



Société de développement du Grand Sudbury

Partenariats locaux en matière d'immigration du Grand Sudbury

Étude en vue d'établir un centre d'orientation multiservice

RAPPORT FINAL

22 avril 2013



Table des matières

1	SOMMAIRE DE GESTION.....	3
2	INTRODUCTION.....	5
3	VISION DU CENTRE D'ORIENTATION MULTISERVICE DANS LE GRAND SUDBURY.....	6
3.1.1	VISION	6
3.1.2	PRINCIPES FONDAMENTAUX	7
3.1.3	CONSIDÉRATIONS PRÉLIMINAIRES SUR LA PRESTATION DES SERVICES	7
4	TENDANCES NATIONALES, PROVINCIALES ET LOCALES DE L'IMMIGRATION	9
5	LA POPULATION IMMIGRANTE DE SUDBURY	15
5.1	CITOYENNETÉ	15
5.2	LANGUE	15
5.3	ORIGINE ETHNIQUE	15
5.4	MINORITÉS VISIBLES	16
5.5	NIVEAU DE SCOLARITÉ	17
5.6	RELIGION	17
6	RECHERCHE D'ÉTUDES DE CAS : MODÈLES DE CENTRES MULTISERVICES.....	19
6.1	RÉSUMÉ DES ÉTUDES DE CAS ONTARIENS	19
6.1.1	POINTS COMMUNS DES MODÈLES	19
6.1.2	DIFFÉRENCES DES MODÈLES	20
6.2	LEÇONS APPRISSES ET PRATIQUES PROMETTEUSES	21
6.3	RÉSULTATS DE RECHERCHE ONTARIENS	21
6.3.1	PRINCIPAUX DÉFIS	21
6.3.2	PRATIQUES PROMETTEUSES ET CONSIDÉRATIONS ESSENTIELLES	22
6.4	RÉSULTATS INTERNATIONAUX	24
7	ASPECTS DES SERVICES, PROGRAMMES PERTINENTS ET BAILLEURS DE FONDS	26
7.1.1	PARTAGE DES COMPÉTENCES EN MATIÈRE D'IMMIGRATION EN ONTARIO	26
7.1.2	CITOYENNETÉ ET IMMIGRATION CANADA (CIC)	26
7.1.3	MINISTÈRE DES AFFAIRES CIVIQUES ET DE L'IMMIGRATION DE L'ONTARIO (MACI)	28
7.1.4	FONDATION TRILLIUM DE L'ONTARIO	28
7.1.5	AUTRES SOURCES DE FINANCEMENT	29
8	OPTIONS POUR LA PRESTATION DE SERVICE ET LE CHOIX DE L'EMPLACEMENT DU CENTRE D'ORIENTATION MULTISERVICE.....	30
8.1	SERVICES VIRTUELS ET SERVICES À DISTANCE	30
8.2	ASPECTS DU CHOIX DE L'EMPLACEMENT ET LISTE DE VÉRIFICATION	32



9	CONSIDÉRATIONS STRUCTURELLES ET FINANCIÈRES	34
9.1	GOUVERNANCE ET STRUCTURE	34
9.2	CONSIDÉRATIONS FINANCIÈRES	34
10	CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS	36
10.1	RECOMMANDATIONS	36
	ANNEXE I : PARTICIPATIONS AUX ENTREVUES INDIVIDUELLES	38
	ANNEXE II : ÉTUDES DE CAS ONTARIENS	39
10.1.1	RÉGION DE YORK	39
10.1.2	RÉGION DE PEEL	40
10.1.3	YMCA DE TORONTO	41
10.1.4	OTTAWA-CARLETON	42
10.1.5	LONDON	43
10.1.6	THUNDER BAY	44
	ANNEXE III : LISTE COMPLÈTE DES SERVICES ÉVENTUELS	45



1 Sommaire de gestion

En 2011, les Partenariats locaux en matière d'immigration (PLMI) du Grand Sudbury ont publié un rapport intitulé *Devenir un havre sûr pour la communauté néo-canadienne. Passons à l'action. Stratégie d'établissement locale*. Ce rapport soulignait l'importance de soutenir l'établissement et l'intégration de la population immigrante dans la région de Sudbury en vue d'assurer la durabilité économique et communautaire. Le concept d'un centre d'orientation de type « guichet unique » pour soutenir les personnes néo-canadiennes qui choisissent de s'installer dans la Ville du Grand Sudbury est issu de consultations communautaires, qui constituaient un élément clé de la recherche sur laquelle s'est fondé ce rapport.

Pour approfondir ce concept, la Société de développement du Grand Sudbury a retenu les services de Millier Dickinson Blais inc. afin de :

- Fournir une analyse démographique situationnelle axée sur Sudbury
- Présenter et évaluer divers modèles de centres multiservices
- Fournir des critères de choix d'emplacement pour éclairer le choix du lieu idéal d'un centre de type « guichet unique ».

En plus de répondre à ces objectifs, ce rapport éclaire aussi la création éventuelle de ce centre d'orientation multiservice en présentant une vision préliminaire et un ensemble de principes directeurs développés en consultation avec le comité spécial établi par le comité des PLMI. Voici un résumé des principaux résultats de recherche présentés dans la suite de ce rapport.

Faits saillants démographiques :

D'ici 2030, l'immigration représentera 80 % de l'ensemble de la croissance démographique du Canada. L'intérêt accru pour la sélection d'immigrants et d'immigrantes de la catégorie économique est une tendance qui répond au besoin de mieux intégrer les personnes nouvellement arrivées (tant les hommes que les femmes) dans les communautés où elles choisissent de s'établir. Cet enjeu est particulièrement important à Sudbury pour que sa main-d'œuvre grandisse et conserve son dynamisme. Ce centre d'orientation multiservice local s'adresserait aux résidentes et résidents permanents, aux travailleuses et travailleurs étrangers temporaires et aux étudiantes et étudiants internationaux. Il rehausserait la capacité d'attirer, de retenir et d'intégrer la population immigrante dans le Grand Sudbury, de manière à contribuer à la croissance de sa main-d'œuvre.

En moyenne, Sudbury attire environ 450 nouveaux immigrants et immigrantes par année, mais il faut voir en ce nombre une donnée partielle, car il ne tient pas compte de la migration subséquente ou interprovinciale. De plus, même si le nombre de personnes immigrantes qui s'installent à Sudbury peut sembler modeste, il est important de tenir compte aussi du fait que les besoins des personnes nouvellement arrivées ne sont pas tous comblés en une seule année. Autrement dit, l'ampleur des services locaux en matière d'immigration à Sudbury doit être proportionnelle aux besoins de toutes ces personnes nouvellement arrivées.

Modèles de prestation de service et recommandations :

Il est généralement admis que rien ne peut remplacer adéquatement le modèle du centre d'orientation multiservice à emplacement physique. C'est grâce à cette présence concrète que l'on peut créer une ambiance accueillante et rassurante où la confiance s'installe et les relations se tissent. Pour plusieurs



personnes immigrantes, ces éléments déterminent largement le rythme de leur établissement et de leur intégration dans la communauté. Cela dit, divers moyens de livrer des services virtuellement ou à distance peuvent s'ajouter aux services d'un centre à emplacement physique. Par exemple, la prestation de service peut recourir à ces moyens : 1) téléphone; 2) courriel; 3) sites Web; 4) Skype et 5) vidéoconférences interactives à multiples participants. La prestation de service mobile est une autre option qui permet de servir des régions distantes ou isolées.

Critères du choix d'un emplacement :

Ce rapport présente des facteurs clés de la sélection d'un emplacement pour un centre d'orientation multiservice dans le Grand Sudbury. En tout, onze facteurs pertinents et leur niveau d'importance sont présentés à titre de considérations essentielles au processus de planification. À la lumière des recherches et du processus d'entrevue, les plus importants facteurs dont il faudrait tenir compte dans le choix d'un emplacement pour un centre d'orientation multiservice sont :

- la proximité des fournisseurs de services complémentaires, la formule optimale étant le cohébergement des services;
- l'accès au transport public : un emplacement bien desservi par les itinéraires et les arrêts d'autobus;
- le stationnement public amplement suffisant;
- la haute visibilité : l'emplacement doit se prêter à l'installation d'une enseigne très visible.

Les recherches et les consultations menées dans le cadre de cette étude de faisabilité indiquent que la mise sur pied d'un centre d'orientation multiservice dans la région du Grand Sudbury est un projet dont on reconnaît la valeur et que l'on désire appuyer. En plus d'assurer l'accessibilité des informations pertinentes et précises, un tel centre ferait mieux connaître les services offerts localement ainsi que les organismes qui les fournissent. Le centre serait ainsi non seulement utile aux personnes immigrantes et nouvellement arrivées, mais il représenterait une valeur ajoutée pour les employeurs, les entreprises locales, les organismes intermédiaires et d'autres fournisseurs de services locaux.

Il importe de reconnaître qu'il y a plusieurs étapes à franchir dans le processus de planification pour passer de la faisabilité à la mise en œuvre. Des éléments importants de la progression du dossier sont la communication continue entre les principales parties prenantes et l'engagement envers la collaboration, afin d'assurer le maximum de retombées de l'investissement des ressources financières et des ressources humaines, ainsi que de bons résultats pour la clientèle.



2 Introduction

Afin d'aider les communautés locales à mieux se positionner pour attirer, retenir et intégrer les immigrants et immigrantes, Citoyenneté et Immigration Canada, dans le cadre de son initiative de Partenariats locaux en matière d'immigration, a soutenu plus de 40 collectivités partout en Ontario dans le développement d'une approche stratégique et inclusive pour la prestation de service et l'intégration de la population immigrante. Ce modèle de prestation de service favorise une approche axée sur la clientèle et aide à maximiser les ressources locales.

Les Partenariats locaux en matière d'immigration partent du principe que les organismes ne peuvent pas agir indépendamment. Les communautés ne peuvent plus se permettre de laisser agir le hasard pour assurer le recrutement, l'attraction et la rétention des personnes nouvellement arrivées. La création d'une communauté accueillante est un avantage concurrentiel crucial dans un contexte où la lutte pour l'acquisition des talents s'intensifie. Il est de plus en plus évident que l'immigration joue un rôle très important dans la composition de la main-d'œuvre et que cette tendance ne fera que grandir à l'avenir.

Sous la direction des Partenariats locaux en matière d'immigration (PLMI) du Grand Sudbury, le rapport *Devenir un havre sûr pour la communauté néo-canadienne. Passons à l'action. Stratégie d'établissement locale* a été publié en 2011. Ce rapport souligne l'importance du soutien à l'établissement des immigrants et immigrantes dans la région de Sudbury comme moyen d'assurer sa durabilité économique et communautaire. Le rapport a soulevé le concept d'un centre de services de type « guichet unique » pour soutenir les personnes nouvellement arrivées dans la région.

Les pages suivantes présentent des recherches et des recommandations qui éclairent la faisabilité d'un centre de ce genre ainsi que les leçons apprises et les pratiques prometteuses dans des centres d'accueil pour personnes nouvellement arrivées partout en Amérique du Nord et en Europe. La première section de ce rapport présente la vision et les considérations préliminaires du centre d'orientation multiservice de Sudbury. Vient ensuite un survol des tendances de l'immigration à l'échelle nationale, provinciale et locale. Dans ce contexte sont présentées les principales constatations d'une série d'études de cas et d'entrevues individuelles avec certains fournisseurs de services en Ontario. Le rapport se termine par une liste priorisée de facteurs du choix d'un emplacement, des considérations financières/budgétaires et des recommandations pour le mode de prestation de service dans un centre d'orientation multiservice dans le Grand Sudbury.



3 Vision du centre d'orientation multiservice dans le Grand Sudbury

Le rapport de 2011 *Devenir un havre sûr pour la communauté néo-canadienne. Passons à l'action. Stratégie d'établissement locale* a formulé les buts préliminaires du centre d'orientation multiservice de Sudbury. Ces buts sont les suivants :

- Créer une source de consultation centrale pour les informations sur papier et en ligne et assurer leur disponibilité en plusieurs langues
- Améliorer l'expérience du service à la clientèle des personnes nouvellement immigrées
- Présenter régulièrement des laboratoires/ateliers/séminaires sur les droits et les responsabilités en matière de logement
- Sensibiliser la communauté étudiante internationale au sujet de ses droits et responsabilités en matière de logement
- Améliorer la coordination de l'information entre divers programmes gouvernementaux
- Faciliter l'accès à l'information destinée aux personnes nouvellement immigrées en améliorant la lisibilité et l'accessibilité de la documentation
- Fournir les services uniformément et s'assurer que l'information soit accessible à partir d'une même source ou d'un même endroit.

L'examen de ces buts indique clairement que cette initiative ne vise pas à ajouter au nombre d'organismes qui fournissent des services et du soutien à l'immigration. L'objectif est plutôt d'établir un point d'accès central ou un « guichet unique » où la personne qui cherche de l'information peut facilement savoir où s'adresser, accéder à des informations sur tous les services disponibles et le faire d'une manière commode, sécuritaire et accueillante. Ces buts constituent le cadre préliminaire dans lequel on peut développer la vision générale et le mandat du centre. Dans ce contexte, et pour faire progresser ces buts des activités initiales du centre, une séance de planification stratégique a eu lieu le 18 mars 2013 avec la participation du *comité spécial du centre d'orientation de type « guichet unique » du Grand Sudbury*. Cette réunion visait à valider les résultats du projet préliminaire et à créer un consensus sur la vision de ce centre d'orientation multiservice. La discussion qui suit s'inspire de cette réunion et devrait être considérée comme une position réaliste et stratégique pouvant servir de fondement sur lequel bâtir.

3.1.1 Vision

L'énoncé de vision vise à mobiliser les ressources de la région du Grand Sudbury et de ces parties prenantes en vue de fixer un but commun pour ce centre d'orientation multiservice. En guise de point de départ de la discussion, nous proposons l'énoncé de vision suivant :

Le Centre d'orientation multiservice du Grand Sudbury est reconnu comme un point d'accès central, accueillant et sécuritaire pour les personnes immigrantes et nouvellement arrivées qui cherchent des informations sur les services locaux en matière d'immigration fournies dans le cadre d'un réseau d'aide à l'établissement et à l'emploi axé sur les besoins de la clientèle.



Dans ce contexte, le centre présente les caractéristiques suivantes :

- centré sur le client ou la cliente
- bilingue (anglais/français)
- ambiance accueillante, personnel gentil et serviable
- orientation facile, utilisation efficace et conviviale
- multilingue
- fournit des ressources et des informations sur un éventail de thèmes
- aide tant les personnes nouvellement arrivées que les employeurs locaux à s'orienter dans des systèmes complexes
- renforce la capacité des fournisseurs de services actuels, afin d'assurer la prestation de services de qualité
- sert de lieu de réunions et d'ateliers
- sert de lieu de rassemblement des fournisseurs de services
- emplacement accessible, très visible et facilement reconnaissable.

3.1.2 Principes fondamentaux

Les principes suivants serviront à fonder des décisions ayant trait au centre d'orientation multiservice. L'organisme adhérerait à ces principes fondamentaux :

Transparence : attitude ouverte et disposée à la divulgation des pratiques de fonctionnement et de gouvernance et à l'accessibilité convenable des informations et des mises à jour sur les activités et les décisions en cours

Respect : le respect sera inhérent à chaque action – le respect des personnes, des processus et des résultats

Accessibilité : un emplacement physique accessible, qui utilise de multiples canaux pour la transmission d'informations et qui offre des services en plusieurs langues afin d'éviter les barrières linguistiques

Multiculturalisme : le multiculturalisme sera au cœur de l'aspect physique du centre, de ses célébrations et du développement de ses politiques

Sécurité : la sécurité des clients, du personnel et des visiteurs sera primordiale

Qualité des services : tous les services respecteront un ensemble de normes indispensables, qui seront clairement définies dans les directives opérationnelles et intégrées dans tous les protocoles d'ententes des partenariats

Collaboration : toutes les activités et les interactions seront menées dans un esprit de collaboration et de coopération dans le cadre d'un modèle de prestation de services axé sur la clientèle.

