



Chambre des communes
CANADA

Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration

CIMM • NUMÉRO 039 • 2^e SESSION • 40^e LÉGISLATURE

TÉMOIGNAGES

Le mardi 8 décembre 2009

—
Président

M. David Tilson

Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration

Le mardi 8 décembre 2009

•(0900)

[Traduction]

Le président (M. David Tilson (Dufferin—Caledon, PCC)):
Bonjour, mesdames et messieurs.

Il s'agit de la 39^e séance du Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration. Nous sommes le mardi 8 décembre 2009, et conformément au paragraphe 108(2) du Règlement, nous poursuivons l'étude des meilleures pratiques des services d'établissement.

Nous recevons cinq groupes ici ce matin, soit le nombre le plus élevé depuis un certain temps.

Je tiens à tous vous remercier de vous être déplacés. Comme à l'habitude, nous allons donner un maximum de 10 minutes à chaque groupe — et non pas à chaque personne — ou nous n'allons jamais terminer — ce qui devrait nous mener à environ 10 heures, puis les membres du comité vous poseront des questions.

Chers membres du comité, comme le groupe de témoins est considérable ce matin, chaque parti aura cinq minutes pour les questions.

Je vais vous demander de vous présenter.

Je vais commencer par la gestionnaire de programme du Langley Community Services Society, Sandy Shih.

Vous avez un maximum de 10 minutes.

Mme Sandy Shih (gestionnaire de programme, Langley Community Services Society): Je vous remercie.

Bonjour, mesdames et messieurs.

Je m'appelle Sandy et je suis la gestionnaire de programme des services multiculturels aux immigrants du Langley Community Services Society.

Je suis immigrante de première génération au Canada. Je me sentais comme une élève du primaire lorsque je suis arrivée au Canada en 1996. J'ai appris l'anglais et une nouvelle culture ici, même si parfois j'avais l'impression d'apprendre à traverser la rue. Comme vous pouvez le voir à mon histoire d'immigrante, les gens pensent que le Canada est l'endroit où tout le monde peut réaliser ses rêves.

Le but du programme est d'aider et de soutenir les nouveaux immigrants et les réfugiés à s'intégrer en douceur au moment de s'établir dans la région de Langley. Nous aidons les clients qui ont de la difficulté à remplir les formulaires et les demandes, et ce, dans cinq langues différentes: le chinois, le coréen, le vietnamien, l'espagnol et le karen, pour les réfugiés qui parlent cette langue. Dans le cadre de notre programme, nous ne comptons que deux membres du personnel à temps plein: le travailleur chargé de l'établissement des Karens et moi-même. Les autres travailleurs sont à temps partiel seulement.

Nous offrons des services d'orientation aux nouveaux arrivants; nous leur fournissons de l'information sur le logement, les services

financiers, le transport, les écoles et les médecins de famille. Nous aidons les clients à demander une carte d'assurance sociale, la subvention aux fins du paiement de la prime du régime de services médicaux provincial, une subvention pour la garde des enfants et l'assurance-emploi, et nous les aidons aussi à renouveler leur carte de résident permanent ou à faire une demande de citoyenneté ou de passeport.

Nous offrons des cours sur la citoyenneté en mandarin.

Nous aiguillons les gens vers des cours d'anglais gratuits, soit le programme ELSA. Dans la région de Langley, le seul fournisseur du programme ELSA est New Directions. Cet organisme offre le programme ELSA, mais seulement au niveau un, deux et trois. Si de nouveaux arrivants doivent suivre les niveaux quatre et cinq, ils doivent aller dans d'autres villes, comme à Surrey ou à Abbotsford.

Il n'est pas très commode pour eux de se rendre dans d'autres villes pour suivre le programme ELSA, alors nous offrons des services d'enseignement de l'anglais langue seconde au sein de notre organisme. Pour les nouveaux immigrants, le problème le plus important est la barrière linguistique. Nous offrons des cours pour débutants, débutants avancés, intermédiaires et intermédiaires avancés. Nous offrons aussi des cours de conversation et de lecture et des cours de niveau avancé, de même qu'un cours pour les petits Coréens.

Il y a cinq groupes de soutien dans le cadre de nos programmes, à l'intention des réfugiés chinois, coréens, vietnamiens, espagnols et karens qui viennent à nos bureaux. Un ou deux séminaires ou ateliers leur sont dispensés chaque mois; ils leur donnent davantage d'information pour qu'ils puissent se débrouiller dans leur vie au quotidien.

•(0905)

Notre programme de jumelage fait la promotion de la compréhension culturelle entre les résidents de Langley et les immigrants et donne aussi l'occasion aux nouveaux arrivants d'en apprendre davantage sur la société, la culture et l'histoire canadiennes.

Nous offrons des services de déclaration de revenu à nos nouveaux immigrants et aux familles à faible revenu. Chaque année, nous envoyons des bénévoles qui parlent différentes langues à l'Agence du revenu du Canada afin qu'ils suivent une formation plus approfondie sur l'impôt sur le revenu et obtiennent le logiciel de l'ARC.

Avant de venir au Canada, j'étais analyste en systèmes informatiques pour un service de TI à l'agence du revenu national de Taïwan. J'y ai travaillé pendant plus de 13 ans. Je sais que tous nos travailleurs en établissement ont dû renouveler leurs connaissances de l'information sur l'impôt du revenu. Nous comprenons que les services d'impôt sur le revenu sont très importants pour nos clients, qui viennent de divers pays dotés de systèmes fiscaux différents. Nous avons servi 420 clients l'année dernière, pendant les deux mois de mars et avril.

Pour ce qui est des activités sociales et récréatives, nous offrons du tai-chi, du tai-chi épée, du chi kung et des cours de danse folklorique internationale, lesquels sont des cours de loisirs très populaires auprès des nouveaux immigrants. Nous encourageons les nouveaux arrivants à participer à des activités communautaires comme le festival international de Langley, le festival diwali des Indes orientales, le festival baha'i et notre nouvel an lunaire multiculturel.

Nous avons aussi une bonne relation avec les leaders communautaires. Par exemple, je suis la présidente actuelle de l'association taïwanaise de la vallée du Fraser.

Nous offrons des services d'interprétation et de traduction aux immigrants et à des tierces parties comme le centre récréatif Douglas de Langley, le conseil scolaire de Langley, les services d'emploi, Service Canada et le bureau de Noël.

Quant aux services d'emploi aux immigrants, nous offrons des séances d'orientation et des séminaires, aidons les clients à rédiger leurs c.v. et des lettres d'accompagnement, ou nous les envoyons aux services d'emploi communautaires de Langley, mais les services n'y sont offerts qu'en anglais.

Le programme Safe Harbour est un programme provincial financé par le gouvernement de la Colombie-Britannique. Le titre d'appel du programme est « Respect for All », qui signifie respect pour tous; ce programme s'adresse à tous les segments de la population, laquelle est très diversifiée.

Pour ce qui est des services aux réfugiés karens, il faut d'abord savoir que 55 familles ou 350 personnes de cette communauté de la Birmanie se sont réfugiées à Langley depuis l'année dernière, dans des appartements en face de notre agence. Pour ces gens, l'obstacle le plus important est la barrière linguistique, tout comme les maladies de longue durée, le transport et la recherche d'emploi. Certaines familles n'ont toujours pas de médecin. Elles ont besoin de l'aide d'un travailleur des services d'approche pour la traduction et l'interprétation.

Nous n'avons, pour l'établissement des Karens, qu'un travailleur qui offre des ateliers sur les compétences de base à la vie quotidienne aux gens de cette communauté. Avec leur anglais limité, il est difficile pour eux de trouver un emploi. La plupart des offres d'emploi sont attribuables à des connexions, à du bénévolat et à des passe-droits. Ils ont besoin de formation et d'emplois à long terme.

Nous avons un autre projet pour les enfants de zéro à six ans: le projet pilote pour réfugiés en matière de petite enfance, qui offre un soutien intensif au développement de la petite enfance de même que de l'orientation et de l'aide en matière d'établissement.

Nous avons un nouveau projet d'un an qui a commencé à la fin de septembre; il s'agit d'un programme pour réfugiés et immigrants âgés. Nous offrons des séances d'information aux âgés sur le virus H1N1, les pensions de la sécurité de la vieillesse, la santé et le bien-être et les célébrations culturelles, ainsi que du soutien individuel et des références. Le programme est offert dans cinq villes du Grand Vancouver: Surrey, Langley, Abbotsford, Mission et Maple Ridge. Langley est la seule ville dont l'agence offre des services aux réfugiés et immigrants âgés. Nous avons offert plus de 10 activités pendant les deux mois d'octobre et de novembre.

Aujourd'hui, je veux remercier mon superviseur et notre directeur exécutif, Bill Dartnell, ainsi que les deux maires, M. Fassenbender, de la ville de Langley, et M. Green, du canton de Langley. Je peux toujours compter sur leur soutien. J'ai beaucoup de gratitude à l'égard de tous les travailleurs en matière d'établissement. Non seulement ils

ont des connaissances en la matière, mais ils travaillent aussi avec passion et considération.

● (0910)

Le président: Madame Shih, il vous reste environ une minute.

Mme Sandy Shih: D'accord. J'ai terminé. Je vous remercie.

Le président: Vous avez terminé? J'espère que je ne vous ai pas forcée à vous arrêter prématurément.

Merci beaucoup de votre présentation.

La prochaine présentation sera faite par le Centre d'intégration pour les Afro-Canadiens. Paul Mulangu est le directeur général, et Patricia Whittaker, la directrice des programmes.

Je vous souhaite la bienvenue à tous les deux. Vous avez un maximum de 10 minutes. Je vous remercie de votre présence.

Mme Patricia Whittaker (directrice des programmes, Centre d'intégration pour immigrants africains): Bonjour. Je m'appelle Patricia Whittaker. J'ai une correction à apporter. Il s'agit plutôt du Centre d'intégration pour immigrants africains.

Le président: Oh, je suis désolé.

Mme Patricia Whittaker: Ce n'est pas grave.

Je suis la directrice des programmes du centre. Le financement que nous recevons provient du programme des services d'aide à l'emploi, qui relève du ministère du logement et du développement social. Nous sommes situés à New Westminster, en Colombie-Britannique.

