



**CHAMBRE DES COMMUNES
CANADA**

PRATIQUES EXEMPLAIRES POUR LES SERVICES D'ÉTABLISSEMENT

**Rapport du Comité permanent
de la citoyenneté et de l'immigration**

Le président

David Tilson, député

MARS 2010

40^e LÉGISLATURE, 3^e SESSION

Publié en conformité de l'autorité du Président de la Chambre des communes

PERMISSION DU PRÉSIDENT

Il est permis de reproduire les délibérations de la Chambre et de ses comités, en tout ou en partie, sur n'importe quel support, pourvu que la reproduction soit exacte et qu'elle ne soit pas présentée comme version officielle. Il n'est toutefois pas permis de reproduire, de distribuer ou d'utiliser les délibérations à des fins commerciales visant la réalisation d'un profit financier. Toute reproduction ou utilisation non permise ou non formellement autorisée peut être considérée comme une violation du droit d'auteur aux termes de la *Loi sur le droit d'auteur*. Une autorisation formelle peut être obtenue sur présentation d'une demande écrite au Bureau du Président de la Chambre.

La reproduction conforme à la présente permission ne constitue pas une publication sous l'autorité de la Chambre. Le privilège absolu qui s'applique aux délibérations de la Chambre ne s'étend pas aux reproductions permises. Lorsqu'une reproduction comprend des mémoires présentés à un comité de la Chambre, il peut être nécessaire d'obtenir de leurs auteurs l'autorisation de les reproduire, conformément à la *Loi sur le droit d'auteur*.

La présente permission ne porte pas atteinte aux privilèges, pouvoirs, immunités et droits de la Chambre et de ses comités. Il est entendu que cette permission ne touche pas l'interdiction de contester ou de mettre en cause les délibérations de la Chambre devant les tribunaux ou autrement. La Chambre conserve le droit et le privilège de déclarer l'utilisateur coupable d'outrage au Parlement lorsque la reproduction ou l'utilisation n'est pas conforme à la présente permission.

On peut obtenir des copies supplémentaires en écrivant à :
Les Éditions et Services de dépôt Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
Ottawa (Ontario) K1A 0S5
Téléphone : 613-941-5995 ou 1-800-635-7943
Télécopieur : 613-954-5779 ou 1-800-565-7757
publications@tpsgc-pwgsc.gc.ca
<http://publications.gc.ca>

Aussi disponible sur le site Web du Parlement du Canada à
l'adresse suivante : <http://www.parl.gc.ca>

PRATIQUES EXEMPLAIRES POUR LES SERVICES D'ÉTABLISSEMENT

Rapport du Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration

Le président

David Tilson, député

MARS 2010

40^e LÉGISLATURE, 3^e SESSION

COMITÉ PERMANENT DE LA CITOYENNETÉ ET DE L'IMMIGRATION

PRÉSIDENT

David Tilson

VICE-PRÉSIDENTS

Thierry St-Cyr

Hon. Maurizio Bevilacqua

MEMBRES

Paul Calandra

Hon. Denis Coderre

Nina Grewal

Ève-Mary Thai Thi Lac

Terrence Young

Olivia Chow

Rick Dykstra

Hon. Jim Karygiannis

Alice Wong

AUTRES DÉPUTÉS QUI ONT PARTICIPÉ

France Bonsant

Russ Hiebert

Pascal-Pierre Paillé

Devinder Shory

Borys Wrzesnewskyj

Kirsty Duncan

Alexandra Mendes

Yasmin Ratansi

Bruce Stanton

GREFFIER DU COMITÉ

Andrew Bartholomew Chaplin

BIBLIOTHÈQUE DU PARLEMENT

Service d'information et de recherche parlementaires

Sandra Elgersma

Daphne Keevil Harrold

LE COMITÉ PERMANENT DE LA CITOYENNETÉ ET DE L'IMMIGRATION

a l'honneur de présenter son

DEUXIÈME RAPPORT

Conformément au mandat que lui confère l'article 108(2) du Règlement, le Comité a étudié les pratiques exemplaires pour les services d'établissements et a convenu de faire rapport de ce qui suit :

TABLE DES MATIÈRES

PRATIQUES EXEMPLAIRES POUR LES SERVICES D'ÉTABLISSEMENT	1
Introduction	1
Solutions gagnantes et mesures infructueuses	3
Programmes d'établissement	3
Langue	4
Mentorat	5
Antécédents ethnoculturels	5
Soutien particulier pour les réfugiés	6
Changer les habitudes d'établissement dominantes/établissement en région	7
Besoins non comblés par les services d'établissement.....	8
Secteur de l'établissement.....	10
Projets de collaboration	10
Difficultés pour les petits organismes	11
Recommandations du Comité.....	12
Conclusion	17
LISTE DES RECOMMANDATIONS	19
ANNEXE A : LISTE DES TÉMOINS ENTENDUS DURANT LA DEUXIÈME SESSION DE LA 40E LÉGISLATURE.....	21
ANNEXE B : LISTE DES MÉMOIRES REÇUS DURANT LA DEUXIÈME SESSION DE LA 40E LÉGISLATURE.....	23
DEMANDE DE RÉPONSE DU GOUVERNEMENT	25

PRATIQUES EXEMPLAIRES POUR LES SERVICES D'ÉTABLISSEMENT

INTRODUCTION

Les meilleures pratiques des services d'établissement visent à faire avancer la réussite en matière d'établissement et d'adaptation des nouveaux immigrants et réfugiés au Canada grâce à un modèle de prestation de services intégrés fournis par les organismes d'établissement disposant de ressources suffisantes et de travailleurs bien formés¹.

Ces mots, prononcés par un témoin devant le Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration, résument fort bien l'objet du présent rapport : les pratiques exemplaires utilisées dans l'exécution des programmes et à l'appui des organismes qui s'emploient à faciliter l'établissement et l'adaptation des immigrants au Canada.

Outre les groupes communautaires et le secteur privé, les trois paliers décisionnels participent à l'établissement des immigrants au Canada. Les administrations municipales favorisent l'intégration des immigrants, par exemple en élaborant des stratégies visant à attirer chez elles des immigrants et à faire en sorte qu'ils y demeurent, en offrant des services et des programmes municipaux à des groupes d'immigrants, de même qu'en promouvant la tolérance et la diversité dans les collectivités.

L'Accord Canada-Québec confère au Québec les droits et les responsabilités liés à l'intégration des nouveaux arrivants dans la province. Le Canada accorde au Québec une compensation pour les services d'intégration fournis à condition qu'ils correspondent à ceux offerts par le Canada dans le reste du pays et qu'ils soient offerts sans discrimination aux résidents permanents de la province, qu'ils aient été sélectionnés ou non par le Québec. Citoyenneté et Immigration Canada (CIC) a dépensé 226 millions de dollars pour l'Accord Canada-Québec en 2008-2009² et prévoit en dépenser 234,2 millions en 2009-2010³.

Conformément aux accords qu'ils ont conclus, la Colombie-Britannique et le Manitoba sont responsables de la conception, de l'exécution et de l'administration des programmes et des services d'établissement et d'intégration. En 2008-2009, CIC a versé quelque 111,8 millions de dollars au gouvernement du Manitoba et 22,9 millions de dollars à celui de la Colombie-Britannique par application de ces accords⁴. Bien que les témoignages présentés au Comité puissent intéresser les gouvernements du Québec, de

1 Sherman Chan, directeur, Services d'établissement, MOSAIC, *Témoignages*, réunion n° 38, 3 décembre 2009, 0905.

2 Citoyenneté et Immigration Canada, *États financiers pour l'exercice terminé le 31 mars 2009*.

3 Citoyenneté et Immigration Canada, *Rapport sur les plans et les priorités 2009-2010*, Renseignements sur les programmes de paiements de transfert.