3.1.3 Considérations préliminaires sur la prestation des services

Le centre d'orientation multiservice entreprendra d'abord de remédier aux lacunes perçues et confirmées des services à la population néocanadienne dans le Grand Sudbury. La séance de planification stratégique a éclairé les lacunes *perçues* des services disponibles aux personnes nouvellement arrivées dans le Grand Sudbury. Il est important de noter que malgré le fait que certains services considérés comme lacunaires sont pourtant offerts par des fournisseurs de services locaux, c'est la *perception* de lacune dans la prestation de ces services qui est d'importance critique. C'est bien connu que les



personnes nouvellement arrivées dépendent grandement d'indications et de recommandations personnelles pour accéder aux services. Dans ce contexte, ces personnes peuvent demander une recommandation à un des fournisseurs de services en posant la question « y a-t-il un organisme local qui peut faire "XYZ" pour moi? ». Si ce premier fournisseur de service est au courant du fait qu'un autre organisme offre le service « XYZ », alors une recommandation est la conséquence probable et les besoins de la personne seront peut-être comblés. Cependant, pour que ce genre de système d'orientation informel soit efficace et qu'il y ait un continuum de services, chaque fournisseur de services doit connaître en profondeur l'ensemble des services locaux disponibles et des organismes qui les fournissent. À défaut d'un tel niveau de connaissances chez les fournisseurs de services, l'ensemble du système d'orientation peut faire défaut, ce qui entraîne des résultats négatifs pour la clientèle immigrante. Les services locaux les plus souvent perçus comme lacunaires sont notamment :

- les services d'orientation générale des nouveaux arrivants
- les services de traduction, d'interprétation et de certification de documents
- les cours de langue de niveau avancé (CLNA) pour les personnes ayant une formation professionnelle acquise à l'étranger
- les cours de langue à temps partiel en français et en anglais
- le soutien aux entrepreneurs : accès à des services de conseil en affaires
- le développement du leadership parmi la jeunesse néo-canadienne
- les services de counseling : aide avec les formulaires et les questions ayant trait à l'immigration; counseling traumatologique; conseils en matière de carrière et d'emploi; informations ayant trait à l'établissement et au soutien dans plusieurs langues
- information/counseling scolaire : informations sur le système d'éducation; ateliers destinés spécifiquement aux parents et aux jeunes; soutien tant aux parents qu'aux enfants pour l'adaptation au système d'éducation canadien
- soutien à l'emploi et ateliers de recherche d'emploi : services liés au travail, comme l'aide à la rédaction de curriculum vitae, ateliers, plan de retour au travail, accès gratuit à Internet et au télécopieur
- informations sur l'accréditation et les titres de compétence : personnel pouvant faciliter l'obtention de l'information, aider à préparer un dossier d'accréditation, orienter les personnes formées à l'étranger vers des occupations connexes dans leur domaine professionnel.

Il est important de noter que la présente étude n'a pas pour mandat d'évaluer ou de répertorier les services à la population néo-canadienne qui sont offerts actuellement à Sudbury. Il faudrait approfondir les observations indiquées ci-dessus afin de déterminer les services spécifiques requis dans le centre d'orientation multiservice, en comparaison avec les services disponibles dans la communauté.



4 Tendances nationales, provinciales et locales de l'immigration

Le Conference Board du Canada indique dans sa publication *Policy Options* de 2010 que le taux de fertilité au Canada n'était que de 1,66 en 2007, ce qui est nettement en deçà du taux de 2,10 nécessaire pour soutenir le niveau actuel de la population par l'accroissement naturel. La prévision du Conference Board indique que le taux d'immigration augmentera graduellement, en passant de 250 000 par année en 2001 jusqu'à un sommet de 350 000 annuellement. L'immigration représentera environ 80 % de la croissance de l'ensemble de la population en 2030¹. Cette tendance est d'une importance primordiale pour les collectivités partout au Canada afin que la main-d'œuvre puisse grandir et conserver son dynamisme.

S'ajoutant à la diminution du taux de fertilité, le vieillissement de la génération du « baby-boom » prépare aussi au Canada et dans d'autres pays développés une diminution de la main-d'œuvre. Le Conference Board du Canada constate qu'un défi qu'affrontent le Canada et d'autres pays développés est la concurrence qu'ils se font pour attirer et retenir la population immigrante, particulièrement les personnes qui possèdent le bon ensemble de compétences, de connaissances et d'expérience pour répondre aux besoins du marché du travail.² Les pays qui réussiront mieux à ajuster leurs programmes de sélection, d'établissement et de migration pour répondre aux besoins des employeurs, des personnes immigrantes et des communautés vont mieux s'en tirer.

Au cours de la dernière décennie, des révisions aux lois et aux politiques de l'immigration au Canada ont accentué davantage le repérage et la sélection des immigrants et immigrantes de la catégorie économique en tenant compte de certaines compétences particulières, de la maîtrise de la langue, de l'éducation et de l'expérience transférable, tout en tenant moins compte de la catégorie familiale et de la catégorie des personnes protégées (p. ex. le statut de réfugié).^{3 4} La tendance à accentuer la sélection d'immigrants et immigrantes de la catégorie économique entraîne la nécessité de mieux intégrer les personnes nouvellement arrivées (tant les hommes que les femmes) dans leurs communautés d'adoption.

C'est bien connu aussi que les immigrants et immigrantes ont tendance à s'installer dans un des trois plus grands centres urbains du Canada : Montréal, Toronto et Vancouver. Ils choisissent ces villes pour deux raisons principalement. La première, c'est que plusieurs d'entre eux ont de la famille ou des amis qui y habitent déjà, et la seconde, c'est que les perspectives d'emploi sont meilleures en comparaison avec les centres urbains moins grands. Des régions des environs de Toronto, comme les municipalités régionales de Peel et de York, ont connu une forte augmentation de leurs taux d'immigration, donc elles ont dû concevoir des stratégies d'établissement pour mieux coordonner et fournir les services à la population immigrante dans ces régions.

¹ Hodgson, G. 2010. « Canada's Future Labour Market: Immigrants to the Rescue? » *Policy Options*, July-August 2010.

² Le Conference Board du Canada. 2008. *Renewing Immigration Towards a Convergence and Consolidation of Canada's Immigration Policies and Systems*. p. i.

³ Les immigrants et immigrantes de la catégorie économique comprennent les personnes qui font une demande de résidence permanente dans la catégorie de l'expérience canadienne (CEC), qui permet aux étudiantes et étudiants internationaux et à certains types de travailleuses et travailleurs étrangers temporaires (TET) à faire valoir leur expérience de travail au Canada en vue d'obtenir la résidence permanente sans avoir à quitter le Canada, ainsi que six autres types de personnes immigrantes, y compris les travailleurs qualifiés catégorie fédérale, les immigrants de la catégorie gens d'affaires, les travailleurs de la catégorie métiers spécialisés du Québec, les immigrants de la catégorie gens d'affaires du Québec et les aides familiaux résidents.

⁴ Faits et chiffres, *Aperçu de l'immigration. Résidents permanents et temporaires 2011*, Citoyenneté et Immigration Canada, 2012, p. 17.



Voici des données essentielles sur les caractéristiques de la population immigrante tirées de *Faits et chiffres 2011 : aperçu de l'immigration – résidents permanents et temporaires*, un rapport préparé par Citoyenneté et Immigration Canada :

- Les personnes immigrantes en âge de travailler qui ont l'intention de travailler et qui ont de l'expérience en gestion sont le moteur de la croissance de l'immigration.
- Une forte proportion (plus de 40 %) des personnes immigrantes ont un grade universitaire : baccalauréat, maîtrise ou doctorat.^(*)
- La majorité des personnes ayant le statut de résidence permanente (52 %) sont des femmes et cette tendance s'est maintenue au cours des 10 dernières années.
- Le nombre de travailleuses et travailleurs étrangers temporaires au Canada a doublé de 2005 à 2011. En majorité (58 %), ce sont des hommes.
- À compter de 2010, les Philippines ont surpassé l'Inde et la Chine comme source la plus importante de résidentes et résidents permanents.

Statistique Canada prévoit que d'ici vingt ans, au moins une personne sur quatre qui réside au Canada serait née à l'étranger. Ce serait la plus forte proportion de la population née à l'étranger depuis la Confédération. Cette augmentation du pourcentage est due au fait que la population née à l'étranger grandit quatre fois plus rapidement que le reste de la population. En 2031, il pourrait y avoir au Canada entre 9,8 millions et 12,5 millions de personnes nées à l'étranger, en comparaison avec 6,5 millions en 2006.⁵

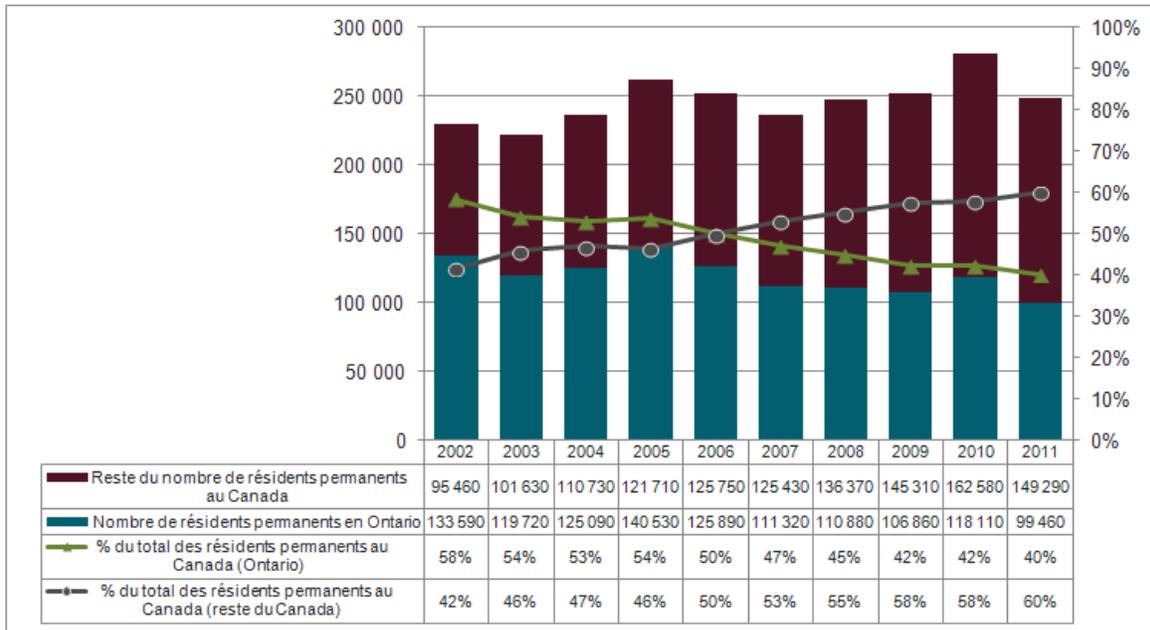
L'Ontario demeure la principale destination de la population immigrante au Canada. Cependant, sa part de cette population a diminué considérablement depuis 2002, alors qu'elle était de 133 590 (58 % du nombre de personnes ayant le statut de résidence permanente au Canada), se chiffrant à moins de 100 000 (40 %) en 2011. (Voir la figure 1.) Comme l'indique la figure 2, les pertes de la population immigrante en Ontario surviennent surtout dans la catégorie économique (82 130 en 2002; 51 400 en 2011), qui comprend la catégorie fédérale des métiers spécialisés, les personnes immigrantes sélectionnées par les provinces, l'aide familiale résidente et les gens d'affaires.

* Toutefois, on ne sait pas si ces personnes ont un emploi dans leur domaine d'étude.

⁵ Projections de la diversité de la population canadienne, 2006-2031, Statistique Canada, n° au catalogue 91-551-XWF.



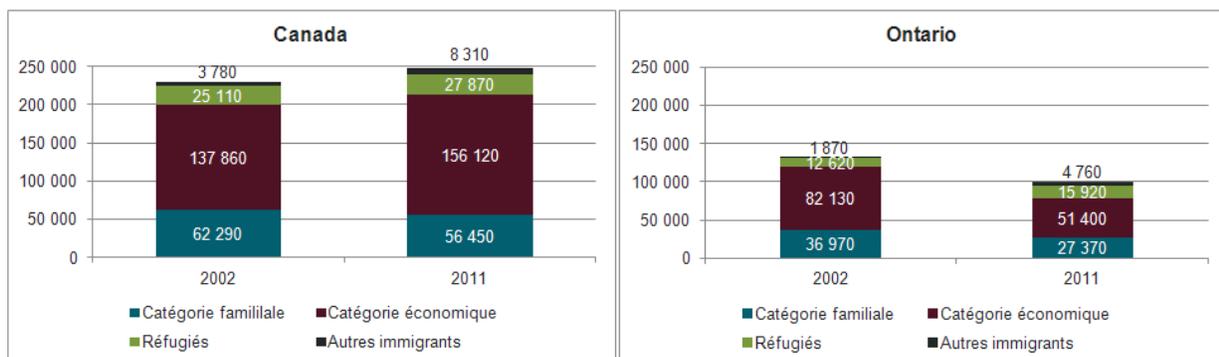
FIGURE 1 : EFFECTIF DES RÉSIDENTES ET RÉSIDENTS PERMANENTS DU CANADA



Source des données : *Faits et chiffres 2011 – Aperçu de l’immigration : résidents permanents et temporaires*, Citoyenneté et Immigration Canada 2012.

En réaction à ce déclin de ses taux d’immigration, la province d’Ontario a mis en place une stratégie de l’immigration qui lui imprime une nouvelle direction. Cette stratégie cerne 14 cibles pour attirer des travailleuses et travailleurs hautement qualifiés et leurs familles, soutenir la diversité des communautés et assurer la croissance d’une économie axée sur l’économie mondiale. La première cible est de faire passer la proportion de la population immigrante de catégorie économique du niveau actuel de 52 pour cent jusqu’à 70 pour cent, comme c’est le cas dans la plupart des autres provinces. Les immigrants et immigrantes économiques sont prêts à entrer dans le marché du travail et la province s’engage à les aider à réussir et à contribuer aux économies et aux collectivités.

