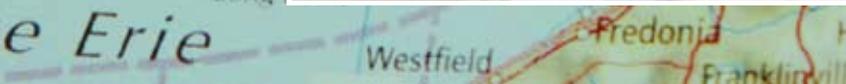
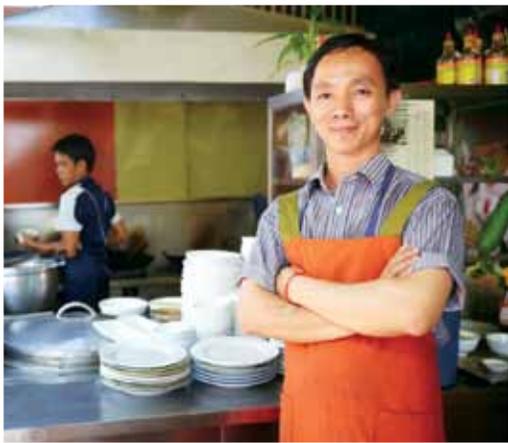


# OCSI

Ontario Council of Agencies  
Serving Immigrants

# MAKING ONTARIO HOME 2012

Une étude des services d'établissement  
et d'intégration pour les immigrants et  
les réfugiés



**La présente étude a été commandée par l'OCASI (Ontario Council of Agencies Serving Immigrants) avec l'aide financière du ministère des Affaires civiques et de l'Immigration (MACI) du gouvernement de l'Ontario.**

**Les vues exprimées dans le présent rapport sont celles de l'OCASI, et ne reflètent pas nécessairement celles du ministère des Affaires civiques et de l'Immigration ou du gouvernement de l'Ontario.**

**Les demandes d'autorisation et les copies de ce rapport doivent être adressées à:**

OCASI

110 avenue Eglinton ouest, suite 200, Toronto, ON, M4R 1A3

Téléphone: 416-322-4950

generalmail@ocasi.org

[www.ocasi.org](http://www.ocasi.org)

Cette étude n'aurait pas été possible sans la participation de milliers d'immigrants, réfugiés et autres nouveaux arrivants qui ont pris le temps de remplir le questionnaire et de participer aux groupes de discussion. Merci à tous!

**Elle a été réalisée par les organismes suivants :**

CERIS – Ontario Metropolis Centre (Centre of Excellence for Research in Immigration and Settlement)

ICA (Initiative des communautés accueillantes)

CCBR (Centre for Community Based Research)

**L'équipe de recherche était composée de :**

Mehrunnisa Ahmad Ali (Université Ryerson)

Audrey Kobayashi, Susanna Cliff-Jungling (Université Queen's)

Joanna Ochocka, Jonathan Lomotey, Liliana Araujo (CCBR)  
Dragan Klujic (Hospital for Sick Children)

**Un merci tout particulier aux membres du comité consultatif :**

**Robert Cazzola**, directeur, éducation et technologie de l'information,  
COSTI Immigrant Services, Toronto

**Rabia Khedr**, Co-présidente, Ethno-Racial People with Disabilities  
Coalition of Ontario (ERDCO)

**Harvey Low**, chef suppléant, unité de la recherche sociale et de  
l'analyse, Ville de Toronto

**Notisha Massaquoi**, directrice exécutive, Men's Health in Men's  
Hands Community Health Centre, Toronto

**Elizabeth McIsaac**, directrice exécutive, Toronto Regional Immigrant  
Employment Council (TRIEC), Toronto

**Hamdi Mohamed**, directrice exécutive, Ottawa Community  
Immigrant Services Organization (OCISO), Ottawa

**Esdras Ngenzi**, chef régional, Collège Boréal, Windsor

**Tim Owen**, directeur exécutif, World Education Services (WES),  
Toronto

**Valerie Preston**, département de géographie, Université York,  
Toronto

**Adnan Türegün**, directeur exécutif, Centre d'études sur la migration  
internationale et l'établissement, Université Carleton, Ottawa

**Tracey Vaughan**, directrice exécutive, Community Development  
Council Durham; vice-présidente, conseil d'administration de l'OCASI

**Shuguang Wang**, président, département de géographie, Université  
Ryerson, Toronto

**Nous exprimons notre reconnaissance aux nombreux groupes, organismes et personnes qui ont contribué à ce travail. Nous remercions tout particulièrement les personnes et organismes suivants :** COSTI Immigration Services, Catholic Crosscultural Services, FCJ Refugee Centre, C-SASIL (Canadian South Asians Supporting Independent Living), Vappu Tyyskä, Kenise Murphy Kilbride, Robert Little, Frederica Gomes and Sri Guggan Sri-Skanda-Raja.

© OCASI 2012

## **Table des matières**

Résumé .....	11
Introduction.....	20
Contexte .....	23
Méthodologie .....	32
Caractéristiques des répondants .....	45
Difficultés éprouvées par les immigrants et utilisation des services d'établissement et d'intégration .....	77
Programmes et services d'emploi et de formation professionnelle... 82	
Quelles sont les difficultés éprouvées par les répondants en matière d'emploi? .....	82
Quels programmes et services d'emploi et de perfectionnement professionnel les immigrants utilisent-ils? .....	86
Quelle est la satisfaction à l'égard des programmes et des services d'emploi et de formation professionnelle? .....	100
Quelles sont les difficultés en matière d'accès aux programmes et services d'emploi et de formation professionnelle? .....	106

Programmes et services de formation linguistique .....	113
Quelles sont les difficultés des répondants en matière de langue? .....	113
Quels programmes et services de formation linguistique les immigrants utilisent-ils? .....	119
Quelle est la satisfaction à l'égard des programmes et services de formation linguistique? .....	133
Quelles sont les difficultés d'accès aux programmes et services de formation linguistique? .....	136
Services généraux d'établissement et d'intégration .....	141
Quelles sont les difficultés générales d'établissement et d'intégration éprouvées par les répondants? .....	141
Quels sont les services généraux d'établissement et d'intégration que les immigrants utilisent?.....	151
Quelle est la satisfaction à l'égard des services généraux d'établissement et d'intégration?.....	164
Quelles sont les difficultés d'accès aux services généraux d'établissement et d'intégration?.....	168
Répondants n'ayant pas utilisé les services .....	172
Besoins des sous-groupes spécifiques .....	178
Identification de nouvelles recherches .....	203
Annexe 1 – Régions de naissance des répondants.....	206
Annexe 2 – Répondants .....	209
Annexe 3 – Populations des immigrants de l'Ontario .....	211
Annexe 4 : Bibliographie sélective .....	229

