

Favoriser des communautés accueillantes à Moncton, Dieppe et Riverview : un rapport sur les atouts et les limites de l'offre de services aux nouveaux arrivants

Dr. Aude-Claire Fourot, Ph.D. et Bella Aung, M.A. (candidate)

Université Simon Fraser

Rédigé pour le Partenariat local en matière d'immigration du Grand Moncton

Funded by:

Financé par :



Immigration, Refugees
and Citizenship Canada

Immigration, Réfugiés
et Citoyenneté Canada

Mars 2019

Table des matières

Résumé.....	i
Introduction.....	1
Aperçu des répondants.....	3
Analyse des caractéristiques d'une communauté accueillante	4
Opportunités d'emploi	5
Le capital social	10
Logement adapté et à faible coût	11
Attitudes positives envers les immigrants, la diversité culturelle et la présence de nouveaux arrivants dans la communauté.....	10
Présence d'agences desservant les nouveaux arrivants en mesure de répondre à leurs besoins	11
Existence de passerelles entre les acteurs principaux impliqués dans la création de communautés accueillantes.....	12
Programmes et services municipaux adaptés à la présence et aux besoins des nouveaux arrivants.....	13
Opportunités d'accès à l'éducation	14
Services de santé accessibles et adéquats	16
Transports en commun disponibles et accessibles.....	16
Présence de diverses organisations religieuses	18
Opportunités d'engagement civique	19
Opportunités de participation à la vie politique.....	19
Relations constructives avec les services de police et accès aux services juridiques.....	20
Sécurité	21
Opportunités de profiter d'espaces publics et d'installations récréatives.....	21
Représentation favorable dans les médias	22
Conclusion : Se tourner vers l'avenir.....	23
Références bibliographiques	28

Favoriser des communautés accueillantes à Moncton, Dieppe et Riverview : Un rapport sur les atouts et les limites de l'offre de services aux nouveaux arrivants

Mots clés : communautés accueillantes, nouveaux arrivants, services municipaux et locaux, politiques d'immigration et d'intégration

Dans cette étude, nous identifions les atouts et les limites des services offerts aux nouveaux arrivants des trois villes du Grand Moncton, c'est-à-dire Moncton, Dieppe et Riverview. Nous formulons aussi des recommandations pour aider à développer une communauté plus accueillante. Les forces et les faiblesses de l'offre des services aux nouveaux arrivants existants sont mesurées à l'aune des 17 caractéristiques d'une « communauté accueillante » telles que présentées par Esses et al. (2010). Nous avons mené notre recherche en trois étapes : la création d'un inventaire le plus exhaustif possible des prestataires de services aux nouveaux arrivants dans le Grand Moncton ; une enquête menée auprès d'intervenants locaux par le biais d'un questionnaire bilingue se basant sur les 17 caractéristiques d'une « communauté accueillante » ; une analyse des résultats à l'aide du logiciel NVivo afin d'identifier les forces et certaines lacunes des services existants. À la lumière de ces résultats, nous pouvons tirer des conclusions quant à l'offre des services aux nouveaux arrivants actuels du Grand Moncton et proposons de nouveaux outils et des politiques qui pourraient mener à la création d'une communauté encore plus accueillante.

INTRODUCTION

Contexte : Les provinces de l'Atlantique voient une diminution et un vieillissement de leur population, ainsi qu'une pénurie de main-d'œuvre qualifiée. En 2016, le gouvernement fédéral a lancé la « Stratégie de croissance pour l'Atlantique » pour stimuler la croissance économique, l'innovation, le commerce et les investissements dans la région. Le « Programme pilote d'immigration au Canada atlantique » est un des volets de cette stratégie. Ce programme, centré sur les besoins des employeurs, vise à attirer en priorité les travailleurs qualifiés étrangers et les nouveaux diplômés internationaux. Dans les dernières années, à la différence d'autres régions du Nouveau-Brunswick, la région du Grand Moncton a connu une croissance démographique ainsi qu'un influx rapide d'immigrants. Les secteurs économiques des villes de Moncton, Dieppe et Riverview ont développé d'excellentes initiatives et ressources pour aider les nouveaux arrivants à entrer sur le marché du travail local. Cependant, l'intégration économique n'est qu'un des nombreux éléments nécessaires aux immigrants pour bien s'intégrer, et développer un sentiment d'appartenance dans leurs nouvelles communautés. Afin de mieux aider les nouveaux arrivants à se sentir intégrés et soutenus, le Partenariat local en matière d'immigration du Grand Moncton (PLIGM) a fait appel à notre expertise pour identifier les atouts et les limites des services destinés aux nouveaux arrivants et aussi pour aider au développement de nouveaux outils pour que le Grand Moncton puisse devenir une communauté accueillante pour tout le monde.

Objectifs : Les trois objectifs principaux de ce travail sont les suivants :

1. Identifier les intervenants étant directement ou indirectement impliqués dans l'accueil et l'intégration des nouveaux arrivants ainsi que les services qu'ils offrent dans la région du Grand Moncton ;
2. Évaluer les atouts et les limites des prestations des services aux immigrants dans le Grand Moncton, à la lumière des critères définissant une « communauté accueillante » ;
3. Élaborer de nouveaux outils comme suggérer des politiques et des pratiques pour favoriser la création d'une communauté accueillante.

Approche : D'après les travaux de Victoria Esses et al. (2010), une « communauté accueillante » peut être caractérisée selon deux dimensions principales : une dimension spatiale et une dimension discursive. La dimension spatiale représente un endroit physique au Canada où les immigrants se sentent valorisés et où leurs besoins sont satisfaits. La dimension discursive prend en compte le degré avec lequel la communauté mène des actions visant à faciliter l'intégration des nouveaux arrivants. Par conséquent, une « communauté accueillante » implique la mobilisation et la collaboration des intervenants locaux pour subvenir aux besoins des immigrants ainsi que pour promouvoir l'inclusion des nouveaux arrivants dans leur région. La mise en place de dispositifs robustes de gouvernance collaborative est nécessaire pour atteindre

ces objectifs. Esses et al. ont recensé 17 caractéristiques propres aux communautés accueillantes. Même si l'importance de chacune d'entre elles varie en fonction du contexte, de manière générale, l'attraction et la rétention de nouveaux arrivants dépend de l'identification et de la suppression des barrières à la participation sociale et politique des nouveaux arrivants, de la possibilité de développer un sentiment d'appartenance, de l'existence de réponses adéquates aux besoins individuels, et de la présence de services faisant la promotion d'une intégration complète.

Méthodologie : Afin d'atteindre nos objectifs, nous avons divisé notre travail de recherche en trois phases.

Premièrement, nous avons dressé l'inventaire de différents acteurs des communautés accueillantes, tels que des organismes de prestataires de services, des associations à vocations universelles, multiculturelles et ethnoculturelles, des organisations religieuses, des institutions locales, des commissions scolaires, des ambassades, des entreprises, des chambres de commerce, des centres de santé, ou encore des organisations récréatives et culturelles. Cet inventaire inclut, pour chaque item, les coordonnées et la liste des services fournis spécifiquement aux immigrants. Au total, nous avons recensé 132 organismes.

Dans un deuxième temps, nous avons mis au point un questionnaire bilingue basé sur les 17 caractéristiques fondamentales d'une communauté accueillante telles que définies par Esses et al. (2010). Nos questions se concentraient sur les processus nécessaires pour subvenir aux besoins des nouveaux arrivants afin de favoriser leur inclusion et leur intégration. Dit simplement, plus ces processus existent, plus la communauté est inclusive et accueillante. À la fin du questionnaire nous avons ajouté huit questions ouvertes afin de mieux comprendre les points de vue des intervenants locaux sur les atouts et les limites des services aux immigrants existant dans le Grand Moncton. Nous avons distribué ce questionnaire à tous les intervenants figurant dans notre inventaire (n=132) entre novembre et décembre 2018. Nous avons reçu 71 questionnaires complétés (taux de réponse de 54 %). Nous avons analysé les données en utilisant les outils de la plateforme SurveyMonkey. Le cas échéant, nous avons complété les informations manquantes en cherchant des informations pertinentes disponibles dans des rapports publics ou sur les sites internet des différentes organisations ainsi qu'en nous aidant de travaux de recherche préexistants.

