PARTENARIAT LOCAL EN MATIÈRE D'IMMIGRATION

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Approche coopérative du Niagara :

 développer les services existants pour les nouveaux arrivants

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Financé par :

Citizenship and Citoyenneté et

Immigration Canada Immigration Canada

Remerciements

Ce rapport a pu voir le jour grâce aux contributions de nombreux partenaires communautaires qui, par un dialogue permanent, ont pu formuler les recommandations figurant dans ce rapport.

Merci à Citoyenneté et Immigration Canada pour les fonds, le soutien essentiel et les conseils apportés aux Services communautaires de la région du Niagara. Les fonds alloués ont permis aux partenaires communautaires de créer une stratégie d'établissement au Niagara.

Remerciements spéciaux à la Commission d'étude qui, à l'instar des membres du Comité directeur de l'organisme Niagara Immigrant Employment Council, a prodigué des conseils et apporté son soutien dans cette opération.

* Sean Jackson, PDG, Meridian Credit Union, coprésident NIEC Business
* Paul Leon, Leon, Fazari, LLP, coprésident NIEC Community
* Trudy Parsons, directrice exécutive, Conseil de planification de la main d'œuvre du Niagara
* Brian Hutchings, commissaire, Services communautaires, région du Niagara
* Jack Lightstone, recteur, Université Brock
* Bala Kathiresan, chef de l'exploitation, Système de santé de Niagara
* Franklin Leukam, liaison communautaire, Conseil scolaire de district catholique Centre-Sud
* John Fisher, président, Walker Industries

Les partenaires communautaires et les personnes qui ont apporté leur contribution venaient d'horizons différents notamment de groupes confessionnels, d'organisations à but non lucratif, d'organismes gouvernementaux, d'organisations de soutien à l'emploi et au multiculturalisme mais également d'établissements d'enseignement. Les membres du Conseil des partenariats locaux sont mentionnés à l'Annexe 5 du présent document. Leur contribution, tout comme celle des nombreux organismes analogues, est inestimable.

Nous aimerions profiter de cette occasion pour remercier tout particulièrement les membres du Groupe de travail initial :

* Lori Watson, Services communautaires, région du Niagara
* Martha Mason, Centre multiculturel de Fort Érié
* Corinna Carson, Niagara Immigrant Employment Council
* Trudy Parsons, Conseil de planification de la main d'œuvre du Niagara
* Maryam Al-Harazi, Partenariat local en matière d'immigration du Niagara

Nous aimerions remercier les nombreux nouveaux arrivants qui, en acceptant de participer, ont contribué de façon significative à ce que leurs idées et leurs voix soient entendues.

Pour terminer, nous souhaiterions remercier Wayne Hussey de Wayne Hussey Consulting Inc. et Ralph Kikkert de Strive pour nous avoir aidés à développer ce plan.

Table des matières

# Historique et contexte

Citoyenneté et Immigration Canada (CIC) a proposé des financements à plusieurs régions de l'Ontario pour qu'elles fassent le point sur leur réseau de services aux nouveaux arrivants et émettent des recommandations visant à renforcer les services existants. L'objectif était de déterminer si un processus de consultations et de collaborations impliquant les principaux partenaires pouvait permettre de mieux connecter les différents services. Le but était de permettre aux organisations travaillant avec les immigrants de mener une réflexion critique sur le modèle actuel et d'analyser les services existants susceptibles d'être améliorés pour aider les nouveaux arrivants à intégrer la société canadienne. Ces recommandations pouvaient ensuite être mises en œuvre, bénéficiant ainsi aux nouveaux arrivants ainsi qu'aux prestataires de services. Citoyenneté et Immigration Canada a accordé son premier financement en août 2009.

Le nom du projet, appelé Partenariat local en matière d'immigration, reflétait la priorité du groupe qui était d'insister sur la collaboration des partenaires communautaires au développement et à l'amélioration des programmes communautaires consacrés aux immigrants. L'acronyme PLI sera employé pour désigner l'expression Partenariat local en matière d'immigration tout au long de ce document.

La phase initiale du projet a débuté en septembre 2009 avec la création d'un groupe fondateur composé de plusieurs membres de premier plan. Le groupe initial, appelé Groupe de travail des PLI, était constitué des personnes suivantes :

* Lori Watson, Services communautaires, région du Niagara
* Martha Mason, Centre multiculturel de Fort Érié
* Corinna Carson, Niagara Immigrant Employment Council
* Trudy Parsons, Conseil de planification de la main d'œuvre du Niagara
* Maryam Al-Harazi, Partenariat local en matière d'immigration du Niagara

L'objectif du groupe de travail était de définir les paramètres du projet initial en s'assurant que les mesures logiques étaient prêtes à être mises en œuvre. La région du Niagara a tenu le rôle de chef de projet. Le Centre multiculturel de Fort Érié a été chargé de la gestion du projet tandis que la coordination du projet est revenue au Niagara Immigrant Employment Council. Le Conseil de planification de la main d'œuvre du Niagara a également apporté son soutien et prodigué des conseils.

Le 12 février 2010, la région du Niagara a formulé une demande de prorogation du financement du PLI pour l'année 2010/2011 en vue de consolider les résultats du plan de travail et d'élaborer un plan stratégique plus large et permettant une plus grande intégration.

# Analyse documentaire

Une analyse documentaire a été effectuée afin de relever les principales idées influant sur l'établissement des nouveaux arrivants au Canada. Cette analyse a servi de base à la collecte de données qualitatives sous forme de thèmes. Ces thèmes apparaissaient clairement dans les recommandations finales formulées par le Groupe de travail. Les termes « nouvel arrivant » et « immigrant » sont utilisés indifféremment tout au long du document.