**Remarque : Des annexes supplémentaires (liste des organismes d'aide aux immigrants, outil de sondage et lignes directrice pour les groupes de discussion) peuvent être consultées à [www.ocasi.org](http://www.ocasi.org).**

## **Figures et Tables**

**Figure 1 : Distribution des répondants par sexe et âge (%)**

**Figure 2 : Distribution des répondants par pays ou région de naissance et statut d'immigration (%)**

**Figure 3 : Distribution des répondants par âge et pays ou région de naissance (%)**

**Figure 4 : Distribution des répondants par statut d'immigration actuel (%)**

**Figure 5 : Distribution des répondants par statut d'immigration à l'arrivée au Canada (%)**

**Figure 6 : Distribution des répondants par niveau d'études (%)**

**Figure 7 : Distribution des répondants par pays ou région de naissance et niveau d'études à l'arrivée au Canada (%)**

**Figure 8 : Formation dans des métiers et des professions réglementés notables AVANT l'arrivée au Canada**

**Figure 9 : Formation dans des métiers et des professions réglementés notables APRÈS l'arrivée au Canada**

**Figure 10 : Représentation des secteurs des participants travaillant à temps plein et à temps partiel**

**Figure 11 : Taux de chômage et d'emploi par catégorie d'immigrant (%)**

**Figure 12 : Taux d'emploi et de chômage par niveau d'études antérieur (%)**

**Figure 13 : Revenus personnels en 2009 (%)**

**Figure 14 : Distribution des répondants ayant éprouvé des difficultés à trouver un emploi par région urbaine (%)**

**Figure 15 : Utilisation des programmes et services d'emploi et de formation professionnelle (%)**

**Figure 16 : Distribution des utilisateurs des programmes et services d'emploi et de formation professionnelle par sexe et âge (% pour chaque sexe)**

**Figure 17 : Modes de transport les plus couramment utilisés pour les programmes et services d'emploi et de formation professionnelle par région urbaine (%; population en milliers)**

**Figure 18 : Difficultés éprouvées pour accéder aux programmes et services d'emploi et de formation professionnelle (%)**

**Figure 19 : Distribution des répondants ayant éprouvé des difficultés à cause de leurs limitations linguistiques en anglais par sexe et âge (% pour chaque sexe)**

**Figure 20 : Distribution des répondants ayant signalé des limitations linguistiques en anglais par pays ou région de naissance (%)**

**Figure 21 : Utilisation des programmes et services de formation linguistique**

**Figure 22 : Distribution des utilisateurs des programmes et services de formation linguistique par sexe et âge (% de chaque sexe)**

**Figure 23 : Moyens de transport couramment utilisés pour accéder aux programmes et services de formation linguistique par région urbaine (%; population en milliers)**

**Figure 24 : Difficultés d'accès aux programmes et services de formation linguistique (%)**

**Figure 25 : Distribution des répondants ayant indiqué se sentir isolés par sexe et âge (%)**

**Figure 26 : Distribution des répondants ayant éprouvé des difficultés à trouver un logement par région urbaine (%)**

**Figure 27 : Distribution des répondants ayant éprouvé des difficultés à trouver un logement par sexe et âge (%)**

**Figure 28 : Utilisation des services généraux d'établissement et d'intégration (%)**

**Figure 29 : Utilisation des services généraux d'établissement par sexe et âge (% pour chaque sexe)**

**Figure 30 : Modes de transport les plus couramment utilisés pour accéder aux services généraux d'établissement et d'intégration par région urbaine (%; population en milliers)**

**Figure 31 : Difficultés d'accès aux services généraux d'établissement et d'intégration (%)**

**Figure 32 : Distribution des répondants n'ayant pas utilisé les services par catégorie d'immigration**

**Figure 33 : Quatre raisons principales pour lesquelles les répondants n'ont pas utilisé les services**

**Tableau 1 : Régions et pays de naissance principaux**

**Tableau 2 : Emploi actuel par domaine de formation**

**Tableau 3 : Statut actuel en matière d'emploi**

**Tableau 4 : Possession de véhicules**

**Tableau 5 : Mode de transport quotidien**

**Tableau 6 : Difficultés d'établissement**

**Tableau 7 : Difficultés d'établissement éprouvées par les répondants francophones**

**Tableau 8 : Difficultés d'établissement éprouvées par les répondants LGBT**

**Tableau 9 : Utilisation des programmes et services d'emploi et de formation professionnelle par pays ou région de naissance et catégorie d'immigration**

**Tableau 10 : Lieux où les répondants se sont le plus fréquemment adressés pour accéder aux programmes et services d'emploi et de formation professionnelle**

**Tableau 11 : Satisfaction à l'égard de programmes et services d'emploi et de formation professionnelle**

**Tableau 12 : Utilisation des programmes et des services de formation linguistique par pays ou région de naissance et catégorie d'immigration**

**Tableau 13 : Lieux où les répondants ont accédé à des programmes et services de formation linguistique**

**Tableau 14 : Satisfaction à l'égard des programmes et services de formation linguistique**

**Tableau 15 : Utilisation des services généraux d'établissement par pays ou région de naissance et catégorie d'immigration**

**Tableau 16 : Lieux d'accès des répondants aux services généraux d'établissement et d'intégration**

**Tableau 17 : Satisfaction à l'égard des services généraux d'établissement et d'intégration**

**Tableau 18 : Statut en matière d'emploi actuel**

**Tableau 19 : Huit principales difficultés en matière d'établissement indiquées par les répondants n'utilisant pas les services**

## **Liste d'acronymes**

AR – Agglomération de recensement

RMR – Région métropolitaine de recensement

CIC – Citoyenneté et Immigration Canada

ALS – Anglais langue seconde

CLIC – Cours de langue pour les immigrants au Canada

LINC – Language Instruction for Newcomers to Canada

PLI – Partenariat local en matière d'immigration

LGBT – lesbiennes, gais, bisexuels, et transgenres

ELIC – Enquête longitudinale auprès des immigrants du Canada

MACI – Ministère des Affaires civiques et de l'Immigration

OCASI – Ontario Council of Agencies Serving Immigrants

RASO – Régime d'assurance-santé de l'Ontario

## Résumé

En 2008, l'OCASI (Ontario Council of Agencies Serving Immigrants) a entrepris un travail de planification stratégique pour identifier et établir des priorités en matière de politiques et de programmes. Une priorité stratégique majeure qui s'est révélée et a été par la suite adoptée par le conseil était la nécessité de renforcer ses moyens de recherche dans le cadre de sa planification reposant sur des données scientifiques, afin de développer les capacités du secteur et d'élaborer des politiques.

