prévention et d'urgence), les programmes de sensibilisation aident à promouvoir la santé et le bien-être des nouveaux arrivants.

#### *Établissements de soins de santé qui offrent des soins adaptés aux différences culturelles*

Les différences culturelles peuvent aussi influencer sur l'accès à des soins de santé adéquats. Ce qui est acceptable dans un établissement de soins de santé peut varier énormément d'une culture à une autre<sup>193</sup>. Par conséquent, un bon service de soins de santé suppose la prestation de soins adaptés aux différences culturelles. D'une manière générale, cela commence par un cours de sensibilisation aux réalités culturelles et une formation en compétence culturelle à l'intention des fournisseurs de soins de santé et de services médicaux. Cette formation explique aux fournisseurs de soins de santé les pratiques culturelles pouvant être pertinentes pour la santé de leurs patients<sup>193</sup>. Ces pratiques peuvent aller des habitudes alimentaires à l'utilisation de moyens contraceptifs, en passant par les croyances concernant la transfusion sanguine et les rituels observés dans les soins en fin de vie. Non seulement les professionnels de la santé doivent-ils tenir compte des différences culturelles, mais la prestation de services elle-même doit aussi être offerte d'une manière adaptée à la culture (p. ex. les patients doivent être consultés lorsqu'on leur prescrit des médicaments qui contiennent des produits d'origine animale)<sup>95</sup>.

### **Exemples de pratiques exemplaires**

#### **Services qui éliminent les obstacles linguistiques aux soins de santé**

##### *Services d'interprétation et de traduction (région sanitaire de Calgary)*

La région sanitaire de Calgary a mis sur pied des services d'interprétation et de traduction – les premiers du genre au Canada – qui visent à répondre aux besoins de communication entre les patients et les fournisseurs de soins de santé de cette région. On offre gratuitement les services d'interprètes agréés en soins médicaux de la région sanitaire de Calgary afin de s'assurer que les patients (et leurs familles) reçoivent des soins de santé de qualité et des renseignements exacts<sup>22</sup>.

##### *Ressources multilingues du Centre de toxicomanie et de santé mentale*

Dans le domaine de la santé mentale, le Centre de toxicomanie et de santé mentale offre de nombreuses ressources en 18 langues sur son site Web. Parmi elles, mentionnons

des brochures sur les problèmes généraux de santé mentale, et des renseignements particuliers sur la toxicomanie et la gestion du stress<sup>35</sup>.

### **Services qui éliminent les obstacles informationnels aux soins de santé**

#### *Agent de liaison en santé auprès des nouveaux arrivants – Services de santé communautaire de Brooks*

Même si Brooks, en Alberta, ne compte qu'environ 13 000 habitants, près de 18 % d'entre eux sont des immigrants. Par conséquent, la région sanitaire de Palliser a décidé de créer le poste d'agent de liaison en santé auprès des nouveaux arrivants au sein des Services de santé communautaire de Brooks<sup>109</sup>. L'agent de liaison organise des ateliers et des séances d'information afin de prendre contact avec les nouveaux arrivants et de les aider à s'orienter et à s'adapter au système de soins de santé canadien.

#### *Travailleur des services d'approche multiculturels du centre de santé communautaire de Guelph*

Le centre de santé communautaire de Guelph (principal organisme d'approche en santé de la ville) emploie un travailleur des services d'approche multiculturels, qui cherche à améliorer l'accès aux services pour les familles à faible revenu, les nouveaux arrivants et les femmes<sup>77</sup>.

## 10. TRANSPORT EN COMMUN EXISTANT ET FACILE D'ACCÈS

L'existence et l'accessibilité du transport en commun sont des caractéristiques essentielles d'une collectivité accueillante<sup>8</sup>. Le transport en commun est important, car il influe sur la capacité des personnes de se rendre au travail, d'avoir accès aux services (p. ex. soins de santé) et de combler leurs besoins quotidiens (p. ex. faire l'épicerie). Plus important encore, les faits démontrent que l'utilisation du transport en commun au Canada est en hausse. En 2008, le taux d'utilisation du transport en commun au pays a atteint un sixième record consécutif, battant une fois encore celui de l'année précédente<sup>30</sup>. Ce record marquait une hausse de 16 % sur une période de cinq ans depuis 2003<sup>30</sup>.

Reconnaissant les tendances du taux d'utilisation du transport en commun et l'importance générale de ce dernier, Chantiers Canada s'est engagé à aider les collectivités canadiennes à répondre à la demande dans ce domaine. Chantiers Canada, un plan d'infrastructure de 33 milliards de dollars sur sept ans (2007 à 2014), s'est engagé à améliorer la vie quotidienne des Canadiens en appuyant une économie plus forte, un environnement plus sain et des collectivités plus prospères<sup>92</sup>. Chantiers Canada reconnaît que le transport en commun est une partie essentielle de l'infrastructure du transport urbain et que des investissements judicieux dans les réseaux de transport public peuvent être avantageux pour l'économie et la qualité de vie dans les collectivités.

Le rôle du transport en commun dans l'amélioration de la qualité de vie découle en grande partie de l'accès élargi qu'il donne aux emplois, aux établissements d'enseignement ou de soins de santé et aux installations récréatives<sup>91</sup>. Cela vaut particulièrement pour les nouveaux arrivants, dont beaucoup ne sont pas en mesure d'acheter une voiture dès qu'ils s'installent au Canada<sup>119</sup>. En effet, tout indique que, par rapport aux immigrants de longue date ou aux non-immigrants, les immigrants récents (c.-à-d. ceux qui sont au Canada depuis moins de dix ans) sont plus susceptibles d'utiliser le transport en commun (p. ex. pour aller travailler)<sup>140</sup>. Par conséquent, l'absence de transports en commun représente un obstacle important à l'intégration réussie des immigrants sur le marché du travail. En plus de limiter les possibilités d'emploi (p. ex. en raison de l'inaccessibilité), cela peut limiter l'accès aux services axés sur l'emploi (comme la formation professionnelle)<sup>119</sup>. En fin de compte, les réseaux de transport en commun peuvent diminuer le désavantage relatif des non-conducteurs (par rapport aux conducteurs)<sup>5</sup>.

Nous présentons ci-dessous un résumé des résultats ainsi que des processus et des structures clés associés à un transport en commun existant et facile d'accès. En raison du peu de documentation dans ce domaine, nous ne mentionnons pas de pratiques exemplaires associées aux réseaux de transport.

---

<sup>8</sup> Le transport en commun comprend divers services qui offrent la mobilité au public. Parmi ces services, mentionnons les taxis collectifs et les navettes, les autobus locaux et interurbains, les tramways, les métros, les trains légers sur rail et les traversiers.

Tableau 10 : Résumé des résultats, et des processus et des structures clés associés à un transport en commun existant et facile d'accès.

Résultats	Processus et structures clés
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Taux d'utilisation élevé du transport en commun parmi les nouveaux arrivants</li> <li>○ Perception positive de la qualité du service de transport public, en fonction notamment des facteurs suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ existence</li> <li>➤ territoire couvert</li> <li>➤ fréquence</li> <li>➤ vitesse de déplacement</li> <li>➤ fiabilité</li> <li>➤ intégration</li> <li>➤ grille tarifaire</li> <li>➤ confort</li> <li>➤ accessibilité</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Renseignements facilement accessibles concernant le service (en plusieurs langues)</li> <li>● Réseau facile à comprendre (p. ex. signalisation efficace aux arrêts d'autobus)</li> <li>● Réseau répondant aux besoins essentiels et fournissant l'accès aux services clés</li> <li>● Transport public abordable (p. ex. disponibilité de subventions)</li> <li>● Présence d'approches multimodales</li> <li>● Prise en considération du transport en commun lors de l'élaboration de nouvelles installations publiques et de projets commerciaux</li> <li>● Infrastructure à l'appui du transport en commun entre les villes</li> </ul>

### Indicateurs de résultats clés

#### *Taux d'utilisation élevé du transport en commun parmi les nouveaux arrivants*

Le taux d'utilisation du transport en commun – ou le nombre de personnes qui utilisent le réseau de transport public pendant une période donnée – est un indicateur de résultat de base de ce réseau. Il peut être particulièrement important de l'examiner pour les collectivités qui désirent évaluer l'incidence d'une amélioration particulière de leur réseau de transport en commun.

#### *Perception positive de la qualité du service de transport public*

Bien qu'il soit important de disposer de renseignements de base concernant le nombre total d'utilisateurs du transport en commun, un examen des perceptions de la qualité du service – façon dont ce dernier est perçu par les usagers (et les non-usagers) – peut donner une idée plus complète du réseau de transport en commun d'une collectivité. Selon une étude exhaustive de la documentation effectuée par le Victoria Transport Policy, la qualité du service de transport public peut être évaluée en fonction des aspects suivants<sup>115</sup> :

- Existence (quand et où le transport en commun existe);

- Territoire couvert (proportion des destinations courantes dans une collectivité qui se trouvent à une distance raisonnable du réseau de transport en commun);
- Fréquence (nombre de déplacements effectués dans une période de temps donnée);
- Vitesse de déplacement (tant absolue que par rapport aux déplacements en automobile);
- Fiabilité (mesure dans laquelle le service de transport public respecte les horaires publiés);
- Intégration (mesure dans laquelle les personnes peuvent passer du transport public à d'autres moyens de transport);
- Grille tarifaire et modes de paiement;
- Confort et sécurité des usagers (aussi bien pendant les déplacements à pied et l'attente que pendant le trajet);
- Accessibilité (facilité avec laquelle on se rend jusqu'aux points d'arrêt du moyen de transport public);
- Conception universelle (capacité de répondre aux besoins de divers usagers, notamment les personnes handicapées);
- Caractère abordable (coûts pour les usagers par rapport au revenu et aux autres modes de transport);
- Information (mesure dans laquelle elle est disponible et facile à comprendre);
- Esthétique (apparence des véhicules, des stations et des arrêts de transport public).

### **Processus et structures clés à l'appui de ces résultats**

#### *Renseignements facilement accessibles concernant le service (en plusieurs langues)*

Les nouveaux arrivants doivent avoir facilement accès à de l'information concernant le réseau de transport public (de préférence dans diverses langues) afin que tous les membres de la collectivité reçoivent un service efficace. Afin de s'assurer que les nouveaux arrivants ont accès aux renseignements dont ils ont besoin, les collectivités peuvent diffuser largement l'information clé par l'intermédiaire d'Internet et des organismes au service des nouveaux arrivants.

#### *Réseau facile à comprendre*

Même s'il est nécessaire de diffuser des renseignements sur le service de transport en commun auprès des nouveaux arrivants afin d'augmenter le nombre d'usagers, l'utilisation du réseau est encore facilitée lorsque ce dernier est facile à comprendre. La compréhension peut être améliorée par des horaires clairs, des cartes descriptives, et une signalisation efficace aux arrêts et aux stations.

#### *Réseau répondant aux besoins essentiels et fournissant l'accès aux services clés*

Plus important encore, le transport en commun doit desservir diverses zones résidentielles et commerciales en répondant aux besoins essentiels et en fournissant l'accès aux services clés (p. ex. établissements de soins de santé ou d'enseignement et programmes de formation, emploi, garderies, lieux de culte et d'activité sociale, magasinage et loisirs).

*Transport public abordable*

Du fait que le tarif du billet simple atteint trois dollars dans certaines grandes villes canadiennes, le coût est l'un des plus importants obstacles à l'utilisation des transports en commun. Cela vaut particulièrement pour les nouveaux arrivants, qui vivent peut-être avec un revenu réduit tandis qu'ils cherchent un emploi. La disponibilité de subventions (p. ex. dans le cadre de programmes linguistiques ou de formation, ou encore offertes par l'employeur) et de tarifs réduits pour les aînés, les enfants et les familles peut compenser les coûts associés à l'utilisation des transports en commun.

*Présence d'approches multimodales*

Dernièrement, les réseaux de transport en commun ont pris conscience de la croissance de la demande de transports multimodaux, qui répondent à des besoins diversifiés. Bon nombre de réseaux de transport (p. ex. à Edmonton, à Regina et à Thunder Bay) ont mis en œuvre des initiatives comme le « vélo-bus », qui permettent aux cyclistes de combiner l'usage de la bicyclette et du transport en commun afin de faciliter leurs déplacements en ville. Grâce au « vélo-bus », les cyclistes ont la possibilité d'emporter leur bicyclette (au moyen de supports placés à l'avant de l'autobus) ou de la laisser dans une aire de stationnement pour vélos bien située. Ces réseaux de transport multimodal réduisent les obstacles en permettant aux personnes de se rendre à bicyclette jusqu'à un arrêt de transport en commun situé à un endroit commode si elles vivent ou travaillent dans une zone où le service est peu fréquent.

*Prise en considération du transport en commun lors de l'élaboration de nouvelles installations publiques et de projets commerciaux*

Tout comme les réseaux de transport public doivent offrir des itinéraires donnant accès aux installations et aux services publics, le transport en commun doit être pris en considération lors de l'élaboration de nouvelles installations publiques et de projets commerciaux.

*Infrastructure à l'appui du transport en commun entre les villes*

Enfin, même si l'infrastructure de transport en commun dans les collectivités est importante, elle doit aussi, dans la mesure du possible, contribuer au transport en commun entre les villes.

## 11. PRÉSENCE DE DIVERSES ORGANISATIONS RELIGIEUSES

Au Canada, [traduction] « la diversité religieuse s'accroît à une vitesse vertigineuse »<sup>16</sup>. Entre 1991 et 2001, le nombre de personnes qui se disaient bouddhistes, sikhes et hindoues a augmenté de plus de 80 %, tandis que la population musulmane a plus que doublé<sup>98</sup>. Plus que jamais, on doit tenir compte de la présence d'organisations religieuses lorsqu'on décrit les caractéristiques d'une collectivité accueillante<sup>h</sup>. En fait, une analyse récente de l'Enquête longitudinale auprès des immigrants au Canada a permis de conclure que la participation aux services religieux était un indicateur important pour savoir si les attentes des immigrants avaient été satisfaites au Canada et s'ils décideraient d'immigrer de nouveau dans notre pays<sup>85</sup>.

Tableau 11 : Résumé des résultats, des processus et des structures clés, et exemples de pratiques exemplaires associées à la présence de diverses organisations religieuses.

Résultats	Processus et structures clés	Exemples de pratiques exemplaires
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Enrichissement des réseaux sociaux</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Programmes à orientation religieuse qui aident les nouveaux arrivants dans le processus d'établissement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Centre catholique pour immigrants d'Ottawa</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Présence de diverses organisations religieuses</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Relations solides entre les municipalités et les organisations religieuses</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Collaboration entre les organisations religieuses</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Église catholique romaine St. Patrick (Yellowknife)</li> </ul>

### Indicateurs de résultats clés

#### *Enrichissement des réseaux sociaux*

En offrant des possibilités d'association, de participation et de célébration, les organisations religieuses facilitent le développement de réseaux sociaux et d'amitiés<sup>153</sup>.

<sup>h</sup> Même si nous mettons l'accent ici sur la diversité parmi les organisations religieuses, il est important de se rappeler que la diversité religieuse peut exister au sein d'une seule confession religieuse ou même d'une congrégation.

Ces réseaux peuvent devenir les groupes sociaux primaires, dont les membres partagent des services de garde, des trajets, des références accordées en vue d'un emploi et des possibilités d'affaires<sup>197</sup>. En plus de mettre les personnes en rapport avec d'autres membres de leur congrégation, les organisations religieuses peuvent les mettre en contact avec des membres de la collectivité dans son ensemble. Par conséquent, ils peuvent contribuer au développement du capital social.

#### *Présence de diverses organisations religieuses*

Il est important de fournir aux personnes un lieu où elles peuvent pratiquer leur religion, car pour beaucoup d'entre elles, celle-ci représente une partie importante de leur identité. Dans un échantillon de 2 000 Canadiens sélectionnés au hasard à qui l'on a demandé d'indiquer les différents facteurs qui contribuaient à leur sentiment d'identité personnelle, 54 % ont considéré la religion comme importante<sup>142</sup>. En fait, des études ont montré que la religion peut aider les nouveaux arrivants à maintenir et à renforcer leur identité ethnique, notamment du fait qu'elle les aide à préserver leurs traditions et leurs coutumes<sup>58</sup>.

### **Processus et structures clés à l'appui de ces résultats**

#### *Programmes à orientation religieuse qui aident les nouveaux arrivants dans le processus d'établissement*

Depuis bon nombre d'années, les communautés et les organisations religieuses aident les immigrants à s'adapter à leur nouvelle collectivité en leur fournissant directement une gamme de services qui facilitent leur processus d'établissement<sup>58, 59</sup>. Certains de ces services structurés aident à répondre aux besoins matériels des nouveaux arrivants (p. ex. trouver un logement adéquat), tandis que d'autres les aident de façon plus générale à réussir leur intégration à la société canadienne (p. ex. aide dans l'apprentissage du français ou de l'anglais).

Les organisations religieuses gèrent souvent bon nombre de programmes officiels et non officiels qui favorisent l'intégration sociale et le réseautage, des éléments clés du processus d'établissement. En offrant des possibilités de bénévolat (p. ex. en appuyant des campagnes locales de collecte d'aliments) et en mettant les gens en contact avec les formes locales de service communautaire, les organisations religieuses peuvent aider les nouveaux arrivants à s'intégrer à la société où ils vivent.

#### *Relations solides entre les municipalités et les organisations religieuses*

Étant donné que les organisations religieuses peuvent jouer un rôle de premier plan en répondant aux besoins à court et à long termes des nouveaux arrivants en matière d'établissement et d'intégration, elles représentent une ressource locale importante et une solution de rechange aux services offerts par les organismes officiels d'établissement des immigrants. Les fournisseurs de services et les organisations religieuses peuvent favoriser des partenariats précieux, qui sont mutuellement avantageux.

En plus de simplifier le processus d'établissement des nouveaux arrivants, des relations solides entre les municipalités et les communautés religieuses peuvent contribuer à résoudre les questions de base liées à l'aménagement du territoire, comme les problèmes de stationnement et de circulation associés à la présence d'organisations



religieuses dans les villes<sup>84</sup>. En outre, lorsque les municipalités favorisent les relations avec les communautés religieuses, cela les aide à comprendre et à gérer les divers besoins et pratiques des groupes. Parmi les besoins généraux, mentionnons des propriétés à coût abordable et zonées de façon appropriée et, parmi les besoins particuliers, des salles de préparation à l'enterrement ou la capacité d'utiliser, par exemple, de la musique forte ou des tambours<sup>84</sup>.

Tout comme les municipalités peuvent aider les différentes organisations religieuses à combler leurs besoins, celles-ci peuvent à leur tour aider les municipalités dans la planification et l'exécution dans de vastes secteurs, notamment la santé publique et l'utilisation de l'espace public et des installations de loisir<sup>84</sup>.