Dans un troisième et dernier temps, nous avons utilisé le logiciel NVivo pour analyser les réponses aux questions ouvertes ainsi que pour nous aider à souligner les réussites et à identifier les lacunes auxquelles remédier dans la prestation de services aux immigrants.

Le présent rapport est structuré de la façon suivante :

1. Aperçu des répondants

2. Analyse des réussites et faiblesses des services aux nouveaux arrivants du Grand Moncton
3. Conclusion
4. Références bibliographiques

Nous souhaitons remercier le Partenariat local en matière d'immigration du Grand Moncton (PLIGM), et en particulier Mohamed Yessaad et Angélique Reddy-Kalala, pour leur participation et leur soutien enthousiastes. Nous souhaitons aussi exprimer notre gratitude envers toutes les personnes ayant complété notre questionnaire. Leur collaboration a été primordiale à la réalisation de ce projet. Merci également à Dr. Bertrand Scherrer et à Red line/Ligne rouge pour la traduction française du rapport.

Aperçu des répondants

Nous avons établi un inventaire d'organismes fournissant des services primaires et secondaires aux nouveaux arrivants à Moncton, Dieppe, et Riverview. Dans cet inventaire, les organismes sont répartis en différentes catégories telles que des entreprises, des organismes de réseautage pour la recherche d'emploi, des organismes pour les jeunes, des organismes œuvrant dans l'apprentissage des langues et l'éducation en général, des ambassades et des consulats, des associations ethnoculturelles, des installations de soins de santé, des prestataires de services d'intégration aux immigrants, des gouvernements, des médias, des lieux de culte, des programmes et des installations à vocation récréative, culturelle et artistique, des organismes dans les transports, des organismes de bénévolat. Au total, l'inventaire répertorie les coordonnées de 132 organisations : adresse, numéro de téléphone, coordonnées sur les plateformes de réseaux sociaux, ainsi que les types de services spécifiquement offerts aux nouveaux arrivants.

Le graphique ci-dessous donne la répartition des types d'organismes ayant répondu à notre questionnaire. Certaines de ces organisations comptent plus d'un répondant, notamment dans le cas de grands organismes avec plusieurs départements. Nous avons donc reçu des réponses d'un total de 48 institutions, réparties dans 11 catégories : services aux familles et services communautaires ; services de transport ; installations et organismes à vocation récréative, culturelle et artistique ; lieux de culte ; structures gouvernementales ; prestataires de services aux immigrants ; installations de santé ; organisations ethnoculturelles ; organismes d'éducation et d'apprentissage des langues ; organismes au service des enfants et des jeunes ; organisations commerciales ou de réseautage pour trouver un emploi (voir Figure 1).

Q5 Does your organization offer newcomers with help and/or opportunities regarding employment opportunities? Votre organisme offre-t-il de l'aide à la recherche d'emploi voire des opportunités d'emploi aux nouveaux arrivants?

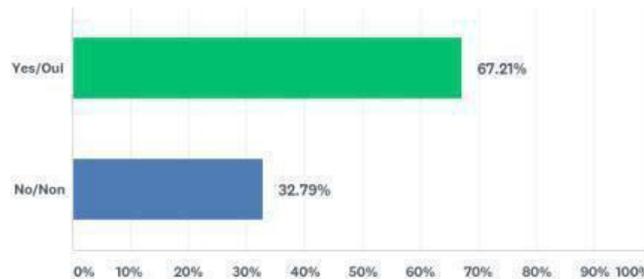


Figure 4 : Pourcentage des organismes offrant de l'aide à la recherche d'emploi

Les services liés à l'emploi avant l'arrivée, utilisés par les immigrants lors de visites exploratoires, ou encore lors d'activités de recrutement à l'étranger comme avec les programmes de Destination Canada sont parmi les plus répandus et constituent une des forces des services liés à l'emploi.

Q6 Does your organization provide timely information to newcomers prior to their arrival? Votre organisme fournit-il des informations pré-arrivée aux nouveaux arrivants ?

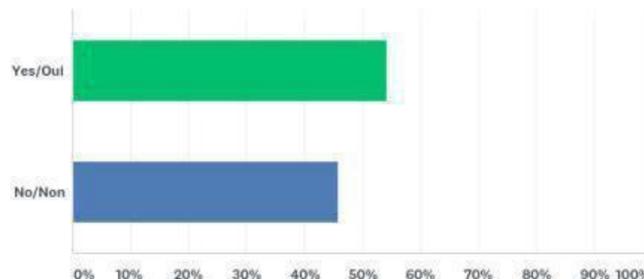


Figure 5 : Pourcentage des organismes fournissant des services d'aide à l'emploi avant l'arrivée

Les opportunités et les services liés à l'emploi sont le résultat de programmes soutenus par des institutions (tels que des organisations prestataires de services, des chambres de commerce, des gouvernements locaux, etc.), mais aussi par des initiatives développées hors d'un cadre institutionnel. Par exemple, des associations des communautés chinoise, albanaise, congolaise et russe de la région du Grand Moncton prodiguent des conseils en matière d'immigration et d'emploi aux nouveaux arrivants. Il faut souligner l'importance que revêtent certaines plateformes de réseaux sociaux (tels que « We Chat » pour les communautés chinoises) dans l'établissement de connexions entre les nouveaux arrivants en quête d'information sur les services et les évènements locaux et les associations des diverses communautés. En effet, les

réseaux sociaux aident les nouveaux arrivants, et notamment les jeunes réfugiés, à réussir leur installation, à améliorer leurs aptitudes linguistiques, à approfondir leur connaissance de la communauté qui les accueille, voire même à amplifier leur sentiment d'appartenance (Veronis, Tabler et Ahmed, 2018).

Les personnes interrogées mentionnent le fait que *des évènements de réseautage et des salons de l'emploi* sont fréquemment organisés pour initier des contacts entre les nouveaux arrivants, en particulier les étudiants étrangers, et les entreprises et employeurs locaux. On soulignera par exemple le prix *Embauche Inclusive*, une initiative de la Chambre de Commerce pour le Grand Moncton. De même, 3+ / The Hive La Ruche du Grand Moncton organise des Programmes de mentorat pour les entrepreneurs immigrants en collaboration avec des agences de développement économique locales. Ces programmes offrent des rencontres entre un immigrant et un mentor pour les aider à s'intégrer dans le milieu des affaires local en abordant la culture ou les réglementations en vigueur. Autre exemple, le programme *Repères*, lancé en 2005, par l'Université de Moncton permet à leurs étudiants, dont les étudiants internationaux, de rentrer en contact avec un(e) diplômé(e) travaillant dans le domaine qui les intéresse et de discuter de leurs choix de carrière. Ce programme compte plus de 150 anciens élèves inscrits en tant que mentors.

Cependant, selon les résultats de l'enquête, les efforts faits pour *reconnaître les compétences acquises à l'étranger et valoriser l'expérience de travail à l'international* sont des points à améliorer. Ces deux problématiques ont été clairement identifiées comme essentielles pour les nouveaux arrivants (voir Figure 21). Afin de pleinement réaliser le potentiel des immigrants et de lever certaines des barrières au marché du travail (pour les professions réglementées ou non), les employeurs du Grand Moncton pourraient adopter des approches plus proactives telles que : la promotion de la diversité et l'inclusion, la mise en œuvre de politiques explicites visant le recrutement d'immigrants et/ou de réfugiés, ou encore la formation de cadres par le biais de programmes de sensibilisation à la diversité culturelle (Fang et al. 2018).

Le capital social

De par la tenue d'évènements communautaires, multiculturels, ou à portée sociale on peut considérer que *le capital social* des nouveaux arrivants est soutenu et favorisé dans le Grand Moncton. À peu près 67 pour cent des personnes interrogées ont répondu que leur organisation contribuait à développer le capital social des nouveaux arrivants (voir Figure 6). Un des évènements les plus remarquables est le festival annuel organisé par la Ville de Moncton pour souhaiter la bienvenue aux immigrants de toutes les origines : « Bienvenue à Moncton ».