*Implications politiques et pratiques* : Pour des commentaires et une analyse des implications politiques et pratiques de cette étude, s'il vous plaît référez-vous au document d'analyse d'OCASI, qui se trouve à [www.ocasi.org/moh](http://www.ocasi.org/moh)

L'étude MOH est la première étude ontarienne effectuée à l'échelle de la province centrée sur l'utilisation des services d'établissement et d'intégration par les immigrants et les réfugiés et constitue l'une des plus grandes enquêtes jamais entreprises auprès des immigrants et des réfugiés en Ontario. La présente étude examine l'utilisation des services, la satisfaction et les difficultés éprouvées par les immigrants (y compris les réfugiés, les demandeurs d'asile, travailleurs migrants et ceux sans statut d'immigration légal). Elle a pour but de se faire une meilleure idée des besoins actuellement remplis des réfugiés et des immigrants et de la façon dont ils le sont; des groupes obtenant des bons services et les raisons de cette obtention; des groupes qui n'obtiennent pas les services et les raisons de ce refus; et de comment satisfaire au mieux les besoins en matière d'établissement des immigrants et des réfugiés à travers la province. Elle constitue à

**Représentation** : Cette étude constitue la meilleure description à ce jour des immigrants et des réfugiés qui utilisent des programmes et des services d'établissement et d'intégration. Par contre, l'enquête n'a pas été conçue pour collecter des données d'un échantillon représentatif de tous les immigrants et réfugiés arrivés en Ontario de 2000 à 2010. Il n'y avait aucune base de sondage appropriée ni suffisamment de fonds disponibles pour le recrutement d'un tel échantillon. Une stratégie de prise de contact ciblée a donc été mise en œuvre pour rejoindre la gamme variée d'immigrants et de réfugiés constituant l'échantillon. On se doit donc de souligner que l'échantillon n'est pas complètement représentatif des immigrants et des réfugiés de l'Ontario.

ce jour la meilleure description du groupe des personnes utilisant des services d'établissement et d'intégration.

Les données de l'étude ont été collectées de deux façons :

- 1) **Une enquête en ligne** disponible en 12 langues et accessible de janvier à avril 2011, destinée à tous les immigrants de 18 ans et plus vivant en Ontario (y compris les réfugiés, les demandeurs d'asile, les travailleurs migrants et ceux n'ayant pas un statut d'immigration légal), qui sont arrivés au Canada entre 2000 et 2010. Cette enquête contenait trois catégories de questions : renseignements démographiques; histoire de la migration; et nécessité et utilisation des services d'établissement et satisfaction à leur égard. Les types d'aide à l'intégration et à l'établissement examinés étaient notamment 1) programmes et services de formation linguistique, 2) programmes et services d'emploi et de formation professionnelle, et 3) services généraux d'établissement et d'intégration.

2) **Une série de petits groupes de discussion et d'interviews** avec des fournisseurs de services et des groupes significatifs d'immigrants. Les fournisseurs de services ont communiqué leurs impressions basées sur leurs expériences des besoins des immigrants et de l'utilisation des services. Des groupes de discussion ont aussi été créés avec quatre types particuliers de populations (francophones, personnes ne possédant pas un statut d'immigration légal, lesbiennes, gays, bisexuels, et transgenres (LGBT) et immigrants handicapés) sélectionnées pour mieux comprendre les besoins particuliers de ceux qui risquaient de ne pas être bien représentés dans l'enquête.

Il y a eu 2 530 répondants dont les réponses étaient suffisamment complètes pour que les données puissent être analysées, et 909 autres dont les réponses étaient trop incomplètes pour être analysés.

Un nombre plus élevé de femmes (68 %) que d'hommes (32 %) ont répondu. Un tiers, en fait 31,2 %, des répondants étaient arrivés au Canada entre 2000 et 2005, et 68,8 % étaient arrivés entre 2006 et 2010.

La langue la plus fréquemment parlée à la maison était l'anglais (18 %). Dans une moins grande mesure, l'espagnol (13,8 %), l'arabe (8,6 %), le mandarin (8,6 %) et le tamil (4,5 %) ont été indiqués comme étant les langues les plus fréquemment parlées à la maison.

Un total de 158 pays était représenté dans les réponses à l'enquête. Les cinq pays de naissance les plus fréquents étaient : la Chine (11,4 %), l'Inde (9,5 %), la Colombie (7,6 %), le Sri Lanka (4,2 %) et le Pakistan (3,8 %). Les personnes nées sur le continent africain (10,1 %)

et au Moyen-Orient<sup>1</sup> (10,0 %) représentaient aussi environ un cinquième des répondants<sup>2</sup>.

Trente-cinq pour cent (35 %) des répondants ont indiqué qu'ils étaient arrivés en tant qu'immigrants indépendants<sup>3</sup>, 31 % au titre du regroupement familial, 17,6 % en tant que réfugiés ou demandeurs d'asile, et 5,3 % en tant qu'étudiants internationaux. Deux tiers des répondants avaient déjà fait des études postsecondaires lorsqu'ils sont arrivés.

Près d'un tiers (32,2 %) des répondants ont indiqué qu'ils n'étaient pas actuellement employés. Parmi ceux-ci, 29,2 % étaient au chômage et recherchaient du travail et 3 % ne recherchaient pas un emploi<sup>4</sup>.

La vaste majorité des répondants (85,6 %) ont indiqué que l'Ontario était leur première province d'établissement, et presque autant (80,5 %) continuaient de vivre dans leur première ville de résidence. En ce qui concerne les 19,5 % qui avaient déménagé de leur première ville de résidence, les deux raisons principales étaient pour trouver un meilleur emploi (32 %) ou un logement abordable (27,4 %).