4 Comptes publics du Canada, 2008-2009, *Paiements de transfert*, p. 47.

la Colombie-Britannique et du Manitoba, les recommandations contenues dans le présent rapport portent principalement sur les services d'établissement administrés directement par CIC.

Dans les provinces et les territoires autres que le Québec, la Colombie-Britannique et le Manitoba, CIC gère et fournit des services d'établissement au moyen d'accords de contribution passés avec des fournisseurs de services et prévoyant, dans le cas de l'Ontario et de l'Alberta, différentes formes de cogestion. Les fonds ont toujours été versés dans le cadre de trois grands programmes. Le Programme d'établissement et d'adaptation des immigrants (PEAI) « contribue à l'établissement et à l'intégration des immigrants en finançant des fournisseurs de services, afin d'offrir directement des services aux immigrants, par exemple, des services d'accueil, d'orientation, de traduction, d'interprétation, d'aiguillage vers les ressources de la localité, de counselling axé sur la recherche de solutions, de renseignements généraux ainsi que des services liés à l'emploi⁵ ». Dans le cadre du programme Cours de langue pour les immigrants (CLIC), les immigrants adultes admissibles reçoivent gratuitement une formation linguistique de base en anglais ou en français à temps plein ou à temps partiel. Le Programme d'accueil favorise l'intégration des nouveaux venus en les jumelant à des « hôtes » canadiens bénévoles pour qu'ils établissent des liens d'amitié ou bénéficient d'encadrement. Les dépenses engagées pour ces trois programmes sont passées de 197 518 601 \$ en 2006-2007 à 369 061 421 \$ en 2008-2009⁶. Les organismes communautaires qui offrent des programmes d'établissement sont des fournisseurs de services, dont la taille, la clientèle et l'éventail de programmes et de services diffèrent considérablement.

CIC adopte peu à peu une nouvelle structure de financement des programmes d'établissement afin de rationaliser le financement, d'insister davantage sur les résultats et de laisser une plus grande marge de manœuvre aux fournisseurs de services⁷. Dans cette structure, les fournisseurs demanderont des fonds pour réaliser des programmes reliés à l'un ou à plusieurs des six grands thèmes suivants : information et orientation, développement des compétences linguistiques et autres aptitudes, participation au marché du travail, liens dans la communauté, évaluation des besoins et aiguillage, et services de soutien. Cette structure intègre tous les objectifs des anciens volets de financement propres au PEA, au programme CLIC et au Programme d'accueil. Pour chacun des programmes, il faudra démontrer comment il contribue à l'obtention de l'un des cinq résultats escomptés :

- Les nouveaux arrivants prennent des décisions éclairées au sujet de leur établissement et comprennent ce qu'est la vie au Canada;

5 Citoyenneté et Immigration Canada, *Évaluation du Programme d'établissement et d'adaptation des immigrants (PEAI)*, janvier 2005.

6 Comptes publics du Canada, 2006-2007, volume II, p. 9.7, et Comptes publics du Canada, 2008-2009, volume II, p. 9.7.

7 La nouvelle structure de financement est décrite dans *Approche modernisée de CIC en matière de services d'établissement – une brève description*, 5 octobre 2009.

- Les nouveaux arrivants ont les compétences linguistiques nécessaires pour bien s'intégrer au Canada;
- Les nouveaux arrivants obtiennent l'aide requise pour trouver un emploi qui correspond à leurs compétences et à leur niveau de scolarité;
- Les nouveaux arrivants obtiennent un coup de main pour se constituer des réseaux sociaux et professionnels qui leur permettront de devenir partie prenante de leur collectivité et de s'y sentir les bienvenus;
- Les services sont offerts de manière efficace, et l'on obtient des résultats comparables en matière d'établissement partout au Canada.

CIC a établi les nouvelles modalités en 2008 même si la nouvelle structure n'est pas encore complètement mise en œuvre.

Bien que le Comité n'ait pas examiné directement cette nouvelle formule de financement des services d'établissement, celle-ci pourrait régler certaines préoccupations soulevées au cours de l'étude et constituer une assise prometteuse pour une réforme approfondie. Par exemple, plusieurs témoins ont mentionné la prestation de services intégrés comme pratique exemplaire pour les programmes d'établissement que favorise la nouvelle structure de financement. Comme l'a expliqué Neethan Shan : « Un modèle de prestation de services intégrés doit viser à éliminer les obstacles artificiels entre les programmes d'établissement traditionnels. Il vise à favoriser une réponse créative, une approche globale en vue d'aider les immigrants et les réfugiés à bien s'établir et à bien s'adapter⁸. »

SOLUTIONS GAGNANTES ET MESURES INFRUCTUEUSES

Dans son étude, le Comité a voulu savoir quelles sont les solutions gagnantes et les mesures infructueuses en matière de services d'établissement destinés aux nouveaux arrivants. Un certain nombre d'éléments sont ressortis des témoignages au sujet des programmes d'établissement existants.

Programmes d'établissement

En ce qui concerne les programmes d'établissement fructueux, des témoins ont fait mention de l'importance des cours de langue, incluant la préparation au milieu de travail. Ils ont parlé d'encadrement et de l'importance du soutien adapté aux antécédents ethnoculturels. De l'avis de certains témoins, les services de soutien spécialisé pour les réfugiés sont efficaces, mais des améliorations peuvent être apportées au soutien scolaire et au counselling traumatologique. Enfin, des témoins ont décrit des pratiques exemplaires

8 Neethan Shan, directeur général, Council of Agencies Serving South Asians, *Témoignages*, réunion n° 41, 10 décembre 2009, 0910.

qui permettent d'aider les immigrants à s'établir dans des régions non urbaines; ils ont fait valoir que les immigrants et les collectivités d'accueil y gagnent tous.

En ce qui concerne les programmes d'établissement infructueux, des témoins ont exposé les besoins non comblés par ces programmes à différents égards : la formation comportementale, le soutien de la santé mentale, le counselling familial, l'aide au démarrage d'entreprises et l'aide au travail indépendant, de même que les services d'établissement offerts aux nouveaux arrivants qui ont obtenu leur citoyenneté.

Langue

De nombreux témoins estimaient que l'acquisition de la langue est une partie importante de l'établissement des immigrants⁹. Comme l'a indiqué un témoin : « Il y a une corrélation positive entre le niveau de compréhension de l'anglais et la facilité de l'intégration, d'acculturation et d'acclimatation à notre collectivité. Des compétences de survie importantes sont acquises : lecture, écriture, écoute et expression orale. Ces compétences facilitent beaucoup la transition dans la collectivité¹⁰. »

Des témoins semblaient satisfaits du programme de langue financé par CIC et ont fait part des mesures prises par leur organisme pour augmenter l'efficacité des programmes de langue. Adeena Niazi a mentionné que les CLIC offerts à des femmes par l'organisme qu'elle représente « créent un niveau élevé de confort et un environnement chaleureux et convivial pour les femmes réfugiées¹¹ ». Elle a dit ceci au Comité : « Les études révèlent que le fait d'offrir des classes pour femmes seulement est la façon la plus efficace d'aider les femmes à apprendre une langue. Grâce à la présence de halte-garderie sur place et à l'assistance pour le transport, de nombreuses femmes peuvent profiter du programme. » M^{me} Niazi a également fait l'éloge du programme Cours de langue de niveau avancé¹² parce qu'il prépare les participants à occuper un emploi.