#### *Collaboration entre les organisations religieuses*

Les organisations religieuses ont besoin de ressources pour exercer leurs activités, et beaucoup commencent à se rendre compte qu'elles doivent collaborer afin d'obtenir des fonds et des locaux. Dans les petites collectivités, où les locaux de réunion pour les membres de la congrégation font peut-être défaut, l'obligation de tenir des rencontres dans des espaces publics partagés ou au domicile des membres réduit souvent la fréquence de celles-ci. Afin de régler ce problème, certaines organisations et communautés à caractère religieux ont commencé à partager des locaux ou à s'aider mutuellement de façon non officielle. D'autres organisations se sont tournés vers l'organisation d'activités multiconfessionnelles ouvertes à tous.

### **Exemples de pratiques exemplaires**

#### **Programmes à orientation religieuse qui aident les nouveaux arrivants dans le processus d'établissement**

##### *Centre catholique pour immigrants d'Ottawa*

En 1953, l'archidiocèse d'Ottawa a commencé à offrir un soutien de base aux immigrants et aux réfugiés<sup>33</sup>. La demande de services ne cessant d'augmenter, les Services d'immigration catholique d'Ottawa ont été créés en 1976. Ils ont été suivis, en 1985, du Centre catholique pour immigrants, un organisme communautaire autonome sans but lucratif. Aujourd'hui, le Centre catholique pour immigrants d'Ottawa est très présent dans la collectivité, où il offre plusieurs services gratuits aux nouveaux arrivants qui s'établissent dans la région d'Ottawa-Carleton. Au nombre de ces services, mentionnons le counselling de soutien, des conseils pratiques et des renseignements sur des questions comme les transports en commun, le logement et l'éducation, l'aiguillage vers d'autres ressources et services dans la collectivité, et des services de traduction. Comme nous l'avons mentionné plus tôt dans notre discussion sur le logement, le Centre catholique pour immigrants administre la Maison Thérèse Dallaire, un établissement d'hébergement qui offre un logement temporaire aux nouveaux arrivants au Canada.

### **Collaboration entre les organisations religieuses**

#### *Église catholique romaine St. Patrick*

À Yellowknife, l'église catholique romaine St. Patrick a ouvert ses portes et permet aux membres de la collectivité d'organiser des services religieux et des baptêmes selon le rite arménien<sup>109</sup>.

## 12. POSSIBILITÉS DE PARTICIPATION À LA VIE SOCIALE

Les possibilités de participation à la vie sociale sont étroitement liées au réseautage social, car elles représentent des liens avec les membres de la collectivité. En l'absence de famille ou d'amis, deux types de liens servent de principales sources d'aide; ce sont la participation à la vie sociale et le réseautage, qui fournissent un accès informel à l'information et au soutien social. Même si les organismes peuvent offrir des services d'établissement, ils ne sont peut-être pas en mesure de contrer l'isolement que peuvent ressentir les nouveaux arrivants en l'absence de liens sociaux et de relations au sein de la collectivité.

Tableau 12 : Résumé des résultats, des processus et des structures clés, et exemples de pratiques exemplaires associées aux possibilités de participation à la vie sociale.

Résultats	Processus et structures clés	Exemples de pratiques exemplaires
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Échanges accrus entre les nouveaux arrivants et la collectivité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programmes qui encouragent le bénévolat dans la collectivité chez les nouveaux arrivants</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Programme d'appui aux immigrants</li> <li>✓ Réseau à but non lucratif PILLAR</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prix qui soulignent la contribution des immigrants à la collectivité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Prix de la communauté RISE</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Meilleure compréhension interculturelle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programmes qui suscitent des possibilités de participer aux célébrations culturelles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Culturama</li> <li>✓ Capitale culturelle du Canada</li> </ul>

### Indicateurs de résultats clés

#### *Échanges accrus entre les nouveaux arrivants et la collectivité*

Les nouveaux arrivants participent à la vie sociale lorsqu'on leur offre des possibilités de faire partie de la collectivité locale (aussi appelée communauté). La participation à la vie sociale peut être absente lorsque les nouveaux arrivants et la population locale qui vivent dans le même secteur géographique mènent des vies distinctes ou séparées. Il convient de noter que la participation des nouveaux arrivants à la vie sociale dans une collectivité ne peut se réaliser sans qu'il y ait, en contrepartie, le

désir de la population locale de s'intéresser à la vie des nouveaux arrivants. Les deux types de participation sont donc interdépendants.

### *Meilleure compréhension interculturelle*

En plus de la participation à la vie sociale, un contact significatif entre les nouveaux arrivants et les membres de la collectivité locale peut faciliter la compréhension et le respect interculturels. Il peut aussi renforcer le sentiment d'inclusion et d'identité commune chez les immigrants et les membres de la collectivité établie.

## **Processus et structures clés à l'appui de ces résultats**

### *Programmes qui encouragent le bénévolat dans la collectivité chez les nouveaux arrivants*

Le bénévolat a souvent été mentionné comme moyen, pour les nouveaux arrivants, de faire l'expérience du marché du travail et d'établir des relations sociales<sup>44</sup>. Les nouveaux arrivants eux-mêmes ont décrit le bénévolat comme un moyen de participer à une cause ou à un organisme qui leur tient à cœur, tout en leur permettant de mettre à profit leurs compétences et leur expérience. Les avantages du bénévolat pour les nouveaux arrivants englobent l'amélioration des compétences linguistiques, la création de réseaux sociaux, une meilleure connaissance de la culture canadienne, le sentiment d'être davantage en contact avec les autres résidents et le renforcement du sentiment d'identification à la collectivité locale<sup>123</sup>.

### *Prix qui soulignent la contribution des immigrants à la collectivité*

On estime que 41 % des immigrants font du bénévolat; ils occupent 200 000 postes de bénévole à plein temps, sur un million, au Canada. En plus d'occuper des postes de bénévole, des immigrants se donnent pour mission d'améliorer la vie des Canadiens et des autres immigrants par des projets commerciaux, les arts et la participation communautaire<sup>9</sup>. Des études sur la perception du bénévolat ont permis de conclure que les immigrants sont souvent inspirés par les récits de nouveaux arrivants précédents qui ont aimé faire du bénévolat et ont réussi à mettre à profit cette expérience pour s'intégrer à la société et améliorer leur sort<sup>9</sup>.

Bon nombre d'organismes et de programmes gouvernementaux ont commencé à reconnaître la valeur de ces contributions par l'octroi de divers prix. La plupart de ces programmes de récompense qui sont mis en œuvre dans nombre de villes ont le même objectif : remercier publiquement un nouvel arrivant qui a fait preuve de dévouement envers la collectivité. Dans son message délivré lors du Banquet d'honneur – Contribution des immigrants, le député Peter Milliken a souligné que les immigrants « se sont distingués dans divers projets, aidant ainsi à bâtir un pays plus prospère et une société plus solide »<sup>127</sup>. Reconnaître les façons dont les immigrants améliorent et enrichissent la collectivité peut être un moyen important de leur montrer qu'ils sont les bienvenus, qu'ils sont appréciés, et qu'ils font partie de la société canadienne. L'importance de la reconnaissance peut aussi se traduire par une plus grande participation, comme cela a été le cas pour Body Ngoy. Après avoir reçu le prix des 25 immigrants canadiens de premier plan de 2009, monsieur Ngoy a quitté son emploi à plein temps afin de se consacrer entièrement à des projets communautaires. Il a parlé de

son amour pour la collectivité et du sentiment d'accomplissement qu'il avait éprouvé après avoir été récompensé pour son travail<sup>175</sup>.

#### *Programmes qui suscitent des possibilités de participer aux célébrations culturelles*

Si, d'une part, le bénévolat permet aux nouveaux arrivants de s'engager dans leur collectivité et de se familiariser avec la culture et les collectivités du Canada, d'autre part, les célébrations culturelles peuvent être des occasions d'apprentissage pour la société d'accueil et représenter pour elle une possibilité de participer à la vie des nouveaux arrivants. En célébrant les origines des nouveaux arrivants, la population locale n'entre pas seulement en contact avec d'autres cultures, mais elle participe aussi à un aspect important de la vie des immigrants. Même si la célébration de la culture est souvent conçue comme une façon d'aider les collectivités à apprécier les nouveaux arrivants et à participer à leur vie, les fêtes culturelles peuvent être un moyen de faire participer les nouveaux arrivants et de diminuer leurs frustrations et leur sentiment d'exclusion<sup>157</sup>. Les activités culturelles peuvent englober toute une gamme d'activités, notamment les arts, l'alimentation, les spectacles et les jeux, et donc être un moyen positif de rassemblement pour tous les groupes. Dans le cas des collectivités rurales, où un certain degré d'isolement culturel peut être ressenti en raison de la prépondérance de la culture principale, l'organisation d'activités qui célèbrent les origines diverses des nouveaux arrivants peut être une des rares possibilités pour ces collectivités de tendre la main aux nouveaux arrivants et d'apprendre à les connaître<sup>165</sup>.

### **Exemples de pratiques exemplaires**

#### **Programmes qui encouragent le bénévolat dans la collectivité chez les nouveaux arrivants**

##### *Programme d'appui aux immigrants*

Bon nombre de collectivités essaient de fournir de l'information sur le bénévolat aux nouveaux arrivants. Un organisme d'Ottawa offre un programme intitulé « Programme d'appui aux immigrants », qui vise à aider les immigrants à trouver des possibilités de bénévolat en lien avec leurs compétences. Le programme leur fournit des renseignements sur les droits et les responsabilités des bénévoles, les avantages du bénévolat et la façon de chercher un emploi bénévole<sup>189</sup>.

##### *Réseau à but non lucratif PILLAR*

London est une autre ville de l'Ontario qui a mis sur pied un service encourageant les nouveaux arrivants à faire du bénévolat. PILLAR est un organisme à but non lucratif qui a élaboré pour les néo-Canadiens des troussees d'information sur la façon de faire du bénévolat à London et sur les avantages qu'ils peuvent s'attendre à en retirer<sup>146</sup>. Ce service offert à London est conforme à la recommandation du WCDLSC (Welcoming Cultural Diversity in London Steering Committee) selon laquelle la Ville de London devrait investir des ressources dans la promotion du bénévolat auprès des nouveaux arrivants afin d'accroître leur inclusion sociale et leur participation civique. Des services similaires sont offerts dans plusieurs villes du Canada, ce qui montre que les collectivités

de l'ensemble du pays se sont efforcées activement de faire participer les nouveaux arrivants de cette manière.

### **Prix qui soulignent la contribution des immigrants à la collectivité**

#### *Prix de la communauté RISE<sup>61</sup>*

L'Edmonton Mennonite Centre for Welcoming Newcomers gère plusieurs prix à l'intention des nouveaux arrivants. Ces prix ciblent les immigrants qui ont fait d'importantes contributions à leur collectivité. Parmi les catégories de prix, mentionnons l'apport artistique, la promotion d'une culture, l'innovation dans les affaires et l'engagement des jeunes. Ces prix démontrent la gratitude envers la contribution des immigrants aux collectivités locales et soulignent les avantages de la participation à la vie sociale.

### **Programmes qui suscitent des possibilités de participer aux célébrations culturelles**

#### *Culturama<sup>169</sup>*

La Ville de Steinbach, au Manitoba, a décidé d'organiser une journée appelée Culturama, où les nouveaux arrivants et les membres de la collectivité se réunissent pour participer à une gamme d'activités. Cette journée qui, au départ, devait être ponctuelle a été si populaire qu'elle est devenue une fête annuelle. Dans une ville où les Mennonites constituent un groupe dominant, l'organisation de cette activité a été considérée comme une étape positive vers la réduction des malentendus interculturels, tout en permettant aux membres de la collectivité (notamment les nouveaux arrivants) de célébrer la diversité croissante de la Ville et de nouer le dialogue avec les nouveaux arrivants, qui sont de plus en plus nombreux à s'établir à Steinbach.

#### *Capitale culturelle du Canada*

Le ministère du Patrimoine canadien a aidé les collectivités à célébrer les différentes cultures en désignant chaque année une ville différente comme « capitale culturelle du Canada ». Ce programme permet la création d'une identité inclusive pour les villes et les collectivités, et offre l'avantage supplémentaire d'une subvention financière accordée pour l'organisation d'activités et de programmes qui célèbrent la diversité et la culture. Dans bien des cas, cette subvention est accordée aux petites villes, qui profitent énormément du financement qu'elles reçoivent (p. ex. Coquitlam, en Colombie-Britannique)<sup>42</sup>. Cette désignation vise à promouvoir la célébration des cultures et des traditions, et offre une occasion de participation aux nouveaux arrivants et à la population locale<sup>145</sup>.

### 13. POSSIBILITÉS DE PARTICIPATION À LA VIE POLITIQUE

La participation à la vie politique est considérée comme une forme de participation et d'engagement civiques. La connaissance de ses droits et de ses responsabilités est un élément important de cette participation, et tout particulièrement pour les nouveaux arrivants, qui peuvent provenir de pays ayant des attentes différentes à l'égard de la participation civique et qui, de ce fait, ne savent peut-être pas comment s'engager en politique au Canada ou pourquoi cet engagement est important. En leur offrant des possibilités de participation à la vie politique, les collectivités peuvent les aider à devenir des citoyens ayant des pouvoirs sur le plan politique.

Tableau 13 : Résumé des résultats, des processus et des structures clés, et exemples de pratiques exemplaires associées aux possibilités de participation à la vie politique.

Résultats	Processus et structures clés	Exemples de pratiques exemplaires
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Participation accrue des nouveaux arrivants à la vie politique, notamment :               <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ participation électorale</li> <li>➢ activisme politique</li> </ul> </li> <li>○ Représentation politique accrue parmi les nouveaux arrivants</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Autonomisation politique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Une ville pour toutes les femmes</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Aide directe en matière de mobilisation politique</li> </ul>	

#### Indicateurs de résultats clés

##### *Participation accrue des nouveaux arrivants à la vie politique*

La participation à la vie politique représente une forme d'engagement dans la collectivité<sup>57</sup>. Elle englobe un large éventail d'activités, notamment la participation électorale (essentiellement par l'exercice du droit de vote) et la représentation politique. Au moment où ils s'installent au pays, les nouveaux arrivants ont très peu de possibilités de s'engager en politique et ont souvent des droits limités en matière de participation avant d'obtenir la citoyenneté. On ne s'étonnera pas s'ils déclarent être moins bien informés sur le processus politique au Canada et s'ils ne sont généralement pas aussi actifs sur le plan politique que les Canadiens de naissance. Avec le temps, la participation électorale des nouveaux arrivants augmente au point où leur taux de participation aux élections est supérieur à celui de leurs concitoyens nés au pays. Toutefois, d'autres formes d'engagement politique, comme l'activisme, les manifestations et l'adhésion à des partis politiques attirent moins les nouveaux arrivants que les Canadiens de naissance<sup>6</sup>.

Cela peut être attribué au fait qu'ils ne se sentent pas concernés par les questions politiques.

*Représentation politique accrue parmi les nouveaux arrivants*

La représentation politique est une autre forme d'engagement politique et tous s'entendent pour dire que les minorités continuent d'être sous-représentées dans tous les ordres de gouvernement : municipal, provincial ou fédéral<sup>6</sup>. Toutefois, certains chercheurs ont conclu que l'échelon municipal représente le moyen par lequel les groupes traditionnellement marginalisés ont été en mesure (comparativement) de faire le plus de progrès dans la recherche d'une représentation. Contrairement aux élections fédérales et provinciales, les élections municipales exigent moins de ressources des candidats et l'absence de divisions liées à la ligne de parti simplifie le processus<sup>57</sup>. Quand il est question de représentation politique aux échelons provincial et fédéral, la sous-représentation des groupes d'immigrants récents se traduit aussi dans leur sous-représentation dans le processus de mise en candidature<sup>6</sup>.

**Processus et structures clés à l'appui de ces résultats**

*Autonomisation politique*

L'autonomisation – qui fait en sorte que les nouveaux arrivants estiment posséder l'information et la capacité nécessaires pour participer – peut être un moyen efficace de promouvoir la participation politique chez les nouveaux arrivants. Même si le niveau de scolarité, l'intérêt politique et le statut socioéconomique sont des indicateurs de participation électorale chez les Canadiens établis, il n'en va pas de même chez les nouveaux arrivants. Leur comportement lors d'un vote est plutôt associé à l'apprentissage, à l'accès à l'information et à la sensibilisation politique. Autrement dit, la sensibilisation à l'engagement politique et l'information concernant le processus déterminent l'augmentation de la participation au vote chez les nouveaux arrivants<sup>6</sup>.

*Aide directe en matière de mobilisation politique*

Les députés sikhs fédéraux et provinciaux représentent l'un des rares groupes minoritaires à avoir été en mesure de se mobiliser sur le plan politique. Bien qu'ils constituent à peine 1 % de la population canadienne, ils représentent 2 % des députés à la Chambre des communes. On a présumé que ce phénomène unique était fondé sur les liens solides qui existent dans la communauté sikhe sur les questions religieuses, ethniques et sociales. On considère que ces liens fournissent un appui solide aux membres du Parlement et contribuent à la mobilisation. Par conséquent, les collectivités et les administrations locales doivent essayer de faire participer les nouveaux arrivants et les membres des minorités, et de promouvoir la mobilisation ethnique afin de s'assurer qu'ils ont voix au chapitre dans le processus décisionnel.



## **Exemples de pratiques exemplaires**

### **Autonomisation politique**

#### *Une ville pour toutes les femmes*

L'objectif de cette initiative, mise de l'avant par la Ville d'Ottawa, était d'offrir une formation pratique et un mentorat aux femmes des minorités officielles et aux nouvelles arrivantes en leur permettant de s'engager dans les activités municipales. Les participantes étaient encouragées à participer au processus budgétaire de la ville, qui était considéré comme une occasion de prendre part à la vie politique municipale et, par conséquent, d'accroître son autonomie<sup>132</sup>. Selon les organisateurs, « notre but est de renforcer la capacité de la pleine diversité des femmes et de la Ville d'Ottawa à travailler en partenariat afin de créer une ville plus inclusive et de promouvoir l'égalité entre les sexes<sup>41</sup> ».

## 14. RELATIONS POSITIVES AVEC LA POLICE ET LE SYSTÈME JURIDIQUE

Par rapport à d'autres caractéristiques (p. ex. possibilités d'emploi et logement), la documentation est moins claire quant au rôle du système juridique et de la police dans l'établissement de collectivités accueillantes. Même si certains organismes omettent de le mentionner, cette caractéristique est jugée importante par plusieurs sources, notamment le comité directeur Innovation et Intégration de Calgary<sup>21</sup>.

Tableau 14 : Résumé des résultats, des processus et des structures clés, et exemples de pratiques exemplaires associées aux relations positives avec la police et le système juridique.