**Une croissance économique durable**

Pour que le Canada continue de se développer et de prospérer, il lui faut des personnes qualifiées pour occuper les nombreux postes nécessaires. La baisse de la population sur le territoire canadien due à un faible taux de natalité a eu des répercussions sur la capacité du Canada à survivre au sein d'une économie mondiale. Si notre population vieillissante n'est pas remplacée, de nombreux employeurs pourraient ressentir une pénurie de personnel pour occuper ces postes et certaines entreprises pourraient aller chercher ailleurs.

En moyenne, les Canadiennes donnent naissance à 1,5 enfant, ce qui est nettement inférieur aux 2,1 nécessaires pour qu'une population se renouvelle. Ces chiffres indiquent que la main d'œuvre va diminuer lentement à mesure que la nation vieillira. Ottawa estime qu'à partir de 2011 toute nouvelle croissance du marché du travail devra venir des immigrants (Taylor, 2005, p. 2).

En d'autres termes, « l'avenir du marché canadien dépendra bientôt, pour sa survie, d'une offre régulière de travailleurs étrangers » (Taylor, 2005, p.2). Les mutations du marché du travail causées par la technologie et la mondialisation ont également accentué l'urgence de recruter des travailleurs qualifiés et « redéfini le monde du travail » (Blair, 2005, p.6). La technologie a accéléré les échanges exigeant des compétences technologiques plus pointues et davantage de contacts avec les autres à travers le monde. La mondialisation n'a cessé d'élargir notre sphère d'influence exigeant des travailleurs qu'ils parlent couramment une multitude de langues et connaissent bien les politiques et le protocole du commerce international afin d'accroître en permanence la compétitivité dans une économie mondiale.

« L'avenir de la croissance économique et de la stabilité du Canada dépend beaucoup de sa capacité à maximiser efficacement les compétences des immigrants qualifiés et ce dans le plus court délai possible » (Blair, 2005, p. 4).

Le Conference Board du Canada, Immigration et emploi 2010, parle de l'importance de faire venir de nouveaux arrivants talentueux et qualifiés au Canada et de les retenir.

Les enjeux sont de taille. En 2006, le Canada a accueilli 251 511 immigrants dont la plupart étaient hautement qualifiés. Près de 70 % d'entre eux ont débarqué à Toronto, Montréal et Vancouver, moteurs urbains de notre économie (Toronto comptabilisant à elle seule 39 % des immigrants). Et cependant, le besoin d'une immigration accrue se fait pressant. Le Conference Board estime qu'il nous faudrait 375 000 nouveaux immigrants chaque année pour stabiliser la main d'œuvre et assurer la croissance économique. Les dénicher et les attirer jusqu'à nous constitue le premier défi auquel notre pays doit faire face.

## Ce que cela signifie

Cela signifie que si nous attirons des immigrants de l'étranger, nous devons également fournir les moyens de les assister et de leur permettre de réussir leur intégration à la société canadienne mais aussi de devenir des citoyens productifs. Pour y parvenir, « les personnes qui immigrent au Canada ont besoin que la société qui les accueille leur fournisse des services leur permettant de s'intégrer efficacement et de contribuer au développement de cette nation » (Blair, 2005, p. 1).

## Encouragement

Lorsque nous avons encouragé les nouveaux arrivants à venir s'installer au Canada, nous avons insisté davantage sur le fait que les zones moins peuplées devaient être privilégiées. Les immigrants qui déménagent dans ces zones moins peuplées ne disposant pas de supports adaptés sont confrontés à des problèmes plus importants car ils sont socialement isolés de leurs groupes culturels mais aussi parce que cela a des répercussions négatives sur leur capacité à s'acclimater à la société canadienne. « Sans associations ou communautés ethnoculturelles et autres partenaires essentiels collaborant à soutenir leur établissement, nous courons à la catastrophe » (Blair, 2005, p. 2). Les immigrants n'ont d'autre choix que d'envisager de migrer vers de plus grandes villes offrant une diversité de services et de communautés ethnoculturelles mieux adaptés à leurs besoins de se sentir liés à la société canadienne. Alors que les autorités canadiennes souhaitent encourager les immigrants à se déplacer vers les zones rurales, « 76 % des nouveaux arrivants ont choisi de s'installer dans les trois principaux centres urbains, Montréal, Toronto et Vancouver » (Taylor, 2005, p. 2). Nous devons trouver des mesures d'incitation pour aider les immigrants à rester dans des communautés plus petites si nous voulons éviter que les zones urbaines ne se développent et que les zones rurales n'appartiennent qu'au passé.

## Supports en place

Afin d'encourager les immigrants à rester dans des communautés plus petites, nous devons impérativement reconnaître la nécessité de mettre en place des supports répondant mieux aux besoins des nouveaux arrivants afin de susciter chez eux un sentiment d'appartenance à leur nouvelle culture. Pour y parvenir, nous devons « agir localement, en répondant aux besoins des immigrants afin qu'ils réussissent à développer un sentiment d'identité et de communauté » (Blair, 2005, p. 1).

Le Dr. Miriam Stewart de l'Institut de la santé des femmes et des hommes des IRSC a déterminé que les immigrants et les réfugiés étaient confrontés aux défis suivants : langue, emploi, éducation, finances, racisme et discrimination, statut d'immigrant et repérage dans le système (date inconnue, p. 1). Elle poursuit en affirmant que les nouveaux arrivants doivent faire face à des difficultés telles que « le choc culturel, l'isolement social, la solitude émotionnelle, la compréhension culturelle, la langue et la communication » (date inconnue, pp 1-2).

Parmi les supports visant à atténuer les difficultés auxquelles sont confrontés les immigrants, on trouve une large gamme de services notamment, les cours d'anglais langue seconde, les services de logement, les formations et l’aide à la recherche d'un emploi. Cela fait intervenir des établissements d'éducation, divers niveaux du gouvernement, le secteur privé mais également des organisations communautaires. « Les prestataires de services communautaires insufflent la vie dans la communauté et offrent un point d'accès aux divers programmes et services nécessaires à l'intégration des immigrants dans la communauté et dans la société en général » (Blair, 2005, p. 3).