FIGURE 2 : RÉSIDENTES ET RÉSIDENTS PERMANENTS DU CANADA SELON LA CATÉGORIE

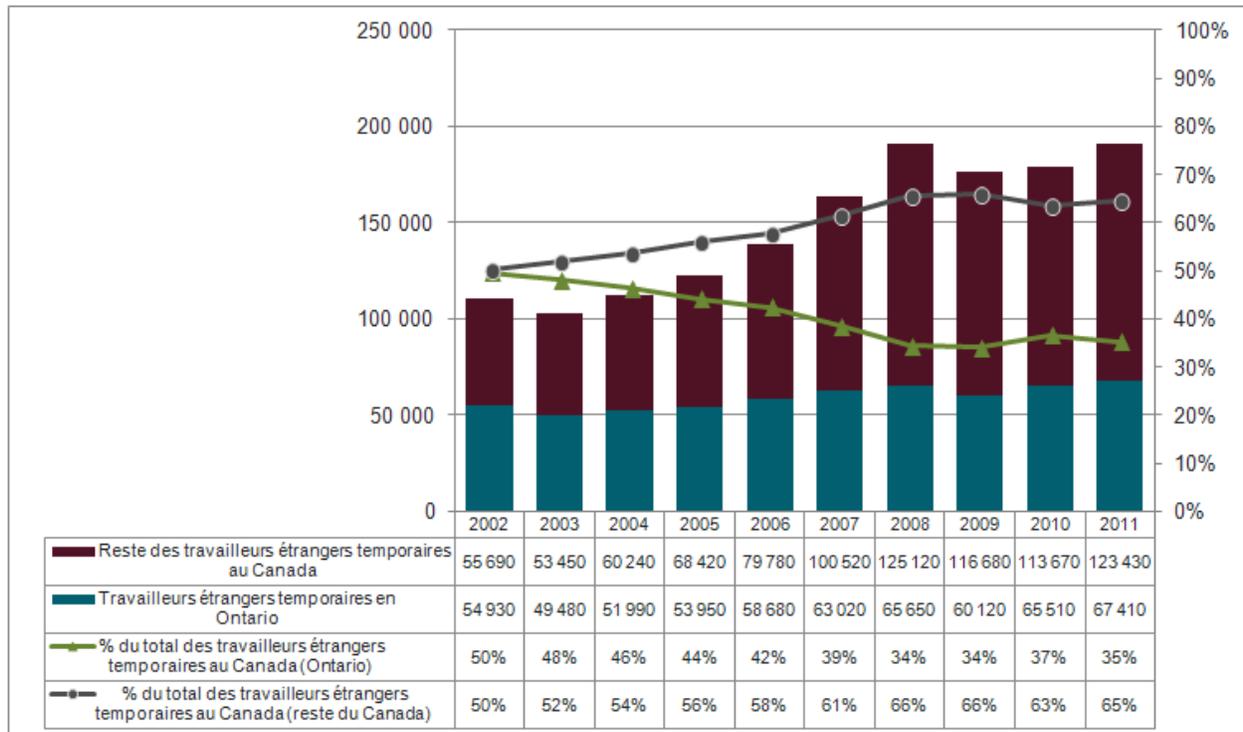


Source des données : *Faits et chiffres 2011 – Aperçu de l’immigration : résidents permanents et temporaires*, Citoyenneté et Immigration Canada 2012.



En ce qui concerne les travailleuses et travailleurs étrangers temporaires (TET), la croissance dans cette catégorie a dépassé la croissance de la catégorie économique. L'Ontario demeure la principale destination des TET en attirant plus du tiers (35 %) du total canadien, mais la croissance de cette catégorie dans le reste du Canada surpasse celle de l'Ontario.

FIGURE 3 : ENTRÉES TOTALES DES TRAVAILLEUSES ET TRAVAILLEURS ÉTRANGERS TEMPORAIRES DU CANADA

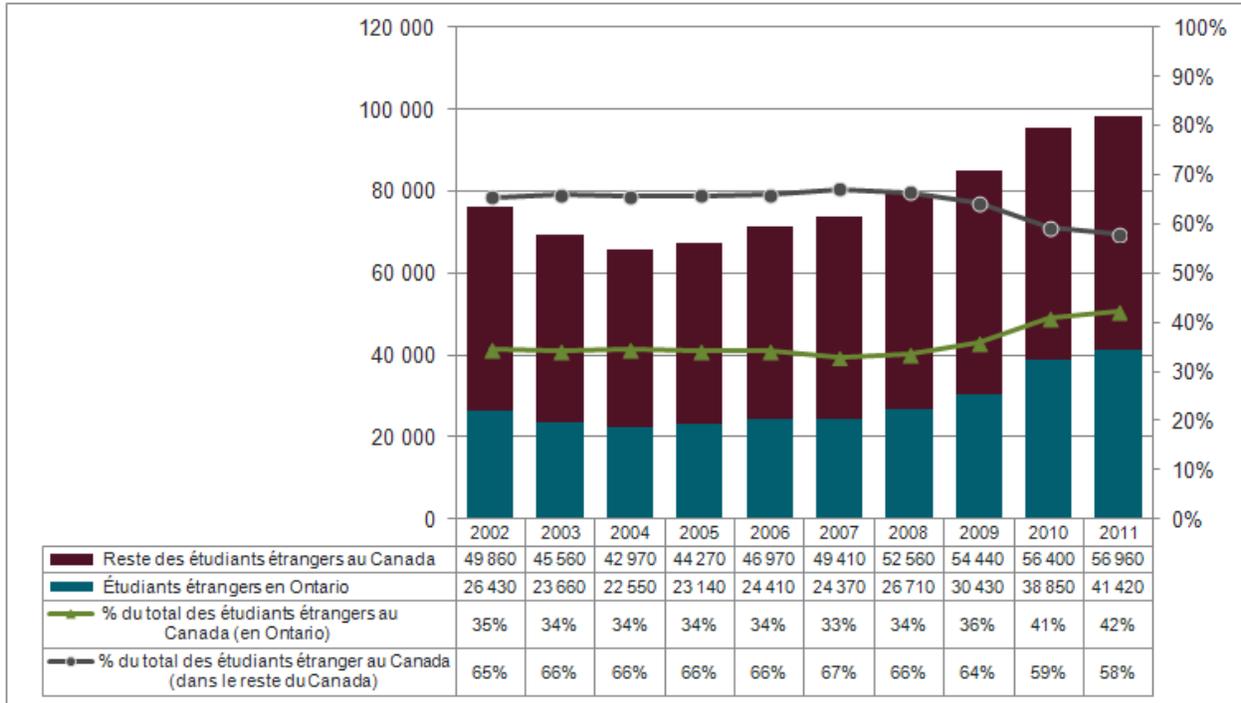


Source des données : *Faits et chiffres 2011 – Aperçu de l'immigration : résidents permanents et temporaires*, Citoyenneté et Immigration Canada 2012.

La population étudiante étrangère a augmenté au cours des dix dernières années au Canada. En 2002, elle se chiffrait à 76 000 au Canada, dont environ le tiers était en Ontario. Au cours des dix années suivantes, le Canada a attiré un plus grand nombre de personnes immigrantes à des fins éducationnelles. L'Ontario est devenu une destination plus importante pour ces personnes et en 2011, on y trouve une plus forte proportion (42 %) de la population étudiante étrangère.



FIGURE 4 : ENTRÉES TOTALES D'ÉTUDIANTES ET ÉTUDIANTS ÉTRANGERS AU CANADA



Source des données : *Faits et chiffres 2011 – Aperçu de l'immigration : résidents permanents et temporaires*, Citoyenneté et Immigration Canada 2012.

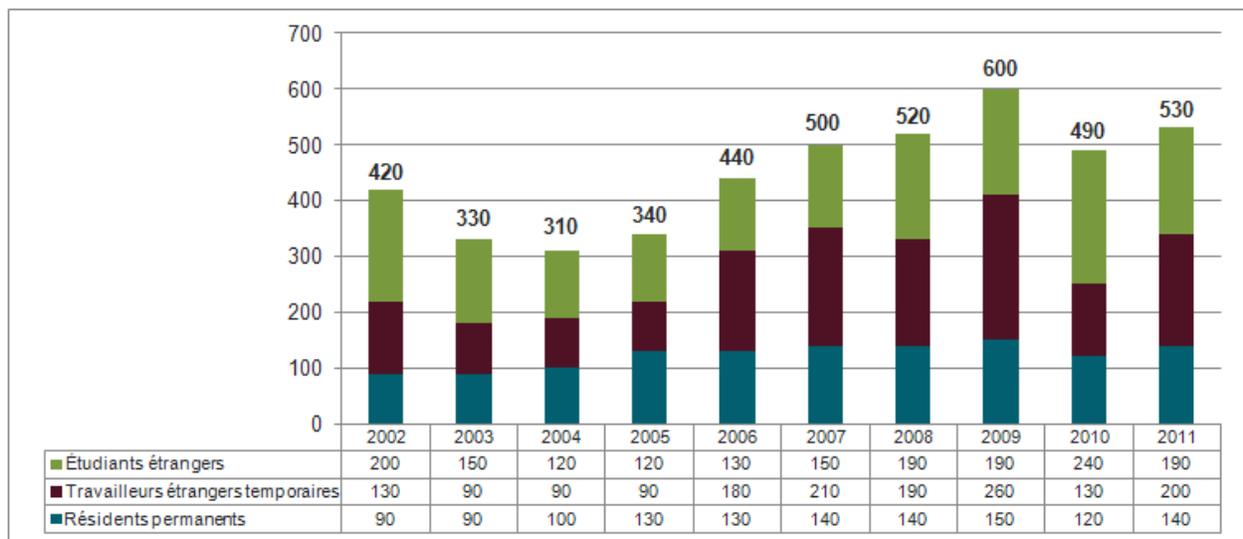
Peu importe la catégorie de l'immigration (résidence permanente, main-d'œuvre étrangère temporaire ou études internationales), toutes ces personnes sont fortement attirées vers la région du Grand Toronto pour s'y établir. Les régions environnantes (p. ex. Peel et York et, dans une moindre mesure, Halton et Durham) voient aussi augmenter leur part de la population immigrante. La migration intraprovinciale à partir de ces communautés du Grand Toronto sera à l'avenir une source de croissance pour la population de Sudbury. Parce que ces immigrants et immigrantes s'installent en nombre toujours grandissant dans les régions de Toronto, de Peel et de York, on verra grandir dans ces populations l'intérêt de s'installer dans des communautés comme Sudbury, en partie à cause du coût du logement et du coût de la vie. Le centre d'orientation multiservice devra préciser les moyens à utiliser pour attirer, intégrer et soutenir les migrants intraprovinciaux de Toronto et de ses environs vers Sudbury.

Les personnes immigrantes qui seraient les plus portées à utiliser le centre d'orientation multiservice de Sudbury sont les personnes ayant le statut de résidence permanente, la main-d'œuvre étrangère temporaire et les étudiants et étudiantes de l'étranger. Selon les données de Citoyenneté et Immigration Canada, l'immigration vers Sudbury a varié au cours des dix dernières années : le plus faible nombre (310) est venu en 2004, tandis que le nombre le plus élevé (600) est venu en 2009. Il y a en moyenne 450 nouvelles personnes immigrantes par année à Sudbury. La tranche la plus importante de ces personnes qui s'installent à Sudbury est la population des étudiants et étudiantes de l'étranger, surtout à l'Université Laurentienne et au Collège Cambrian. Les personnes nouvellement arrivées ayant le statut de résidence permanente à Sudbury ne sont pas nombreuses, la moyenne annuelle de 2002 à 2011 étant de 123.



Par rapport à ces données, il est important d'exprimer une mise en garde. Ces données proviennent de statistiques de Citoyenneté et Immigration Canada, qui se fondent sur la « fiche d'établissement » de la personne immigrante, ce qui a tendance à gonfler le nombre pour les villes d'entrée comme Toronto et Montréal et à réduire le nombre pour les villes plus éloignées, comme Sudbury, où les taux de migration subséquente ou intraprovinciale sont cependant plus élevés. De plus, bien que Sudbury affiche des nombres modestes en matière d'immigration annuelle, les besoins des personnes nouvellement arrivées ne sont pas tous comblés en une seule année. Autrement dit, tout service éventuellement offert dans un centre d'orientation multiservice doit prévoir la capacité nécessaire pour répondre aux besoins de toutes les personnes nouvellement arrivées à Sudbury, y compris ceux qui y habitent depuis trois ou quatre ans.

FIGURE 5 : POPULATION IMMIGRANTE DE SUDBURY



Source des données : *Faits et chiffres 2011 – Aperçu de l'immigration : résidents permanents et temporaires*, Citoyenneté et Immigration Canada 2012.



5 La population immigrante de Sudbury

Cette section étudie la population immigrante de Sudbury à l'aide des données des recensements de Statistique Canada et, quand c'est possible, la population immigrante qui a déménagé à Sudbury entre 2001 et 2006. Il importe de noter que les données du recensement de 2011 ne seront pas publiées avant la fin du printemps 2013. Cependant, cette étude de faisabilité suppose que ces personnes immigrantes qui ont choisi de s'installer à Sudbury entre 2006 et 2011 bénéficieraient elles aussi du centre d'orientation multiservice.

Dans la période de 2001 à 2006, 660 immigrants et immigrantes se sont installés dans le Grand Sudbury. Plus de 80 % de cette population se compose de familles, tandis que l'autre 20 % habite chez un membre de sa parenté, habite seul ou habite chez des non-parents. Près des trois quarts de ces personnes habitent dans la région depuis plus d'un an. Parmi celles qui ont déménagé à Sudbury dans la période de 12 mois qui précède la période de recensement, plus de 10 % provenaient du Canada.⁶

5.1 Citoyenneté

En 2006, 99 pour cent de la population de Sudbury était de citoyenneté canadienne, ce qui indique une grande homogénéité de la population du point de vue de la citoyenneté. Parmi la tranche d'un pour cent qui n'était pas de citoyenneté canadienne, les groupes les plus importants sont du nord de l'Europe (c'est-à-dire le Royaume-Uni), du sud de l'Europe (c'est-à-dire l'Italie) et des États-Unis. En comparaison, dans le reste du Canada, six pour cent de la population n'est pas classée parmi les citoyens canadiens; les segments les plus importants de cette population ont la citoyenneté d'un pays de l'est, du sud-est et du sud de l'Asie, comme la Chine, l'Inde et les Philippines.

5.2 Langue

En 2006, environ 40 pour cent ou 61 770 de la population de Sudbury pouvait parler le français et l'anglais. Parmi l'autre 60 pour cent, la majorité parlait uniquement l'anglais (94 925) et un petit nombre (1 665) parlait uniquement le français. En raison de sa forte population francophone, Sudbury est une des plus grandes communautés francophones hors Québec. Des groupes autres que francophone ou anglophone sont d'origine italienne, finlandaise, allemande et ukrainienne. En ce qui concerne la population immigrante qui s'est installée entre 2001 et 2006, 80 pour cent (525 personnes) avait une connaissance de l'anglais et quatre pour cent (25 personnes) avait une connaissance du français. Le reste de ces immigrants et immigrantes (16 % ou 105 personnes) avait une connaissance des deux langues officielles, de sorte qu'on puisse raisonnablement dire que la prestation des services à l'immigration dans le centre pourrait se faire principalement en anglais et en français.

5.3 Origine ethnique

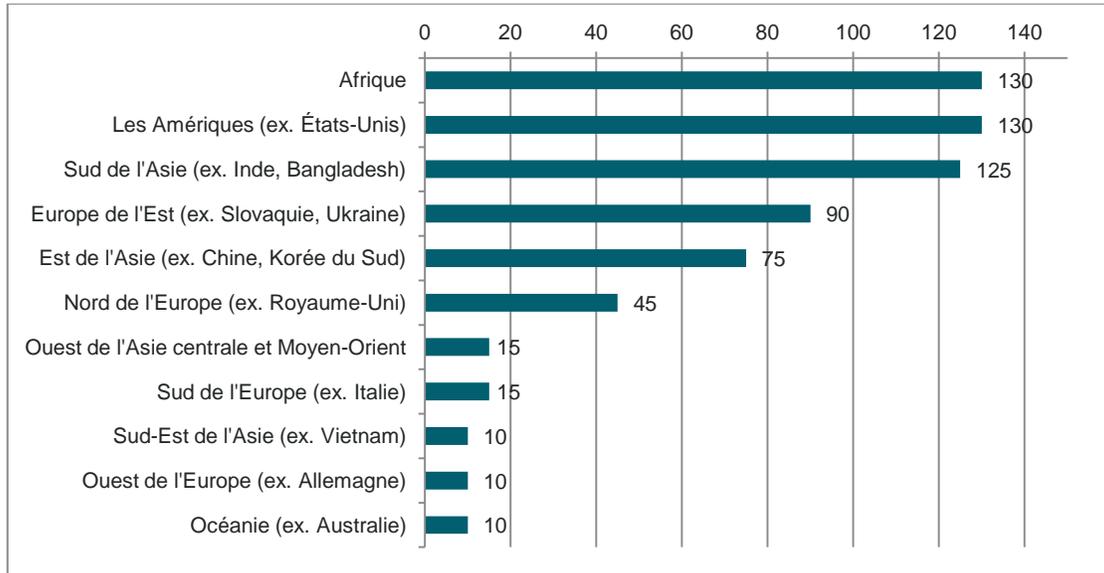
L'examen de l'origine ethnique de la population immigrante qui s'est installée à Sudbury de 2001 à 2006 indique que ses deux plus importantes régions d'origine sont l'Afrique (130 immigrants) et les États-Unis (130 immigrants). Ces données se distinguent des tendances nationales et provinciales, où l'on constate de plus fortes proportions d'immigrants et immigrantes du sud et du sud-est de l'Asie. Il y en avait aussi

⁶ Statistique Canada, Recensement de 2006, Statut d'immigrant et lieu de naissance, n° au catalogue 97-564-XCB2006008.



qui provenaient du sud de l'Asie (notamment l'Inde et le Bangladesh) et de l'est de l'Europe (notamment la Slovaquie et l'Ukraine).