Résultats	Processus et structures clés	Exemples de pratiques exemplaires
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Perceptions positives à l'égard de la police, par exemple :               <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ confiance dans la police</li> <li>➤ satisfaction à l'égard de la police</li> <li>➤ taux faibles de crainte de la police</li> <li>➤ équité des services de police entre différents quartiers ou groupes de citoyens</li> <li>➤ aisance dans la collaboration</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Processus qui favorisent une large diffusion de la formation et de l'information juridiques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Guide de Chatham-Kent : « Know Your Rights! Community and Police Relations »</li> <li>✓ « Guide des services de police à Toronto » du Service de police de Toronto</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Programmes de sensibilisation pour les nouveaux arrivants qui les informent sur leurs droits et leurs responsabilités au Canada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Programme Newcomer Outreach du Service de police de Toronto</li> <li>✓ Agents de liaison du Service de police de Calgary</li> </ul>

<p>avec la police</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ conviction que la police travaille en collaboration avec les citoyens en vue de diminuer la criminalité</li> <li>○ Compréhension policière à l'égard des communautés multiculturelles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comités consultatifs collectivité-police</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Comité d'intervention policière et communautaire d'Ottawa</li> </ul>
	<p>Formation de sensibilisation aux réalités culturelles et à la diversité offerte à la collectivité juridique et au personnel d'exécution de la loi</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Diversity Education Portfolio (dossier de formation sur la diversité) du Service de police de Calgary</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Représentation accrue des nouveaux arrivants dans les professions juridiques et policières</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Service de police de Toronto</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Communication efficace avec la police et le système juridique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilité d'interprètes pour la police et dans divers secteurs du système juridique</li> </ul>	

### **Indicateurs de résultats clés**

#### *Perceptions positives à l'égard du système de justice et de la police*

Les chercheurs ou les évaluateurs mesurent généralement les résultats liés aux services de police de l'une ou l'autre des deux façons suivantes. Dans certaines situations, il peut être nécessaire d'évaluer des indicateurs « objectifs » des services de police, comme les statistiques locales sur la criminalité et les délais d'intervention de la police. À d'autres occasions, il peut être important d'évaluer des indicateurs plus « subjectifs »,

comme l'attitude des citoyens (p. ex. la satisfaction) à l'égard de la police et du système juridique. Dans le contexte du renforcement des relations positives entre la police et les citoyens, l'accent est presque toujours mis sur la police.

Depuis toujours, les études sur les perceptions à l'égard des services de police mettent l'accent sur l'opinion globale des citoyens à l'égard de ces services (p. ex. en demandant aux personnes quel est leur degré général de satisfaction à l'égard de la qualité des services de police dans leur collectivité)<sup>158</sup>. Les chercheurs ont reconnu récemment les limites de cette approche et ont commencé à adopter une approche plus multidimensionnelle en évaluant les perceptions à l'égard de divers aspects des services de police<sup>157</sup>. En fonction des services et des initiatives de police en vigueur dans la collectivité, les évaluateurs peuvent aussi essayer d'évaluer les éléments suivants<sup>158, 161, 168</sup>:

- confiance dans la police
- satisfaction à l'égard de la police
- taux faibles de crainte de la police
- équité des services de police entre différents quartiers ou groupes de citoyens
- aisance dans la collaboration avec la police
- conviction que la police travaille en collaboration avec les citoyens afin de diminuer la criminalité

#### *Communication efficace avec la police et le système de justice*

Un autre résultat important à évaluer dans ce contexte est une communication efficace, tant entre les nouveaux arrivants et la police qu'au sein du système juridique. Une communication efficace fait en sorte que les opinions des nouveaux arrivants sont entendues et comprises, et que ces derniers comprennent ce qui leur est communiqué. Par conséquent, une communication efficace contribue à renforcer la confiance et à augmenter le degré d'aisance.

#### **Processus et structures clés à l'appui de ces résultats**

Les études ont montré systématiquement que des facteurs comme les expériences directes liées à la police, le contexte du quartier (p. ex. désavantage économique relatif) et les caractéristiques démographiques influent sur l'attitude des citoyens à l'égard des services de police<sup>161</sup>. Toutefois, la documentation est moins claire sur les processus et les structures qui suscitent une attitude plus positive à l'égard des services de police. Cela dit, un examen attentif des initiatives entreprises par certaines des collectivités les plus multiculturelles du Canada (p. ex. Toronto et Calgary) tend à indiquer que les processus suivants peuvent contribuer à favoriser des relations positives entre, d'une part, les membres de la collectivité et, d'autre part, la police locale et le système juridique.

#### *Processus qui favorisent une large diffusion de la formation et de l'information juridiques*

Les fournisseurs de services et les municipalités doivent au moins prendre des mesures pour donner à tous les membres de la collectivité l'accès à la formation et à l'information juridiques<sup>21</sup>. À mesure que les nouveaux arrivants s'adaptent à la vie au Canada, il est important qu'ils connaissent leurs droits concernant des questions comme

la location et l'emploi. Le matériel doit être diffusé à grande échelle et en plusieurs langues afin de fournir aux nouveaux arrivants des renseignements clairs et concis sur leurs droits et les ressources à leur disposition<sup>57</sup>.

*Programmes de sensibilisation pour les nouveaux arrivants qui les informent sur leurs droits et leurs responsabilités au Canada*

En plus de fournir des renseignements faciles d'accès sur les sites Web, les programmes de sensibilisation doivent viser à accroître la communication entre le système de justice et les membres de la collectivité. Bien souvent, la sensibilisation peut comporter des partenariats entre les services de police et les organismes au service des nouveaux arrivants.

*Comités consultatifs collectivité-police*

Les comités consultatifs collectivité-police peuvent contribuer à faire en sorte que les services de police et les communautés multiculturelles dont ils s'occupent collaborent afin de créer des collectivités sûres. Ces comités offrent des possibilités de discuter d'enjeux communs, de favoriser une meilleure compréhension de l'histoire et des préoccupations des communautés, et de promouvoir un dialogue ouvert.

*Formation de sensibilisation aux réalités culturelles et à la diversité offerte à la collectivité juridique et au personnel d'exécution de la loi*

Tout comme les nouveaux arrivants ont besoin d'être informés de leurs droits et de leurs responsabilités en vertu du droit canadien, il est important de sensibiliser la collectivité juridique et le personnel d'exécution de la loi aux réalités culturelles et aux besoins des nouveaux arrivants. Les organismes qui font partie du système de justice doivent être en mesure de réagir aux incidents impliquant des minorités ethniques, religieuses et linguistiques, et de répondre aux nouveaux arrivants qui ne connaissent peut-être pas bien le système juridique canadien.

*Représentation accrue des nouveaux arrivants dans les professions juridiques et policières*

Une autre façon d'accroître la sensibilisation aux réalités culturelles est d'encourager les membres des organismes qui font partie du système juridique à représenter les collectivités qu'ils desservent, par exemple en intégrant des membres des minorités dans leur conseil d'administration. Cela peut contribuer à favoriser la sensibilisation, la confiance et la compréhension entre le système de justice et les divers groupes ethniques qu'il dessert<sup>21</sup>.

*Disponibilité d'interprètes pour la police et dans divers secteurs du système de justice*

En l'absence d'une communication efficace, la police et le système de justice ne peuvent pas offrir leurs services et protéger efficacement la population<sup>184</sup>. Par conséquent, pour que les interprètes puissent aider les nouveaux arrivants au Canada, il est essentiel qu'ils soient à leur disposition dans divers secteurs du système juridique (p. ex. pour aider les victimes d'actes criminels durant une enquête).

**Exemples de pratiques exemplaires**

## **Processus qui favorisent une large diffusion de la formation et de l'information juridiques**

### *Guide de Chatham-Kent « Know Your Rights! Community and Police Relations »*

Plusieurs services de police canadiens ont pris des mesures pour informer les immigrants sur le droit et le système juridique canadiens. La municipalité de Chatham-Kent a élaboré un guide intitulé « Know Your Rights! Community and Police Relations », qui informe les citoyens sur les procédures policières et suggère des façons de traiter avec la police afin d'établir des échanges positifs<sup>36</sup>. Le guide comprend aussi une discussion plus vaste sur la façon de bâtir une collectivité inclusive, de faire connaître les droits de la personne, et de repérer et de combattre les crimes haineux.

### *« Guide des services de police à Toronto » du Service de police de Toronto*

De façon similaire, le Service de police de Toronto propose sur son site Web un « Guide des services de police à Toronto » en douze langues, notamment en persan, en tamoul et en vietnamien<sup>178</sup>. Ce guide fournit des renseignements de base sur les services d'urgence (comme le 9-1-1) et répond à des questions courantes comme « Que dois-je faire si un agent de police m'arrête pendant que je conduis? » ou « Quels sont mes droits si l'on m'arrête? » Une version DVD du guide est disponible en plusieurs langues à la Bibliothèque publique de Toronto.

## **Programmes de sensibilisation pour les nouveaux arrivants qui les informent sur leurs droits et leurs responsabilités au Canada**

### *Programme Newcomer Outreach du Service de police de Toronto*

Le Service de police de Toronto a mis en place un programme « Newcomer Outreach<sup>178</sup> », conçu pour fournir aux nouveaux immigrants des renseignements sur les services de police de Toronto et sur la façon d'y avoir accès, et pour expliquer quelques-uns de leurs droits et de leurs responsabilités en vertu des lois canadiennes. Les Cours de langue pour les nouveaux arrivants au Canada (CLIC) et d'autres programmes d'anglais langue seconde (ALS) figurent parmi les principaux moyens utilisés par la police pour se mettre en contact avec les nouveaux arrivants. Le programme d'éducation des adultes (Adult Education Program) du conseil scolaire de district catholique de Toronto a élaboré, conjointement avec le Service de police de Toronto, cinq plans de leçons linguistiques à l'intention des formateurs qui enseignent l'anglais langue seconde aux nouveaux arrivants<sup>180</sup>. Les plans de leçons sont fondés sur les Niveaux de compétence linguistique canadiens (NCLC) et couvrent plusieurs niveaux. Parmi les sujets de leçon, mentionnons la communication avec la police et quoi faire si l'on est arrêté par la police.

### *Agents de liaison du Service de police de Calgary*

Le Service de police de Calgary comprend des agents de liaison qui constituent des liens essentiels entre la police et différentes communautés immigrantes ou culturelles. Par exemple, son agent de liaison pour l'Asie du Sud aide les nouveaux arrivants de cette région du monde à s'adapter aux services de police et aux lois du Canada, tout en

s'efforçant d'augmenter la sensibilisation culturelle des autres membres du Service de police<sup>25</sup>. Afin de favoriser la relation avec les communautés sud-asiatiques de Calgary, l'agent de liaison rencontre leurs membres afin de se familiariser avec leur culture, leur religion et leurs coutumes. En outre, l'agent participe activement aux manifestations et aux fêtes culturelles. De même, l'agent de liaison pour les Antilles et l'Amérique latine participe au conseil consultatif africain et antillais et au conseil consultatif de la communauté hispanique<sup>23</sup>. La participation à ces conseils lui donne la possibilité de discuter de questions communautaires, tout en stimulant la confiance entre la police et la collectivité.

### **Comités consultatifs collectivité-police**

#### *Comité d'intervention policière et communautaire d'Ottawa*

Créé en 1999, le Comité d'intervention policière et communautaire d'Ottawa comprend des représentants du service de police et des membres des collectivités autochtones et des minorités visibles. L'objectif du Comité est de donner « l'occasion d'interagir sur un pied d'égalité, ainsi que de cerner des difficultés et trouver des solutions communes »<sup>141</sup>. Par l'intermédiaire de leurs représentants à ce comité, les membres de ces collectivités ont la possibilité de se faire entendre au sein du service de police, et la police peut approfondir sa connaissance des difficultés et des préoccupations de la collectivité. Le Comité tient des réunions régulières qui sont ouvertes à tous.

### **Formation de sensibilisation aux réalités culturelles et à la diversité offerte à la collectivité juridique et au personnel d'exécution de la loi**

#### *Diversity Education Portfolio (dossier de formation sur la diversité) du Service de police de Calgary*

Nombre d'organismes qui représentent le système juridique canadien ont déjà adopté la diversité comme un élément important de leurs programmes de formation du personnel. Par exemple, le Service de police de Calgary a élaboré un dossier de formation sur la diversité afin de s'assurer que ses membres comprennent la diversité et fournissent un service équitable et efficace aux membres de la collectivité diversifiée<sup>24</sup>. Ce programme apprend la communication interculturelle et non discriminatoire aux agents et aux recrues de la police de Calgary. Il leur apprend aussi la façon de repérer les préjugés, la discrimination et les crimes haineux et d'y faire face.

### **Représentation accrue des nouveaux arrivants dans les professions juridiques et policières**

#### *Service de police de Toronto*

Le Service de police de Toronto utilise une stratégie de recrutement conçue expressément pour effectuer l'embauche dans les groupes sous-représentés. Afin de recruter de nouveaux agents dans divers groupes culturels et ethniques à Toronto, les agents de recrutement du Service de police participent régulièrement à des salons de l'emploi et à des activités communautaires. En outre, le Service de police de Toronto a formé une coalition de recrutement composée d'employés appartenant aux groupes

somaliens, asiatiques, noirs, juifs et allosexuels afin de recruter de nouveaux agents au sein de leurs communautés. En 2009, le Service de police de Toronto a été choisi comme l'un des meilleurs employeurs pour la diversité du Canada<sup>125</sup>.



## **15. SÉCURITÉ**

La promotion et le maintien de la sécurité sont l'un des principaux objectifs du système juridique canadien. La sécurité de nos foyers et de nos rues est un élément essentiel de la qualité de vie au Canada<sup>28</sup>. En fait, bien des gens décident de s'établir dans notre pays en raison de sa réputation internationale en tant que pays sûr et paisible.

Même si la sécurité n'est pas systématiquement mentionnée comme une des principales caractéristiques d'une collectivité accueillante pour les nouveaux arrivants, le Groupe de travail national chargé de la Stratégie relative aux petites communautés<sup>94</sup> indique la sécurité comme un facteur nécessaire à la création de collectivités accueillantes, tout comme le fait l'indice d'excellence des collectivités concernant l'intégration des nouveaux arrivants dans la région de Peel<sup>144</sup>.

Tableau 15 : Résumé des résultats, des processus et des structures clés, et exemples de pratiques exemplaires associées à la sécurité.

<b>Résultats</b>	<b>Processus et structures clés</b>	<b>Exemples de pratiques exemplaires</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Faibles taux de criminalité</li> <li>○ Perceptions de la sécurité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Initiatives de prévention des blessures et du crime à l'échelle de la collectivité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Parents-Secours</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Programmes qui ciblent les groupes à risque élevé et vulnérables (comme les jeunes) et favorisent leur sécurité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Centre national de prévention du crime de Sécurité publique Canada</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Programmes qui visent à réduire la fréquence des crimes haineux</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Unité chargée des crimes haineux du Service de police de Toronto</li> <li>✓ Plan d'action canadien contre le racisme</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Services de soutien aux victimes de la criminalité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Programme d'assistance aux victimes de Toronto</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Faibles taux d'accident avec blessures</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programmes de sécurité publique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Passeport pour la sécurité</li> </ul>

### **Indicateurs de résultats clés**

#### *Faibles taux de criminalité*

Lorsqu'on pense à la sécurité, l'un des indicateurs de résultat les plus importants est le taux de criminalité. Il convient d'examiner les taux de différents types d'actes criminels (p. ex. crimes violents, contre les biens ou motivés par la haine) et la façon dont ils varient en fonction de facteurs comme l'emplacement (p. ex. quartiers résidentiels par rapport aux centres urbains). En outre, on peut obtenir des renseignements pertinents en examinant les caractéristiques des victimes et des agresseurs. Du fait que les jeunes sont considérés comme un groupe à risque élevé, les intervenants doivent évaluer les taux de criminalité chez les jeunes (comme victimes et comme agresseurs).

#### *Perceptions de la sécurité*

Même si les taux de criminalité constituent un indicateur objectif de la sécurité, il est également important d'examiner les perceptions subjectives des citoyens à l'égard de la sécurité, qui ne correspondent peut-être pas directement aux indicateurs objectifs. Le sentiment de sécurité est important, car il peut influencer sur l'utilisation des espaces publics (p. ex. parcs et sentiers de nature) et sur le désir de participer à des activités physiques<sup>14</sup>.

#### *Faibles taux d'accident avec blessures*

Lorsqu'on évalue la sécurité, on prend souvent en compte les taux d'accident avec blessures. En général, ces taux tiennent compte des blessures évitables, comme celles qui sont causées par les accidents de la route, la noyade, l'empoisonnement, les chutes et les brûlures. On peut consigner et étudier les taux d'accident avec blessures afin de comprendre leurs causes et de cibler les secteurs où des interventions en sécurité communautaire s'imposent.

### **Processus et structures clés à l'appui de ces résultats**

Nous examinons ci-dessous plusieurs processus et structures qui devraient agir sur les résultats susmentionnés. Même si la relation entre certains programmes de prévention du crime et les taux de criminalité a été étudiée, les effets de certains facteurs comme les programmes de sécurité publique et les programmes de prévention de crimes haineux sur les taux de criminalité et les perceptions de la sécurité n'ont pas été clairement établis. En

définitive, les recherches ont montré que la pauvreté<sup>150</sup> et l'inégalité de revenu<sup>104</sup> figurent parmi les indicateurs de criminalité les plus puissants et les plus stables.

#### *Initiatives de prévention des blessures et du crime à l'échelle de la collectivité*

La sécurité commence par la prévention des blessures et du crime à l'échelle de la collectivité. Cette prévention revêt souvent la forme de programmes auxquels participent des citoyens préoccupés qui travaillent en collaboration avec la police et les éducateurs afin de prévenir la criminalité dans les quartiers résidentiels. De même, il est possible, lors de la conception (ou de la modification) des parcs et des autres espaces publics, de veiller à observer des normes environnementales qui mettent l'accent sur la sécurité et la prévention de la criminalité (p. ex. prévention du crime par l'aménagement du milieu).

#### *Programmes qui ciblent les groupes à risque élevé et vulnérables (comme les jeunes) et favorisent leur sécurité*

Les programmes qui visent à diminuer la criminalité et la victimisation y parviennent souvent en ciblant les groupes à risque élevé et vulnérables. Sécurité publique et Protection civile Canada (SPPCC) finance des projets et fournit les connaissances et l'expertise nécessaires afin d'améliorer la situation des enfants et des jeunes à risque (notamment les membres des communautés ethnoraciales ou ethnoculturelles et des minorités visibles). De même, le Fonds d'action en prévention du crime du Centre national de prévention du crime accorde un financement afin d'aider les collectivités à élaborer et à mettre en œuvre des initiatives de prévention du crime qui visent à réduire la délinquance chez les populations vulnérables (notamment les enfants et les jeunes)<sup>151</sup>.