Cependant, pour consolider le capital social, ces évènements seuls ne suffisent pas et ils doivent être accompagnés d'activités additionnelles. En effet, Anthias et Cederberg ont montré que le capital social ne devient une véritable ressource que lorsqu'il peut être utilisé pour accéder à de

l'information ou lorsqu'il donne des opportunités concrètes de s'impliquer socialement (2009). De plus, l'absence de transports en commun, le manque de ressources disponibles pour participer à des activités sociales, ainsi que les barrières linguistiques constituent des freins majeurs aux interactions sociales et à l'acquisition de capital social (Drolet et al. 2018). Pour devenir une communauté plus accueillante, les intervenants du Grand Moncton devraient penser aux manières spécifiques de surmonter de tels obstacles.

Les programmes et les activités organisées gratuitement par les bibliothèques de la région du Grand Moncton sont des exemples d'initiatives permettant aux immigrants de développer leur capital social. Les bibliothèques se veulent des zones neutres où les nouveaux arrivants peuvent nouer des liens avec des personnes issues d'autres groupes sociaux et peuvent les aider à sentir qu'ils font partie d'une communauté. Les répondants indiquent que les services des bibliothèques sont très demandés par les nouveaux arrivants et que beaucoup d'entre eux comptent fortement sur ces programmes gratuits. Cependant, il apparaît aussi que les bibliothèques du Grand Moncton souffrent d'un manque de ressources (voir Figure 20). Financer les bibliothèques publiques dans leurs efforts d'accueil est très important, car les immigrants en sont de grands utilisateurs : ces derniers y passent un plus grand nombre d'heures, y viennent plus fréquemment, et y utilisent un plus grand nombre de services que le reste de la population (Sheperd et al. 2018).

Q47 Does your organization offer programs that encourage local community members and newcomers to reach out and connect with one another? Votre organisme favorise-t-il les interactions entre les nouveaux arrivants et les membres de la communauté ?

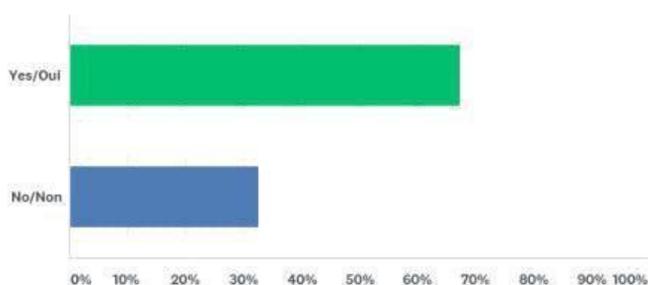


Figure 6 : Pourcentage des organismes offrant des opportunités de développer un capital social

Logement adapté et à faible coût

L'accès au logement est un facteur lorsque les nouveaux arrivants décident où s'installer au Canada. Dans la région du Grand Moncton, le logement est considéré comme étant un des services les plus importants (voir Figure 19) et comme une des préoccupations les plus pressantes pour les nouveaux arrivants dans les cinq prochaines années (voir Figure 21). Toute stratégie de recrutement et de rétention doit donc inclure un volet concernant des logements adaptés et à faible coût (Esses et al. 2010). La région du Grand Moncton présente à la fois de atouts et des lacunes à ce niveau.

Plusieurs organismes disent fournir de l'*information concernant le logement* aux immigrants. Les communautés ethnoculturelles semblent très impliquées pour aider dans la recherche au logement. *The Greater Moncton Chinese Chamber of Commerce* connecte par exemple des immigrants chinois à des agents immobiliers. D'après les participants aux sondages, les étudiants internationaux accéderaient relativement facilement à des logements grâce au soutien de leur université.

La Ville de Moncton mène une étude sur les *logements à prix modérés*. En identifiant les défis dans ce domaine, il sera possible de mettre en place des stratégies d'urbanisation appropriées, y compris l'offre de logement social. Les besoins particuliers en termes de logement des immigrants doivent être pris en compte dans ces stratégies : ils ont en général moins de ressources et les réfugiés, en particulier, ont souvent des familles nombreuses. Mis à part le fait que la Clinique de Réfugiés du Nouveau-Brunswick redirige ses clients itinérants dans des refuges à Moncton, les réponses à notre sondage ne font quasiment pas mention de mesures prises pour prendre en compte les besoins particuliers des populations vulnérables telles que les réfugiés.

Parmi les immigrants et les réfugiés, l'itinérance prend souvent la forme d'une « itinérance cachée » (comme le partage de logement, le recours à des refuges, le fait de fréquemment coucher chez des amis différents). Il est par conséquent crucial de rassembler des données sur l'étendue et le type d'itinérance vécue par les immigrants et les réfugiés et sur leur utilisation de refuges dans le Grand Moncton. Par exemple, des participants indiquent que les nouveaux arrivants n'obtiennent d'information sur les refuges que lorsqu'ils en font la demande explicite. Des personnes vulnérables, telles que des jeunes et/ou des femmes, pourraient hésiter à demander de l'aide sur ce sujet, spécialement si l'information n'est pas facilement accessible. Rendre ce type d'information plus accessible pourrait amener des programmes existants tel que l'aide de logement pour jeunes mères du YW Jean E.S. Irving Centre des femmes et des enfants à être mieux connus des nouveaux arrivants.

Q17 Does your organization offer newcomers with help and/or opportunities to access affordable and suitable housing? Votre organisme aide-t-il à trouver, ou offre-t-il des opportunités de logements adaptés et à faible coût ?

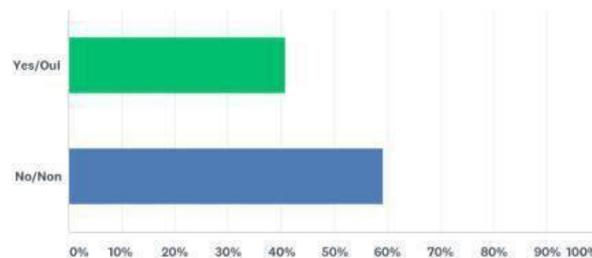


Figure 7 : Pourcentage d'organismes offrant du soutien lié au logement aux immigrants

Attitudes positives envers les immigrants, la diversité culturelle et la présence de nouveaux arrivants dans la communauté

Une écrasante majorité des participants (93 pour cent) disent que leur organisme contribue à développer des attitudes positives envers les immigrants, la diversité culturelle et la présence de nouveaux arrivants dans la communauté du Grand Moncton (voir Figure 8). D'après les réponses à notre enquête, les initiatives existantes sont centrées sur la promotion de la « diversité culturelle ». Par exemple, il y a des événements et des festivals célébrant la diversité croissante du Grand Moncton. L'un d'entre eux est « un pays un midi », organisé par CAFi où les membres du public peuvent découvrir différentes cultures et créer des liens avec des populations immigrantes venues, entre autres, du Vietnam, de Mexico et du Maroc. Les histoires des succès du PLI de Moncton constituent une autre initiative qui met en lumière les histoires personnelles des nouveaux arrivants pour l'importance de leur contribution à la communauté du Grand Moncton.

Le grand nombre de ce type d'activité constitue un atout pour le Grand Moncton. Toutefois, ces activités font aussi ressortir l'absence d'initiatives abordant des défis majeurs tels que, entre autres, le racisme, la discrimination ou les crimes haineux.

Une recommandation serait que les municipalités, en collaboration avec les intervenants appropriés, mettent en place des *initiatives et des programmes luttant contre le racisme*, par exemple par le biais de la Coalition canadienne des municipalités contre le racisme et la discrimination. Une première étape serait de faire des recherches sur les expériences vécues par les nouveaux arrivants. En effet, dans nombre de communautés à travers le Canada, les nouveaux arrivants témoignent que, au travers de leurs expériences au travail, dans les commerces ou à l'école de leurs enfants, le racisme et la discrimination se cachent aussi derrière des apparences d'ouverture à la diversité (George, Selimos et Ku, 2015).

Q48 Does your organization foster a positive attitude towards immigrants, cultural diversity, and the presence of newcomers in the community? Votre organisme favorise-t-il une attitude inclusive par rapport à la diversité culturelle et à la présence de nouveaux arrivants au sein de votre communauté ?