FIGURE 6 : ORIGINE ETHNIQUE DE LA POPULATION IMMIGRANTE DE SUDBURY



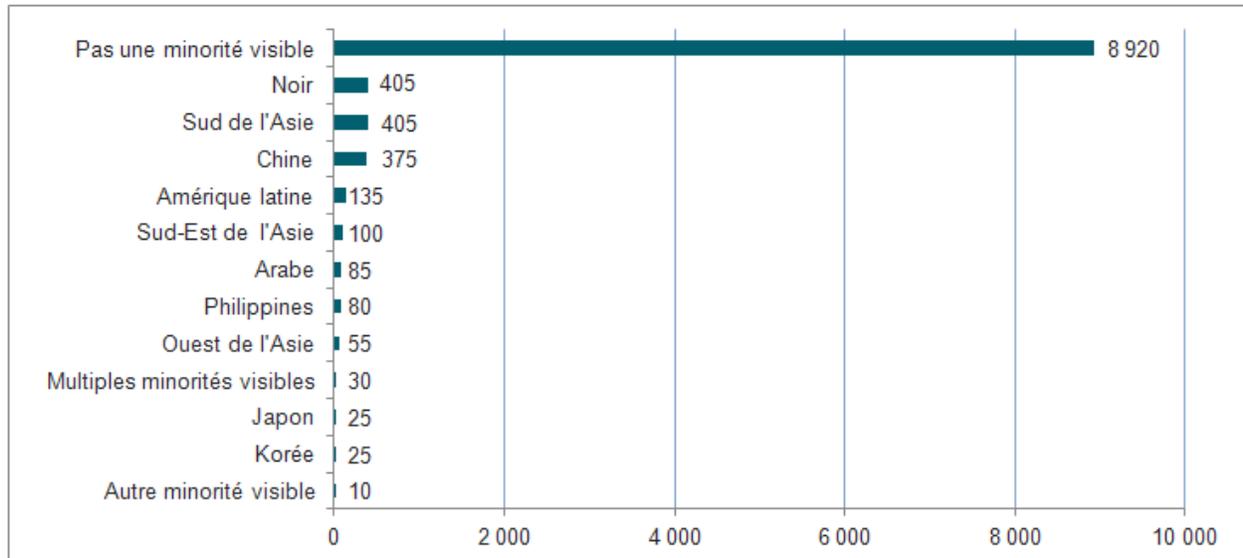
Source : Statistique Canada, Statut d'immigrant, période d'immigration et lieu de naissance, Recensement de 2006, n° au catalogue 97-557-XCB2006007.

5.4 Minorités visibles

L'examen du statut des immigrants et immigrantes de première génération âgés de plus de 15 ans au Canada permet de déterminer l'étendue de la population immigrante de Sudbury qui appartient à une minorité visible. Quarante-huit pour cent (48 %) de la population de Sudbury de plus de 15 ans est classée dans la catégorie « pas une minorité visible ». Toutefois, la tendance n'est pas la même pour la population considérée comme de première génération canadienne. Quarante-quatre pour cent (44 % ou 8 920 personnes) de celle-ci n'appartient pas à une minorité visible. Parmi la population des minorités visibles, les plus fortes concentrations sont sud-asiatiques (405 personnes), noires (405 personnes) et chinoises (375 personnes). Ces tendances indiquent une forte population n'appartenant pas à une minorité visible, de même qu'une certaine croissance.



FIGURE 7 : MINORITÉS VISIBLES (DE PLUS DE 15 ANS) DE PREMIÈRE GÉNÉRATION CANADIENNE À SUDBURY 2006



Source : Statistique Canada, Groupes de minorités visibles, Recensement de 2006, n° au catalogue 97-562-XCB2006010.

5.5 Niveau de scolarité

Parmi la population immigrante qui s'est installée à Sudbury de 2001 à 2006, il y avait 540 immigrants et immigrantes âgés de 15 ans et plus. Les personnes immigrantes ont généralement un niveau de scolarité supérieur à un diplôme d'études secondaires. Trois cent dix personnes immigrantes (58 %) ont indiqué pendant cette période qu'elles détenaient soit un certificat d'apprentissage de métier, un diplôme collégial ou un grade universitaire. Cette proportion est plus forte en comparaison de la population de Sudbury de plus de 15 ans, dans laquelle 40 pour cent détient soit un certificat d'apprentissage de métier, un diplôme collégial ou un grade universitaire. De plus, un quart (24 %) de la population immigrante détient un diplôme d'études secondaires, ce qui est comparable à la population générale de Sudbury de plus de 15 ans.

5.6 Religion

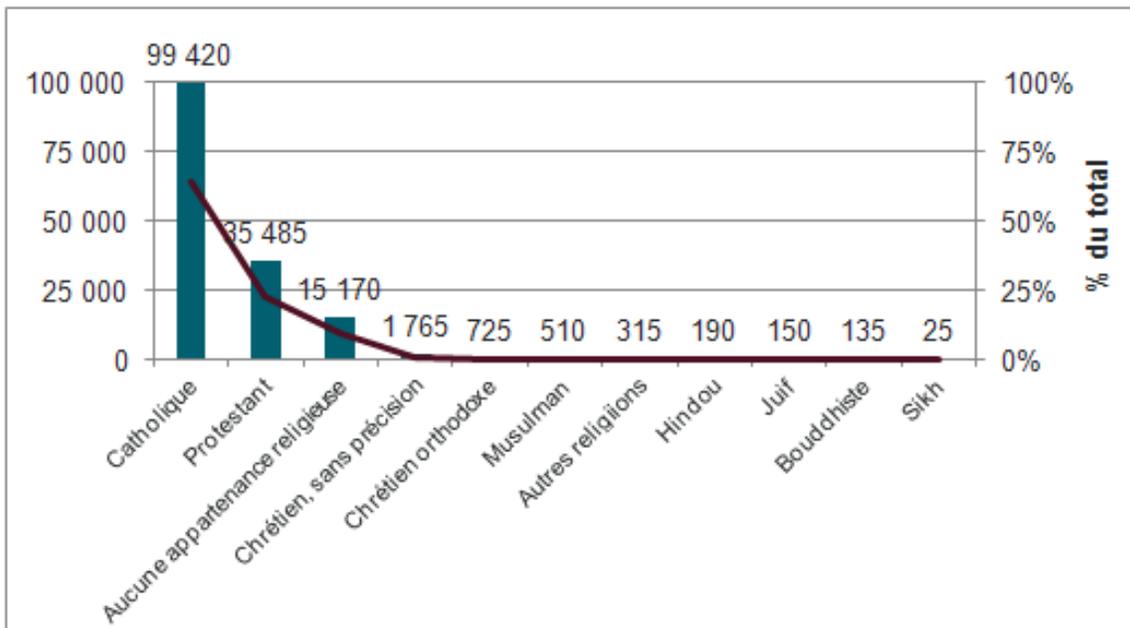
Les plus récentes données disponibles de Statistique Canada sur la religion sont celles de 2001. En 2001, près de 100 000 personnes habitant à Sudbury se déclarent catholiques (65 % de la population totale). Le deuxième groupe selon le nombre à Sudbury est le groupe protestant, qui compte 35 485 personnes (23 % de la population totale). Étant donné que 88 % de la population est catholique ou protestante, l'appartenance à la foi chrétienne était prépondérante en 2001. Environ 10 % de la population n'avait pas d'appartenance religieuse. Or, environ soixante pour cent (60 %) de la population immigrante du Canada est d'appartenance chrétienne. Le prochain groupe d'immigrants et d'immigrantes selon le nombre n'a aucune appartenance religieuse (17,5 %), suivi par les personnes d'appartenance musulmane.⁷ La forte concentration de groupes chrétiens (catholique et protestant) à Sudbury indique

⁷ Pew Research Centre, «The Pew Forum on Religion and Public Life, Faith on the Move», <http://features.pewforum.org/religious-migration/destination-by-religion.php?sort=grandTotal>, consulté le 4 mars 2013, plus récente modification le 8 mars 2012.



que plusieurs personnes immigrantes pourront trouver des lieux de cultes dans la région du Grand Sudbury. C'est une observation importante, car les groupes et les centres religieux sont un point de contact important pour les personnes immigrantes qui cherchent des services et du soutien. Ce sera important de communiquer avec ces groupes religieux pour s'assurer qu'ils connaissent le centre d'orientation multiservice et sa fonction dans la communauté.

FIGURE 8 : APPARTENANCE RELIGIEUSE À SUDBURY EN 2001



Source : Statistique Canada – Recensement de 2001. Population selon la religion, n° au catalogue 95F0450XCB2001004.

Afin d'éclairer davantage la faisabilité du modèle du centre multiservice dans le Grand Sudbury, la prochaine section se penche sur les modèles de centres d'orientation multiservices en Ontario et à l'étranger.



6 Recherche d'études de cas : modèles de centres multiservices

Cette section présente les résultats de recensions de six études de cas portant sur des modèles de « guichet unique ». En commençant par la présentation des modèles particuliers examinés et en soulignant les caractéristiques déterminantes de chacun des modèles, ce survol présente un résumé détaillé des leçons apprises et des pratiques prometteuses des centres d'orientation multiservices et des centres d'accueil. Ces résultats sont tirés d'un examen de la documentation internationale et provinciale, ainsi que d'entrevues avec des cadres supérieurs des centres ontariens. L'annexe I présente la liste des organismes qui ont participé au processus d'entrevue. L'annexe II présente six études de cas détaillées de centres axés sur les services à la population immigrante en Ontario. Les enseignements essentiels de chacune de ces études de cas sont résumés ci-dessous.

6.1 Résumé des études de cas ontariens

6.1.1 Points communs des modèles

Les centres pour personnes nouvellement arrivées — ou centres d'accueil, comme on les appelle généralement — que cette étude examine sont généralement conçus de façon à offrir aux personnes immigrantes des services de soutien pertinents et des conseils pour les aider à s'orienter parmi l'ensemble des informations et des services disponibles dans leurs territoires administratifs respectifs. Une fonction essentielle des centres examinés est de servir de point d'accès central à l'information, aux services et à la communauté.

Du point de vue des caractéristiques de l'emplacement physique, ces centres ainsi que leurs enseignes sont très visibles. Ils sont généralement situés sur des routes artérielles et sont bien desservis par les itinéraires et les arrêts d'autobus. Chacun de ces emplacements a aussi amplement de places de stationnement gratuites à proximité.

La majorité de ces centres sont ouverts pendant les heures ouvrables ordinaires, de 9 h à 17 h du lundi au vendredi, mais les entrevues ont indiqué qu'il faudrait envisager la possibilité de prolonger les heures d'ouverture. Selon la disponibilité éventuelle du personnel et du financement nécessaire pour prolonger les heures d'ouverture, les répondants disaient préférer que le centre reste ouvert après les heures de travail typique, notamment les fins de semaine.

Chacun de ces centres offre un éventail de services sur place qui ne se limitent pas aux services d'établissement et d'intégration. En fait, la plupart de ces centres offrent une gamme complète de services à sa clientèle, que soit par le partage de locaux avec d'autres organismes ou des ententes de service conjoint. Il s'agit, par exemple, de l'information ou de l'accès à des services supplémentaires, comme Ontario au travail, le counseling et les programmes fédéraux. L'annexe II dresse la liste des services spécifiques de chaque centre décrit.

Le fonctionnement des modèles étudiés repose sur un emplacement physique que la clientèle peut fréquenter, mais bien que les usagers puissent s'y présenter quand bon leur semble, on leur demande généralement de prendre un rendez-vous s'ils ont besoin de services particuliers. Toutefois, les centres



de documentation occupent une place très visible dans les locaux, de sorte qu'il soit facile d'y passer pour prendre des dépliants, des informations sur les programmes, etc. Parmi les sites où il a été possible de faire une visite sur place, il était évident que l'aménagement physique répond au souci de créer une ambiance accueillante et une impression de sécurité. Le personnel est immédiatement visible grâce à une aire d'accueil ouverte, l'information est clairement disposée et, dans plusieurs cas, des drapeaux internationaux sont placés en un endroit bien visible pour indiquer le multiculturalisme.

La plupart de ces centres offrent certains services de garde ou de surveillance d'enfants, qui sont réservés aux clients pendant leur utilisation du centre. Cette considération est jugée importante, étant donné que les usagers peuvent parfois fréquenter le centre pendant plusieurs heures au cours de la journée afin de participer à des ateliers, à des séminaires ou à des classes. Selon le niveau de service qui sera offert au centre d'orientation du Grand Sudbury, il vaudra la peine d'examiner cette possibilité pour déterminer s'il s'agit d'un service indispensable ou simplement souhaitable. Le financement influencera aussi cette décision.

6.1.2 Différences des modèles

Même si tous ces centres sont axés sur un emplacement physique, ils présentent des variations à cet égard. Voici une liste des diverses configurations des locaux de ces centres :

- Immeuble à bureaux indépendant
- Rez-de-chaussée d'un immeuble à appartements
- Local commercial dans un complexe de magasins de grande surface
- Caserne de pompiers réaménagée
- Dans un centre communautaire

La diversité des configurations physiques de ces centres peut aussi dépendre de l'ampleur de leurs activités. Par exemple, le centre d'accueil de Peel est le plus grand de tous les centres examinés. Il compte plus de 140 personnes parmi son personnel et des centaines de bénévoles à temps partiel. Ce centre est situé dans un immeuble de bureaux indépendant, en partie à cause de la superficie requise. La Thunder Bay Multicultural Association, en revanche, est installée dans une caserne de pompiers réaménagée. Ce centre est plus petit : son personnel de base compte quatre membres, auxquels s'ajoute du personnel supplémentaire affecté à des programmes spécifiques.

Du point de vue de la prestation des services, certains centres offrent plus d'options de service à distance que d'autres. Bien que tous les centres aient un site Web complémentaire et offrent le soutien par téléphone et courriel pendant les heures d'ouverture, le modèle de la région de York offre à sa clientèle la « prestation de service mobile » et des installations de vidéoconférence techniquement avancées. Le centre d'accueil de Peel offre aussi un service de clavardage en ligne aux usagers de son site Web (chacun de ces services est décrit plus longuement ailleurs dans ce rapport).

Comme il a été déjà mentionné, les heures d'ouverture sont limitées. Toutefois, le centre d'accueil de la région de Peel offre des services en soirée quelques fois par semaine. Il faudrait surveiller l'utilisation des services offerts en soirée pour déterminer s'ils sont perçus comme une valeur ajoutée.

