



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

AMÉLIORER LES SERVICES D'ÉTABLISSEMENT AU CANADA

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

Nick Whalen, président

JUIN 2019
42^e LÉGISLATURE, 1^{re} SESSION

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

PERMISSION DU PRÉSIDENT

Les délibérations de la Chambre des communes et de ses comités sont mises à la disposition du public pour mieux le renseigner. La Chambre conserve néanmoins son privilège parlementaire de contrôler la publication et la diffusion des délibérations et elle possède tous les droits d'auteur sur celles-ci.

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.

Aussi disponible sur le site Web de la Chambre des communes à l'adresse suivante : www.noscommunes.ca

**AMÉLIORER LES SERVICES D'ÉTABLISSEMENT
AU CANADA**

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

**Le président
Nick Whalen**

JUIN 2019

42^e LÉGISLATURE, 1^{re} SESSION

AVIS AU LECTEUR

Rapports de comités présentés à la Chambre des communes

C'est en déposant un rapport à la Chambre des communes qu'un comité rend publiques ses conclusions et recommandations sur un sujet particulier. Les rapports de fond portant sur une question particulière contiennent un sommaire des témoignages entendus, les recommandations formulées par le comité et les motifs à l'appui de ces recommandations.

COMITÉ PERMANENT DE LA CITOYENNETÉ ET DE L'IMMIGRATION

PRÉSIDENT

Nick Whalen

VICE-PRÉSIDENTES

L'hon. Michelle Rempel

Jenny Kwan

MEMBRES

Ramez Ayoub

Matt DeCoursey (Secrétaire parlementaire — Membre sans droit de vote)

Larry Maguire

Randeep Sarai

Francis Scarpaleggia

Marwan Tabbara

David Tilson

Salma Zahid

AUTRES DÉPUTÉS QUI ONT PARTICIPÉ

Larry Bagnell

Frank Baylis

Sylvie Boucher

Bill Casey

Sean Casey

Sukh Dhaliwal

Garnett Genuis

Jacques Gourde

Gudie Hutchings

Matt Jeneroux

Hélène Laverdière

Karen McCrimmon

Anne Minh-Thu Quach

Alexander Nuttall

Robert Oliphant

Kevin Waugh

GREFFIÈRE DU COMITÉ

Evelyn Lukyniuk

BIBLIOTHÈQUE DU PARLEMENT

Service d'information et de recherche parlementaires

Julie Béchard, analyste

Isabelle Lafontaine-Émond, analyste

LE COMITÉ PERMANENT DE LA CITOYENNETÉ ET DE L'IMMIGRATION

a l'honneur de présenter son

VINGT-SIXIÈME RAPPORT

Conformément au mandat que lui confère l'article 108(2) du Règlement le Comité a étudié les services d'intégration à l'échelle du Canada et a convenu de faire rapport de ce qui suit :

TABLE DES MATIÈRES

| | |
|--|----|
| RÉSUMÉ..... | 1 |
| LISTE DES RECOMMANDATIONS..... | 5 |
| AMÉLIORER LES SERVICES D'ÉTABLISSEMENT AU CANADA | 7 |
| INTRODUCTION | 7 |
| CONTEXTE : LES SERVICES D'ÉTABLISSEMENT AU CANADA | 9 |
| Survol du Programme d'établissement..... | 9 |
| Portrait de l'intégration des nouveaux arrivants..... | 12 |
| Le financement des services d'établissement | 13 |
| LES SERVICES ET LES BESOINS DES NOUVEAUX ARRIVANTS | 15 |
| Services pré-arrivée | 15 |
| Résidents permanents de la catégorie économique ou du regroupement familial | 15 |
| Observations et recommandation | 17 |
| Réfugiés réinstallés..... | 17 |
| Formation linguistique..... | 18 |
| Évaluations..... | 18 |
| Types de formation linguistique..... | 19 |
| Obstacles à la formation linguistique | 22 |
| Observations et recommandations | 23 |
| Services liés à l'emploi..... | 24 |
| Observations et recommandations | 25 |
| Services d'interprétation | 26 |
| Observations et recommandation | 26 |

| | |
|---|-----------|
| Soutien en santé mentale | 27 |
| Observations et recommandation | 28 |
| DES SERVICES SPÉCIFIQUES POUR LES PLUS VULNÉRABLES | 29 |
| Favoriser l'intégration des femmes..... | 29 |
| Pratiques exemplaires..... | 31 |
| New Circles Community Services : Un magasin qui ouvre plusieurs portes | 31 |
| L'Afghan Women's Organization: Une approche graduelle..... | 31 |
| The Neighbourhood Organization: Un soutien à l'entrepreneuriat | 32 |
| COSTI Immigrant Services : Les femmes de courage | 32 |
| Les YWCA : une approche intersectionnelle basée sur le genre | 33 |
| Soutenir les jeunes | 33 |
| L'apprentissage de la langue..... | 33 |
| Les travailleurs d'établissement dans les écoles..... | 34 |
| Pratiques novatrices de soutien des jeunes..... | 35 |
| Frog Hollow Neighbourhood House : L'entrepreneuriat social | 35 |
| Les Ateliers de photographie Fredric Roberts..... | 35 |
| Les Clubs des garçons et des filles | 36 |
| La communauté LGBTQ2 | 36 |
| Observations et recommandations..... | 37 |
| ÉLARGIR LES CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ DES CLIENTS | 39 |
| L'ÉTABLISSEMENT EN MILIEU RURAL | 43 |
| Programme pilote d'immigration dans les communautés rurales et du Nord et Appel de propositions 2019 | 43 |
| Défis liés à l'établissement en milieu rural..... | 44 |
| Le manque de transport et de logement | 45 |
| Le manque de services linguistiques | 45 |

| | |
|---|-----------|
| L'importance des bénévoles – et leurs limites | 45 |
| Les services d'établissement itinérants : Une pratique exemplaire | 46 |
| L'importance de l'intégration sociale | 47 |
| Le recours à des outils technologiques | 47 |
| Observations et recommandations..... | 49 |
| L'ÉTABLISSEMENT DANS LES COMMUNAUTÉS FRANCOPHONES EN SITUATION MINORITAIRE | 51 |
| Observations et recommandation..... | 52 |
| FAVORISER L'INTÉGRATION DES NOUVEAUX ARRIVANTS PAR LA SOCIÉTÉ CANADIENNE | 53 |
| Observations et recommandation..... | 53 |
| L'IMPORTANCE D'UN FINANCEMENT STABLE ET PRÉVISIBLE | 55 |
| Observations et recommandations..... | 56 |
| L'ÉVALUATION DES SERVICES D'ÉTABLISSEMENT..... | 57 |
| Observations et recommandation..... | 59 |
| ANNEXE A : LISTE DES TÉMOINS..... | 61 |
| ANNEXE B : LISTE DES MÉMOIRES | 67 |
| DEMANDE DE RÉPONSE DU GOUVERNEMENT | 69 |
| OPINION COMPLÉMENTAIRE DU PARTI CONSERVATEUR DU CANADA | 71 |
| OPINION DISSIDENTE DU NOUVEAU PARTI DÉMOCRATIQUE DU CANADA..... | 79 |

RÉSUMÉ

Chaque jour, de nouveaux arrivants aux parcours différents arrivent au Canada. Les services d'établissement permettent aux immigrants d'intégrer la société canadienne : ils les aident à commencer leur vie au Canada armés de bons renseignements et du soutien nécessaire pour assurer leur réussite et les aider à se sentir chez eux.

De janvier à mai 2019, le Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration de la Chambre des communes a étudié l'état des services d'établissement pour déterminer comment ils pouvaient être améliorés. Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC) a recours aux employeurs, aux parrains et aux organismes de services d'établissement afin de fournir les services d'établissement en son nom. Le Programme d'établissement est le plus important programme d'IRCC, et plus de 500 organismes obtiennent du financement pour offrir des services d'établissement. La diversité des besoins des nouveaux arrivants se reflète dans les types de services offerts, comme de la formation linguistique, des services liés à l'emploi et des services de soutien en santé mentale.

Le présent rapport est divisé en neuf parties. La première partie donne un aperçu des services d'établissement et de leur financement.

La deuxième partie résume les services les plus communs offerts aux nouveaux arrivants admissibles. Les services offerts avant l'arrivée permettent de renseigner les nouveaux arrivants avant leur départ de manière à adapter leurs attentes et à les mettre en contact avec des réseaux d'employeurs. Il existe en outre différents types de formation linguistique pour aider les nouveaux arrivants à intégrer le marché du travail ou à obtenir la citoyenneté canadienne. Les services liés à l'emploi sont variés, comme le mentorat ou le réseautage.

La troisième partie fait la description des services spécialisés offerts plus précisément aux populations vulnérables, comme les femmes et les jeunes. Pour mieux aider les populations vulnérables, des organismes ont trouvé des solutions, dont le présent rapport fait état.

La quatrième partie porte sur la façon dont les critères d'admissibilité peuvent restreindre l'accès aux services d'établissement.

La cinquième partie se penche sur les services d'établissement dans les régions rurales. L'immigration au Canada a généralement été avantageuse pour les régions urbaines, mais, aujourd'hui, les collectivités rurales cherchent à attirer à long terme les nouveaux arrivants. Le soutien aux régions rurales est souvent lacunaire, et des solutions adaptées sont nécessaires.

La sixième partie décrit les services d'établissement dans les communautés francophones en situation minoritaire à l'extérieur du Québec et les défis d'offrir l'ensemble des services en français aux nouveaux arrivants qui sont en droit de recevoir ces services dans leur langue officielle.

La septième partie identifie comment les communautés accueillantes et les efforts pour lutter contre le racisme ont une certaine influence sur l'intégration réussie des nouveaux arrivants.

La huitième partie porte sur les modèles de financement pour les organismes qui fournissent des services d'établissement, et le désir exprimé pour un financement pluriannuel stable et fiable.

Finalement, la neuvième partie présente brièvement l'évaluation officielle du rendement des services d'établissement qu'IRCC a effectué en mai 2017, et comment les ententes entre IRCC et les fournisseurs de service définissent les résultats attendus.

Les services d'établissement ont été et continueront à être développés localement pour répondre à des objectifs nationaux. De plus en plus, on reconnaît que même si les meilleures pratiques peuvent être partagées afin de les évaluer, les programmes devront toujours être adaptés pour refléter les ressources disponibles dans la communauté, les soutiens aux niveaux provincial et territorial, ainsi que les capacités de chaque organisation locale. Sans un financement stable et fiable, il n'est pas possible pour les organismes de services d'établissements de développer entièrement leurs programmes et de garder leurs employés. Le gouvernement fédéral a donc un rôle à jouer, en collaboration avec les acteurs clés, pour établir les normes nationales et les priorités, établir des enveloppes pluriannuelles de financement, et faciliter la conception spécifique de programmes d'établissement qui prennent en compte les réalités locales.

Ce rapport soulève des mesures que le gouvernement fédéral peut prendre pour améliorer les services d'établissement dans les différentes communautés à travers le Canada, y compris en milieu rural, et propose certaines initiatives sur la scène internationale. Le comité recommande que les pratiques exemplaires canadiennes en matière de services d'établissement soient partagées avec d'autres pays dans le cadre du Pacte mondial pour la migration et du Pacte mondial sur les réfugiés. Le comité souligne également la nécessité de mieux coordonner les services d'interprétation en collaboration avec tous les paliers gouvernementaux au Canada. De plus, les services d'établissement mobiles et l'accès aux outils numériques doivent être accrus dans les milieux ruraux et éloignés, afin d'aider ces communautés dans leurs efforts pour attirer et garder les nouveaux arrivants.

LISTE DES RECOMMANDATIONS

À l'issue de leurs délibérations, les comités peuvent faire des recommandations à la Chambre des communes ou au gouvernement et les inclure dans leurs rapports. Les recommandations relatives à la présente étude se trouvent énumérées ci-après.

Partager les pratiques exemplaires en matière de services d'établissement avec la communauté internationale

Recommandation 1

Considérant le leadership et l'expertise du Canada en matière d'établissement et d'intégration des nouveaux arrivants, que le gouvernement du Canada recherche des occasions de partager ses meilleures pratiques dans le secteur de l'établissement avec d'autres pays, y compris dans le cadre des forums créés par le Pacte mondial sur les migrations et le Pacte mondial sur les réfugiés. 12

Promotion des services pré-arrivée

Recommandation 2

Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada examine comment accroître le recours aux services pré-arrivée, y compris en améliorant l'information fournie aux clients en y précisant en quoi les services pré-arrivée peuvent améliorer ou faciliter leur établissement. 17

Maintien du financement des différentes méthodes de l'apprentissage des langues

Recommandation 3

Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada continue à raccourcir les temps d'attente pour les cours de langue et à financer des services linguistiques variés, y compris des outils linguistiques informatiques, afin de répondre aux différents besoins des nouveaux arrivants, incluant ceux liés aux compétences linguistiques et à l'alphabétisation dans leur première langue officielle. 23

Accroissement des services de garde d'enfants

Recommandation 4

Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada collabore avec les provinces, les territoires, les municipalités et les autres parties prenantes afin d'accroître les services de garde d'enfants, de sorte que les nouveaux arrivants ayant de jeunes enfants puissent avoir accès aux services d'établissement, y compris la formation linguistique. 24

Soutien aux programmes qui offrent de la formation et des placements en emploi

Recommandation 5

Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada continue à soutenir et à encourager l'innovation dans les services d'établissement, y compris les programmes de formation et de placement en emploi offerts en collaboration avec des employeurs et des associations du milieu de l'industrie. 26

Amélioration de l'accès aux services d'interprétation

Recommandation 6

Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada collabore avec les provinces, les territoires, les municipalités et les autres parties prenantes, pour mieux coordonner la disponibilité des services d'interprétation afin que les nouveaux arrivants aient véritablement accès aux services sociaux fournis par les provinces et les municipalités, y compris les soins en santé mentale. 27

Lutte contre la stigmatisation du recours au soutien en santé mentale

Recommandation 7

Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada travaille de concert avec les fournisseurs de services d'établissement pour sensibiliser les nouveaux arrivants aux soutiens en santé mentale disponibles dans leur communauté et pour fournir des renseignements à ce sujet de manière encourageante et culturellement adaptée qui précise que le recours à ces soins est tout à fait acceptable dans la société canadienne et devrait être déstigmatisé. 28

Financement d'initiatives répondant aux besoins spécifiques des groupes vulnérables

Recommandation 8

Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada continue d'accroître l'offre d'initiatives conçues de façon à répondre aux besoins spécifiques réels des groupes vulnérables, incluant les femmes, les personnes LGBTQ2 et les jeunes, afin de favoriser le succès de leur intégration. 37

Élargissement de la présence des travailleurs de l'établissement dans les écoles

Recommandation 9

Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada continue de soutenir et d'élargir le programme des travailleurs de l'établissement dans les écoles, en se concentrant sur les endroits où l'on trouve de fortes concentrations de jeunes nouveaux arrivants vulnérables, afin de soutenir ces jeunes et leurs familles. 37

Attirer et garder les nouveaux arrivants dans les petites communautés

Recommandation 10

Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada accroisse l'offre des services d'établissement mobiles et l'accès aux outils numériques dans les communautés rurales et éloignées, afin de fournir des services aux clients directement là où ils s'établissent, en vue d'encourager les nouveaux arrivants à s'établir et à demeurer dans les petites communautés. 49

Appuyer l'innovation et le partage des pratiques exemplaires au Canada

Recommandation 11

Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada appuie l'écosystème des organismes fournisseurs de services d'établissement, en continuant de favoriser les opportunités d'innovation et le partage des pratiques exemplaires parmi les organismes sur le terrain à travers le Canada. 49

Veiller à la qualité et à l'efficacité des services d'établissement en français

Recommandation 12

Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada s'assure de la qualité et de l'efficacité de la prestation des services d'établissement en français dans les communautés francophones en situation minoritaire. 52

Initiatives de promotion de la diversité culturelle et de lutte au racisme

Recommandation 13

Que le gouvernement du Canada continue de développer des initiatives de promotion de la diversité culturelle et de lutte contre le racisme en vue de faciliter l'intégration des nouveaux arrivants. 54

Un mode de financement prévisible, stable et à long terme pour les organismes fournisseurs de services

Recommandation 14

Que le gouvernement du Canada offre un financement prévisible, stable et pluriannuel aux organisations qui ont su démontrer leur efficacité en matière de prestation de services d'établissement, afin de mieux appuyer leur planification à long terme et la continuité de leurs services. 56

Un financement du Programme d'établissement proportionnel aux niveaux d'immigration

Recommandation 15

Que le gouvernement du Canada maintienne le financement du Programme d'établissement à l'échelle des niveaux d'immigration. 56

Développer des indicateurs de rendement plus efficaces pour mesurer les résultats en matière d'établissement

Recommandation 16

Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada continue de collaborer avec tous les ordres de gouvernement et les autres parties prenantes, y compris les partenariats locaux d'immigration, afin d'élaborer des indicateurs de rendement plus efficaces en matière de résultats des services d'établissement, qui tiennent compte des besoins spécifiques des clients. 59



AMÉLIORER LES SERVICES D'ÉTABLISSEMENT AU CANADA

INTRODUCTION

Chaque année, le Canada accueille plus de 300 000 immigrants. Cela inclut les personnes issues de l'immigration économique, du regroupement familial et les réfugiés et personnes protégées. À compter de 2021, le gouvernement prévoit accueillir annuellement un nombre d'immigrants équivalent à 1 % de la population canadienne totale¹. Pour ces nouveaux arrivants, il est essentiel d'obtenir du soutien afin de surmonter les obstacles liés à leur arrivée au Canada et de connaître une intégration positive à leur nouveau pays.

Conscient de ce besoin fondamental, le 6 février 2018, le Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration de la Chambre des communes (le Comité) a convenu d'entreprendre une étude sur les services d'établissement offerts aux nouveaux arrivants². De janvier 2019 à mai 2019, le Comité a entendu 52 témoins et reçu cinq mémoires à ce sujet. Les membres du Comité tiennent à remercier sincèrement tous ceux qui ont pris le temps d'apporter leur contribution à cette importante étude.

Le présent rapport examine les services d'établissement offerts en lien avec les besoins des nouveaux arrivants et les services spécifiques nécessaires pour soutenir les plus vulnérables d'entre eux. Il s'intéresse ensuite aux critères d'admissibilité des clients, puis aux réalités propres à l'établissement en milieu rural et dans les communautés francophones minoritaires. Puis, il présente des observations sur le rôle de la société canadienne dans l'intégration des nouveaux arrivants. Subséquemment, le rapport se penche sur le financement des organismes fournisseurs de services et se clôt par un survol de l'évaluation des services d'établissement.

1 Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC), *Plan pluriannuel des niveaux d'immigration de 2019-2021*, 31 octobre 2018.

2 Chambre des communes, Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration (CIMM), *Procès-verbal*, 1^{re} session, 42^e législature, 6 février 2018.



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

Les témoignages entendus abordent une grande variété de services offerts à la grandeur du pays, tant dans les grandes villes que dans les banlieues, les petites villes et les régions rurales et éloignées. Ce rapport pourrait être une ressource utile aux collectivités qui cherchent de nouvelles façons d'aider les nouveaux arrivants à s'intégrer.

CONTEXTE : LES SERVICES D'ÉTABLISSEMENT AU CANADA

SURVOL DU PROGRAMME D'ÉTABLISSEMENT

Le Programme d'établissement d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC) vise à « faciliter l'établissement et l'intégration des nouveaux arrivants afin de leur permettre de participer et de contribuer aux divers aspects de la vie au Canada³ ». IRCC procède à des appels de propositions à l'issue desquels le ministère conclut des ententes de financement avec les organisations dont les propositions ont été sélectionnées, afin qu'elles fournissent des services d'établissement aux nouveaux arrivants. Différents types d'organisations sont admissibles à faire la prestation de services d'établissement, soit :

- les organismes à but non lucratif;
- les établissements d'enseignement (y compris les conseils, districts et divisions scolaires);
- les gouvernements provinciaux et territoriaux ou les administrations municipales;
- les organisations internationales;
- les entreprises (par exemple, les employeurs qui embauchent de nouveaux arrivants, les écoles de langue privées, etc.);
- les particuliers⁴.