Ces organismes sont désireux de financer des initiatives de prévention du crime dans la collectivité, car de nombreuses preuves indiquent que des interventions bien conçues peuvent diminuer la criminalité et influencer positivement les comportements<sup>152</sup>. Par exemple, les recherches ont montré qu'un moyen efficace de réduire la criminalité chez les jeunes est d'offrir différents programmes et possibilités en milieu communautaire à l'intention des jeunes (p. ex. formation en cours d'emploi et placement, accès aux installations de loisir)<sup>52</sup>.

#### *Programmes qui visent à réduire la fréquence des crimes haineux*

Tout indique que les immigrants et les autres groupes minoritaires ethniques, religieux et linguistiques courent un risque accru d'être victimes de préjugés et de discrimination. La propagande haineuse et les crimes motivés par la haine ou les préjugés figurent parmi les formes les plus extrêmes de préjugés. Les crimes motivés par la haine causent un tort énorme aux personnes et à des groupes entiers associés à la victime<sup>75</sup>. Par conséquent, lorsqu'on réfléchit à la sécurité communautaire, on doit donner la priorité aux programmes qui visent à réduire la fréquence des crimes haineux dans la collectivité.

#### *Services de soutien aux victimes de la criminalité*

Même si nombre de collectivités visent à prévenir et à réduire la criminalité et les blessures, elles reconnaissent aussi que des incidents se produisent de temps à autre. Dans ce cas, il est important d'encourager les victimes à signaler les incidents, car des comptes rendus exacts peuvent aider les organismes à mieux comprendre et à prévenir la

criminalité. Il est essentiel qu'en plus d'encourager les victimes de la criminalité (notamment des crimes motivés par la haine ou à caractère raciste) à déclarer les incidents, les collectivités leur offrent un soutien (p. ex. counselling individuel, services de protection).

### *Programmes de sécurité publique*

En fin de compte, la sécurité va bien au-delà de l'absence de crimes violents. Elle consiste aussi dans la présence de programmes de sécurité publique qui visent la sécurité à bicyclette et la sécurité routière, la sécurité nautique et la sécurité-incendie, et la gestion des urgences (p. ex. mesures à prendre en cas de catastrophe naturelle). Les travaux de recherche ont montré que les interventions en matière de sécurité peuvent réduire les blessures<sup>195</sup>. Au nombre de ces interventions, mentionnons le port de la ceinture de sécurité, qui prévient les blessures de la route, l'utilisation de récipients sécurisés, qui évitent les intoxications d'enfants, et l'installation d'une clôture autour des piscines, qui réduit les risques de noyade<sup>195</sup>. Les interventions en matière de sécurité dans les collectivités peuvent contribuer de façon très importante à la réduction des traumatismes évitables.

## **Exemples de pratiques exemplaires**

### **Initiatives de prévention des blessures et du crime à l'échelle de la collectivité**

#### *Parents-Secours*

Le Programme Parents-Secours du Canada est un programme national et bénévole de sécurité et de prévention de la criminalité<sup>17</sup>. En plaçant une affiche distinctive rouge et blanche dans la fenêtre d'une résidence, on informe les membres de la collectivité que de l'aide est accessible s'ils sont perdus ou en détresse.

### **Programmes qui ciblent les groupes à risque élevé et vulnérables (comme les jeunes) et favorisent leur sécurité**

#### *Centre national de prévention du crime de Sécurité publique Canada*

De vastes études ont été effectuées dans le secteur des programmes de prévention du crime qui ciblent les groupes à risque élevé. Par conséquent, le Centre national de prévention du crime favorise l'utilisation de certaines pratiques de prévention du crime, d'après des résultats positifs d'études d'évaluation rigoureuses<sup>152</sup>. Pour obtenir des renseignements sur des pratiques précises de prévention du crime fondées sur les meilleures données disponibles, veuillez consulter les ressources suivantes du Centre national de prévention du crime de Sécurité publique Canada :

<http://www.securitepublique.gc.ca/prg/cp/ncpc-pubs-fra.aspx>

### **Programmes qui visent à réduire la fréquence des crimes haineux**

#### *Unité chargée des crimes haineux du Service de police de Toronto*

À l'échelle des collectivités, plusieurs services de police ont établi des groupes d'intervention affectés expressément à la prévention, à la surveillance et au repérage de

crimes haineux (p. ex. l'Unité chargée des crimes haineux du Service de police de Toronto)<sup>179</sup>.

*Plan d'action canadien contre le racisme*

Le Plan d'action vise à éliminer les comportements et les attitudes racistes tout en favorisant une société équitable et inclusive<sup>75</sup>. L'un des secteurs prioritaires du Plan d'action consiste à lutter contre la haine et les préjugés, et à aider les victimes et les groupes exposés au racisme et à la discrimination (voir la section intitulée « Attitude positive »).

**Services de soutien aux victimes de la criminalité**

*Programme d'assistance aux victimes de Toronto*<sup>186</sup>

Le Programme d'assistance aux victimes de Toronto, qui est financé par le ministère du Procureur général de l'Ontario, la Ville de Toronto et la Fondation Trillium de l'Ontario, est un organisme sans but lucratif chargé d'aider les victimes d'actes criminels. Les responsables du Programme travaillent en partenariat avec le Service de police de Toronto afin de s'assurer que les victimes ont accès à une aide immédiate.

**Programmes de sécurité publique**

*Passeport pour la sécurité*

Passeport pour la sécurité est un programme national de sensibilisation à la santé et à la sécurité qui vise à éliminer les décès et les blessures en milieu de travail<sup>143</sup>.

## **16. POSSIBILITÉS D'UTILISER LES ESPACES PUBLICS ET LES INSTALLATIONS DE LOISIR**

Les installations et les espaces publics – comme les parcs, les places, les bibliothèques publiques et les installations communautaires ou récréatives – sont des espaces qui, par définition, sont ouverts et accessibles à tous les membres de la collectivité. L'utilisation des espaces publics et la participation aux activités des centres communautaires ou récréatifs sont importantes, car elles offrent aux nouveaux arrivants des possibilités de s'intégrer dans la collectivité<sup>176</sup>. Cette participation peut être particulièrement importante pour les jeunes, car tout indique que les loisirs facilitent un développement positif sur les plans social et physique, ainsi que l'identification à un groupe de pairs<sup>60</sup>.

Même si l'utilisation des espaces publics et des centres de loisirs n'est pas considérée comme une caractéristique principale des collectivités accueillantes, divers organismes et ordres de gouvernement commencent à constater son importance. Par exemple, le Groupe de travail national chargé de la Stratégie relative aux petites communautés considère les loisirs comme un facteur clé nécessaire à la création de collectivités accueillantes<sup>i</sup>, et Fonds Chantiers Canada considère maintenant les loisirs comme une catégorie d'infrastructure admissible au financement<sup>90</sup>.

Tableau 16 : Résumé des résultats, des processus et des structures clés, et exemples de pratiques exemplaires associées aux possibilités d'utiliser les espaces publics et les installations de loisir.

<b>Résultats</b>	<b>Processus et structures clés</b>	<b>Exemples de pratiques exemplaires</b>
○ Taux d'utilisation élevés parmi les nouveaux arrivants	● Présence d'espaces publics ouverts à tous	
○ Satisfaction à l'égard des programmes et des installations	● Diversité des possibilités récréatives	✓ Cricket Canada Scotiabank School Program
○ Sentiment d'inclusion des nouveaux arrivants	● Programmes et services tenant compte des différences culturelles	✓ Plan d'action en matière de relations interculturelles (SSLDS, Montréal)

<sup>i</sup> La présence d'espaces verts et de parcs ainsi que d'installations récréatives accessibles est considérée comme un indicateur de l'excellence dans la collectivité par le Peel Newcomer Strategy Group Consultation Framework<sup>144</sup>.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Structures qui réduisent les obstacles financiers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Politique d'accueil de la Ville de Toronto</li> <li>✓ Positive Recreation Opportunities for Kids (Thunder Bay)</li> </ul>
--	---	--

### **Indicateurs de résultats clés**

Il existe peu de documentation sur l'importance et l'utilisation des espaces publics et des installations de loisir chez les nouveaux arrivants au Canada. Par conséquent, des recherches plus poussées sont nécessaires avant que les indicateurs de résultats et les processus et les structures qui les appuient puissent être considérés comme fondés sur des données probantes. En l'absence de preuves empiriques, nous proposons de considérer les taux d'utilisation comme un indicateur de base permettant d'évaluer les programmes et les services associés à l'utilisation des espaces publics et des installations de loisir. On peut évaluer les taux en consignnant le nombre de personnes qui utilisent une installation ou un programme donné pendant une certaine période ou en examinant la participation à des activités dans les espaces publics (p. ex. festivals). Les intervenants voudront peut-être aussi examiner la satisfaction des participants à l'égard de divers programmes ou aspects des espaces publics et des possibilités récréatives. À une échelle plus globale, un autre indicateur de résultats des possibilités récréatives peut être le sentiment d'inclusion perçu chez les nouveaux arrivants, en particulier chez les jeunes immigrants, pour qui les loisirs sont particulièrement importants.

### **Processus et structures clés à l'appui de ces résultats**

#### *Présence d'espaces publics ouverts à tous*

En théorie, les espaces publics et les installations de loisir sont créés pour accueillir tous les membres d'une collectivité donnée. Par conséquent, ils doivent être conçus de manière à susciter un sentiment d'inclusion chez des personnes de tous horizons. Cet aspect est particulièrement important à la lumière de données probantes récentes qui semblent indiquer que les personnes se sentent mieux dans un environnement qui reflète leur identité et leur procure un sentiment d'inclusion sociale<sup>108</sup>. En effet, l'inclusion sociale est un besoin fondamental de l'être humain<sup>12</sup>.

En pratique, un moyen important pour se sentir inclus (ou, à l'opposé, exclu) est la présence de symboles ou d'affiches. La présence de symboles qui représentent la culture dominante (et ses normes) peut rappeler aux personnes n'appartenant pas à cette culture qu'elles sont « différentes ». En revanche, l'absence de ces symboles – ou la présence de divers symboles – peut les aider à se sentir inclus<sup>160</sup>.

#### *Diversité des possibilités récréatives*

Les nouveaux arrivants ont besoin de tout un éventail de possibilités récréatives, en particulier les enfants et les jeunes. L'augmentation relativement récente de la

popularité du soccer au Canada a facilité la participation des nouveaux arrivants aux équipes sportives et aux sports canadiens. Par comparaison à d'autres activités sportives comme le hockey, le soccer est relativement peu coûteux et plus susceptible d'être connu des nouveaux arrivants. En outre, la mise en place dans les écoles canadiennes de sports qui ne sont généralement pas pratiqués par les enfants et les jeunes canadiens mais qui sont populaires dans d'autres pays peut promouvoir un sentiment d'appartenance chez les nouveaux arrivants et augmenter les possibilités d'échanges sociaux avec les membres de la collectivité dans son ensemble.

#### *Programmes et services tenant compte des différences culturelles*

Un autre moyen de réduire les obstacles à l'utilisation des installations et des espaces publics par les nouveaux arrivants est de proposer des activités et des services qui tiennent compte des différences culturelles dans les centres récréatifs et communautaires. Dans le cadre d'une série de consultations auprès de nouveaux arrivants au Canada et de fournisseurs de services, l'offre de possibilités récréatives adaptées aux différences culturelles a été soulignée comme une méthode clé pour promouvoir l'interaction sociale dans les collectivités locales<sup>95</sup>.

#### *Structures qui réduisent les obstacles financiers*

Même si tous les citoyens ont le droit d'accéder aux espaces publics et aux installations récréatives et de les utiliser, des obstacles réels ou perçus peuvent empêcher certaines personnes ou certains groupes de le faire. L'un des plus gros obstacles à l'utilisation des espaces publics et des installations récréatives est le manque de ressources financières. Afin de rendre la participation abordable, les municipalités voudront peut-être envisager de revoir leurs systèmes de paiement ou d'offrir des subventions aux personnes dans le besoin. Elles pourraient également envisager des façons de réaménager le règlement concernant les installations sous-utilisées.

### **Exemples de pratiques exemplaires**

#### **Diversité des possibilités récréatives**

##### *Cricket Canada Scotiabank School Program*

Le Cricket Canada Scotiabank School Program a été mis sur pied en 2009 afin d'apprendre le cricket aux enfants des écoles primaires du Canada et d'en assurer la promotion<sup>162</sup>. Répandu dans plusieurs pays, le cricket n'est généralement pas pratiqué par les jeunes Canadiens, mais il est populaire dans bon nombre de communautés de nouveaux arrivants. En présentant le cricket aux élèves des écoles primaires partout au pays, on donne aux enfants et aux jeunes immigrants l'occasion de participer à des activités récréatives qu'ils connaissent bien et de nouer des liens avec d'autres jeunes.

#### **Programmes et services tenant compte des différences culturelles**

##### *Plan d'action en matière de relations interculturelles (SSLDS)*

À Montréal, le Service des sports, des loisirs et du développement social (SSLDS) a élaboré un plan d'action en matière de relations interculturelles en vue de répondre aux



besoins récréatifs de citoyens diversifiés sur le plan ethnoculturel<sup>147</sup>. Ce plan d'action vise à élaborer des programmes d'adaptation à la diversité et de formation interculturelle pour les employés<sup>147</sup>. Par exemple, lorsque des raisons religieuses et culturelles ont donné lieu à des demandes répétées en faveur de l'établissement d'un horaire de piscine distinct pour les hommes et les femmes, la Ville de Montréal a organisé des séances distinctes et s'est assurée que les participants avaient suffisamment d'intimité pour se sentir à l'aise et participer aux activités.

### **Structures qui réduisent les obstacles financiers**

#### *Politique d'accueil de la Ville de Toronto*

La Politique d'accueil de la Ville de Toronto permet aux familles et aux personnes qui ont des difficultés financières de participer aux programmes de loisirs de Toronto en adhérant au Programme d'accueil, qui donne droit à l'accès gratuit aux programmes<sup>48</sup>. Afin de faciliter le processus d'adhésion à la Politique d'accueil, la Ville diffuse des formulaires de demande en 18 langues.

#### *Positive Recreation Opportunities for Kids*

De même, le service Positive Recreation Opportunities for Kids, offert par la division récréative et culturelle de la Ville de Thunder Bay, associe des commanditaires à des enfants ou à des jeunes dans le besoin pour leur permettre de participer à des activités récréatives communautaires<sup>46</sup>.

## 17. COUVERTURE MÉDIATIQUE ET REPRÉSENTATION FAVORABLES

Les « médias » peuvent être décrits au mieux comme des moyens d'échanger et de communiquer de l'information. Ils englobent la radio, la télévision, les journaux et les sources Internet. Les médias servent aussi à diffuser (et pas seulement à échanger) de l'information. Le pouvoir des médias dépend de leur capacité 1) d'influencer la perception des destinataires à l'égard des nouveaux arrivants et de l'immigration et 2) d'agir comme moyen à utiliser par les immigrants et les réfugiés pour obtenir des renseignements et évaluer la perception de la société à l'égard des nouveaux arrivants (soit un indicateur de la mesure dans laquelle une collectivité est accueillante).

Tout indique que la mesure dans laquelle les questions relatives à l'immigration sont politisées et décrites dans les médias influe sur les attitudes à l'égard des immigrants et de l'apport d'immigrants. Par exemple, en Australie, l'attitude à l'égard des immigrants est devenue moins favorable au milieu des années 1980 pendant un débat sur la prétendue « asianisation » de l'Australie<sup>122</sup>.

Tableau 17 : Résumé des résultats, des processus et des structures clés, et exemples de pratiques exemplaires associées à une couverture médiatique et à une représentation favorables des nouveaux arrivants.

Résultats	Processus et structures clés	Exemples de pratiques exemplaires
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Portraits positifs des nouveaux arrivants dans les médias</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Processus qui encouragent les collectivités à contester la couverture médiatique négative des nouveaux arrivants</li> <li>• Lignes directrices et règlements du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Présence des médias pour les groupes de nouveaux arrivants</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programmes dans diverses langues</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ OMNI Television</li> </ul>

## Indicateurs de résultats clés

### *Portraits positifs des nouveaux arrivants dans les médias*

En tant que source d'information pour bon nombre de Canadiens, les médias ont le pouvoir de façonner les questions sociales, d'influer sur la façon dont les personnes comprennent le monde et d'influencer considérablement la manière dont la population perçoit l'identité canadienne<sup>121</sup>. Par conséquent, les médias détiennent un certain pouvoir dans l'orientation du discours public, et cela a des répercussions sur la manière dont les Canadiens réagissent et se comportent à l'égard des nouveaux arrivants. C'est particulièrement vrai lorsqu'une nouvelle reçoit l'attention de plusieurs médias d'information. Un exemple est l'arrivée de migrants sans papiers d'identité sur la côte de la Colombie-Britannique en 1999, qui a souvent été présentée comme une question de sécurité nationale<sup>83</sup>.

En plus d'événements particuliers, certaines cibles reçoivent une attention médiatique excessive, plus précisément les nouveaux arrivants musulmans et les musulmans canadiens, qui ont été associés à des activités terroristes en raison de l'importance accordée aux nouvelles concernant certains membres de ces groupes<sup>121</sup>. Une table ronde régionale organisée par les représentants du Projet de recherche sur les politiques a traité la question de la diversité au Canada et a conclu que la faible connaissance de la religion de la part des médias et des intervenants clés dans les collectivités locales a diminué la capacité des Canadiens d'aborder ouvertement les défis que pose l'adaptation religieuse<sup>110</sup>. Un exemple frappant est celui d'Hérouxville, au Québec, où des résidents ont décrété que les femmes ne pouvaient être brûlées ni lapidées. Trop souvent, les médias couvrent de tels incidents sans mentionner que la majorité des musulmans n'appuient pas ces pratiques<sup>114</sup>. Plus important encore, la Ville a adopté ces règles sans qu'aucun cas de ce genre se soit produit et sans l'aval des musulmans au Canada. En dehors de certains incidents, les immigrants continuent d'être décrits comme différents sur le plan des valeurs et des comportements, et ils sont trop souvent présentés dans les médias comme des personnes qui ne s'intègrent pas à la société canadienne<sup>67</sup>.

En tant que cibles de préjugés de la part des médias, les nouveaux arrivants ne doivent pas seulement faire face à des attitudes négatives ou à la discrimination. On a pu démontrer qu'une couverture médiatique négative avait une incidence sur le sentiment de bien-être et l'estime de soi des nouveaux arrivants, et sur leur identification à leur nouveau pays. Elle peut aussi entraîner la dépression et un sentiment d'isolement<sup>79</sup>.