Je trouve que c'est un défi de parler de pratiques exemplaires, parce que nos clients doivent passer par tellement de difficultés avant que nous puissions réellement offrir des services de base et affirmer que nous avons établi des pratiques exemplaires. Toutefois, je vais commencer par vous parler de ce qui ne fonctionne pas.

Notre centre reçoit du financement non pas pour des services d'établissement, mais bien pour des ateliers de recherches d'emplois à l'intention des clients. Toutefois, nous savons fondamentalement que pour que les clients se sentent suffisamment établis pour commencer à chercher du travail, il faut avoir répondu à d'autres besoins fondamentaux dans leur vie. On parle ici de compétences langagières, de logement, d'éducation et d'aide juridique.

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 naturellement.

Nous constatons que beaucoup de clients sont traumatisés à leur arrivée; ils viennent peut-être de régions ravagées par la guerre, et ainsi, encore une fois, ils ne sont pas suffisamment établis pour trouver du travail. Comme nous ne recevons pas de financement pour les services d'établissement, nous devons travailler avec eux pour trouver de l'aide juridique et des organismes qui peuvent les aider à composer avec le traumatisme qui les accompagne à leur arrivée.

Encore une fois, il s'agit de services pour lesquels nous ne recevons pas de financement.

L'une des choses qui fonctionnent, c'est la capacité d'avoir sur place du personnel qui parle les langues des clients que nous servons. Nous comptons actuellement neuf employés. Je parle un peu le français et l'espagnol. J'ai du personnel qui parle l'arabe et le swahili. Mon collègue, Paul, parle environ 11 autres langues africaines. Lorsque nous avons commencé, nos clients venaient surtout d'Afrique. Maintenant, nous accueillons des gens de partout — de Chine, de Russie, de Corée, bref, de partout.

Les gens nous disent qu'ils choisissent nos services plutôt que d'autres surtout parce qu'ils se sentent très à l'aise chez nous. C'est une des choses qui selon nous est très importante dans le cadre de services d'établissement: la capacité de se reconnaître, de pouvoir accéder à des services 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. Je vais maintenant céder la parole à Paul.

• (0915)

M. Paul Mulangu (directeur général, Centre d'intégration pour immigrants africains): Je vais vous parler de transfert de responsabilités et de ce que cela veut dire de venir au Canada. Quand je suis arrivé ici, j'avais ce sac. Il est inscrit sur celui-ci « ce sac est vert » et on disait « de quelle couleur est le grand sac? » Le sac est vert ou le matériel dont il est fabriqué est vert ou... Quoi? Beaucoup d'immigrants viennent au Canada sans vraiment connaître la nature de la langue ici.

Les programmes de réinstallation connaissent des problèmes de transfert de responsabilités. On entend ainsi que le gouvernement fédéral donne de l'argent au gouvernement provincial. En Colombie-Britannique, tout est ethnique; si vous êtes d'une petite collectivité, vous n'avez pas accès au financement qui relève du counselling de réinstallation. Le counselling de réinstallation est offert à une collectivité... Si quelqu'un vient au pays, il se retrouve dans la collectivité, parce qu'il a un sentiment de confiance, parce que cette collectivité peut lui dire où aller. Aussi, il y a la langue. C'est bien qu'on parle le français dans les centres, mais de quel français s'agit-il, parce qu'il y a plusieurs sortes de français: le français québécois, le français parisien, le français africain, le français congolais et le français camerounais, entre autres. Il faut décoder, pour indiquer à la personne la signification de beaucoup de choses, de sorte qu'elle puisse s'intégrer au Canada.

Je vous donne l'exemple de l'expérience canadienne. Vous venez au Canada et on vous demande: « Avez-vous de l'expérience canadienne? » Je n'ai pas d'emploi. Comment puis-je avoir une expérience canadienne? C'est pourquoi je vous ai montré ce sac, pour vous dire qu'il y a vraiment beaucoup de choses au moment où... On peut vous expliquer comment devenir bénévole. Mais comment payer le loyer en faisant du bénévolat? Il y en a, comme moi, qui viennent de camps de réfugiés. Je dois de l'argent pour le transport. Pendant que je fais du bénévolat, comment suis-je sensé rembourser l'argent pour le transport?

Il y a toutes sortes de choses comme cela. Il s'agit de mauvaises pratiques. C'est ainsi que je vous illustre le transfert de fonds pour réinstallation à la collectivité, parce que si l'argent va à la collectivité, il y a un conseiller en réinstallation sur place, et au moins il peut comprendre qu'il est possible d'aller dans des grandes collectivités. Si les petites collectivités n'ont pas de financement, les connaissances ne sont pas les mêmes que dans les grandes collectivités, et pour beaucoup de gens, cela peut faire la différence entre la réussite et l'échec.

Merci beaucoup.

Le président: Je vous remercie tous les deux.

Les prochains témoins représentent PROMIS, promotion, intégration, société nouvelle.

Andrée Ménard et Moussa Guene, je vous remercie de votre présence. Vous avez ensemble un maximum de 10 minutes pour faire votre exposé.

[Français]

Soeur Andrée Ménard (directrice générale, PROMIS (PRO-Motion-intégration-Société nouvelle)): Merci.

Bonjour. Je vous remercie de nous avoir invités. Comme nous sommes du Québec, nous allons parler français. Ça va?

Notre organisme s'occupe d'aide à l'intégration des réfugiés et des immigrants ainsi que de la défense de leurs droits, et ce, dans une perspective de développement social. Pour ma part, j'ai vécu pendant 25 ans au Japon et je pensais y finir mes jours. J'ai adoré ce pays, où je me suis intégrée à une autre culture. Je suis montréalaise. Or, en revenant au Québec, j'ai vu la mosaïque culturelle qui s'y trouvait. Je me suis dit que le monde était chez nous et qu'il fallait bâtir ensemble une société. Notre organisme existe depuis 20 ans. L'an dernier, 8 000 personnes ont reçu un ou des services et ont participé à une ou plusieurs de nos activités. Chez nous, les services sont offerts en 16 langues par des gens très dévoués, qualifiés et professionnels. Nous sommes tous passionnés et voulons bâtir une société avec des gens venus de partout.

Les immigrants vivent toutes les difficultés associées au fait d'arriver dans un autre pays. La langue n'est pas une barrière pour tous, mais elle l'est pour certains. Par contre, l'isolement les affecte tous. La pauvreté et la difficulté de se trouver un emploi dans son domaine sont aussi des problèmes très fréquents. Au cours des années, nous avons développé une approche globale. Je pense que c'est ce qui peut nous caractériser. Pour que ces gens s'établissent bien, il faut qu'on s'occupe aussi bien du père et de la mère de famille que des enfants. Tout le monde doit être bien, au Québec.

Au Québec, nous avons des classes d'accueil. Ce n'est pas parfait, mais ça peut aider un enfant, un étudiant, à apprendre la langue. Il peut ensuite suivre des cours. Ce n'est pas facile, mais c'est très utile. Nous avons aussi des services de première ligne. Ces gens ont besoin d'être renseignés sur les institutions publiques et la façon dont tout ça fonctionne, chez nous. Ils doivent aussi apprendre le fonctionnement de nos systèmes sociaux, le français, bien sûr, et l'histoire du Canada ou du Québec, s'ils s'établissent au Québec. Ils doivent également se familiariser avec les us et coutumes de leur société d'accueil. Plusieurs ont besoin de traduction, d'accompagnement et de tous ces services dont les autres ont parlé. Quoi qu'il en soit, ces personnes ne sont pas intégrées si elles ne trouvent pas un emploi dans leur domaine professionnel. Cette situation n'est vraiment pas facile.

Nous sommes très engagés à tous ces niveaux. C'est ce qu'on appelle un programme intégré. Nous avons trois secteurs. Celui de l'intégration comprend le programme d'accompagnement pour les nouveaux arrivants. On ouvre le dossier de la personne et on détermine quels sont ses besoins. On la dirige ensuite vers des ressources, chez nous ou ailleurs. Pour que les choses fonctionnent, on travaille avec un bon nombre de gens. Il faut travailler avec des partenaires parce qu'on est complémentaires. On trouve toujours une réponse à un besoin.

On offre aussi des activités collectives, toutes sortes de renseignements et de sessions. Certains facilitent l'intégration et l'établissement, d'autres l'adaptation au marché du travail. J'ai apporté un rapport d'activité. J'ai de la documentation que je pourrai laisser à la greffière. Vous pourrez en prendre connaissance, si ça vous intéresse.

Il faut offrir davantage qu'un programme d'accueil et d'établissement, parce que les gens font face à beaucoup d'autres problèmes, par la suite. C'est pourquoi on offre un programme de soutien aux familles, qui fonctionne grâce au travail d'une salariée et de bénévoles qui parlent plusieurs langues. On se penche plus en profondeur sur les problèmes des gens. D'abord, on offre un appui moral. Tous ceux qui travaillent dans le domaine de l'intégration savent que c'est éminemment important. Tout le monde offre ce type de soutien, mais ce secteur le fait plus particulièrement. On va au fond des problèmes. On peut se rendre chez les gens, aider les grands-pères, les grand-mères, les enfants, enfin un peu tout le monde.

Selon nous, le bénévolat est vraiment une porte d'entrée qui permet d'intégrer la société. Bon an mal an, on a 300 bénévoles, et la moitié d'entre eux sont de nouveaux arrivants. Le bénévolat les conduit vers des emplois. Bien sûr, cela ne leur permet pas de payer le loyer, comme monsieur l'a fait remarqué, mais cela donne accès à un réseau. Il s'agit en fait d'une première expérience de travail. Au Québec, un bénévole peut obtenir des lettres de références, ce qui sera utile s'il rencontre un employeur.

• (0920)

Nous encourageons beaucoup le bénévolat, chez les nouveaux arrivants. On donne toutes sortes d'informations et on prépare des activités socioculturelles pour favoriser l'intégration. Il faut apprendre à s'amuser et pouvoir y aller en famille, ou seul. Il s'agit du secteur intégration. De plus, les cuisines collectives et d'autres activités facilitent l'intégration.

Le secteur emploi et régionalisation comprend le service d'aide à l'emploi. Cela a pour but de soutenir des personnes immigrantes dans leur démarche de recherche d'emploi, qu'elles soient d'une minorité visible ou non, diplômées, ici ou à l'étranger, au niveau collégial ou universitaire et quelle que soit la durée de résidence.