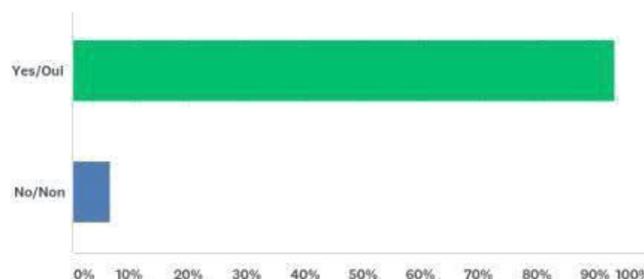


Figure 8 : Proportion des organismes œuvrant à une attitude positive

Présence d'agences desservant les nouveaux arrivants en mesure de répondre à leurs besoins

Les agences desservant les nouveaux arrivants jouent un rôle central pour subvenir aux besoins des immigrants dans le Grand Moncton et sont primordiales pour aider les immigrants à se sentir bien accueillis. Cependant, à l'image de ce qui se passe ailleurs au Canada, ces agences font face à un nombre croissant de difficultés. Le passage d'un mode de financement à long terme à un mode de financement basé sur des projets à court terme a engendré une *instabilité des financements* ainsi qu'une compétition accrue dans le secteur (Lowe, Richmond et Shields, 2017). Il est par exemple assez rare pour des petites structures à vocation ethnoculturelles et francophones de pouvoir compter sur du financement stable (Fourot, 2018). Dans ce contexte, pour assurer l'existence d'un secteur de l'établissement des immigrants dynamique, les organismes doivent trouver de nouvelles sources de financement. Il apparaît donc crucial de maintenir – voire d'augmenter – les financements qui sont mentionnés dans notre sondage tels que ceux provenant du Barreau du Nouveau-Brunswick, des municipalités de Moncton, Dieppe et Riverview et des entreprises et commerces locaux.

En matière de *prestation de services*, les répondants à notre sondage ont décrit le manque d'accessibilité et de desserte par les transports en commun comme une barrière dissuadant les nouveaux arrivants de recourir aux services des agences. Une idée intéressante est de placer les informations destinées aux immigrants dans des lieux publics facilement accessibles tels que les mairies, les centres communautaires, les écoles ou les bibliothèques : cela permet, d'une part, aux organismes de se faire connaître et, d'autre part, d'orienter les nouveaux arrivants vers les services d'établissement disponibles dans la communauté. Une des personnes interrogées a suggéré la distribution d'une carte situant les services disponibles pour les nouveaux arrivants. D'autres recommandent la création d'un guichet unique pour tous les services.

Q52 Does your organization have innovative partnerships designed to locate services where they are especially likely to be accessed? Votre organisme a-t-il établi des partenariats innovants pour localiser les services aux endroits où ils sont le plus susceptibles d'être utilisés par les nouveaux arrivants ?

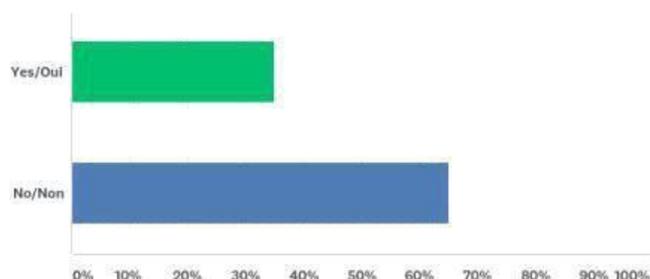


Figure 9 : Pourcentage des organismes ayant mis en place des partenariats innovants pour localiser leurs services où ils sont le plus facilement accessibles

Existence de passerelles entre les acteurs principaux impliqués dans la création de communautés accueillantes

L'acteur principal œuvrant pour la création de communautés accueillantes à Moncton, Dieppe et Riverview est le Partenariat local en matière d'immigration du Grand Moncton (PLIGM). En collaborant avec le PLIGM, les intervenants locaux allant des organismes ethnoculturels aux commerces locaux s'impliquent pour répondre aux besoins des immigrants. D'après les réponses obtenues, ces liens entre les acteurs impliqués dans la création de communautés accueillantes semblent être un des atouts du Grand Moncton. En effet, 64 pour cent des répondants estiment servir de passerelle entre différents acteurs œuvrant à la création de communautés accueillantes (voir Figure 10).

Q57 Does your organization serve as or provide (a) link(s) between main actors working toward welcoming communities? Votre organisme sert-il de passerelle entre les acteurs principaux impliqués dans la création de communautés accueillantes ?

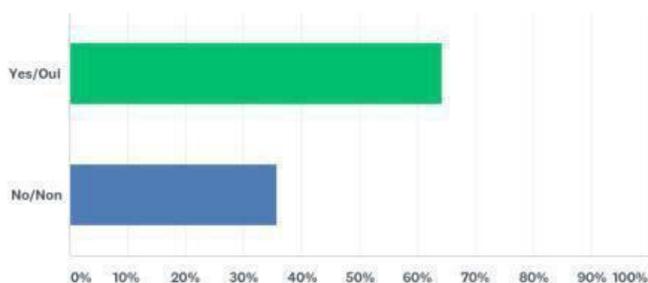


Figure 10 : Pourcentage des organismes servant de passerelle entre les acteurs principaux impliqués dans la création de communautés accueillantes

Les intervenants disent apprécier leur participation au PLIGM et à ses groupes de travail (comme le comité francophone du PLIGM). Plusieurs répondants mentionnent spécifiquement la collaboration entre les différents acteurs comme une force, ce qui laisse suggérer que les membres du PLIGM se sentent inclus et impliqués dans le processus collaboratif (voir Figure 2).

L'organisation par le *Anglophone School District East* de camps d'été pour l'apprentissage de l'anglais comme langue supplémentaire pour les nouveaux arrivants est un autre exemple de collaboration entre les organismes communautaires et les instances locales de gouvernance.

Néanmoins, certains participants indiquent que, malgré leur désir de promouvoir la collaboration et de réduire la compétition, il reste encore du travail à faire pour arriver à des résultats encore plus positifs. Nous suggérons en particulier que le PLIGM finance une recherche sur *les processus de gouvernance collaborative* par le biais de groupes de réflexion et/ou des entrevues. Ces deux méthodes sont les mieux adaptées pour comprendre les opportunités et les obstacles à la gouvernance collaborative (Paquet et Andrew, 2012).

Programmes et services municipaux adaptés à la présence et aux besoins des nouveaux arrivants

Les villes ayant une attitude proactive face à l'immigration déclarent publiquement que l'immigration est une de leurs priorités. Un aspect fondamental pour devenir une « communauté accueillante » est la présence d'initiatives dédiées à l'immigration telles que la *Stratégie en Immigration* et le *Plan d'inclusion sociale* mis en place par les trois municipalités du Grand Moncton.

L'urbanisme est un facteur clé pour s'assurer que les gouvernements municipaux puissent satisfaire les intérêts et mieux répondre aux besoins des nouveaux arrivants. Or, quand on demande aux participants s'ils contribuent à la planification holistique des programmes et des services municipaux en fonction de la présence et des besoins des immigrants, nous n'avons obtenu que 32,5 pour cent de réponses affirmatives (voir Figure 11). Le logement, une signalétique symbolique, et les transports sont des éléments importants d'une telle planification. Nous explorons ces sujets dans différentes sections du rapport (3, 10, 16).

Q62 Does your organization contribute to holistic planning, the coordination of all the main actors in the community, including social services, newcomer-serving agencies, and community leaders? Votre organisme contribue-t-il à une planification holistique, à une coordination de tous les acteurs principaux au sein de la communauté tels que les services sociaux, les agences desservant les nouveaux arrivants et les leaders de la communauté ?