Des supports doivent être conçus pour que les nouveaux arrivants puissent bénéficier d'opportunités ciblées sur des emplois qualifiés. Par le passé, « leur rôle sur le marché du travail a été, dans la plupart des cas, limité aux métiers inférieurs » (Blair, 2005, p2). Selon Blair (2005), plus de la moitié des immigrants admis par le passé ont été choisis sur des critères purement économiques. Aujourd'hui, ce choix est davantage basé sur les qualifications et le niveau d'études (2005, p. 5). « Le programme des candidats du Manitoba est axé sur les pénuries de main-d'œuvre qualifiée de son propre marché du travail. Ce qui signifie que les artisans sont plus recherchés que les doctorants » (Taylor, 2005, p. 5).

D'après le rapport du Conseil canadien pour les réfugiés d'avril 2003, « avant d'encourager les nouveaux arrivants à s'installer dans des communautés plus petites, le gouvernement s'assure que celles-ci disposent des supports nécessaires à l'accueil des nouveaux immigrants et que l'accès aux services d'établissement et aux services économiques et sociaux y est convenable » (2003, p. 3).

## Motif de l'étude

Bien que de nombreux supports soient en place, il règne parfois une certaine confusion quant à ce qui existe et à leur rôle dans l'assistance aux nouveaux arrivants. Grâce à la coopération des organismes communautaires et à l'assistance de la Commission d'étude des PLI, nous avons eu l'occasion de passer en revue les services existants et de formuler des recommandations en vue de procéder à un changement qui se révèlerait bénéfique aussi bien aux nouveaux arrivants qu'aux prestataires de services.

Il existe des opportunités d'approche systémique de l'intégration efficace des immigrants pour remplacer l'approche segmentée actuelle. Des incitations doivent être mises en place pour favoriser la collaboration des partenaires essentiels entre eux en matière de prévision et d'intégration des immigrants. Tant que tous les acteurs concernés ne seront pas mobilisés, le Canada n'obtiendra pas l'avantage concurrentiel qu'il recherche. En outre, il est certain que l'immigration va continuer de jouer le rôle important qu'elle a toujours joué dans l'alimentation du réservoir de main d'œuvre du Canada, étant donné notre profil démographique actuel de population vieillissante et notre taux de natalité en baisse. Une approche systémique favoriserait également la durabilité, ses composantes étant interdépendantes et fondées sur les principes de développement de la communauté. Elle apporterait donc des avantages et des résultats concrets tant au niveau de la communauté que de la société (Blair, 2005, p 6).

# Processus

Pour lancer le Partenariat local en matière d'immigration du Niagara, le groupe a d'abord dû définir un mandat.

## Mandat

Le mandat se basait sur les objectifs du projet énoncés par CIC. Il a été considéré comme faisant partie intégrante du processus initial car il définissait l'intention du projet. Le mandat a été défini comme suit :

*Le Partenariat local en matière d'immigration est une nouvelle initiative qui finance les communautés en vue de développer une approche coopérative globale de l'immigration en instaurant un conseil des partenariats locaux représentant un échantillon des organisations intéressées par l'élaboration d'une stratégie répondant aux besoins de leur communauté. Le conseil des partenariats locaux développera ensuite une stratégie répondant aux besoins des communautés.*

Trois groupes ont joué un rôle essentiel dans la mise en œuvre du mandat du projet : le Groupe de travail des PLI, la Commission d'étude des PLI et le Conseil des partenariats locaux en matière d'immigration.

## Élaboration d'un modèle

Pour comprendre les principaux problèmes auxquels sont confrontés les nouveaux arrivants, un groupe de travail a été créé. Le Groupe de travail a ensuite fait appel aux membres de l'organisme Niagara Immigrant Employment Council pour créer une Commission d'étude chargée de conseiller et de guider le Groupe de travail pour s'assurer que le mandat du projet était respecté. Un Conseil des partenariats locaux en matière d'immigration, représentant un échantillon des organisations ayant travaillé avec des immigrants pour donner un aperçu au Groupe de travail, a ensuite été créé. L'objectif était de développer la stratégie qui répondait le mieux aux besoins de leur communauté. Wayne Hussey de Wayne Hussey Consulting Inc. a apporté son aide dans ce processus.

Modèle du projet de partenariat local en matière d'immigration

# Création de la Commission d'étude du projet PLI

Le Groupe de travail des PLI, reconnaissant le savoir-faire, l'expérience et la perspicacité des dirigeants communautaires, a recruté les membres du Comité directeur de l'organisme Niagara Immigrant Employment Council pour former la Commission d'étude et ainsi valoriser le projet PLI.

En voici les membres :

* Sean Jackson, PDG, Meridian Credit Union, coprésident NIEC Business
* Paul Leon, Leon, Fazari, LLP, coprésident NIEC Community
* Trudy Parsons, directrice exécutive, Conseil de planification de la main d'œuvre du Niagara
* Brian Hutchings, commissaire, Services communautaires, région du Niagara
* Jack Lightstone, recteur, Université Brock
* Bala Kathiresan, chef de l'exploitation, Système de santé de Niagara
* Franklin Leukam, liaison communautaire, Conseil scolaire de district catholique Centre-Sud
* John Fisher, président, Walker Industries

Le mandat du projet a été présenté aux membres potentiels de la Commission d'étude ainsi qu'aux membres invités à participer. Tel était leur domaine de compétence :

* apporter leur aide pour l'examen du modèle du projet PLI en identifiant les domaines nécessitant des améliorations
* faire une déclaration liminaire lors de la réunion de consultation des organismes encourageant une collaboration
* examiner le projet de plan de prestation de services intégrée du Groupe de travail du projet PLI et demander leur contribution
* faire une déclaration liminaire aux participants de la réunion d'examen du PPSI (plan de prestation de services intégrée) par les organismes, en faveur d'une perspective de prestation de services régionale

Après avoir examiné le modèle et le mandat du projet, les membres de la Commission d'étude ont élaboré l'Accord PLI qu'ils ont présenté aux représentants des organismes lors de la première réunion des organismes (point de départ de la création du Conseil des PLI) en janvier 2010. L'Accord mettait l'accent sur les éléments essentiels à l'établissement d'une relation de confiance entre les principaux partenaires pour garantir un effort commun positif. Cet Accord figure à l'Annexe 1.