De plus, le service a pour objectif de leur permettre de surmonter les difficultés à trouver un emploi basé sur leurs objectifs et les besoins du marché du travail, à en apprendre les rudiments et à le conserver.

Nos conseillères contactent fréquemment les entreprises pour leur faire comprendre la plus-value de la main-d'oeuvre immigrante, qui constitue un important bassin d'employés potentiels. Les gens sont qualifiés et énormément motivés. Je vous assure que cela fonctionne. On place plus de 100 personnes par année, et le taux de rétention est de 85 p. 100. Pour ce faire, on a besoin de personnel compétent. On a la chance d'avoir une certaine stabilité sur ce plan, ce qui nous aide énormément.

Pour réussir tout cela, on a aussi besoin d'une vision commune. Il faut que le personnel partage une vision commune et respecte les valeurs importantes. Ces valeurs sont les suivantes: l'autonomie, le renforcement du pouvoir, le respect des différences, l'empathie, l'égalité, l'inclusion, l'ouverture, l'entraide et la solidarité. On vise l'autonomie des personnes dès le premier contact.

Dans le secteur de l'intégration, il y a aussi un programme de régionalisation, pour la migration secondaire, à partir de gens qui sont déjà établis à Montréal ou qui sont sur le point de l'être.

Je laisserai mon collègue Moussa vous en parler, car il est responsable de ce secteur. Je prendrai de nouveau la parole par la suite.

• (0925)

M. Moussa Guene (coordonnateur, Secteur emploi, Régionalisation, PROMIS (PROMotion-intégration-Société nouvelle)): La régionalisation consiste à inciter les nouveaux arrivants qui sont au Québec depuis 0 à 5 ans à choisir un autre lieu de destination que la grande région métropolitaine, c'est-à-dire Montréal, Longueuil et Laval, ces deux derniers endroits étant en périphérie. La diversité de Montréal en a fait une des 10 villes les plus intéressantes au monde.

Il y a une volonté politique pour que cette richesse immigrante soit répartie à travers la province. Il existe un programme qui consiste à accompagner les gens dans les 17 différentes régions administratives du Québec et à tenter de faire des arrimages avec les organismes en employabilité, en accueil et établissement. On parle beaucoup de l'emploi, qui est la pierre angulaire, mais il n'y a pas que l'emploi. Il y a tout le volet social et le volet de l'intégration. Aussi, pour un bon accueil, il faut qu'il y ait une sensibilisation des milieux.

Le président: Il vous reste une minute.

Soeur Andrée Ménard: On aurait beaucoup à dire sur ce sujet. On s'occupe aussi des enfants. L'École du samedi est reconnue comme projet novateur et exemplaire. Cela implique 160 enfants et 160 bénévoles, sur une base individuelle. Il y a donc un intervenant par enfant. Dans le secteur éducation, il y a aussi la francisation des adultes, à temps partiel et à temps complet, à plusieurs niveaux.

Ce programme intégré est capable de répondre aux besoins de toute la famille. On a un personnel compétent et bien formé. Étant donné que le taux d'immigration augmente, il faut aussi donner davantage de services. Nous sommes spécialisés pour les nouveaux arrivants. Par conséquent, 74 p. 100 de notre clientèle...

[Traduction]

Le président: Je vous demanderais de conclure, s'il vous plaît, merci.

[Français]

Soeur Andrée Ménard: Les résidents permanents constituent 74 p. 100 de notre clientèle, mais nous recevons aussi bien des gens dont le statut est autre. Il faut s'occuper des réfugiés. Je vous laisse sur ce message. Vous pourrez nous poser des questions. Je vous remercie beaucoup.

[Traduction]

Le président: Je vous remercie. Vous avez réussi.

Je vous remercie de votre exposé.

Nos prochains témoins représentent le Folk Arts Council of St. Catharines Multicultural Centre. Nous accueillons Salvatore Sorrento, vice-président, Anglais, et Anne-Marie Majtenyi, gérante des services d'établissement.

Je vous souhaite la bienvenue à tous les deux. Vous avez un maximum de 10 minutes. Je vous remercie de votre présence.

M. Salvatore Sorrento (vice-président, Anglais, Folk Arts Council of St. Catharines Multicultural Centre): Je vous remercie, monsieur le président.

Bonjour, monsieur le président, honorables membres du comité, membres du personnel, mesdames et messieurs.

Si vous le permettez, j'aimerais tout de suite vous donner trois exemples de pratiques exemplaires à notre centre.

D'abord, les services d'établissement. Il s'agit généralement du point de premier contact pour de nombreux nouveaux arrivants. Ceux-ci nous arrivent souvent en mode de crise. Les membres du personnel doivent composer avec des problèmes comme l'anxiété de séparation, le logement et l'emploi, entre autres.

Le personnel est préparé, et offre services, soutien, options et références appropriées à des programmes et à des services et ressources communautaires une fois que les préoccupations des clients ont été évaluées au cas par cas. Souvent, pour les nouveaux arrivants, la rencontre avec les travailleurs en établissement est la première étape vers l'intégration réussie dans notre collectivité. Souvent, après que les clients sont installés dans notre collectivité, ils parlent de notre centre comme de leur premier chez-soi.

Deuxième exemple: la prestation de services d'enseignement de l'anglais langue seconde. 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 collectivité.

Comme Paul l'a dit, ce sac est l'exemple parfait. Un nouvel arrivant voit ce sac, voit le mot vert, mais ne sait pas à quoi ce mot renvoie. Est-ce la couleur du sac? Est-ce un autre programme? Qu'est-ce que cela signifie?

Troisième exemple: la production du festival d'arts folkloriques de Niagara, l'un des festivals historiques les plus anciens du Canada toujours en production. Il s'agit généralement de célébrations sur 17 jours qui font la promotion du multiculturalisme, le reconnaissent et le respectent.

Il y a plusieurs points saillants à ce festival, dont l'un est le bal des ambassadeurs, dans le cadre duquel les membres du club multiculturel choisissent des ambassadeurs qui les représentent pendant l'année à diverses activités faisant la promotion de leur héritage. Je dirais que nous avons environ 33 membres du club multiculturel affiliés à notre centre, ce qui nous assure un lien.

Nous avons des cérémonies d'ouverture et une parade au cours de laquelle les ambassadeurs et les membres du club marchent de notre centre aux escaliers de l'hôtel de ville — il s'agit d'une courte promenade — où les cérémonies d'ouverture démarrent officiellement.

Troisième fait saillant: les cérémonies de citoyenneté au cours desquelles d'anciens clients et nouveaux arrivants sont assermentés comme nouveaux Canadiens, ce qui est vraiment fantastique; et cela se déroule à notre centre.

Prochain point saillant: environ 26 séances portes ouvertes organisées par les membres du club, et qui célèbrent encore une fois le multiculturalisme et en font la promotion au moyen de divertissement et de cuisine traditionnelle — il y a toujours de la nourriture, évidemment — et d'expositions d'artefact.

Puis il y a la dernière activité, qui a lieu à un site local à la fin du festival.

Il n'y a pas meilleur moyen de démontrer une fois par année l'intégration réussie et l'établissement pour de bon de pas moins de 30 différents groupes multiculturels dans la région qui considèrent St. Catharines/Niagara comme leur ville depuis des décennies.

J'aimerais maintenant vous parler des programmes qui sont offerts au centre. Il y a un programme pour les jeunes, des ateliers de

recherche d'emploi, le programme CLIC d'enseignement de l'anglais langue seconde, des services de garde d'enfants et des services d'établissement. Tous ces programmes sont financés entièrement ou en partie par le gouvernement fédéral et CIC. L'aide fournie par le gouvernement est vraiment essentielle à notre centre.

Je vais maintenant passer aux recommandations et au mot de la fin.

Nous recommandons au comité d'exhorter le gouvernement à continuer de financer les programmes du centre qui aident les nouveaux arrivants à s'intégrer dans la région St. Catharines/Niagara.

Nous vous demandons de reconnaître les programmes de savoirs comportementaux, comme le counselling, le soutien émotionnel et la formation de compétences utiles à la vie quotidienne.

Nous demandons au gouvernement de continuer de répondre aux besoins spéciaux des réfugiés. Notre centre à St. Catharines est situé près d'un des plus importants ports d'entrée pour les réfugiés au Canada, soit la municipalité de Fort Érié, qui est à environ 25 minutes en voiture de notre ville. 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 traumatismes.

● (0930)

Nous recommandons au gouvernement de soutenir le développement professionnel du personnel afin de mieux servir nos clients.

Dernière recommandation: examiner la possibilité d'un programme offrant des services de soutien et d'aide aux clients directement une fois leur arrivée dans leur collectivité d'accueil. Je crois comprendre qu'il y a un tel programme. Je crois que c'est le Programme d'aide pour la réinstallation, le PAR, pour les réfugiés parrainés par le gouvernement. Nous aimerions avoir quelque chose de semblable pour les nouveaux arrivants également.

Le gouvernement fédéral, Citoyenneté et Immigration Canada et le ministère du Patrimoine canadien financent plus de 90 p. 100 de nos programmes. Tous nos programmes aident les nouveaux arrivants à s'intégrer plus facilement à la vie à St. Catharines/Niagara, au Canada, sans qu'il y ait chevauchement de services à notre centre.

Au centre, nous respectons, aimons, célébrons et respirons la pluralité. Nous en faisons également la promotion. Le gouvernement fait un travail extraordinaire pour ce qui est d'appuyer nos programmes. Sans l'appui du gouvernement fédéral et de tous les intervenants, notre centre ne pourrait exister.

J'invite les honorables membres du comité et leur personnel à communiquer avec les membres de notre conseil d'administration ou notre personnel s'ils souhaitent avoir davantage d'information.

Je vous remercie.

● (0935)

Le président: Je vous remercie de votre exposé, monsieur.

Notre dernier témoin ce matin est Nouredine Belhocine, directeur général de la Maison Internationale de la Rive-Sud.

Vous avez un maximum de 10 minutes, monsieur.

[Français]

M. Nouredine Belhocine (directeur général, Maison Internationale de la Rive-Sud): Merci, monsieur le président.

Mesdames et messieurs, bonjour. Je voudrais d'abord vous remercier de nous avoir invités à témoigner devant vous. Je suis très heureux d'être parmi vous.