Il y a cinq types de services d'établissement financés par IRCC :

- l'évaluation des besoins et l'aiguillage;
- l'information et l'orientation;

3 IRCC, *Évaluation du Programme d'établissement*, novembre 2017, p. vi.

4 IRCC, *Demandeurs admissibles, Directives relatives à l'appel de propositions 2019 relatif au financement du Programme d'établissement et du Programme d'aide à la réinstallation*.



- la formation linguistique et le perfectionnement des compétences;
- les services liés à l'emploi;
- le réseautage communautaire⁵.

L'évaluation des besoins et l'aiguillage comprennent une évaluation globale de la personne, l'élaboration d'un plan d'établissement personnalisé, un aiguillage vers les services offerts dans la communauté dans différents domaines pour faciliter son intégration, ainsi que des suivis au fil du temps.

Les services d'information et d'orientation offrent de l'information sur divers sujets importants pour l'établissement tels que le logement, les soins de santé, les finances et le système juridique, en ligne, sur papier, ou en personne⁶.

La formation linguistique et le perfectionnement des compétences comprennent l'évaluation de classement et des cours d'anglais ou de français langue seconde.

Les services liés à l'emploi incluent l'aide à la recherche d'emploi, le développement de l'employabilité (y compris des compétences essentielles), un soutien pour la reconnaissance des titres de compétences ou l'obtention d'un permis d'exercice, des occasions d'acquérir de l'expérience au Canada et du mentorat et du réseautage professionnels.

Finalement, le réseautage communautaire englobe les initiatives qui permettent de jeter des ponts entre la communauté d'accueil et les nouveaux arrivants et qui favorisent leur intégration sociale⁷.

Le Programme d'établissement finance également six types de services de soutien pour faciliter l'accès aux services d'établissement :

5 IRCC, [Financement, Partenaires et Fournisseurs de services](#).

6 Le Comité a appris qu'on encourage les nouveaux arrivants à s'inscrire au programme de l'Allocation canadienne pour enfants. CIMM, [Témoignages](#), 10 avril 2019, 1545 (Dustin Mymko, agent de développement communautaire et d'installation, Cartwright Killarney Boissevain Settlement Services, Roblin-Cartwright Community Development Corporation). Un témoin a indiqué que le programme de l'Allocation canadienne pour enfants a aidé de nouveaux arrivants à payer leur loyer dans les régions où le coût du logement est une préoccupation. CIMM, [Témoignages](#), 1^{er} mai 2019, 1610 (Mario Calla, directeur exécutif, COSTI Immigrant Services).

7 IRCC, [Directives relatives à l'appel de propositions 2019 relatif au financement du Programme d'établissement et du Programme d'aide à la réinstallation](#).

- les services de garde pour les enfants de nouveaux arrivants;
- le soutien au transport;
- la traduction;
- l'interprétation;
- le soutien pour les personnes handicapées;
- le counseling en cas de crise⁸.

Les services d'établissement financés par IRCC sont offerts aux immigrants et réfugiés ayant un statut de résidence permanente ainsi qu'à leur conjoint et leurs enfants. Les résidents temporaires, comme les étudiants internationaux et les travailleurs étrangers temporaires, n'ont pas accès à ces services, ni les demandeurs d'asile. Les personnes cessent également d'être admissibles une fois qu'elles ont obtenu la citoyenneté canadienne.

En plus des services d'établissement offerts après l'arrivée au Canada, certaines organisations sont financées par IRCC pour offrir ces services pré-arrivée, alors que les immigrants sont encore à l'étranger. Ces services pré-arrivée sont uniquement fournis aux demandeurs de la résidence permanente qui se trouvent à l'extérieur du Canada et qui détiennent les documents nécessaires⁹.

Aussi, des services d'établissement indirects sont financés par le programme, parmi lesquels on retrouve les partenariats locaux d'immigration (PLI) et les réseaux en immigration francophone (RIF) (qui desservent les communautés francophones hors Québec). Ceux-ci ont été créés afin d'améliorer la coordination des services d'établissement et d'intégration des immigrants et ne fournissent pas de services directs aux nouveaux arrivants¹⁰.

8 IRCC, *Évaluation du Programme d'établissement*, novembre 2017, p. vi.

9 Ces documents comprennent « une lettre d'invitation d'IRCC à obtenir des services préalables à l'arrivée, une lettre de confirmation de la résidence permanente (CRP), une lettre demandant votre passeport qui indique la délivrance d'un visa de résident permanent, une demande d'IRCC exigeant qu'un demandeur de la résidence permanente subisse l'examen médical, un visa de résident permanent pour entrée unique, une lettre [...] invitant [le nouvel arrivant] à récupérer [son] visa de résident permanent ». Gouvernement du Canada, *Obtenez de l'aide avant votre arrivée au Canada – Services offerts avant l'arrivée*, 15 janvier 2019.

10 Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada [IRCC], *Évaluation du Programme d'établissement*, novembre 2017, p. 44.



Plus d'un témoin a souligné que le système canadien de services d'établissement pour les nouveaux arrivants est considéré sur la scène internationale comme un modèle ayant fait ses preuves¹¹. Son succès a été notamment attribué à la collaboration et à la coordination entre les différents ordres de gouvernement et le réseau des fournisseurs de services¹². David Manicom, sous-ministre adjoint à IRCC a fait les remarques suivantes :

Je pense que notre modèle de planification concertée avec les provinces, qui mise sur les fournisseurs de services locaux grâce à des ententes de financement, à des subventions et à des contributions, crée un réseau très ancré dans nos villes qui n'a pas son pareil. Je ne crois pas que notre réseau de fournisseurs de services, qui bénéficie de centaines de milliers de dollars de dons et de services bénévoles, pourrait être reproduit par le gouvernement si nous devons recommencer à zéro. Je pense que nous avons hérité d'un formidable réseau d'expertise communautaire qui contribue énormément à notre succès¹³.

Considérant ceci, le Comité recommande :

Partager les pratiques exemplaires en matière de services d'établissement avec la communauté internationale

Recommandation 1

Considérant le leadership et l'expertise du Canada en matière d'établissement et d'intégration des nouveaux arrivants, que le gouvernement du Canada recherche des occasions de partager ses meilleures pratiques dans le secteur de l'établissement avec d'autres pays, y compris dans le cadre des forums créés par le Pacte mondial sur les migrations et le Pacte mondial sur les réfugiés.

Portrait de l'intégration des nouveaux arrivants

Selon IRCC, les données les plus récentes de Statistique Canada suggèrent que le programme d'établissement parvient efficacement à aider les nouveaux arrivants à s'intégrer. Entre autres, le ministère a souligné que la plus grande partie des gains au

11 CIMM, *Témoignages*, 30 janvier 2019, 1605 (David Manicom, sous-ministre adjoint, Secteur de l'établissement et de l'intégration, ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration); *Témoignages*, 1^{er} mai 2019, 1530 (Mario Calla) et 1630 (John Shields, professeur, Département de politique et d'administration publique, Ryerson University, et directeur par intérim, Ryerson Centre for Immigration and Settlement, à titre personnel).

12 *Ibid.*; CIMM, *Témoignages*, 4 février 2019, 1540 (Ahmed Hussein, directeur général, The Neighbourhood Organization); et *Témoignages*, 3 avril 2019, 1650 (Garry Green, directeur principal, Développement des affaires et services communautaires, Toronto District School Board).

13 CIMM, *Témoignages*, 30 janvier 2019, 1605 (David Manicom).

chapitre de l'emploi au Canada, soit 66 % des gains entre 2016 et 2017, était directement liée aux immigrants. Il a aussi rappelé que la dernière Enquête sur la population active, menée en décembre 2018, montre que les taux d'emploi des immigrants sont relativement proches de la moyenne nationale. En outre, le taux de chômage chez les immigrants du principal groupe d'âge actif était de 5,7 % en 2018, soit le taux de chômage le plus faible pour ce groupe depuis au moins 2006¹⁴.

Le financement des services d'établissement

Le Programme d'établissement est le plus important programme de subventions et de contributions d'IRCC¹⁵, représentant des dépenses de près de 715 millions de dollars pour 2017-2018¹⁶. Selon IRCC, en 2018-2019, 500 organismes ont reçu du financement pour fournir des services d'établissement à environ 460 000 clients. Toujours selon le ministère, à la fin de l'exercice 2019-2020, le gouvernement aura augmenté de 32 % les fonds alloués à l'établissement depuis 2015-2016¹⁷.

Il est à noter que le Québec assume des responsabilités différentes des autres provinces en ce qui concerne l'immigration et la sélection des réfugiés outre-frontière¹⁸. Au titre de l'*Accord Canada-Québec relatif à l'immigration*¹⁹, le gouvernement du Canada verse des paiements de transfert ciblés au Québec pour que la province puisse offrir ses propres services d'établissement²⁰.

La figure qui suit présente la répartition des contributions d'IRCC envers les différentes catégories de services du programme d'établissement de 2011 à 2016.

14 *Ibid.*, 1550.

15 IRCC, *Évaluation du Programme d'établissement*, novembre 2017, p. 1.

16 IRCC, *Renseignements sur les programmes de paiements de transfert de 5 millions de dollars ou plus*, 20 novembre 2018.

17 CIMM, *Témoignages*, 30 janvier 2019, 1555 (David Manicom).

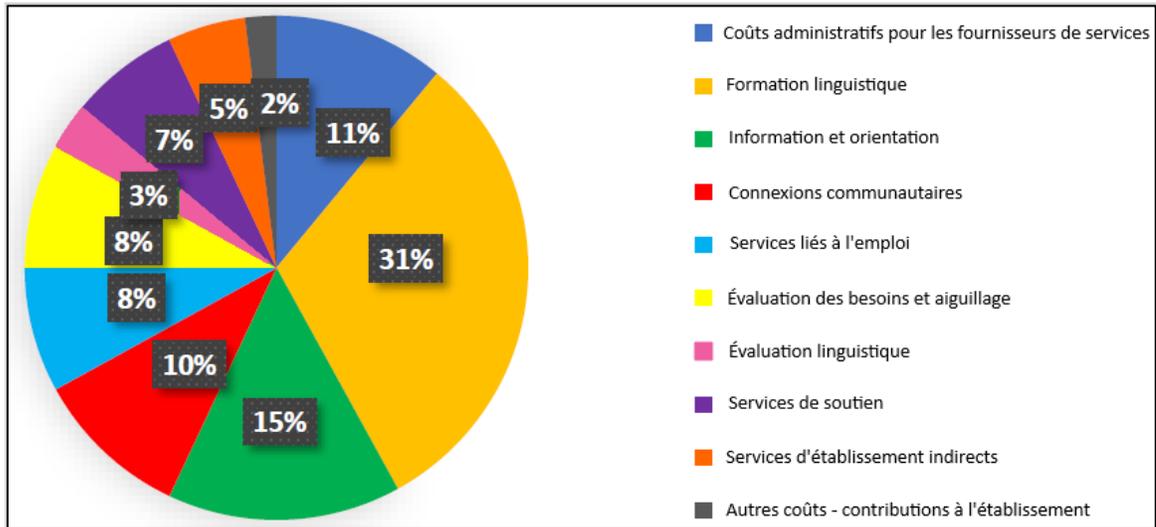
18 Gouvernement du Canada, *Réfugiés devant s'établir au Québec*, 18 septembre 2017.

19 Gouvernement du Canada, *Accord Canada-Québec relatif à l'immigration et à l'admission temporaire des aubains*, 5 février 1991.

20 Julie Béchar, *Immigration : L'Accord Canada-Québec*, publication n° 2011-89-F, Ottawa, Service d'information et de recherche parlementaires, Bibliothèque du Parlement, 5 avril 2018.



**Figure 1 : Contributions d'IRCC au programme d'établissement,
2011-2012 à 2015-2016**



Source : J. Praznik et J. Shields, *An Anatomy of Settlement Services in Canada: A Guide*, 3 juillet 2018, p. 25, citant des données de : IRCC, *Évaluation du Programme d'établissement*, novembre 2017, p. 9. [TRADUCTION]

LES SERVICES ET LES BESOINS DES NOUVEAUX ARRIVANTS

Parmi les services d'établissement et les services de soutien qui ont fait l'objet de nombreux témoignages au cours de l'étude, on retrouve les services pré-arrivée, la formation linguistique, les services liés à l'emploi, les services d'interprétation et le counseling à court terme.

SERVICES PRÉ-ARRIVÉE

Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada offre des services pré-arrivée aux nouveaux arrivants pour les renseigner au sujet de la vie au Canada avant qu'ils n'arrivent au pays. Ces services sont offerts aux futurs résidents permanents : on les informe des programmes par écrit au moment où ils reçoivent leur approbation de principe²¹. Le Comité a appris que les immigrants et les réfugiés parrainés ont entre 12 et 24 mois pour se préparer à leur arrivée au Canada²². Néanmoins, ces services sont sous-utilisés à l'heure actuelle, peut-être parce que les nouveaux arrivants ont déjà des arrangements en matière d'emploi, ou parce qu'ils arrivent au Canada à titre de conjoints parrainés²³.

Résidents permanents de la catégorie économique ou du regroupement familial

Les services pré-arrivée pour les résidents permanents de la catégorie économique ou de la catégorie du regroupement familial ne sont pas obligatoires²⁴. Ces services peuvent comprendre des séances en ligne ou en personne sur les différents aspects de la vie au Canada, comme du soutien préalable en ce qui concerne la reconnaissance des titres de compétences étrangers, la planification de carrière et la recherche d'emploi; des occasions de communication avec des employeurs canadiens, même avant le départ pour le Canada; et la transition vers les services d'établissement après arrivée dans la collectivité d'accueil.

21 L'approbation de principe survient lorsque le demandeur répond aux critères d'admissibilité du programme d'immigration (par exemple, le Programme des travailleurs qualifiés), et qu'il ne reste que certaines vérifications des antécédents, comme l'examen médical.

22 CIMM, *Témoignages*, 4 février 2019, 1725 (Abdulla Daoud, directeur exécutif, Le Centre de réfugiés).

23 CIMM, *Témoignages*, 30 janvier 2019, 1630 (David Manicom).

24 *Ibid.*, 1725 (Queenie Choo, présidente-directrice générale, S.U.C.C.E.S.S).



Ces programmes aident les nouveaux arrivants à se préparer au marché du travail canadien et les aident à comprendre les différentes communautés du Canada²⁵.

Au total, 16 organismes offrent des services pré-arrivée sous une forme ou une autre. Certains sont spécifiques à un secteur d'activité, comme la B.C. Construction Association²⁶. Le Projet d'intégration et d'engagement actifs, offert par S.U.C.C.E.S.S. depuis 2008, est un exemple de service pré-arrivée. Le Projet est disponible en personne en Chine et en Corée du Sud, et en ligne en Inde et aux Philippines²⁷. Financé de septembre 2015 à décembre 2018, le Réseau de développement économique et d'employabilité (RDÉE) Canada a offert des services pré-arrivée comprenant des évaluations des besoins personnalisées, qui ont été utilisées pour établir le contact entre les nouveaux arrivants et les succursales de RDÉE Canada dans la province ou le territoire d'accueil et les fournisseurs de services d'établissement locaux. Le RDÉE Canada offrait plusieurs ressources en ligne, comme des feuillets d'information, des webinaires et des salons de l'emploi virtuels²⁸. Puisque 80 % de sa clientèle provenait de professions réglementées, le RDÉE Canada a élaboré des outils pour informer les nouveaux arrivants des exigences nécessaires pour entrer sur le marché du travail selon le lieu de leur établissement²⁹. Les résultats montrent que 75 % des nouveaux arrivants qui ont reçu ces services avaient décroché un emploi rémunérateur dans les six mois suivant leur arrivée³⁰.

Le professeur Shields a indiqué au Comité que les services pré-arrivée sont « l'une des pratiques exemplaires [...] aujourd'hui [...], car cela fournit beaucoup plus d'information préalable aux immigrants. Cela permet de démystifier certaines des expériences qui les attendent. Cela leur permet également d'être informés de certains services offerts à leur arrivée au Canada³¹. »

25 *Ibid.*, 1645.

26 CIMM, *Témoignages*, 6 février 2019, 1605 (Katie Rosenberger, directrice générale, Affiliation of Multicultural Societies and Service Agencies of BC). COSTI Immigrant Services offre également des services pré-arrivée. CIMM, *Témoignages*, 1^{er} mai 2019, 1625 (Mario Calla).

27 CIMM, *Témoignages*, 30 janvier 2019, 1645 (Queenie Choo).

28 *Ibid.*, 1655 (Jean-Guy Bigeau, président-directeur général, Réseau de développement économique et d'employabilité (RDÉE) Canada).

29 *Ibid.*, 1720 (Roukya Abdi-Aden, gestionnaire, Concertation nationale, Réseau de développement économique et d'employabilité (RDÉE) Canada).

30 *Ibid.*, 1655 (Jean-Guy Bigeau).

31 CIMM, *Témoignages*, 1^{er} mai 2019, 1710 (John Shields).

Observations et recommandation

Le Comité a appris que les services pré-arrivée étaient avantageux pour les nouveaux arrivants, mais que de nombreux résidents permanents n'y ont pas recours. Il serait possible de rehausser le nombre de personnes qui font appel à ces services en expliquant plus clairement leurs bienfaits et en sensibilisant les nouveaux arrivants aux services disponibles. Par conséquent, le Comité recommande :

Promotion des services pré-arrivée

Recommandation 2

Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada examine comment accroître le recours aux services pré-arrivée, y compris en améliorant l'information fournie aux clients en y précisant en quoi les services pré-arrivée peuvent améliorer ou faciliter leur établissement.

Réfugiés réinstallés

Depuis 1998, l'Organisation internationale pour les migrations (OIM) a offert des séances d'information avant le départ à 127 000 réfugiés se rendant au Canada. Le programme Orientation canadienne à l'étranger (OCÉ) de l'OIM aide les réfugiés à anticiper les défis qu'ils rencontreront au cours de leur intégration et à gérer leurs attentes. Les animateurs abordent une gamme de sujets, comme le logement, la santé, la gestion financière, le rôle des fournisseurs de services d'établissement, l'éducation et les droits et responsabilités. Les séances sont offertes dans la langue maternelle des participants et, pour encourager la participation, des services de garde d'enfants et des repas sont offerts, en plus d'une indemnité pour les déplacements et l'hébergement, lorsque nécessaire³². L'OCÉ est axée sur les compétences et les connaissances nécessaires au cours des six premiers mois au Canada³³. Les renseignements transmis au sujet de la reconnaissance des titres de compétences étrangers sont de nature générale, car il est possible que les participants au programme s'établissent dans des provinces différentes ou qu'ils assistent à la séance sans savoir quelle sera leur destination³⁴. L'OIM a offert de la formation linguistique aux réfugiés avant leur arrivée entre 1990 et

32 CIMM, *Témoignages*, 30 janvier 2019, 1635,1640 (Matthew Cecchetto, agent de liaison, Orientation canadienne à l'étranger, Organisation internationale pour les migrations).

33 *Ibid.*, 1705.

34 *Ibid.*, 1715.



1998, mais ce programme a été interrompu³⁵. Au cours de l'exercice 2017-2018, 76 % des réfugiés admissibles ont participé à des séances de l'OCÉ³⁶, et le Comité a appris que l'OIM continuera d'offrir ses services³⁷.

FORMATION LINGUISTIQUE

En 2018-2019, plus de 100 000 nouveaux arrivants ont reçu des services de formation linguistique³⁸. Le succès de l'établissement dans les collectivités repose en partie sur les compétences linguistiques³⁹, et celles-ci sont importantes pour accéder au marché du travail⁴⁰. Pour certains nouveaux arrivants, de simples connaissances de base dans l'une des deux langues officielles réduisent l'isolement⁴¹. Heather Hart, surintendante adjointe, District scolaire 41, District scolaire de Burnaby, a affirmé ce qui suit au Comité :

Une formation linguistique est à l'avantage des nouveaux arrivants, car elle les aide à acquérir des compétences pour bien s'intégrer et apporter leur contribution au Canada, socialement comme économiquement. La langue est la monnaie sociale⁴².