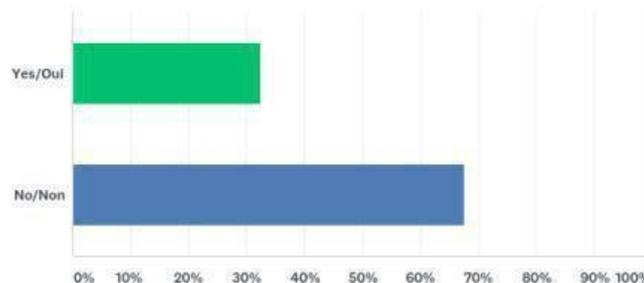


Figure 11 : Pourcentage des organismes contribuant à une planification holistique

Finalement, même si Moncton s'est dotée d'un *Plan d'Inclusion sociale* pour identifier certains aspects permettant d'améliorer l'insertion sociale des nouveaux arrivants, il faut noter que la lutte contre le racisme ne figure pas à la liste des actions à prendre. Depuis 2017, et même si cette information n'est pas mise de l'avant sur leurs sites internet, les villes de Moncton et Dieppe font partie de la Coalition canadienne des municipalités contre le racisme. À ce jour, la Ville de Riverview ne fait pas partie de cette coalition.

Opportunités d'accès à l'éducation

Parmi les nombreux « facteurs d'attraction » expliquant pourquoi de nouveaux arrivants souhaitent venir vivre au Canada, les opportunités d'accès à l'éducation figuraient parmi les cinq facteurs les plus cités (Schellenberg et Maheux, 2007). Dans le Grand Moncton, l'accès à l'éducation représente une des deux réponses les plus couramment données par les participants quand on demande d'identifier les choses les plus importantes pour les immigrants venant s'installer à Moncton (voir Figure 19).

De manière générale, le secteur de l'éducation semble être un atout du Grand Moncton. Selon notre sondage, les *évaluations linguistiques* semblent être accessibles pour les nouveaux arrivants. Les personnes interrogées déclarent que *les programmes de français ou d'anglais* sont faciles d'accès pour les immigrants. Dans le contexte bilingue du Grand Moncton, il est souvent essentiel de maîtriser à la fois le français et l'anglais (Traisnel et Violette, 2016). Pourtant, aucun des répondants à notre enquête n'a mentionné la manière dont étaient fournis les programmes de perfectionnement de langue seconde (anglais ou français). Ce dernier point serait un aspect de la mise à disposition des services linguistiques à explorer plus en profondeur puisque c'était une des principales demandes formulées par les immigrants du Grand Moncton (Traisnel et Violette, 2016). Selon notre sondage, les nouveaux arrivants francophones, y compris les étudiants internationaux, ont besoin d'un meilleur accès à des cours d'anglais.

Les services moins couramment offerts incluent les *programmes pour obtenir des équivalences de compétences* tels que les programmes de Tests d'évaluation en éducation générale (GED) pour les nouveaux arrivants. Seuls deux organismes disaient offrir de tels programmes. Certaines organisations pensent mettre en place plus de programmes de formation pour les équivalences au niveau du secondaire. Compte tenu de la situation du marché de l'emploi à Moncton, tout effort pour mieux reconnaître les compétences est le bienvenu.

Tel que le soulignent Esses et al. (2010), les besoins en matière d'éducation et de formation sont différents pour les adultes et les jeunes. D'après les résultats de notre enquête, les programmes de cours du soir pour adultes n'étaient pas très communs dans le Grand Moncton (voir Figure 12). Différents organismes offrent plutôt des programmes d'intégration scolaire à d'autres horaires. Des classes de français en groupe ou des programmes d'insertion scolaire en anglais sont mis à disposition des immigrants afin qu'ils se familiarisent avec les deux langues officielles. On peut aussi noter, que MAGMA/AMGM a établi des partenariats avec différentes écoles de district pour offrir des cliniques d'aide aux devoirs.

Q26 Does your organization offer after-school academic bridging programs? Votre organisme offre-t-il des cours du soir pour favoriser l'intégration scolaire aux nouveaux arrivants ?

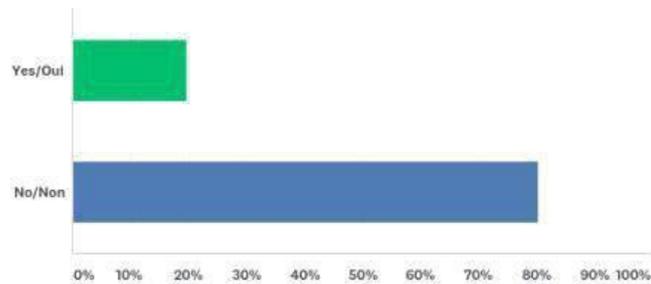


Figure 12 : Pourcentage des organismes offrant des programmes de cours du soir pour l'intégration scolaire

De plus, il existe un réel besoin pour *plus de traducteurs et d'interprètes* en général, et pour les nouveaux arrivants en particulier. À ce jour, il semble que les écoles locales et les enseignants dépendent de la disponibilité de traducteurs et d'interprètes volontaires. Les recherches soulignent que les interprètes bénévoles ne suffisent pas et que des enfants ne devraient pas servir d'interprètes lors de discussions entre des enseignants et des parents. Les parents/tuteurs nouvellement arrivés qui apprennent le français ou l'anglais ne peuvent communiquer efficacement avec les employés des écoles sans le soutien d'*intermédiaires culturels formés*, c'est-à-dire des personnes qui connaissent à la fois la culture et la langue des parents/tuteurs tout en étant à l'aise avec le vocabulaire utilisé par le corps professoral (Ryerson, 2003). Les commissions scolaires anglophone et francophone pourraient faire appel aux associations ethnoculturelles – en fonction des différents groupes ethniques représentés dans leurs établissements – pour créer des « groupes d'accueil » à destination des familles nouvellement arrivées. Ensuite, elles pourraient organiser des ateliers pour préparer ces parents à participer à l'éducation de leurs enfants. De tels ateliers, se tenant dans la langue maternelle des parents d'élèves, pourraient être organisés par les professeurs des facultés d'éducation des universités à Moncton et au Nouveau-Brunswick.

Enfin, plusieurs participants à notre enquête ont répondu que leurs organismes font preuve de « non-discrimination » quand on leur demande si les pratiques éducatives de leurs organismes sont inclusives. Cependant, l'absence de discrimination et la tolérance ne constituent pas à elles seules une garantie d'inclusivité. En effet, des initiatives supplémentaires sont requises pour véritablement adopter des pratiques inclusives. En premier lieu, les institutions éducatives pourraient essayer d'identifier les raisons des moins bons résultats académiques de certains immigrants. Cela permettrait de *lever certaines barrières* sur le chemin des élèves vers le succès (Esses et al. 2010).

Services de santé accessibles et adéquats

Le secteur de la santé est considéré comme l'un des services les plus importants pour les nouveaux arrivants par les personnes ayant répondu à notre sondage (voir Figure 19). Ce secteur contribue à la fois positivement et négativement à l'évaluation du Grand Moncton en tant que communauté accueillante. Les atouts du Grand Moncton dans ce domaine sont la présence de deux grands hôpitaux et de nombreuses cliniques. Si on considère différentes catégories d'immigrants, la clinique appartenant au réseau du Cadre des soins de santé primaires de Moncton dessert les réfugiés depuis 2016. Les étudiants internationaux de l'Université de Moncton semblent quant à eux bénéficier d'une variété d'installations de soins incluant des docteurs et des professionnels en santé mentale à même le campus, le tout pour un prix abordable et couvert par des assurances.

Des services de santé efficaces nécessitent de *fournir des services adaptés aux différentes cultures*. MAGMA/AMGM indique qu'elle offre des formations à cet effet aux professionnels de la santé. L'établissement de partenariats entre les universités et les organismes religieux afin de s'assurer que les professionnels de la santé soient conscients et sensibilisés à la diversité culturelle et qu'ils prodiguent des soins en conséquence serait une option intéressante à explorer. De plus, les patients doivent pouvoir avoir facilement accès à des soins spirituels au sein des installations de santé. En effet, les services de soutien spirituel figurent parmi les services les plus utilisés (voir Figure 20).