## Réactions des autres communautés

Après la création d'un modèle préliminaire tenant compte des éléments essentiels examinés par la Commission d'étude, plusieurs personnes de l'Ontario participant également à un processus similaire dans leurs municipalités respectives, ont été contactées afin de déterminer les améliorations susceptibles d'être apportées aux meilleures pratiques relatives au modèle du projet PLI. Suite à cela, le Groupe de travail a conclu qu’en regard de la conception des autres modèles communautaires de PLI, nous étions en phase avec les autres initiatives et que notre modèle ne nécessitait aucun changement majeur. Les contacts avec les autres communautés ont permis au PLI du Niagara de nouer des relations suivies et de partager des informations.

# Création du Conseil des partenariats locaux en matière d'immigration du Niagara

Le point de vue des organismes de service principaux et secondaires a été considéré comme essentiel au projet PLI car ils fournissent des services directs et indirects aux nouveaux arrivants. Leur contribution inestimable a été très importante pour inventorier les nombreux services existants et reconnaître le bienfait de l'effort commun. C'est pourquoi le Groupe de travail a créé un Conseil des partenariats locaux en matière d'immigration et invité les personnes engagées dans le travail auprès des nouveaux arrivants à renforcer les services existants. Une liste de plus de 40 organismes présentant au moins un élément de service direct envers les nouveaux Canadiens a été dressée puis chacun de ces organismes a été contacté. Les membres du Groupe de travail se sont entretenus avec chacun des directeurs exécutifs de ces organismes afin de collecter des données. L'objectif de ces entretiens était d'informer les membres du projet PLI des services particuliers fournis par ces organismes aux nouveaux Canadiens, du nombre et de la nature des clients mais également de demander aux directeurs exécutifs leur point de vue sur les principaux problèmes auxquels sont confrontés les nouveaux Canadiens et que le projet PLI devrait tenter de résoudre. Ces entretiens ont permis de constater que la cartographie de toute la gamme de services dressée par l'organisme NIEC en 2008 avait été mise jour, au vu de la récente restructuration, et remise en circulation. Les entretiens avec les directeurs exécutifs des organismes ont également confirmé l'opinion des bénéficiaires de services selon laquelle la collaboration et l'intégration des services pourraient être considérablement améliorées. Les directeurs exécutifs ont reconnu qu'un très grand nombre d'organismes intervenait dans la prestation de services et qu'ils disposaient de fortes personnalités et d'une politique solide. Une fois les entretiens terminés, les organismes interrogés ont été invités au Conseil des partenariats locaux en matière d'immigration. La liste des entretiens des directeurs exécutifs figure à l'Annexe 2. Le mandat du Conseil des PLI fait l'objet de l'Annexe 2A.

## Collecte des données

Pour recueillir les données, les agents du PLI ont enquêté sur les nouveaux arrivants directement auprès des organisations leur fournissant des services directs et indirects. Un document sous forme de livre blanc constituait un point de départ à l'analyse documentaire et engageait le dialogue autour de thèmes et idées en vue des recommandations finales.

## Évaluation des besoins des nouveaux arrivants

Le groupe de travail a considéré le point de vue des nouveaux arrivants comme étant essentiel à ce projet car il offrait des enseignements précieux sur leurs expériences et reflétait fidèlement leur réalité. En conséquence, des clients actuels et d'anciens clients ont été sélectionnés. Une fois que les centres multiculturels ou autres organismes de prestation de services ont obtenu leur autorisation de partager leurs données personnelles, ils ont pu être interrogés. On leur a demandé de nous faire part de leur degré de satisfaction envers les services qu'ils avaient reçus afin de déterminer les domaines nécessitant des améliorations. L'évaluation a confirmé que les principaux problèmes des personnes interrogées concernaient le logement, l'emploi et l'aide à l'apprentissage de la langue. Tant les clients actuels que les anciens clients ont exprimé leur satisfaction et ils ont déclaré avoir apprécié le soutien et les services qu'ils avaient reçus de la part des organismes. Diverses idées spécifiques ont été proposées. Dans l'ensemble, un thème récurrent (services de la région) a fait apparaître des difficultés à trouver les services et les informations. Une synthèse des avis des clients est présentée à l'Annexe 3.

## Consultation des organismes

Le Groupe de travail, conscient des problèmes sociaux auxquels sont confrontés les nouveaux arrivants, a rédigé un livre blanc qu'il a distribué aux membres potentiels du Conseil des partenariats locaux en matière d'immigration avant la première consultation des organismes. Ce livre blanc fait l'objet de l'Annexe 4. Ce document est axé sur la prospérité future des Canadiens et sur le rôle important des nouveaux Canadiens en particulier dans la région du Niagara.

Il insiste sur le fait que l'avenir de notre région dépend fortement de notre capacité à attirer et à retenir des professionnels hautement qualifiés dont la principale compétence est la créativité. Voici des exemples de cette « classe créative » de travailleurs (ou travailleurs du savoir) : artistes, consultants, planificateurs, architectes, concepteurs, programmeurs informatiques et, bien entendu, entrepreneurs. Le livre blanc souligne l'importance de soutenir les petites entreprises et l'entreprenariat et insiste sur le rôle essentiel que cela pourrait jouer dans une reprise vigoureuse du marché canadien.