### *Présence des médias pour les groupes de nouveaux arrivants*

Jusqu'ici, nous avons traité les médias comme une source de résultats négatifs pour les nouveaux arrivants, mais des recherches récentes ont aussi permis de conclure qu'en tant qu'outils d'information, les médias peuvent aider les nouveaux arrivants à se réinstaller et à s'adapter. Les recherches sur les médias en langue chinoise tendent à indiquer que les nouveaux arrivants chinois bénéficient énormément de l'accès à ceux-ci en raison de l'abondance de renseignements présentés et de leur présentation sous des formes qui leur sont familières. Les médias en langue chinoise – notamment en ce qui a trait aux questions nationales, provinciales et locales – facilitent l'intégration en faisant la promotion de l'accès à la propriété, des possibilités de formation et de l'entrepreneuriat<sup>79</sup>.

Bien que Toronto offre des présentations médias en plusieurs langues sur des questions nationales, régionales et locales, ce n'est pas le cas dans bon nombre d'autres villes. L'influence positive de cet outil et sa capacité d'améliorer l'accès à l'information tendent à indiquer que les villes et les collectivités doivent en faire davantage pour fournir ce genre de service aux nouveaux arrivants comme moyen de faciliter leur transition et leur intégration.

### **Processus et structures clés à l'appui de ces résultats**

*Processus qui encouragent les collectivités à contester la couverture médiatique négative des nouveaux arrivants*

Une représentation médiatique négative des nouveaux arrivants diminue la probabilité qu'ils se sentent les bienvenus dans les collectivités où ils vivent. En plus de la réglementation normale sur les médias en vigueur au Canada, il serait utile de sensibiliser davantage la population à l'importance de contester les médias (ou une petite partie d'entre eux) comme la source d'information par excellence et d'élargir les sources de renseignements offertes aux résidents et aux élites locales. Cela est particulièrement important pour les personnes qui vivent ou travaillent dans des régions présentant une faible diversité ethnique, où il est reconnu que les médias dominent particulièrement la perception de la population locale à l'égard des nouveaux arrivants et de l'immigration<sup>121</sup>.

*Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes*

Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) est l'organisme de réglementation qui surveille toutes les activités des médias et des télécommunications, et s'assure que toute manifestation de discours haineux est sanctionnée. Par conséquent, il joue un rôle important dans la définition du contenu médiatique, en particulier quand il s'agit de la représentation des nouveaux arrivants et des minorités.

*Programmes dans diverses langues*

En offrant des programmes dans diverses langues, les médias d'information peuvent s'assurer qu'ils touchent les communautés de nouveaux arrivants. Par conséquent, ils peuvent réduire le sentiment d'isolement des immigrants et leur fournir des renseignements utiles qui facilitent le processus d'intégration.

### **Exemples de pratiques exemplaires**

#### **Programmes dans diverses langues**

*OMNI Television<sup>133</sup>*

OMNI Television est un réseau de télévision multilingue et multiculturelle en direct et gratuit, propriété de Rogers Communications Inc. et offert actuellement à Toronto, Vancouver, Calgary et Edmonton. Cette station de télévision diffuse le téléjournal en diverses langues (selon l'endroit) et le contenu comprend généralement des nouvelles canadiennes traduites dans l'une de ces langues, en plus de bulletins d'actualité

des pays où ces langues sont parlées couramment. Elle diffuse également des documentaires et des films dans ces langues.

## **UN PROGRAMME BIEN ÉTAYÉ POUR L'AVENIR**

Comme cet examen de la documentation le montre clairement, il reste encore bien du travail à faire pour comprendre les caractéristiques d'une collectivité accueillante. Dans la présente section, nous examinons les stratégies à suivre pour faire progresser ce programme. Tout d'abord, nous décrivons brièvement le genre de travail qui est nécessaire pour renforcer notre capacité de définir les caractéristiques clés d'une collectivité accueillante et les indicateurs qui peuvent être utilisés au mieux pour évaluer ces caractéristiques. Nous proposons ensuite un cadre pour travailler à l'établissement de collectivités plus accueillantes dans lequel ces indicateurs servent de fondement à la mise en œuvre systématique des nouveaux programmes et politiques, puis à des recherches visant à évaluer leur efficacité.

### **Détermination des caractéristiques d'une collectivité accueillante et évaluation des pratiques exemplaires**

La documentation actuelle sur les collectivités accueillantes présente un sérieux inconvénient, car il n'y a pas eu de programme de recherche suivi et systématique sur chacune des caractéristiques susmentionnées, leurs indicateurs présumés et les résultats associés à leur présence dans une collectivité, seuls ou conjointement avec d'autres caractéristiques. Pour y remédier, il faut d'abord déterminer l'état final que nous visons. Voulons-nous attirer et retenir les immigrants dans une collectivité? Les intégrer pleinement à la vie de la collectivité et du Canada? Atteindre un niveau élevé de satisfaction de vivre pour les immigrants et les membres de la collectivité établie? Tous ces objectifs à la fois? Une fois que cet état final est déterminé et que les moyens d'y arriver sont mis en place, on peut instaurer un programme de recherche systématique afin d'examiner dans quelle mesure chacune des caractéristiques d'une collectivité accueillante contribue à l'atteinte de ce résultat visé, et le processus dynamique par lequel elles s'appuient et se renforcent mutuellement. Par exemple, il se peut que les possibilités d'emploi soient particulièrement efficaces pour attirer les immigrants dans une collectivité lorsque celle-ci est par ailleurs connue pour avoir une attitude positive généralisée à l'égard des immigrants et de la diversité culturelle.

De même, plusieurs initiatives qu'on a désignées comme des pratiques exemplaires n'ont pas un fondement empirique très solide, et on a accordé peu d'attention aux caractéristiques particulières qui contribuent à leur réussite éventuelle. Par conséquent, il est aussi essentiel d'étudier systématiquement les programmes qui ont été désignés comme des pratiques exemplaires, en s'attachant à déterminer leurs éléments clés.

### **Travailler à l'établissement de collectivités accueillantes**

Afin de travailler systématiquement à l'établissement d'une collectivité accueillante, nous proposons une démarche en cinq étapes :

- 1. Évaluation globale et détaillée de l'état actuel de la collectivité.**
- 2. Établissement d'objectifs à court et à long termes.**

- 3. Mise en œuvre (modification) de politiques et de programmes qui visent à corriger les lacunes et les faiblesses et à travailler à l'atteinte de ces objectifs.**
- 4. Recherches systématiques visant à évaluer l'efficacité de ces politiques et de ces programmes.**
- 5. Évaluation permanente des résultats de la collectivité, et rétroaction à l'étape 2.**

Avant de commencer à travailler à l'établissement d'une collectivité accueillante, on doit savoir où en est actuellement la collectivité, et connaître ses lacunes et ses faiblesses éventuelles. Même si une telle évaluation peut inclure un examen de l'état général de la collectivité par rapport à l'état final visé décrit ci-dessus (p. ex. nombre d'immigrants qui arrivent chaque année, nombre de ceux qui restent dans la collectivité, satisfaction de vivre des résidants), il est particulièrement important d'évaluer les indicateurs précis associés aux caractéristiques d'une collectivité accueillante. Cette évaluation fournit une base de référence essentielle pour l'évaluation des progrès ultérieurs, les indicateurs signalant aussi des objectifs précis pour l'intervention.

Ensuite, il faut établir des objectifs à court et à long termes que la collectivité peut poursuivre de façon réaliste. Encore une fois, il est particulièrement important, à ce stade-ci, de mettre l'accent sur les indicateurs, car ils fournissent des renseignements concrets sur les genres de politiques et de programmes susceptibles d'être efficaces dans l'atteinte de ces objectifs. Par exemple, l'objectif consistant à retenir davantage d'immigrants qui arrivent dans une collectivité n'indique pas comment y parvenir, alors que l'objectif consistant à réduire le taux de chômage et à améliorer l'accès à un logement adéquat et abordable pour les immigrants suggère le genre de politiques et de programmes qui devraient être mis en œuvre. En fait, lorsque nous considérons les indicateurs dans nos tableaux ci-dessus comme des résultats par opposition aux processus et aux structures, nous suggérons les types de processus et de structures qui pourraient être mis en place afin d'atteindre des résultats précis.

Même si nous avons suggéré qu'il était utile d'évaluer l'état actuel de la collectivité avant d'établir des objectifs, il est important de tenir compte du fait que ces deux étapes sont susceptibles d'interagir, en s'influençant l'une l'autre de plusieurs façons. Par exemple, bien qu'une évaluation puisse faire ressortir les lacunes et les faiblesses des objectifs de la collectivité qui doivent être corrigées, il est également vrai que les objectifs sont susceptibles de déterminer les indicateurs clés qui sont mesurés pendant l'étape de l'évaluation. Par conséquent, les deux premières étapes peuvent comprendre un processus itératif, où l'évaluation initiale entraîne l'établissement des objectifs qui, à leur tour, engendrent d'autres évaluations plus détaillées.

À la suite des deux premières étapes, il convient de mettre en œuvre, de manière systématique, des politiques et des programmes ciblés (ou de modifier les politiques et les programmes existants). Comme nous l'avons déjà mentionné, l'utilisation d'indicateurs précis pour évaluer la chaleur de l'accueil réservé par une collectivité et pour fixer les objectifs communautaires facilite la détermination des politiques et des programmes qui ciblent expressément ces indicateurs. Bien entendu, les politiques et les programmes peuvent être mis en place à l'échelon local, régional ou national. Sans égard à l'ordre de gouvernement qui met de l'avant les politiques et les programmes, le travail sur le terrain

effectué à l'échelon local est essentiel pour déterminer les besoins et préciser les mesures qui permettront d'atteindre au mieux les résultats souhaités.

C'est l'étape à laquelle le processus connaît souvent des ratés. À défaut de mener des recherches plus poussées pour évaluer l'efficacité des politiques et des programmes, on pourrait consacrer des fonds à des interventions sans savoir si elles donnent réellement les résultats souhaités ou si elles sont à l'origine des résultats constatés. Par conséquent, il est essentiel d'aller au-delà de la seule mise en œuvre des nouveaux programmes et politiques qui corrigent les lacunes et les faiblesses pour évaluer systématiquement leur efficacité. Une telle évaluation peut, une fois encore, se faire à l'aide des indicateurs associés aux caractéristiques d'une collectivité accueillante qui fourniront une mesure de la réussite. D'autres modifications pourront ensuite être apportées afin d'améliorer la qualité de ces programmes et de ces politiques, et d'éliminer ceux et celles qui laissent vraiment à désirer. Des évaluations répétées au fil du temps sont également utiles pour déterminer si les politiques et les programmes continuent d'être efficaces malgré l'évolution de la situation et des conditions dans la collectivité.

Même s'il est essentiel d'évaluer les politiques et les programmes particuliers, il est vrai que l'évaluation permanente des résultats de la collectivité est un élément crucial des efforts visant à établir des collectivités accueillantes. En comparant cette évaluation avec les conditions de base initiales, il est possible de déterminer si les objectifs à court et à long termes sont atteints, si de nouveaux objectifs doivent être fixés et, de façon générale, constater les progrès qui ont été réalisés. On peut ensuite établir un processus itératif où les différentes étapes des efforts en vue d'établir une collectivité accueillante sont réexaminées.



## **CONCLUSION**

Dans le présent rapport, nous avons fourni un survol de l'état actuel des connaissances concernant les collectivités accueillantes et cherché à déterminer les lacunes dans la documentation et le travail à réaliser pour les corriger. Nous avons également présenté un cadre de travail pour une approche en cinq étapes des efforts visant à établir une collectivité accueillante. Ces efforts sont essentiels, car la proportion d'immigrants au Canada continue d'augmenter et nous cherchons à trouver la meilleure façon d'offrir un accueil plus chaleureux dans l'ensemble du pays.

## RÉFÉRENCES

1. Abraham, A., et S. Rahman. « The community interpreter: A critical link between clients and service providers », dans S. Gurugue et E. Collins (éd.), *Working with Immigrant Women: Issues and Strategies for Mental Health Professionals*, Toronto (Canada), Centre de toxicomanie et de santé mentale (2008), p. 103-118.
2. Abu-Ayyash, C., et P. Brochu. « La spécificité de l'immigration selon la destination : regard sur la région de Waterloo », *Nos diverses cités*, 2 (été 2006), p. 23-29.
3. Access Alliance Multicultural Community Health Centre. *Best practices for working with homeless immigrants and refugees* (2003), téléchargé le 23 mars 2010 du site : [http://ceris.metropolis.net/Virtual%20Library/housing\\_neighbourhoods/AccessAlliance/Report.pdf](http://ceris.metropolis.net/Virtual%20Library/housing_neighbourhoods/AccessAlliance/Report.pdf)
4. Adult High School. *Adult high school profile 2008-2009* (2007), téléchargé le 5 décembre 2009 du site : <http://adulths.4poyntzdeziqn.com/content.php?doc=2>
5. Allen, H. *Sit next to someone different every day: How public transport contributes to inclusive communities* (2008), téléchargé le 5 décembre 2009 du site de Thredbo : International Conference Series on Competition and Land Ownership in Land Passenger Transport : <http://www.thredbo.itls.usyd.edu.au/papers/>
6. Anderson, C. G., et J. H. Black. « The political integration of newcomers, minorities, and the Canadian-born: Perspectives on naturalization, participation, and representation », dans J. Biles, M. Burstein et J. Frideres (éd.), *Immigration and integration in Canada: In the twenty first century*, Kingston (Ontario), Canada, School of Policy Studies de l'Université Queen's (2008), p. 45-75.
7. Andrew, C., et C. Nicholson. « Services sociaux », [rapport du forum sur le projet Ottawa : notre diverse cité], *Nos diverses cités*, 4 (automne 2007), p. 77-78.
8. Arsenault, K. J. « L'immigration et l'établissement à l'Île-du-Prince-Édouard », *Nos diverses cités*, 5 (printemps 2008), p. 63-68.
9. Ashton, S., N. Baker et A. Parandeh. *Building caring communities: The contributions of immigrant volunteers* (2006), téléchargé le 23 mars 2010 du site de Community Volunteer Connections : <http://www.volunteerconnections.net/buildingCaringCommunities.pdf>
10. Association of Municipalities of Ontario. *Putting out the welcome mat: Why immigration matters to Ontario's municipalities* (septembre 2008), téléchargé le 9 octobre 2009 du site :

- <http://www.amo.on.ca/AM/Template.cfm?Section=Home&TEMPLATE=/CM/ContentDisplay.cfm&CONTENTID=151503>
11. Bahbhani, K. *The changing face of Kelowna: Best practices for creating a welcoming community*, article présenté à l'Intercultural Society of the Central Okanagan (juillet 2008), téléchargé le 30 novembre 2009 du site : <http://www.interculturalkelowna.com/docs/best-practices.doc>
  12. Baumeister, R. F., et M. R. Leary. « The need to belong: Desire for interpersonal attachments as a fundamental human motivation. », *Psychological Bulletin*, 117 (1995), p. 497-529.
  13. Belkhodja, C. *Vers une collectivité accueillante? Quelques observations dans la région de Moncton* (non daté), téléchargé le 22 octobre 2009 du site : [http://canada.metropolis.net/policypriority/welcoming\\_recent\\_f.htm](http://canada.metropolis.net/policypriority/welcoming_recent_f.htm)
  14. Bennett, G. G., L. H. McNeill, K. Y. Wolin, D. T. Duncan, E. Puleo et K. M. Emmons. « Safe to walk? Neighbourhood safety and physical activity among public housing residents », *PLOS Medicine*, 4 (2007), p. 1599-1607.
  15. Berry, B.A.. *The ten domains of customer satisfaction* (1998), téléchargé le 13 décembre 2009 du site : <http://www.whatcustomerswant.org/satisfactionresearch/tendomainssatisfaction.html>
  16. Biles, J., et H. Ibrahim. « Religious diversity in Canada: In the shadow of Christian privilege », *Diversité canadienne = Canadian Diversity*, 4 (automne 2005), p. 67-70.
  17. Programme Parents-Secours Canada. *Le programme* (2008), téléchargé le 6 décembre 2009 du site : <http://www.blockparent.ca/FR/about.htm>
  18. Borgen, W. A., N. E. Amundson et H. G. Harder. « The experience of underemployment », *Journal of Employment Counseling*, 25 (1988), p. 149-159.
  19. Boucher, C. « Logement social à Ottawa », *Nos diverses cités*, 4 (automne 2007), p. 55-57.
  20. Brock, S. *Changing the mind of the city: The role of the Hastings Institute/EEO in building multicultural readiness in Vancouver's host society* (document de travail de Metropolis BC n° 07-13) (mai 2007), téléchargé le 22 mars 2010 du site de Metropolis BC Centre of Excellence for Research on Immigration and Diversity : <http://mbc.metropolis.net/assets/uploads/files/wp/2007/WP07-13.pdf>
  21. Calgary Catholic Immigration Society. « Innovation in Integration Steering Committee », *A call to action: Leading the way to successful immigrant*

- integration* (décembre 2004), téléchargé le 19 novembre 2009 du site :  
<http://culture.alberta.ca/humanrights/bibliography/Calgary%20Catholic%20Immigration%20Society/A%20Call%20to%20Action.pdf>
22. Calgary Health Region, Mental Health Diversity Program. *A directory of multi-lingual resources to support culturally diverse clients* (avril 2005), téléchargé le 28 novembre 2009 du site :  
[http://www.calgaryhealthregion.ca/programs/diversity/diversity\\_resources/library/mental\\_health\\_multiling\\_dir.pdf](http://www.calgaryhealthregion.ca/programs/diversity/diversity_resources/library/mental_health_multiling_dir.pdf)
23. Service de police de Calgary. *Caribbean/Latin Americas* (2009), téléchargé le 5 février 2010 du site : <http://www.calgarypolice.ca/community-cariblat.html>
24. Service de police de Calgary. *Diversity education* (2009), téléchargé le 5 février 2010 du site : <http://www.calgarypolice.ca/community-diversity.html>
25. Service de police de Calgary . *South Asia* (2009), téléchargé le 5 février 2010 du site : <http://www.calgarypolice.ca/community-southasia.html>
26. Campbell, R. « Le YMCA-YWCA de Saint-John », *Nos diverses cités*, 5 (printemps 2008), p. 69-72.
27. Canadian Centre for Victims of Torture. *Programs and services* (2004), téléchargé le 12 décembre 2009 du site : <http://www.ccvv.org/programs.html>
28. Association canadienne de justice pénale. *Des communautés plus sûres : une stratégie nationale de prévention du crime* (1989), téléchargé le 22 novembre 2009 du site : <http://www.ccja-acjp.ca/fr/sures.html>
29. Canadian International Peace Project. *Somali-Jewish mentorship project information session* (2009), téléchargé le 13 décembre 2009 du site : [http://www.canadianipp.org/en/pdf\\_files/PressRelease.pdf](http://www.canadianipp.org/en/pdf_files/PressRelease.pdf)
30. Canadian Urban Transit Association. *Canadian transit ridership breaks all-time record in 2008* (2009), téléchargé le 7 décembre 2009 du site : [http://www.cutaactu.ca/en/canadian\\_transit\\_ridership\\_breaks\\_all\\_time\\_record\\_in\\_2008](http://www.cutaactu.ca/en/canadian_transit_ridership_breaks_all_time_record_in_2008)
31. Carter, T. « The influence of immigration on global city housing markets: The Canadian perspective », *Urban Policy and Research*, 23(3) (2005), p. 265-286.
32. Carter, T. *Planifier la venue de nouveaux arrivants au centre-ville de Winnipeg* (non daté), téléchargé le 22 octobre 2009 du site : [http://canada.metropolis.net/policypriority/welcoming\\_recent\\_f.htm](http://canada.metropolis.net/policypriority/welcoming_recent_f.htm)