Des services de santé efficaces requièrent aussi des services *bilingues* ainsi que des services *de traduction et d'interprètes*. C'est un point très important, car les barrières linguistiques constituent un des freins majeurs à l'accès aux soins de santé. Les services de santé du Grand Moncton sont disponibles à la fois en français et en anglais. De plus, grâce à la ligne d'information provinciale Télés-Soins 811, les résidents peuvent avoir accès à des conseils de santé confidentiels et gratuits fournis par des infirmières certifiées 24 heures sur 24 et 365 jours par an. Cependant, des participants à l'enquête travaillant dans le secteur de la santé ont réitéré l'importance de remédier au manque de traducteurs pour assurer des soins de santé adéquats (voir Figure 20). Le Grand Moncton pourrait s'inspirer de l'unité *Interpretation and Translation Services Unit* mise en place par la *Calgary Health Region* afin de mieux subvenir aux besoins de communication entre les patients et le personnel soignant. En effet, cette initiative met gratuitement à disposition des patients des interprètes certifiés afin qu'ils reçoivent le meilleur service possible (Esses et al. 2010 : 61).

Transports en commun disponibles et accessibles

Les transports en commun revêtent une importance cruciale, car ils sont souvent nécessaires pour se rendre au travail ou encore pour accéder à des services. Les nouveaux arrivants qui n'ont pas encore d'emploi ont plus de chance d'avoir recours aux transports en commun. En ce qui

concerne l'*accessibilité*, Codiac Transpo est la compagnie de transport qui assure la connexion des différentes parties du Grand Moncton. Le système des transports en commun est financé par les trois municipalités, Moncton, Dieppe et Riverview. Selon son site internet, Codiac Transpo offre des sessions d'orientation gratuites sur le système de transport auxquelles les nouveaux arrivants peuvent assister. Cependant, aucune information n'indiquait si ces sessions d'information étaient offertes dans des langues autres que le français ou l'anglais.

En ce qui concerne l'*abordabilité* des transports, les trois villes offrent des billets à prix réduit via trois agences communautaires (Centraide, le YMCA du Grand Moncton et le Dépôt alimentaire) pour les résidents à faibles revenus. Même si les trois villes ne fournissent pas d'abonnements de transport en commun spécifiquement dédiés aux nouveaux arrivants, ces derniers peuvent toutefois bénéficier de ces abonnements. Il existe d'autres organismes qui aident les nouveaux arrivants à se familiariser avec les systèmes de transport en commun ou fournissent des services de transport alternatifs. Par exemple, MAGMA/AMGM aide les immigrants à naviguer dans leur nouvelle communauté et offrent des services de formation interculturels aux organisations du secteur des transports. De plus, MAGMA/AMGM met aussi à disposition deux minibus. Le Centre du bénévolat du sud-est du Nouveau-Brunswick offre un service de chauffeurs volontaires pour les rendez-vous médicaux ou pour les visites aux banques alimentaires. L'*Anglophone School District East* offre des services de bus aux étudiants habitant dans un rayon de plus de 2,4 km de leur école. Le District scolaire francophone Sud offre aussi un service de bus aux étudiants des districts scolaires de Moncton et de Dieppe¹.

Une des limites identifiées est *le manque de considération apportée à l'accès par les transports en commun* lors du développement d'installations publiques ou de projets commerciaux. Certains participants à la recherche déplorent le fait de n'être pas impliqués dans ce type de décision d'urbanisme (voir Figure 13). Les transports en commun apparaissent souvent dans les questions ouvertes à la fin du questionnaire : on y déplore les longs temps d'attente sur le réseau.

1 Des conditions s'appliquent : 1) si l'étudiant habite à plus de 1 km de l'école et est dans une classe entre la maternelle et la cinquième année ; si l'étudiant est dans une classe entre la sixième et la douzième année et qu'il habite à plus de 1.5 km de l'école. 2) si l'étudiant habite dans une zone identifiée à risque par le district scolaire, 3) si l'étudiant a des besoins particuliers.

Q43 Does your organization take transit into consideration when developing new public facilities and commercial projects? Votre organisme prend-il en compte les transports en commun lors du développement d'espaces publics et de projets commerciaux ?

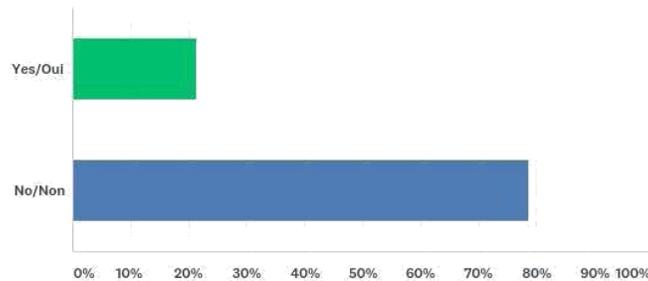


Figure 13 : Pourcentage des organismes qui prennent en compte la desserte par les transports au moment de développer de nouvelles installations ou de nouveaux projets commerciaux

Présence de diverses organisations religieuses

On recense diverses organisations religieuses au sein de la région du Grand Moncton, et elles offrent des lieux de culte qui semblent correspondre aux différentes confessions des nouveaux arrivants. La Ville de Moncton souligne en particulier l'aide apportée récemment par la *Moncton Muslim Association* dans l'accueil de réfugiés syriens et reconnaît que les organisations religieuses jouent un *rôle de premier plan dans l'intégration des nouveaux arrivants*.

De manière réciproque, les municipalités ont aussi un rôle important à jouer pour subvenir aux besoins des organisations religieuses. Le soutien des municipalités est en effet primordial, car les lieux de cultes, en plus d'être des espaces destinés à des événements religieux, fournissent certains services comme des bibliothèques et mettent à disposition leurs espaces pour organiser des sessions d'information ou des événements sociaux ou éducatifs (Fourot, 2009). *Un urbanisme adapté culturellement* est crucial pour permettre de répondre aux besoins diversifiés des lieux de cultes (que ce soit sur le plan du zonage, de la gestion des sépultures, des stationnements, du trafic, des styles architecturaux, etc.).

Parmi toutes les organisations religieuses ayant été invitées à participer à notre enquête, seules trois ont fourni des réponses. Il est de ce fait difficile de se prononcer sur l'influence de la présence d'organisations religieuses variées dans le Grand Moncton. Cependant, il semble qu'une augmentation du nombre d'événements *multiconfessionnels* et d'initiatives de collaboration entre les organisations religieuses puisse être bénéfique, en termes de partage d'espaces ou pour recevoir plus de soutien communautaire et financier.

Opportunités d'engagement civique

Selon notre sondage, les nouveaux arrivants ont un large choix d'activités de *bénévolat* auprès de différents organismes pour leur permettre de s'impliquer dans leurs nouvelles villes (voir Figure 14). Un répondant fait l'observation suivante concernant l'importance du bénévolat dans la vie des nouveaux arrivants : « Nous acceptons très souvent l'aide de volontaires immigrants ... parce que nous comprenons que cela peut constituer un premier pas vers l'intégration, en établissant des liens dans la communauté et en permettant d'obtenir des références locales utiles lors de la recherche d'emploi. »

Au-delà du bénévolat, les intervenants du Grand Moncton reconnaissent *la contribution des immigrants à la communauté*. Par exemple, *The Greater Moncton Chinese Chamber of Commerce* émet des certificats de participation pour le service rendu et le *Anglophone School District East* donnent des prix de participation aux étudiants étrangers. Le Partenariat local en immigration du Grand Moncton (PLIGM) souligne aussi la contribution des nouveaux arrivants à la communauté locale en mettant en avant sur son site internet les histoires de réussite de nouveaux arrivants (mentionnées à la section 4).

Pour donner des opportunités aux organismes locaux de *célébrer les cultures*, la Ville de Moncton offre du financement aux associations ethnoculturelles au travers de la subvention pour les arts et la culture et de la subvention pour l'immigration. Voici quelques exemples de festivals et d'événements culturels s'étant déroulés dans le Grand Moncton : la *Semaine internationale* et la *Soirée internationale* à l'Université de Moncton, le *Mois du patrimoine Asiatique*, le *Mois de l'Histoire des Noirs*, *La journée mondiale des réfugiés*, *La journée du multiculturalisme* et le *Festival Multiculturel Mosaïque*. Traisnel et Violette (2016) ont dressé une liste des événements annuels centrés sur le multiculturalisme et l'immigration.

Q64 Does your organization offer social engagement opportunities for newcomers? Votre organisme donne-t-il l'opportunité aux nouveaux arrivants de s'impliquer socialement ?