Un autre témoin a parlé d'un nouveau programme offert par l'organisme qu'il représente, le café Internet pour les aînés¹³, grâce auquel ces derniers apprennent à se

9 Par exemple, Thomas Tam, administrateur en chef des opérations, SUCCESS, *Témoignages*, réunion n° 38, 3 décembre 2009, 0920; Sandy Shih, gestionnaire de programme, Langley Community Services Society, *Témoignages*, réunion n° 39, 8 décembre 2009, 0900.

10 Salvatore Sorrento, vice-président, English, Folk Arts Council of St. Catharines Multicultural Centre, *Témoignages*, réunion n° 39, 8 décembre 2009, 0925.

11 Adeena Niazi, directrice générale, Afghan Women's Counselling and Integration Community Support Organization, *Témoignages*, réunion n° 41, 10 décembre 2009, 0920.

12 L'initiative des Cours de langue de niveau avancé a été lancée « à titre de projet pilote en 2003-2004 afin d'élaborer et d'offrir une formation linguistique de haut niveau, ainsi que des cours de langue adaptés à des professions particulières, le but étant notamment de permettre aux intéressés de se familiariser avec le marché du travail et d'y acquérir de l'expérience ». Pour en savoir davantage sur les Cours de langue de niveau avancé, consulter le site de Citoyenneté et Immigration Canada, *Cours de langue de niveau avancé*, <http://www.cic.gc.ca/francais/ministere/parteneriat/clna-org.asp>.

13 Sherman Chan, 0950.

servir d'un ordinateur et peuvent par la suite apprendre l'anglais, même à partir de leur domicile. Enfin, une autre pratique exemplaire mentionnée par un témoin consiste à coordonner les programmes de formation linguistique entre fournisseurs de services pour que les clients puissent suivre des cours à différents niveaux et aux moments qui leur conviennent¹⁴.

Mentorat

Au dire de plusieurs témoins, le mentorat est une stratégie qui aide les immigrants à obtenir un emploi. Un témoin a décrit le programme de mentorat de l'organisme qu'il représente :

[...] nous avons élaboré un programme de mentorat qui a remporté beaucoup de succès et qui a aidé de nombreux nouveaux arrivants à trouver de l'emploi au Canada. Nous croyons que le jumelage des nouveaux arrivants avec un mentor de leur propre culture les aide vraiment à s'établir plus rapidement. Le jumelage entre des individus ayant des antécédents culturels semblables donne de bons résultats parce que ces derniers s'identifient l'un à l'autre — ils tissent des liens de confiance plus solides que ce qui serait possible autrement. Ce programme est financé seulement par la CPAC [Chinese Professionals Association of Canada] et d'autres partenaires du secteur privé à vocation communautaire qui considèrent ces gens comme des employés futurs¹⁵.

Des témoins croyaient que les mentors sont bien placés pour informer les immigrants au sujet de la culture canadienne, pour les aider à tisser un réseau social et à se bâtir un capital social¹⁶. M. Chang a également signalé que le mentorat est rentable pour les bailleurs de fonds parce qu'il met à profit les ressources communautaires : « Le gouvernement n'aurait qu'à répandre la bonne nouvelle, faire connaître les méthodes à appliquer et laisser les choses aller¹⁷. » Un témoin a recommandé un programme spécialisé de mentorat d'affaires¹⁸.

Antécédents ethnoculturels

Des témoins qui ont comparu devant le Comité représentaient des organismes qui ont commencé à offrir des services d'établissement à un groupe ethnique ou culturel en particulier. Bien que la plupart de ces organismes servent maintenant une clientèle plus diversifiée, les témoins ont expliqué le rôle unique des organismes ou des employés qui peuvent entretenir des rapports avec des groupes ethnoculturels particuliers. M. Shan a affirmé : « Même s'ils offrent des services à une seule communauté donnée, ces

14 Sœur Andrée Ménard, directrice générale, PROMotion-intégration-Société nouvelle (PROMIS), *Témoignages*, réunion n° 39, 8 décembre 2009, 1025.

15 Joe Chang, directeur général, Chinese Professionals Association of Canada, *Témoignages*, réunion n° 41, 10 décembre, 0905.

16 Sherman Chan, 0940.

17 Joe Chang, 1035.

18 Thomas Tam, 0925.

organismes connaissent bien les besoins culturels et linguistiques de celle-ci. Je recommande également avec insistance le soutien continu à ces organismes ethno-spécifiques¹⁹. » Un autre témoin a expliqué qu'il est très important de pouvoir accéder à des services d'établissement offerts par des gens qui, fondamentalement, comprennent vos valeurs, vous ressemblent physiquement, dans de nombreux cas, et qui peuvent parler la langue que vous demandez pour la prestation des services » [...] parce qu'ils se sentent très à l'aise chez nous²⁰. »

Soutien particulier pour les réfugiés

Bon nombre de témoins reconnaissent l'importance des services d'établissement qui s'adressent spécifiquement aux réfugiés et exhortent le gouvernement à continuer de les financer²¹. Un témoin a dit : « On ne peut pas appliquer systématiquement une seule façon de faire. Certaines personnes ont passé 15 ans dans un camp de réfugiés. L'approche est complètement différente selon qu'il s'agisse d'un entrepreneur, d'un immigrant investisseur ou d'un diplômé sélectionné à partir de l'étranger²². » Un autre témoin abondait dans ce sens : « C'est toujours bon de se rappeler qu'il y a deux types d'immigrants qui viennent au Canada : les réfugiés et les autres [...] Les besoins des deux catégories sont complètement différents²³. » Plus précisément, un témoin a expliqué que « [les] réfugiés ont besoin de soutien plus important en matière d'éducation, de formation, de recyclage et de soutien émotionnel puisque bon nombre ont souffert de violence et de traumatismes²⁴ ». Un autre témoin a indiqué que les réfugiés qui ont subi un traumatisme récent peuvent avoir besoin d'attention avant de pouvoir faire autre chose, par exemple chercher un emploi²⁵.

Il a été question de pratiques exemplaires reliées au soutien scolaire pour les enfants immigrants. Des représentants de PROMIS ont indiqué que L'École du samedi constitue une pratique exemplaire; il s'agit d'un programme qui fournit aux enfants immigrants des services de soutien et d'apprentissage individuels en mathématiques et en français²⁶. Autre exemple : la Langley Community Services Society, financée par le gouvernement de la Colombie-Britannique dans le cadre du projet pilote pour réfugiés en matière de petite enfance; ce projet s'adresse aux enfants de zéro à six ans et prévoit un

19 Neethan Shan, 0910.

20 Patricia Whittaker, directrice des programmes, Centre d'intégration pour immigrants africains, *Témoignages*, réunion n° 39, 8 décembre 2009, 0910.

21 Par exemple, Salvatore Sorrento, 0925; Andrée Ménard, 0925.

22 Moussa Guene, coordonnateur, Secteur emploi, Régionalisation, PROMIS, *Témoignages*, réunion n° 39, 8 décembre 2009, 1005.

23 Adeena Niazi, 1025.

24 Salvatore Sorrento, 0925.

25 Patricia Whittaker, 0910.

26 Andrée Ménard, 0925.

soutien intensif au développement de la petite enfance de même que des services d'orientation et de l'aide en matière d'établissement²⁷.