**41 %** des salariés du secteur privé travaillent dans des entreprises de moins de 20 employés. *(Source : Statistique Canada, Enquête sur la dynamique du travail et du revenu 2005)\* D'après le Conference Board du Canada, ce nombre a considérablement augmenté au cours des quatre dernières années et pourrait désormais s'établir à 60 %.*

Selon le département du Trésor des États-Unis, ce sont les petites entreprises qui ont sorti le pays de la dernière récession. Ce sont elles qui ont créé les emplois qui ont permis au pays de sortir d'une période de récession difficile.

La première réunion du Conseil des partenariats locaux en matière d'immigration du Niagara a été organisée autour de trois objectifs fondamentaux :

1. Rassembler toute la gamme des organismes d'établissement et favoriser une plus grande confiance, un respect mutuel et une volonté de collaborer plus étroitement. Notons qu'il existe des initiatives menées individuellement ou par de petits groupes en matière d'intégration et de collaboration mais le nombre considérable d'organismes d'établissement constitue un véritable défi à la création d'un système de prestation de services intégrée.
2. Évaluer l'ambition des dirigeants de ces organismes quant à leur capacité à améliorer leur classement, établi par le rapport du Conference Board du Canada, Villes aimants II, sur les 50 plus grandes villes du Canada, dans lequel St. Catharines a été classée comme étant l'une des villes les moins performantes pour retenir les nouveaux Canadiens.
3. Identifier des idées précises sur la façon d'augmenter la collaboration, la coopération et l'intégration des organismes.

Les réunions ont eu des effets positifs car elles ont permis d'établir des relations de confiance entre les organismes (Annexe 5). Nous nous appuierons sur une approche plus coopérative et intégrée de la prestation de services pour améliorer notre capacité à retenir les nouveaux Canadiens dans la région du Niagara.

# Nouveau financement et consultations secondaires

Le 12 février 2010, la région du Niagara a formulé une demande de prorogation du financement du PLI pour l'année 2010/2011 en vue de consolider les résultats obtenus et d'élaborer un plan stratégique plus large et permettant une plus grande intégration.

La demande comportait un remaniement de la gestion du projet, qui faisait suite aux réactions des organismes, selon lequel la région du Niagara devait agir en tant qu'organe neutre et non en tant qu'agent de prestation de services. La transition vers la nouvelle structure impliquait une réaffectation du personnel et des fonds pour mieux accompagner la création du Plan de prestation de services intégrée.

Suite au réexamen du financement, une série d'activités supplémentaires conçues pour élargir le champ d'application du projet PLI a été ajoutée au Modèle. Il est apparu qu'il existait un certain nombre de points de contact communautaires destinés aux nouveaux Canadiens, nettement supérieur aux organismes fournissant des services d'établissement directs. Ces contacts communautaires supplémentaires ont été répertoriés sous le titre d'Organismes de proximité. Il s'agit notamment des services de police, des bibliothèques, des services de santé mentale et publique et des services à l'enfance et aux personnes âgées. Ces organismes se sont réunis et toute l'assistance a pu constater que, malgré la collecte d'informations pertinentes par ces services, le processus n'avait pas été réalisé de façon homogène et ne permettait pas d'avoir une vue d'ensemble du Niagara. Les organismes présents ont accepté de réexaminer leurs systèmes de gestion des données de clients afin de déterminer si les données spécifiques aux nouveaux Canadiens pouvaient être collectées en vue d'une future analyse. Le compte-rendu de la réunion des Organismes de proximité est présenté à l'Annexe 6.

Les consultations secondaires ont été conduites auprès de groupes similaires d'organismes intervenant dans la communauté mais n'ayant pas de mandat d'établissement officiel. Plus précisément, de nombreuses organisations communautaires (plus de 300 confessionnelles et 55 culturelles) ont été invitées à participer à une session sur les PLI pour exprimer leur point de vue (Annexe 6, organisations communautaires). Cette réunion nous a permis de comprendre le rôle des communautés confessionnelles dans l'intégration à la société des nouveaux arrivants. Nous avons découvert que certaines organisations confessionnelles « accueillaient » des familles de nouveaux Canadiens comme si elles constituaient le principal réseau d'assistance. Le besoin de diffuser les informations relatives aux services à ces organisations a été reconnu et les informations relatives aux services disponibles ont été fournies en insistant sur le Portail sur l'immigration pour la recherche d'informations. Ce modèle « enveloppant » pourrait être activement défendu dans la « Stratégie d'attraction et de rétention » qui figure dans les recommandations de ce Rapport. Le compte-rendu des réunions des organisations confessionnelles et culturelles constitue les Annexes 7 et 7A.

Le 25 mai 2010, le Groupe de travail du PLI a rencontré la Commission d'étude qui lui a donné des conseils et une orientation quant au plan de travail. Le plan de travail a été approuvé et il a été ordonné de poursuivre la progression présentée dans le modèle. Les membres de la Commission d'étude ont décelé des opportunités qui permettraient au Niagara d'attirer et de retenir les lycéens et les étudiants au titre du financement « Ontario ouvert sur le monde ».

En réponse à la demande de CIC de proposer une Approche modernisée en matière de services d'établissement, les organismes principaux se sont rassemblés pour étudier une approche qui répondrait mieux aux besoins du Niagara. Les organismes ont été encouragés à partager ouvertement et en détail les informations relatives à leur financement dans une Déclaration commune d'intention des organismes (Annexe 8). Les organismes qui ont partagé leurs informations ont reçu une Lettre de soutien commune (Annexe 9) de la part de la région du Niagara.