Je vais vous parler de notre organisme, qui est situé sur la Rive-Sud de Montréal, à Brossard exactement. Nous sommes un organisme communautaire de 25 personnes environ, des professionnels, des gens qui travaillent à temps complet à l'accueil et à l'intégration des immigrants. L'organisme existe depuis 35 ans. Nous allons fêter notre 35^e anniversaire bientôt, dans les mois à venir, et nous faisons partie d'un réseau d'organismes communautaires qui sont implantés territorialement dans la grande région de Montréal et ailleurs, dans tout le reste du Québec. Ce sont des organismes dédiés à l'immigration qui existent depuis fort longtemps. C'est une particularité du Québec, me semble-t-il, par rapport au reste du Canada et par rapport au reste du monde.

L'organisme a pour mission d'accueillir et d'aider à l'intégration des immigrants, mais il a aussi une mission de rapprochement interculturel. C'est le volet le plus difficile, bien entendu. Il y a un troisième volet qui consiste à soutenir les immigrants, à leur arrivée, dans la défense de leurs droits aussi bien que dans la formation. Il y a donc trois volets, dans la mission de l'organisation.

Depuis le début, l'organisme se voulait une espèce de guichet unique pour les services d'immigration. Quand je dis guichet unique, cela veut dire que l'organisme offre à peu près l'ensemble des services nécessaires aux nouveaux arrivants. Ils y trouvent donc à la fois des services de formation linguistique, d'aide à l'emploi, d'intégration, donc des services sociaux et autres. On fait également, en dehors de ces services fondamentaux, des projets. L'organisme fonctionne beaucoup par projet pour répondre, quand c'est possible, à une demande particulière, à un besoin particulier des clients, qu'il s'agisse de jeunes ou de femmes immigrantes, pour les aider à se placer, par exemple, dans des réseaux de décision, dans des centres de décision. Nous aidons les jeunes immigrants, avec Ressources humaines et développement des compétences Canada, à trouver un emploi très rapidement, etc. Il y a donc énormément de projets. Bon an mal an, on met en oeuvre de quatre à cinq projets qui peuvent être récurrents ou qui peuvent changer d'année en année.

Nous sommes situés sur un territoire, la Rive-Sud de Montréal, qui reçoit de plus en plus d'immigrants, pour diverses raisons. Les gens quittent le centre-ville de Montréal pour aller s'installer en périphérie, que ce soit sur la Rive-Sud ou la Rive-Nord. C'est un phénomène qu'on observe. Donc, de la pression s'exerce parce que nous sommes à peu près le seul organisme généraliste situé dans notre région. Il y a d'autres organismes confrères spécialisés, qu'il s'agisse, par exemple, d'un petit organisme qui s'occupe de la communauté chinoise ou d'un organisme qui a un volet d'activités et qui s'occupe des immigrants. Mais nous sommes le seul organisme généraliste spécialisé en immigration. Évidemment, nous commençons à sentir de la pression par rapport à la demande qui augmente, et nos ressources, nos moyens, notre expertise, notre capacité d'agir ne grandissent pas, ne croissent pas à la même hauteur que la demande. Ceci pose un sérieux problème.

Nous recevons environ 2 000 clients par année, soit environ 50 p. 100 de nouveaux clients et 50 p. 100 d'anciens clients, qui continuent à fréquenter nos services pour plusieurs années, d'ailleurs. Parmi ces clients, nous recevons une catégorie particulière: les réfugiés publics. C'est une clientèle un peu plus fragile que les autres, compte tenu de son parcours migratoire. Cette clientèle vient des camps de réfugiés d'un peu partout dans le monde. Elle arrive dans l'urgence et a eu un vécu assez dramatique, assez tragique, dans les dernières années de son existence. Ces clients atterrissent chez

nous, viennent nous voir et, en partenariat avec le gouvernement du Québec, on les installe dans la région.

● (0940)

Grosso modo, notre clientèle est composée d'abord d'un gros groupe de personnes d'origine chinoise, d'Afghanistan, d'Amérique latine et du Moyen-Orient, dans l'ordre d'importance. L'organisme, moyennant toute une gymnastique, arrive à se financer, mais pas convenablement. Un budget d'un million de dollars par année provient du gouvernement du Québec, du gouvernement fédéral et d'un ensemble d'organismes qui nous soutiennent financièrement pour des projets ponctuels. Je reviendrai sur la question du financement, mais c'est un grave problème pour les organismes d'intégration, qui souffrent d'un sous-financement chronique depuis des années.

Au Québec et partout au Canada, les volumes d'immigration augmentent, les questions d'intégration sont de plus en plus complexes. Si on la considère comme une question transversale, comme l'ont dit mes confrères, cela fait appel à des questions d'intégration économique, d'emploi, de familles, de jeunes, d'isolement, etc. Donc, si on veut sérieusement aider les gens à s'intégrer le plus rapidement possible pour que l'immigration devienne une ressource et non pas un problème pour la société, il faut repenser le financement de façon à professionnaliser les organismes et leur donner les moyens et les outils pour qu'ils puissent intervenir convenablement.

Les problématiques liées aux immigrants, à la clientèle que nous recevons, sont des problématiques qui ont été plus ou moins soulevées ici. Ce sont d'abord des questions d'accès — c'est fondamental, à mon sens — aux services publics. L'intégration ne peut pas se faire sans que les services publics jouent un rôle important. Dans la mesure où ils produisent de l'égalité, ce sont eux qui consacrent l'égalité d'accès aux ressources et à la richesse. Ils produisent également du sens. Or, de façon générale, pour des raisons linguistiques et de connaissance du système, les immigrants ont peu accès aux services publics qui sont, par définition, intégrateurs. Si on exclut des services publics les immigrants ou d'autres parties de la population, on a un sérieux problème.

Il existe également un problème de formation linguistique. Il y a des programmes du gouvernement pour aider les gens à apprendre le français et l'anglais le plus rapidement possible. Cependant, il y a place à de l'amélioration. Tant et aussi longtemps que les gens ne connaissent pas au moins une langue sérieusement ou les deux, idéalement, ils ont du mal à accéder au travail et au reste des ressources dans la société.

Un autre sérieux problème est celui de l'isolement social, dont on parlait tout à l'heure. L'immigration est une fracture dans un parcours, dans une vie. Les gens ont cassé le réseau social qu'ils avaient auparavant et viennent ici constituer un nouveau réseau. Le problème est que si nous ne les aidons pas rapidement à constituer un nouveau réseau dans la société, un réseau social, d'entraide et de bien-être, il y a risque de repli identitaire et de ghettoïsation culturelle, sociale et urbaine. C'est un grand problème.

Comme on l'a déjà dit, notre approche est globale, mais nous essayons d'aider les gens à devenir autonomes le plus rapidement possible, par des programmes d'emploi, etc., même si cela reste insuffisant, bien entendu.

● (0945)

[Traduction]

Le président: Monsieur Belhocine, il vous reste une minute.

[Français]

M. Noureddine Belhocine: Je vais conclure en disant que dernièrement, nous avons fait ce que l'on appelle au Québec un lac-à-l'épaule, des journées de réflexion à la Maison internationale de la Rive-Sud. Nous avons compris que compte-tenu des difficultés liées à l'intégration, il est peut-être préférable, pour le genre d'organisme que nous sommes, de jouer un rôle de levier auprès des autres intervenants, parce que tout le monde doit intervenir dans l'intégration des immigrants, et au lieu d'intervenir uniquement auprès des clients, il faut aider les autres à intervenir auprès des clients. Les autres, ce sont les réseaux de services communautaires et, surtout, publics.

Merci.

[Traduction]

Le président: Je vous remercie tous beaucoup. Vous nous avez tous donné un excellent résumé de ce que vous faites et des problèmes que vous rencontrez, et vous avez tous formulé des recommandations à l'intention du comité.

Nous allons maintenant faire des séries de questions de cinq minutes. Nous allons commencer par Mme Mendes.

Mme Alexandra Mendes (Brossard—La Prairie, Lib.): Je vous remercie, monsieur le président.

Je vous remercie tous.

[Français]

Tout d'abord, j'aimerais saluer M. Belhocine, qui est le directeur de l'organisme où j'ai travaillé pendant 15 ans. Je suis très heureuse qu'il soit parmi nous aujourd'hui. Je salue également soeur Ménard, que je côtoie aussi depuis longtemps. J'apprécie énormément que vous soyez venus, particulièrement parce que, au Québec, par rapport aux autres provinces, l'immigration est spéciale puisque c'est directement financé par la province.

En ce qui concerne les services d'intégration, soeur Ménard, vous avez parlé de la complémentarité. J'aimerais que vous en parliez un peu plus en détail.

Comment entrevoyez-vous la complémentarité en ce qui a trait aux services publics? M. Belhocine mentionnait lui aussi qu'il faut permettre à ce levier qu'est l'organisme d'établissement de compléter les services offerts par la société d'accueil.

Soeur Andrée Ménard: C'est très important, c'est vraiment la clé de la réussite. C'est la raison pour laquelle, par exemple, dès l'arrivée des étudiants dans les cours de français, dès la première semaine, nous les informons en plusieurs langues des autres services comme des services publics qui sont offerts dans le quartier, pour qu'ils y aient accès dès le début.

Comme M. Belhocine le disait, au Québec, on est organisé en étroits réseaux. On est en relation avec les autres organismes communautaires complémentaires, comme ceux qui s'occupent du logement, etc. Il y a des comités ministères-ONG à presque tous les échelons, tels que l'employabilité, le ROSNA pour ce qui est de l'accueil et l'établissement. On est donc en relation directe avec des personnes assez haut placées au gouvernement pour pouvoir discuter des problèmes et tenter de trouver ensemble des solutions. Ces solutions ne viennent pas toujours, mais on a au moins un lieu pour s'en parler. C'est absolument essentiel que, dès le début, les

nouveaux arrivants connaissent les services publics ainsi que les systèmes publics.

Cela répond-il à votre question?

Mme Alexandra Mendes: Oui, certainement, en ce qui concerne les immigrants proprement dits. Néanmoins, en ce qui a trait aux services publics, les fonctionnaires ont aussi besoin de savoir ce qu'est l'immigration pour pouvoir offrir des services adéquats.

Il me semble qu'au fil des années, le portrait de l'immigration a changé. L'immigration n'est pas toujours la même. Elle n'a pas toujours les mêmes origines.

En tant qu'organisme, comment pouvez-vous soutenir et aider les services publics à se transformer quant à l'accueil de ces nouvelles vagues d'immigration?