D'autres mesures de soutien, comme celles qu'offrent ces deux organismes, peuvent aider les enfants de réfugiés à s'intégrer en douceur dans le milieu scolaire. L'un des témoins a exposé certains obstacles particuliers auxquels peuvent se heurter les enfants de réfugiés :

Nombre de nos clients sont des réfugiés qui viennent de camps de réfugiés. On compte de nombreuses familles dont les enfants n'ont jamais évolué dans un système d'éducation formel; toutefois, lorsqu'ils arrivent au Canada, ils sont placés dans un système scolaire fondé sur l'âge, et non pas sur les capacités scolaires. Bon nombre d'entre eux ne parlent pas anglais; en raison du système, ils sont voués à l'échec. Si un jeune de 13 ans arrive au Canada et est placé en 8^e année, par exemple, sans compétence langagière, on sait ce qui arrivera naturellement²⁸.

Changer les habitudes d'établissement dominantes/établissement en région

Deux témoins ont parlé des pratiques exemplaires adoptées par les organismes qu'ils représentent pour aider les immigrants à s'établir ailleurs que dans les villes de la province, destinations qui sont davantage choisies. Comme l'a expliqué un témoin, « à l'heure actuelle, en raison d'un manque d'information et de soutien dans certaines régions, la plupart des nouveaux immigrants préfèrent s'établir dans des centres urbains où ils ont accès à des services et à du soutien. C'est la raison pour laquelle nous préconisons des nouvelles stratégies qui permettront d'accorder plus d'appui et d'assurer davantage de services dans des régions périphériques, de manière à pouvoir y retenir de nouveaux immigrants²⁹. »

Des témoins ont décrit le soutien et les services qu'ils offrent pour faciliter l'établissement en région. M. Guene a parlé d'un programme que PROMIS offre pour accompagner les nouveaux immigrants (ceux qui se sont établis au Canada au cours des cinq dernières années) dans différentes régions du Québec; dans le cadre de ce programme, on travaille avec d'autres organismes pour aider les immigrants à trouver un emploi et pour voir à d'autres aspects de l'intégration, notamment l'intégration sociale et la sensibilisation du milieu³⁰.

M. Tam, représentant de SUCCESS, a signalé que, grâce à un excellent partenariat entre SUCCESS, le gouvernement de la Colombie-Britannique et le secteur de l'énergie, on avait ouvert un bureau de services à Fort St. John dans la région de North

27 Sandy Shih, 0905.

28 Patricia Whittaker, 0910.

29 Thomas Tam, 1010.

30 Moussa Guene, 0925.

Peace en Colombie-Britannique. Le personnel de ce bureau aide les nouveaux immigrants à Vancouver à trouver à court terme un emploi dans leurs domaines de compétence et aussi à s'établir ailleurs pour exercer un emploi permanent. En terminant, M. Tam a indiqué : « Nous sommes très heureux de vous dire qu'un grand nombre de nouveaux immigrants se sont rendus à Fort St. John pour obtenir des emplois à plein temps, s'y sont établis et se sont fait une vie de famille là-bas³¹. »

Besoins non comblés par les services d'établissement

En ce qui concerne les mesures non satisfaisantes, des témoins ont fait part des besoins des immigrants qu'on ne peut pas bien combler avec les fonds existants : services de santé mentale (en particulier pour les réfugiés), formation professionnelle et orientée vers le travail indépendant, et counselling familial. Des services adaptés à la culture et à la langue et conçus spécialement pour des immigrants font défaut. Par exemple, un témoin a souligné que « [...] seize pour cent des nouveaux immigrants sont des gens d'affaires, et il y a un nombre considérable d'immigrants qualifiés qui veulent démarrer leur propre entreprise et être des travailleurs indépendants et ainsi, avoir un autre cheminement de carrière. Ils reçoivent très peu de soutien des programmes d'établissement généraux actuellement³². » Voici ce qu'a dit un autre témoin au sujet du réseau principal de services de santé mentale, qu'il juge inadéquat :

[...] de nombreux services de santé mentale sont destinés à la population en général et n'ont pas l'expertise requise pour traiter les nouveaux arrivants, en particulier les réfugiés. Les nouveaux arrivants se heurtent à des barrières linguistiques lorsqu'ils essaient d'obtenir des services destinés à la population en général, car ceux-ci ne tiennent pas compte des différences culturelles; les nouveaux arrivants sont donc souvent déçus des services qu'ils reçoivent. Aussi, certains services exigent l'obtention d'un diagnostic officiel que n'arrivent pas à obtenir de nombreux nouveaux arrivants, car, souvent, ils n'ont même pas accès à un médecin de famille pour répondre à leurs besoins primaires³³.

Des organismes de services ont répondu aux besoins non comblés en offrant des programmes financés par d'autres sources que CIC, des programmes qu'ils considèrent comme des pratiques exemplaires. M. Tam a décrit un programme de développement d'entreprises de SUCCESS qui donne de bons résultats :

En 2002, nous avons reçu des fonds de la Diversification de l'économie de l'Ouest, ce qui nous a permis de lancer le projet Gateway to Asia. Dans le cadre de ce projet, nous avons aidé à recruter et à former environ 1 000 négociants asiatiques. Ce sont des nouveaux Canadiens mais ils ont beaucoup d'expérience dans des échanges commerciaux. Ils avaient des entreprises en Chine ou en Asie auparavant. Nous les formons avec une base de données développée et nous les aidons à communiquer avec des fabricants canadiens. Nous organisons des colloques pour les entreprises

31 Thomas Tam, 1025.

32 *Ibid.*, 0920.

33 Adeena Niazi, mémoire, p. 8.

canadiennes qui veulent faire affaire avec des immigrants d'affaires de la Chine et avec la Chine. Nous organisons des déjeuners de réseautage d'affaires « rencontre entre l'Est et l'Ouest ». Nous les aidons à communiquer ensemble et nous offrons des services de traduction, de soutien. Nous faisons des présentations de façon à ce qu'ils puissent se rencontrer et parler de différents partenariats, notamment pour l'exportation de produits canadiens vers la Chine et aussi pour explorer les possibilités d'investissements ici. Bon nombre de nouveaux immigrants cherchent des possibilités d'investissements au sein de la collectivité d'affaires locale. Au cours des trois dernières années, nous avons aidé nos membres, juste nos membres, à exporter pour plus de 20 millions de dollars de produits canadiens vers la Chine et la Corée. C'est donc un projet très connu, et ce projet a été désigné comme étant l'une des meilleures pratiques par la Fondation Asie Pacifique l'an dernier³⁴.

L'Afghan Women's Counselling and Integration Community Support Organization a parlé d'un programme de santé mentale, financé par Centraide, qui a donné d'excellents résultats³⁵. Le financement des deux projets devait cesser sous peu.

Le counselling familial est un autre domaine où les besoins ne sont pas comblés et qui pourrait contribuer à l'établissement et au bien-être des immigrants. Patrick Au a décrit certaines difficultés d'ordre émotionnel et psychologique que peuvent éprouver les immigrants aux différentes étapes du processus d'établissement, notamment une fois que la lune de miel est terminée et que surgissent les défis de la vie quotidienne au Canada. M. Au a recommandé que CIC se donne la peine « d'établir des priorités et de porter attention aux services de consultation pour les nouveaux arrivants »; il s'agit selon lui d'un investissement qui permettrait à long terme de réduire les coûts dans le domaine de la santé ainsi que les frais juridiques³⁶.