# Prochaines étapes

Le 15 octobre 2010 s'est tenue une réunion à laquelle ont participé les Organismes principaux du Conseil des partenariats locaux en matière d'immigration et les bailleurs de fonds de CIC pour leur donner l'occasion de passer en revue les recommandations formulées par le Groupe de travail. Il a été convenu qu'il allait falloir du temps pour réfléchir à ces recommandations. Le groupe devait les étudier pour déterminer si elles étaient conformes au mandat et aux objectifs du Conseil des partenariats locaux en matière d'immigration. Une deuxième date a été fixée.

En réponse à une recommandation formulée par les membres du Conseil des PLI, un salon des organismes a eu lieu le 15 octobre 2010. Plus de 40 organismes ont été invités à installer un kiosque présentant leurs services. L'objectif de ce salon était de présenter le personnel de première ligne, de mieux faire connaître les services présents dans la région et d'encourager l'orientation des clients vers ces organismes. Les organisations ethnoculturelles et confessionnelles ont également été invitées à participer à ce salon afin de découvrir la large gamme de services disponibles dans la région du Niagara.

Le 10 novembre 2010, le Groupe de travail a tenu une réunion destinée aux Organismes principaux du Conseil des partenariats locaux en matière d'immigration visant à encourager les conversations franches et les contributions en ce qui concerne les recommandations. Les réactions recueillies avant la réunion font l'objet de l'Annexe 10 et le compte-rendu de la réunion du 10 novembre 2010 figure à l'Annexe 11.

# Principales conclusions et recommandations

1. ***Analyse de l'accessibilité aux services principaux***

Une analyse de l'accessibilité aux services des prestataires principaux doit être conduite afin d'enquêter sur la possibilité d'intervenir sur le terrain, de fournir des services en partenariat et de regrouper des services en vue d'améliorer la prestation de services, l'accessibilité aux services et d'éviter les activités redondantes. Cette analyse donnera lieu à la création d'un Plan de prestation de services améliorant l'accès, l'efficacité et les performances de ces services dans l'intérêt des nouveaux Canadiens de la région du Niagara.

Prochaines mesures préconisées :

* *La cartographie des quartiers du Niagara (région du Niagara) est une ressource évidente et importante pour l'évaluation de l'accès aux services pour les nouveaux Canadiens.*
* *Système PCIEI du Niagara College*
* *SCERL (Système coordonné d’évaluation et de référence linguistique), Citoyenneté et Immigration Canada*

1. ***Améliorer la Prestation de services intégrée***

Améliorer la collaboration et l'intégration. Chacun des organismes principaux de prestation de services peut et doit pouvoir, en particulier dans une communauté aussi étendue géographiquement que le Niagara, avoir des contacts de base avec les nouveaux Canadiens et les « orienter » dans la bonne direction.

Prochaines mesures préconisées :

* *Le principe du « no wrong door » (vous avez frappé à la bonne porte) et les systèmes d'orientation commune assurent que, indépendamment du point d'entrée, le client est informé de la démarche optimale à suivre pour accéder au service.*
* *Étudier la façon dont le SCERL peut mesurer l'activité principale et prévoir les tendances*
1. ***Développer la stratégie d'attraction et de rétention du Niagara***

Nous avons de très bonnes bases sur lesquelles développer et renforcer la stratégie d'attraction et de rétention du Niagara, stratégie plus offensive et plus intelligente pour attirer les compétences et les talents nécessaires à la main d'œuvre du Niagara pour répondre aux besoins économiques de notre zone. Le Portail sur l'immigration du Niagara, la Stratégie de croissance économique du Niagara, le Plan du marché du travail du Niagara et le travail de l'organisme NIEC sont autant de bases solides sur lesquelles nous pouvons nous appuyer pour nous développer. Tous ces plans font partie du processus qui vise à ce que nous parvenions à attirer et à intégrer les personnes qualifiées dont notre économie locale a besoin.

* *Autres partenariats et relations pouvant être renforcés afin de ne pas seulement attirer les compétences au Niagara mais de conserver ces investissements dans notre communauté pour l'avenir.*
* *Effort commun des directeurs exécutifs et de leurs organismes pour diffuser les informations relatives au développement des industries et aux offres d'emplois pour préparer les clients de façon anticipée*
1. ***Investir le Conseil des PLI et le coordonnateur de partenariat***

Le Conseil des partenariats a besoin du soutien actif d'un coordonnateur de partenariat responsable d'engager un dialogue et de déterminer comment accroître efficacement la coopération et la collaboration entre les organismes principaux de prestation de services mais aussi de faciliter le développement de stratégies de prestation de services plus intégrées. Cette personne serait d'une utilité considérable pour les objectifs du PLI car elle permettrait d'identifier les principaux problèmes et les principales opportunités et d'encourager la planification participative et ouverte pour donner à notre communauté des priorités dans la prestation de services aux nouveaux arrivants.

1. ***Développer une marque commune aux services d'établissement du Niagara***

Le développement d'une marque commune permettra de déterminer en toute simplicité qui exerce des activités d'établissement, indépendamment de l'emplacement ou de l'organisme traditionnel, et devra faire l'objet de recherches de la part du Conseil des partenariats.

1. ***Encourager l'innovation / le développement de nouveaux services***

La créativité est essentielle à l'innovation qui, elle-même, donne naissance à de nouveaux produits ou à de nouveaux services.

* *Le Conseil des partenariats doit créer des forums porteurs de créativité et s'informer sur les innovations des autres marchés afin d'améliorer en permanence la qualité*.

# Élaboration d'un plan de travail

Le 14 janvier 2011 s'est tenue une réunion organisée pour les membres du Conseil des partenariats locaux en matière d'immigration dont l'objet était de s'assurer que le mandat principal et les objectifs du PLI étaient conformes à la liste des recommandations. Les participants ont eu l'occasion de réexaminer la liste et de faire des suggestions quant aux points qu'ils souhaitaient voir développer dans les plans d'action. Ils ont pu exprimer ce qu'ils pensaient de la liste des recommandations et des étapes et définir un calendrier. Voir Annexe 12 pour obtenir des détails sur cette réunion.