M. Noureddine Belhocine: C'est une très bonne question dans la mesure où c'est vraiment le nœud de la question. Au-delà de la qualité des organismes d'accueil, c'est bien, ils peuvent faire beaucoup de choses, mais ils ne peuvent pas tout faire. Ce sont nos institutions qui doivent d'abord intégrer les immigrants. Elles peuvent le faire, en premier lieu, en leur facilitant l'accès.

Comment peut-on jouer un effet de levier? Évidemment, il y a deux façons de faire. Nous répondons à la demande des institutions publiques au quotidien quand elles font affaire avec une clientèle qu'elles ne connaissent pas, car elles ignorent non seulement les langues, les cultures, mais aussi les modes d'intervention.

Des études scientifiques ont démontré que pour rendre un service public de qualité à un immigrant qui a des problèmes de langue et de compréhension du système, il faut une fois et demie le temps d'intervention par rapport à une personne ordinaire. Pourtant, les investissements publics ne suivent pas.

D'abord, on ne permet pas aux intervenants d'acquérir une formation dans l'interculturel. On n'est pas spécialiste de naissance en cette matière, mais cela s'apprend. Ensuite, il faut donner les ressources nécessaires. En ce qui concerne l'effet de levier, nous répondons à la demande de façon urgente et ponctuelle pour être présents physiquement avec les intervenants publics. Et nous devons — nous avons commencé à le faire à la Maison internationale — faire une offre de services de formation en interculturel et gestion de la diversité pour aider les institutions publiques.

● (0950)

Le président: Merci.

Monsieur St-Cyr, vous avez cinq minutes.

M. Thierry St-Cyr (Jeanne-Le Ber, BQ): Merci, monsieur le président.

Merci à tous d'être présents.

Je voudrais poursuivre sur la question de l'emploi. Mme Ménard a fort bien souligné le fait que pour s'intégrer éventuellement, il faut avoir un emploi. Cela me préoccupe beaucoup. Le Bloc québécois a fait des consultations sur l'intégration des nouveaux arrivants au marché du travail. Nous sommes très préoccupés par cette réalité qui fait que beaucoup de ces gens, même s'ils ont un CV fort bien garni, ont de la difficulté à obtenir une première entrevue pour se faire valoir. Nous proposons en quelque sorte de mettre un peu d'huile dans l'engrenage.

C'est cette idée que je voulais vous soumettre. Je ne sais pas si vous vous en souvenez, mais il y a quelques années, *Le Journal de Montréal* avait mené une enquête. On faisait parvenir le même CV à des employeurs, l'un au nom de Martin Tremblay et l'autre au nom de d'Ahmad Abdul, supposons. C'était strictement le même CV. Le premier a reçu une vingtaine de convocations en entrevue et l'autre, deux ou trois seulement. Nous proposons que dans les entreprises de compétence fédérale de plus de 100 employés, qui ont d'importants services des ressources humaines, on mette en place, comme cela se fait en Europe, la pratique du CV anonyme. À l'étape de la sélection des gens pour l'entrevue, le recruteur n'a accès qu'à l'information du CV pertinente à l'emploi, à savoir la formation et les expériences de travail, sans connaître le nom, le sexe, l'origine ethnique, et ainsi de suite.

Que pensez-vous, madame Ménard, d'une telle mesure? Pourrait-elle aider les gens à s'intégrer?

Soeur Andrée Ménard: Je vais passer la parole à mon collègue qui s'occupe de l'emploi. Cependant, au coeur du problème, il y a la sensibilisation des directeurs d'entreprise et des responsables des ressources humaines qui ont peur de la diversité, qui ont des préjugés. J'ai suggéré au gouvernement du Québec que des fonctionnaires téléphonent aux entreprises, comme nous le faisons. Toutefois, on est limité, comme l'a dit M. Belhocine, par les ressources que l'on a. On le fait et ça marche. Quand on téléphone à un entrepreneur et qu'on lui vante les mérites d'un immigrant en lui disant de mesurer ses capacités, ça fonctionne et l'entrepreneur nous revient et en demande d'autres.

Je vais laisser à M. Guene le soin de répondre directement à votre question .

M. Moussa Guene: Je suis optimiste. Le problème de l'emploi va se régler en raison de tout ce qui arrive: le vieillissement de la population et la dénatalité. Actuellement, dans le domaine de l'employabilité, on voit de plus en plus que la donne change. Auparavant, l'immigrant était le voleur de *jobs*; aujourd'hui, les employeurs nous sollicitent pour avoir de la main-d'oeuvre. Il y a un effet de balancier qui est maintenant favorable aux immigrants.

Évidemment, il y a tout le problème de la reconnaissance des diplômes, des acquis, et des différents ordres professionnels. Dans certains milieux et entreprises, il existe une fermeture. C'est un phénomène culturel. Au Canada et plus précisément au Québec, l'emploi est beaucoup plus généré par des industries familiales et régionales. On sait que les PME sont le moteur de cette entreprise. Il y a toute une culture régionale et familiale derrière cela qui n'est pas nécessairement ouverte à l'immigration. Ce n'est pas que ces gens ne sont pas ouverts, mais ils ne connaissent pas l'immigration, n'ont pas côtoyé d'immigrants et ne les fréquentent pas.

Ce que vient de dire M. Belhocine est très important, en ce qui concerne la sensibilisation par l'entremise de la gestion de la diversité. Le problème ne vient pas du fait que les employeurs ne veulent pas d'immigrants. Parfois, il s'agit de savoir comment gérer 10 Chinois, 4 Africains et 20 Maghrébins, s'il y a un problème. C'est cette gestion qu'il faut apprendre et mettre en oeuvre.

Aujourd'hui, avec le vieillissement de la population, toute la démarche va changer. Il y a également la question de l'accompagnement des employés eux-mêmes. Si l'employeur veut bien embaucher des personnes immigrantes, les employés ne doivent pas isoler ces dernières. Ce n'est pas une situation idéale pour une personne immigrante que de dîner toute seule dans son coin. Tout un travail de sensibilisation doit donc être fait par l'entremise des politiques gouvernementales fédérales ou provinciales dans cette

démarche de sensibilisation. Pourquoi fait-on venir des immigrants? C'est parce qu'ils représentent une solution à des problèmes de dénatalité et de démographie. Il faut toutefois que la population comprenne cela.

Au Québec, le pourcentage d'immigrants augmente chaque année. On reçoit dans le moment 55 000 immigrants par année. La population sait-elle pourquoi on fait venir 55 000 immigrants? Pourquoi sélectionne-t-on des gens qualifiés qui, dans leur pays, avaient des diplômes, des connaissances, une expérience et une expertise reconnus? Une fois arrivés, la contradiction se pose. Il faut tout refaire, retourner aux études après avoir étudié durant 25 ans dans son pays. On nous parle de la pénurie de médecins alors que les médecins immigrants ne peuvent pas pratiquer. Il y a également le problème des ordres professionnels qu'il faudra aborder.

• (0955)

[Traduction]

Le président: Je suis désolé, mais je dois garder un oeil sur le chronomètre.

Madame Chow, vous avez cinq minutes en tout.

Mme Olivia Chow (Trinity—Spadina, NPD): Je vous remercie.

Andrée, vous avez parlé de 74 p. 100 de vos clients. D'où viennent les 26 p. 100 restants? Avez-vous de la difficulté à composer avec les autres clients?

[Français]

Soeur Andrée Ménard: J'ai les statistiques exactes...

[Traduction]

Mme Olivia Chow: Laissez-moi terminer la question. Ce n'est que la première question.

Soeur Andrée Ménard: Oh. Pardonnez-moi.

Mme Olivia Chow: Le financement que vous recevez pour votre clientèle s'adresse exclusivement aux nouveaux immigrants. Il ne peut pas s'agir de travailleurs étrangers temporaires ou de citoyens; le financement ne s'adresse pas à eux. Est-ce un problème?

Deuxièmement, pour ce qui est des programmes pour enfants, pouvez-vous nous donner plus de détails? Quelles activités proposez-vous aux enfants les samedis matins?

[Français]

Soeur Andrée Ménard: Commençons par le programme lui-même. Nous avons des ententes avec quatre écoles du quartier. Les écoles elles-mêmes investissent de l'argent dans le programme. Il y a un intervenant par enfant. Le samedi matin, il y a 120 enfants et 120 bénévoles. On n'a pas de difficulté à trouver des bénévoles. On fait cela depuis 1988. C'est pourquoi c'est reconnu comme étant novateur et comme constituant une pratique exemplaire. C'est la relation avec le tuteur qui fait vraiment toute la différence. Il devient un modèle pour l'enfant. Nous sommes d'avis qu'il faut d'abord développer la relation, et le volet académique viendra par la suite. Les rencontres individuelles sont d'une heure et quart par semaine.

[Traduction]

Mme Olivia Chow: Que font-ils lorsqu'ils se réunissent

[Français]

Soeur Andrée Ménard: Ils travaillent à résoudre la plus grande difficulté de l'enfant. On ne fait pas faire les devoirs. Il y a un journal de bord. Un lien est créé entre le bénévole et le professeur chaque semaine au moyen du journal de bord, qui est écrit toutes les semaines. Une responsable de la qualité du service, chez nous, lit tous ces journaux.

On enseigne avec des jeux qui ont été choisis après consultation de spécialistes, d'orthophonistes, etc. On fait seulement les mathématiques et le français. On a des jeux pour les jeunes de la première à la sixième année, soit pour aider quelqu'un qui connaît des difficultés en mathématiques ou en français.

En plus, on s'occupe des petits frères et des petites soeurs. Nous avons une personne spécialisée en éducation des enfants de cet âge qui s'occupe de l'éveil à l'écriture et à la lecture, afin qu'ils ne vivent pas de problèmes. Les enfants nous sont envoyés par les professeurs qui choisissent des enfants qui ne parlent jamais français la fin de semaine parce que leurs parents sont allophones — ils ne parlent pas le français —, afin qu'ils ne perdent pas leurs acquis.

En ce qui a trait aux petits, il s'agit uniquement des petits frères et des petites soeurs avec les parents; on n'en prend pas d'autres. Il y a une animatrice qui crée toutes sortes d'activités avec les parents. Il y a un coin café, certains vont avec les tous petits, et on a un coin de bricolage pour les enfants qui ne sont pas prêts pour le côté académique parce qu'ils vivent toujours des insuccès. Ainsi, en vivant un succès...