Évaluations

Avant qu'ils ne s'inscrivent à une formation linguistique, on évalue les nouveaux arrivants pour qu'ils suivent une formation adaptée à leur niveau de compétence. Les fournisseurs de services utilisent l'examen du Centre des niveaux de compétence linguistique canadiens et son examen de compétences linguistiques (TCA-NCLC)⁴³. On évalue les compétences de compréhension et d'expression orales et écrites. Au cours de

35 *Ibid.*, 1710.

36 Dans ce contexte, l'admissibilité s'entend des personnes qui satisfaisaient au critère d'âge. Cette statistique a été calculée selon le nombre de réfugiés qui ont été transportés au Canada par l'OIM et qui ont reçu de la formation au cours de l'année. CIMM, *Témoignages*, 30 janvier 2019, 1705 (Matthew Cecchetto).

37 *Ibid.*, 1710.

38 *Ibid.*, 1555 (David Manicom).

39 CIMM, *Témoignages*, 4 février 2019, 1545 (Jess Hamm, directrice générale, Saskatchewan Intercultural Association); et *Témoignages*, 6 février 2019, 1545 (Angela Mowbray, gestionnaire par intérim, Programme de langues, Westman Immigrant Services).

40 CIMM, *Témoignages*, 4 février 2019, 1600 (Ahmed Hussein).

41 CIMM, *Témoignages*, 10 avril 2019, 1645 (Lily Kwok, directrice exécutive, Calgary Chinese Community Service Association).

42 CIMM, *Témoignages*, 3 avril 2019, 1610 (Heather Hart, surintendante adjointe, District scolaire 41, District scolaire de Burnaby).

43 CIMM, *Témoignages*, 6 février 2019, 1545 (Angela Mowbray).

la formation, l'évaluation est fondée sur les tâches complétées dans les classeurs des étudiants. Non seulement les instructeurs évaluent les compétences des étudiants, mais chaque étudiant remplit des autoévaluations et évalue ses pairs⁴⁴. Christine Buuck, vice-présidente associée, Administration académique et enseignement international, Conestoga College Institute of Technology and Advanced Learning, a indiqué au Comité que sa faculté a élaboré plus de 160 évaluations qui ont été affichées sur la plateforme nationale des enseignants de l'anglais langue seconde, Tutela, financée par IRCC⁴⁵.

En ce qui concerne les demandes d'immigration et de citoyenneté de la catégorie économique, IRCC exige qu'une évaluation normalisée des compétences linguistiques soit tenue par un tiers, comme l'International English Language Testing System (IELTS)⁴⁶. Victoria Sellar, directrice adjointe, Partenariats et Politiques, Cambridge Language Assessment, IELTS, a affirmé que « l'examen de l'IELTS est un test dont les enjeux sont élevés et qui a fait l'objet d'un processus d'accréditation rigoureux auprès du gouvernement du Canada⁴⁷ ». Garry Green, directeur principal, Développement des affaires et services communautaires, Toronto District School Board, a fait valoir que, dans le contexte des demandes de citoyenneté, IRCC devrait lui aussi reconnaître les NCLC confirmés par les centres d'évaluation du Système coordonné d'évaluation et de référence linguistique (SCÉRL)⁴⁸.

Types de formation linguistique

Le programme des Cours de langue pour les immigrants au Canada (CLIC), offert dans des classes selon un programme fondé sur les lignes directrices des CLIC, qui s'appuient elles-mêmes sur les Niveaux de compétence linguistique canadiens, est un programme linguistique traditionnel financé par IRCC⁴⁹. Le Toronto District School Board (TDSB) offre

44 CIMM, *Témoignages*, 3 avril 2019, 1610 (Heather Hart); 1620 (Garry Green).

45 CIMM, *Témoignages*, 1^{er} mai 2019, 1640 (Christine Buuck, vice-présidente associée, Administration académique et enseignement international, Conestoga College Institute of Technology and Advanced Learning).

46 Le seul autre test reconnu est le Canadian English Language Proficiency Index Program (CELPIP), géré par une filiale de l'Université de la Colombie-Britannique.

47 CIMM, *Témoignages*, 3 avril 2019, 1700 (Victoria Sellar, directrice adjointe, Partenariats et Politique, Cambridge Language Assessment, International English Language Testing System).

48 Garry Green, Toronto District School Board, *Réponse à une demande d'information présentée le 3 avril 2019*, p. 4.

49 CIMM, *Témoignages*, 4 février 2019, 1735 (Olga Stachova, directrice générale, MOSAIC); *Témoignages*, 6 février 2019, 1635 (William Sinclair, directeur général, St. Stephen's Community House); *Témoignages*, 3 avril 2019, 1610 (Heather Hart); et *Témoignages*, 1^{er} mai 2019, 1640 (Christine Buuck).



le programme CLIC depuis 1992, à environ 5 000 étudiants par année, ainsi que 250 places de service de garde d'enfants. Le TDSB a décrit au Comité des pratiques exemplaires, notamment l'embauche d'enseignants formés et certifiés pour l'anglais langue seconde et l'évaluation de l'apprentissage fondée sur le portfolio, ainsi que la signature par les étudiants d'un contrat dans la langue de leur choix qui définit leur horaire de cours et leurs attentes⁵⁰. De septembre 2017 à juin 2018, le District scolaire de Burnaby a également mené un projet pilote pour tester les résultats d'un modèle hybride comprenant des plateformes en ligne et des cours traditionnels :

Le projet a permis [aux étudiants] de remarquer qu'ils acquéraient des connaissances et prenaient confiance en eux en utilisant la technologie dans l'apprentissage de la langue et pour répondre à des besoins liés à leur établissement [...] Ils pouvaient suivre des modules d'apprentissage avancés en ligne pour mieux se préparer aux cours en salle, augmenter leur vocabulaire et améliorer leur prononciation. Des horaires souples leur permettaient de conserver un emploi dont ils avaient bien besoin, tout en apprenant l'anglais [...] Les enseignants ont remarqué que les étudiants s'investissaient plus dans l'apprentissage et qu'ils étaient plus nombreux à persévérer, que les taux de présence s'amélioraient grâce à la souplesse conférée par l'apprentissage en ligne et la garderie, et qu'ils avaient davantage accès aux services d'établissement et de langue, d'où des possibilités plus nombreuses d'apprentissage hybride. D'après les enseignants, cet apprentissage hybride autonomise les étudiants dans leur apprentissage de la langue et dans l'acquisition de compétences technologiques. Comme le dit un des étudiants du programme CLIC, c'est la meilleure méthode pour apprendre dans une société moderne⁵¹.

La combinaison de l'emploi et de la formation linguistique est efficace⁵². Carl Cadogan, directeur général, Reception House Waterloo Region, a expliqué que son organisme offre de la formation dans deux sites de travail⁵³. L'application du programme CLIC dans les milieux de travail a également été mise à l'essai par le Conestoga College of Technology and Advanced Learning⁵⁴. Brian Dyck, coordonnateur du programme national de migration et de réinstallation, Comité central mennonite du Canada, a fait l'observation suivante :

L'apprentissage d'une langue diffère d'une personne à l'autre. Je crois qu'il serait important de penser à concevoir des stratégies différentes pour les divers styles d'apprentissage. Certaines personnes apprennent mieux quand elles sont au travail.

50 CIMM, *Témoignages*, 3 avril 2019, 1620 (Garry Green).

51 *Ibid.*, 1610 (Heather Hart).

52 CIMM, *Témoignages*, 30 janvier 2019, 1555 (David Manicom).

53 CIMM, *Témoignages*, 6 février 2019, 1630 (Carl Cadogan, directeur général, Reception House Waterloo Region).

54 CIMM, *Témoignages*, 1^{er} mai 2019, 1645 (Christine Buuck).

Parmi les bonnes pratiques que j'ai vues, il y a des programmes d'apprentissage de la langue en milieu de travail [...] ⁵⁵

Pour les travailleurs qualifiés, il existe d'autres outils. S.U.C.C.E.S.S. a mis sur pied un service en ligne de soutien à la formation professionnelle pour les personnes qui ont déjà un emploi ou qui suivent une formation professionnelle et qui ont besoin d'une aide supplémentaire pour obtenir les compétences nécessaires⁵⁶. La formation linguistique avancée s'adresse aux immigrants qualifiés qui ont déjà 14 à 16 ans d'études lorsqu'ils arrivent au Canada. Grâce à ce soutien, ils peuvent trouver de bons emplois⁵⁷. Enfin, la formation linguistique adaptée à la profession (FLAP) aide les nouveaux arrivants à décrocher un emploi dans leur profession. À l'heure actuelle, la FLAP vise des secteurs tels que les sciences de la santé, les affaires, la technologie, les services à la personne et les métiers spécialisés, ainsi que 35 professions⁵⁸.

On a décrit au Comité deux programmes s'adressant aux personnes qui ont besoin de parfaire leur anglais. Le programme alimentaire à la Mount Pleasant Neighbourhood House permet aux participants de pratiquer leur anglais dans un environnement sûr, dans la cuisine⁵⁹. Dans la région de Waterloo, des familles de réfugiés sont jumelées à des bénévoles locaux; ils se rencontrent chaque semaine pour participer à des activités, par exemple pour partager un repas et pratiquer l'anglais. Grâce à cette méthode, les nouveaux arrivants développent un sentiment d'appartenance⁶⁰.

Par ailleurs, à Calgary, deux programmes visant les personnes qui ne peuvent pas se joindre à des classes d'anglais langue seconde ou au programme CLIC ont été mis sur pied pour briser l'isolement. S'adressant aux communautés chinoise et afghane, le programme Stepping Stones est offert par des animateurs bilingues qui n'hésitent pas à s'exprimer dans la langue maternelle des participants durant les cours d'anglais si nécessaire. Les cours d'alphabétisation en anglais langue seconde assistée par ordinateur fournissent aux apprenants les bases de l'utilisation des technologies⁶¹.

55 CIMM, *Témoignages*, 4 février 2019, 1735 (Brian Dyck, coordonnateur du programme national de migration et de réinstallation, Comité central mennonite du Canada).

56 CIMM, *Témoignages*, 30 janvier 2019, 1650 (Queenie Choo).

57 CIMM, *Témoignages*, 1^{er} mai 2019, 1535 (Mario Calla).

58 *Ibid.*, 1645 (Christine Buuck).

59 CIMM, *Témoignages*, 4 février 2019, 1540 (Jocelyne Hamel, directrice générale, Mount Pleasant Neighbourhood House, Association of Neighbourhood Houses of British Columbia).

60 CIMM, *Témoignages*, 6 février 2019, 1630 (Carl Cadogan).

61 CIMM, *Témoignages*, 10 avril 2019, 1640 (Nazifia Hakemy, coordonnatrice de programme, Calgary Chinese Community Service Association).



Obstacles à la formation linguistique

Les listes d'attente⁶², les besoins en garde d'enfants et les besoins en matière de compétence linguistique⁶³ sont les défis les plus souvent cités en ce qui concerne l'accès à la formation linguistique. On a également mentionné le fait que la formation est une priorité qui fait concurrence au besoin d'intégrer le marché du travail et de gagner un revenu⁶⁴.

Le 30 janvier 2019, M. Manicom, a affirmé au Comité qu'IRCC s'efforce de réduire les listes d'attente pour les personnes ayant les besoins les plus criants, soit les personnes qui n'ont que les rudiments d'une langue. Par conséquent, pour les personnes appartenant à cette catégorie, « [l]es listes d'attente se sont rétrécies d'environ 49 % depuis un an⁶⁵ ». Compte tenu des listes d'attente actuelles pour les cours du programme CLIC dans la région de Kitchener-Waterloo, M. Cadogan a recommandé qu'on adopte une approche flexible en ce qui concerne la prestation de la formation linguistique⁶⁶.

Dans le cas de nouveaux arrivants ayant peu de connaissances linguistiques, une approche différente s'impose, comme celle appliquée dans le programme Stepping Stone décrit précédemment. À Brandon au Manitoba, Westman Immigrant Services offre un programme de formation familial dans le cadre duquel les participants peuvent se présenter en classe avec leur enfant. Ce programme a été mis sur pied pour aider les nouveaux arrivants qui ne sont pas en mesure de faire garder leur enfant⁶⁷. M^{me} Hart a indiqué au Comité que les listes d'attente sont très longues pour les services de garde d'enfants⁶⁸. Des services de garde d'enfants accrédités dans le même lieu que la formation des parents s'avèrent importants pour les nouveaux arrivants, à plus forte raison pour ceux qui ont survécu aux traumatismes des conflits et de la guerre⁶⁹.

62 CIMM, *Témoignages*, 6 février 2019, 1630 (Carl Cadogan) et 1545 (Angela Mowbray).

63 Ibid., 1545 (Angela Mowbray).

64 CIMM, *Témoignages*, 3 avril 2019, 1720 (Noureddine Belhocine, directeur général, Maison Internationale de la Rive-Sud)

65 CIMM, *Témoignages*, 30 janvier 2019, 1625 (David Manicom).

66 CIMM, *Témoignages*, 6 février 2019, 1625 (Carl Cadogan).

67 Ibid., 1545 (Angela Mowbray).

68 CIMM, *Témoignages*, 3 avril 2019, 1635 (Heather Hart).

69 Ibid., 1610.

Andy Foster, coordonnatrice de projet, Arden Language Centre, a indiqué que les traumatismes constituent un obstacle à l'apprentissage d'une nouvelle langue⁷⁰.

La combinaison de l'emploi et de la formation linguistique, mentionnée précédemment, est une pratique exemplaire puisque les nouveaux arrivants sont contraints de choisir entre apprendre une langue et gagner un revenu. Selon Abdulla Daoud, le succès du programme de langue française du Québec repose sur l'allocation qui est versée aux participants chaque semaine⁷¹. Par ailleurs, M^{me} Foster a indiqué que le soutien au revenu d'un an offert aux personnes qui proviennent de camps de réfugiés n'était pas suffisamment long, qu'il était impossible dans l'intervalle accordée d'apprendre l'anglais afin d'intégrer le marché du travail⁷².

Observations et recommandations

Le Comité a appris que, comme les nouveaux arrivants ont des niveaux de compétence linguistique variés, la formation linguistique prend de nombreuses formes pour les aider à intégrer le marché du travail. De plus, il existe encore des listes d'attente pour plusieurs programmes de formation linguistique et il n'y a pas suffisamment de services de garde d'enfants. Compte tenu de l'importance que revêt la formation linguistique dans l'établissement et l'intégration des nouveaux arrivants, le Comité recommande :

Maintien du financement des différentes méthodes de l'apprentissage des langues

Recommandation 3

Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada continue à raccourcir les temps d'attente pour les cours de langue et à financer des services linguistiques variés, y compris des outils linguistiques informatiques, afin de répondre aux différents besoins des nouveaux arrivants, incluant ceux liés aux compétences linguistiques et à l'alphabétisation dans leur première langue officielle.

70 *Ibid.*, 1650 (Andy Foster, coordonnatrice de projet, Arden Language Centre).

71 CIMM, *Témoignages*, 4 février 2019, 1735 (Abdulla Daoud).

72 CIMM, *Témoignages*, 3 avril 2019, 1650 (Andy Foster). Les résidents permanents peuvent faire appel à la formation linguistique jusqu'à ce qu'ils obtiennent leur citoyenneté.



Accroissement des services de garde d'enfants

Recommandation 4

Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada collabore avec les provinces, les territoires, les municipalités et les autres parties prenantes afin d'accroître les services de garde d'enfants, de sorte que les nouveaux arrivants ayant de jeunes enfants puissent avoir accès aux services d'établissement, y compris la formation linguistique.

SERVICES LIÉS À L'EMPLOI

Comme il a été mentionné précédemment, l'intégration économique des nouveaux arrivants est un élément essentiel de l'immigration. Jean-Guy Bigeau, président-directeur général, RDÉE Canada, a fait valoir que cette intégration se produit lorsque les nouveaux arrivants décrochent un emploi adapté à leurs compétences :

Nous croyons que la réussite de l'arrivée d'un immigrant au Canada se mesure lorsqu'il a obtenu un emploi à la hauteur de ses compétences et qu'il peut participer à la croissance économique de sa communauté et de son pays d'accueil⁷³.

La plupart des fournisseurs offrent des services liés à l'emploi comme l'aide à la rédaction d'un curriculum vitae et la préparation aux entrevues. Chantal Desloges, associée principale, Desloges Law Group, a toutefois noté que, selon son expérience, les professionnels qui arrivent au Canada trouvent ces services trop rudimentaires. Ces immigrants connaissent plus de succès avec le mentorat et des stages coopératifs⁷⁴. Pour Olga Stachova, directrice générale, MOSAIC, le manque d'expérience de travail au Canada demeure l'un des principaux obstacles à l'emploi puisque les employeurs ont encore des réticences à embaucher des nouveaux arrivants. Elle a indiqué que les stages coopératifs, les stages et des mesures incitatives pour les employeurs aideraient grandement les nouveaux arrivants à trouver un emploi convenable⁷⁵. Mario Calla, directeur exécutif, COSTI Immigrant Services, a expliqué que les programmes qui ont les meilleurs résultats visent les besoins précis des nouveaux arrivants :

Cette spécialisation consiste entre autres à expliquer le contexte canadien, notamment la façon de faire une recherche d'emploi au Canada, la culture d'entreprise canadienne, les attentes des employeurs canadiens, l'établissement de liens avec les réseaux

73 CIMM, *Témoignages*, 30 janvier 2019, 1655 (Jean-Guy Bigeau).

74 CIMM, *Témoignages*, 10 avril 2019, 1705 (Chantal Desloges, associée principale, Desloges Law Group, à titre personnel).

75 CIMM, *Témoignages*, 4 février 2019, 1715 (Olga Stachova).

professionnels canadiens et ainsi de suite. Le but est de faire le pont entre le cadre de référence du nouvel arrivant et le contexte canadien⁷⁶.

Par ailleurs, M^{me} Stachova a fait valoir qu'il pourrait être nécessaire d'adopter une approche différente pour les nouveaux arrivants qui ont des besoins complexes en matière d'emploi. Son organisme effectue de la gestion de cas intensive pour aider les personnes à cerner leurs compétences et pour trouver des employeurs qui acceptent de prendre des mesures d'adaptation et d'ajuster les exigences de poste⁷⁷.

Parmi les bons exemples qu'a entendus le Comité, le programme Career Paths en Colombie-Britannique appuie les nouveaux arrivants dans la reconnaissance de leurs titres de compétences, dans l'obtention de formation complémentaire et dans la recherche d'emploi. MOSAIC a lancé un programme pilote de concert avec la BC Care Providers Association dans le cadre duquel les participants pouvaient mettre en pratique auprès d'employeurs ce qu'ils avaient appris au cours de leur formation⁷⁸. James Grunau, directeur général, Journey Home Community Association, a affirmé au Comité que son organisme tente d'établir des liens avec les programmes de formation à l'emploi et d'aider les nouveaux arrivants à tisser des liens au sein de leur communauté⁷⁹.

Pour les nouveaux arrivants qui sont des entrepreneurs, certains fournisseurs de services d'établissement peuvent offrir de l'information et des services d'orientation⁸⁰. IRCC a financé des programmes visant précisément les nouveaux arrivants entrepreneurs pour les jumeler à des mentors de la collectivité et leur offrir de la formation en classe pour qu'ils puissent acquérir les compétences voulues afin de créer des entreprises au Canada⁸¹.

Observations et recommandations

Le Comité a appris que les nouveaux arrivants ont des besoins différents en matière d'emploi : certains ont besoin de créer des réseaux et de rencontrer des personnes, d'autres ont besoin de plus de soutien. Par conséquent, le Comité recommande :

76 CIMM, *Témoignages*, 1^{er} mai 2019, 1530 (Mario Calla).

77 *Ibid.*

78 CIMM, *Témoignages*, 4 février 2019, 1735 (Olga Stachova).

79 CIMM, *Témoignages*, 6 février 2019, 1655 (James Grunau, directeur général, Journey Home Community Association).

80 CIMM, *Témoignages*, 4 février 2019, 1535 (Ahmed Hussein).

81 CIMM, *Témoignages*, 30 janvier 2019, 1605 (David Manicom).



Soutien aux programmes qui offrent de la formation et des placements en emploi

Recommandation 5

Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada continue à soutenir et à encourager l'innovation dans les services d'établissement, y compris les programmes de formation et de placement en emploi offerts en collaboration avec des employeurs et des associations du milieu de l'industrie.