Dans certains cas, le fonctionnement des centres repose sur une entente de service entre les fournisseurs de services locaux qui ont travaillé en collaboration pour assurer l'accès aux services à partir d'un emplacement central. Les répondants ont reconnu que ce modèle n'est pas facile à réaliser, car chaque fournisseur de services a ses propres pratiques et politiques qu'il faut harmoniser pour atteindre



un consensus. Néanmoins, les répondants ont certainement reconnu que ce modèle de prestation de services en collaboration est avantageux, compte tenu des contraintes financières que connaissent les organismes. Le but ultime est d'offrir à la clientèle l'accès aux services qui l'aide à s'établir et à s'intégrer dans la communauté. En priorisant ce but commun, les organismes ont réussi à organiser leur convergence. La communication continue et les réunions régulières du personnel de première ligne, des gestionnaires et de la direction sont jugées nécessaires afin d'assurer l'échange d'informations et une approche solide axée sur le travail d'équipe.

Dans le cas du centre d'orientation multiservice du Grand Sudbury, plusieurs de ces considérations dépendront largement de la possibilité d'étendre les activités du centre au-delà de la fonction d'orientation. Un centre d'orientation est principalement un point de contact central pour l'obtention et la diffusion des informations, donc il est de moindre envergure en comparaison avec de nombreux centres d'accueil qui existent ailleurs en Ontario.

6.2 Leçons apprises et pratiques prometteuses

Cette section présente des leçons clés tirées de la documentation disponible et des entrevues personnelles avec les porte-parole d'un choix de centres d'accueil en Ontario.

6.3 Résultats de recherche ontariens

6.3.1 Principaux défis

Contact initial – Le contact initial est souvent peu approprié aux besoins des personnes immigrantes qui viennent d'arriver dans un nouveau pays. Les documents utilisent parfois un langage inaccessible et n'appliquent pas les principes de la clarté rédactionnelle, de sorte qu'ils semblent complexes et déroutants. Les interactions avec les personnes nouvellement arrivées exigent beaucoup de flexibilité afin de s'assurer que la présentation de l'information s'harmonise avec la réception de l'information. Le personnel doit connaître les interactions culturelles qui sont propres à la population à servir. En outre, il y a trop peu d'occasions d'accéder à l'information au moment opportun, au besoin seulement. L'accent mis sur la documentation écrite et le soutien fourni en une intervention unique ne reflète pas les modes d'interaction préférés de la clientèle immigrante.⁸

Mode d'interaction – La pertinence linguistique et culturelle des services aux personnes nouvellement arrivées est mixte. Le format des services est souvent moins qu'idéal. L'utilisation de sites d'information en ligne, comme les portails de l'immigration, répond certainement à un besoin, notamment pour les personnes qui cherchent des informations avant leur arrivée. Cependant, après leur arrivée, le soutien individuel et l'interaction personnelle sont les moyens les plus efficaces.⁹

Connexions et communication – Il est souvent difficile de s'assurer que les services disponibles dans la communauté sont connus, particulièrement par les parties prenantes qui ont le plus besoin de ces

⁸ Région de Peel. (2010). Newcomer Settlement and Inclusion in Peel: Building on Existing Assets; The Full Report on the Vision of a New Model for Enhancing Newcomer Settlement Services in Peel.

⁹ Ibid.



informations. Établir de bonnes stratégies de communication est une tâche difficile qui exige du temps, car les divers types d'information doivent s'adapter à la clientèle ciblée et la manière de les présenter n'est pas toujours la même. Cette fonction de connectivité et de communication manque souvent de ressources et n'a donc pas toujours l'efficacité souhaitable.

Obstacles à l'accès – Les services sont souvent offerts en des endroits éloignés des personnes qui les utiliseront. L'accès limité au transport en commun et à un service de garde d'enfants restreint l'accès encore plus. Des barrières linguistiques et culturelles peuvent aussi nuire à l'accès aux services.

Limites de l'offre de services – Souvent les services n'arrivent pas à refléter toute l'étendue des besoins. Les programmes de langue, d'acculturation et d'accès à l'emploi ont tendance à être plus rudimentaires et moins ajustés aux besoins actuels des populations immigrantes qui se présentent de nos jours. Le financement des programmes est souvent restreint, ce qui pose des défis aux fournisseurs de services qui souhaitent livrer effectivement les services les plus recherchés.

Modalités du financement – En Ontario, les structures actuelles du financement peuvent donner l'impression de promouvoir la concurrence et non la collaboration. Les organismes plus petits, notamment, n'ont pas les ressources nécessaires pour entreprendre des partenariats, des collaborations ou des participations exigeantes dans des structures conjointes. Le besoin de services individualisés plus nombreux est bien reconnu et cela reflète les désirs et les besoins exprimés par la clientèle immigrante, mais un motif d'inquiétude est que le système de financement actuel ne soutient pas un modèle de prestation de services qui puisse répondre effectivement à ce besoin.

Dotations en personnel – Le roulement du personnel semble élevé et les perspectives d'avancement semblent peu nombreuses, surtout dans les organismes plus petits, ce qui entraîne la perte de connaissances et de talents lorsque des membres du personnel quittent l'organisme. S'il y avait plus de stabilité dans le modèle de financement du secteur des organismes sans but lucratif, qui est le canal de la prestation de la plupart de ces programmes, on pourrait mieux protéger les ressources humaines essentielles au succès de la prestation de service. Au minimum, le personnel de ces centres doit posséder : une connaissance des barrières et des défis que les personnes nouvellement arrivées affrontent; la maîtrise de plus d'une langue; l'expérience du travail ou de l'enseignement auprès de personnes nouvellement arrivées; des habiletés interpersonnelles éprouvées; des habiletés informatiques de niveau intermédiaire; et un grade universitaire de préférence, quoiqu'il ne soit pas toujours nécessaire.¹⁰ L'expérience dans le domaine est moins importante que la sincérité de la passion et de l'enthousiasme pour le poste.¹¹

6.3.2 Pratiques prometteuses et considérations essentielles

Partenariats communautaires – La prestation des services est toujours plus efficace et efficiente lorsqu'elle a des liens étroits avec la communauté et les organismes de service locaux. Les partenariats et la collaboration à la prestation sont avantageux et améliorent les résultats. La réceptivité de l'organisme et de la communauté hôte est aussi un important facteur de succès.¹²

Organiser les services autour d'un besoin, non d'un financement – La course au financement est une stratégie erronée, parce que les programmes de financement sont changeants. Il vaut mieux

¹⁰ Entretien personnel. (2013). Porte-parole du centre d'accueil de Vaughn.

¹¹ Entretien personnel. (2013). Porte-parole du centre d'accueil de Peel.

¹² Région de Peel. (2010). *Newcomer Settlement and Inclusion in Peel: Building on Existing Assets; The Full Report on the Vision of a New Model for Enhancing Newcomer Settlement Services in Peel.*



organiser des services autour d'un besoin fondamental de la population. Il s'agit de cerner et de valider un service manquant et de développer un programme qui comble la lacune. Le financement devrait être une considération secondaire.

Gestion de cas – Les modèles les plus efficaces (selon les mesures de la satisfaction et des résultats atteints par la clientèle) utilisent la gestion de cas en tant qu'outil le plus efficace pour soutenir les personnes nouvellement arrivées qui naviguent dans l'éventail complexe de services et de soutien dont elles ont besoin.¹³ Un modèle de gestion de cas assure que la clientèle ait accès à un gestionnaire de cas qui, de façon continue, indiquerait le service approprié pour soutenir étape par étape le processus d'établissement et d'intégration. WCG International offre une gamme complète de solutions de gestion de cas à l'intention des centres d'accueil en Ontario.

Approche coordonnée – La mise en commun de l'admission, de l'évaluation et de l'orientation est une approche qui améliore la navigation parmi les services et l'intégration des services. Elle permet aux fournisseurs de services d'offrir une approche « toute porte est la bonne », qui oriente la clientèle vers les services qu'il lui faut à partir de n'importe quel point de contact. Des services destinés au grand public qui ne visent pas principalement les personnes nouvellement arrivées devraient être liés à ce service d'admission et d'orientation, de même que les fournisseurs de services informels.

Ne pas écarter les ressources actuelles – Le développement et la mise en œuvre d'un modèle nouveau ou amélioré devraient se faire dans le cadre de consultations continues avec l'ensemble du secteur pour s'assurer que toutes les ressources sont maximisées.

Offrir une « carotte » pour stimuler la coopération – La promesse de l'amélioration de la prestation des services à la clientèle ne suffit pas pour assurer la coopération et la collaboration des fournisseurs de services. Il faut chercher des incitations qui pourraient amener les intervenants à la table. Les questions liées au financement sont une des motivations principales de la collaboration, mais elles ne doivent pas être les seules. En cette matière, il est important de comprendre les antécédents des partenaires potentiels et leurs motivations respectives. Le compromis et la coopération sont possibles si les buts de chaque organisme sont compatibles.

Trouver un champion – Il faut souvent un champion communautaire pour abattre les silos et bâtir la confiance entre les organismes potentiellement concurrents. Ce champion peut faire valoir une vision commune que chacun des fournisseurs des services fragmentés peut comprendre et ultimement adopter comme la sienne. Le but est d'établir et d'entretenir une coalition, car un groupe œuvrant seul ne réussira pas. La décision par consensus est la formule la plus recommandée afin de conserver cette approche collaborative.

Voir en les bailleurs de fonds plus qu'une simple ressource financière – Les bailleurs de fonds doivent être considérés comme des partenaires du centre. Partout où c'est possible, invitez les représentants des bailleurs de fonds à des événements marquants afin de leur donner une perception directe des types et des niveaux de service assurés. Cette pratique aidera grandement à solliciter et à conserver le financement.

¹³ Entretien personnel (2013). Entrevues du YMCA de Toronto; Région de Peel (2010). *Newcomer Settlement and Inclusion in Peel: Building on Existing Assets; The Full Report on the Vision of a New Model for Enhancing Newcomer Settlement Services in Peel.*



Partage des coûts administratifs – Bien que les motivations financières ne doivent pas être l'incitation principale de la coopération ou du cohébergement des fournisseurs de services, la perspective du partage des coûts administratifs est une motivation puissante. Souvent les organismes ne veulent pas renoncer à leur fonction de base, mais veulent bien déléguer les tâches administratives. Il peut alors s'agir d'un premier pas vers un emplacement commun, ou même la consolidation des services. Dans le cas d'un centre d'orientation, plusieurs heures-personnes sont requises pour gérer l'admission de la clientèle. L'allégement des activités de sensibilisation qui attirent la clientèle potentielle vers les services est une manière de rehausser l'efficacité et d'épargner les ressources financières et humaines.

L'offre de services de qualité est essentielle à la longévité et à la durabilité – La qualité de l'expérience de la clientèle est un facteur crucial pour tout organisme fournisseur de services. Les centres d'accueil comptent grandement sur les recommandations de bouche à oreille pour rehausser la fréquentation et augmenter le nombre d'utilisateurs. À long terme, les témoignages appréciatifs de bouche à oreille sont le plus puissant des outils publicitaires.

6.4 Résultats internationaux

Cette section présente les résultats d'un certain nombre d'études de cas internationaux. Une ressource éclairante pour l'établissement d'un « guichet unique » des services d'immigration est un rapport publié par la Commission européenne en 2009 qui s'intitule *Handbook on how to implement a one-stop-shop for immigrant integration*. Ce rapport est un manuel qui explique, étape par étape, comment et pourquoi établir un guichet unique. On peut obtenir ce rapport en ligne au <http://www.oss.inti.acidi.gov.pt/>.

Évaluation régulière – Après la mise en œuvre d'un modèle donné, il importe de continuellement évaluer tous les services offerts et le centre dans son ensemble. L'évaluation favorise l'amélioration et l'adaptation continues ou l'expansion des services, ainsi que l'introduction de nouveaux services.¹⁴ Elle est aussi un aspect important de la durabilité, car les bailleurs de fonds exigent des rapports axés sur les résultats.

Le modèle du guichet unique devrait fournir des services axés sur les besoins en matière d'intégration – Les communautés où l'on s'occupe de l'immigration depuis plus longtemps voudront peut-être orienter ces services vers les besoins en matière d'intégration ou d'emploi, la lutte contre la discrimination, l'inclusion sociale et/ou la citoyenneté. En revanche, les pays où l'immigration est un phénomène plus récent feront nécessairement porter les services sur la langue, l'information et les besoins immédiats des personnes dans la période qui suit leur arrivée.

Les modèles européens sont axés sur le rôle des **médiatrices et médiateurs culturels** – Ces personnes font la promotion de l'accueil et de l'intégration des personnes immigrantes tout en visant à réduire l'éloignement et la méfiance qu'inspirent les services gouvernementaux. La traduction, l'interprétation et la médiation sont les tâches principales de la médiation culturelle en vue d'atteindre ces buts.

Dotations en personnel et arrangements opérationnels – Bien que la mise en œuvre nécessite la supervision d'un organisme parapluie local, chaque organisme ou service ayant une succursale au

¹⁴ Commission européenne (2009). *Handbook on how to implement a one-stop-shop for immigrant integration*.



guichet unique devrait conserver son autorité, sans devoir la déléguer à l'organisme parapluie. Le personnel devrait continuer de travailler pour son propre organisme avec le soutien du guichet unique.

La quantité de personnel affecté à la médiation culturelle dans le centre dépendra de l'envergure du guichet unique. Il faudra estimer d'avance le nombre de visites quotidiennes afin d'assurer convenablement la dotation en personnel du centre. Du coup, on aura une prévision du coût du personnel. La mise en place du guichet unique entraînera des coûts de formation, tant pour le personnel des services gouvernementaux que le personnel de médiation culturelle du centre. Il y aura aussi des coûts de formation continue afin que le personnel soit au courant des lois, règlements et procédures les plus récents et des services nouveaux à fournir.



7 Aspects des services, programmes pertinents et bailleurs de fonds

Cette section décrit en bref le partage des compétences en matière d'immigration en Ontario. Puis elle décrit les trois sources les plus probables de financement externe pour un centre d'orientation multiservice. La section finale décrit quelques autres sources potentielles de financement.

7.1.1 Partage des compétences en matière d'immigration en Ontario

Compétence fédérale :

- Administrer la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* (LIPR) et d'autres lois qui gouvernent l'immigration au Canada.
- En consultation avec les provinces, établir les niveaux d'immigration annuels et sélectionner la plupart des immigrants et immigrantes qui viennent au Canada. Assurer la sécurité et la sûreté publiques en matière d'immigration, y compris la détermination de l'admissibilité.
- Financer les services d'établissement des personnes immigrantes afin de soutenir l'intégration des nouveaux arrivants.
- Autoriser l'admission de résidentes et résidents temporaires et déterminer le statut de réfugié.
- Conférer ou révoquer la citoyenneté.¹⁵

Compétence de l'Ontario :

- Soutenir l'intégration sociale et économique des personnes nouvellement arrivées par l'entremise de services d'orientation et de recommandation, de formation linguistique et de soutien à l'emploi.
- Sélection limitée des personnes immigrantes destinées à l'Ontario par l'entremise de Perspectives Ontario, notamment le Programme des candidats des provinces et l'Accord concernant les travailleurs étrangers temporaires.
- Influencer les politiques et les programmes fédéraux concernant l'immigration en Ontario en participant à des tables multilatérales et à des ententes bilatérales.¹⁶

7.1.2 Citoyenneté et Immigration Canada (CIC)

En vertu du Programme canadien d'intégration des immigrants, CIC fournit un éventail de services d'établissement pour personnes nouvellement arrivées partout au Canada. Ces services composent le Programme d'établissement, qui vise à soutenir l'établissement et l'intégration des personnes nouvellement arrivées en leur fournissant :

- l'information qu'il leur faut pour mieux comprendre la vie au Canada et prendre des décisions éclairées au sujet de leur expérience de l'établissement;
- la formation linguistique qui leur donnera les capacités langagières nécessaires pour vivre au Canada;

¹⁵ Ministère des Affaires civiques et de l'Immigration de l'Ontario (2013). *Plus de voies vers le succès*. Consulté dans le site : http://www.citizenship.gov.on.ca/french/keyinitiatives/imm_str/roundtable/appendix-who-does-what-shared-jurisdiction-in-immigration.shtml

¹⁶ Ibid.