• (1000)

[Traduction]

Mme Olivia Chow: Cela se fait dans une école?

[Français]

Soeur Andrée Ménard: Non, cela se passe chez l'organisme. Cela fait toute la différence, aussi. On a l'endroit pour le faire. On a organisé un camp de jour éducatif avec eux, l'été passé. Ils ont pratiqué le français et les mathématiques par l'intermédiaire du théâtre, du sport et des sciences. Le samedi, il y a aussi un projet de sciences, mais c'est venu de chercheurs de l'Université de Montréal.

[Traduction]

Mme Olivia Chow: Il s'agit d'enfants qui sont de nouveaux arrivants, n'est-ce pas?

[Français]

Soeur Andrée Ménard: Ce ne sont pas tous des enfants de nouveaux immigrants, mais ils sont tous inscrits dans les écoles du quartier. Ce sont toutes des familles défavorisées. Dans d'autres secteurs, il y a des personnes très qualifiées, mais dans les écoles, les enfants qui vivent cela proviennent, en général, de familles défavorisées et dont les mères sont peu scolarisées.

Certains sont des nouveaux arrivants. D'autres peuvent être ici depuis 10 ou 15 ans, mais ils ont ces besoins. Dans les écoles du quartier Côte-des-Neiges, où nous sommes, il y a beaucoup d'enfants. Dans une école de 400, 500 ou 600 élèves, il n'y a que quatre ou cinq petits Québécois de souche. Je vous ai dit un peu plus tôt que l'on a reçu beaucoup de personnes. Elles provenaient de 117 pays différents.

[Traduction]

Le président: Merci, madame.

Monsieur Dykstra, vous avez cinq minutes au maximum.

M. Rick Dykstra (St. Catharines, PCC): Je vous remercie, monsieur le président.

Je vous remercie tous de vous être déplacés ce matin. Je vais tenter d'être aussi bref que possible afin d'obtenir autant de réponses que possible. Comme vous pouvez le voir, notre système est un peu rigoureux ici. Nous avons du temps pour les exposés, mais pas beaucoup de temps pour les questions des partis.

Monsieur Sorrento, pouvez-vous simplement me parler des défis particuliers auxquels les agences d'établissement et les collectivités frontalières doivent faire face? Vous avez dit que Niagara était une collectivité frontalière. Nous avons à n'en pas douter toute une gamme de responsabilités en matière d'immigration, et il en est de même, évidemment, pour ce qui est des réfugiés qui traversent la frontière. Pouvez-vous nous dire ce que vous pensez des problèmes liés à ce défi en particulier?

M. Salvatore Sorrento: Monsieur Dykstra, avec votre permission, puis-je demander à ma collègue de répondre? Je n'ai pas l'expérience nécessaire, et nous avons la chance d'avoir avec nous aujourd'hui notre gérante des services d'établissement, qui est en poste depuis huit ans. Je pense qu'elle serait mieux placée pour répondre à votre question, monsieur.

M. Rick Dykstra: C'est parfait.

Je vous remercie, Anne Marie.

Mme Anne Marie Majtenyi (gérante, Services d'établissement, Folk Arts Council of St. Catharines Multicultural Centre): Compte tenu de la modeste taille de ma collectivité et de sa proximité à la frontière, je vois deux choses nettement distinctes dans votre question. Notre proximité à Fort Erie nous permet de voir un plus grand nombre de demandeurs d'asile à notre centre que la plupart d'entre vous dans vos centres respectifs. Cela nous occasionne quelques difficultés car, vous ne l'ignorez pas, nous ne recevons aucun soutien financier de la part du CIC pour nous occuper des demandeurs d'asile. Nous en recevons uniquement par rapport à notre travail auprès des réfugiés au sens de la Convention et des résidents permanents, et tout le reste.

Nous recevons bien une aide financière par le truchement du Programme d'aide à l'établissement des nouveaux arrivants du ministère des Affaires civiques et de l'Immigration de l'Ontario, mais nous éprouvons quand même des difficultés car près d'un tiers de notre clientèle se recrute chez les demandeurs d'asile, soit juste avant ou juste après leur audience de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié.

Cela mobilise à l'excès les modestes ressources de notre organisme, car les demandeurs d'asile ont besoin de services beaucoup plus poussés que les réfugiés au sens de la Convention et les nouveaux immigrants. En règle générale, ces derniers arrivent ici bien préparés et bien organisés et n'ont pas besoin de services aussi nombreux. Ils ont une bonne connaissance de l'anglais. Bon nombre d'entre eux ont même déjà un emploi assuré ici, alors ils sont beaucoup plus prêts à voler de leurs propres ailes que les demandeurs d'asile.

De plus, les demandeurs d'asile n'ont souvent ni connaissances linguistiques, ni connaissances de la culture d'accueil. Certains de nos clients n'ont pas la moindre scolarisation, même pas au niveau primaire. Travailler auprès d'eux est donc très exigeant.

Voilà qui répond à la première partie de la question.

Pour ce qui est de l'autre partie, qui porte sur les petites collectivités, et bien, 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 taille et aussi parce que nous nous consacrons presque tous aux services directs à notre clientèle.

Les organismes comme le nôtre, de taille modeste, auraient donc peut-être besoin d'un meilleur accès à des infrastructures. Je songe par exemple à l'accès à des consultants en mesure de nous aider à évaluer les programmes et à rendre compte de nos activités, comme cela est exigé des organismes recevant des fonds publics. À mon avis, tels sont les besoins des organismes de taille modeste.

Est-ce que cela répond à votre question, monsieur Dykstra?

• (1005)

M. Rick Dykstra: Oui, ce sera très utile. Je vous en remercie.

Tout récemment, à Niagara, nous avons annoncé un soutien financier à l'établissement dans la région. J'ai alors posé à ceux qui travaillent là la question suivante, qui s'adresse à vous mais aussi à tous.

Que pensez-vous du processus de demande d'aide à l'établissement? Est-il uniforme? Les choses avancent-elles rapidement? Que pourrions-nous faire pour l'améliorer de manière à le rendre très simple et direct?

Mme Anne Marie Majtenyi: Le processus nous paraît simple. À l'heure actuelle, nous recevons un soutien financier à long terme, sous forme de contrats de trois ans, donc à renouveler tous les trois ans. On ne nous impose pas d'exigences trop rigoureuses. Nous devons prouver que nous dispensons des services précieux, mais je ne trouve pas que c'est ardu. Le processus suit son cours à un rythme très raisonnable. Je n'ai donc pas la moindre réserve par rapport au processus de demande et d'attribution des subventions dans la région de l'Ontario.

Le président: Je vous remercie beaucoup.

Monsieur Bevilacqua.

L'hon. Maurizio Bevilacqua (Vaughan, Lib.): Je vous remercie beaucoup, monsieur le président.

Je tiens à remercier aussi tous les intervenants, tous les membres du groupe, des exposés qu'ils ont présentés.

Vous n'ignorez sans doute pas que notre comité vous a convoqués ici afin de se renseigner sur vos pratiques exemplaires étant donné votre compétence par rapport au sujet dont nous sommes saisis. Nous allons ensuite rédiger un rapport qui sera soumis au gouvernement. Vous comprenez sans doute là où je veux en venir. Il faut un peu de temps pour que les choses se mettent en place.

J' imagine bien qu'en recourant à des moyens technologiques, divers organismes qui s'occupent de l'établissement des immigrants et d'autres questions liées aux immigrants pourraient devenir des chefs de file et faire part aux autres de leurs pratiques exemplaires.

D'abord, existe-t-il un tel site? Existe-t-il un organisme susceptible de réunir tout cela — sur le plan matériel ou technologique — et où l'on pourrait mettre en commun les pratiques exemplaires? Vous

savez fort bien à quel point nous passons du temps à consulter Internet. Cela nous donne une excellente occasion de réunir nos ressources. Je n'ignore pas que vos ressources financières sont utilisées au maximum, mais je pense également que lorsque... Vous savez, nous au Parlement, il faut aussi que nous transformions un dollar en deux dollars, si vous suivez mon raisonnement. Nous devons compter sur l'effet multiplicateur. Or, à certains égards, la technologie nous permet de l'obtenir.

Je ne cherche pas ici à imposer encore d'autres activités à vos organismes déjà trop sollicités. Je n'ignore pas à quel point vous êtes occupés. Je sais fort bien aussi que vous devez vous occuper d'un grand nombre de personnes. Je me demandais seulement si votre groupe pourrait jouer un rôle de chef de file, créer ce genre de réseau d'information susceptible d'alléger bon nombre de vos difficultés puisqu'il mettrait en commun des pratiques exemplaires qui vous aideraient à améliorer votre rendement.

[Français]

M. Moussa Guene: Bien sûr, il faut se mettre au diapason de son époque. La technologie coûte cher. On a tous parlé du problème de sous-financement des organismes. Pour atteindre ce niveau, d'autres ressources sont nécessaires. Au Québec, la démarche est assez intéressante. Divers organismes font des représentations pour que des renseignements soient disponibles en amont. Un document intitulé « Apprendre le Québec » est offert en ligne. Une personne qui veut immigrer et s'installer au Québec y trouve toute l'information nécessaire, notamment en matière de logement et de compétences.

Par contre, il n'y a pas de numéro de téléphone: tout est sur Internet. Internet, c'est bien, mais tous les pays ne sont pas au même niveau que le Canada, qui a entre autres mis en oeuvre une politique visant à informatiser les familles. PROMIS est en train d'étudier un portail sur les bonnes pratiques, mais encore faut-il savoir ce que sont les bonnes pratiques. On fait affaire avec des personnes, et pour chacune d'entre elles, il faut adapter la pratique. 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'étranger.

Est-ce que c'est faisable? Peut-être en matière de sensibilisation et d'information. Quoi qu'il en soit, je crois davantage à cela qu'à l'adoption d'une pratique qui devrait être appliquée à tous les cas.

• (1010)

[Traduction]

L'hon. Maurizio Bevilacqua: Il faudrait peut-être que je sois un peu plus clair à cet égard. Je parlais des organismes.

Vous avez accès à Internet? Et bien, supposons que vous y ayez affiché quelque chose qui soit utile à M. Sorrento, ou vice-versa. C'est tout ce que je disais. Je ne veux pas lancer une grande révolution technologique ici. Ce que je propose est très simple.