Enfin, des témoins ont exposé les besoins en matière d'établissement qui n'étaient pas comblés en raison des critères d'admissibilité restreints applicables aux programmes d'établissement financés par CIC. Selon un témoin, les travailleurs étrangers temporaires et les étudiants formés à l'étranger représentent des groupes cibles qui devraient être admissibles aux programmes d'établissement; l'organisme qu'il représente utilise ses propres ressources pour leur fournir une aide d'urgence³⁷. Il considère que ces groupes devraient être admissibles aux programmes d'établissement parce que certains d'entre eux peuvent demander le statut de résident permanent dans la Catégorie de l'expérience canadienne. On a aussi fait valoir que les immigrants qui ont déjà obtenu la citoyenneté canadienne devraient pouvoir bénéficier de services d'établissement. M^{me} Niazi a expliqué que cela est particulièrement important pour les femmes qui « font souvent passer les besoins de leur famille en premier au détriment de leurs propres besoins.

34 Thomas Tam, 0945.

35 Adeena Niazi, 1040.

36 Patrick Au, directeur général, Chinese Family Services of Ontario, *Témoignages*, 10 décembre 2009, réunion n° 41, 0935.

37 Thomas Tam, 0925.

Malheureusement, lorsque ces femmes demandent de l'aide ou veulent s'établir par elles-mêmes, elles sont déjà citoyennes et n'ont pas droit à ces services³⁸. »

Secteur de l'établissement

Des témoins ont fait part de pratiques exemplaires dans le secteur de l'établissement. Ils ont exposé des projets de collaboration qui fonctionnaient bien, y compris ceux qui font appel au secteur privé ou à d'autres sources de financement et de participation. Des témoins ont signalé que la participation de plus petits fournisseurs de services avait donné de moins bons résultats; selon eux, il faudrait améliorer l'accès au financement des services d'établissement et remédier au manque de moyens pour la surveillance et l'évaluation.

Projets de collaboration

La collaboration a été citée un certain nombre de fois comme une pratique exemplaire, une façon de mettre en commun les ressources, d'obtenir la participation du secteur privé ou d'accroître la capacité du secteur de l'établissement. En collaborant, des témoins sont parvenus à surmonter certaines difficultés signalées par d'autres. Par exemple, un témoin s'est dit préoccupé par les salaires des employés des organismes offrant des services; il a mentionné que les salaires peu élevés entraînaient des taux de roulement élevés³⁹. Un autre témoin a décrit le consortium créé par son organisme et par deux autres, grâce auquel ils pouvaient uniformiser les salaires de façon à pouvoir « négocier collectivement avec les gouvernements un salaire avec lequel ils sont à l'aise⁴⁰ ».

Les avantages de la collaboration ne se limitent pas aux salaires. Le consortium susmentionné s'affaire aussi à la prestation des services, à la planification, à la collecte de données et à la préparation de rapports pour le gouvernement provincial, ainsi qu'à la formation du personnel. On considère qu'il s'agit d'une pratique exemplaire, car « [a]u lieu d'être en concurrence, les organismes travaillent ensemble⁴¹ ». M. Shan a mentionné à titre d'exemple qu'en Ontario, des organismes cadres s'attaquent ensemble aux défis communs, dont les problèmes qui préoccupent les nouveaux arrivants des communautés gaie, lesbienne, bisexuelle et transgenre⁴².

Le projet de collaboration de Fort St. John mentionné précédemment est un autre exemple de collaboration entre un fournisseur de services, un gouvernement provincial et

38 Adeena Niazi, mémoire, p. 9.

39 Nouredine Bouissoukrane, gestionnaire principal intérimaire, Calgary Immigrant Educational Society, *Témoignages*, réunion n° 38, 3 décembre 2009, 0915.

40 Sherman Chan, 0935.

41 *Ibid.*, 1005.

42 Neethan Shan, 0945.

le secteur privé. Dans ce projet, tout le monde y gagne : les employeurs trouvent des travailleurs; les immigrants acquièrent une expérience de travail et trouvent des emplois permanents; les immigrants et la collectivité d'accueil trouvent le soutien nécessaire à l'intégration. Même s'il s'agit d'une pratique exemplaire, il faudrait que le gouvernement et les partenaires de l'industrie l'appuient pleinement pour que de petits organismes puissent l'appliquer dans d'autres provinces ou territoires.

Les témoins étaient d'avis que CIC pouvait faciliter la collaboration. Comme l'un d'eux l'a mentionné, « [i]l y a eu de nombreux projets pilotes au Canada, de la Colombie-Britannique en passant par le Québec jusqu'à Terre-Neuve. Nous avons besoin d'un centre où les gens pourraient dialoguer sur les leçons tirées de ces projets pilotes. Je pense que le gouvernement devrait appuyer tous ces dialogues entre les provinces⁴³. » Un autre témoin a recommandé plus précisément que CIC investisse dans des « séances de réseautage collaborateur et dans le réseautage en général. Il pourrait s'agir d'un petit financement unique qui aiderait à faciliter ces initiatives. Nous investissons peut-être des millions de dollars dans l'établissement, mais le fait d'investir même 20 000 \$ dans une séance de convocation rehausserait probablement la qualité⁴⁴. »

Difficultés pour les petits organismes

En ce qui concerne les mesures infructueuses dans le secteur de l'établissement, des témoins estimaient que les petits organismes ont du mal à obtenir des fonds pour les services d'établissement ou n'ont peut-être pas les moyens de réaliser les activités attendues. De l'avis d'un témoin : « Pour une raison que j'ignore, les grandes organisations se tournent tout de suite vers les programmes d'établissement. Elles présentent une proposition et, d'une manière quelconque, elle est acceptée. Les nouveaux arrivants s'installent généralement dans de nouvelles collectivités. Si nous essayons d'établir davantage de petites organisations, cela aiderait beaucoup les nouveaux arrivants⁴⁵. » Un autre témoin a fait état du manque de compétences spécialisées des petits organismes :

[...] en raison justement de notre taille modeste, nos organismes sont petits. Cela signifie que nous ne disposons pas des ressources des organismes plus grands. Je ne parle pas ici de ressources financières, car à mon avis, elles sont suffisantes par rapport à la population que nous desservons. Ce dont nous ne disposons pas cependant, c'est des mêmes possibilités que les grands organismes lorsqu'il s'agit d'élaborer des politiques, par exemple, ou d'effectuer des évaluations rigoureuses des programmes, des critères et du rendement, activités indispensables pour justifier l'obtention de subventions publiques. Nous manquons de ces compétences spécialisées à cause de notre petite

43 Sherman Chan, 0940.

44 Neethan Shan, 0945.

45 Nouredine Bouissoukrane, 0915.

taille et aussi parce que nous nous consacrons presque tous aux services directs à notre clientèle⁴⁶.

À son avis, les petits organismes pourraient bénéficier d'un plus grand soutien de la part des institutions; ils pourraient par exemple recourir à des consultants pour l'évaluation des programmes.

RECOMMANDATIONS DU COMITÉ

Après avoir entendu les témoignages concernant les pratiques exemplaires et examiné les changements qu'il conviendrait d'apporter aux programmes d'établissement de même qu'au secteur, le Comité a rédigé six recommandations. Elles concernent tout d'abord le secteur de l'établissement et partent du principe qu'un secteur efficace prépare la voie à l'amélioration des programmes. Pour ce qui concerne les programmes d'établissement, les recommandations portent sur les besoins non comblés par les services et sur les soins spécialisés pour les réfugiés.