- l'aide requise pour trouver un emploi qui correspond à leurs compétences et leur niveau de scolarité; et
- l'aide nécessaire pour établir des réseaux et des contacts pour que ces personnes se sentent engagées et bienvenues dans leur communauté.

En 2009, CIC a introduit une approche modernisée de la programmation en matière d'établissement. En conséquence, cette programmation composée de divers programmes distincts (p. ex. le programme Cours de langue pour les immigrants au Canada, le Programme d'établissement et d'adaptation des immigrants, et le Programme d'accueil) est maintenant intégrée en un unique Programme d'établissement. L'approche est axée sur les activités et les résultats pour s'assurer que la programmation soit souple et adaptée aux besoins de la clientèle. Le Programme d'établissement aide à fournir des services qui favorisent l'atteinte d'un ou de plus d'un des cinq résultats visés pour les personnes nouvellement arrivées :

- Orientation — elles prennent des décisions éclairées au sujet de leur établissement et comprennent la vie au Canada
- Langue/compétences — elles ont les connaissances linguistiques et les compétences requises pour fonctionner au Canada
- Accès au marché du travail — elles obtiennent l'aide nécessaire pour trouver un emploi qui correspond à leurs compétences et à leur niveau de scolarité
- Collectivités accueillantes — elles reçoivent de l'aide à la création de réseaux sociaux et professionnels qui leur permettent de participer et de se sentir bienvenues dans leur collectivité
- Développement de politiques et de programmes — vise la prestation efficace et l'atteinte de résultats comparables partout au Canada.

Il y a quatre volets dans lesquels les initiatives se combinent pour mener aux résultats attendus. Le volet **services d'information et de sensibilisation** fournit des renseignements avant et après l'arrivée, y compris des informations sur le logement, l'emploi, la formation linguistique, l'éducation et le développement des compétences. Le volet **cours de la langue et développement des compétences** assure la formation linguistique et le développement des qualifications, y compris les cours de langue, de littératie et de numératie, les cercles d'apprentissage linguistique et la formation en aptitudes de la vie quotidienne. Le volet **services liés à l'emploi** fournit de l'aide à la recherche, à l'obtention et à la rétention d'un emploi, notamment des cliniques de préparation de curriculum vitae, des stages en milieu de travail et des ateliers de recherche d'emploi. Le volet **connexions communautaires** aide à établir un réseau social et professionnel grâce à des initiatives comme les projets de leadership jeunesse, les cercles de discussion et le mentorat.

De plus, les volets suivants aident à faciliter l'accès aux services d'établissement : **services d'évaluation des besoins, de recommandation de cas et de soutien**. Ces volets aident à accéder aux programmes et aux services nécessaires afin d'aider les personnes nouvellement arrivées à s'établir dans leur communauté. Par conséquent, les activités dans ces volets sont presque toujours combinées avec celles d'autres volets en vue d'atteindre des résultats positifs pour la clientèle.

Une liste complète des services potentiels est présentée dans l'annexe III.



7.1.3 Ministère des Affaires civiques et de l'Immigration de l'Ontario (MACI)

Le MACI a la responsabilité de financer le **Programme d'aide à l'établissement des nouveaux arrivants** (PAENA). Ce programme aide les personnes immigrantes qui commencent à s'établir, à s'ajuster et à contribuer à la vie au Canada et dans les communautés de l'Ontario. L'objectif du PAENA est de favoriser l'établissement rapide et efficace en Ontario. Le PAENA a pour but d'aider les personnes nouvellement arrivées à participer pleinement à tous les aspects de la vie au Canada, du point de vue social, économique, politique et culturel, et de les aider à maximiser les avantages de leur participation et de leur contribution à la société canadienne.

Les critères d'admissibilité à ce programme sont beaucoup moins restrictifs que ceux des programmes qui relèvent de CIC. Pour être admissible au PAENA du MACI, il faut avoir fait une demande de statut de réfugié, d'immigrant reçu ou de visiteur, détenir un permis de travail ou un visa d'études, détenir un permis ministériel ou avoir la citoyenneté canadienne. De plus, aucuns frais ne s'appliquent à la participation ou à l'utilisation de ces services.

Le PAENA se concentre généralement sur les services de counseling qui aident la clientèle en fournissant de l'information ou des recommandations sur une gamme de sujets. Voici des exemples de thèmes du counseling :

- Logement (trouver un logement abordable ou un logement subventionné, aider avec les différends entre propriétaires et locataires, etc.)
- Questions juridiques (recommandation de cas à une clinique juridique, à des avocats, etc.)
- Questions liées à la citoyenneté et à l'immigration (remplir des formulaires et des demandes, p. ex. demande de parrainage, demande de citoyenneté, lettre d'invitation, etc.), aux changements à la réglementation, aux mises à jour de la loi sur le statut de réfugié, etc.
- Questions financières (traiter de questions financières, comme l'impôt sur le revenu, l'évaluation de l'admissibilité pour le soutien du revenu ou d'autres services sociaux, les problèmes d'endettement, etc.)
- Éducation (trouver des écoles et d'autres programmes de formation et s'y inscrire, évaluation des titres de compétence)
- Classes de langue (les Cours de langue pour immigrants du Canada, anglais langue seconde, etc.)

7.1.4 Fondation Trillium de l'Ontario

La Fondation Trillium de l'Ontario fournit des subventions à divers genres d'organismes communautaires. Plusieurs des centres d'accueil de l'Ontario reçoivent du financement de la Fondation Trillium de l'Ontario. La fondation fournit du soutien en fonction de la pertinence de la demande par rapport au mandat, qui comprend ces objectifs :

- Soutenir des initiatives qui éliminent des barrières et qui favorisent ou rehaussent l'accès équitable aux occasions de participation à la vie sociale et économique de la collectivité
- Soutenir la capacité des organismes à s'adapter, à innover, à collaborer et à adopter des façons durables de travailler ensemble afin d'atteindre de meilleurs résultats
- Favoriser la création de réseaux et d'organismes intermédiaires qui renforcent l'ensemble du secteur des services à la personne et des services sociaux



- Soutenir des projets qui impliquent les Ontariens et Ontariennes dans le développement de communautés plus résilientes.

La fondation applique aussi des critères d'admission rigides. La majorité de ces critères rejoignent le mandat du guichet unique proposé que décrit la présente étude. Par exemple, les demandes sont évaluées en fonction de ces critères :

- Approches qui bâtissent des collectivités plus inclusives et qui s'occupent de barrières de tout genre; approches qui valorisent, encouragent et célèbrent la diversité.

7.1.5 Autres sources de financement

Au-delà des sources de financement décrites ci-dessus, il existe un certain nombre d'autres sources potentielles de financement pour un guichet unique. Ces sources comprennent, sans s'y limiter :

Centraide : Centraide finance entre autres des programmes qui visent à soutenir l'engagement des résidents et résidentes et des collectivités et à soutenir l'intégration et l'établissement dans la communauté.

Le ministère du Développement du Nord et des Mines : Ce ministère finance entre autres des programmes qui aident à créer un climat intéressant et attirant pour les investissements dans le nord de l'Ontario. Ce programme peut compléter des efforts locaux en vue d'attirer et de retenir des nouveaux arrivants dans cette région.

Le département du Patrimoine canadien : Cet organisme gouvernemental finance des programmes liés à la formation linguistique et soutient des organismes sans but lucratif qui organisent des échanges et forums jeunesse visant à sensibiliser la jeunesse canadienne à la diversité des cultures, des langues, des paysages et des modes de vie au Canada.

Dons communautaires et financement du secteur privé : De plusieurs façons, ce centre d'orientation multiservice est une entreprise sociale qui soutient directement et indirectement la communauté locale et son économie. Si le centre est bien positionné, les entreprises locales devraient voir l'intérêt de soutenir la création et les activités d'un organisme de son genre, car il aidera à renforcer la main-d'œuvre locale. Par conséquent, il ne faudrait pas négliger cette source potentielle de financement.

L'accès au financement et l'harmonisation du projet avec les mandats et les critères prioritaires des bailleurs de fonds nécessiteront des efforts importants de recherche et de réflexion pendant l'étape qui mène de la faisabilité à la mise en œuvre du centre d'orientation multiservice du Grand Sudbury.



8 Options pour la prestation de service et le choix de l'emplacement du centre d'orientation multiservice

Cette section présente un résumé des résultats obtenus dans les entrevues personnelles avec certains fournisseurs de services d'accueil des personnes nouvellement arrivées en Ontario. Le but de cette section est de présenter :

- une connaissance éclairée des diverses options de prestation de service que pourrait adopter un centre d'orientation multiservice à Sudbury; et
- une liste priorisée de facteurs de sélection d'un emplacement pour un centre d'orientation local.

8.1 Services virtuels et services à distance

Les fournisseurs de services en Ontario qui ont participé au processus d'entrevue ont clairement indiqué qu'il n'y a aucun substitut ou remplacement pour le modèle de centre d'orientation multiservice à emplacement physique. Cela dit, il existe quelques façons de compléter l'emplacement physique grâce à la prestation de service virtuelle ou à distance. La prestation de service virtuelle peut emprunter divers moyens, comme 1) le téléphone; 2) le courriel; 3) des sites Web; 4) Skype; et 5) les vidéoconférences multipoints interactives.

Bien que les communications par téléphone soient le type de service à distance le plus commun, le courriel sert de plus en plus aux interactions avec le personnel du guichet unique. Plusieurs guichets uniques ont une présence en ligne (site Web), qui est souvent liée directement à un portail Web communautaire de l'immigration servant de site d'information pour un territoire donné. Le financement de ces sites provient principalement du palier provincial et/ou fédéral, en vue d'assurer que la population immigrante puisse accéder facilement aux informations locales. Thunder Bay, par exemple, par l'entremise de l'association multiculturelle locale, offre un portail Web qui fournit aux personnes nouvellement arrivées des informations, des ressources et des liens pertinents pour bien les renseigner. Le portail offre une liste exhaustive de ressources liées à l'établissement, au logement, aux soins de santé et aux services d'emploi (<http://www.immigrationnorthwesternontario.ca/>). La Ville de Toronto offre aussi un portail de l'immigration qui offre aux personnes qui envisagent d'immigrer un outil qui leur permet de savoir si elles sont admissibles à l'immigration au Canada; voir (<http://www1.toronto.ca/wps/portal/toronto/content>).

Selon un informateur clé, « la prestation virtuelle de services spécifiques a un bon rapport coût-efficacité, mais sans l'aspect humain (en personne ou par téléphone), il est moins probable que la personne trouvera ce qu'il lui faut. »¹⁷ Certaines personnes qui n'ont pas une grande habitude de l'utilisation des ordinateurs peuvent heurter un obstacle en ligne et si aucun soutien n'est disponible, elles peuvent abandonner leur recherche ou se retirer du système, ce qui peut entraîner des résultats négatifs pour ces personnes.

¹⁷ Entretien personnel. (2013). Porte-parole de Welcome Centre Vaughn.



Au-delà des ressources en ligne ou axées sur Internet, certains centres d'accueil dans le Grand Toronto sont équipés de technologies avancées qui permettent la tenue de vidéoconférences en temps réel et pleinement interactives avec plusieurs postes d'utilisateurs (système soutenu par CISCO Systems inc.). Grâce à cette technologie, un atelier ou une séance de counseling peut être animé en un endroit avec la participation de personnes en d'autres endroits. Un tel système exige un investissement considérable, donc il n'est pas à la portée de tous. Néanmoins, il comporte plusieurs **avantages**, notamment :

- réductions importantes des frais de déplacement;
- communication améliorée, car la vidéoconférence fournit de nombreux indices visuels;
- accès amélioré aux services;
- réduction des coûts du personnel et de la prestation (les services sont extensibles);
- les participations additionnelles à une réunion virtuelle ne coûtent rien, donc c'est plus facile de rassembler le bon groupe de personnes; et enfin
- amélioration du réseautage et de la collaboration de différents fournisseurs de services.

Les principaux **désavantages** d'un système de ce genre sont :

- le coût;
- ne remplace pas l'interaction en tête-à-tête pour développer une relation de confiance;
- le manque de familiarité des usagers avec le système : il faut un certain temps pour que les gens s'habituent à cette façon de faire et apprennent à utiliser le système.

Prestation de service mobile : Tous les services de base offerts dans les centres d'accueil de la région de York sont fournis dans un certain nombre de centres d'accès et d'emplacements satellites grâce à la prestation de service mobile. Le but est d'offrir des services additionnels qui ne sont pas disponibles en ce moment dans la communauté. Les services sont axés sur la formation linguistique, l'évaluation des besoins linguistiques et la recommandation de cas, ainsi que l'information en matière d'emploi. Le service mobile utilise une fourgonnette à huit places pour se rendre dans diverses communautés. Le personnel de l'unité mobile varie selon les types de rendez-vous prévus en une journée donnée. On invite aussi d'autres fournisseurs de services à soutenir ce mode de prestation de service en y affectant du personnel qui participe aux séances d'animation sur le terrain. Par exemple, les fournisseurs de soins de santé peuvent fournir des services d'immunisation lors de séances de formation linguistique. La fourgonnette est utilisée quatre jours par semaine et des heures prolongées répondent aux besoins des personnes qui sont au travail pendant les heures ouvrables.

Analyse coût-bénéfice : Du point de vue de l'analyse coût-bénéfice, les informateurs clés n'étaient pas en mesure de quantifier le niveau des services offerts à distance ou virtuellement, indépendamment des services et du soutien offerts à l'emplacement physique du guichet unique. Par ailleurs, la documentation disponible ne fournit aucun paramètre permettant de mesurer les résultats atteints par les personnes qui utilisent uniquement les ressources virtuelles. Dans ce contexte, les informateurs clés ont tous recommandé une approche mixte de prestation de service — une approche qui utilise toutes les ressources disponibles sans se fier à une ou deux seulement. Cela dit, une partie de la clientèle n'a besoin que d'une intervention minimale de la part du fournisseur de services. En conséquence, il faudrait rendre les interactions avec cette tranche de la clientèle aussi efficaces que possible en utilisant des outils libre-service peu coûteux (p. ex. ressources en ligne), de manière à permettre au personnel de concentrer ses efforts sur les personnes qui ont besoin de plus d'aide. C'est important de bien garder à l'esprit les besoins de la clientèle lors de la planification des modes de prestation de service. L'utilisation



d'un système de prestation à voies multiples permettra au client ou à la cliente de jouer un rôle dans le choix des services recherchés en utilisant le moyen le plus approprié.

8.2 Aspects du choix de l'emplacement et liste de vérification

Cette section présente les principales considérations ayant trait au choix d'un emplacement pour un centre d'orientation multiservice dans le Grand Sudbury. Les facteurs pertinents sont classés selon leur degré d'importance (important, neutre, moins important). Ces considérations sont priorisées selon leur influence sur l'efficacité de la prestation des services, sans nécessairement tenir compte du coût de l'emplacement.