SERVICES D'INTERPRÉTATION

IRCC offre des fonds à des fournisseurs partout au pays pour des services de traduction et d'interprétation⁸². Ce financement est utilisé par les organismes de services d'établissement pour offrir leurs programmes⁸³. Toutefois, les services d'interprétation sont absents pour les services autres que ceux offerts par les organismes d'établissement.

De nombreux témoins de la Colombie-Britannique et de l'Ontario ont mentionné spécifiquement l'absence de services d'interprétation en contexte médical⁸⁴. Bien que les hôpitaux reçoivent des fonds des provinces pour des services d'interprétation, les médecins n'y ont pas toujours recours. Qui plus est, une personne se rendant à un rendez-vous médical à l'extérieur d'un hôpital n'aurait pas accès à ces services dans la plupart des cas. Souvent, ce sont les enfants ou l'accompagnateur du nouvel arrivant qui doivent s'occuper de l'interprétation⁸⁵.

Observations et recommandation

Le Comité a appris que l'absence de services d'interprétation empêche les nouveaux arrivants d'acquérir les compétences linguistiques nécessaires pour naviguer par eux-mêmes la société canadienne. Par conséquent, le Comité recommande :

82 *Ibid.*, 1620.

83 CIMM, *Témoignages*, 6 février 2019, 1620 (Joy Escalera, gestionnaire, Programme d'établissement, Westman Immigrant Services).

84 *Ibid.*, 1625 (Sabrina Dumitra, gestionnaire d'établissement et d'intégration, Affiliation of Multicultural Societies and Service Agencies of BC); 1630 (Carl Cadogan); et *Témoignages*, 1^{er} avril 2019, 1720 (Zdravko Cimbajevic, défenseur des droits de la personne, à titre personnel).

85 CIMM, *Témoignages*, 6 février 2019, 1550 (Joy Escalera).

Amélioration de l'accès aux services d'interprétation

Recommandation 6

Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada collabore avec les provinces, les territoires, les municipalités et les autres parties prenantes, pour mieux coordonner la disponibilité des services d'interprétation afin que les nouveaux arrivants aient véritablement accès aux services sociaux fournis par les provinces et les municipalités, y compris les soins en santé mentale.

SOUTIEN EN SANTÉ MENTALE

IRCC a cherché à renforcer sa capacité d'offrir du soutien en santé mentale comme le counseling en cas de crise⁸⁶. Joy Escalera, gestionnaire, Programme d'établissement, Westman Immigrant Services, a expliqué que ce type de soutien est essentiel parce qu'il « est inévitable pour tous les nouveaux venus de subir un choc culturel qui peut se traduire par des problèmes de santé mentale. Certains de nos clients nouvellement arrivés ont également subi de graves traumatismes⁸⁷. » Ahmed Hussein, directeur général, The Neighbourhood Organization, a indiqué au Comité que de nombreux réfugiés syriens qui se sont réinstallés à Toronto ont été confrontés à des problèmes de santé mentale. Grâce à des ressources supplémentaires, l'organisme a été en mesure d'offrir des services de santé mentale et des services en cas de crise, qui ont été intégrés à la gamme de services offerts⁸⁸. M. Cadogan a recommandé qu'IRCC finance des évaluations initiales en santé mentale et qu'il offre du soutien aux personnes souffrant de graves traumatismes⁸⁹.

M^{me} Foster a fait valoir au Comité que les étudiants qui souffrent du trouble de stress post-traumatique n'arrivent pas à se concentrer sur l'apprentissage de l'anglais. Elle a recommandé qu'on sensibilise les personnes aux services qui leur sont offerts⁹⁰. Reconnaissant le besoin d'améliorer les services de santé mentale pour les nouveaux arrivants et les réfugiés, Zdravko Cimbaljevic, défenseur des droits de la personne, a expliqué que de nombreuses personnes proviennent de pays où les troubles de santé mentale sont source d'embarras et sont cachés aux membres de la famille. Les nouveaux

86 CIMM, *Témoignages*, 30 janvier 2019, 1615 (David Manicom). La santé mentale et le bien-être correspondent au sixième service personnalité visé dans l'[Appel de propositions 2019](#).

87 CIMM, *Témoignages*, 6 février 2019, 1550 (Joy Escalera).

88 CIMM, *Témoignages*, 4 février 2019, 1600 (Ahmed Hussein).

89 CIMM, *Témoignages*, 6 février 2019, 1545 (Carl Cadogan).

90 CIMM, *Témoignages*, 3 avril 2019, 1725 (Andy Foster).



arrivants qui souffrent de problèmes de santé mentale doivent savoir qu'il ne s'agit pas d'un tabou dans la société canadienne⁹¹.

La présence d'intervenants qui peuvent offrir des services de counseling adapté dans la langue maternelle des nouveaux arrivants est une solution qui a fait ses preuves. Selon M^{me} Escalera,

[u]n accès accru à du perfectionnement professionnel pour notre personnel et le recours accru à des pratiques tenant compte des traumatismes et de la culture aideraient à répondre aux besoins en santé mentale des nouveaux venus⁹².

Observations et recommandation

Les témoins ont clairement indiqué au Comité que les nouveaux arrivants ont besoin de soutien en santé mentale. Une fois ces services mis en place, il faut faire comprendre aux nouveaux arrivants qu'ils peuvent y avoir recours sans honte. Par conséquent, le Comité recommande :

Lutte contre la stigmatisation du recours au soutien en santé mentale

Recommandation 7

Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada travaille de concert avec les fournisseurs de services d'établissement pour sensibiliser les nouveaux arrivants aux soutiens en santé mentale disponibles dans leur communauté et pour fournir des renseignements à ce sujet de manière encourageante et culturellement adaptée qui précise que le recours à ces soins est tout à fait acceptable dans la société canadienne et devrait être déstigmatisé.

91 CIMM, [Témoignages](#), 1^{er} avril 2019, 1720 (Zdravko Cimbaljevic).

92 CIMM, [Témoignages](#), 6 février 2019, 1550 (Joy Escalera).

DES SERVICES SPÉCIFIQUES POUR LES PLUS VULNÉRABLES

Plusieurs témoins ont souligné l'importance de développer des services d'établissement spécialisés pour les groupes de nouveaux arrivants les plus vulnérables⁹³.

Dans son appel de propositions pour les services d'établissement 2019, IRCC sollicite des propositions de projets offrant des services personnalisés dans certains domaines ciblés par le ministère. L'un de ces domaines est le soutien aux groupes de clients qui ont des besoins particuliers, notamment les jeunes vulnérables, les femmes, les aînés, les réfugiés, les membres de la communauté LGBTQ2 et les personnes handicapées⁹⁴.

Le Comité a reçu de nombreux témoignages sur les soutiens spécifiques aux femmes et aux jeunes, mais peu au sujet d'autres catégories de nouveaux arrivants vulnérables comme les aînés, les personnes handicapées et la communauté LGBTQ2, ce qui semble confirmer le besoin d'élaborer des d'initiatives visant à répondre à leurs besoins.

FAVORISER L'INTÉGRATION DES FEMMES

Des témoins ont mentionné que les femmes nouvelles arrivantes ont souvent un parcours d'intégration différent de celui des hommes. Plusieurs d'entre elles priorisent d'abord l'intégration de leur mari et de leurs enfants et ce n'est que plus tard qu'elles commencent leur propre cheminement vers l'intégration.

Un représentant d'IRCC a dit au Comité que, « statistiquement, le groupe de nouveaux arrivants qui réussit le moins bien à trouver de l'emploi est celui des nouvelles arrivantes issues de minorités visibles⁹⁵ ». M. Manicom a expliqué que celles-ci « se heurtent souvent à de multiples obstacles à l'emploi, dont la discrimination fondée sur le genre et la race, un revenu précaire ou faible, le manque de réseaux sociaux et le manque de services de garde abordables pour les enfants⁹⁶ ».

93 Voir notamment CIMM, *Témoignages*, 30 janvier 2019, 1650 (Queenie Choo); et *Témoignages*, 6 février 2019, 1640 (William Sinclair).

94 IRCC, *Services personnalisés, Directives relatives à l'appel de propositions 2019 relatif au financement du Programme d'établissement et du Programme d'aide à la réinstallation*.

95 CIMM, *Témoignages*, 30 janvier 2019, 1605 (David Manicom).

96 *Ibid.*



En effet, de nombreux témoins ont dit au Comité que les services de garde d'enfants sont absolument essentiels à la participation des femmes aux services d'établissement. La plupart d'entre elles ont de jeunes enfants et ne prendront part à des programmes que si elles ont accès à des services de garde de qualité, dans lesquels elles ont confiance. Or, le fait que les services de garde ont souvent une liste d'attente et que plusieurs n'offrent pas de places pour poupons entraîne du retard dans l'accès aux programmes par les femmes⁹⁷. À ce sujet, quelques témoins étaient d'avis que le fait de faciliter la venue au Canada des grands-parents pourrait faire partie de la solution, car ils pourraient contribuer à la garde des enfants et ainsi favoriser l'intégration économique des parents, particulièrement des mères⁹⁸.

IRCC a lancé un projet pilote en décembre dernier pour solliciter des propositions de projets visant à aider les nouvelles arrivantes issues de minorités visibles à avoir accès à l'emploi et à progresser sur le marché du travail. L'une des organisations qui ont comparu devant le Comité s'est réjouie de la mise en œuvre de cette initiative, pour laquelle elle a soumis une proposition⁹⁹.

En outre, la directrice de l'Afghan Women's Organization a souligné le besoin d'investissements en services de santé mentale adéquats sur le plan culturel pour toutes les femmes, particulièrement les réfugiées¹⁰⁰.

Finalement, la directrice du regroupement albertain de refuges pour les femmes a parlé des besoins des femmes immigrantes en lien avec la violence conjugale. Notamment, elle a mentionné le besoin de financement des refuges pour femmes « afin de répondre aux besoins des immigrantes, des réfugiées et des victimes de la traite de personnes » et indiqué que les refuges « doivent être dotés de personnel ayant reçu une formation particulière » en vue d'intervenir auprès de celles-ci¹⁰¹. Elle a ajouté qu'il faut « des programmes de logement axés sur les besoins des immigrantes et des réfugiées qui fuient la violence », de même que des « programmes de sensibilisation des hommes à l'égard des conséquences de la violence familiale sur eux et sur leurs enfants¹⁰² ».

97 Voir par exemple : CIMM, *Témoignages*, 6 février 2019, 1545 (Angela Mowbray) et 1550 (Joy Escalera).

98 Voir par exemple : CIMM, *Témoignages*, 4 février 2019, 1715 (Olga Stachova); et *Témoignages*, 10 avril 2019, 1645 (Chantal Desloges).

99 CIMM, *Témoignages*, 1^{er} avril 2019, 1625 (Diana Gibbs, gestionnaire du développement, New Circles Community Services).

100 *Ibid.*, 1705, 1710 et 1725 (Adeena Niazi, directrice exécutive, Afghan Women's Organization).

101 *Ibid.*, 1705 (Jan Reimer, directrice exécutive, Alberta Council of Women's Shelters).

102 *Ibid.*

Pratiques exemplaires

Plusieurs organisations ont fait part au Comité des pratiques exemplaires qu'elles adoptent pour intervenir efficacement auprès des femmes nouvelles arrivantes.

New Circles Community Services : Un magasin qui ouvre plusieurs portes

Par exemple, l'organisation New Circles Community Services a raconté au Comité comment son magasin de vêtements légèrement usagés gratuits de Toronto sert de porte d'entrée vers toute une gamme de programmes et constitue un modèle qui pourrait être reproduit dans d'autres villes canadiennes. Les nouvelles arrivantes (ce sont surtout des femmes) viennent d'abord pour se procurer des vêtements pour elles et leur famille. Puis, elles commencent souvent à faire du bénévolat au magasin, ce qui leur permet d'acquérir de l'expérience et des compétences et de développer leur réseau social et de briser leur isolement.

Deux programmes de formation s'offrent à elles pendant une courte période au milieu de la journée, de sorte que les participantes peuvent aller conduire et chercher leurs enfants à l'école ou à la garderie. Le premier, offert en partenariat avec le Conseil canadien du commerce, permet l'acquisition de compétences en vente au détail et en service à la clientèle, par le biais d'une expérience de travail au magasin de vêtements. Le deuxième, offert en partenariat avec le Collège Centennial, les forme dans le domaine du travail de bureau par l'intermédiaire d'un stage. L'organisme rapporte que chaque année, 70 femmes s'inscrivent à ce programme et que six mois après l'avoir complété, 70% d'entre elles ont trouvé un emploi ou ont entrepris une autre formation. L'organisme offre aussi à ses participantes des groupes d'entraide et un programme de gestion de cas¹⁰³.

L'Afghan Women's Organization: Une approche graduelle

L'Afghan Women's Organization a parlé au Comité de son approche graduelle pour arriver à rejoindre les femmes de toutes les origines, y compris les plus isolées. L'organisation rencontre habituellement d'abord les femmes à la maison, pour leur offrir des renseignements de base et les encourager à participer à leurs programmes. Sa directrice, Adeena Niazi, affirme que plusieurs femmes sont confinées à la maison et donc que, comme première étape, elles sont invitées à participer à des groupes réservés aux femmes : « Nous avons constaté, au fil de nos nombreuses années d'expérience, que certaines femmes ne participent qu'aux cours ou programmes réservés aux femmes.

103 *Ibid.*, 1620 (Rosie Smythe, directrice exécutive, New Circles Community Services).



Autrement, elles demeurent à la maison. » Ainsi, elles rencontrent des femmes qui participent à d'autres programmes et graduellement, elles établissent des liens avec la société en général¹⁰⁴.

Or, M^{me} Niazi a indiqué qu'en raison d'un manque de financement, son organisation ne peut offrir de programmes l'été et que certaines femmes doivent attendre un an avant de pouvoir y participer¹⁰⁵.

The Neighbourhood Organization: Un soutien à l'entrepreneuriat

Le représentant de l'organisme The Neighbourhood Organization a expliqué que son organisation offre entre autres du soutien à l'entrepreneuriat des femmes nouvelles arrivantes à Toronto. Des programmes destinés spécialement aux femmes ont été conçus « pour favoriser leur développement économique, leur entrepreneuriat et l'établissement de liens avec d'autres femmes établies dans la communauté¹⁰⁶ ». L'organisation a par exemple appuyé des femmes réfugiées de son quartier qui souhaitaient offrir un service de traiteur et qui se tirent très bien d'affaire, comptant aujourd'hui de grandes organisations parmi leurs clients. Elle a aussi mis sur pied une collaboration avec le Centre des sciences de l'Ontario, avec qui un groupe de nouvelles arrivantes a négocié un contrat pour la création de costumes pour une exposition qui fait une tournée mondiale¹⁰⁷.

COSTI Immigrant Services : Les femmes de courage

Le directeur de l'organisme COSTI Immigrant Services, dans la région de Toronto, a décrit au Comité le programme Les femmes de courage que l'organisme offrait jusqu'à ce que son financement provincial prenne fin récemment. Il s'adressait essentiellement à des femmes qui avaient eu des relations violentes, qui avaient été hors du marché du travail pendant de longues périodes. Selon le témoin, le programme permettait aux femmes de discuter de leurs expériences, de réaliser qu'elles n'étaient pas seules et de renforcer leur confiance en elles-mêmes. Elles établissaient un cheminement de carrière et le Humber College leur donnait une formation condensée, par exemple en comptabilité. Non seulement toutes les participantes ont réussi à trouver un emploi après le

104 *Ibid.*, 1705, 1710 et 1725 (Adeena Niazi).

105 *Ibid.*

106 CIMM, *Témoignages*, 4 février 2019, 1555 (Ahmed Hussein).

107 *Ibid.*

programme, elles ont exprimé que « c'est l'avenir qui s'ouvrait à elles grâce à la confiance [qu'elles avaient] retrouvée¹⁰⁸ ».

Les YWCA : une approche intersectionnelle basée sur le genre

YWCA Canada a partagé avec le Comité plusieurs initiatives de ses organismes membres qui appliquent une approche intersectionnelle basée sur le genre dans leurs interventions. Par exemple, le YWCA de Metro Vancouver a lancé le programme Pathways to Leadership, un programme préemploi qui répond aux besoins spécifiques des mères monoparentales immigrantes et réfugiées, peu importe leur statut d'immigration. Le programme offre une combinaison de séances en classe et de mentorat. Quant au YWCA de Hamilton, il offre des activités physiques et des sorties aux femmes réfugiées syriennes et aux aînées qui parlent le punjabi. Aussi, le YWCA de Toronto offre des certificats sur mesure aux femmes nouvelles arrivantes qui souhaitent créer leur propre entreprise¹⁰⁹.

SOUTENIR LES JEUNES

Des témoins ont présenté au Comité certaines des difficultés que vivent les jeunes nouveaux arrivants, particulièrement les adolescents. Plusieurs ont des problèmes d'acquisition de la langue, ce qui donne lieu à des obstacles scolaires. Ils peuvent aussi vivre des difficultés d'intégration sociale et de l'isolement, particulièrement lorsqu'ils ne sont pas entourés de leur groupe ethnoculturel. De plus, ils assument souvent de lourdes responsabilités telles que servir d'interprète et de traducteur pour la famille, garder leurs frères et sœurs, faire beaucoup de travail à la maison en plus d'occuper parfois un emploi à temps partiel pour aider à subvenir aux besoins de la famille¹¹⁰.

L'apprentissage de la langue

Hena Izzeddin, une jeune réfugiée syrienne arrivée au Canada il y a trois ans, a affirmé que les cours d'anglais langue seconde sont le service qui lui a été d'une plus grande

108 CIMM, *Témoignages*, 1^{er} mai 2019, 1540 (Mario Calla).

109 YWCA Canada, mémoire, 22 mai 2019, p. 4-5.

110 CIMM, *Témoignages*, 1^{er} avril 2019, 1650 (Colleen Mooney, directrice exécutive, Repaire jeunesse d'Ottawa, Repaires jeunesse du Canada); *Témoignages*, 10 avril 2019, 1535 (Kristin Crane, agente de liaison en immigration, Huron County Immigration Partnership); et *Témoignages*, 1^{er} mai 2019, 1535 (Gemma Mendez-Smith, directrice exécutive, Four County Labour Market Planning Board).



aide à son arrivée au pays¹¹¹. Pour les jeunes d'âge scolaire, les cours d'anglais ou de français langue seconde sont offerts à l'école par le gouvernement provincial. Selon la représentante des Clubs des garçons et des filles, les écoles tentent d'offrir toute l'aide possible aux jeunes qui arrivent et qui ne parlent aucune des langues officielles, mais elles sont débordées devant le travail à accomplir¹¹². De plus, la représentante du partenariat d'immigration du comté de Huron en Ontario a indiqué que, dans sa région rurale, la plupart des écoles n'offrent même pas de cours d'anglais langue seconde¹¹³.

Les travailleurs d'établissement dans les écoles

Des témoins ont décrit comme suit les travailleurs de l'établissement dans les écoles (TÉÉ) :

[U]n programme d'établissement complet centré sur le milieu scolaire qui maximise l'intégration et l'établissement des étudiants immigrants et réfugiés et des familles dans le cadre d'un modèle de prestation intégré et systémique qui reconnaît que les écoles constituent un pivot naturel pour la communauté, et sont souvent un premier point de contact pour les nouveaux arrivants¹¹⁴.

Les témoins ont parlé de façon très positive des services des TÉÉ. Ils ont expliqué que l'école est souvent le premier point de contact des familles de nouveaux arrivants et que par son entremise, on peut rejoindre toute la famille pour organiser son accès aux services et faciliter son intégration¹¹⁵. Du personnel se trouve dans les écoles pour donner des conseils et du soutien aux élèves et à leurs familles¹¹⁶.