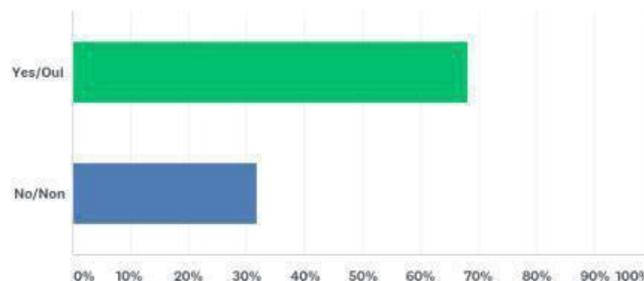


Figure 14 : Pourcentage des organismes offrant des opportunités d'implication sociale

Opportunités de participation à la vie politique

Les opportunités de participation à la vie politique sont très importantes pour les nouveaux arrivants, en particulier parce qu'ils ont des droits civiques limités jusqu'à leur naturalisation.

D'après les réponses à notre sondage, seulement 20 pour cent des organismes déclarent fournir aux nouveaux arrivants des opportunités de participation à la vie politique (voir Figure 15). Ce manque d'opportunités de participation politique doit être remis en question. Il faut tout de même noter l'exception du Budget participatif de la Ville de Dieppe : tout résident de 12 ans et plus a un droit de vote.

Les intervenants pourraient par exemple organiser des ateliers pour encourager les nouveaux arrivants à s'impliquer dans la politique municipale.

Q68 Does your organization offer political participation opportunities for newcomers? Votre organisme donne-t-il la possibilité aux nouveaux arrivants de participer à la vie politique ?

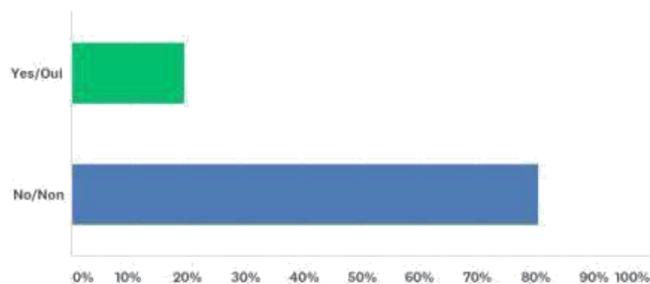


Figure 15 : Pourcentage des organismes offrant des opportunités de participation à la vie politique

Relations constructives avec les services de police et accès aux services juridiques

Il est important de mettre à disposition des immigrants des informations légales pour qu'ils puissent comprendre leurs droits, en tant qu'employé ou locataire par exemple. L'accès à des services juridiques et l'aide pour s'orienter dans le système juridique font partie des services les plus importants pour les nouveaux arrivants. Les informations légales doivent être mises à disposition dans des endroits où les immigrants viennent souvent, et devraient être traduites en plusieurs langues.

Les services de police, les agences desservant les nouveaux arrivants et les commissions scolaires ont mis au point des façons de collaborer. Par exemple, la GRC fait partie du conseil d'administration de MAGMA/AMGM et cela a permis à cette association d'établir des relations de travail solides avec la police. Le MAGMA/AMGM a aussi donné des formations de sensibilisation culturelle et à la diversité à la GRC. Un autre exemple de collaboration est celui existant entre l'ASD-E et la police : l'ASD-E invite les policiers à venir faire des présentations dans les écoles et travaille sur des programmes de préventions auprès des étudiants concernant les enlèvements par exemple.

Cependant, en se fiant au site internet du détachement local de la GRC et aux réponses obtenues à notre enquête de la part de différents organismes, il semble qu'il n'existe aucun programme

local ciblant spécifiquement le racisme, les crimes haineux ou les relations avec les nouveaux arrivants.

Sécurité

Comme le remarquent Esses et al. (2010 : 82), la sécurité est un aspect de la qualité de vie qui contribue à attirer les immigrants. L'offre de programmes dédiés à la sécurité des nouveaux arrivants dans la région du Grand Moncton semble être adéquate. Il nous semble que des programmes de sécurité bien rodés existent pour la population en général (en particulier dans les écoles), comme les patrouilles à vélo de la police locale. Cependant, certaines personnes interrogées craignent la multiplication des crimes à caractère haineux dans un futur proche à mesure que le Grand Moncton se diversifie et que les mouvements xénophobes et de droite radicale se font plus présents au Canada. Le Grand Moncton se doit donc de mettre en place des stratégies de lutte contre le racisme et la discrimination.

Opportunités de profiter d'espaces publics et d'installations récréatives

D'après les réponses à notre enquête, les nouveaux arrivants peuvent bénéficier d'*activités récréatives diverses*, ce secteur a donc un impact positif pour le Grand Moncton en tant que « communauté accueillante ». Par exemple, selon *The Greater Moncton Chinese Chamber of Commerce*, une des écoles chinoises offre un vaste éventail de cours à vocation culturelle tels que des cours de langue, de *Taiji*, ou encore du jeu d'échecs. La même chambre de commerce organise aussi un programme de don de livres en chinois pour que les enfants des nouveaux arrivants aient des livres à lire dans cette langue. De plus, elle travaille aussi avec la Bibliothèque Publique de Moncton en organisant des lectures de contes chinois de façon régulière. Les trois villes et leurs réseaux de bibliothèques sont aussi très actifs dans ce domaine. La Bibliothèque Publique de Moncton a organisé plus de 1 900 ateliers gratuits en 2017. *Des programmes récréatifs à faible coût* sont fournis par la Ville de Moncton dans le contexte de la subvention d'activités pour la jeunesse. Cependant, en matière de *planification urbaine*, les trois municipalités doivent faire un effort pour être plus représentatives de la diversité de leurs communautés, non seulement grâce à de la signalétique symbolique à travers les villes, mais aussi—et cela est peut-être même encore plus important—en faisant participer les nouveaux arrivants au processus de planification.

Q84 Does your organization offer opportunities for the use of public space and recreation facilities? Votre organisme offre-t-il des opportunités de profiter d'espaces publics et d'installations récréatives ?

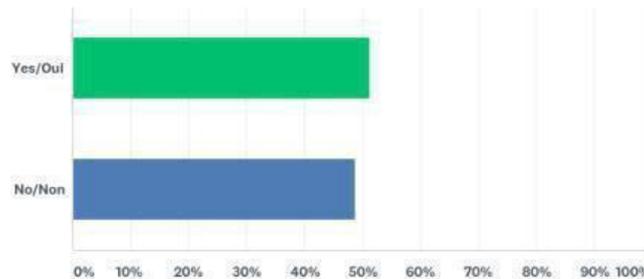


Figure 16 : Pourcentage d'organismes offrant des opportunités de profiter d'espaces publics et d'installations récréatives

Représentation favorable dans les médias

Les médias locaux sont les « storytellers of neighbourhoods » et créent les identités locales et le sentiment d'appartenance qui les accompagnent (Georges et Selimos, 2018 : 8). En d'autres termes, ils façonnent le contexte de l'accueil (Esses et al. 2010). Les acteurs locaux peuvent, à l'inverse, influencer le contenu des médias locaux. Dans le Grand Moncton, une majorité des répondants déclarait contribuer à une représentation favorable des nouveaux arrivants dans les médias (voir Figure 17).

Q89 Does your organization contribute to the favorable media coverage and representation of newcomers? Votre organisme contribue-t-il à une représentation favorable des nouveaux arrivants dans les médias ?

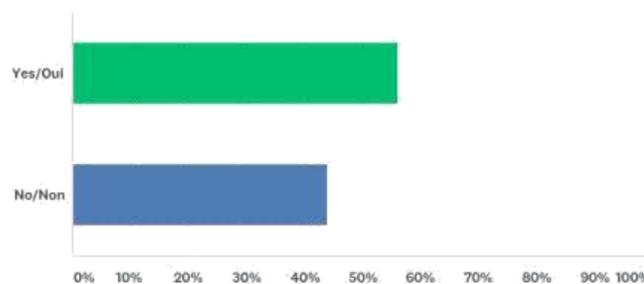


Figure 17 : Pourcentage des organismes contribuant à une représentation et une couverture médiatique favorable des nouveaux arrivants

Cependant, plus de 75 pour cent des répondants disent ne pas avoir en place de processus spécifique pour contester une couverture médiatique négative (voir Figure 18). C'est une des voies d'amélioration qui doit être explorée dans le Grand Moncton.