Important :

- Proximité des fournisseurs de services complémentaires, la formule optimale étant le cohébergement des services
- Accès au transport en commun : un emplacement bien desservi par les itinéraires et les arrêts d'autobus
- Stationnement public amplement suffisant
- Haute visibilité : l'emplacement doit se prêter à l'installation d'une enseigne très visible qui rend le centre facile à reconnaître

Neutre :

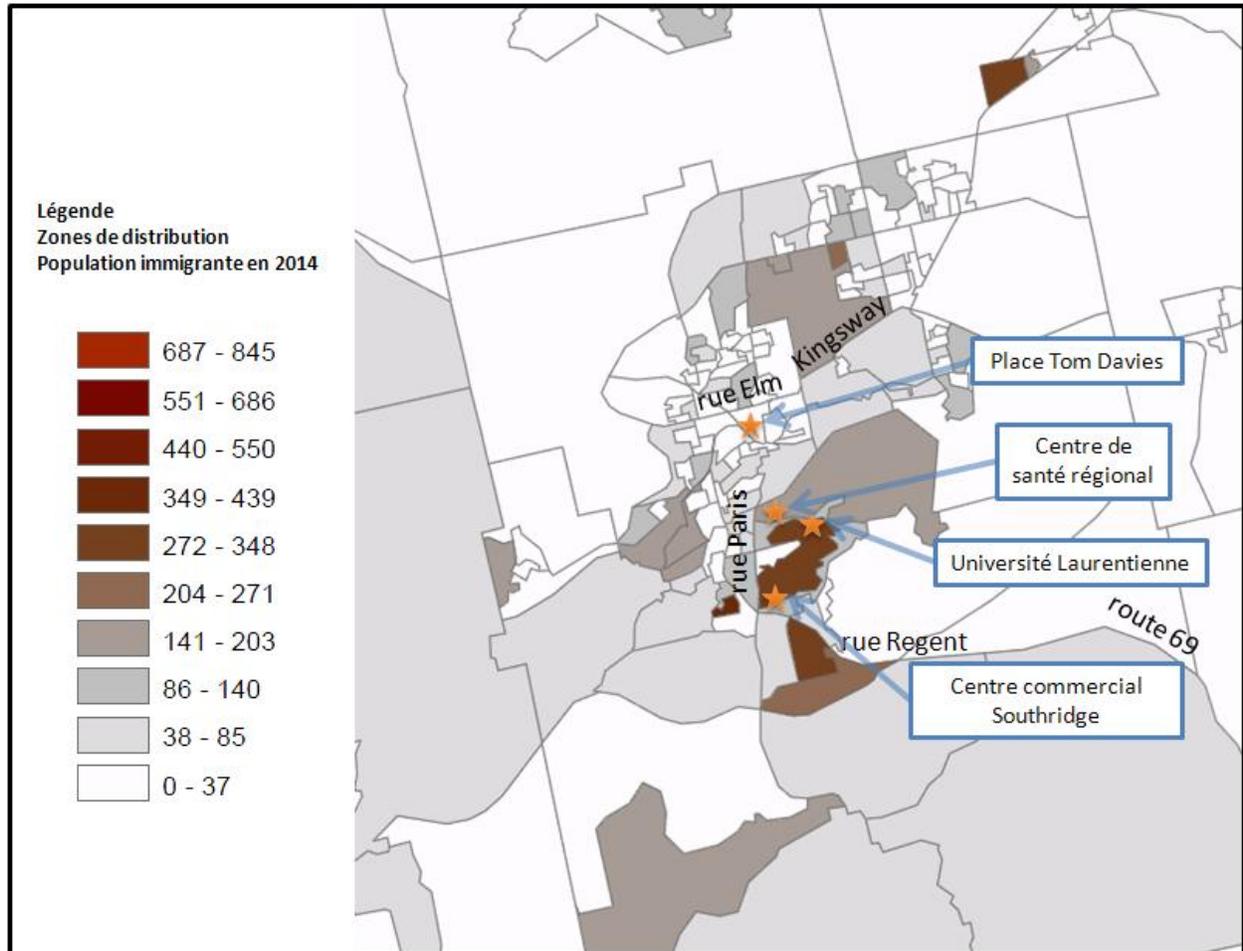
- Perception de la sécurité de l'environnement : emplacement approprié, édifice bien entretenu, rue fréquentée par les voitures et les piétons, etc.
- Lieux fréquentés par les personnes nouvellement arrivées dans leurs déplacements à pied : accorder la préférence à de tels endroits
- Proximité d'organismes communautaires, comme une bibliothèque, un hôpital ou un poste de police

Moins important :

- Locaux polyvalents qui se prêtent à l'expansion
- Proximité d'une forte concentration de personnes ayant immigré récemment (voir ci-dessous la figure 9)
- Coût de la propriété
- État de l'entretien de l'édifice



FIGURE 9 : VILLE DU GRAND SUDBURY, DISTRIBUTION DE LA POPULATION IMMIGRANTE PRÉVUE, TOTAUX PAR RÉGION



Source : Partenariats locaux en matière d'immigration du Grand Sudbury, *Devenir un havre sûr pour la communauté néo-canadienne. Passons à l'action. Stratégie d'établissement local.* Adaptation de Millier Dickinson Blais inc.



9 Considérations structurelles et financières

9.1 Gouvernance et structure

Étant donné la vision préliminaire et les principes directeurs proposés pour le centre d'orientation multiservice par le comité spécial (présentés plus tôt dans ce rapport), il est important de tenir compte de la structure selon laquelle ce centre mènerait ses activités. Deux options sont proposées pour examen. Le centre pourrait fonctionner comme un organisme constitué en personne morale et sans but lucratif, avec des provisions juridiques conçues de manière à minimiser la possibilité de « dérive de la mission ». Les exigences du financement du centre seraient fondées sur ses responsabilités en matière de prestation de services, qu'il faudrait cerner et valider. L'autre option verrait le centre fonctionner comme un organisme « hôte » qui sert de lieu de connexion central responsable de la collecte et de la diffusion de l'information, en rassemblant les organismes fournisseurs de services, en gérant l'affectation des locaux et d'autres tâches administratives, ainsi que des activités définies qui pourraient bénéficier d'un canal centralisé. Dans ce modèle, toutes les obligations ayant trait au financement et aux ententes contractuelles relèveraient de l'organisme hôte, mais un comité d'orientation accepterait la responsabilité de la gouvernance et s'assurerait que le fonctionnement et la prestation des services du centre reflètent sa vision et ses principes directeurs. Ce modèle est plus complexe et requiert certainement que les organismes impliqués et l'organisme hôte aient une bonne relation de confiance.

Lorsque c'est possible et faisable, il est recommandé que le centre fonctionne comme une entité distincte constituée en personne morale, comme les modèles présentés dans les études de cas. Une considération importante de cette approche est la création d'un centre qui agisse comme un « organe neutre » et qui soit axé sur la clientèle et les résultats. Sa raison d'être n'est pas de promouvoir un fournisseur de services plutôt qu'un autre, ou un service plutôt qu'un autre, mais de renforcer la collaboration et la coopération parmi les fournisseurs de services locaux afin d'aider à faire connaître tous les programmes pertinents, à faciliter l'accès à ces programmes, à éliminer les duplications et à combler des lacunes dans l'éventail des services.

9.2 Considérations financières

Néanmoins, il est utile de comprendre les exigences de financement minimales des activités des types les plus simples de centre d'orientation pour personnes nouvellement arrivées. En général, le financement est affecté à deux catégories d'activités :

Administration : Ce financement serait axé sur des exigences en matière de gestion, d'administration et de prestation de service.

Budget de programmes : Les principaux programmes pourraient comprendre ceux qui sont mentionnés dans la section « Considérations préliminaires sur la prestation des services ». Voici des exemples : services d'orientation générale; service de traduction, d'interprétation et de certification de documents; cours de langue enrichis qui ne sont pas offerts dans le réseau déjà en place.



Il est recommandé que l'organisme finance son administration et ses programmes de base en combinant certaines des sources suivantes :

- Contributions de la communauté et des entreprises
- Financement de base fédéral
- Financement de base provincial
- Financement de projet

FIGURE 10 : ÉBAUCHE DE BUDGET ANNUEL POUR LE CENTRE D'ORIENTATION MULTISERVICE DE SUDBURY

PROJECTION UN AN COMPLET	Budget (An 1)	Budget (An 2)	Remarques
Dépenses sur les ressources humaines			
Coordonnateur ou coordonnatrice de programme	60 000	61 800	
Médiateur culturel ou médiatrice culturelle	36 000	37 080	18 \$/h
Charges sociales obligatoires / avantages sociaux	16 800	17 304	Environ 5,5% pour ass. emploi, RPC, 12% av. sociaux
Frais de recrutement	4 000		
Stagiaires	27 500	27 500	90 % du financement du salaire pour deux ans
Services d'interprète au besoin	4 800	4 800	35 \$/h
Total salaires et avantages	\$149 100	\$148 484	
Frais généraux			
- Déplacements, repas	4 920	4 920	Prévision : 4 déplacements de jour par mois @ 150 km (coordonnateur.trice) et 4 repas; kilométrage 0,55 \$ /km
- Services professionnels			
Tenue de livres / comptabilité	6 000	6 000	Comprend l'audit annuel
Traduction de documents	7 500	7 500	
- Dépenses de bureau			
Loyer	14 000	14 000	1 000 pi2 @ 14 \$/pi2
Courrier, livraisons	600	600	Rabais de Purolator aux OSBL
Fournitures	2 500	1 000	Filières, papeterie, fournitures de démarrage, etc.
Impression, photocopie, matériel promo	5 000	3 000	Dépliants, bulletins, conception et entretien du site Web
Ordinateurs et logiciels	4 000	1 800	
Télécommunications	1 400	1 400	Comprend le téléphone et Internet
Autre (préciser)	3 500	2 000	Meubles de bureau
Total des frais généraux	\$49 420	\$42 220	
BUDGET TOTAL (RH + dépenses générales)	\$198 520	\$190 704	



10 Conclusion et recommandations

10.1 Recommandations

Dans le contexte des tendances nationales, provinciales et locales de l'immigration, il y a clairement un besoin de stratégies et d'initiatives qui renforcent l'attraction locale ailleurs que dans les trois centres urbains qui attirent le plus de personnes immigrantes, c'est-à-dire Toronto, Montréal et Vancouver. Les communautés locales sont à la recherche de talents et les recherches confirment amplement que l'immigration apportera une contribution clé à la main-d'œuvre locale.

La mise sur pied d'un centre d'orientation multiservice à Sudbury est une initiative définie dans le cadre de la stratégie de développement des PLMI du Grand Sudbury. La recommandation vise un centre de ce genre pour soutenir les personnes immigrantes qui choisissent de s'installer dans le Grand Sudbury et fournir des informations accessibles et diffusées efficacement. Le centre atteindrait cet objectif en créant un point d'accès central. Dans ce contexte, il est recommandé que le Grand Sudbury adopte un modèle de centre d'orientation de type « guichet unique » qui intègre les aspects suivants :

- Pourvoir à la mise sur pied d'une présence physique et mener des efforts en vue d'offrir une approche harmonisée de la prestation des services — une approche qui utilise toutes les ressources pertinentes disponibles et qui ne compte pas sur un seul canal de communication. Cela dit, une partie de la clientèle n'a besoin que d'un minimum d'intervention de la part du fournisseur de services. Par conséquent, les interactions avec ces personnes devraient adopter une approche aussi efficace que possible grâce à l'utilisation d'outils à moindre coût et à accès libre (p. ex. des ressources en ligne) pour permettre au personnel de se concentrer sur des cas plus exigeants.
- Fournir les services dans les deux langues officielles, à tout le moins.
- Pourvoir à la mise en place d'un processus d'orientation de type « toute porte est la bonne » et d'un personnel du travail sur le terrain qui puisse assurer l'accessibilité en dépit de difficultés comme le transport. Le modèle reconnaît le besoin de se fonder sur les ressources des infrastructures des services actuels en soutenant la contribution continue de tous les fournisseurs de services.
- Cibler les zones géographiques où la proportion de la population ayant immigré récemment est forte selon les données démographiques. Il faut prévoir dans ces zones des services livrés à partir d'un bureau occupant un emplacement central qui bénéficie d'une grande visibilité et d'une promotion étendue et qui sert de centre d'orientation fournissant une passerelle vers l'infrastructure des services pour toutes les personnes nouvellement arrivées. Si possible, ce centre pourrait partager des locaux avec des organismes fournisseurs de services afin de créer un guichet unique qui serait une porte d'accès commode vers une gamme complète de services d'établissement et d'intégration.
- Il faudrait fournir aux personnes immigrantes à leur arrivée à Sudbury une carte de la ville qui indique l'emplacement du centre, qui fournit ses coordonnées et qui présente le centre comme un point de contact pour l'accès à une gamme complète de services et d'informations nécessaires à l'établissement et à l'intégration. Des publicités à l'aéroport de Sudbury aideraient à orienter les personnes nouvellement arrivées vers le centre.
- Le centre devrait aussi appliquer un modèle d'orientation individualisée en tête-à-tête, ce qui constitue l'approche la plus efficace pour produire des résultats positifs.
- Le centre devrait être conçu de manière à soutenir l'éventail le plus vaste possible de services disponibles dans la communauté de la manière la plus accessible et appropriée possible.



Ce qui reste encore à déterminer en menant d'autres consultations, c'est le niveau d'intérêt pour l'utilisation d'un tel centre comme lieu de la prestation des services d'organismes subventionnés déjà en place. Cette approche rejoint effectivement l'initiative de modernisation de CIC en éliminant les silos et en permettant la coordination d'une variété de services d'établissement financés par le gouvernement fédéral. Par conséquent, la mise en œuvre de ce modèle nécessite un processus de transition soigneusement conçu de manière que chaque organisme soit respecté, que le processus décisionnel soit transparent et que les services soient intégrés dans le système des services.



Annexe I : Participations aux entrevues individuelles

Liste des organismes qui ont participé aux entrevues individuelles :

- Thunder Bay Multicultural Association
- YMCA de Toronto
- Région de Peel, Newcomer Centre of Peel
- Région de York, Welcome Centre Immigrant Services
- Social Enterprise for Canada



Annexe II : Études de cas ontariens

10.1.1 Région de York

Le centre d'accueil de la région de York est un guichet unique qui offre aux personnes immigrantes un éventail de services de soutien et fournit l'orientation leur permettant de naviguer parmi l'ensemble des informations et des ressources disponibles dans la région. Le centre a cinq emplacements dans la région, à Markham Nord, à Markham Sud, à Newmarket, à Richmond Hill et à Vaughan. Ses services de base sont les suivants :

- **Services d'établissement et d'intégration** : Le centre fournit de l'aide ayant trait à des services comme le logement, les soins de santé, la garde d'enfants, les ressources communautaires et gouvernementales et les besoins premiers.
- **Classes de langue anglaise** : Le centre offre des classes à temps plein et à temps partiel pour personnes nouvellement arrivées, de même que les Cours de langue de niveau avancé (CLNA) pour les personnes ayant une formation professionnelle acquise à l'étranger.
- **Informations pour l'accréditation et la qualification** : Le personnel de facilitation fournit de l'information, de l'aide à la préparation du dossier d'accréditation et de l'orientation vers des emplois apparentés à une formation professionnelle acquise à l'étranger.
- **Services de soutien à l'emploi** : Les services dans le domaine de la main-d'œuvre sont les ateliers de recherche d'emploi, l'aide à la préparation d'un curriculum vitae, des plans d'action pour le retour au travail, ainsi que l'accès gratuit à Internet et au télécopieur.
- **Soutien linguistique** : Le centre offre des services de traduction de documents et d'interprétation en contexte communautaire.
- **Services secondaires** : D'autres services de soutien sont le soutien aux femmes, aux jeunes et aux aînés, les ressources juridiques, le counseling familial et l'accès aux formulaires gouvernementaux.