33. *Centre catholique pour immigrants* (2007), téléchargé le 18 novembre 2009 du site : <http://www.cic.ca/index-f.php>
34. Centre catholique pour immigrants. *Maison Thérèse Dallaire* (2007), téléchargé le 6 mars 2010 du site : <http://www.cic.ca/services-reception-dallaire-f.php>
35. Centre de toxicomanie et de santé mentale. *Ressources multilingues* (2009), téléchargé le 28 novembre 2009 du site : [http://www.camh.net/fr/About\\_Addiction\\_Mental\\_Health/Multilingual\\_Resource\\_s/index.html](http://www.camh.net/fr/About_Addiction_Mental_Health/Multilingual_Resource_s/index.html)
36. Chatham-Kent. *Know your rights! Community and police relations* (non daté), téléchargé le 23 novembre 2009 du site : <http://www.ckpolice.com/Userfiles/file/CCCK%20Booklet%20With%20Cover.pdf>
37. Citoyenneté et Immigration Canada. *Plan stratégique concernant les services d'établissement et la formation linguistique – Accord Canada-Ontario sur l'immigration* (2007), téléchargé le 6 décembre 2009 du site : <http://www.cic.gc.ca/francais/ressources/publications/etablissement/acoi-plan.asp>
38. Citoyenneté et Immigration Canada. *Le Canada et les nouveaux arrivants* (2006), téléchargé le 12 décembre 2009 du site : <http://www.cic.gc.ca/francais/ressources/publications/nouveaux/section-04.asp>
39. Citoyenneté et Immigration Canada. *Rapport annuel au Parlement sur l'immigration, 2006, section 5* (2006), téléchargé le 6 mars 2010 du site : <http://www.cic.gc.ca/francais/ressources/publications/rapport-annuel2006/section5.asp>
40. Citoyenneté et Immigration Canada. *Évaluation du Programme d'accueil* (2004), téléchargé le 12 décembre 2009 du site : <http://www.cic.gc.ca/francais/ressources/evaluation/prog-daccueil/constatations.asp>
41. *Initiative : une ville pour toutes les femmes*. (Non daté), téléchargé le 12 décembre 2009 du site : <http://www.cawi-ivtf.org/FR/home.html>
42. Ville de Coquitlam. *Coquitlam wins cultural capital grant* (2008), téléchargé le 28 novembre 2009 du site : <http://www.coquitlam.ca/Media+Centre/News+Releases/Celebrations+and+Awards/Coquitlam+Wins+Cultural+Capital+Grant.htm>
43. Ville de Hamilton. *City services listing* (2009), téléchargé le 11 décembre 2009 du site : <http://www.city.hamilton.on.ca/CityServices/>

44. Ville de London et Centraide de London-Middlesex. *Welcoming cultural diversity in London* (2006), téléchargé le 12 décembre 2009 du site :  
[http://www.london.ca/About\\_London/PDFs/WCDReportCardApr22.pdf](http://www.london.ca/About_London/PDFs/WCDReportCardApr22.pdf)
45. Ville d'Ottawa. *Résidents* (2009), téléchargé le 11 décembre 2009 du site :  
[http://www.city.ottawa.on.ca/residents/index\\_fr.html](http://www.city.ottawa.on.ca/residents/index_fr.html)
46. Ville de Thunder Bay. *Positive recreation opportunities for kids* (non daté), téléchargé le 27 novembre 2009 du site :  
<http://www.prokidsthunderbay.com/home.htm>
47. Ville de Toronto. *Immigrant and Refugee Housing Committee* (2009), téléchargé le 6 mars 2010 du site : <http://www.toronto.ca/housing/irhc.htm>
48. Ville de Toronto. *Welcome policy* (2009), téléchargé le 28 novembre 2009 du site :  
[http://www.toronto.ca/parks/brochures/welcome\\_policy.htm](http://www.toronto.ca/parks/brochures/welcome_policy.htm)
49. Ville de Toronto. *Roundtable on access, equity, and human rights* (non daté), téléchargé le 12 décembre 2009 du site :  
[http://www.toronto.ca/committees/rt\\_accessequity.htm](http://www.toronto.ca/committees/rt_accessequity.htm)
50. Conference Board du Canada. *Education and skills: High-school graduation rate* (2009), téléchargé le 6 décembre 2009 du site :  
<http://www.conferenceboard.ca/HCP/Details/education/high-school-graduation-rate.aspx>
51. Cottrell, B. « Prestation de services aux femmes immigrantes du Canada atlantique », *Nos diverses cités*, 5 (2008), p. 152-157.
52. Prévention du crime Ottawa. *Review of the roots of youth violence* (décembre 2007), téléchargé le 26 novembre 2009 du site :  
<http://www.children.gov.on.ca/htdocs/French/topics/youthandthelaw/roots/index.aspx>
53. Dib, K., et B. Sriraman. « Le mythe de la ghettoïsation dans le Canada urbain et le ghetto français », *Plan*, 1 (2008), p. 25- 29.
54. Dean, J. A., et K. Wilson. « 'Education? It is irrelevant to my job now. It makes me very depressed...': Exploring the health impacts of under/unemployment among highly skilled recent immigrants in Canada. », *Ethnicity and Health*, 14, (2009) p. 185-204.
55. Dion, K. L. « The social psychology of perceived prejudice and discrimination », *Psychologie canadienne = Canadian Psychology*, 43 (2002), p. 1-10.

56. Dobrowolsky, A., et E. Tastsoglou. « Femmes, sexe et réseaux », *Nos diverses cités*, 5 (printemps 2008), p. 90-93.
57. Dowding, J., et F. A. Razi. « Appel à l'action : pour ouvrir la voie à une intégration efficace des immigrants », *Nos diverses cités*, 2 (été 2006), p. 180-187.
58. Ebaugh, H. R., et J. S. Chafetz. *Religion and the new immigrants: Continuities and adaptations in immigrant congregations* (2000), Walnut Creek, Californie, AltaMira.
59. Ebaugh, H. R., et P. Pipes. « Immigrant congregations as social service providers: Are they safety nets for welfare reform? », dans P. Nesbitt (éd.), *Religion and Social Policy* (2001), Walnut Creek, Californie, AltaMira, p. 95-110.
60. Eccles, J., et B. Barber. « Student council, volunteering, basketball or marching band: What kind of extracurricular involvement matters? », *Journal of Adolescent Research*, 14 (1999), p. 10-43.
61. Edmonton Mennonite Centre for Newcomers. *Rise 2010 community awards* (non daté), téléchargé le 6 mars 2010 du site : <http://www.emcn.ab.ca/RISE2010/RISE2010CommunityAwards/tabid/250/Default.aspx>
62. *Empowerment of immigrant and refugee women who are victims of violence in their intimate relationships*, Rapport produit pour le Justice Institute de la Colombie-Britannique (2007), téléchargé le 4 novembre 2009 du site : <http://www.jibc.ca/cccs/CustSol/Publications.html>
63. Esses, V. M., G. Hodson et J. F. Dovidio. « Public attitudes toward immigrants and immigration: Determinants and policy implications », dans C. M. Beach, A. G. Green et J. G. Reitz (éd.), *Canadian immigration policy for the 21<sup>st</sup> century*, Montréal, Canada, McGill Queen's Press (2003), p. 507-535.
64. Fanfair, R. « Mentoring program helps new immigrants adapt », *Share News* (novembre 2009), téléchargé le 6 mars 2010 du site de Mentoring Partnership : <http://www.thementoringpartnership.com/news/mentoring-program-helps-new-immigrants-adapt/>
65. Fanshawe College. *Gateway for international professionals* (non daté), téléchargé le 1<sup>er</sup> décembre 2009 du site : <http://www.fanshawec.ca/EN/BridgingPrograms/bridging.asp>
66. Feldman, D. C. « The nature, antecedents, and consequences of underemployment », *Journal of Management*, 22 (1996), p. 385-409.

67. Fleras, A., et J. Kunz. *Media and minorities: Representing diversity in a multicultural Canada* (2001), Toronto, Canada, Thompson Educational Press.
68. Fortin, J., et P. J. Loewen. *Prejudice and asymmetrical opinion structures: Public opinion toward immigration in Canada* (juin 2004), communication présentée au Congrès annuel de l'Association canadienne de science politique, Manitoba, Canada, téléchargé le 30 novembre 2009 du site : <http://www.cpsa-acsp.ca/papers-2004/Loewen-Fortin.pdf>
69. Foster, B. « Point de vue d'un fournisseur de services d'établissement de l'Atlantique », *Nos diverses cités*, 5 (printemps 2008), p. 79-82.
70. Furrer, C., et E. Skinner. « Sense of relatedness as a factor in children's academic engagement and performance », *Journal of Educational Psychology*, 95 (2003), p. 148-162.
71. Gallant, N. « Comment les réseaux sociaux contribuent à attirer, à intégrer et à retenir les immigrants », *Nos diverses cités*, 5 (printemps 2008), p. 83-86.
72. Gilmore, J. *Les immigrants sur le marché du travail canadien en 2008 : analyse de la qualité de l'emploi* (n° 71-606-X au catalogue, n° 5) (2009), téléchargé le 4 décembre 2009 du site de Statistique Canada : <http://www.statcan.gc.ca/pub/71-606-x/71-606-x2009001-fra.pdf>
73. Gilmore, J. *Série d'analyses sur la population active immigrante. Les immigrants sur le marché du travail canadien en 2007* (n° 71-606-X2008003 au catalogue) (2008), téléchargé le 2 décembre 2009 du site de Statistique Canada : <http://www.statcan.gc.ca/pub/71-606-x/71-606-x2008003-fra.pdf>
74. Gouvernement de l'Alberta. *Workshops* (2009), téléchargé le 28 novembre 2009 du site : <http://www.albertahumanrights.ab.ca/education/workshops.asp>
75. Gouvernement du Canada. *Un Canada pour tous - Plan d'action canadien contre le racisme* (2005), téléchargé le 23 novembre 2009 du site : <http://dsp-psd.pwgsc.gc.ca/Collection/CH34-7-2005F.pdf>
76. Greenwood, C. R., B. T. Horton et C. A. Utley. « Academic engagement: Current perspectives on research and teaching », *School Psychology Review*, 31 (2002), p. 328-349.
77. Guelph Community Health Centre. *Guelph CHC: Growing healthy together* (2008), téléchargé le 6 mars 2010 du site : <http://www.guelphchc.ca/>
78. Halliburton, J. « Créer un effectif exemplaire pour l'avenir : les initiatives de Winnipeg en matière d'équité et de diversité », *Nos diverses cités*, 6 (printemps 2009), p. 176-179.



79. Hamza, M. K., N. Yaseen, A. El-Houbi, B. Duncan et C. F. Diaz. *The psychology of media bias: Impact on Arab-American and Muslim-American communities in the USA* (juillet 2008), communication présentée à la conférence « Terrorism in the Digital Age », Amman, Jordanie, téléchargé le 22 mars 2010 du site : <http://www.arabpsynet.com/Journals/ajp/ajp20.1-P18.pdf>
80. Harrison, R., I. Gemmell et R. Heller. « The population effect of crime and neighbourhood on physical activity: An analysis of 15, 461 adults », *Journal of Epidemiology and Community Health*, 61 (2007), p. 34-39.
81. Santé Canada. *Accès aux services de santé pour les populations insuffisamment servies au Canada* (2004), téléchargé le 7 décembre 2009 du site : <http://www.hc-sc.gc.ca/hcs-sss/pubs/acces/2001-certain-equit-acces/part1-doc1-exsom-fra.php>
82. Hiebert, D., et P. Mendez. *Settling in: Newcomers in the Canadian housing market 2001-2005* (document de travail n° 08-04 de Metropolis BC) (août 2008), téléchargé le 23 mars 2010 du site Web du Metropolis British Columbia Centre of Excellence for Research on Immigration and Diversity : <http://mbc.metropolis.net/assets/uploads/files/wp/2008/WP08-04.pdf>
83. Hier, S. P., et J. L. Greenberg. « Constructing a discursive crisis: Risk, problematization and illegal Chinese in Canada », *Ethnic and Racial Studies*, 25 (2002), p. 490-513.
84. Hoernig, H. *Leçons tirées du développement des lieux de culte des nouveaux arrivants minoritaires dans la planification urbaine sur fond de diversité culturelle* (non daté), téléchargé le 6 février 2010 du site : [http://canada.metropolis.net/pdfs/Heidi\\_Hoernig\\_f.pdf](http://canada.metropolis.net/pdfs/Heidi_Hoernig_f.pdf)
85. Houle, R. et G. Schellenberg. *Évaluation par les nouveaux immigrants de leur vie au Canada* (n° 11F0019M au catalogue – N° 322) (février 2010), téléchargé le 6 mars 2010 du site Web de Statistique Canada : <http://www.statcan.gc.ca/pub/11f0019m/11f0019m2010322-fra.pdf>
86. Howard Research and Instructional Systems, Inc. *Calgary immigrant services evaluation and systems overview* (2001), téléchargé le 22 mars 2010 du site : [http://www.calgary.ca/docgallery/bu/cns/fcss/fcss\\_immigrant\\_sector\\_review\\_report.pdf](http://www.calgary.ca/docgallery/bu/cns/fcss/fcss_immigrant_sector_review_report.pdf)
87. Ressources humaines et Développement des compétences Canada. *Aperçu du Programme de reconnaissance des titres de compétences étrangers* (2008), téléchargé le 27 novembre 2009 du site : [http://www.rhdcc.gc.ca/fra/competence/reconnaissance\\_titres\\_compences/aperçu.shtml](http://www.rhdcc.gc.ca/fra/competence/reconnaissance_titres_compences/aperçu.shtml)

88. Humber Orangeville Campus. *Campus overview* (non daté), téléchargé le 5 décembre 2009 du site : <http://orangeville.humber.ca/overview.php>
89. Immigrant Women Services Ottawa. *History* (2005), téléchargé le 12 décembre 2009 du site : <http://www.immigrantwomenservices.com/history.htm>
90. Infrastructure Canada. *Fonds Chantiers Canada : les loisirs* (2009), téléchargé le 8 décembre 2009 du site : <http://www.buildingcanada-chantierscanada.gc.ca/funprog-progfin/target-viser/bcf-fcc/rec-loi-fra.html>
91. Infrastructure Canada. *Chantiers Canada – Une infrastructure moderne pour un Canada fort* (2007), téléchargé le 7 décembre 2009 du site : <http://www.buildingcanada-chantierscanada.gc.ca/plandocs/booklet-livret/booklet-livret07-fra.html>
92. Infrastructure Canada. *Feuillelet d'information – Le gouvernement du Canada intervient en faveur d'une économie plus forte, d'un environnement plus sain et de collectivités plus prospères* (2007), téléchargé le 7 décembre 2009 du site : <http://www.buildingcanada-chantierscanada.gc.ca/plandocs/bg-di/bg-di-fs-fr-fra.html>
93. Direction générale de l'intégration, Citoyenneté et Immigration Canada. *Immigrant integration in Canada: Policy objectives, program delivery, and challenges* (2001), téléchargé le 9 décembre 2009 du site : [http://atwork.settlement.org/downloads/atwork/Immigrant\\_Integration\\_in\\_Canada\\_discussion\\_paper\\_Hauck\\_May01.pdf](http://atwork.settlement.org/downloads/atwork/Immigrant_Integration_in_Canada_discussion_paper_Hauck_May01.pdf)
94. Intercultural Association of Greater Victoria. *Attracting and retaining immigrants: A tool box of ideas for smaller centres* (2<sup>e</sup> éd.) (2007), téléchargé le 23 octobre 2009 du site : [http://atwork.settlement.org/sys/atwork\\_library\\_detail.asp?passed\\_lang=EN&doc\\_id=1004483](http://atwork.settlement.org/sys/atwork_library_detail.asp?passed_lang=EN&doc_id=1004483)
95. Interquest Consulting. *Consultations on the settlement and language training services needs of newcomers* (septembre 2006), téléchargé le 24 mars 2010 du site : [http://atwork.settlement.org/downloads/atwork/CIC\\_2006\\_Consultations\\_Final\\_Report\\_Executive\\_Summary.pdf](http://atwork.settlement.org/downloads/atwork/CIC_2006_Consultations_Final_Report_Executive_Summary.pdf)
96. Investir en Ontario. *Immigration des gens d'affaires* (non daté), téléchargé le 5 décembre 2009 du site : <http://www.investinontario.com/fr/bi/default.asp>
97. Investir en Ontario. *Séances de réseautage – Passeport pour la réussite en affaires* (2009), téléchargé le 30 novembre 2009 du site : [http://www.investinontario.com/fr/bi/fr\\_events\\_networking\\_sessions.asp](http://www.investinontario.com/fr/bi/fr_events_networking_sessions.asp)

98. Janhevich, D., et H. Ibrahim. « Les musulmans au Canada : un profil démographique et indicatif, *Nos diverses cités*, 1 (printemps 2004), p. 47-54.
99. Jedwab, J. « Receiving and giving: How does the Canadian public feel about immigration and integration? », dans J. Biles, M. Burstein et J. Frideres (éd.), *Immigration and integration in Canada: In the twenty first century*, Kingston (Ontario), Canada, School of Policy Studies de l'Université Queen's (2008), p. 211-230.
100. Johnson, G. J., et W. R. Johnson. « Perceived overqualification and psychological well-being », *The Journal of Social Psychology*, 136 (1996), p. 435-445.
101. Johnson, G. J., et W. R. Johnson. « Perceived overqualification and health: A longitudinal analysis », *The Journal of Social Psychology*, 139 (1999), p. 14-28.
102. Kazemipur, A. « The market value of friendship: Social networks of immigrants », *Études ethniques au Canada = Canadian Ethnic Studies Journal*, 38 (2006), p. 47-71.
103. Kazemipur, A. *Social capital of immigrants in Canada* (document de travail n° WP04-04 présenté au CERIS) (avril 2004), téléchargé le 6 mars 2010 du site Web du Centre d'excellence des Prairies pour la recherche en immigration et en intégration : <http://pmc.metropolis.net/WorkingPapers/WP04.04.pdf>
104. Kennedy, B. P., I. Kawachi, D. Prothrow-Stith, K. Lochner et V. Gupta. « Social capital, income inequality, and firearm violent crime », *Social Science & Medicine*, 47 (1998), p. 7-17.
105. Khan, L. J., et P. C. Morrow. « Objective and subjective underemployment relationships to job satisfaction », *Journal of Business Research*, 22 (1991), p. 211-218.
106. Kirova, A. *Social isolation, loneliness and immigrant students' search for belongingness: From helplessness to hopefulness* (avril 2001), article présenté à l'Annual International Conference of the Association for Childhood Education, Toronto, Canada, téléchargé le 4 novembre 2009 du site : [http://www.eric.ed.gov/ERICWebPortal/custom/portlets/recordDetails/detailmini.jsp?\\_nfpb=true&\\_ERICExtSearch\\_SearchValue\\_0=ED455009&ERICExtSearch\\_SearchType\\_0=no&accno=ED455009](http://www.eric.ed.gov/ERICWebPortal/custom/portlets/recordDetails/detailmini.jsp?_nfpb=true&_ERICExtSearch_SearchValue_0=ED455009&ERICExtSearch_SearchType_0=no&accno=ED455009)
107. Klodawksy, F., T. Aubry, R. Nemiroff, B. Benhia, M. Young et C. Nicholson. « Groupe d'étude sur le sans-abrisme à Ottawa : une comparaison entre les sans-abri d'origine canadienne et d'origine étrangère », *Nos diverses cités*, 4 (automne 2007), p. 58-60.