Le plan de travail est une synthèse du travail effectué à ce jour ainsi que des contributions collectives des nouveaux arrivants et des organismes qui leur fournissent des services au quotidien. Le plan de travail de l'année 2011/2012 présenté à CIC a été intégré à ce document. Il comprend un calendrier et des mesures quantifiables et réalisables nécessaires au lancement du processus de mise en œuvre des recommandations.

Une deuxième réunion a eu lieu le 28 janvier 2011 avec le Conseil des partenariats locaux en matière d'immigration (Annexe 13). Les membres du Conseil des PLI ont eu l'occasion d'examiner le plan de travail, de réfléchir aux recommandations et de déterminer si ce plan d'action était conforme au mandat et aux objectifs des PLI et si les résultats étaient réalisables et quantifiables. Les organismes présents à cette réunion ont approuvé les mesures et ils ont reconnu que ce processus était une occasion de participer à une action future identifiée et de développer une expertise collective tout en offrant des opportunités de croissance.

# PLAN DE TRAVAIL DES PARTENARIATS LOCAUX EN MATIÈRE D'IMMIGRATION

| **Recommandations principales** | **Résultats** | **Tâches successives** | **Calendrier** | **Direction** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Information sur le projet** | Compte-rendu à CIC | Le bailleur de fonds est informé de la progression de l'initiative PLI | Tous les mois, d'avril 2011 à mars 2012 | Coordonnateur du projet |
| **Analyse de la prestation des services principaux** | Analyse des sites de prestation de services actuels afin d'identifier des opportunités pour les implantations existantes et futures qui amélioreront encore l'accessibilité des clients et les partenariats des organismes | * Groupe de travail formé
* Définir le mandat du groupe de travail
* Plan de travail de l'analyse des sites élaboré, finalisé et communiqué au Conseil des partenariats
* Cartographie de tous les services, principaux et secondaires, fournis aux nouveaux arrivants du Niagara
* Informations comparées à la cartographie existante des quartiers. Identifier les pénuries de services et les opportunités de développer des partenariats supplémentaires
* Rapport finalisé et présenté au Conseil des PLI
 | Avril 2011Avril 2011Mai 2011Mai 2011 – Août 2011Août 2011 – Octobre 2011Novembre 2011 | Conseil des partenariatsCoordonnateur du projetConseil des partenariats Groupe de travail  |
| **Améliorer la Prestation de services intégrée** | Créer une approche « no wrong door » (vous avez frappé à la bonne porte) de la prestation de services entraînant une meilleure connaissance des besoins des nouveaux arrivants et permettant aux organismes d'y répondre | * Groupe de travail formé
* Définir le mandat du groupe de travail
* Plan de travail « no wrong door » élaboré, finalisé et communiqué au Conseil des partenariats
* Élaborer un projet pilote composé de 5 organismes partenaires des différents domaines de service (immigration, emploi, santé, etc.)
* Développer une méthode de mesure et d'évaluation des changements comportements / pratiques des activités du projet en vue de répondre aux attentes
* Mettre en œuvre le projet pilote
* Évaluer les résultats du projet pilote
* Rapport finalisé et présenté au Conseil des partenariats
 | Avril 2011Avril 2011Mai 2011Mai 2011 – Juin 2011Mai 2011 – Juin 2011 Juin 2011 – Décembre 2011Janvier 2012Février 2012  | Conseil des partenariatsCoordonnateur du projetConseil des partenariats Groupe de travail  |
| Créer un système commun de suivi des clients appliqué aux données des nouveaux arrivants permettant d'informer, de guider et d'influer sur la future planificationCréer un système de prestation de services à l'échelle du Niagara, axé sur le client, s'appuyant sur les résultats des projets pilotes « no wrong door » et de système commun de suivi  | * Groupe de travail formé
* Définir le mandat du groupe de travail
* Plan de travail du système de suivi des clients élaboré, finalisé et communiqué au Conseil des partenariats
* Élaborer un projet pilote composé de 5 organismes principaux de services. Système de suivi et d'orientation commune en ligne
* Rechercher les outils et les ressources existants au Niagara et en Ontario
* Développer une méthode de mesure et d'évaluation de la pratique des activités du projet en vue de répondre aux attentes
* Mettre en œuvre le projet pilote
* Évaluer les résultats du projet pilote
* Rapport sur le système commun de suivi finalisé et présenté au Conseil des partenariats
* Évaluer les résultats des 2 projets pilotes « no wrong door » et de système de suivi des clients pour définir les meilleures pratiques en vue d'une mise en œuvre à l'échelle du Niagara
* Rapport exposant la stratégie de mise en œuvre à l'échelle du Niagara présenté au Conseil des partenariats
* Mise en œuvre du principe « no wrong door » et du système de suivi des clients à travers le Niagara
 | Avril 2011Avril 2011 Mai 2011Mai 2011 – Juin 2011Mai 2011Mai 2011 – Juin 2011Juin 2011 – Décembre 2011Janvier 2012Février 2012Février 2012 – Mars 2012Mars 2012Avril 2012 – Décembre 2012 | Coordonnateur du projet du Conseil des partenariatsCoordonnateur du projetGroupe de travailConseil des partenariatsGroupe de travailCoordonnateur du projet du Conseil des partenariatsCoordonnateur du projetGroupe de travailConseil des partenariatsGroupe de travail |
| **Développer la stratégie d'attraction et de rétention du Niagara** | Renforcer les communautés culturelles pour créer un plus grand sentiment d'appartenance de la part des nouveaux arrivants  | * Groupe de travail formé
* Définir le mandat du groupe de travail
* Plan de travail des communautés culturelles élaboré, finalisé et communiqué au Conseil des partenariats
* Travailler avec les communautés d'accueil pour rechercher les manifestations actuelles, étudier les meilleures pratiques à travers tout le Canada, tirer parti des programmes et des ressources existants. Niagara Immigrant Employment Council, programme Niagara Immigrant Connectors, etc.
* Promotion des images multiculturelles positives dans les municipalités en utilisant des manifestations multiculturelles créant un sentiment d'appartenance. Portail sur l'immigration du Niagara, autres formes de média (lancement prévu au Forum sur l'apprentissage en octobre 2011)
* Promouvoir les industries et les emplois à forte croissance et comparer l'avantage concurrentiel du Niagara avec celui de communautés comparables
 | Juin 2011Juin 2011 Juin 2011Juillet 2011 – Septembre 2011Octobre2011 - permanentOctobre 2011 - permanent | Coordonnateur du projet du Conseil des partenariatsOrganismes du Conseil des partenariatsGroupe de travail |
| **Investir le Conseil des PLI** | Encourager un environnement de planification ouvert et permanent maximisant la capacité du Niagara à répondre aux besoins des nouveaux arrivants | * Coordonnateur de projet chargé de diriger, coordonner et rendre compte des activités des groupes de travail :
* Analyse des sites (démarrage en avril)
* Principe « no wrong door » (démarrage en avril)
* Système de suivi des clients (démarrage en avril)
* Communautés culturelles (démarrage en juin)
* Marque commune (démarrage en août)
* Connaître la culture et les innovations (démarrage en juin)
* Rédiger un rapport trimestriel. Mise à jour des PLI, meilleures pratiques, faits marquants des organismes / programmes, améliorations de la prestation de services, nouvelles initiatives, etc.
 | Avril 2001 - permanentJuin 2011, sept. 2011,déc. 2011, mars 2012 | Conseil des partenariatsCoordonnateur du projet |
| **Développer une marque commune aux services d'établissement du Niagara** | Créer une marque commune aux services d'établissement des nouveaux arrivants du Niagara | * Former le Groupe de travail
* Définir le mandat du groupe de travail
* Élaborer, finaliser et communiquer au Conseil des partenariats le plan de travail de la marque commune
* Organiser des sessions pour rassembler les réactions des organismes et des nouveaux arrivants sur des thèmes et des idées pour créer un logo / une identification
* Mobiliser des graphistes locaux pour qu'ils proposent des modèles qui seront présentés au groupe de travail
* Recommandation d’une marque commune exposée dans le rapport présenté au Conseil des partenariats
* Présentation à la communauté et mise en place d'un lien direct vers le Portail sur l'immigration du Niagara et les sites Internet des municipalités (lors du forum sur l'apprentissage)
* Campagne de marketing sur la nouvelle marque commune
 | Août 2011Septembre 2011Septembre 2011Octobre 2011 – Novembre 2011Novembre 2011 – Décembre 2011Janvier 2012Février 2012 Mars 2012 – permanent | Conseil des partenariatsCoordonnateur du projetGroupe de travailOrganismes du Conseil des partenariats |
| **Encourager l'innovation et le développement de nouveaux services** | Créer un réseau de soutien encourageant l'apprentissage et l'innovation | * Former le Groupe de travail
* Définir le mandat du groupe de travail
* Plan de travail sur l'apprentissage de la culture et l'innovation élaboré, finalisé et communiqué au Conseil des partenariats
* Forums trimestriels sur l'apprentissage destinés aux organismes de prestation de services, au personnel de première ligne, aux groupes confessionnels et ethnoculturels. Source de créativité
 | Juin 2011 Juin 2011Juillet 2011Octobre 2011, février 2012,mai 2012, septembre 2012 | Conseil des partenariatsCoordonnateur du projetGroupe de travail |