Si vous avez une idée sur une question donnée, ou si vous avez réussi à résoudre un problème au moyen de ce modèle, vous diriez simplement « voilà, j'ai eu tel problème à résoudre, et voilà comment je l'ai résolu ». Ensuite, c'est aux gens qu'il revient de dire si cette solution est transposable ou non. Je ne cherche pas à... C'est pour cela que j'ai pris la peine de vous dire que je ne souhaite pas alourdir encore votre charge de travail; il ne s'agit vraiment que de quelques phrases.

Le président: S'il vous plaît, donnez une réponse très brève.

[Français]

M. Nouredine Belhocine: Je crois avoir compris le sens de votre question.

Effectivement, pour faire plus avec moins, il faut faire autrement, n'est-ce pas? Dans votre esprit, je crois que c'est bien cela. Il s'agit d'optimiser les ressources. 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. C'est bien le sens de votre question.

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. Y a-t-il des coûts intéressants? Pour nous, oui. 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 dommage. Toutefois, j'y vois une utilité, oui.

Le président: Merci, monsieur.

Madame Thi Lac.

Mme Ève-Mary Thaï Thi Lac (Saint-Hyacinthe—Bagot, BQ): Merci à tous et à toutes d'être ici, parmi nous, ce matin.

En fait, je suis contente de rencontrer des gens qui s'occupent justement de l'installation de nouveaux arrivants, tant au Québec que dans le reste du Canada. Vous savez que j'ai été parmi eux, il y a plusieurs années.

J'ai été élue en région, lors d'une élection partielle, et la plupart des questions des gens n'étaient pas par rapport au programme électoral de mon parti, mais bien par rapport à mes origines et à mon intégration au Québec. Vous avez raison de dire que les Québécois et les Québécoises veulent que les immigrants et les immigrantes s'intègrent à leur culture.

J'ai également été élue dans une période où l'on parlait beaucoup d'accommodements raisonnables et religieux, débats qui ont été très médiatisés. Je crois que depuis les dernières années, c'est peut-être un peu cela qui a suscité de la méfiance par rapport à des Québécois. Je n'appelle pas cela du racisme, mais plutôt certaines méfiances.

Monsieur Belhocine, vous avez parlé de l'apprentissage de langues chez les immigrants. J'aimerais savoir quelle proportion des immigrants apprennent l'anglais par rapport à la proportion des gens qui apprennent le français, dans votre établissement. Avez-vous des statistiques à cet égard?

• (1015)

M. Nouredine Belhocine: Honnêtement, je n'ai pas de statistiques fiables, précises en ma possession. Cependant, de façon intuitive, je pourrais vous dire qu'en raison de la disponibilité de l'offre au Québec, les gens ont tendance à apprendre le français d'abord, parce qu'ils vivent dans une société francophone. Seulement, ce n'est pas suffisant. Ils se rendent compte très vite que de le fait de connaître une seule langue est un sérieux handicap, au Québec et partout ailleurs.

L'offre de services pour l'apprentissage de l'anglais n'est pas disponible, au Québec, elle n'est pas financée publiquement. Dans notre organisme, on offre des cours d'anglais, mais c'est payant. C'est

pour M. et Mme Tout-le-Monde, y compris les immigrants, mais les gens doivent payer. Alors, évidemment, l'offre n'étant pas disponible, les gens ont tendance à aller naturellement vers l'apprentissage du français, puisque c'est financé publiquement.

Mme Ève-Mary Thaï Thi Lac: Monsieur Guene, vous avez parlé de la régionalisation, des gens qui quittent Montréal pour aller vers les banlieues.

M. Moussa Guene: Vers les régions: la banlieue ne fait pas partie de la régionalisation.

Mme Ève-Mary Thaï Thi Lac: D'accord. Ce sont des gens qui vont vers toutes les régions du Québec. Dans ma région, les gens chargés des immigrants et surtout des réfugiés forment un organisme qui s'appelle La Maison de la famille. Des jumelages sont faits avec des familles d'origine québécoise, des gens qui sont établis ici depuis plusieurs générations et qui, sans aller jusqu'à dire qu'ils les parrainent, aident les familles de nouveaux arrivants à s'installer dans la région.

Vous avez également parlé d'embauche des immigrants. On sait que les employeurs, dans la régions, trouvent les immigrants très compétents et surtout très vaillants. Il n'y a pas ce problème, dans notre région.

Toutefois, vous avez aussi parlé de la reconnaissance des diplômés. Avez-vous des statistiques qui démontrent combien cela peut prendre d'années pour qu'un médecin ou quelqu'un s'établissant ici puisse avoir une reconnaissance de diplôme, afin de pouvoir pratiquer son métier d'origine, le métier qu'il voudrait pratiquer?

M. Moussa Guene: En ce qui a trait à la reconnaissance des acquis, au Québec, on a fait de très grands pas. Actuellement, le gouvernement du Québec, surtout le ministère de l'Immigration, a signé des ententes avec au moins 17 associations corporatives. On a aussi ce qu'on appelle des *fast track*, des accès rapides aux ordres professionnels. Certains organismes de domaines spécifiques donnent des cours particulièrement dédiés à la préparation à l'examen des différents ordres professionnels. Cela aide. Cela peut prendre entre six mois et un an, parce que cela coûte cher et si on échoue à l'examen, il faut recommencer et payer de nouveau.

En ce qui concerne la régionalisation, dans les petits centres et les petites municipalités, parfois les gens peuvent même commencer à travailler. Certains employeurs les aident afin qu'ils aient suffisamment d'heures pour obtenir leur carte de compétence, ou après avoir réussi les examens de l'ordre. C'est parce que la pénurie de main-d'oeuvre est plus importante dans ces régions.

Le président: Merci.

[Traduction]

Nous allons maintenant passer à M. Young.

M. Terence Young (Oakville, PCC): Je vous remercie, monsieur le président.

Merci beaucoup à tous les participants de leur présence parmi nous aujourd'hui, surtout que certains sont venus de très loin. Nous vous en sommes très reconnaissants.

J'ai l'impression que le travail que vous effectuez en première ligne pour assimiler les nouveaux immigrants et les réfugiés est extrêmement précieux et rentable. Je vous en félicite donc.

Ma question s'adresse à Mme Majtenyi. J'aimerais poursuivre sur la lancée de M. Bevilacqua car je suis d'accord avec lui. Je suis quelque peu préoccupé lorsque j'entends dire que les organismes souhaitent embaucher des consultants. Or, comme nous avons pu l'observer dans le cas de cyberSanté Ontario, des consultants ont été embauchés et l'organisme a gaspillé 600 millions de dollars sans que cela ait amélioré le moins de la situation.

En revanche, le modèle fondé sur les pratiques exemplaires nous paraît une excellente idée, et à mon avis, il ne sera probablement pas nécessaire d'acquérir beaucoup de technologie. Est-ce qu'il ne serait pas possible de mettre en commun les pratiques exemplaires par courriel, par simple courriel, ou en tenant des réunions auxquelles assisteraient vos collègues et d'autres organismes, tous les mois ou quelque chose comme cela?

• (1020)

Mme Anne Marie Majtenyi: Nous aurions besoin d'aide lorsqu'il faut que nous nous conformions à l'exigence de présenter des rapports techniques. Le ministère pourrait s'en charger lui-même. Il pourrait, par exemple, nous aider à effectuer l'évaluation des programmes, à fixer des objectifs mesurables et à prendre diverses mesures de reddition de comptes. Dans certains cas, il faut certaines connaissances spécialisées. Je ne proposais certainement pas de recourir à des consultants de notre propre secteur. Il s'agirait de faire appel à ceux qui connaissent les aspects très spécialisés de l'administration des contrats et non de l'application de programmes. À mon avis, il est préférable de s'en remettre, pour l'application des programmes, au personnel chargé de ces programmes.

Pour ce qui est des pratiques exemplaires, des initiatives ont déjà été prises en ce sens. Ainsi, par exemple, l'OCASI, soit l'Ontario Council of Agencies Serving Immigrants, se soucie depuis longtemps de collaborer avec le secteur pour établir les normes de la plus haute qualité.

M. Terence Young: Il s'agit de normes relatives à l'administration ou à...

Mme Anne Marie Majtenyi: Non. Il s'agit de normes en matière de prestation de service. Je parle ici des pratiques exemplaires par rapport à la prestation de services.

M. Terence Young: Il s'agit donc du point de départ optimal, à mon avis.

Mme Anne Marie Majtenyi: Le Conseil canadien pour les réfugiés dispose également d'une excellente documentation sur les pratiques exemplaires sur son site Internet.

À mon avis, il y a deux choses ici. Sur le plan individuel, les organismes doivent inscrire les pratiques exemplaires dans leur manuel de politiques servant à la formation et à la supervision du personnel. Nous avons déjà ce genre de document au centre multiculturel. On y trouve des normes de service et des pratiques, que nous avons apprises, et qui sont à nos yeux exemplaires.

M. Terence Young: Je vous remercie beaucoup.

J'aimerais poser une autre question, cette fois-ci à Mme Shih.

Vous avez affirmé être venue au Canada en 1996 et avoir appris l'anglais. J'aimerais vous poser deux questions.

J'aimerais d'abord que vous me parliez des mesures de soutien dont vous avez bénéficié et qui vous ont vraiment aidée. Lesquelles vous ont été les plus utiles?

En second lieu, nous observons qu'assez peu de nouveaux arrivants profitent des services de formation linguistiques qu'on leur

offre. On s'imaginerait pourtant que tout le monde le souhaiterait. Pouvez-vous nous dire pourquoi c'est ainsi?

Enfin, que pouvez-vous nous dire au sujet de l'idée des coupons de formation linguistique qui permettraient aux gens de choisir un organisme d'établissement fournissant des services à proximité de leur logement ou mieux à même de répondre à leurs besoins sur le plan des horaires ou du calendrier pour leurs cours d'anglais ou de français?

Mme Sandy Shih: Je vous remercie de cette question.

D'abord, je répondrai à la partie qui porte sur la formation linguistique. Dans le cas de nos agences, je crois que cela dépend des différences culturelles. Par exemple, notre organisme à nous dispense toujours des cours d'anglais langue seconde le matin, car l'après-midi, passé 14 h 30, les parents doivent aller chercher leurs enfants à l'école.