108. Knight, C., et S. A. Haslam. *Your place or mine? Office space management and its implications for identification and organizational behaviour and well-being*, manuscrit non publié, School of Psychology, Université d'Exeter, Exeter, Royaume-Uni (2009).
109. Kukushkin, V. *Immigrant-friendly communities: Making immigration work for employers and other stakeholders* (octobre 2009), téléchargé le 22 octobre 2009 du site Web du Conference Board du Canada : <http://www.conferenceboard.ca/documents.aspx?did=3229>
110. Kunz, J. L., et S. Sykes. *De la mosaïque à l'harmonie : le Canada multiculturel au XXI<sup>e</sup> siècle* (2007), téléchargé le 28 novembre 2009 du site : [http://www.policyresearch.gc.ca/doclib/SR\\_div\\_Mosaic\\_f.pdf](http://www.policyresearch.gc.ca/doclib/SR_div_Mosaic_f.pdf)
111. Larose, G., et G. Tillman. *Valoriser l'expérience acquise à l'étranger par les immigrants* (2009), téléchargé le 6 février 2010 du site Web du Conseil canadien sur l'apprentissage : <http://www.ccl-cca.ca/CCL/AboutCCL/KnowledgeCentres/WorkandLearning/OurWork/ValoringImmigrants.htm?Language=FR>
112. Leslie Dan Faculty of Pharmacy, Université de Toronto. *International pharmacy graduate program* (2009), téléchargé le 30 novembre 2009 du site : <http://www.ipgcanada.ca/>
113. Li, C., G. Gervais et A. Duval. *La dynamique de la surqualification : les universitaires sous-utilisés au Canada* (2006), téléchargé le 3 septembre 2009 du site de Statistique Canada : <http://www.statcan.gc.ca/pub/11-621-m/11-621-m2006039-fra.pdf>
114. Ljunggren, D. « Town to immigrants: You can't kill women », *Reuters News* (31 janvier 2007), téléchargé le 28 novembre 2009 du site : <http://www.reuters.com/article/oddlyEnoughNews/idUSN3030245120070131>
115. Litman, T. *Evaluating public transit benefits and costs: Best practices guidebook* (non daté), téléchargé le 6 décembre 2009 du site Web du Victoria Transport Policy Institute : <http://www.vtpi.org/tranben.pdf>
116. London Cross Cultural Learner Centre. *Cross Cultural Current, issue 1* (automne 2009), téléchargé le 12 février 2010 du site : <http://www.lcclc.org/PDFS/IssueOne.pdf>
117. London Cross Cultural Learner Centre. *Jeremiah's House* (2009), téléchargé le 6 mars 2010 du site : [http://www.lcclc.org/jeremiahs\\_house.html](http://www.lcclc.org/jeremiahs_house.html)

118. London-Middlesex Immigrant Employment Council. *Mandate/structure* (2009), téléchargé le 30 novembre 2009 du site : <http://www.lmiec.ca/about-lmiec/mandatestructure>
119. Lusic, T. « Le rôle des villes secondaires : compte rendu du séminaire Immigration Series », *Nos diverses cités*, 4 (automne 2007), p. 94-98.
120. Lusic, T. *Filipino immigrants in Canada: A literature review and directions for further research on second-tier cities and rural areas* (non daté), article rédigé pour le Labour Immigrant Project, téléchargé le 30 novembre 2009 du site : <http://www.geography.ryerson.ca/hbauder/Immigrant%20Labour/Immigrant%20Labour%20Project.html>
121. Mahtani, M. « How are immigrants seen- and what do they want to see? Contemporary research on the representation of immigrants in the Canadian English-language media », dans J. Biles, M. Burstein et J. Frideres (éd.), *Immigration and integration in Canada: In the twenty first century*, Kingston, Ontario, Canada, School of Policy Studies de l'Université Queen's (2008), p. 231-251.
122. Markus, A. *Mapping social cohesion 2009: The Scanlon Foundation surveys summary report* (2009), téléchargé le 6 février 2010 du site : [http://international.metropolis.net/pdf/mapping\\_social\\_cohesion\\_report09.pdf](http://international.metropolis.net/pdf/mapping_social_cohesion_report09.pdf)
123. McClintock, N. *Understanding Canadian volunteers* (2004), téléchargé le 28 novembre 2009 du site : [http://atwork.settlement.org/sys/atwork\\_library\\_detail.asp?passed\\_lang=EN&doc\\_id=1003834](http://atwork.settlement.org/sys/atwork_library_detail.asp?passed_lang=EN&doc_id=1003834)
124. Mediacorp Canada Inc. *Annual competitions* (2009), téléchargé le 30 novembre 2009 du site : <http://www.canadastop100.com/competitions.html>
125. Mediacorp Canada Inc. *Toronto police service* (2010), téléchargé le 6 mars 2010 du site : <http://www.eluta.ca/diversity-at-toronto-police-service>
126. *Metropolis : série de conversations 9 – Régionalisation de l'immigration* (21 février 2003), téléchargé le 3 décembre 2009 du site : [http://canada.metropolis.net/research-policy/conversation/conversation\\_9f.pdf](http://canada.metropolis.net/research-policy/conversation/conversation_9f.pdf)
127. Milliken, P. *Banquet d'honneur – Contribution des immigrants* (avril 2002), téléchargé le 6 mars 2010 du site : [http://www.parl.gc.ca/information/about/people/house/speaker/speeches/speeches\\_4\\_8\\_f.html](http://www.parl.gc.ca/information/about/people/house/speaker/speeches/speeches_4_8_f.html)

128. Ministère de l'Éducation. *Plan d'action en matière d'intégration scolaire et d'éducation interculturelle* (1998), téléchargé le 1<sup>er</sup> décembre 2009 du site : [http://www.mels.gouv.qc.ca/REFORME/int\\_scol/Plan\\_f.pdf](http://www.mels.gouv.qc.ca/REFORME/int_scol/Plan_f.pdf)
129. Ministère de l'Éducation. *Une école d'avenir : politique d'intégration scolaire et d'éducation interculturelle* (1998), téléchargé le 1<sup>er</sup> décembre 2009 du site : [http://www.mels.gouv.qc.ca/REFORME/int\\_scol/Bro\\_f.pdf](http://www.mels.gouv.qc.ca/REFORME/int_scol/Bro_f.pdf)
130. *Modernizing settlement: Working in CIC's new outcomes and streams approach* (7 décembre 2007), téléchargé le 3 décembre 2009 du site : [http://atwork.settlement.org/sys/atwork\\_whatshappen\\_detail.asp?anno\\_id=2008957](http://atwork.settlement.org/sys/atwork_whatshappen_detail.asp?anno_id=2008957)
131. Munro, M. « Une responsabilité d'envergure : participation à la Coalition canadienne des municipalités contre le racisme et la discrimination », *Nos diverses cités*, 2 (été 2006), p. 91-95.
132. Nicholson, C. « Participation politique et communautaire [rapport du forum pour le projet Ottawa : notre diverse cité], *Nos diverses cités*, 4 (automne 2007), p. 81.
133. *OMNI Television* (non daté), téléchargé le 6 mars 2010 du site : <http://www.omnitv.ca/>
134. Ontario Council of Agencies Serving Immigrants. *Where can I find help in other provinces and cities in Canada?* (2009), téléchargé le 12 décembre 2009 du site : [http://www.settlement.org/sys/faqs\\_detail.asp?faq\\_id=4000684](http://www.settlement.org/sys/faqs_detail.asp?faq_id=4000684)
135. Ontario, ministère des Affaires civiques et de l'Immigration. *Community engagement in supporting settlement and integration* (décembre 2008), téléchargé le 6 mars 2010 du site : <http://www.omssa.com/lib/db2file.asp?fileid=35665>
136. Ontario, ministère des Affaires civiques et de l'Immigration. *Accord Canada-Ontario sur l'immigration* (juin 2006), téléchargé le 6 mars 2010 du site : <http://www.citizenship.gov.on.ca/english/news/2006/n20060630.shtml>
137. Ontario, ministère de l'Éducation. *Équité et éducation inclusive dans les écoles de l'Ontario : lignes directrices pour l'élaboration et la mise en œuvre de politiques* (2009), téléchargé le 1<sup>er</sup> décembre 2009 du site : <http://www.edu.gov.on.ca/fre/policyfunding/inclusiveguide.pdf>
138. Fondation Trillium de l'Ontario. *La Fondation Trillium de l'Ontario* (2009), téléchargé le 6 mars 2010 du site : <http://www.trilliumfoundation.org/>
139. Osborne, J. *Rural Manitoba housing challenge: Immigrants & temporary foreign workers in rural MB* (2008), téléchargé le 27 mars 2010 du site :

<http://pmc.metropolis.net/events/2008%20Nodeworkshops/Osbornepresentation.pdf>

140. « Ottawa : notre diverse cité : rapport de projet provisoire – janvier 2007 ». *Nos diverses cités*, 4 (automne 2007), p. 73-93.
141. Service de police d'Ottawa. *COMPAC* (2010), téléchargé le 12 mars 2010 du site : [http://www.ottawapolice.ca/fr/community/diversitymatters/compac\\_main.aspx](http://www.ottawapolice.ca/fr/community/diversitymatters/compac_main.aspx)
142. Parkin, A., et M. Mendelsohn. *A new Canada: An identity shaped by diversity* (octobre 2003), téléchargé le 22 novembre 2009 du site : [http://www.icc-icc.ca/en/assets/pdf/other/cricpapers\\_october2003.pdf](http://www.icc-icc.ca/en/assets/pdf/other/cricpapers_october2003.pdf)
143. *Passport to Safety*. (Non daté.) Téléchargé le 6 décembre 2009 du site : <http://www.passporttosafety.com/newInfo/default.php>
144. Peel Newcomer Strategy Group. *Peel Newcomer Strategy Group consultation framework* (octobre 2008), téléchargé le 9 octobre 2009 du site : <http://pnsg.knreach.com/jan09newsletter/PNSGCommConFrameworkOct-08.pdf>
145. Pillar Nonprofit Network. *Community action forum: Creating inclusive and diverse nonprofit organizations* (mars 2009), téléchargé le 22 octobre 2009 du site : [http://www.pillarnonprofit.ca/documents/Pillar\\_CAF\\_Report\\_2009FINAL.pdf](http://www.pillarnonprofit.ca/documents/Pillar_CAF_Report_2009FINAL.pdf)
146. Pillar Nonprofit Network. (Non daté.) Téléchargé le 12 décembre 2009 du site : <http://www.pillarnonprofit.ca>
147. Poirier, C. « Ambiguïtés de la gestion de la diversité dans la prestation de services en sports et loisirs », *Nos diverses cités*, 1 (printemps 2004), p. 168-171.
148. Poirier, C. *Federal-provincial-municipal relations in immigration and settlement* (mai 2003), communication présentée à la Conference on Federal-Municipal-Provincial Relations à Kingston, Ontario, Canada, téléchargé le 12 décembre 2009 du site : <http://www.queensu.ca/iigr/conf/Arch/03/03-2/Poirier.pdf>
149. Poureslami, I., K. Ng, S. Cho et S. Foster. *Bridging immigrants and refugees with ECD services: Partnership and research in the development of an effective service model* (octobre 2009), téléchargé le 18 mars 2010 du site : [http://www.successbc.ca/eng/images/stories/pdf/BIR\\_to\\_%20ECD\\_Services-FinalReport.pdf](http://www.successbc.ca/eng/images/stories/pdf/BIR_to_%20ECD_Services-FinalReport.pdf)
150. Pratt, T. C., et F. T. Cullen. « Assessing macro-level predictors and theories of crime: A meta-analysis », *Crime & Justice*, 32 (2005), p. 373-450.

151. Sécurité publique Canada. *Fonds d'action en prévention du crime* (2009), téléchargé le 6 décembre 2009 du site : <http://www.securitepublique.gc.ca/prg/cp/cpaf-index-fra.aspx>
152. Sécurité publique Canada. *Pour appuyer la mise en œuvre de la Stratégie nationale pour la prévention du crime* (2009), téléchargé le 5 février 2010 du site : <http://www.securitepublique.gc.ca/res/cp/res/ssincps-amosnpc-fra.aspx>
153. Rajulton, F. et Z. Ravanera. *Index of integration: Toward a summary measure of a multidimensional concept* (septembre 2009), communication présentée à la XXVI<sup>e</sup> Conférence de l'Union internationale pour l'étude scientifique de la population, Marrakech, Maroc.
154. Rimok, P., et R. Rouzier. « Integration policies in Quebec: A need to expand the structures? », dans J. Biles, M. Burstein et J. Frideres (éd.), *Immigration and integration in Canada: In the twenty first century*, Kingston, Ontario, Canada, School of Policy Studies de l'Université Queen's, (2008), p. 187-109.
155. Rose, D., J. Bernhard, C. Creese, I. Dyck, L. Goldring, A. McLaren, C. Nolin, V. Preston, B. Ray et E. Tastsoglou. *Policy-relevant research on immigration and settlement - Relevant for whom? A working document* (2002), téléchargé le 4 novembre 2009 du site Web du Strategic Workshop on Immigrant Women Making Place in Canadian Cities : <http://GenderImmigration.inrs-ucs.quebec.ca>
156. Université Ryerson. *Internationally-educated engineers qualification bridging program* (2009), téléchargé le 28 novembre 2009 du site : [http://www.feas.ryerson.ca/styles/1/ieeqb\\_program/index.html](http://www.feas.ryerson.ca/styles/1/ieeqb_program/index.html)
157. Sarkar, E. « La culture dans une société diversifiée [rapport du forum relatif au projet Ottawa : notre diverse cité] », *Nos diverses cités*, 4 (automne 2007), p. 89-90.
158. Schafer, J. A., B. M. Huebner et T. S. Bynum. « Citizen perceptions of police services: Race, neighbourhood context, and community policing », *Police Quarterly*, 6 (2003), p. 440-468.
159. Schellenberg, G., et H. Maheux. « Perspectives des immigrants sur leurs quatre premières années au Canada : faits saillants des trois vagues de l'Enquête longitudinale auprès des immigrants du Canada », *Tendances sociales canadiennes*, Statistique Canada, n<sup>o</sup> 11-008 au catalogue (avril 2007).
160. Schmitt, M. T., K. Davies, M. Hung et S. C. Wright. *Identity moderates the effects of Christmas displays on mood, inclusion, and self-esteem*, manuscrit soumis pour publication (2010).



161. Schuck, A. M., D. P. Rosenbaum et D. F. Hawkins. « The influence of race/ethnicity, social class, and neighbourhood context on residents' attitudes toward the police », *Police Quarterly*, 11 (2008), p. 496-519.
162. Scotiabank. *Cricket Canada and Scotiabank introduce elementary school cricket program to help create a new generation of players and fans* (2006), téléchargé le 16 mars 2010 du site :  
<http://www.cces.ca/files/pdfs/Cricket%20Canada%20and%20Scotiabank%20introduce%20elementary%20school%20cricket%20program.pdf>
163. Settlement.Org. *Settlement workers in schools (SWIS)* (2009), téléchargé le 17 mars 2010 du site :  
[http://atwork.settlement.org/sys/atwork\\_library\\_detail.asp?doc\\_id=1003365](http://atwork.settlement.org/sys/atwork_library_detail.asp?doc_id=1003365)
164. Settlement.Org. *Best practices for school settlement workers* (2007), téléchargé le 17 mars 2010 du site :  
[http://atwork.settlement.org/sys/atwork\\_library\\_detail.asp?passed\\_lang=EN&doc\\_id=1003381](http://atwork.settlement.org/sys/atwork_library_detail.asp?passed_lang=EN&doc_id=1003381)
165. Silvius, R. *Immigration and rural Canada: Research and practice* (juin 2005), téléchargé le 22 octobre 2009 du site Web du Rural Development Institute de l'Université de Brandon :  
<http://www2.brandonu.ca/organizations/rdi/publications.asp>
166. Skills International. *Frequently asked questions* (2005), téléchargé le 3 décembre 2009 du site : <http://www.skillsinternational.ca/aboutus/index-en.php>
167. Skinner, E. A., J. G. Wellborn et J. P. Connell. « What it takes to do well in school and whether I've got it: A process model of perceived control and children's engagement and achievement in school », *Journal of Educational Psychology*, 82 (1990), p. 22-32.
168. Skogan, W. G. « Concern about crime and confidence in the police: Reassurance or accountability? », *Police Quarterly*, 12 (2009), p. 301-318.
169. Sormova, M. et J. Bucklaschuk. *Enhancing and linking ethnocultural organizations and communities in rural Manitoba* (avril 2009), téléchargé le 22 octobre 2009 du site :  
<http://www2.brandonu.ca/organizations/rdi/Publications/Immigration/EnhancingLinkingEthnoculturalOrganizationsFinal-Apr09.pdf>
170. Statistique Canada. « Enquête sur la santé dans les collectivités », *Le Quotidien* (18 juin 2008), téléchargé le 6 février 2010 du site :  
<http://www.statcan.gc.ca/daily-quotidien/080618/dq080618a-fra.htm>