Or, on ne retrouve pas les TÉÉ partout. Deux témoins de la région de Huron-Grey-Perth-Bruce dans le sud-ouest de l'Ontario ont indiqué qu'aucune des écoles de la région n'a de TÉÉ.

111 CIMM, *Témoignages*, 1^{er} avril 2019, 1650 (Hena Izzeddin, étudiante).

112 *Ibid.*, 1645 (Colleen Mooney).

113 CIMM, *Témoignages*, 10 avril 2019, 1535 (Kristin Crane).

114 English Language Learners Consortium, document de référence soumis au Comité le 3 avril 2019, p. 3.

115 CIMM, *Témoignages*, 3 avril 2019, 1615 (Val Windsor, présidente, English Language Learners Consortium) et 1640 (Jennifer Reddy, conseillère scolaire, British Columbia School Trustees Association, Vancouver School Board).

116 CIMM, *Témoignages*, 6 février 2019, 1550 (Joy Escalera).

La représentante du partenariat d'immigration du comté de Huron a d'ailleurs recommandé que partout où des services d'établissement sont offerts, il devrait y avoir des TÉE. « Si les parents reçoivent des services, le jeune aussi devrait en recevoir¹¹⁷. »

Pratiques novatrices de soutien des jeunes

Des témoins ont fait part au Comité de programmes qui existent et qui pourraient inspirer les services d'établissement offerts aux jeunes nouveaux arrivants.

Frog Hollow Neighbourhood House : L'entrepreneuriat social

La maison de quartier de Vancouver Frog Hollow a mis sur pied un programme d'entrepreneuriat social pour les jeunes dans le cadre duquel ils confectionnent du chutney à partir de fruits et de légumes récupérés. Ce programme s'adresse à tous les jeunes, mais bon nombre des participants sont de nouveaux arrivants. Ils ont ainsi l'occasion de faire un peu d'argent, acquérir des compétences et d'amorcer leur intégration au marché du travail¹¹⁸.

Les Ateliers de photographie Fredric Roberts

Les ateliers de photographie Fredric Roberts sont une formation de niveau professionnel de huit jours pour les jeunes d'âge secondaire, offerte à 10 garçons et 10 filles dans des pays sous-développés, mais aussi à de jeunes nouveaux arrivants dans des villes comme Toronto. Les apprentis apprennent à prendre des photos, mais aussi à « raconter par ce moyen des histoires importantes dans leur collectivité ». Environ 18 à 24 mois après leur formation initiale, chaque groupe d'étudiants aide à former 20 nouveaux débutants¹¹⁹. Le fondateur des ateliers, Fredric Roberts, a expliqué ainsi la vision derrière son projet :

S'il est essentiel de donner aux nouveaux arrivants les compétences de base nécessaires à la survie, je crois qu'il faut aussi bâtir chez eux des fondements qui leur permettront d'aller plus loin — c'est-à-dire non seulement de vivre, mais d'acquérir la confiance et la liberté créative nécessaires pour changer leur milieu et leur monde. Nous voulons leur donner des lumières qui éclaireront leur chemin vers un avenir meilleur [...] Nous leur donnons donc une voix qu'ils pourront employer tout le reste de leur vie¹²⁰.

117 CIMM, *Témoignages*, 10 avril 2019, 1535 (Kristin Crane).

118 CIMM, *Témoignages*, 4 février 2019, 1600 (Jocelyne Hamel).

119 CIMM, *Témoignages*, 1^{er} avril 2019, 1600 à 1605 (Fredric Roberts, directeur, Fredric Roberts Photography Workshops).

120 *Ibid.*



Les Clubs des garçons et des filles

Les Clubs des garçons et des filles (CGF) desservent plus de 200 000 jeunes à partir de 700 points de service à travers le pays. La directrice exécutive du CGF d'Ottawa, Colleen Mooney, explique que son travail vise d'abord et avant tout à transmettre aux jeunes un sentiment d'appartenance.

Nous aidons les enfants et les adolescents à s'adapter, leur fournissons l'occasion d'acquérir des compétences linguistiques et de les améliorer et leur donnons le sentiment de faire partie de la communauté. Pendant que la famille s'établit, nos clubs les aident à s'intégrer pleinement et à acquérir un sentiment d'appartenance¹²¹.

Les CGF offrent en outre des programmes s'adressant expressément aux immigrants, comme le Programme de développement des jeunes nouveaux arrivants, qui « sert de tremplin aux jeunes pour acquérir des compétences, tisser des liens d'amitié et des réseaux de soutien, et gagner en assurance¹²² ». Selon M^{me} Mooney, ce programme « favorise l'engagement scolaire, facilite la recherche d'emploi, contribue au développement du leadership et de la participation citoyenne, en plus de proposer des sports, des loisirs et bien d'autres activités encore¹²³ ».

M^{me} Mooney a partagé sa vision de l'intégration des jeunes avec le Comité. Elle estime qu'il « est plus efficace et moins coûteux d'investir pour favoriser l'intégration des jeunes dès leur arrivée au pays que de prendre des mesures réactives visant à contrer des comportements répréhensibles » et que le gouvernement gagnerait à « réfléchir aux moyens à mettre en œuvre pour faire meilleur usage de programmes existants comme la Stratégie emploi jeunesse et le Service jeunesse Canada afin de favoriser davantage l'intégration des jeunes nouvellement arrivés au pays¹²⁴ ».

LA COMMUNAUTÉ LGBTQ2

Le Comité a entendu peu de témoignages portant sur les besoins des nouveaux arrivants appartenant à la communauté LGBTQ2. Cette communauté est diverse et a des besoins variés. Toutefois, un défenseur des droits de la personne et des droits de cette communauté a attiré l'attention du Comité sur un groupe particulier de cette communauté, soit les transgenres. À son avis, les demandeurs d'asile transgenres

121 CIMM, *Témoignages*, 1^{er} avril 2019, 1610 (Colleen Mooney).

122 *Ibid.*, 1615.

123 *Ibid.*

124 *Ibid.*

devraient avoir rapidement accès à des soins médicaux et à un soutien psychosocial, puisque le fait d'attendre jusqu'à leur audience pour pouvoir poursuivre leur traitement médical et hormonal peut avoir des effets néfastes sur leur santé mentale¹²⁵.

OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS

Le Comité a entendu de très nombreux témoignages concernant les préjudices subis par plusieurs nouveaux arrivants, notamment par les femmes et les jeunes (mais aussi les nouveaux arrivants en milieu rural et les demandeurs d'asile, tel que mentionné ailleurs dans ce rapport), qui n'ont pas accès aux services d'établissement au moment opportun. Le Comité est inspiré par les pratiques prometteuses dont il a entendu parler pour favoriser l'intégration des femmes et des jeunes nouveaux arrivants et il est heureux d'apprendre qu'IRCC consacre désormais des fonds spécifiques à ce type de projets. Le Comité estime également qu'il est de la plus grande importance de soutenir les jeunes nouveaux arrivants et leurs familles à travers le système d'éducation. Afin de continuer à encourager la multiplication de telles initiatives et d'appliquer les leçons apprises à d'autres groupes vulnérables, le Comité recommande :

Financement d'initiatives répondant aux besoins spécifiques des groupes vulnérables

Recommandation 8

Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada continue d'accroître l'offre d'initiatives conçues de façon à répondre aux besoins spécifiques réels des groupes vulnérables, incluant les femmes, les personnes LGBTQ2 et les jeunes, afin de favoriser le succès de leur intégration.

Élargissement de la présence des travailleurs de l'établissement dans les écoles

Recommandation 9

Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada continue de soutenir et d'élargir le programme des travailleurs de l'établissement dans les écoles, en se concentrant sur les endroits où l'on trouve de fortes concentrations de jeunes nouveaux arrivants vulnérables, afin de soutenir ces jeunes et leurs familles.

125 *Ibid.*, 1740 (Zdravko Cimbaljevic).

ÉLARGIR LES CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ DES CLIENTS

Un fort consensus s'est dégagé des témoignages entendus par le Comité; plus d'une douzaine de témoins différents ont souligné le problème de l'inadmissibilité de nombreux nouveaux arrivants aux services d'établissement financés par IRCC¹²⁶. En effet, seules les personnes en situation de résidence permanente qui ne sont pas encore citoyennes canadiennes y sont admissibles. Les étudiants étrangers, les travailleurs étrangers temporaires et les demandeurs d'asile (y compris les enfants) sont inadmissibles. Or, plusieurs témoins ont souligné qu'une part importante de ces groupes finit par obtenir la résidence permanente, après avoir passé plusieurs années au Canada sans avoir pu accéder à des services d'établissement pour faciliter leur intégration.

Tous les témoins qui ont abordé ce sujet¹²⁷ ont demandé que le gouvernement fédéral élargisse les critères d'admissibilité pour que les étudiants étrangers, les travailleurs étrangers temporaires, les demandeurs d'asile et les citoyens canadiens aient accès aux services d'établissement.

Plusieurs témoins ont utilisé le même mot clé dans leurs demandes au gouvernement : faire preuve de plus de « souplesse » dans son financement des services d'établissement. John Shields, professeur à l'Université Ryerson, a résumé la situation ainsi :

Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada devrait revoir ses critères d'admissibilité rigides pour les services d'établissement financés par le gouvernement fédéral. Parmi les personnes les plus désavantagées par cette politique, il y a les demandeurs d'asile et les étudiants étrangers, et cela est particulièrement important en ce qui concerne les entrées express.

Un grand nombre de candidats à l'Entrée express et de recrues retenues sont des étudiants étrangers, ainsi que des travailleurs étrangers temporaires. Il s'agit surtout de migrants appartenant à des minorités visibles, qui ont souvent un capital social et humain limité et qui font déjà face à de grands obstacles à l'établissement. Beaucoup d'immigrants et de réfugiés qui deviennent des citoyens canadiens auront peut-être

126 CIMM, *Témoignages*, 1^{er} mai 2019, 1630 à 1635 (John Shields); *Témoignages*, 10 avril 2019, 1535 (Jean Johnson, président, Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada); 1545, 1550 (Dustin Mymko); 1615 (Kristin Crane); *Témoignages*, 30 janvier 2019, 1650 (Queenie Choo); *Témoignages*, 6 février 2019, 1550 (Joy Escalera); 1600 (Sabrina Dumitra); 1640 (William Sinclair); *Témoignages*, 3 avril 2019, 1615 (Val Windsor); 1640 (Jennifer Reddy); 1645 (Heather Hart); et Chambre de commerce du Canada, *mémoire*, 17 avril 2019, p. 3.

127 *Ibid.*



encore besoin d'un soutien à long terme pour s'établir. Un meilleur financement et une meilleure inclusion sociale de ces groupes réduiraient grandement leur vulnérabilité¹²⁸.

Dustin Mymko, agent de services d'établissement dans une communauté rurale du Manitoba, a expliqué l'impact particulier des critères d'admissibilité en milieu rural :

Si la définition de « clients admissibles » était élargie pour inclure les travailleurs étrangers temporaires, qui ont besoin d'aide autant et parfois plus que les résidents permanents, et si les services ne prenaient pas fin arbitrairement avec l'acquisition de la citoyenneté, cela contribuerait grandement à aider nos nouveaux arrivants, surtout dans les collectivités rurales où d'autres soutiens secondaires comme les collectivités culturelles sont rares¹²⁹.

Des témoins ont aussi souligné que le fait de perdre accès aux services d'établissement une fois qu'on a obtenu sa citoyenneté canadienne est particulièrement préjudiciable pour les femmes.

Notre expérience nous a permis de constater les besoins particuliers de certaines femmes immigrantes qui ont dû consacrer les premières années suivant leur arrivée au Canada à leurs responsabilités familiales avant de pouvoir chercher du travail. Elles s'adressent ensuite à nous lorsqu'elles sont prêtes à intégrer la population active, mais doivent alors composer avec ces mêmes obstacles qui se dressent devant les personnes qui viennent d'arriver au pays, à savoir une maîtrise insuffisante des langues officielles et un manque d'expérience au Canada, de compétences à jour et d'accès à un réseau social. Mais comme elles sont désormais des citoyennes canadiennes, elles ne sont plus admissibles à ce genre de financement même si elles pourraient, avec un peu d'aide de notre part, apporter la même contribution positive à notre société que les femmes nouvellement arrivées au pays¹³⁰.

Les organismes prestataires de services d'établissement ont insisté sur la difficulté de refuser des services à de nouveaux arrivants ayant de grands besoins, pour des raisons qui leur semblent arbitraires. Certains ont dit être en mesure d'offrir certains services à ces personnes en vertu de financement provenant du gouvernement provincial ou du secteur privé, mais ils ont souligné que cela crée une inégalité d'accès aux services selon la province de résidence. D'autres ont dit leur offrir de l'aide non officielle, mais devoir prioriser les personnes admissibles et ne pas pouvoir offrir des services aussi complets à celles qui ne le sont pas.

128 CIMM, [Témoignages](#), 1^{er} mai 2019, 1630 (John Shields).

129 CIMM, [Témoignages](#), 10 avril 2019, 1550 (Dustin Mymko).

130 CIMM, [Témoignages](#), 1^{er} avril 2019, 1625 (Diana Gibbs).

En particulier, de nombreux témoins ont fait état des besoins énormes des demandeurs d'asile¹³¹, qui attendent souvent des années avant d'obtenir une décision sur leur statut, pendant lesquelles ils n'ont pas droit aux services d'établissement.

Les enfants demandeurs d'asile sont scolarisés en vertu des programmes d'éducation provinciaux, mais ils n'ont pas accès aux services d'établissement dans les écoles. Des témoins de la Colombie-Britannique ont expliqué que dans plusieurs districts scolaires de la province, le nombre de personnes non admissibles selon les critères d'IRCC qui reçoivent des services « ne cesse d'augmenter au fil des ans, au point que, dans bien des districts, elles sont plus nombreuses que les nouveaux arrivants admissibles¹³² ». Elles ont expliqué que, concrètement, cela signifie que deux étudiants dans la même classe ont des besoins semblables en matière d'établissement, mais reçoivent des niveaux de service différents, et qu'il est très difficile de soutenir davantage un étudiant et sa famille qu'un autre¹³³.

Pour illustrer l'importance pour les jeunes demandeurs d'asile de recevoir du soutien à l'établissement, elles ont présenté le témoignage de Myriam, aujourd'hui étudiante en sciences politiques reçue avec mention à l'Université McGill qui a obtenu deux bourses d'études importantes qui lui permettent d'étudier en France.

Si le personnel du Conseil scolaire de Vancouver avait respecté le protocole discriminatoire et ne m'avait pas permis de recevoir des services essentiels, je ne sais pas à quoi ressemblerait ma vie aujourd'hui.

Quand je suis arrivée au Canada, je ne parlais pas anglais, je n'avais pas reçu d'éducation formelle, et ma famille et moi-même souffrions du traumatisme de la migration et de la séparation d'avec nos proches. Ces difficultés s'ajoutaient à beaucoup d'autres que nous devons affronter dans notre pays d'adoption.

Cependant, le Conseil scolaire de Vancouver, par l'entremise des programmes Engaged Immigrant Youth Program et Settlement Workers in Schools, m'a donné le soutien nécessaire pour mes besoins quotidiens. J'ai appris comment fonctionne le système scolaire, je me suis sentie accueillie, je me suis fait des amis, je me suis engagée et j'ai reçu de l'aide aux devoirs. Ces programmes m'ont permis non seulement de perfectionner mon anglais et d'exceller dans mes études, mais ils m'ont aussi amenée à faire du bénévolat et à lancer le programme communautaire English Welcome Club, qui donne l'occasion à d'autres jeunes de renforcer leurs capacités.

131 Voir notamment : CIMM, *Témoignages*, 6 février 2019 (James Grunau et Loren Balisky, directeur général, Kinbrace Community Society).

132 CIMM, *Témoignages*, 3 avril 2019, 1620 (Val Windsor); 1645 (Jennifer Reddy) et 1645 (Heather Hart).

133 *Ibid.*



Cependant, j'ai vite découvert qu'en réalité, je n'aurais pas dû recevoir tout ce soutien puisque j'étais une demandeuse du statut de réfugié et que je n'étais donc pas admissible à cette aide qui a été si déterminante dans ma réussite. Les membres du personnel du Conseil scolaire de Vancouver m'ont aidée sans se préoccuper de mon statut. Je leur suis très reconnaissante d'avoir fait preuve d'autant de courage parce qu'il a fallu trois années et demie à ma famille pour obtenir le statut de réfugié. Cela signifie que j'aurais été admissible à cette aide seulement après la fin de mes études secondaires¹³⁴.

134 *Ibid.*, 1640 (Jennifer Reddy).

L'ÉTABLISSEMENT EN MILIEU RURAL

Plusieurs témoins ont dit au Comité que les collectivités rurales avaient besoin d'attirer de nouveaux arrivants et de les garder pour contrer le déclin de leur population et combler leurs importants besoins de main-d'œuvre. Ainsi, les services d'établissement sont cruciaux pour ces communautés¹³⁵.

Dustin Mymko, agent de services d'établissement dans une communauté rurale du Manitoba, a expliqué au Comité que jusqu'à maintenant, plusieurs petites communautés rurales comptaient une seule personne, souvent à temps partiel, affectée à la prestation de services d'établissement. Or, selon ce témoin, le gouvernement fédéral a décidé en 2019 que ce modèle ne serait plus financé par IRCC et qu'il fallait que ces communautés établissent des partenariats avec de plus grandes organisations de prestation de services d'établissement des villes avoisinantes. M. Mymko voyait ce changement d'un œil positif, espérant que cela aiderait à réduire le fardeau administratif et à élargir les services offerts dans les petites communautés¹³⁶. Par exemple, selon lui, ces partenariats permettront d'avoir recours à l'expertise des plus grandes organisations afin d'économiser temps et ressources lorsque vient le temps de créer de nouveaux programmes :

Avec ce partenariat, nous sommes d'avis que nous n'aurons pas à constamment réinventer la roue. J'ai essayé d'organiser un cercle de conversation local dans notre collectivité. Je ne sais vraiment pas comment faire. Nous avons procédé par essais et erreurs. Je sais qu'à Brandon, ces programmes ont connu du succès. Ces gens vont m'apprendre comment en organiser un. Notre temps sera ainsi mieux investi¹³⁷.

PROGRAMME PILOTE D'IMMIGRATION DANS LES COMMUNAUTÉS RURALES ET DU NORD ET APPEL DE PROPOSITIONS 2019

Les témoins issus des milieux ruraux voyaient d'un bon œil le récent lancement du Programme pilote d'immigration dans les communautés rurales et du Nord¹³⁸, conçu afin de permettre aux petites communautés du Canada de profiter des avantages de l'immigration économique. La Chambre de commerce du Canada a salué ce nouveau

135 CIMM *Témoignages*, 10 avril 2019 (Kristin Crane et Dustin Mymko); et *Témoignages*, 1^{er} mai 2019, 1535 (Gemma Mendez-Smith).

136 CIMM, *Témoignages*, 10 avril 2019, 1545 (Dustin Mymko).

137 *Ibid.*, 1625.

138 IRCC, *Programme pilote d'immigration dans les communautés rurales et du Nord*.



programme qui, selon elle, est un exemple de décentralisation des processus de sélection des immigrants qui permet la création de « solutions locales élaborées par les collectivités pour les collectivités et qui répondent aux besoins en main-d'œuvre des collectivités¹³⁹ ».

Toutefois des témoins ont mentionné que les critères d'admissibilité très précis, notamment une population maximale de 50 000 personnes et une certaine distance d'éloignement des grands centres, ont empêché la participation de communautés qui correspondent à l'intention du programme, mais sont légèrement trop près d'une ville ou dépassent de peu la population totale maximale¹⁴⁰.

Des témoins ont affirmé qu'il fallait aussi tenir compte de la situation du marché du travail dans les critères d'admissibilité. Par exemple, une communauté qui a beaucoup d'emplois à combler et un faible taux de chômage et dont la population et l'emplacement géographique sont très près des critères établis devrait pouvoir avoir accès au programme, car elle a besoin de soutien pour améliorer sa vitalité économique¹⁴¹.