Q90 Does your organization have processes that encourage communities to challenge negative media coverage of newcomers? Votre organisme donne-t-il les moyens de contester une couverture médiatique négative des nouveaux arrivants ?

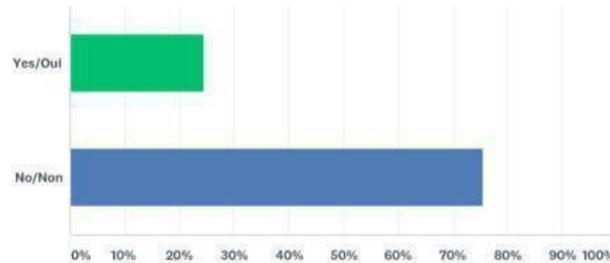


Figure 18 : Pourcentage d'organismes disposant de moyens pour contester une couverture médiatique négative des nouveaux arrivants

Tel que recommandé par la Fédération canadienne des municipalités (FCM, 2017) les élus municipaux pourraient utiliser leur influence pour montrer leur soutien aux immigrants et aux réfugiés en écrivant des articles d'opinion, en parlant à la presse et en s'exprimant via les réseaux sociaux. Ce type de support ne devrait pas se limiter à une catégorie d'immigrants particulière, comme ceux ayant plus les moyens d'accélérer la revitalisation économique du Grand Moncton. En effet, étant donné que certains groupes reçoivent déjà une couverture médiatique négative disproportionnée (les réfugiés, les nouveaux arrivants musulmans, entre autres) il est important de concentrer les efforts pour aussi remettre en question ces préjugés. Des travaux de recherche montrent que de telles représentations négatives ont des répercussions sur le bien-être des nouveaux arrivants ainsi que sur leur sentiment d'appartenance (Esses et al. 2010 : 91). Un faible sentiment d'appartenance s'accompagne d'un taux de rétention faible. À Windsor, les acteurs du PLI ont mis sur pieds un modèle pour s'impliquer médiatiquement. Ils ont créé un groupe de travail au sein du PLI pour suivre les médias locaux, écrire des éditoriaux sur les problématiques de l'immigration et pour proposer des articles positifs à la presse locale sur le sujet (George et Selimos, 2018 : 8).

Nous avons contacté quatre acteurs majeurs des médias locaux dans les villes de Moncton, Dieppe et Riverview. Cependant, nous n'avons reçu aucune réponse de la part de ces organismes.

Conclusion : Se tourner vers l'avenir

Quand on demande quels sont actuellement les types de services les plus importants pour l'accueil des nouveaux arrivants du Grand Moncton, les répondants ont listé l'emploi, l'éducation, l'intégration, la santé, la formation linguistique et le logement (voir Figure 19).



Figure 22 : Solutions potentielles suggérées par les intervenants aux défis de l'installation des immigrants

En ce qui concerne *les services à offrir dans le futur*, la majorité des répondants souhaite mettre en place des services de réseautage professionnel pour les chercheurs d'emploi (voir Figure 23). Certains participants prévoient d'enrichir les formations dans ce domaine grâce à des programmes de mentorat en affaires, et des services de développement de carrière, tandis que d'autres prévoient de créer plus d'opportunités d'emploi et d'investissement qui permettront aux nouveaux arrivants de participer activement à la main-d'œuvre locale.

Enfin, des répondants ont exprimé le besoin de reconnaître et aussi de combattre le racisme et les préjugés avant que la situation n'empire et que les efforts pour créer une communauté accueillante soient fortement compromis.

Références bibliographiques

- Anthias, F., et Cederberg, M. (2009). Using Ethnic Bonds in Self-Employment and the Issue of Social Capital. *Journal of Ethnic and Migration Studies*, 35(6), 901-917.
- Bernhard, J., Freire, M., et Mulligan, V. (2003). *Enhance Your Relationships with Newcomer Parents* [Pamphlet]. Toronto, ON : Ryerson University.
- Blanch, V. (2016, May 03). Moncton Area Adopts Affordable Transit for Low-Income Groups. <https://www.cbc.ca/news/canada/new-brunswick/moncton-codiac-transit-passes-1.3563828>
- City of Moncton. (2016). *Social Inclusion Plan Progress Report* (pp. 1-11, Rep.). Moncton, NB : City of Moncton.
- District scolaire francophone Sud (GNB). Admissibilité au transport scolaire. <https://francophonesud.nbed.nb.ca/admissibilite-au-transport-scolaire/>
- Drolet, J., Enns, R., Kreitzer, L., Shankar, J., et McLaughlin, A. (2018). Supporting the Resettlement of a Syrian Family in Canada : The Social Work Resettlement Practice Experience of Social Justice Matters. *International Social Work*, 61(5), 627-633.
- Esses, V., Hamilton, L., et Bennett-Abuayyash, C. (2010). *Characteristics of a Welcoming Community*. Welcoming Communities Initiative.
- Fang, T., Sapeha, H., et Neil, K. (2018). Integration and Retention of Refugees in Smaller Communities. *International Migration*, 56(6), 83-99.
- Federation of Canadian Municipalities (FCM). (2016). *Welcoming Communities: A Toolkit for Local Governments*. Ottawa, ON : Federation of Canadian Municipalities (FCM).
- Fourot, A.-C. (2009). Gestions du nouveau pluralisme religieux dans les villes canadiennes. Établissement de mosquées et mécanismes de personnalisation des canaux de médiation à Montréal et à Laval. *Canadian Journal of Political Science*, 42(3), 637-655.
- Fourot, A.-C. (2018). Does the Scale of Funding Matter ? Manitoba and British Columbia Before and After the Federal Repatriation of Settlement Services. *Journal of International Migration and Integration*, 19(4), 865-881.
- George, G., Selimos, E., et Ku, D. (2017). Welcoming Initiatives and Immigrant Attachment: The Case of Windsor. *Journal of International Migration and Integration*, 18(1), 29-45.
- George, G., et Selimos, E. (2018). Using Narrative Research to Explore the Welcoming of Newcomer Immigrants : A Methodological Reflection on a Community-Based Research Project. *Forum : Qualitative Social Research*, 19(2).

Horizon Health Network. (n.d.). Welcoming Syrian Refugees to New Brunswick.
<http://en.horizonnb.ca/home/media-centre/welcoming-syrian-refugees-to-new-brunswick.aspx>

Lowe, S., Richmond, T., et Shields, J. (2017). Settling on Austerity: ISAs, Immigrant Communities, and Neoliberal Restructuring. *Alternate Routes*, 28, 14-46.

Paquet, M. et C. Andrew. (2015). « Les réseaux de soutien à l'immigration francophone de l'Ontario : résultats, adaptations et points de tensions d'une expérience de gouvernance communautaire ». Dans Cardinal, L. & É. Forgues (dir.), *Gouvernance communautaire et innovations*. Les Presses de l'Université Laval, 85-121.

Schellenberg, G., et Maheux, H. (2007). Immigrants' Perspectives on Their First Four Years in Canada : Highlights from Three Waves of the Longitudinal Survey of Immigrants to Canada. *Canadian Social Trends*, 2-17,19-35.

Shepherd, L., Fasoli, F., Pereira, A., et Branscombe, N. (2018). The Role of Threat, Emotions, and Prejudice in Promoting Collective Action Against Immigrant Groups : Emotions, Prejudice, and Collective Action. *European Journal of Social Psychology*, 48(4), 447-459.

Traisnel, C., et Violette, I. (2016). *Immigration into Greater Moncton : Guide, Challenges, and Issues* (pp. 1-62, Rep.). Moncton, NB : Université de Moncton.

Université de Moncton. Bienvenue au programme Repères.
<https://www.umoncton.ca/umcm-saee-reperes/>

Veronis, L., Tabler, Z., et Ahmed, R. (2018). Syrian Refugee Youth Use Social Media : Building Transcultural Spaces and Connections for Resettlement in Ottawa, Canada. *Canadian Ethnic Studies*, 50(2), 79-99.