Le centre d'accueil de Vaughan est installé dans un centre commercial linéaire à proximité d'un ensemble de magasins à grande surface. Il fournit gratuitement le stationnement de surface devant le centre. Le centre est situé près du carrefour de deux routes artérielles importantes et il est juste à l'est de l'autoroute 400. Il y a trois arrêts d'autobus à proximité du centre, dont un arrêt juste en face de l'emplacement. Le centre est ouvert six jours par semaine; en semaine, généralement de 8 h 30 à 16 h 30 et les samedis de 10 h à 14 h (pour les classes de langue seulement). Le centre a un personnel de 25 membres sur place, ainsi que des bénévoles qui soutiennent ses diverses fonctions.

En plus des emplacements physiques de ses centres d'accueil, la région de York offre aussi la **prestation de service mobile**. Ce service fournit tous les services de base d'un centre d'accueil dans un choix de lieux d'accès et d'emplacements satellites. Le but est d'offrir des services additionnels qui ne sont pas disponibles actuellement dans la communauté. L'unité mobile fonctionne sept jours sur sept et peut servir à court terme ou à long terme, selon l'emplacement choisi pour la prestation des services sur le terrain.



FIGURE 11 : CENTRE D'ACCUEIL DE YORK, EMPLACEMENT DE VAUGHAN, VUE DE L'EXTÉRIEUR



10.1.2 Région de Peel

Le centre d'accueil de Peel est une agence multiservice qui aide tous les membres de la famille immigrante à s'établir. Le centre est situé à Mississauga, dans un immeuble de commerces et de bureaux de taille moyenne. Il est au carrefour de deux routes artérielles et il a un accès direct à deux arrêts d'autobus. Le centre offre aussi le stationnement gratuit aux visiteurs. Ses heures d'opération sont du lundi au vendredi de 8 h 30 à 16 h 30. Le centre a un personnel de 140 membres ainsi que des centaines de bénévoles à temps partiel. Il offre des services dans les domaines généraux suivants :

- **Counseling** : aide à remplir les formulaires et à traiter de questions d'immigration, counseling traumatologique, counseling en matière de carrière et d'emploi.
- **Services d'établissement** : information sur les besoins en matière d'établissement; traduction, interprétation et certification de documents; recommandations aux services communautaires et programmes d'appoint; séances et ateliers individuels et en groupe.
- **Information/counseling scolaire** : informations sur le système éducatif; ateliers pour parents et adolescents.
- **Connexion/intégration communautaire** : pour personnes jeunes, adultes et aînées.
- **Occasions d'enseignement coopératif et de bénévolat**
- **Services linguistiques** : cours de langue anglaise (financé entièrement par CIC).
- **Soutien à l'entrepreneuriat** : accès au Global Business Centre pour les conseils en affaires.
- **Services d'emploi** : accès au marché du travail, y compris les stages d'éducation coopérative, la formation comptable et financière, le programme de formation au travail, l'aide à la recherche d'emploi et l'orientation en milieu de travail.
- **Service de garde et de surveillance d'enfants**

Ce centre d'accueil offre des services qui vont au-delà des services offerts dans tout autre centre d'orientation en Ontario. Ce modèle représente « l'idéal » en fait de niveau de service offert aux personnes nouvellement arrivées.



FIGURE 12 : CENTRE D'ACCUEIL DE PEEL, VUE DE L'EXTÉRIEUR



10.1.3 YMCA de Toronto

Les centres d'accueil du YMCA de Toronto se présentent comme un lieu central où accueillir les personnes nouvellement arrivées, où l'on offre une variété de services de soutien dans la communauté qui fournissent des occasions de développement personnel, de participation communautaire et de réseautage. Il y a dix centres de ce genre dans la région du Grand Toronto; le Toronto Central YMCA est un des emplacements principaux. Ce centre est situé au centre-ville de Toronto dans un édifice peu élevé qui abrite un centre de loisirs. Il se situe sur une route collectrice et on peut atteindre à pied deux arrêts d'autobus. La clientèle peut facilement faire la liaison avec une ligne principale de tramway ou la ligne de métro Yonge-University à partir d'une des routes artérielles du voisinage. Le stationnement devant des parcomètres est disponible et il y a un terrain de stationnement de l'autre côté de la rue en face de l'entrée principale du centre. Les heures d'opération sont généralement du lundi au vendredi de 8 h 30 à 16 h 30 et le samedi de 10 h à 14 h. Ce centre offre de multiples services, dont ceux-ci :

- **Centre d'information pour personnes nouvellement arrivées** : il offre des services de soutien connexes, comme des séances d'information, des services à la jeunesse, un réseau de bénévoles et un centre de ressources.
- **Centre d'évaluation et d'orientation linguistique** : il fournit aux personnes admissibles des cours de langue anglaise et française de niveaux divers.
- **Développement du leadership pour jeunes** : un programme conçu spécifiquement pour la jeunesse néo-canadienne de 13 à 24 ans qui offre des services comme la formation en leadership, des activités de créativité et de loisirs, des ateliers et des projets d'apprentissage en bénévolat et en service communautaire.
- **Voices, le projet de film du YMCA pour la jeunesse néo-canadienne** : un programme d'été qui encourage les jeunes à raconter leurs histoires en produisant un film.



La Ville de Toronto a aussi créé un portail Web pour fournir aux personnes nouvellement arrivées des informations, des ressources et des liens pertinents pour bien les renseigner. Le portail de l'immigration est une initiative conjointe de divers paliers gouvernementaux qui est financée par le ministère des Affaires civiques et de l'Immigration et Citoyenneté et Immigration Canada. Ce portail offre une liste complète de ressources liées à l'établissement, au logement, aux soins de santé et aux services d'emploi. De plus, il offre un outil interactif qui aide d'éventuels immigrants et immigrantes à savoir s'ils sont admissibles à l'immigration au Canada.

FIGURE 13 : YMCA TORONTO CENTRAL, VUE DE L'EXTÉRIEUR



10.1.4 Ottawa-Carleton

L'Organisme communautaire des services aux immigrants d'Ottawa (OCSIO/OCISO) aide les personnes immigrantes dans leur cheminement en vue de s'établir au Canada. Ce centre fournit des programmes qui sont culturellement et linguistiquement appropriés, en consolidant la communauté par le respect mutuel et les partenariats et en offrant des contextes sains et inclusifs pour le dialogue franc et la guérison émotionnelle. Le centre est installé au rez-de-chaussée d'un immeuble à appartements. Il y a peu de places de stationnement de surface à cet emplacement, mais il est à proximité d'une route artérielle et trois arrêts d'autobus sont dans le voisinage. On encourage les usagers à prendre rendez-vous d'avance plutôt que de se présenter à l'improviste. Les heures des rendez-vous varient en fonction des horaires des services ou des programmes.

En général, les services de base et les programmes du centre sont les suivants : **counseling en matière d'établissement, ateliers de recherche d'emploi, mentorat au travail, soutien aux femmes immigrantes, soutien en matière de logement, aide juridique, cours de langue anglaise, soutien aux étudiants et aux étudiantes, aux familles et à l'administration scolaire, soutien à la jeunesse immigrante, camps d'été d'anglais langue seconde, éducation multiculturelle, activités et événements communautaires.** Quelques-uns de ces services sont administrés par cet organisme, mais sont offerts en d'autres endroits un peu partout à Ottawa.



FIGURE 14 : ORGANISME COMMUNAUTAIRE DES SERVICES AUX IMMIGRANTS D'OTTAWA, VUE DE L'EXTÉRIEUR



10.1.5 London

Le London Cross Cultural Learner Centre s'occupe de soutenir les personnes nouvellement arrivées en leur offrant des services d'établissement et des services connexes qui les aident à s'établir et à s'intégrer dans la communauté. Le centre est installé dans un édifice peu élevé occupé par un refuge d'urgence. Il est situé sur une route artérielle mineure et le stationnement de surface est disponible d'un côté et à l'arrière de l'édifice. Le centre est ouvert du lundi au vendredi de 8 h 30 à 16 h 30. Le personnel du centre compte actuellement 50 membres et 500 bénévoles actifs. Les services de base offerts à cet emplacement sont les suivants :

- **Counseling en matière d'établissement** : des conseillers fournissent de l'information et du soutien ayant trait à l'établissement dans plusieurs langues.
- **Programme d'aide au rétablissement** : aide spécifique pour les personnes réfugiées parrainées par le gouvernement, qui comprend l'aide à l'établissement.
- **Jeremiah's House** : sert de centre de réception pour les personnes réfugiées parrainées par le gouvernement.
- **Centre d'évaluation pour les Cours de langue pour immigrants du Canada (CLIC)** : fournit l'évaluation langagière et des classes d'anglais.
- **Programme d'ateliers de recherche d'emploi** : offre des ateliers, de l'équipement de bureau et de la documentation en ligne et sur papier qui aide les personnes immigrantes à obtenir un emploi.
- **Services de traduction et d'interprétation**
- **Programme de partenariat pour les soins** : conçu spécialement pour les personnes réfugiées parrainées par le gouvernement afin de fournir de l'aide médicale, émotionnelle et sociale pendant leur première année au Canada.



- **Travailleuses et travailleurs d'établissement dans les écoles – London** : fournit du soutien aux personnes nouvellement arrivées et à leurs enfants pour les aider à s'adapter au système d'éducation canadien.

FIGURE 15 : LONDON CROSS CULTURAL LEARNER CENTRE, VUE DE L'EXTÉRIEUR



10.1.6 Thunder Bay

La Thunder Bay Multicultural Association a été fondée en 1972 dans le but d'encourager et de faciliter la coopération entre les organismes ethniques et de promouvoir le concept du multiculturalisme. Le centre est situé à l'étage d'une ancienne caserne de pompiers. Un itinéraire d'autobus passe à proximité et une structure de stationnement public de l'autre côté de la rue fournit amplement de places de stationnement. Le centre est ouvert du lundi au vendredi de 9 h à 16 h 30 et il offre les services suivants :

- **Services d'information, d'orientation et de recommandation de cas**
- **Connexions communautaires** : ce service jumelle les personnes nouvellement arrivées avec des bénévoles afin de les aider et d'aider leurs familles à s'ajuster à la vie au Canada.
- **Centre d'évaluation des Cours de langue pour immigrants du Canada (CLIC)** : ce programme fournit aux personnes nouvellement arrivées des leçons de langue anglaise.
- **Occasions de bénévolat** : fournit des occasions de connaître des cultures, des pays et des langues différentes sans quitter Thunder Bay, tout en aidant la communauté et en créant des amitiés.
- **Services de traduction et d'interprétation**
- **Centre pour personnes réfugiées DOORS to New Life** : aide les personnes réfugiées à suivre le processus requis pour s'installer et demeurer au Canada.



Annexe III : Liste complète des services éventuels

Liste complète des services disponibles dans les centres d'accueil multiservice de l'Ontario :

1. Le volet **Services d'information et de sensibilisation** fournit des renseignements avant et après l'arrivée, y compris des informations sur le logement, l'emploi, la formation linguistique, l'éducation et le développement des compétences.
 - a. *Services d'établissement et d'intégration* : aide en matière de logement, de soins de santé, de garde d'enfants, de ressources communautaires et gouvernementales et de besoins premiers.
 - b. *Information sur les besoins en matière d'établissement* : traduction, interprétation et certification de documents.
2. Le volet **cours de langue et développement des compétences** assure la formation linguistique et le développement des qualifications, y compris les cours de langue, de littératie et de numératie, les cercles d'apprentissage linguistique et la formation en aptitudes de la vie quotidienne.
 - a. Cours de langue anglaise : fournit des classes à temps plein et à temps partiel aux personnes nouvellement arrivées.
 - b. Cours de langue de niveau avancé : pour les personnes qui ont une formation professionnelle acquise à l'étranger.
 - c. Évaluation linguistique et recommandations de cas (centre d'évaluation des Cours de langue pour immigrants du Canada) : fournit aux personnes admissibles des cours de langue anglaise et française de niveaux divers.
3. Le volet **Services liés à l'emploi** fournit l'aide à la recherche, à l'obtention et à la rétention d'un emploi, notamment des cliniques de préparation de curriculum vitae, des stages en milieu de travail et les ateliers de recherche d'emploi.
 - a. *Information sur l'accréditation et la qualification* : du personnel de facilitation fournit de l'information, de l'aide avec le dossier d'accréditation et de l'orientation vers des occupations apparentées à une formation acquise à l'étranger.
 - b. *Services de soutien à l'emploi et d'ateliers de recherche d'emploi* : services dans le domaine du travail, comme l'aide à la préparation du curriculum vitae, ateliers, plans de retour au travail, accès gratuit à Internet et au télécopieur.
 - c. *Soutien à l'entrepreneuriat* : accès à des conseillers en affaires.
4. Le volet **Connexions communautaires** aide à établir un réseau social et professionnel par des initiatives comme les projets de leadership jeunesse, des cercles de discussion et le mentorat.
 - a. *Connexions communautaires* : jumelle les personnes nouvellement arrivées avec des bénévoles pour les aider et aider leurs familles à s'ajuster à la vie au Canada



(programmes pour jeunes, adultes et aînés). Offre des occasions de se familiariser avec des cultures, des pays et des langues différentes dans la communauté d'accueil.

- b. *Développement du leadership pour la jeunesse néocanadienne* : un programme qui s'adresse spécifiquement aux jeunes âgés de 13 à 24 ans, qui offre des services comme la formation en leadership, des activités de création et de loisirs, des ateliers et des projets d'apprentissage axés sur le bénévolat et le service communautaire.
5. **Services d'évaluation des besoins, de recommandation de cas et de soutien** : Ces volets aident à accéder aux programmes et aux services nécessaires pour aider les personnes nouvellement arrivées à s'établir dans leur communauté (ces services sont généralement intégrés dans d'autres services, donc il y a chevauchement).
- a. *Services de traduction et d'interprétation*
 - b. *Orientation vers des services communautaires* : séances d'information, services à la jeunesse, réseau de bénévoles et centre de ressource pour les programmes d'appoint; séances et ateliers individuels et en groupe.
 - c. *Counseling* : aide avec les formulaires et les questions d'immigration; counseling traumatologique; counseling lié à l'emploi et aux carrières; informations et soutien pour l'établissement offerts dans plusieurs langues.
 - d. *Information et counseling scolaire* : informations sur le système d'éducation; ateliers pour parents et jeunes; soutien aux parents et aux enfants de familles nouvellement arrivées pour l'adaptation au système d'éducation canadien.
 - e. *Services de soutien général* : comprend le soutien aux femmes, aux jeunes et aux aînés, les ressources juridiques, le counseling familial et l'accès aux formulaires gouvernementaux.
6. **Autres services des centres d'accueil** : Ces services sont offerts par un ou plus d'un centre d'accueil en Ontario.
- a. *Prestation de service mobile* : fournit tous les services de base des centres d'accueil dans des emplacements d'accès secondaire et des centres satellites grâce au service mobile. Le but est d'offrir des services additionnels qui ne sont pas disponibles actuellement dans ces communautés.
 - b. Un *portail Web* fournit aux personnes nouvellement arrivées des informations pertinentes, des ressources et des liens pour s'assurer qu'elles sont bien informées. Le portail offre une liste étendue de ressources liées à l'établissement, au logement, aux soins de santé et aux services d'emploi. Il offre aussi un outil interactif pour les immigrants et immigrantes éventuels afin de les aider à déterminer s'ils sont admissibles à l'immigration au Canada.
 - c. *Services de garde et de surveillance d'enfants*
 - d. *Centre pour réfugiés* : aide les personnes réfugiées à suivre le processus requis pour s'installer et demeurer au Canada.