Outre le projet pilote, dans son appel de propositions 2019 pour les services d'établissement, IRCC a inclus les « services dans les communautés nordiques [...], éloignées et dans les petits centres » dans les domaines des services personnalisés pour lesquels le ministère sollicite des projets¹⁴².

DÉFIS LIÉS À L'ÉTABLISSEMENT EN MILIEU RURAL

Parmi les défis liés à l'établissement en milieu rural, les témoins ont mentionné le manque de transport, de logement et de services linguistiques. Ils ont aussi expliqué comment le secteur bénévole joue un grand rôle dans les communautés rurales, mais qu'il a des limites lorsque vient le temps de répondre aux besoins en matière d'établissement des nouveaux arrivants.

139 Chambre de commerce du Canada, *mémoire*, 17 avril 2019, p. 1.

140 CIMM, *Témoignages*, 10 avril 2019, 1555 (Kristin Crane); et *Témoignages*, 1^{er} mai 2019, 1610 (Gemma Mendez-Smith).

141 CIMM, *Témoignages*, 1^{er} mai 2019, 1610 (Gemma Mendez-Smith).

142 IRCC, *Services personnalisés, Directives relatives à l'appel de propositions 2019 relatif au financement du Programme d'établissement et du Programme d'aide à la réinstallation*.

Le manque de transport et de logement

Des témoins ont fait part au Comité des difficultés que pose le manque de services de transport et de logements abordables en milieu rural pour l'établissement de nouveaux arrivants. En effet, de grandes distances à parcourir et peu de transports en commun caractérisent la plupart des régions rurales. De plus, celles-ci comptent habituellement peu de logements locatifs abordables. Selon les témoins, le financement d'IRCC affecté au soutien au transport dans leurs collectivités n'est pas du tout suffisant pour répondre à la demande¹⁴³.

Le manque de services linguistiques

L'accès aux services peut aussi être plus difficile en milieu rural. Par exemple, des témoins ont indiqué qu'il est très difficile d'avoir accès à des interprètes dans plusieurs communautés rurales. Lorsque l'interprète doit faire plus d'une heure de route et que ses frais de déplacement s'ajoutent aux frais du service, cela devient très coûteux¹⁴⁴. Un témoin a recommandé que les organisations qui offrent des services d'interprétation reçoivent un financement pour couvrir les frais de déplacement pour assurer que les services ne soient pas trop chers pour les communautés rurales¹⁴⁵.

De plus, l'offre de cours d'anglais langue seconde serait aussi insuffisante dans de nombreuses communautés rurales. Plusieurs d'entre elles ne reçoivent aucun financement d'IRCC pour en offrir, et celles qui en reçoivent expliquent que les ressources sont insuffisantes pour répondre aux besoins¹⁴⁶.

L'importance des bénévoles – et leurs limites

Ainsi, dans de nombreuses communautés rurales, c'est le secteur bénévole qui prend la relève pour enseigner l'anglais langue seconde aux nouveaux arrivants¹⁴⁷. Les témoins ont salué l'engagement des bénévoles et le niveau élevé de soutien personnalisé qu'ils

143 CIMM, *Témoignages*, 6 février 2019, 1550 (Joy Escalera); *Témoignages*, 10 avril 2019, 1620 (Kristin Crane); et *Témoignages*, 1^{er} mai 2019, 1540 (Gemma Mendez-Smith).

144 CIMM, *Témoignages*, 6 février 2019, 1625 (Sabrina Dumitra) et *Témoignages*, 10 avril 2019, 1535 (Kristin Crane).

145 CIMM, *Témoignages*, 10 avril 2019, 1540 (Kristin Crane).

146 *Ibid.*, 1535; *Témoignages*, 1^{er} mai 2019, 1640 (Gemma Mendez-Smith); *Témoignages*, 3 avril 2019, 1650 (Andy Foster); et *Témoignages*, 6 février 2019, 1545 (Angela Mowbray).

147 CIMM, *Témoignages*, 1^{er} mai 2019, 1640 (Gemma Mendez-Smith); et *Témoignages*, 3 avril 2019, 1650 (Andy Foster).



offrent¹⁴⁸. Or, les bénévoles ne sont pas formés et ne sont pas suffisamment équipés pour remplacer les services d'établissement dont ces communautés ont besoin¹⁴⁹. Plusieurs témoins ont suggéré que de la formation soit offerte aux bénévoles afin de mieux les outiller pour aider les nouveaux arrivants¹⁵⁰. Quelques témoins ont affirmé que cette formation pourrait être donnée par des prestataires de services d'établissement itinérants¹⁵¹.

LES SERVICES D'ÉTABLISSEMENT ITINÉRANTS : UNE PRATIQUE EXEMPLAIRE

Kristin Crane, agente de liaison en immigration, a parlé au Comité des services d'établissement itinérants qu'elle a aidé à mettre en place dans sa région, qu'elle a qualifiés de pratique exemplaire. Dans le comté de Huron en Ontario, le parrainage privé de réfugiés a créé une hausse du nombre de nouveaux arrivants. Puis, ces familles parrainées communiquent avec des amis et parents installés en milieu urbain et ceux-ci décident de venir les rejoindre. Selon M^{me} Crane, qui coordonne le partenariat local d'immigration (PLI), le comté avait peu de services pour répondre aux besoins élevés de ces réfugiés. Ainsi, après beaucoup d'insistance de sa part, IRCC a accepté en 2017 de financer des services d'établissement itinérants pour ce comté, qui sont fournis par le YMCA du Sud-Ouest de l'Ontario.

M^{me} Crane a décrit le modèle de services d'établissements itinérants comme étant un service qui va vers les nouveaux arrivants et permet de surmonter l'obstacle du transport. De plus, elle a souligné qu'il n'exige pas de bâtiments; les rendez-vous sont établis au besoin, et le lieu est choisi selon ce qui est pratique pour le nouvel arrivant, par exemple à sa bibliothèque locale. Selon elle, il s'agit d'une approche souple, fondée sur les besoins et qui fait une utilisation très efficace de ses ressources. À son avis, les PLI ont un important rôle à jouer pour mettre en place les services d'établissement itinérants, car ils sont en mesure de mettre en contact le représentant des services d'établissement avec les organisations de la communauté¹⁵².

148 CIMM, [Témoignages](#), 10 avril 2019, 1535 (Kristin Crane); [Témoignages](#), 1^{er} mai 2019, 1640 (Gemma Mendez-Smith); et [Témoignages](#), 3 avril 2019, 1650 (Andy Foster).

149 CIMM, [Témoignages](#), 10 avril 2019, 1535 (Kristin Crane); et [Témoignages](#), 1^{er} mai 2019, 1640 (Gemma Mendez-Smith).

150 CIMM, [Témoignages](#), 10 avril 2019, 1535 (Kristin Crane); 1605 (Dustin Mymko); [Témoignages](#), 3 avril 2019, 1650 (Andy Foster); et [Témoignages](#), 1^{er} mai 2019, 1640 (Gemma Mendez-Smith).

151 CIMM, [Témoignages](#), 10 avril 2019, 1535 (Kristin Crane); et [Témoignages](#), 3 avril 2019, 1650 (Andy Foster).

152 CIMM, [Témoignages](#), 10 avril 2019, 1535 (Kristin Crane).

L'IMPORTANCE DE L'INTÉGRATION SOCIALE

Des témoins ont expliqué au Comité que l'isolement est un facteur répandu dans les collectivités rurales qui a des conséquences néfastes sur la santé mentale et qui peut nuire à la rétention des nouveaux arrivants dans ces communautés. Elles ont expliqué que, pour éviter l'isolement, il faut mettre en place des programmes qui permettent aux nouveaux arrivants de tisser des liens avec les autres membres de la collectivité¹⁵³.

À cet effet, elles ont recommandé que le service de Connexions communautaires fasse partie des services d'établissement financés dans toutes les régions rurales¹⁵⁴. Selon M^{me} Crane, « Ce programme favorise les interactions sociales, culturelles et professionnelles et les liens entre les nouveaux arrivants et la collectivité. Il aide les immigrants et les réfugiés à se sentir connectés et engagés dans la collectivité, à se sentir chez eux¹⁵⁵. »

En outre, M^{me} Crane a dit que, comme les immigrants en milieu rural ne bénéficient pas du soutien d'une communauté immigrante ou appartenant au même groupe ethnoculturel, le PLI travaille à essayer de combler ce manque en encourageant les employeurs à créer un cercle de soutien autour de leurs employés nouvellement établis. Elle suggère que ceux-ci peuvent notamment inviter les membres de la famille à participer à des sorties et des activités, en tenant compte de certains obstacles.

Les employeurs devraient être encouragés à adapter leurs pratiques afin de participer davantage à l'établissement de leurs employés nouvellement arrivés. La croissance et la survie de leurs entreprises dépendent, dans bon nombre de régions rurales, de la main-d'œuvre que les nouveaux arrivants représentent. L'employeur devrait donc faire ce qu'il peut pour soutenir ces travailleurs¹⁵⁶.

LE RECOURS À DES OUTILS TECHNOLOGIQUES

Bien que, comme mentionné précédemment, les contacts interpersonnels sont cruciaux pour une intégration réussie, des témoins ont indiqué que l'utilisation d'outils

153 *Ibid.*, 1545; et *Témoignages*, 1^{er} mai 2019, 1540 (Gemma Mendez-Smith).

154 *Ibid.*

155 CIMM, *Témoignages*, 10 avril 2019, 1545 (Kristin Crane).

156 *Ibid.*, 1540.



technologiques pourrait permettre de compléter l'offre de services d'établissement en personne et aider à pallier certains défis liés à la distance¹⁵⁷.

Par exemple, il serait possible d'assister à des cours d'anglais langue seconde à distance. Pour ce qui est des travailleurs de l'établissement dans les écoles, une fois qu'ils auraient eu une première rencontre en personne avec les jeunes, ils pourraient se connecter avec eux grâce à la technologie¹⁵⁸.

Un témoin a parlé au Comité d'une application pour tablette et téléphone intelligent développée par son organisation afin d'aider les nouveaux arrivants à remplir des demandes et formulaires liés à l'immigration. Conçue en collaboration avec des avocats, l'application utilise des questions et réponses concises afin d'aider la personne, dans sa langue maternelle, à remplir une demande¹⁵⁹.

Certains témoins ont toutefois apporté un bémol : bien que plusieurs communautés rurales aient les infrastructures technologiques requises, notamment dans leurs bibliothèques, leurs écoles et leurs centres d'emploi, certaines n'y ont pas accès. De plus, certaines personnes ne maîtrisent pas bien la technologie¹⁶⁰.

Finalement, M. Mymko a décrit au Comité le besoin pour les organismes fournisseurs de services, particulièrement en régions éloignées, de pouvoir communiquer avec IRCC pour obtenir des précisions quant à des cas individuels complexes. Il a mentionné qu'une ligne d'assistance existe, mais selon lui, les préposés qui répondent aux appels lisent ce qui se trouve sur le site web du ministère et ne sont pas en mesure d'offrir des explications supplémentaires. Il a insisté sur le fait que les fournisseurs de services ont besoin d'un soutien pour interpréter et appliquer les politiques du ministère, parce qu'ils aident des gens à remplir des formulaires et que si le mauvais formulaire est rempli, cela peut occasionner des délais de plusieurs mois. Il estime que

[I]l y a un besoin d'établissement d'une ligne téléphonique réservée aux fournisseurs de services, où les fournisseurs de services d'établissement pourraient être conseillés sur la façon d'interpréter un formulaire ou une procédure d'immigration du gouvernement, rehausserait le niveau de service à l'échelle nationale¹⁶¹.

157 *Ibid.*; [Témoignages](#), 1^{er} mai 2019, 1540 (Gemma Mendez-Smith); et [Témoignages](#), 6 février 2019, 1615 (Katie Rosenberger).

158 *Ibid.*

159 CIMM, [Témoignages](#), 4 février 2019, 1740, (Abdulla Daoud).

160 CIMM, [Témoignages](#), 6 février 2019, 1615 (Joy Escalera) et 1615 (Sabrina Dumitra).

161 CIMM, [Témoignages](#), 10 avril 2019, 1550 (Dustin Mymko).

OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS

Le Comité trouve que le modèle des services d'établissement mobiles est une façon innovatrice de contribuer à répondre aux besoins des nouveaux arrivants en milieu rural. Comme l'ont noté des témoins, en plus d'offrir directement des services, le prestataire de services itinérants pourrait aider à former les bénévoles de la communauté qui soutiennent les nouveaux immigrants. Cela semble une approche gagnante qui pourrait être appliquée à d'autres communautés rurales. S'ils le souhaitent, les employeurs devraient toujours pouvoir procurer des services d'établissement, comme de la formation linguistique, aux travailleurs étrangers temporaires qu'ils emploient. Ainsi, le Comité recommande :

Attirer et garder les nouveaux arrivants dans les petites communautés

Recommandation 10

Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada accroisse l'offre des services d'établissement mobiles et l'accès aux outils numériques dans les communautés rurales et éloignées, afin de fournir des services aux clients directement là où ils s'établissent, en vue d'encourager les nouveaux arrivants à s'établir et à demeurer dans les petites communautés.

Appuyer l'innovation et le partage des pratiques exemplaires au Canada

Recommandation 11

Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada appuie l'écosystème des organismes fournisseurs de services d'établissement, en continuant de favoriser les opportunités d'innovation et le partage des pratiques exemplaires parmi les organismes sur le terrain à travers le Canada.

L'ÉTABLISSEMENT DANS LES COMMUNAUTÉS FRANCOPHONES EN SITUATION MINORITAIRE

Plusieurs témoins ont abordé les particularités de l'établissement des nouveaux arrivants dans les communautés francophones en situation minoritaire.

Selon un témoin du RDÉE Canada, étant donné que les immigrants francophones sont de plus en plus bilingues et multilingues, c'est grâce aux services qui leur sont offerts et à la façon dont on les aborde pour répondre à leurs besoins spécifiques que l'on peut veiller à ce qu'ils continuent à se définir comme francophones¹⁶².

Selon un représentant de la Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada (FCFA), présentement, en milieu minoritaire francophone, le parcours d'intégration est fragmenté :

Un immigrant francophone qui arrive en Alberta pourra bénéficier d'un premier service d'orientation en français. Par contre, par la suite, il n'aura peut-être pas accès à tout le continuum de services en français, [...] soit parce qu'ils n'existent pas, soit parce qu'on ne l'aura pas dirigé aux bons endroits pour continuer son parcours d'intégration en français¹⁶³.

IRCC a indiqué qu'il cherche à améliorer les services que le ministère offre aux nouveaux arrivants francophones qui s'établissent dans des communautés de langue française hors Québec ou dans la communauté acadienne¹⁶⁴. Dans son appel de propositions pour les services d'établissement de 2019, IRCC explique ses obligations en matière de langues officielles et de parcours d'intégration francophone. De plus, parmi les services personnalisés pour lesquels le ministère sollicite des propositions, on retrouve les activités qui visent à consolider le parcours d'immigration francophone¹⁶⁵.

En effet, selon le président de la FCFA, Jean Johnson, l'offre de services d'établissement en milieu minoritaire francophone requiert une approche différente de celle en milieu majoritaire anglophone. Elle vise à orienter la personne vers les ressources francophones dans la communauté et à assurer sa rétention en misant sur la création de liens avec la communauté francophone. Aussi, elle doit refléter l'organisation de la

162 CIMM, *Témoignages*, 30 janvier 2019, 1735 (Roukya Abdi-Aden).

163 CIMM, *Témoignages*, 10 avril 2019, 1610 (Alain Dupuis, Directeur général, FCFA).

164 CIMM, *Témoignages*, 30 janvier 2019, 1600 (David Manicom).

165 IRCC, *Services personnalisés, Directives relatives à l'appel de propositions 2019 relatif au financement du Programme d'établissement et du Programme d'aide à la réinstallation*.



communauté francophone, de l'école jusqu'au centre de santé francophone, en passant par les services d'emploi en français. Selon le témoin, les organismes de langue anglaise, voire les organismes bilingues, ne peuvent faire ce travail : « Très souvent, ils n'orientent même pas les immigrants et les immigrantes de langue française vers les ressources francophones¹⁶⁶. »

Ainsi, selon M. Johnson, IRCC doit faire des appels d'offres propres aux services d'établissement francophones, afin que ces fournisseurs de services n'aient pas à faire concurrence à des fournisseurs de services de la majorité, « lesquels ont souvent plus de ressources, mais n'ont presque aucune connaissance de la réalité de la minorité¹⁶⁷ ».

OBSERVATIONS ET RECOMMANDATION

Le Comité a bien saisi les avantages de s'assurer que la prestation de services d'établissement en français se fasse par des organismes francophones ancrés dans la communauté minoritaire et qu'un niveau de qualité élevé soit maintenu pour ces services. Ainsi, le Comité recommande :

Veiller à la qualité et à l'efficacité des services d'établissement en français

Recommandation 12

Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada s'assure de la qualité et de l'efficacité de la prestation des services d'établissement en français dans les communautés francophones en situation minoritaire.

166 CIMM, *Témoignages*, 10 avril 2019, 1530 (Jean Johnson).

167 *Ibid.*, 1535.

FAVORISER L'INTÉGRATION DES NOUVEAUX ARRIVANTS PAR LA SOCIÉTÉ CANADIENNE

Plus d'un témoin a indiqué qu'au Canada, l'intégration était conçue comme un processus bidirectionnel, c'est-à-dire que les nouveaux arrivants ont un rôle à y jouer, mais aussi les Canadiens établis. Le professeur John Shields a expliqué ce concept comme suit :

L'intégration est considérée comme un processus bidirectionnel permettant aux immigrants de s'adapter à la vie au Canada et au Canada d'accueillir les nouveaux arrivants et de s'adapter à eux. Cette approche est essentielle pour accueillir chaleureusement les nouveaux arrivants, ce qui joue un rôle clé dans la réussite de l'immigration. C'est un modèle qui a fait ses preuves et qui doit être préservé et renforcé¹⁶⁸.

Ainsi, plusieurs témoins ont recommandé d'investir des ressources dans la lutte contre le racisme systémique¹⁶⁹. En effet, le racisme représente un obstacle important à l'intégration des nouveaux arrivants. Par exemple, un témoin a mentionné une initiative issue de l'Alberta à cet effet :

Il y a deux semaines, nous avons lancé en Alberta une campagne en réaction au massacre de la Nouvelle-Zélande, Alberta Kind, parce que nous ne pouvions plus rester dans les estrades et être témoins de cette montée du racisme, des crimes haineux et de la violence dirigée contre les musulmans, et du mépris général à l'égard de l'immigration qui est de plus en plus exprimé. Ces enjeux sont directement liés aux questions en matière d'intégration, puisque le racisme est un obstacle à l'emploi, au logement et au sentiment de sécurité dans la communauté [...]

[I] nous faut une campagne nationale imposante de lutte contre le racisme, les groupes anti-immigration et l'islamophobie, et des outils dont pourront se servir les organismes et les programmes. Tous les Canadiens doivent pouvoir se sentir respectés et en sécurité dans leur communauté¹⁷⁰.

168 CIMM, *Témoignages*, 1^{er} mai 2019, 1630 (John Shields).

169 Voir notamment : CIMM, *Témoignages*, 6 février 2019, 1540 (Carl Cadogan); 1555 (Sabrina Dumitra); 1640 (William Sinclair); et *Témoignages*, 1^{er} avril 2019, 1655 et 1705 (Jan Reimer).

170 CIMM, *Témoignages*, 1^{er} avril 2019, 1655, 1705 (Jan Reimer).



OBSERVATIONS ET RECOMMANDATION

Le Comité reconnaît que pour favoriser l'établissement et l'intégration des nouveaux arrivants, la contribution de la société d'accueil est essentielle. Ainsi, il semble que pour s'assurer que les services d'établissement parviennent à leur objectif, la lutte contre le racisme et la promotion de la diversité culturelle soient primordiales. Par conséquent, le Comité recommande :

Initiatives de promotion de la diversité culturelle et de lutte au racisme

Recommandation 13

Que le gouvernement du Canada continue de développer des initiatives de promotion de la diversité culturelle et de lutte contre le racisme en vue de faciliter l'intégration des nouveaux arrivants.