---

<sup>1</sup>Bahreïn, Chypre, bande de Gaza, Iran, Iraq, Israël, Jordanie, Koweït, Liban, Oman, Qatar, Arabie Saoudite, Syrie, Turquie, Émirats arabes unis, Cisjordanie, et Yémen (les pays africain et du Moyen-Orient sont exclus).

<sup>2</sup>L'analyse des réponses en fonction du pays de naissance inclut la région du Moyen-Orient et le continent africain pour des raisons pratiques. Les répondants de ces régions n'étaient pas en nombre suffisant pour qu'une analyse par pays soit justifiée, mais devenaient significatifs une fois regroupés.

<sup>3</sup>Les immigrants indépendants comprennent les demandeurs principaux et leurs personnes à charge qui ont été sélectionnés en vertu du Programme des travailleurs qualifiés (fédéral), des programmes des candidats des provinces et au titre de la catégorie de l'expérience canadienne.

<sup>4</sup>Un facteur dont il faut tenir compte en ce qui concerne le taux de chômage est que près d'un quart de tous les répondants (22,1 %) sont arrivés en 2010.

Plus de 83 % des répondants ont utilisé un ou plusieurs services de soutien à l'établissement. Parmi ceux-ci, 39,3 % ont utilisé seulement un type de service, 27,4 % deux types de services, et 16,3 % ont utilisé les trois types de services. En outre :

- 54,7 % ont utilisé des programmes et des services de formation linguistique;
- 50 % ont indiqué avoir utilisé des programmes et des services d'emploi et de formation professionnelle; et
- 38,4 % ont utilisé des services généraux d'établissement et d'intégration.

Dans une proportion de 16,9 % les répondants ont indiqué qu'ils n'avaient pas utilisé l'un quelconque des services de soutien. Les raisons principales étaient qu'ils n'avaient pas besoin d'aide (35 %), qu'ils ne connaissaient pas l'existence de tels services (29,9 %) et que leurs besoins avaient été remplis sans qu'ils aient eu à faire appel à un fournisseur de services (10,7 %).

Les quatre principaux problèmes en matière d'établissement et d'intégration indiqués par les répondants étaient : trouver un emploi (61,8 %), une connaissance limitée de l'anglais (32,7 %), l'isolement social (26,5 %) et trouver un logement (23,4 %).

Un nombre important d'immigrants et de réfugiés ont fait appel à des services d'établissement et d'intégration au cours de l'année qui a suivi leur arrivée. En ce qui concerne ceux qui ont eu recours à des programmes et des services d'emploi et de formation professionnelle, 53,8 % l'ont fait au cours de la première année. Dans le cas des programmes et des services de formation linguistiques, 67 % y ont fait appel au cours de la première année. Enfin, 68,9 % de

ceux qui ont indiqué avoir utilisé des services généraux d'établissement et d'intégration l'ont fait au cours de la première année.

## **Conclusions principales**

### *1) L'emploi constitue la préoccupation prédominante des immigrants et des réfugiés :*

- près des deux tiers (61,8 %) des répondants ont indiqué que l'emploi était leur préoccupation la plus grande;
- les répondants des petites villes ont indiqué qu'ils obtenaient plus facilement du travail;
- en ce qui concerne les programmes ou services d'emploi et de formation professionnelle, les organismes d'aide aux immigrants constituaient le point d'accès principal, sauf dans le cas des Services d'emploi pour les jeunes auxquels il était plus souvent fait appel dans les centres d'emploi;
- ceux qui sont arrivés depuis 2005 étaient les plus satisfaits des programmes de formation relais des professions ou des métiers réglementés que ceux qui sont arrivés plus tôt.

### *2) Les programmes et services de formation linguistique arrivaient en tête de liste pour son contenu et prestation, et la connaissance limitée de l'anglais était identifiée comme étant la seconde plus grande difficulté en matière d'établissement :*

- 70 % ou plus de ceux qui ont eu recours aux divers programmes et services de formation linguistique ont indiqué qu'ils étaient satisfaisants ou très satisfaisants, à l'exception du français langue seconde (50 %);

- plus de 70 % de ceux qui ont eu recours aux programmes et services de formation linguistique ont indiqué être satisfaits des six aspects de la prestation des services qui ont été évalués;
  - près d'un tiers (32,7 %) ont indiqué qu'une connaissance limitée de l'anglais constituait un problème;
  - les organismes d'aide aux immigrants, les écoles, les collèges et universités, et les bibliothèques publiques ont tous constitué des points d'accès importants aux programmes et services de formation linguistique.
- 3) *Le counseling et la consultation ont été les services généraux d'établissement les plus largement utilisés :*
- 60,7 % de ceux qui ont utilisé des services généraux d'établissement et d'intégration l'ont fait pour obtenir des services de counseling et de consultation.
- 4) *Plus de 83 % des répondants ont fait appel à un ou plusieurs services de soutien à l'établissement :*
- 58,7 % ont indiqué avoir utilisé les programmes et des services de formation linguistique;
  - 50 % ont utilisé des programmes et des services d'emploi et de formation professionnelle;
  - 38,4 % ont utilisé des services généraux d'établissement et intégration.
- 5) *Le degré de satisfaction était élevé à l'égard de la prestation des services pour les trois types de programmes et services :*
- satisfaction très élevée (par plus de 78 % des répondants) du caractère accueillant du milieu;

- satisfaction assez élevée (par plus de 68 % des répondants) au sujet de la compréhension des besoins par le personnel et de la qualité des renseignements fournis.
- 6) *Il existe une corrélation entre d'une part la période de l'arrivée et d'autre part des différences significatives dans l'utilisation des services et la satisfaction à leur égard :*
- comparativement à ceux qui sont arrivés entre 2000 et 2005, les répondants qui sont arrivés durant la période de 2006 à 2010 étaient plus susceptibles de faire appel aux services, ont montré une plus grande probabilité de les accéder pendant la première année, et étaient bien plus satisfaits du LINC et des programmes de formation relais dans les métiers et les professions réglementés.
- 7) *Les personnes ayant des niveaux d'instruction élevés avaient la même tendance à avoir recours à des services d'établissement et d'intégration que les autres :*
- on n'a constaté aucune augmentation de la probabilité de l'utilisation des services généraux d'établissement et d'intégration, de formation linguistique ou d'emploi suivant le niveau d'instruction;
  - toutefois, ceux qui ont des niveaux plus élevés d'instruction ont montré une plus grande probabilité d'accéder à des services de formation d'emploi dans leur première année.
- 8) *La méconnaissance des services d'établissement et d'intégration a été une raison majeure de ne pas y avoir fait appel :*

- parmi les 16,9 % des répondants qui n'ont jamais fait appel à des services d'établissement et d'intégration, 29,9 % n'avaient pas utilisé ces services parce qu'ils ne connaissaient pas leur existence.