Toutefois, certaines personnes ont besoin de cours du soir parce qu'elles travaillent le jour et parce que leur connaissance de l'anglais est bien rudimentaire. Je pense à des gens comme les Vietnamiens et les réfugiés karens, qui travaillent dans des exploitations de culture du champignon ou dans d'autres exploitations agricoles, ou encore dans des entreprises de construction. Ils n'ont simplement pas le temps d'étudier le jour.

Le programme ELSA est un programme gratuit d'enseignement de l'anglais langue seconde, mais les cours sont toujours offerts le matin. Je connais aussi des Karens qui se sont inscrits aux cours d'anglais langue seconde du programme ELSA donnés le soir, mais qui n'y assistent pas parce qu'ils travaillent tout le jour et qu'après leur repas du soir, ils sont trop fatigués pour y aller.

M. Terence Young: Oui, bien sûr. Je vous remercie beaucoup.

Est-ce que quelqu'un a des observations à faire au sujet du nouveau guide de la citoyenneté? D'abord, l'avez-vous vu? Est-ce que quelqu'un veut faire quelques observations à son sujet?

Mme Sandy Shih: Je ne l'ai pas encore vu, mais j'en ai entendu parler à la télévision.

En fait, nous offrons des cours d'initiation à la citoyenneté en mandarin pour aider les nouveaux immigrants à réussir leur examen de citoyenneté. Si nous recevons le nouveau guide, nous ajouterons certaines de ses parties à notre cours de citoyenneté donné en mandarin.

Le président: Je vous remercie.

La dernière question sera posée par Mme Grewal.

Mme Nina Grewal (Fleetwood—Port Kells, PCC): Merci, monsieur le président.

Je tiens à vous remercier pour l'excellent travail que vous accomplissez dans votre milieu. Vous n'ignorez pas que j'ai peu de temps à ma disposition, mais ma question sera brève afin que vous puissiez y répondre.

Comment vous y prenez-vous pour enseigner l'anglais aux nouveaux Canadiens?

M. Paul Mulangu: Pour ce qui est de l'enseignement de l'anglais en Colombie-Britannique, je dois d'abord vous dire que des familles nombreuses viennent s'établir ici. Il peut s'agir d'une mère célibataire qui a sept enfants. Si la garde des enfants n'est pas assurée sur place, il est difficile pour ces mères de fréquenter l'école. C'est pourquoi nous faisons la promotion des activités sportives. La mère apprend l'anglais, et les enfants apprennent aussi quelque chose. On facilite ainsi l'intégration des mères. Si l'on n'offre pas de services du genre, il est difficile pour bien des gens d'aller à leurs cours d'anglais.

Par ailleurs, en Colombie-Britannique, beaucoup d'emplois ont un caractère ethnique. Certaines personnes, par exemple, apprennent le chinois pour travailler plus facilement dans leur collectivité, mais il devient cependant plus difficile, pour elles, d'apprendre l'anglais.

J'ajouterai que, dans ma province, bien des cours, comme celui auquel j'ai assisté au Vancouver Citizenship Council, le VCC, réunissent des gens de diverses provenances. Il y a notamment des immigrants africains qui parlent le français et qui se débrouillent très bien en anglais parlé, sans toutefois le comprendre. Ils peuvent parler et décoder l'anglais, mais ils ne le comprennent pas. En revanche, des Chinois titulaires d'un doctorat peuvent écrire l'anglais, mais ils ne le parlent pas.

On met donc tous ces gens dans la même classe, et on leur dit à la fin du cours, « bon, vous passez ». Beaucoup d'Africains ont réussi apparemment le cours, mais ils ne peuvent ni décoder, ni comprendre l'anglais. C'est pourquoi nous croyons qu'il est préférable de réunir, dans une même classe, des personnes du même niveau.

Un autre problème vient du fait que les cours d'anglais langue seconde comptent quatre niveaux seulement. Or, certains immigrants atteignent déjà le niveau quatre en anglais parlé, mais ils n'atteignent pas le même niveau en anglais écrit. Ils ne peuvent donc pas suivre les cours en question.

• (1025)

[Français]

M. Moussa Guene: Ce que vous dites s'applique aussi un peu au plan technologique. En ce qui concerne la francisation, au Québec, on a maintenant élaboré des cours via Internet. Les gens ont des professeurs du ministère de l'Éducation. Ils peuvent apprendre, même à partir de leur pays. En Nouvelle-Écosse aussi, cela se fait. C'est un exemple de la mondialisation des services. Plutôt que les gens se déplacent, à cause de la distance, les cours sont offerts par téléconférence ou webconférence. Ce sont aussi de nouvelles technologies qu'on met en oeuvre pour couper des dépenses, pour qu'un dollar compte pour deux et en plus, afin de donner un accès individuel et personnalisé. Ce sont de nouvelles façons de faire qui sont utilisées et qui, de plus en plus, seront mises de l'avant.

Merci. Je voulais apporter ce complément d'information.

Soeur Andrée Ménard: J'ai aussi quelque chose à dire. Au Québec, des gens de différentes nationalités, de différentes cultures sont tous évalués au même niveau, dans des classes de même niveau. C'est important, cela fait vraiment la différence. On est organisé en réseau aussi. Par exemple, dans notre quartier, ceux qui donnent des cours de français s'organisent pour ne pas offrir des cours de même niveau mais selon les besoins. On répond aux besoins, on se rencontre à chaque session et on offre des cours, toujours en lien avec quelqu'un du ministère. La différence, c'est qu'on est en réseau, on sait où cela se donne pour répondre aux besoins, et tous sont évalués. Ils sont de différentes ethnies, de différentes cultures, mais ils sont du même niveau.

M. Moussa Guene: En région, parfois, il y a des classes à plusieurs niveaux.

[Traduction]

Le président: Très rapidement, madame Majtenyi.

Mme Anne Marie Majtenyi: Très rapidement. Le Cours de langue pour les immigrants au Canada, le CLIC, qui relève de CIC, est un programme très structuré. Dans chaque ville ou région, un évaluateur établit le niveau de l'étudiant qui veut s'inscrire.

Le cours compte sept niveaux, pour lesquels il y a un programme bien établi. Il faut remplir certains critères pour passer d'un niveau à l'autre. Des tests sont administrés régulièrement. Le CLIC est un programme très efficace et structuré. Je tenais à le préciser.

Le président: Très rapidement, monsieur.

M. Salvatore Sorrento: Nous avons aussi établi un lien avec le conseil scolaire local. Le conseil donne des cours d'anglais langue seconde dans notre centre et dans le cadre de nos programmes d'accueil et d'accueil jeunesse. Les nouveaux arrivants ont l'occasion de pratiquer leur anglais avec d'autres nouveaux arrivants et un bénévole. C'est une autre façon de faire.

Merci, monsieur le président.

• (1030)

Le président: Merci à vous tous d'être venus aujourd'hui. Vos commentaires ont été très instructifs et ils nous éclaireront dans l'examen de ce dossier.

Ceci met fin à cette partie de notre séance. Merci encore une fois.

Madame Chow, vous souhaitez présenter deux motions. Allons-y sans plus tarder, en commençant par la première, s'il vous plaît.

Mme Olivia Chow: Monsieur le président, pour gagner du temps, je peux présenter les deux motions tout de suite.

Le président: D'accord.

Mme Chow a la parole.

Allez-y, madame Chow.

Nous ferons de notre mieux.

Mme Olivia Chow: Bon. Je les présente l'une après l'autre.

Le président: Si vous ne les avez pas en main, vous les ferez adopter...

Mme Olivia Chow: Ce n'est pas un problème. Elles sont à l'ordre du jour depuis un bon bout de temps...

Le président: C'est très bien. Vous avez été très patiente.

Mme Olivia Chow: C'est vrai.

La première consiste en un plan d'action relativement à tous les rapports généraux. Nous pouvons la mettre aux voix sans plus tarder.

Le président: Tous ceux qui sont pour?

(La motion est adoptée [Voir le *Procès-verbal*])

Le président: La motion suivante, s'il vous plaît.

Mme Olivia Chow: Merci.

La deuxième motion concerne, bien entendu, les temps d'attente.

Le président: La motion est proposée. Tous ceux qui sont pour?

(La motion est adoptée [Voir le *Procès-verbal*])

Le président: Félicitations, madame Chow.

La séance est levée.

POSTE  MAIL

Société canadienne des postes / Canada Post Corporation

Port payé

Postage paid

Poste-lettre

Lettermail

**1782711
Ottawa**

*En cas de non-livraison,
retourner cette COUVERTURE SEULEMENT à :
Les Éditions et Services de dépôt
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
Ottawa (Ontario) K1A 0S5*

*If undelivered, return COVER ONLY to:
Publishing and Depository Services
Public Works and Government Services Canada
Ottawa, Ontario K1A 0S5*

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>

Published under the authority of the Speaker of
the House of Commons

SPEAKER'S PERMISSION

Reproduction of the proceedings of the House of Commons and its Committees, in whole or in part and in any medium, is hereby permitted provided that the reproduction is accurate and is not presented as official. This permission does not extend to reproduction, distribution or use for commercial purpose of financial gain. Reproduction or use outside this permission or without authorization may be treated as copyright infringement in accordance with the *Copyright Act*. Authorization may be obtained on written application to the Office of the Speaker of the House of Commons.

Reproduction in accordance with this permission does not constitute publication under the authority of the House of Commons. The absolute privilege that applies to the proceedings of the House of Commons does not extend to these permitted reproductions. Where a reproduction includes briefs to a Committee of the House of Commons, authorization for reproduction may be required from the authors in accordance with the *Copyright Act*.

Nothing in this permission abrogates or derogates from the privileges, powers, immunities and rights of the House of Commons and its Committees. For greater certainty, this permission does not affect the prohibition against impeaching or questioning the proceedings of the House of Commons in courts or otherwise. The House of Commons retains the right and privilege to find users in contempt of Parliament if a reproduction or use is not in accordance with this permission.

Additional copies may be obtained from: Publishing and Depository Services
Public Works and Government Services Canada
Ottawa, Ontario K1A 0S5
Telephone: 613-941-5995 or 1-800-635-7943
Fax: 613-954-5779 or 1-800-565-7757
publications@tpsgc-pwgsc.gc.ca
<http://publications.gc.ca>

Also available on the Parliament of Canada Web Site at the following address: <http://www.parl.gc.ca>