Le Comité croit que les pratiques exemplaires sont déjà appliquées et qu'il convient d'en étendre l'application comme l'illustrent les propos suivants :

Les meilleures pratiques sont offertes afin d'améliorer les efforts déployés pour l'amélioration, le partage d'information et d'expérience et les discussions et conversations. [...] Les meilleures pratiques constituent un idéal auquel aspire un organisme ou un service⁴⁷.

Il semblerait cependant que les pratiques exemplaires sont transmises à différents degrés au pays. Certaines régions possèdent de solides réseaux d'organismes d'établissement et consacrent temps et argent à renforcer le secteur de l'établissement. Un témoin a ainsi parlé des initiatives dirigées par le secteur sous l'égide de l'Ontario Council of Agencies Serving Immigrants et du Conseil canadien pour les réfugiés⁴⁸.

Les initiatives qui ont pour effet de renforcer le secteur de l'établissement, par exemple celles qui visent à diffuser des pratiques exemplaires, sont déjà considérées comme des services admissibles aux fonds de CIC affectés aux programmes d'établissement. Ces initiatives revêtiront encore plus d'importance dans la nouvelle structure de financement des services d'établissement, car les programmes seront probablement plus diversifiés. La Création d'un site Web interactif est une initiative qui tirerait parti des possibilités existantes de création de réseaux et de mise en commun des pratiques exemplaires tout en élargissant ces possibilités. Grâce à un tel site, les praticiens qui travaillent pour les organismes de services, les universitaires et d'autres intervenants, dont les groupes ethnoculturels, pourraient mettre à profit leurs

46 Anne Marie Majtenyi, gérante, Services d'établissement, Folk Arts Council of St. Catharines Multicultural Centre, *Témoignages*, réunion n° 39, 8 décembre 2009, 1000.

47 Sherman Chan, 0905.

48 Anne Marie Majtenyi, 1020.

connaissances et leur expérience. Des témoins semblaient trouver qu'un portail Web avait ce potentiel, comme l'indique ce qui suit :

Dans le fond, ce que vous proposez peut être utile : une espèce de plateforme technologique, une banque mère pratique, au Canada, en matière d'intégration et d'accueil des immigrants. [...] Nous le faisons de façon un peu artisanale en faisant des recherches nous-mêmes. Parfois, c'est vrai qu'on sent le besoin de voir ce que font nos confrères en Ontario ou en Colombie-Britannique. [...] On le fait, mais pas de cette façon. Effectivement, je vois l'utilité de votre proposition, personnellement. C'est une démarche d'analyse comparative, de benchmarking, qui consiste à comparer les mêmes pratiques dans le Canada, et ce n'est pas mauvais. Reste à savoir son opérationnalité, comment la financer, comment y avoir accès et si les organismes, pour l'exploiter, ont besoin de ressources complémentaires ou supplémentaires. Sinon, si elle existe et qu'elle n'est pas exploitée, c'est dommage⁴⁹.

Comme on l'a indiqué, au chapitre de la mise en œuvre, il faut notamment trouver du financement durable et encourager la participation à l'initiative. De l'avis du Comité, CIC offre un excellent moyen de concevoir et de gérer un site Web de concert avec des réseaux d'établissement comme la Canadian Immigrant Settlement Sector Alliance et ses homologues régionaux.

Recommandation 1

Le Comité recommande que le gouvernement du Canada élabore une proposition pour la création d'un site web interactif sur les pratiques exemplaires pour les services d'établissement. Le site proposé serait fonctionnel en 2011-2012.

Le site sur les pratiques exemplaires est relié à une autre pratique que le Comité souhaite encourager : la collaboration entre fournisseurs de services d'établissement et d'autres secteurs de la société, signalée précédemment comme pratique exemplaire. On a déjà exposé certains avantages de cette collaboration. On n'en a cependant pas mentionné les avantages pour les petits organismes, dont les groupes ethnoculturels : il s'agit par exemple de l'accès aux fonds réservés aux services d'établissement et à la capacité accrue d'exercer une surveillance et de procéder à des évaluations.

Deux pratiques actuelles de CIC sont encourageantes à cet égard et pourraient être élargies ou renforcées. D'abord, dans le nouveau *Guide pour les demandes de financement du Programme d'établissement*, CIC indique qu'on encourage les partenariats entre fournisseurs de services de même que les propositions conjointes. Il y est indiqué : « La collaboration à une proposition conjointe permet aux organisations admissibles d'élargir leurs réseaux, d'apprendre les unes des autres et de mettre sur pied un plus grand projet. Les activités d'un projet conjoint peuvent être plus faciles à gérer, à

49 Nouredine Belhocine, directeur général, Maison Internationale de la Rive-Sud, *Témoignages*, 8 décembre 2009, réunion n° 39, 1010.

surveiller et à évaluer⁵⁰. » Le Comité croit cependant que CIC devrait renforcer l'encouragement en indiquant que les propositions conjointes seront jugées de façon favorable.

Recommandation 2

Le Comité recommande que, par l'entremise de Citoyenneté et Immigration Canada, le gouvernement du Canada juge favorablement les propositions conjointes présentées aux fins du financement de services d'établissement et qu'il l'indique clairement sur les formulaires de demande.

Des témoins ont également fait l'éloge des partenariats locaux en matière d'immigration créés en vertu de l'Accord Canada-Ontario sur l'immigration (ACOI), et le Comité appuie ces partenariats sans réserve. Contrairement à d'autres accords d'immigration fédéraux-provinciaux, l'ACOI reconnaît officiellement le rôle des administrations municipales et renferme une disposition qui traite de leur participation à l'élaboration de la politique d'établissement locale. C'est d'ailleurs ce qui a amené CIC et le ministère de la Citoyenneté et de l'immigration de l'Ontario à élaborer le projet des partenariats locaux en matière d'immigration, financé par CIC.

Les partenariats locaux en matière d'immigration ont pour objectif de « renforcer le rôle des régions et des collectivités dans l'intégration des nouveaux arrivants par différents moyens : chercher à améliorer la coordination des services d'intégration, incluant les services d'établissement et la formation linguistique dans les collectivités; fournir un cadre pour faciliter l'élaboration et la mise en œuvre de solutions durables aux niveaux local et régional; favoriser l'élaboration et la mise en œuvre de stratégies et de plans qui prévoient des solutions propres aux collectivités afin d'améliorer les résultats dans le cas des nouveaux arrivants⁵¹ ».

D'après l'appel de propositions diffusé aux fins des partenariats locaux en matière d'immigration, deux genres de projets ont été financés : d'une part, les projets visant à établir un conseil de partenariat pour accroître la participation de divers intervenants à la planification, à la coordination et à la prestation des services d'intégration; d'autre part, les projets visant à élargir les partenariats déjà établis⁵². Les conseils de partenariat devaient réunir de nombreux intervenants communautaires, dont les administrations municipales et régionales, des organismes communautaires, des organismes d'établissement, des responsables de la formation linguistique, des associations locales et des employeurs. Ils devaient élaborer une stratégie pour atteindre les trois objectifs suivants : améliorer

50 Citoyenneté et Immigration Canada, *Guide pour les demandes de financement du Programme d'établissement*, juin 2009.

51 Citoyenneté et Immigration Canada, *Local Immigration Partnerships (LIPs)*, présentation au Comité des municipalités pour l'immigration, 21 septembre 2009, Toronto, Ontario. [traduction]

52 Citoyenneté et Immigration Canada, *Call for Proposals – Local Immigration Partnerships*, 6 février 2008.

l'accès aux services d'intégration des immigrants et la coordination de ces services (établissement, formation linguistique et intégration au marché du travail); améliorer les résultats liés au marché du travail dans le cas des immigrants; sensibiliser davantage la population locale et accroître les moyens locaux d'intégrer les immigrants avec succès. Selon des reportages dans les médias, une trentaine de collectivités ont bénéficié des fonds affectés aux partenariats locaux en matière d'immigration⁵³.