# Conclusion

La création et le recours au Conseil et à la Commission d'étude des partenariats locaux en matière d'immigration ont permis une collaboration fructueuse avec les partenaires communautaires dans le cadre du développement d'idées novatrices visant à mieux servir la population des nouveaux arrivants. La prochaine étape consiste à poursuivre notre collaboration avec nos partenaires communautaires afin de mettre en œuvre les différentes idées. Les principaux acteurs se sont déjà engagés à participer aux différents groupes de travail et attendent cela avec impatience.

En conclusion, le fait de prendre le temps de réfléchir à la façon dont sont menées les activités actuelles, de collaborer à l'examen des services existants et de formuler des recommandations en vue d'une amélioration ne bénéficiera pas seulement aux nouveaux arrivants mais à tous les organismes qui fournissent ces services. Le fait d'impliquer les partenaires principaux a encouragé le dialogue et a incité à mieux comprendre les complexités d'une prestation de services exemplaire aux nouveaux arrivants à travers le Niagara.

« Toute définition d'une culture de paix doit aborder le problème de l'exercice de la justice pour les communautés et les individus qui n'ont pas les moyens de lutter ou de faire face sans une aide structurée et bienveillante. »

 [Mahnaz Afkhami](http://www.betterworldheroes.com/afkhami.htm)

# Références

Blair, K. (2005). Ocasi: *Integrating Immigrants into the Canadian Labour Market*. Tiré de <http://www.ocasi.org/index.php?qid+708&catid=113>

Taylor, P. (2005). *Help Wanted*.(Couverture). Canadian Business, 78(6),28-34. Tiré de la base de données Academic Search Premier.

Stewart, M.J. (date inconnue). *Immigrants and Refugees: Perspectives on Supportive Policies, Programs and Practices.* Tiré de <http://pcerii.metropolis.net/ViennaConference/stewart.pdf>

Auteur inconnu, (2003). *Comments on settlement and integration to the Standing Committee on Citizenship and Immigration*. Conseil canadien pour les réfugiés. Tiré de <http://www.ccrweb.ca/settlementcomments.html>

(2010) *Immigration and Employment 2010*, Conference Board du Canada. Tiré de <http://www.conferenceboard.ca/topics/immigration/default.aspx>