L'IMPORTANCE D'UN FINANCEMENT STABLE ET PRÉVISIBLE

Plusieurs organismes qui fournissent des services d'établissement ont fait part au Comité de certains défis en lien avec l'octroi du financement qu'ils reçoivent. Ils ont parlé de la difficulté d'opérer avec du financement sur trois ans et du besoin d'un financement de base fixe pour avoir une certaine tranquillité d'esprit et pouvoir planifier à plus long terme¹⁷¹. De plus, des organismes ont mentionné qu'étant donné que leur financement demeurerait le même depuis de nombreuses années alors que les frais d'exploitation (loyer, salaires, etc.) grimpaient, ils devaient constamment faire plus avec moins et éliminer des services¹⁷².

La façon dont les sommes sont versées aux organisations poserait également des problèmes. Un témoin a expliqué qu'une partie des fonds alloués était « reçue sous forme de financement supplémentaire versé par petites sommes, avec des délais très courts et des lignes directrices très rigides qui influent sur la capacité des districts [scolaires] de planifier la dotation en personnel et l'exécution de programme¹⁷³. » Un autre témoin a illustré ce problème en disant qu'il lui arrivait de recevoir une de ces sommes supplémentaires à la fin janvier et de devoir la dépenser avant la fin mars, sous peine de se voir retirer les ressources non utilisées, ce qui rend difficile l'embauche d'employés. Ce témoin a dit espérer que le gouvernement permette bientôt de pouvoir conserver et reporter une partie des ressources non utilisées au cours d'une période¹⁷⁴.

Un autre problème, qui touche particulièrement les établissements d'enseignement, est le fait que le financement fédéral expire le 31 mars, mais les écoles sont ouvertes jusqu'au 30 juin. Cette situation créerait beaucoup d'angoisse dans certains districts scolaires, qui risquent de devoir licencier des employés de leurs programmes d'établissement et fermer leurs centres d'accueil trois mois avant la fin de l'année scolaire, faute de financement¹⁷⁵.

171 CIMM, *Témoignages*, 1^{er} avril 2019, 1715 (Zdravko Cimbaljevic) et 1735 (Adeena Niazi).

172 CIMM, *Témoignages*, 3 avril 2019, 1615 (Val Windsor) et 1630 à 1640 (Garry Green).

173 *Ibid.*, 1615.

174 *Ibid.*, 1630 et 1640 (Heather Hart).

175 *Ibid.*, 1620 (Val Windsor).



Un témoin a expliqué qu'IRCC avait récemment procédé à des changements en ce qui a trait au modèle de financement. Selon lui, l'adoption d'un plan triennal pour les niveaux d'immigration permet aux organismes chargés de l'établissement de mieux planifier leurs services. Il a aussi souligné que le financement fédéral des services d'établissement a été augmenté pour correspondre à l'augmentation des niveaux d'immigration. De plus, le ministère a décidé cette année de présenter des propositions de financement comportant des échéances de cinq ans, ce qui permettra d'atténuer la précarité de l'emploi et la précarité organisationnelle pour les organismes prestataires de services d'établissement¹⁷⁶.

OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS

Le Comité a bien compris les difficultés liées au versement des fonds aux organismes fournisseurs de services d'établissement et l'importance pour eux d'avoir un financement stable et prévisible. Bien que des changements positifs semblent avoir été apportés à cet effet par IRCC, comme la possibilité d'obtenir du financement sur cinq ans, les fournisseurs de services conservent certaines inquiétudes, notamment quant à la gestion des versements supplémentaires et à l'impossibilité de reporter des sommes non-utilisées. Ainsi, le Comité recommande :

Un mode de financement prévisible, stable et à long terme pour les organismes fournisseurs de services

Recommandation 14

Que le gouvernement du Canada offre un financement prévisible, stable et pluriannuel aux organisations qui ont su démontrer leur efficacité en matière de prestation de services d'établissement, afin de mieux appuyer leur planification à long terme et la continuité de leurs services.

Un financement du Programme d'établissement proportionnel aux niveaux d'immigration

Recommandation 15

Que le gouvernement du Canada maintienne le financement du Programme d'établissement à l'échelle des niveaux d'immigration.

176 CIMM, *Témoignages*, 1^{er} mai 2019, 1630 (John Shields).

L'ÉVALUATION DES SERVICES D'ÉTABLISSEMENT

Pour évaluer l'efficacité des différents services d'établissement offerts, IRCC a mené en mai 2017 une évaluation officielle du Programme d'établissement. Cet exercice a rassemblé des observations provenant d'un grand éventail de personnes, notamment des clients du programme, des intervenants et des représentants du programme, et s'est appuyé sur le plus vaste sondage mené auprès de nouveaux arrivants à l'époque, lequel comptait près de 15 000 répondants. Dans l'ensemble, l'évaluation a montré que le programme arrivait à répondre à la demande croissante pour les services d'établissement. Une forte majorité de clients (96 %) ont fait état de résultats positifs, comme l'amélioration de leurs compétences linguistiques, l'obtention d'un emploi et la participation au sein de leur collectivité¹⁷⁷.

Au cours de son étude, le Comité a demandé à plusieurs témoins comment ils évaluaient le succès des programmes. M. Calla a indiqué au Comité que certains programmes se prêtaient plus facilement à une évaluation que d'autres. Par exemple, dans le cas des services liées à l'emploi, le résultat mesurable souhaité est le fait que le nouvel arrivant décroche un emploi permanent. De ce point de vue, le programme de formation linguistique avancée est efficace, puisque 90 % des finissants de l'année dernière ont maintenant un emploi dans leur domaine. En ce qui concerne les nouveaux arrivants qui ont participé à des programmes de mentorats, 75 % ont décroché un emploi. Toutefois, d'autres services d'établissement n'ont peut-être pas de résultats si facilement mesurables, ce qui ne signifie toutefois pas qu'ils ne sont essentiels à l'intégration des nouveaux arrivants¹⁷⁸.

M. Calla a affirmé au Comité que, pour mesurer l'intégration, il faut voir à plus long terme. Il a mentionné la banque de données iEDEC (Immigration – Environnement de déclarations d'ententes de contribution) d'IRCC, dans laquelle les fournisseurs de services d'établissement enregistrent l'utilisation de leurs services par les nouveaux arrivants¹⁷⁹ : si un nouveau arrivant au Canada s'installe à Toronto et y utilise des services avant de déménager dans une autre ville et d'y avoir recours à des services,

177 CIMM, *Témoignages*, 30 janvier 2019, 1555 (David Manicom).

178 CIMM, *Témoignages*, 1^{er} mai 2019, 1545 (Mario Calla).

179 Le Comité a appris que, lorsqu'ils rencontrent les parrains afin d'établir les rôles avant l'arrivée des réfugiés, les fournisseurs de services d'établissement ne reçoivent pas de financement pour cette rencontre et l'activité n'est pas enregistrée dans l'iEDEC. CIMM, *Témoignages*, 4 février 2019, 1715 (Brian Dyck).



toute utilisation serait inscrite dans l'iEDEC. Si les données de cette banque étaient alignées avec celles de l'Agence du revenu du Canada, il serait possible de mesurer la réussite de l'intégration¹⁸⁰.

William Sinclair, directeur général, St. Stephen's Community House, a proposé qu'IRCC utilise le réseau des 77 partenariats locaux d'immigration pour évaluer le rendement à l'échelle locale et nationale¹⁸¹.

Bien qu'il n'ait pas parlé de mesures particulières, Nouredine Belhocine, directeur général, Maison Internationale de la Rive-Sud, a mentionné de manière générale les mesures contenues dans les ententes de financement¹⁸². Angela Mowbray, gestionnaire par intérim, Programme de langues, Westman Immigrant Services, a affirmé que les ententes de financement que son organisme a conclues avec IRCC pour la formation linguistique comprennent des cibles très élevées en ce qui concerne les inscriptions et les présences en classe. Puisque les étudiants ont des emplois et des enfants, le critère de présence en classe est difficile à atteindre, ce qui crée des pressions pour le fournisseur de services d'établissement¹⁸³.

M^{me} Foster a fait valoir au Comité que « le succès ne se limite pas à l'apprentissage d'une langue. Il se mesure aussi par l'intégration. Nous voulons que nos étudiants puissent réaliser leurs rêves, que ce soit l'obtention d'un permis de conduire AZ ou d'un certificat de préposé aux services de soutien à la personne d'un collège local¹⁸⁴. »

En réponse à une demande d'information présentée par le Comité le 30 janvier 2019, IRCC a fourni un document dressant une liste exhaustive des indicateurs d'établissement et d'intégration que le ministère applique dans le cadre de son Programme d'établissement. Le Cadre stratégique de mesure du rendement s'appuie sur cinq sources de données pour évaluer le rendement, la surveillance et la production de rapport en ce qui a trait au Programme d'établissement : 1) le Système des subventions et des contributions, 2) l'iEDEC, 3) le Système mondial de gestion des cas, 4) les rapports de projet annuel des fournisseurs de services et des partenariats communautaires; 5) les sondages sur l'établissement¹⁸⁵. En octobre 2017, IRCC a reconnu que certaines données n'étaient pas disponibles. Par exemple, l'iEDEC ne permettait pas aux fournisseurs de

180 CIMM, *Témoignages*, 1^{er} mai 2019, 1545 (Mario Calla).

181 CIMM, *Témoignages*, 6 février 2019, 1640 (William Sinclair).

182 CIMM, *Témoignages*, 3 avril 2019, 1710 (Nouredine Belhocine).

183 CIMM, *Témoignages*, 6 février 2019, 1610 (Angela Mowbray).

184 CIMM, *Témoignages*, 3 avril 2019, 1650 (Andy Foster).

185 IRCC, *Programme d'établissement, Profil d'information sur le rendement*, octobre 2017, p. 9.

services de gérer les listes d'attente dans la base de données. En outre, la Base de données longitudinales sur l'immigration d'IRCC (BDIM) devrait être liées à l'IEDEC pour permettre la production de rapports sur le rendement¹⁸⁶. Un tableau détaillé présente 49 indicateurs de rendement en matière d'établissement et d'intégration, par exemple la confiance envers les institutions publiques, le sentiment d'appartenance, l'obtention de la citoyenneté canadienne et le sentiment d'être accepté dans la société canadienne¹⁸⁷.

OBSERVATIONS ET RECOMMANDATION

Le Comité a appris qu'il est très difficile de mesurer le rendement de la plupart des services d'établissement. Les nouveaux arrivants ont des besoins précis qui sont comblés par des organismes locaux, et la réussite de l'intégration peut seulement être mesurée au cas par cas. Par conséquent, le Comité recommande :

Développer des indicateurs de rendement plus efficaces pour mesurer les résultats en matière d'établissement

Recommandation 16

Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada continue de collaborer avec tous les ordres de gouvernement et les autres parties prenantes, y compris les partenariats locaux d'immigration, afin d'élaborer des indicateurs de rendement plus efficaces en matière de résultats des services d'établissement, qui tiennent compte des besoins spécifiques des clients.

186 *Ibid.*, p. 10.

187 *Ibid.*, p. 21-26.

ANNEXE A LISTE DES TÉMOINS

Le tableau ci-dessous présente les témoins qui ont comparu devant le Comité lors des réunions se rapportant au présent rapport. Les transcriptions de toutes les séances publiques reliées à ce rapport sont affichées sur la [page Web du Comité sur cette étude](#).

| Organismes et individus | Date | Réunion |
|--|------------|---------|
| Ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration Laura Di Paolo, directrice générale Réseau d'établissement Melissa Fama, directrice Affaires des réfugiés Ümit Kiziltan, directeur général Recherche et évaluation David Manicom, sous-ministre adjoint Établissement et intégration Corinne Prince, directrice générale Direction générale des politiques de l'établissement et de l'intégration | 2019/01/30 | 141 |
| Organisation internationale pour les migrations Matthew Cecchetto, agent de liaison Orientation canadienne à l'étranger | 2019/01/30 | 141 |
| Réseau de développement économique et d'employabilité (RDÉE) Canada Roukya Abdi-Aden, gestionnaire Concertation nationale Jean-Guy Bigeau, président-directeur général | 2019/01/30 | 141 |
| S.U.C.C.E.S.S. Queenie Choo, présidente-directrice générale | 2019/01/30 | 141 |
| Association of Neighbourhood Houses of British Columbia Jocelyne Hamel, directrice générale Mount Pleasant Neighbourhood House | 2019/02/04 | 142 |

| Organismes et individus | Date | Réunion |
|---|-------------|----------------|
| Comité central mennonite du Canada Brian Dyck, coordonnateur du programme national de migration et de réinstallation | 2019/02/04 | 142 |
| Le Centre de réfugiés Abdulla Daoud, directeur général Amr Mourad, développeur DevBloc Catalyseur d'Innovation Sociale | 2019/02/04 | 142 |
| MOSAIC Olga Stachova, directrice générale | 2019/02/04 | 142 |
| Saskatchewan Intercultural Association Jess Hamm, directrice générale | 2019/02/04 | 142 |
| The Neighbourhood Organization Ahmed Hussein, directeur général | 2019/02/04 | 142 |
| Affiliation of Multicultural Societies and Service Agencies of BC Sabrina Dumitra, gestionnaire d'établissement et d'intégration Katie Rosenberger, directrice général | 2019/02/06 | 143 |
| Journey Home Community Association James Grunau, directeur général | 2019/02/06 | 143 |
| Kinbrace Community Society Loren Balisky, directeur général | 2019/02/06 | 143 |
| Reception House Waterloo Region Carl Cadogan, directeur général | 2019/02/06 | 143 |
| St. Stephen's Community House William Sinclair, directeur général | 2019/02/06 | 143 |
| Westman Immigrant Services Joy Escalera, gestionnaire Programme d'établissement Angela Mowbray, gestionnaire par interim Programme de langues | 2019/02/06 | 143 |

| Organismes et individus | Date | Réunion |
|---|-------------|----------------|
| À titre personnel Zdravko Cimbalevic, défenseur des droits de la personne | 2019/04/01 | 150 |
| Afghan Women's Organization Adeena Niazi, directrice exécutive | 2019/04/01 | 150 |
| Alberta Council of Women's Shelters Jan Reimer, directrice exécutive | 2019/04/01 | 150 |
| Fredric Roberts Photography Workshops Fredric Roberts, directeur | 2019/04/01 | 150 |
| New Circles Community Services Diana Gibbs, gestionnaire du développement | 2019/04/01 | 150 |
| New Circles Community Services Rosie Smythe, directrice exécutive | 2019/04/01 | 150 |
| Repaires jeunesse du Canada Hena Izzeddin, étudiante Repaire jeunesse d'Ottawa Colleen Mooney, directrice exécutive Repaire jeunesse d'Ottawa | 2019/04/01 | 150 |
| Arden Language Centre Andy Foster, coordonnatrice de projet | 2019/04/03 | 151 |
| District scolaire de Burnaby Heather Hart, surintendante adjointe District scolaire 41 | 2019/04/03 | 151 |
| English Language Learners Consortium Val Windsor, présidente | 2019/04/03 | 151 |
| International English Language Testing System Kim Dienhoff, directrice commercial IDP Education Ltd. Victoria Sellar, directrice adjointe, Partenariats et Politique Cambridge Language Assessment | 2019/04/03 | 151 |
| Maison Internationale de la Rive-Sud Noureddine Belhocine, directeur général | 2019/04/03 | 151 |

| Organismes et individus | Date | Réunion |
|---|-------------|----------------|
| Toronto District School Board Toula Germanakos, coordonnatrice de programme Cours de langue pour les immigrants au Canada Garry Green, directeur principal Développement des affaires et services communautaires | 2019/04/03 | 151 |
| Vancouver School Board Jennifer Reddy, conseillère scolaire British Columbia School Trustees Association | 2019/04/03 | 151 |
| À titre personnel Chantal Desloges, associée principale Desloges Law Group | 2019/04/10 | 153 |
| Calgary Chinese Community Service Association Nazifia Hakemy, coordonnatrice de programme Lily Kwok, directrice exécutive | 2019/04/10 | 153 |
| Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada Alain Dupuis, directeur général Jean Johnson, président | 2019/04/10 | 153 |
| Huron County Immigration Partnership Kristin Crane, agente de liaison en immigration | 2019/04/10 | 153 |
| Roblin-Cartwright Community Development Corporation Dustin Mymko, agent de développement communautaire et d'installation Cartwright Killarney Boissevain Settlement Services | 2019/04/10 | 153 |
| À titre personnel John Shields, professeur, Département de politique et d'administration publique, Ryerson University et directeur par interim, Ryerson Centre for Immigration and Settlement | 2019/05/01 | 155 |
| Conestoga College Institute of Technology and Advanced Learning Christine Buuck, vice-présidente associée Administration académique et enseignement international | 2019/05/01 | 155 |

| Organismes et individus | Date | Réunion |
|---|-------------|----------------|
| COSTI Immigrant Services Mario Calla, directeur exécutif | 2019/05/01 | 155 |
| Four County Labour Market Planning Board Gemma Mendez-Smith, directrice exécutive | 2019/05/01 | 155 |

ANNEXE B

LISTE DES MÉMOIRES

Ce qui suit est une liste alphabétique des organisations et des personnes qui ont présenté au Comité des mémoires reliés au présent rapport. Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez consulter la [page Web du Comité sur cette étude](#).

Alberta Council of Women's Shelters

Chambre de commerce du Canada

Journey Home Community Association

MOSAIC

YMCA Canada

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 (réunions n^{os} 141, 142, 143, 150, 151, 153, 155, 159 et 166) est déposé.

Respectueusement soumis,

Le président,
Nick Whalen

Rapport complémentaire de l'Opposition officielle de Sa Majesté Le Parti conservateur du Canada

*L'hon. Michelle Rempel, députée de Calgary Nose Hill
David Tilson, député de Dufferin – Caledon
Larry Maguire, député de Brandon – Souris*

INTRODUCTION

Le Canada est et a toujours été un pays accueillant pour les immigrants. Cela est accompagné de la responsabilité d'assurer que les nouveaux arrivants s'intègrent au tissu social et économique du Canada, c'est-à-dire qu'ils apprennent et maîtrisent l'une des langues officielles, deviennent autonomes et respectent la primauté du droit canadien.

Dans certains cas, cette initiative louable, largement appelée « services de réinstallation », nécessite une planification et des ressources considérables, financées par les contribuables. Il faut pour cela une budgétisation adéquate, et les législateurs doivent le faire dans l'optique d'assurer que les besoins des Canadiens sont satisfaits, dans le contexte d'un budget fédéral équilibré.

Ce rapport complémentaire fournit des précisions sur plusieurs points clés dont ne traite pas le rapport préparé par les membres gouvernementaux du Comité, ainsi que des recommandations additionnelles visant à améliorer la qualité et la disponibilité des services de réinstallation au Canada.

1.) Rétablir l'intégrité des processus de sélection et d'approbation des nouveaux arrivants

Le nombre de personnes qui ont recours aux services de réinstallation au Canada est important et en croissance. Selon des données fournies par le ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration (IRCC), « [e]n 2018-2019, [IRCC] a financé plus de 500 organisations et offert des services à environ 460 000 clients. »^[1] Cela a des implications budgétaires considérables.

C'est pourquoi il est primordial que le gouvernement assure que les processus de sélection a) traitent en priorité les personnes les plus vulnérables du monde, b) assurent que notre régime d'octroi d'asile ne fait pas l'objet d'abus et c) assurent que nos volets d'immigration économique visent à répondre directement aux besoins de l'économie canadienne.

Le gouvernement échoue sur tous ces points, ce qui a des coûts de renonciation considérables pour les services de réinstallation.

^[1] M. David Manicom (sous-ministre adjoint, Secteur de l'établissement et de l'intégration, ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration), Réunion 141, 30 janvier 2019 [1555].

Par exemple, le gouvernement libéral n'a pas fait venir au Canada des personnes ayant survécu au génocide des yézidis dans le cadre de l'initiative des réfugiés syriens. Il a fallu plusieurs motions de l'opposition et une pression politique pour que le gouvernement libéral reconnaisse que les Nations Unies échouent à diriger ces personnes vers le Canada. Cela doit changer.