9) *Pour toutes les trois catégories de services, le transport et l'éloignement ont été le plus fréquemment indiqués comme étant un problème en ce qui concerne leur utilisation :*

- en particulier, dans le cas de l'accès à des services généraux d'établissement et d'intégration, 22,8 % des répondants ont indiqué que le manque de transport constituait un problème, et 16,6 %, que les services étaient trop éloignés de leur domicile;
- les répondants de la région de Toronto et les grandes et moyennes régions urbaines avaient plus tendance à indiquer que l'éloignement des services était un problème.

10) *Les services pour les immigrants handicapés devraient être mieux coordonnés :*

- un groupe de discussion avec des immigrants ayant des handicaps physiques a permis de constater l'importance d'une meilleure coordination des services entre les organismes d'aide aux immigrants et les organismes qui fournissent des services et de l'aide aux personnes handicapées, pour répondre aux besoins de ce groupe.

## **Introduction**

L'immigration a eu un grand impact social, politique, et économique sur le Canada. Compte tenu des taux de natalité en déclin dans ce pays, elle continue d'être d'une importance cruciale pour la population du Canada et son taux de croissance économique. Dans ce contexte, l'établissement et l'intégration efficaces des immigrants sont d'un intérêt considérable non seulement pour les nouveaux arrivants eux-mêmes, mais aussi pour un grand nombre d'autres parties prenantes, y compris le secteur des services aux immigrants et aux réfugiés.

Au cours des cinq dernières années, le secteur, aussi bien que l'ensemble du secteur sans but lucratif, a été témoin du gain en importance des études sur l'utilisation de données scientifiques dans le but de justifier la rentabilité des nouveaux programmes, l'allocation des ressources et la participation du secteur dans l'élaboration des politiques. En même temps, le secteur des services aux immigrants et aux réfugiés a reconnu et commencé à répondre à la nécessité pour des programmes et des services innovateurs, efficaces, nouveaux et de haute qualité. L'enquête Making Ontario Home (MOH) a été le fruit de ces impératifs stratégiques.

En 2008, l'OCASI (Ontario Council of Agencies Serving Immigrants) a entrepris un travail de planification stratégique pour identifier et établir des priorités en matière de politiques et de programmes. Une priorité stratégique majeure qui s'est révélée et a été par la suite adoptée par le conseil était la nécessité de renforcer ses moyens de recherche dans le cadre de sa planification reposant sur des données

scientifiques, afin de développer les capacités du secteur et d'élaborer des politiques.

L'étude Making Ontario Home (MOH) a été le fruit de ces impératifs stratégiques et a généré des données utiles pour les fournisseurs de services, les responsables des politiques et des programmes gouvernementaux et les défenseurs de l'inclusion et de l'intégration des immigrants et des réfugiés.

Les **organismes d'aide aux immigrants et aux réfugiés** ont pour mandat de servir les communautés d'immigrants et de réfugiés ou d'offrir des services aux immigrants et aux réfugiés.

L'étude MOH est la première étude ontarienne effectuée à l'échelle de la province sur l'utilisation des services d'établissement et d'intégration par les immigrants et les réfugiés et constitue l'une des plus grandes enquêtes jamais entreprises auprès des immigrants et des réfugiés en Ontario. La présente étude examine l'utilisation des services, la satisfaction et les difficultés éprouvées par les immigrants (y compris les réfugiés, les demandeurs d'asile, les travailleurs migrants, et ceux n'ayant pas un statut d'immigration

légal). Elle a pour but de se faire une meilleure idée des besoins actuellement remplis des réfugiés et des immigrants et de la façon dont ils le sont, des groupes obtenant des bons services et les raisons de cette obtention, des groupes qui n'obtiennent pas les services et les raisons de ce refus, et la manière de satisfaire au mieux les besoins en matière d'établissement des immigrants et des réfugiés à travers la province. Elle constitue à ce jour la meilleure description du

groupe des personnes utilisant des services d'établissement et d'intégration.

Cette recherche tombe à point et est incroyablement importante dans le paysage politique actuel. Le secteur sans but lucratif de l'Ontario et du pays est confronté à une période d'austérité économique du gouvernement se traduisant par une diminution des divers services sociaux, un amenuisement des dons caritatifs et un accroissement des demandes du gouvernement et du public pour qu'il justifie sa *raison d'être*. Cette étude, fondée sur une des plus grandes enquêtes auprès des immigrants et des réfugiés en Ontario et constituant à ce jour la meilleure description des utilisateurs des services d'établissement et d'intégration, contribue à démontrer le bien-fondé d'un soutien continu et permanent des organismes d'aide aux immigrants et aux réfugiés.

Beaucoup des conclusions de cette recherche vont dans le sens d'observations déjà recueillies par le secteur et l'OCASI sur la satisfaction et l'utilisation des services. Les commentaires de première main des immigrants et des réfugiés au sujet de leurs besoins et satisfactions en matière de programmes et de services donnent une certaine crédibilité au travail des organismes du secteur et à leurs initiatives. Ils indiquent aussi la voie à suivre pour les investissements et les allocations des ressources.

## **Contexte**

La présente section définit certains concepts de base, examine les changements importants dans les tendances en matière d'immigration, d'établissement et d'intégration au cours des vingt dernières années, et présente un aperçu de la littérature traitant divers facteurs ayant une incidence sur l'utilisation des services d'établissement et d'intégration, l'accès à ces services et leur prestation.