171. Statistique Canada. *Enquête longitudinale auprès des immigrants du Canada – S'établir dans un nouveau pays : un portrait des premières expériences*, n° 89-614-XIF au catalogue (2005), téléchargé le 15 novembre 2009 du site : <http://www.statcan.gc.ca/pub/89-614-x/89-614-x2005001-fra.pdf>
172. Synovate Ltd. *2007 BCSAP outcomes and client satisfaction survey* (2008), téléchargé le 22 octobre 2009 du site : [http://www.llbc.leg.bc.ca/public/PubDocs/bcdocs/444342/2007\\_survey1.pdf](http://www.llbc.leg.bc.ca/public/PubDocs/bcdocs/444342/2007_survey1.pdf)
173. Sweetman, A., et C. Warman. « Integration, impact, and responsibility: An economic perspective on Canadian immigration policy », dans J. Biles, M. Burstein et J. Frideres (Eds.), *Immigration and integration in Canada: In the twenty first century*, Kingston, Ontario, Canada, School of Policy Studies de l'Université Queen's (2008), p. 19-44.
174. Szymanski, D. M., et D. H. Henard. « Customer satisfaction: A meta-analysis of the empirical evidence », *Journal of the Academy of Marketing Science*, 29 (2001), p. 16-35.
175. Takara, S. *One step at a time* (2009), téléchargé le 6 mars 2010 du site : <http://www.canadianimmigrant.ca/immigrantstories/top25winners/article/5167>
176. Tirone, S., et D. Legg. « La diversité et le système municipal de prestation en matière de loisirs », *Nos diverses cités*, 1 (printemps 2004), p. 174-178.
177. Conseil scolaire de district de Toronto. *Newcomer reception centres* (non daté), téléchargé le 6 mars 2010 du site : [http://www.tdsb.on.ca/\\_site/ViewItem.asp?siteid=13&menuid=1111&pageid=789](http://www.tdsb.on.ca/_site/ViewItem.asp?siteid=13&menuid=1111&pageid=789)
178. Service de police de Toronto. *Community mobilization: Newcomer outreach* (2009), téléchargé le 23 novembre 2009 du site : <http://www.torontopolice.on.ca/communitymobilization/newcomer/outreach5.php>
179. Service de police de Toronto. *Crime prevention and community safety: Hate motivated crime* (2009), téléchargé le 25 novembre 2009 du site : <http://www.torontopolice.on.ca/crimeprevention/hatecrime.php>
180. Service de police de Toronto. *Newcomer outreach LINC/ESL lesson plans* (non daté), téléchargé le 5 février 2010 du site : [http://www.torontopolice.on.ca/communitymobilization/newcomer/docs/lesson\\_plans.pdf](http://www.torontopolice.on.ca/communitymobilization/newcomer/docs/lesson_plans.pdf)

181. Faculté d'éducation de l'Université du Manitoba. *Academic and professional bridging program for internationally educated teachers* (non daté), téléchargé le 28 novembre 2009 du site : <http://www.umanitoba.ca/education/iet/>
182. Université de Waterloo. *International optometric bridging program* (2009), téléchargé le 28 novembre 2009 du site : <http://www.optometry.uwaterloo.ca/iobp/>
183. Van Den Hoonard, D. K. « L'expérience des réfugiés baha'is iraniens dans le Canada atlantique », *Nos diverses cités*, 5 (2008), p. 118-123.
184. VERA Institute of Justice. *Bridging the language divide: Promising practices for law enforcement* (février 2009), téléchargé le 6 décembre 2009 du site : [http://www.vera.org/download?file=1819/Bridging\\_language\\_divide\\_FINAL.pdf](http://www.vera.org/download?file=1819/Bridging_language_divide_FINAL.pdf)
185. Veterinary Skills Training and Enhancement Program. *About VSTEP* (2009), téléchargé le 4 décembre 2009 du site : <http://www.vstepontario.org/>
186. Victim Services Toronto. *Victim services program of Toronto: Crisis response, intervention, and prevention* (non daté), téléchargé le 6 mars 2010 du site : <http://www.victimsvicestoronto.com/>
187. Vinodrai, T., et M. S. Gertler. *The ability to access high quality educational institutions at the elementary, secondary, and post-secondary levels, as well as language instruction and continuing education programs* (2006), rapport rédigé pour le ministère de la Recherche et de l'Innovation de l'Ontario, téléchargé le 30 novembre 2009 du site : [http://www.utoronto.ca/onris/research\\_review/WorkingPapers/WorkingDOCS/Working06/Vinodrai06\\_Creativity.pdf](http://www.utoronto.ca/onris/research_review/WorkingPapers/WorkingDOCS/Working06/Vinodrai06_Creativity.pdf)
188. Initiative sur le secteur bénévole et communautaire. *À propos de l'ISBC* (2010), téléchargé le 6 mars 2010 du site : <http://www.vsi-isbc.org/fr/about/goals.cfm>
189. Bénévoles Ottawa. *Nouveaux Canadiens* (non daté), téléchargé le 12 décembre 2009 du site : [http://www.volunteerottawa.ca/volunteer/index.php?/fre/programs\\_for\\_volunteers/new\\_canadians](http://www.volunteerottawa.ca/volunteer/index.php?/fre/programs_for_volunteers/new_canadians)
190. Waldinger, R., M. Bozorgmehr, N. Lim et L. Finkel. *In search of the glass ceiling: The career trajectories of immigrant and native-born engineers* (1995), rapport final à l'Alfred P. Sloan Foundation, département de sociologie, Université de Californie à Los Angeles.
191. Waterloo Region Immigrant Employment Network. *Planning and preparing for tomorrow's workforce* (non daté), téléchargé le 30 novembre 2009 du site : <http://www.wrien.com>

192. Wachsmuth, D. *Housing for immigrants in Ontario's medium sized cities*, rapport rédigé pour les Réseaux canadiens de recherche en politiques publiques et la Social Housing Services Corporation Financial Inc. (septembre 2008), téléchargé le 6 novembre 2009 du site : <http://www.rcrpp.org/doc.cfm?doc=1937&l=en>
193. Weerasinghe, S. « Une perspective tripartite de la compétence culturelle dans la prestation de soins de santé aux immigrants : un aperçu de la situation des immigrants du Canada atlantique », *Nos diverses cités*, 5 (printemps 2008), p. 131-137.
194. *Welcome BC anti-racism programs/initiatives* (14 mars 2008), téléchargé le 12 décembre 2009 du site : [http://www2.news.gov.bc.ca/news\\_releases\\_2005-2009/2008AG0013-000367-Attachment1.htm](http://www2.news.gov.bc.ca/news_releases_2005-2009/2008AG0013-000367-Attachment1.htm)
195. Organisation mondiale de la santé. *Traumatismes* (2009), téléchargé le 6 décembre 2009 du site : <http://www.who.int/topics/injuries/about/fr/index.html>
196. Zehtab-Martin, A., et K. Beesley. « Lacunes dans les services aux immigrants offerts dans une petite ville : Brandon, au Manitoba », *Nos diverses cités*, 3 (2007), p. 81-86.
197. Zhou, M., C. L. Bankston et R. Kim. « Rebuilding spiritual lives in the new land: Religious practices among Southeast Asian refugees in the United States », dans P. G. Min et J. H. Kim (éd.), *Religions in Asian America: Building faith communities*, New York, AltaMira (2002), p. 37-70.

**ANNEXE A**  
**EXEMPLES DE PRATIQUES EXEMPLAIRES POUR CHAQUE**  
**CARACTÉRISTIQUE D'UNE COLLECTIVITÉ ACCUEILLANTE**

Le tableau qui suit présente un résumé des exemples de pratiques exemplaires pour chacune des caractéristiques d'une collectivité accueillante. Comme aucun exemple n'était fourni dans la documentation concernant la caractéristique n° 10, « Transport en commun existant et facile d'accès », celle-ci a été omise. Des renseignements supplémentaires sur chaque exemple se trouvent dans la source indiquée.

<b>Caractéristique</b>	<b>Pratiques exemplaires</b>
<b>1. Possibilités d'emploi</b>	<p><b>Conseils ou réseaux d'emploi des immigrants</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Waterloo Region Immigrant Employment Network – WRIEN<sup>191</sup></li> <li>• London-Middlesex Immigrant Employment Council (LMIEC)<sup>118</sup></li> <li>• Skills International<sup>166</sup></li> </ul>
	<p><b>Programmes de reconnaissance des titres de compétences et programmes de préparation à l'emploi</b><sup>156, 181, 182</sup></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Veterinary Skills Training and Enhancement Program (Université de Guelph)<sup>185</sup></li> <li>• International Pharmacy Graduate Program (Université de Toronto)<sup>112</sup></li> </ul>
	<p><b>Programmes qui reconnaissent la valeur de l'expérience de travail à l'étranger</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Workplace Integration of Newcomers (WIN)<sup>111</sup></li> </ul>
	<p><b>Programmes qui appuient les possibilités d'entrepreneuriat</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Section de l'immigration des gens d'affaires du ministère du Développement économique, du Commerce et du Tourisme (Ontario)<sup>96</sup></li> <li>• Passport to Business Success(Ontario)<sup>97</sup></li> </ul>

	<p><b>Programmes qui visent à créer des milieux de travail inclusifs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ville de Winnipeg<sup>78</sup></li> <li>• Alberta Human Rights and Citizenship Commission<sup>74</sup></li> <li>• <i>Meilleurs employeurs pour la diversité</i> au Canada et <i>Meilleurs employeurs pour les néo-Canadiens</i><sup>124</sup></li> </ul>
<p><b>2. Promotion du capital social</b></p>	<p><b>Programmes qui favorisent l'établissement de réseaux dans les groupes de nouveaux arrivants</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Collaboration entre la communauté baha'ie et Citoyenneté et Immigration Canada<sup>183</sup></li> </ul>
	<p><b>Programmes qui encouragent les membres de la collectivité locale et les nouveaux arrivants à se rapprocher et à établir des liens</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programme d'accueil<sup>38, 40</sup></li> <li>• Programme de mentorat à l'emploi<sup>64</sup></li> <li>• Projet de mentorat des Canadiens d'origine juive et somalienne<sup>29</sup></li> </ul>
	<p><b>Formation linguistique</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• CLIC (Cours de langue pour les immigrants au Canada)<sup>38</sup></li> </ul>
<p><b>3. Logement abordable et adéquat</b></p>	<p><b>Planification urbaine visant à répondre aux besoins en logement des nouveaux arrivants</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Immigrant and Refugee Housing Committee<sup>47</sup></li> </ul>
	<p><b>Services qui recueillent et diffusent des renseignements sur le logement en rapport avec les besoins des nouveaux arrivants</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portails d'information</li> </ul>
	<p><b>Refuges temporaires adaptés aux besoins des nouveaux arrivants</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Centre catholique pour immigrants d'Ottawa - Maison Thérèse Dallaire<sup>34</sup></li> <li>• London Cross Cultural Learner Centre - Jeremiah's House et Joseph's House<sup>117</sup></li> </ul>

<p><b>4. Attitude positive à l'égard des immigrants, de la diversité culturelle et de la présence de nouveaux arrivants dans la collectivité</b></p>	<p><b>Programmes qui favorisent la compréhension des facteurs ayant une incidence sur l'attitude à l'égard des immigrants et de la diversité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Échelon fédéral : Plan d'action canadien contre le racisme<sup>75</sup></li> <li>• Échelon provincial : programmes et initiatives antiracisme de Welcome BC<sup>194</sup></li> <li>• Échelon municipal : Windsor se joint à la Coalition canadienne des municipalités contre le racisme et la discrimination<sup>131</sup></li> </ul>
<p><b>5. Présence d'organismes au service des nouveaux arrivants en mesure de répondre efficacement aux besoins de ces derniers</b></p>	<p><b>Partenariats novateurs visant à établir les services là où ils sont particulièrement susceptibles d'être utilisés</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Travailleurs de l'établissement dans les écoles (TEE)<sup>163, 164</sup></li> </ul>
	<p><b>Évaluation des organismes et de leurs services</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Calgary Immigrant Services Evaluation and Systems Overview<sup>86</sup></li> </ul>
	<p><b>Financement du gouvernement et d'autres sources</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fondation Trillium de l'Ontario (FTO)<sup>138</sup></li> </ul>
	<p><b>Présence de services spécialisés pour les groupes vulnérables</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Services pour femmes immigrantes d'Ottawa<sup>89</sup></li> <li>• Centre canadien pour victimes de torture (CCVT)<sup>27</sup></li> <li>• Partners in Caring<sup>116</sup></li> </ul>
<p><b>6. Liens entre les principaux intervenants qui travaillent à l'établissement de collectivités accueillantes</b></p>	<p><b>Structures qui favorisent la collaboration et réduisent la concurrence entre les organismes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ottawa Inter-Agency Forum<sup>110</sup></li> <li>• Welcoming Cultural Diversity in London Plan<sup>44</sup></li> <li>• Initiative de partenariats locaux en matière d'immigration<sup>135</sup></li> </ul>

	<p><b>Structures qui favorisent la collaboration entre les différents ordres de gouvernements et les organismes communautaires</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Protocole d'entente Canada-Ontario-Toronto<sup>135</sup></li> <li>• Accord Canada-Ontario sur l'immigration<sup>136</sup></li> <li>• Initiative sur le secteur bénévole et communautaire (ISBC)<sup>188</sup></li> <li>• Conseil mixte sur les politiques et les programmes d'établissement et d'intégration (CMPPEI)<sup>39</sup></li> </ul>
<p><b>7. Caractéristiques et services municipaux adaptés aux nouveaux arrivants</b></p>	<p><b>Structures qui font en sorte que les villes tiennent compte des besoins et des intérêts des nouveaux arrivants</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Race and Ethnic Relations Committee et Roundtable on Access, Equity and Human Rights de Toronto<sup>49</sup></li> </ul>
<p><b>8. Possibilités d'études</b></p>	<p><i>Adultes</i></p> <p><b>Évaluation linguistique complète et systèmes d'enseignement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pembina Valley Language Education for Adults<sup>109</sup></li> </ul> <p><b>Cours de niveau secondaire et établissements postsecondaires</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adult High School (Ottawa)<sup>4</sup></li> <li>• Campus satellites (p. ex. campus du Humber College à Orangeville)</li> <li>• Programmes de préparation à l'emploi (p. ex. Fanshawe College<sup>65</sup>)</li> </ul> <p><i>Jeunes</i></p> <p><b>Programmes d'intégration</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conseil scolaire de district de Toronto<sup>177</sup></li> <li>• Division scolaire Garden Valley<sup>109</sup></li> </ul> <p><b>Programmes d'intégration scolaire</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Politique d'intégration scolaire et d'éducation interculturelle (Québec)<sup>128, 129, 154</sup></li> <li>• Stratégie ontarienne d'équité et d'éducation inclusive<sup>137</sup></li> </ul>



<b>9. Soins de santé convenables et faciles d'accès</b>	<b>Services qui éliminent les obstacles linguistiques aux soins de santé</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Services d'interprétation et de traduction (région sanitaire de Calgary)<sup>22</sup></li> <li>• Ressources multilingues du Centre de toxicomanie et de santé mentale<sup>35</sup></li> </ul>
	<b>Services qui éliminent les obstacles informationnels aux soins de santé</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Agent de liaison en santé auprès des nouveaux arrivants – Services de santé communautaire de Brooks<sup>109</sup></li> <li>• Travailleur de services d'approche multiculturels du centre de santé communautaire de Guelph<sup>77</sup></li> </ul>
<b>11. Présence de diverses organisations religieuses</b>	<b>Programmes à orientation religieuse qui aident les nouveaux arrivants dans le processus d'établissement</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Centre catholique pour immigrants d'Ottawa<sup>33</sup></li> </ul>
	<b>Collaboration entre les organisations religieuses</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Église catholique romaine St. Patrick (Yellowknife)<sup>109</sup></li> </ul>
<b>12. Possibilités de participation à la vie sociale</b>	<b>Programmes qui encouragent le bénévolat dans la collectivité chez les nouveaux arrivants</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programme d'appui aux immigrants<sup>189</sup></li> <li>• Réseau à but non lucratif PILLAR<sup>146</sup></li> </ul>
	<b>Prix qui soulignent la contribution des immigrants à la collectivité</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prix de la communauté RISE<sup>61</sup></li> </ul>
	<b>Programmes qui suscitent des possibilités de participer aux célébrations culturelles</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Culturama<sup>169</sup></li> <li>• Capitale culturelle du Canada<sup>42, 145</sup></li> </ul>
<b>13. Possibilités de participation à la vie politique</b>	<b>Autonomisation politique</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Une ville pour toutes les femmes<sup>41, 132</sup></li> </ul>

<p><b>14. Relations positives avec la police et le système juridique</b></p>	<p><b>Processus qui favorisent une large diffusion de la formation et de l'information juridiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Guide de Chatham-Kent : « Know Your Rights! Community and Police Relations »<sup>36</sup></li> <li>• « Guide des services de police à Toronto » du Service de police de Toronto<sup>178</sup></li> </ul>
	<p><b>Programmes de sensibilisation pour les nouveaux arrivants qui les informent sur leurs droits et leurs responsabilités au Canada</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programme Newcomer Outreach du Service de police de Toronto<sup>178</sup></li> <li>• Agents de liaison du Service de police de Calgary<sup>23, 25</sup></li> </ul>
	<p><b>Comités consultatifs collectivité-police</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comité d'intervention policière et communautaire d'Ottawa<sup>141</sup></li> </ul>
	<p><b>Formation de sensibilisation aux réalités culturelles et à la diversité offerte à la collectivité juridique et au personnel d'exécution de la loi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dossier de formation sur la diversité du Service de police de Calgary<sup>24</sup></li> </ul>
	<p><b>Représentation accrue des nouveaux arrivants dans les professions juridiques et policières</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Service de police de Toronto<sup>125</sup></li> </ul>
<p><b>15. Sécurité</b></p>	<p><b>Initiatives de prévention des blessures et du crime à l'échelle de la collectivité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Parents-Secours<sup>17</sup></li> </ul>
	<p><b>Programmes qui ciblent les groupes à risque élevé et vulnérables (comme les jeunes) et favorisent leur sécurité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Centre national de prévention du crime de Sécurité publique Canada<sup>152</sup></li> </ul>

	<p><b>Programmes qui visent à réduire la fréquence des crimes haineux</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Unité chargée des crimes haineux du Service de police de Toronto<sup>179</sup></li> <li>• Plan d'action canadien contre le racisme<sup>75</sup></li> </ul> <p><b>Service de soutien aux victimes de la criminalité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programme d'assistance aux victimes de Toronto<sup>186</sup></li> </ul> <p><b>Programmes de sécurité publique</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Passeport pour la sécurité<sup>143</sup></li> </ul>
<p><b>16. Possibilités d'utiliser les espaces publics et les installations de loisir</b></p>	<p><b>Diversité des possibilités récréatives</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cricket Canada Scotiabank School Program<sup>162</sup></li> </ul> <p><b>Programmes et services tenant compte des différences culturelles</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan d'action sur les relations interculturelles (SSLDS)<sup>147</sup></li> </ul> <p><b>Structures qui réduisent les obstacles financiers</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Politique d'accueil de la Ville de Toronto<sup>48</sup></li> <li>• Positive Recreation Opportunities for Kids (Thunder Bay)<sup>46</sup></li> </ul>
<p><b>17. Couverture médiatique et représentation favorables</b></p>	<p><b>Programmes dans diverses langues</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• OMNI Television<sup>133</sup></li> </ul>