Depuis quelques années, le gouvernement libéral permet à plus de 45 000 personnes de traverser illégalement à la frontière entre les États-Unis et le Canada, puis de faire une demande d'asile. Ces personnes exploitent une lacune de l'Entente sur les tiers pays sûrs entre le Canada et les États-Unis. Nombre d'entre elles n'ont pas de demande valide, mais sont admissibles à la formation linguistique et à d'autres services de réinstallation. C'est injuste pour ceux qui respectent les règles.

De plus, l'accueil non planifié de nombreux réfugiés sans calculer l'impact sur les services de réinstallation, comme ça a été le cas avec l'initiative des réfugiés syriens, nuit à l'efficacité et à la disponibilité de ces programmes. Cela empêche des nouveaux arrivants d'avoir accès à des services qui les aideraient à s'intégrer plus rapidement.

Pour assurer que le système d'immigration du Canada est équitable et que les services de réinstallation sont offerts à ceux qui respectent les règles, nous recommandons que :

- 1. Le gouvernement du Canada comble la lacune dans l'Entente sur les tiers pays sûrs Canada-États-Unis.**

2.) Mesure

Le troisième rapport du vérificateur général de l'automne 2017, Services de réinstallation pour les réfugiés syriens, indique qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada n'a pas défini d'attentes sur les services dans la plupart de ses accords de contribution avec les fournisseurs de services. En conséquence, IRCC n'a pas pu bien assurer la qualité et l'uniformité des services offerts aux réfugiés syriens et à d'autres demandeurs.

Le même rapport soulevait des préoccupations sur l'incapacité du ministère à savoir si les réfugiés syriens avaient accès aux services provinciaux de base comme les soins de santé et l'éducation—en particulier compte tenu du fait que l'objectif du ministère consistait en partie à aider les réfugiés syriens à bénéficier des systèmes d'aide sociale, de santé et économique du Canada. Le ministère n'a recueilli aucune information sur les cinq indicateurs de soins de santé et d'éducation suivants :

- le pourcentage de réfugiés syriens souffrant de problèmes de santé chroniques ayant accès à des fournisseurs de soins,
- le pourcentage de réfugiés syriens souffrant de problèmes de santé chroniques ayant accès à des fournisseurs de soins et étant satisfaits des soins reçus,
- le pourcentage d'enfants d'âge scolaire allant à l'école,

- le pourcentage de familles de réfugiés syriens ayant des enfants d'âge scolaire avec des besoins spéciaux, et
- le pourcentage de familles de réfugiés syriens ayant des enfants d'âge scolaire avec des besoins spéciaux ayant été pris en charge.

Pendant toute l'étude du Comité, on a constaté qu'il n'y a pas de mesures uniformes du succès des services de réinstallation en fonction des résultats de l'intégration.

Il y a un manque de capacité à déterminer quels programmes fonctionnent ou quel est l'effet des programmes sur l'intégration. C'est pourquoi nous recommandons que :

2. Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada définit des mesures claires de l'intégration et assure que tous les fournisseurs de services respectent ces normes.

3.) Réfugiés parrainés par le privé

Les réfugiés parrainés par le privé s'intègrent habituellement mieux que les réfugiés pris en charge par le gouvernement, selon le directeur général de la Neighbourhood Organization^[2]. Par exemple, dans la cohorte des réfugiés syriens, 43 % des réfugiés pris en charge par le gouvernement avaient un emploi, comparativement à 60 % des réfugiés parrainés par le privé.^[3] Cela peut s'expliquer en partie par le soutien reçu et les liens formés par l'intermédiaire de leur relation avec leurs parrains.

Malheureusement, les réfugiés pris en charge par le gouvernement ne bénéficient pas d'une telle relation. De plus, « de nombreux réfugiés pris en charge par le gouvernement sont limités sur le plan de la santé, tant mentale que physique ».^[4] Cela démontre qu'ils requièrent de meilleurs services, en particulier les nouveaux arrivants vulnérables qui ont vécu un traumatisme et/ou qui continuent à vivre un traumatisme.^[5]

C'est pourquoi nous recommandons que :

3. Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada se concentre sur la sélection de réfugiés par l'intermédiaire de titulaires d'ententes de parrainage, tout en réformant le programme des réfugiés pris en charge par le gouvernement pour assurer que la priorité est accordée à ceux qui ont été victimes des quatre crimes d'atrocité.

4.) Services de réinstallation des réfugiés ayant vécu un traumatisme

^[2] Ahmed Hussein (directeur général, Neighbourhood Organization), Réunion 142, 4 février 2019 [1535].

^[3] M. David Manicom (sous-ministre adjoint, Secteur de l'établissement et de l'intégration, ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration), Réunion 141, 30 janvier 2019 [1610].

^[4] Carl Cardogan (directeur général, Reception House Waterloo Region), Réunion 143, 6 février 2019 [1545].

^[5] Queenie Choo (présidente-directrice générale, S.U.C.C.E.S.S.), Réunion 141, 30 janvier 2019 [1650].

De nombreux témoins ont dit qu'il n'y avait pas suffisamment de services pour aider les réfugiés ou les immigrants qui ont vécu un traumatisme avant de venir au Canada. Certains réfugiés souffrent d'un trouble de stress post-traumatique qui doit être réglé pour qu'ils puissent s'intégrer au Canada.^[6] En outre, comme l'a dit Zdravko Cimbaljevic, un défenseur des droits de la personne, « il faut accroître l'aide en santé mentale offerte aux nouveaux arrivants et aux réfugiés, car, souvent, l'adaptation nécessaire est beaucoup plus difficile qu'on le croit ».^[7]

Carl Cardogan, le directeur général de la Reception House Waterloo Region, a expliqué combien il est difficile pour une petite région de répondre aux besoins de santé mentale des réfugiés :

Il faut aussi financer des évaluations initiales de la santé mentale et un soutien pour les clients qui souffrent d'un grave traumatisme. Cela pourrait constituer une première étape pour s'attaquer à ce très grave problème. Nous avons constaté une hausse des problèmes de santé très graves et chroniques. Nous essayons d'intervenir d'une manière sensée, mais nous avons une petite collectivité. Le système de santé n'est pas toujours prêt et disposé à faire preuve de souplesse, et nous voulons que des mesures soient prises pour qu'IRCC puisse avoir une plus grande incidence dans les provinces afin d'en faire plus pour ces personnes qui viennent dans notre région.^[8]

Le manque d'accès aux services de santé mentale a de nombreuses ramifications qui finissent par empêcher des réfugiés et les immigrants de bien s'intégrer à la société canadienne. Par exemple, comme l'a dit M^{me} Andy Foster :

Il est difficile d'apprendre l'anglais quand vous ne recevez aucune aide [pour le TSPT] pour commencer. [...] Nous avons assurément connu des situations où les étudiants ont du mal à se concentrer, et on assiste à l'éclosion de beaucoup d'autres problèmes. L'anglais est pratiquement le dernier de leurs soucis à ce moment-là. [...] Mettre davantage de programmes à la disposition de ces gens à leur arrivée, leur faire savoir qu'ils peuvent consulter des psychothérapeutes et d'autres professionnels la première année de leur arrivée — dans les petites villes, il arrive souvent que les nouveaux arrivants ne sachent même pas qu'ils peuvent se prévaloir de cette aide — et bien entendu, des traducteurs et des interprètes.^[9]

^[6] Andy Foster (coordonnatrice de projet, Arden Language Centre), Réunion 151, 3 avril 2019 [1725].

^[7] Zdravko Cimbaljevic (défenseur des droits de la personne, à titre personnel), Réunion 150, 1^{er} avril 2019 [1720].

^[8] Carl Cardogan (directeur général, Reception House Waterloo Region), Réunion 143, 6 février 2019 [1545].

^[9] Andy Foster (coordonnatrice de projet, Arden Language Centre), Réunion 151, 3 avril 2019 [1725].

Ces services, qui devraient être appropriés sur le plan culturel ^[10], sont essentiels « pour que les nouveaux arrivants puissent conserver leur emploi et progresser sur le plan économique », comme l'a dit Olga Stachova, la directrice générale de MOSAIC.^[11]

Cela dit, il importe de noter que de nombreux citoyens et vétérans canadiens n'ont pas facilement accès à ces services, et qu'il faut établir un équilibre. Il est primordial d'assurer que seuls les plus vulnérables du monde sont sélectionnés comme réfugiés, tout en faisant en sorte que les Canadiens aient accès à ces services.

4. Chercher à améliorer l'accès aux services de santé mentale des Canadiens, et des réfugiés, au sein d'un système d'immigration qui traite en priorité les personnes les plus vulnérables du monde et prévient les abus du système d'immigration humanitaire du Canada.

5.) Réunification des familles

Aucun service de réinstallation ne peut remplacer les avantages offerts par le soutien d'un membre de sa famille et, malheureusement, les réfugiés, en particulier les victimes de génocide, ont beaucoup de difficulté à faire venir les membres de leur famille au Canada.

Compte tenu de l'importance de la réunification des familles pour le succès de l'intégration, il est inacceptable que les réfugiés ayant survécu à un génocide aient tant de difficulté à faire venir les membres de leur famille au Canada. Des témoins ont souligné le traitement différent des réfugiés :

Les réfugiés qui ont survécu à un génocide attendent beaucoup plus longtemps pour la réunification que les nouveaux arrivants de la catégorie de la famille. En décembre 2016, le gouvernement a annoncé le traitement plus rapide du parrainage des conjoints, mais aucune mesure n'a été annoncée pour accélérer la réunification familiale des réfugiés. Le délai de traitement de la réunification des enfants de la catégorie de la famille était de 15 mois en moyenne en 2015. Par comparaison, le délai de traitement pour les membres de la famille des réfugiés était de 38 mois en moyenne cette même année.^[13]

Il importe de se rappeler que les réfugiés qui ont survécu à un génocide ont souvent perdu de nombreux membres de leur famille, et que leur conception de la famille est plus vaste. En conséquence, il est important que la réunification soit possible et traitée de façon opportune.

C'est pourquoi nous recommandons que :

^[10] Adeena Niazi (directrice exécutive, Afghan Women's Organization), Réunion 150, 1^{er} avril 2019 [1710].

^[11] Olga Stachova (directrice générale, MOSAIC), Réunion 142, 4 février 2019 [1720].

^[13] MOSAIC, mémoire écrit, p. 4.

5. Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada améliore les temps d'attente et l'efficacité du processus de réunification familiale pour les réfugiés qui ont survécu à un génocide, et élargisse la définition de la famille pour les survivants de génocide.

6.) Accessibilité et pertinence des services

Il ne sert à rien de dépenser des fonds publics pour les services de réinstallation si ceux-ci sont inefficaces ou difficiles d'accès.

Matthew Cecchetto, un agent de liaison d'Orientation canadienne à l'étranger, Organisation internationale pour les migrations, a dit :

Les réfugiés sont résilients et ils contribuent de façon positive à la société canadienne. Leurs résultats s'améliorent lorsqu'ils reçoivent des services qui sont adaptés à leurs besoins. Tous les nouveaux arrivants ont besoin de soutien, mais les réfugiés ont certains besoins qui ne peuvent pas être comblés par des services conçus pour d'autres catégories d'immigrants.^[14]

Malheureusement, le gouvernement actuel ne répond pas à ces besoins, principalement à cause d'un manque de planification. Encore une fois, les gouvernements doivent faire preuve de compassion et être prêts à accueillir les personnes qui ont probablement vécu un traumatisme avant de venir au Canada. Cela a été mis en lumière par Carl Cardogan, le directeur général de Reception House Waterloo Region, qui a dit :

De nombreux réfugiés pris en charge par le gouvernement sont limités sur le plan de la santé, tant mentale que physique, lorsqu'ils arrivent au pays. IRCC doit examiner les besoins de ces personnes et déterminer comment nous pouvons mieux intervenir lorsqu'elles arrivent. Par exemple, notre site n'est pas accessible, ce qui nuit gravement à notre capacité de servir des nouveaux venus à mobilité réduite.^[15]

Un autre exemple est le manque d'organisation pour l'initiative de réinstallation des réfugiés syriens, ce qui a eu un impact sur l'intégration réussie de ces réfugiés, qui ont vécu une guerre civile dans leur pays d'origine. Le représentant de l'Organisation internationale pour les migrations a dit :

^[14] Matthew Cecchetto (agent de liaison, Orientation canadienne à l'étranger, Organisation internationale des migrations), Réunion 141, 30 janvier 2019 [1640].

^[15] Carl Cardogan (directeur général, Reception House Waterloo Region), Réunion 143, 6 février 2019 [1545].

Dans son évaluation rapide de l'incidence de l'initiative liée aux réfugiés syriens en 2016, IRCC a mentionné que l'absence de séances d'OCE en raison de problèmes de logistique a fait en sorte que les renseignements de base que les réfugiés syriens sont censés posséder à leur arrivée ont dû leur être fournis au Canada, ce qui rend les premières étapes de la réinstallation encore plus difficiles.^[16]

La planification est donc essentielle, en particulier pour décider d'accueillir des réfugiés ou d'augmenter les niveaux d'immigration. C'est pourquoi nous recommandons que :

6. Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada planifie la migration ordonnée des réfugiés au Canada, en tenant compte des ressources disponibles, pour assurer que le Canada peut accueillir les nouveaux arrivants avec compassion et empathie.

7.) Modernisation des services de réinstallation

Le Canada est un grand pays, et il est difficile d'offrir des services de réinstallation adéquats dans toutes les régions de manière rentable. C'est pourquoi le gouvernement devrait mieux exploiter les technologies pour offrir des services de réinstallation aux nouveaux arrivants.

Prenons par exemple le Centre des réfugiés de Montréal. Il a conçu une application appelée LUNA pour aider les nouveaux arrivants à naviguer dans le système d'immigration. Cette application utilise la langue des nouveaux arrivants et leur pose des questions concises pour les conseiller sur les processus d'immigration et les aider à remplir les formulaires. Comme l'a expliqué le directeur général Abdulla Daoud, l'application aide à économiser 83 % du temps des avocats, car ils n'ont pas besoin de payer des traducteurs et des conseillers juridiques additionnels.^[17] Malheureusement, l'application ne peut être appliquée au palier national, car l'organisation manque de fonds.

Un autre exemple est le projet pilote d'apprentissage mixte du District scolaire de Burnaby, qui utilise des plates-formes en ligne pour donner aux étudiants la flexibilité requise pour garder leur emploi.^[18]

Ces technologies peuvent aider à réduire les coûts sans nuire à la qualité des services de réinstallation. Compte tenu de l'augmentation des nouveaux arrivants au Canada, elles devraient être développées par IRCC. C'est pourquoi nous recommandons que :

^[16] Matthew Cecchetto (agent de liaison, Orientation canadienne à l'étranger, Organisation internationale des migrations), Réunion 141, 30 janvier 2019 [1640].

^[17] Abdulla Daoud (directeur général, Centre des réfugiés), Réunion 142, 4 février 2019 [1740].

^[18] Heather Hart (surintendante adjointe, District scolaire 41, District scolaire de Burnaby), Réunion 151, 3 avril 2019 [1610].

7. Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada augmente l'utilisation de technologies innovatrices pour offrir certains services de réinstallation aux nouveaux arrivants qui n'ont pas forcément besoin d'une rencontre en personne.

8.) Accès dans les communautés rurales

De nombreuses communautés du Canada rural ont besoin de nouveaux arrivants pour faire rouler leur économie, et nombre d'entre elles veulent faire plus pour aider les réfugiés. Pourtant, des témoignages ont indiqué qu'il peut être très difficile d'attirer des nouveaux arrivants au Canada rural parce que les services de réinstallation sont concentrés dans les grands centres urbains.

À ce sujet, M^{me} Andy Foster, coordonnatrice de projet à l'Arden Language Centre, a dit :

Il faut outiller les Canadiens qui vivent dans les régions rurales et qui veulent aider. Le degré de frustration est assez élevé actuellement parce que quand de nouveaux arrivants s'installent chez nous, ils n'ont pas accès à des services d'établissement. Un centre mobile de soutien à la réinstallation serait très utile. Ce centre pourrait charger un représentant de répondre aux questions des parrains, offrir des séminaires sur la formation en anglais langue seconde aux bénévoles, faire passer des tests d'anglais aux étudiants.^[19]

C'est pourquoi nous recommandons que :

8. Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada offre des services de réinstallation adéquats dans les régions rurales afin d'assurer l'intégration et la rétention des nouveaux arrivants.

CONCLUSION

Le gouvernement libéral échoue à accorder adéquatement la priorité aux personnes les plus vulnérables du monde au sein de notre système d'immigration humanitaire, et permet l'abus du régime d'octroi d'asile. Ces problèmes, en plus d'une mauvaise planification après l'initiative des réfugiés syriens, exercent une forte pression sur les services de réinstallation du Canada. Il faut apporter des améliorations majeures.

^[19] Andy Foster (coordonnatrice de projet, Arden Language Centre), Réunion 151, 3 avril 2019 [1655].

Services d'établissement à l'échelle du pays

Lors de cette étude, le Comité a entendu 52 témoins qui lui ont fait part de leurs connaissances et de leur opinion sur tous les aspects des services d'établissement du Canada. Ces témoins ont présenté leurs observations aussi bien sur une multitude de services d'établissement déjà en place que sur ceux qui devraient l'être, sans compter qu'ils ont relevé les limites de certains programmes quant à leur portée, à leur durée et à leur disponibilité. Outre ces limites, ils en ont fait ressortir les lacunes. La façon dont ces témoins envisagent les services d'établissement du Canada repose sur leur expérience sur le terrain avec la clientèle, et ils sont donc en mesure de déterminer précisément les besoins.

En ce qui a trait à la prestation des services de réinstallation, il y a la question du financement. En effet, le manque de financement ou le sous-financement entraîne de graves conséquences. Les témoins ont expliqué au Comité les résultats possibles d'un financement adéquat de ces services indispensables. L'admissibilité revêtant une importance capitale, les témoins se sont également penchés sur les personnes admissibles et non admissibles et sur les critères à modifier pour y rendre admissibles davantage de personnes.

Les analystes du Comité ont accompli un travail remarquable, comme ils l'ont fait tout au long de la 42^e législature, pour compiler les témoignages et les résumer autant que possible. Cette liste contient des renseignements précieux sur les mesures à prendre qui appuieraient l'important travail à l'égard des groupes et qui faciliteraient l'accès des nouveaux arrivants aux services de réinstallation et la prestation de ces services auprès d'eux.

En conséquence, le NPD soumet un rapport complémentaire au rapport principal, qu'il appuie d'ailleurs, afin de faire également ressortir de nombreuses recommandations judicieuses présentées par les témoins. Or, le NPD estime que la limite de 10 pages imposée aux opinions complémentaires et dissidentes par le *Règlement* ne suffit pas pour rendre justice aux témoignages.

Le NPD est d'avis que cette limite revient, dans les faits, à bâillonner l'opposition.

Il est impossible de bien résumer en 10 pages l'ensemble des témoignages et des recommandations présentées par les témoins.

C'est pourquoi le NPD a publié une lettre d'opinion plus étoffée au sujet de cette étude sur le site Web de la députée Jenny Kwan, vice-présidente du Comité permanent de l'immigration, à l'adresse suivante :

https://www.jennykwandp.ca/in_committee [DISPONIBLE EN ANGLAIS SEULEMENT].

Cet examen plus détaillé de l'étude fait état de 30 recommandations qui, selon les témoins, contribueraient à améliorer les services d'établissement et donc à favoriser l'intégration des nouveaux arrivants au Canada. Lorsque les nouveaux arrivants s'épanouissent, la société en tire avantage. Les services d'établissement cherchent à faciliter l'apprentissage rapide dont tous les nouveaux arrivants font l'expérience à leur arrivée au Canada et au début de leur nouvelle vie ici. Il s'agit d'un bon

investissement dans les moyens d'aider tous les habitants du Canada à prospérer et à contribuer pleinement à la société. Les fournisseurs canadiens de services d'établissement ont bien dit qu'ils étaient capables, prêts et fort désireux d'en faire davantage. Il ne reste plus qu'à arrimer la volonté politique à leurs efforts pour leur en donner les moyens.