Les besoins en services varient suivant l'étape atteinte par le nouvel arrivant dans le processus d'établissement et d'intégration, qui en fait se poursuit toute la vie. L'établissement et l'intégration en sont venus à être envisagés comme une évolution continue, l'établissement correspondant aux premières phases de l'adaptation après l'arrivée (p. ex. recommandations pour le logement, les soins de santé et les écoles, et accès à l'emploi, à la formation linguistique, à la recertification), et l'intégration correspondant au long terme, d'où un processus double au cours duquel les immigrants et les réfugiés deviennent des participants égaux et à part entière dans les dimensions sociale, politique, culturelle et économique de la société (CCR, 1998; Drachman, 1992; George, 2002). Le degré et la nature des besoins en services de chacun dépendent en partie de l'étape atteinte dans cette évolution continue et fluide, ponctuée par des pas en avant et en arrière.

L'emplacement des services d'établissement et d'intégration a une influence sur qui les utilisent et les résultats obtenus. Un sujet de préoccupation certain est une inadéquation géographique

éventuelle, selon laquelle les services d'établissement et d'intégration sont éloignés des lieux de résidence des immigrants, ou selon laquelle la population des immigrants est dispersée à travers une vaste région rendant difficile l'accès aux services (Wang and Truelove, 2003; Sadiq, 2004; Lim et al., 2005; Lo et al., 2007). Par exemple, bien que plus des trois quarts des immigrants venant d'arriver en Ontario soient concentrés dans la région de Toronto, les nouveaux arrivants ont cessé de s'installer seulement dans quelques centres urbains ou quartiers ethniques, mais se dispersent dans les banlieues, les petites villes et les régions rurales. Bien que, dans une certaine mesure, il y ait eu une adaptation dans la fourniture des services, par exemple par la création de bureaux satellites et de services Web, il a été difficile de ne pas se laisser dépasser par l'évolution diffuse marquant l'établissement des immigrants (Lo et al., 2007). Ces problèmes peuvent aussi être aggravés par un manque d'accès aux moyen de transport, qu'il s'agisse d'automobiles privées ou de transports en commun. Dans certaines régions, les services d'établissement et d'intégration peuvent être sous-utilisés, tandis que dans d'autres régions en expansion, ils peuvent être insuffisants pour répondre à la demande. Cette situation soulève des questions liées à l'accessibilité et à l'efficacité.

Les demandes relatives aux divers besoins des nouveaux arrivants sont amplifiées en raison de facteurs géographiques tels que l'économie locale, l'infrastructure locale et la grandeur de la région desservie. D'autres facteurs sont notamment les ressources nécessaires pour répondre aux besoins de personnes dont les ethnicités, les capacités physiques et mentales, et les langues sont

variés. En outre, la taille de la communauté des immigrants établis est un facteur important quand il en vient à répondre aux besoins en matière d'établissement hors du cadre habituel.

Il s'ensuit un besoin de modèles de prestation de services compatibles avec les tendances des nouveaux arrivants en matière de recherche d'information, car l'utilisation des services est liée à la connaissance de leur existence. Par exemple, des nouveaux arrivants mentionnent une préférence pour des interactions personnelles, particulièrement avec d'autres immigrants, lorsqu'ils recherchent des renseignements (Silvio, 2006). Les lacunes dans les connaissances linguistiques et l'alphabétisation, l'isolement social, la pauvreté et des réseaux locaux limités peuvent être la cause d'une diminution des possibilités d'accès à l'information par les immigrants.

Parallèlement, la compréhension de l'évolution continue de l'établissement et de l'intégration peut aider à mieux connaître les types des problèmes d'établissement. Les espaces sociaux auxquels les nouveaux arrivants accèdent déterminent aussi où ils peuvent obtenir des renseignements et les types de renseignements dont ils ont besoin (Caidi and Allard, 2005). Les services d'établissement et d'intégration doivent être adaptés non seulement afin d'aller à la rencontre des nouveaux arrivants mais aussi de le faire selon leurs modes préférés de prestation.

Bien que limitée, la recherche indique aussi la nécessité de personnaliser les services suivant les caractéristiques démographiques de la population des immigrants (Lo, 2009; Kilbride, 2010). Ces caractéristiques sont notamment l'âge, le statut d'immigration, la capacité linguistique, le niveau d'instruction, le

sexe, la race, l'éthnicité et l'emplacement géographique. Une recherche récente sur l'utilisation des services d'établissement dans la région de York a constaté que pour 85 % des répondants, il était très important que les travailleurs des organismes parlent leur langue maternelle (Lo et al., 2010). Bien qu'il existe un besoin de personnaliser les programmes et les services suivant des caractéristiques démographiques particulières, ces services doivent aussi tenir compte de l'impact des interrelations entre les caractéristiques et des expériences particuliers. Par exemple, le processus d'intégration des nouvelles communautés francophones racialisées, telles que celles d'Haïti et du Ruanda, est complexe et unique : ils sont des minorités raciales à l'intérieur d'une communauté francophone ontarienne qui est elle-même une minorité linguistique et qui est sollicitée pour se redéfinir de façon plus inclusive. Bien que l'anglais soit une nécessité sur un marché du travail dans lequel il est prédominant, il n'existe aucune formation d'apprentissage de l'anglais financée par le fédéral, car cette minorité parle déjà une langue officielle (OCASI, 2004; Kilbride, 2010).