Le Comité croit que les partenariats locaux en matière d'immigration offrent de grandes possibilités. Ils peuvent rassembler diverses parties qui risqueraient autrement de ne pas collaborer à la réalisation de projets d'établissement. Grâce aux partenariats, il est possible d'amener la collaboration à un autre niveau que celui initialement prévu, comme l'a expliqué un témoin : « Si vous élargissez le conseil du partenariat local pour l'immigration à l'échelle provinciale, par exemple en Ontario, il peut se pencher sur ces autres aspects de l'établissement — la santé mentale et les autres aspects, pas seulement la recherche d'emploi et la langue⁵⁴. » C'est pourquoi le Comité encourage CIC à continuer d'appuyer cette formule en Ontario et à examiner la possibilité de mettre en œuvre des projets pilotes dans d'autres provinces intéressées.

Recommandation 3

Le Comité recommande que le gouvernement du Canada continue d'appuyer et d'élargir les partenariats locaux en matière d'immigration en Ontario et qu'il envisage de mettre en œuvre des projets pilotes de partenariat dans d'autres provinces intéressées.

Les recommandations du Comité concernant les programmes du secteur de l'établissement portent sur les besoins non comblés par les services d'établissement et sur le soutien spécialisé offert aux réfugiés. Parmi les besoins non comblés selon les témoins, mentionnons les services de santé mentale, la formation en compétences non techniques, le soutien au démarrage d'entreprises et au travail indépendant, le counselling familial et les besoins en matière d'établissement des nouveaux arrivants qui ont obtenu la citoyenneté canadienne. Ce qui est le plus préoccupant à l'égard des réfugiés, ce sont les services de santé mentale. Il en sera question dans la section suivante.

En ce qui concerne les « compétences non techniques », la définition varie légèrement selon les témoins, mais elle englobe généralement la communication interpersonnelle, la culture du milieu de travail et la sensibilisation aux cultures. Un témoin est d'avis que « lorsqu'on profite du cadre de la formation linguistique pour aborder la question des compétences non techniques, on aide les gens à s'intégrer beaucoup plus aisément et plus rapidement à leur nouveau pays⁵⁵ ». Plusieurs témoins admettaient que les compétences non techniques peuvent être intégrées aux programmes existants et

53 Liz Monteiro, « Immigrant council hopes to fill gaps », *Kitchener-Waterloo Record*, 16 décembre 2009, B5.

54 Neethan Shan, 1000.

55 Joe Chang, 1015.

recommandaient qu'on continue de le faire. La nouvelle approche simplifiée de CIC en matière d'immigration englobe la formation en compétences non techniques parmi les activités admissibles. Puisque des témoins ont parlé en faveur de programmes axés sur ce type de compétences, il conviendrait d'exposer, sur le site Web dédié aux pratiques exemplaires dont il a été question précédemment, les programmes actuels qui portent sur l'acquisition de ces compétences ainsi que les programmes élaborés après la mise en place de la nouvelle structure de financement.

Recommandation 4

Sous réserve de la compétence des provinces, le Comité recommande d'utiliser avec souplesse l'approche modernisée en matière de services d'établissement de Citoyenneté et Immigration Canada pour que les programmes de soutien au démarrage d'entreprises et au travail indépendant puissent être groupés sous le thème de la « participation au marché du travail », et les services de santé mentale et de counselling familial, sous le thème des « services de soutien ».

Le Comité recommande que le gouvernement du Canada continue d'appuyer et d'élargir les partenariats locaux en matière d'immigration en Ontario et qu'il envisage de mettre en œuvre des projets pilotes de partenariat dans d'autres provinces intéressées. Enfin, le Comité désire aborder la question des services d'établissement pour les immigrants qui ont obtenu leur citoyenneté canadienne. Il reconnaît que les immigrants peuvent avoir besoin de services même après avoir résidé au Canada pendant trois ans, soit la période minimum requise pour obtenir la citoyenneté. Cela peut s'appliquer tout particulièrement aux parents immigrants qui ont accordé priorité à l'établissement de leur famille et reléguer leurs propres besoins au second plan. Or, en étendant aux citoyens l'admissibilité aux services d'établissement, on ouvre les programmes d'établissement à une clientèle beaucoup plus nombreuse, et c'est là une situation qui pourrait être insoutenable sur le plan financier ni justifiable au regard des priorités des programmes. Le Comité croit que la recommandation suivante établit le juste équilibre entre les besoins des individus en matière d'établissement et la gestion des ressources publiques.

Recommandation 5

Le Comité recommande que le gouvernement du Canada laisse plus de latitude quant à la période d'admissibilité aux différents services d'établissement.

Enfin, le Comité souhaite aborder la question du soutien des réfugiés accueillis au Canada. Le gouvernement fédéral n'ignore pas que les réfugiés sont en butte à des obstacles particuliers et offre à leur intention un programme d'établissement spécialisé, le Programme d'aide au rétablissement, qui prévoit des fonds pour les fournisseurs de services et le soutien du revenu direct pour les réfugiés admissibles pendant une période d'au moins un an. Des témoins étaient d'avis qu'il fallait maintenir ce programme spécialisé en plus d'offrir des services dans certains domaines, dont la préparation à l'école/soutien scolaire et le counselling traumatologique.

Le Comité estime que le gouvernement fédéral a de bons motifs pour continuer d'appuyer les réfugiés réétablis. CIC même reconnaît que « les réfugiés réétablis au Canada ont aujourd'hui des besoins plus importants et plus divers que les populations de réfugiés antérieures » et que « les réfugiés font face à des difficultés d'intégration plus importantes que les autres immigrants⁵⁶ ». Pour ces raisons, des fonds additionnels ont été affectés au Programme d'aide au rétablissement pour une période de trois qui a commencé en 2006-2007.

Bien que l'éducation et les services sociaux soient du ressort des provinces, on pourrait soutenir que le gouvernement fédéral devrait accorder une aide aux réfugiés dans ces domaines pendant la période d'établissement initiale, tout comme c'est le cas actuellement avec l'aide au revenu. Même s'il incombe au gouvernement fédéral de déterminer le nombre de réfugiés qui seront sélectionnés et les pays d'origine (ce qui n'est pas sans répercussion sur les besoins des réfugiés en matière de rétablissement), ce sont les gouvernements provinciaux qui assument le fardeau des cours de langue seconde dans les écoles et d'autres contraintes associées aux besoins plus grands des réfugiés dans les domaines de l'éducation et de la santé.

Recommandation 6

Sous réserve de la compétence des provinces, le Comité recommande que le gouvernement du Canada inclue le counselling traumatologique et le soutien scolaire au nombre des activités admissibles au Programme d'aide au rétablissement.