Il est aussi vital que les services d'établissement et d'intégration s'adaptent aux besoins d'établissement changeants des nouveaux arrivants. Les recherches affirment que les immigrants sont confrontés à un nombre croissant de défis en matière d'établissement liés à une évolution démographique de l'immigration en direction des pays du Sud. Elles montrent aussi que non seulement les revenus des immigrants récents prennent plus de temps à arriver au niveau de ceux des personnes nées au Canada, mais aussi qu'ils ne les atteindront peut-être jamais. Cela s'explique

peut-être partiellement par les « craintes économiques » provoquées par l'arrivée d'immigrants à une époque économiquement difficile, mais aussi à cause du déclin de la valeur des études et des expériences en dehors du Canada (Grant and Sweetman, 2004; Picot, 2004; Statistique Canada, 2008). Pour les femmes et les immigrants racialisés, l'écart entre les revenus est particulièrement prononcé (Reitz and Banerjee, 2007; Shields et al., 2010; Block and Galabuzi, 2011; Galabuzi, 2005). Le fait que les membres des minorités visibles, qu'ils soient immigrants ou nés au Canada, ont des situations économiques et des taux de chômage semblables indique que la discrimination raciale constitue un obstacle supplémentaire à l'intégration économique (Block and Galabuzi, 2011). Ceci a été confirmé par une recherche récente qui a montré que les personnes ayant un nom de consonance anglaise avaient 35 % plus de chance d'être contactées après avoir envoyé un curriculum vitae que les personnes ayant un nom indien ou chinois (Oreopoulos and Dechief, 2011). Ce problème est grave pour de nombreuses raisons : les immigrants récents risquent bien plus de vivre dans la pauvreté que les personnes nées au Canada (Fleury, 2007), et un traitement discriminatoire injuste contribue à l'exclusion sociale et fragilise la cohésion sociale (Reitz and Banerjee, 2007). En outre, le recul de la situation économique des immigrants peut peser lourdement sur le soutien public à l'égard de l'immigration, un domaine politique dans lequel la réussite est habituellement mesurée – du moins en partie – par les contributions à la fois visibles et perçues apportées à l'économie par les immigrants.

Dans le même ordre d'idées, des inquiétudes ont été soulevées au sujet du degré jusqu'auquel les employeurs sont disposés à reconnaître la valeur des expériences et des études des immigrants à l'étranger. Pour y donner suite, diverses initiatives ont été entreprises, notamment la création du Bureau d'orientation relatif aux titres de compétences étrangers du fédéral, l'adoption de la *Loi sur l'accès équitable aux professions réglementées* suivie de l'ouverture du Bureau du commissaire à l'équité de l'Ontario, ainsi que la création de divers conseils d'emploi des immigrants, notamment le Toronto Region Immigrant Employment Council (TRIEC), le Waterloo Region Immigrant Employment Network (WRIEN) et l'Embauche immigrants Ottawa. Bien que des grands progrès aient été accomplis pour améliorer et rationaliser le processus de reconnaissance des titres de compétences, les nouveaux arrivants continuent d'être confrontés à divers obstacles qui peuvent ralentir leur entrée sur le marché du travail et paralyser le processus d'intégration (Statistique Canada, 2005).

Des nouvelles formes de migration changent peut-être les modes d'intégration des immigrants ainsi que les incitations à s'intégrer et le désir de le faire. L'immigration n'est pas nécessairement envisagée comme une décision « définitive » par certains, et la technologie et le transport ont permis de nouvelles formes de mobilité et de conceptions de la citoyenneté (Bloemraad, 2006). Les organisations familiales peuvent être complexes pour certains, avec des termes tels que « familles astronautes » et « enfants satellites » qui apparaissent dans le vocabulaire de la migration pour décrire diverses situations. Ces familles, dans lesquelles un parent – et parfois les deux –

retournent à leur pays d'origine pendant que les enfants restent au Canada, peuvent faire naître des besoins uniques en matière de services, notamment pour le soutien des parents seuls et des enfants mineurs.

Les séparations dans les familles peuvent aussi être causées par des programmes d'immigration particuliers, tels que le Programme concernant les aides familiaux résidents ou le Programme des travailleurs étrangers temporaires destiné aux travailleurs peu spécialisés. Dans ces cas, les séparations dans les familles ne constituent pas un choix. Ces périodes de séparation peuvent donner lieu à des problèmes d'intégration pour les époux et les enfants réunifiés (Pratt, 2003). Les personnes qui vivent une séparation familiale peuvent avoir besoin d'un soutien particulier, tandis que celles qui sont réunifiées ont aussi des besoins uniques en matière de soutien et de services.

En outre, plus de la moitié des réfugiés dans le monde sont plongés dans des situations interminables et vivent des déplacements durant en moyenne 17 ans (Loescher and Milner, 2008). Cette situation est exacerbée par les longs délais de traitement des demandes des membres admissibles des familles des réfugiés reconnus au Canada, particulièrement de ceux qui viennent du continent africain (CCR, 2004; CCR, 2009). Ces réfugiés ont des besoins élevés en matière d'établissement, car ils ont vécu dans des camps de réfugiés pendant parfois la plus grande partie de leur vie adulte. Le Canada observe la présence d'une proportion croissante de ces réfugiés aidés par le gouvernement qui arrivent au Canada avec des besoins médicaux élevés (CIC, 2011). Ils peuvent aussi avoir besoin d'aide pour

s'adapter à la vie quotidienne, ainsi que pour étudier ou améliorer leur instruction et leurs compétences professionnelles. De surcroît, les réfugiés peuvent venir de zones de conflit et avoir besoin de counseling et d'autres interventions en santé mentale (Yu et al., 2007).

Au cours des quelques dernières années, les choix résidentiels des immigrants racialisés ont fait l'objet de débats publics. Certains estiment que si beaucoup de familles racialisées et de personnes de même origine ethno-raciale vivent dans un même quartier, ceci constitue un obstacle à l'intégration sociale. Il a été affirmé que ces tendances résidentielles sont peut-être simplement le choix des nouveaux arrivants, qui peuvent refléter divers facteurs, notamment la préférence de rester près d'amis, de commerces et d'autres services (Qadeer and Kumar, 2006). Le désir de vivre dans une communauté qui est perçue comme étant accueillante peut aussi être un facteur. Selon le Conseil canadien pour les réfugiés (CCR), un aspect essentiel de l'établissement et de l'intégration est la liberté de choix et la capacité de participer selon son désir plutôt que de répondre à des attentes qui ne s'appliquent pas aux personnes nées au Canada et en particulier à celles de race blanche (CCR, 2000).