CONCLUSION

Il y a longtemps que le Canada est une terre d'accueil pour les immigrants, et l'on a beaucoup appris sur les mesures qui contribuent à l'établissement et à l'adaptation des immigrants, même lorsque les conditions ont changé. Bon nombre d'organismes offrant des services d'établissement aux immigrants sont mûrs et bien établis; d'autres éclairent notre compréhension des communautés de nouveaux immigrants. Le temps est venu de tirer parti des pratiques exemplaires adoptées un peu partout au pays.

En réalisant son étude, le Comité a constaté que les programmes d'établissement administrés par CIC sont appréciés et que les intervenants en semblent satisfaits. Maintes recommandations formulées par le Comité visent le maintien ou l'expansion de ces programmes. Il sera intéressant de voir si le niveau de satisfaction se maintient à mesure que CIC déploie sa nouvelle structure de financement — quoi qu'il en soit, le Comité y voit un changement positif.

Des pratiques exemplaires ont été cernées dans le domaine de l'acquisition de la langue, du mentorat, du soutien de la part de collectivités ethnoculturelles, de l'aide

56 Citoyenneté et Immigration Canada, *Rapport ministériel sur le rendement* – pour la période se terminant le 31 mars 2008, p. 42.

spéciale accordée aux réfugiés, de la modification des habitudes d'établissement dominantes ou de l'établissement en région, et des projets de collaboration. Parmi les points à améliorer, les témoins ont fait mention des besoins non comblés par les services d'établissement et des défis que doivent relever les petits organismes d'établissement.

Au lieu de s'attarder au détail des programmes, le Comité a retenu six recommandations stratégiques. Les trois premières visent à développer l'échange de renseignements et la collaboration afin d'améliorer l'établissement des immigrants. Plus particulièrement, le Comité recommande la création d'un site Web interactif pour faire connaître les pratiques exemplaires au pays, pour amener les fournisseurs à s'unir pour présenter des demandes de financement à CIC, ainsi que pour favoriser le soutien et l'expansion soutenus des partenariats locaux en matière d'immigration afin de réunir un vaste groupe d'intervenants communautaires et d'améliorer la coordination.

Enfin, le Comité a formulé trois recommandations qui visent à combler les lacunes dans les programmes d'établissement. Plus précisément, une plus grande marge de manœuvre s'impose pour inclure, dans l'approche modernisée de CIC en matière de programmes d'établissement, les activités comme le soutien aux entreprises et au travail indépendant de même que les services de santé mentale et de counselling familial. Comme de nouveaux arrivants ayant obtenu leur citoyenneté peuvent quand même avoir des besoins en matière d'établissement que la société gagnerait à satisfaire, le Comité propose comme solution de compromis de laisser plus de latitude quant à la période d'admissibilité aux programmes d'établissement. Ensuite, sous réserve de la compétence des provinces, il recommande que le gouvernement fédéral fournisse un soutien scolaire et des services de counselling traumatologique aux réfugiés réétablis qui ont des besoins plus grands pendant la période d'établissement initiale. On reconnaît ainsi que les réfugiés ont des besoins plus criants en matière d'établissement et que les gouvernements provinciaux assument une trop grande part à cet égard.

La structure de financement des services d'établissement au Canada et la responsabilité accordée au Québec, à la Colombie-Britannique et au Manitoba en particulier laissent place à la différenciation et à l'expérimentation — une tendance qui se maintiendra avec la nouvelle structure de financement de CIC. Le Comité encourage tous les intervenants à tirer encore parti des possibilités d'échange et d'apprentissage afin que la société canadienne puisse toujours mieux accueillir et intégrer non moins de 200 000 immigrants chaque année.

LISTE DES RECOMMANDATIONS

Recommandation 1

Le Comité recommande que le gouvernement du Canada élabore une proposition pour la création d'un site web interactif sur les pratiques exemplaires pour les services d'établissement. Le site proposé serait fonctionnel en 2011-2012.

Recommandation 2

Le Comité recommande que, par l'entremise de Citoyenneté et Immigration Canada, le gouvernement du Canada juge favorablement les propositions conjointes présentées aux fins du financement de services d'établissement et qu'il l'indique clairement sur les formulaires de demande.

Recommandation 3

Le Comité recommande que le gouvernement du Canada continue d'appuyer et d'élargir les partenariats locaux en matière d'immigration en Ontario et qu'il envisage de mettre en œuvre des projets pilotes de partenariat dans d'autres provinces intéressées.

Recommandation 4

Sous réserve de la compétence des provinces, le Comité recommande d'utiliser avec souplesse l'approche modernisée en matière de services d'établissement de Citoyenneté et Immigration Canada pour que les programmes de soutien au démarrage d'entreprises et au travail indépendant puissent être groupés sous le thème de la « participation au marché du travail », et les services de santé mentale et de counselling familial, sous le thème des « services de soutien ».

Recommandation 5

Le Comité recommande que le gouvernement du Canada laisse plus de latitude quant à la période d'admissibilité aux différents services d'établissement.

Recommandation 6

Sous réserve de la compétence des provinces, le Comité recommande que le gouvernement du Canada inclue le counselling traumatologique et le soutien scolaire au nombre des activités admissibles au Programme d'aide au rétablissement.

ANNEXE A

LISTE DES TÉMOINS ENTENDUS DURANT LA DEUXIÈME SESSION DE LA 40^E LÉGISLATURE

Organisations et individus	Date	Réunion
<p>Calgary Immigrant Educational Society Noureddine Bouissoukrane, gestionnaire principal intérimaire</p> <p>MOSAIC Sherman Chan, directeur, Services d'établissement</p> <p>S.U.C.C.E.S.S. Thomas Tam, administrateur en chef des opérations</p>	2009/12/03	38
<p>Centre d'intégration pour immigrants africains Paul Mulangu, directeur général Patricia Whittaker, directrice des programmes</p> <p>Folk Arts Council of St. Catharines Multicultural Centre Anne Marie Majtenyi, gérante, Services d'établissement Salvatore Sorrento, vice-président, Anglais</p> <p>Langley Community Services Society Sandy Shih, gestionnaire de programme</p> <p>Maison Internationale de la Rive-Sud Noureddine Belhocine, directeur général</p> <p>PROMIS (PROMotion-Intégration-Société nouvelle) Moussa Guene, coordonnateur, Secteur emploi, Régionalisation Andrée Ménard, directrice générale</p>	2009/12/08	39
<p>Afghan Women's Counselling and Integration Community Support Organization Adeena Niazi, directrice générale</p> <p>Association professionnelle chinoise du Canada Joe Chang, directeur general</p> <p>Chinese Family Services of Ontario Patrick Au, directeur général</p> <p>Council of Agencies Serving South Asians Neethan Shan, directeur général</p>	2009/12/10	41

ANNEXE B

**LISTE DES MÉMOIRES REÇUS DURANT LA
DEUXIÈME SESSION DE LA 40^E LÉGISLATURE**

Organisations et individus

Afghan Women's Counselling and Integration Community Support Organization

Folk Arts Council of St. Catharines Multicultural Centre

Langley Community Services Society

MOSAIC

PROMIS (PROMotion-Intégration-Société nouvelle)

DEMANDE DE RÉPONSE DU GOUVERNEMENT

Conformément à l'article 109 du Règlement, le Comité demande au gouvernement de déposer une réponse globale au présent rapport.

Un exemplaire des procès-verbaux pertinents de la deuxième session du 40^e parlement ([séances n^{os} 38, 39 et 41](#)) et de la troisième session du 40^e parlement ([séance n^o 4](#)) est déposé.

Respectueusement soumis,

Le président,

David Tilson, député