Bien que le Canada soit fier de sa réputation de pays accueillant et ouvert, la recherche démontre qu'une discrimination insidieuse mais omniprésente continue d'exister. Il n'est peut-être pas surprenant que 20 % des personnes racialisées déclarent avoir subi une discrimination ou un traitement injuste; parmi les immigrants récents des minorités visibles, ce chiffre atteint 34 % et il monte à 42,2 % pour les enfants des immigrants racialisés (Reitz et Banerjee 2007;

Statistique Canada 2003a). Il a été constaté que cette expérience de traitement discriminatoire a eu une incidence négative sur l'attachement des immigrants au Canada et leur satisfaction de vivre. C'est particulièrement le cas des enfants des immigrants racialisés (Reitz and Banerjee, 2007). Par ailleurs, les citoyens nés à l'étranger possèdent généralement des niveaux de connaissances politiques plus élevés et votent dans des proportions à peu près équivalentes à celles de ceux qui sont nés au Canada, mais ils continuent d'être sous-représentés dans les institutions politiques (Andrew et al., 2008; Henderson, 2005). Ces tendances soulèvent des questions à plus long terme sur les relations entre la discrimination, l'inclusion et l'exclusion sociales, l'établissement, l'intégration et la pleine citoyenneté.

L'intégration est un processus à double sens qui implique tout aussi bien les immigrants que la société hôte. Des recherches au Royaume-Uni ont montré que le facteur le plus important pour que l'intégration des immigrants soit couronnée de succès est le niveau de participation et de compréhension de la société adoptée (Pillai et al., 2007). Le processus d'établissement implique non seulement les immigrants et les fournisseurs de services, mais les décideurs, les médias, les employeurs, les organisations syndicales, les établissements d'enseignement, les groupes confessionnels, les voisins et la communauté en général. Le degré d'acceptation de cette responsabilité par la société a un effet sur la nature de l'établissement de tout nouvel arrivant et la réussite de son expérience d'intégration. Pour que cette intégration se réalise pleinement, les immigrants et les réfugiés doivent, dans le cadre de

leur processus d'intégration, aussi porter attention aux expériences historiques et contemporaines des communautés autochtones du Canada, qui sont souvent oubliées dans les échanges de vues sur l'immigration.

Enfin, des niveaux stables et adéquats de financement des services d'établissement et d'intégration représentent une nécessité pour qu'il soit possible de satisfaire aux besoins des immigrants et des réfugiés (Richmond and Shields, 2003) (Canada, 2003).

## **Méthodologie**

### **Aspects de la recherche**

Ce projet de recherche examine l'utilisation de trois catégories majeures de programmes et de services d'établissement et d'intégration par les immigrants et réfugiés résidant en Ontario :

- services généraux d'établissement et d'intégration, y compris la réception et les recommandations;
- programmes et services de formation linguistique; et
- programmes et services d'emploi et de formation professionnelle.

La recherche fournit des renseignements nouveaux et importants sur ces programmes et services dans quatre secteurs :

- les difficultés d'établissement des nouveaux arrivants;
- leurs tendances en matière d'utilisation des services;
- leur perception et satisfaction relative des services d'établissement et d'intégration; et

- les insuffisances dans les services et les obstacles à l'utilisation des services d'établissement.

### **Méthodes et conception de la recherche**

Le projet de recherche Making Ontario Home (MOH) a été commandé par l'Ontario Council of Agencies Serving Immigrants (OCASI) et financé par le ministère des Affaires civiques et de l'Immigration (MACI) de l'Ontario. La recherche s'est déroulée entre 2009 et 2011. Une demande de propositions a été lancée, et un consortium de chercheurs du CERIS – Ontario Metropolis Centre, de l'Initiative des communautés accueillantes (ICA) et du Centre for Community Based Research (CCBR) a été sélectionné pour entreprendre la recherche. Un comité consultatif avec des représentants des secteurs de l'enseignement et de l'aide aux immigrants a apporté son concours et son soutien.

La collecte des données se composait de deux volets : une enquête en ligne auprès des immigrants récents et une étude qualitative des expériences des fournisseurs de services et des immigrants effectuée grâce à des groupes de discussion et des interviews avec des informateurs clés.

### **Enquête en ligne**

L'outil de recherche principal a été une enquête en ligne à laquelle avaient accès tous les immigrants (y compris les réfugiés, les demandeurs d'asile, les travailleurs migrants et ceux ne possédant pas un statut légal) de plus de 18 ans qui vivaient en Ontario et étaient arrivés au Canada au cours des 10 dernières années (entre 2000 et 2010). L'enquête visait ceux qui ont utilisé des services

d'établissement et d'intégration dans le passé, ceux qui reçoivent actuellement de tels services et ceux qui n'avaient jamais eu recours à ces services. Elle comprenait trois catégories de questions : renseignements démographiques; historique de la migration; et nécessité et utilisation des services d'établissement et satisfaction à leur égard.

De concert avec le comité consultatif, l'enquête a été élaborée selon un processus collaboratif. Elle a été mise à l'essai en août 2010, lancée le 30 janvier 2011 et a été accessible en ligne pour la collecte des données jusqu'en avril 2011.

*L'outil, le processus et les résultats de l'enquête présentaient divers points forts importants, notamment les suivants :*

- 1) Taille de l'échantillon : Avec 2 530 répondants, l'enquête fournit le plus grand échantillon sur l'utilisation et la satisfaction des nouveaux arrivants à l'égard des services d'établissement et d'intégration de l'Ontario, ainsi que le plus grand échantillon sur l'expérience générale des nouveaux arrivants en Ontario depuis l'*Enquête longitudinale auprès des immigrants du Canada (ELIC)* de 2001-2005 (Statistique Canada, 2007e). En outre, les taux de réponse étaient assez également distribués entre les principaux groupes ethnoculturels. En plus des 2 530 questionnaires dont les réponses étaient suffisamment complètes pour être analysées, il y a eu aussi 909 questionnaires dont les réponses étaient trop incomplètes pour être analysées.
- 2) Questionnaire détaillé :
  - a. Les chercheurs ont initialement mis à contribution une étude antérieure sur l'utilisation des services effectuée par Lo et al. (2009), visant les immigrants, les personnes âgées et les résidents

à faible revenu de la région de York. Le questionnaire de l'enquête a été adapté et élargi à la suite de consultations avec les auteurs de cette étude, ainsi que des consultations approfondies avec les comités consultatifs et de gestion. L'expertise combinée de ceux qui ont contribué à la conception a assuré que les questions les plus pertinentes étaient posées.

b. Le questionnaire était composé de trois types principaux de questions : i) questions factuelles à compléter; ii) listes de classification (créées au moyen de protocoles standards) et iii) échelles de satisfaction. Les questions factuels étaient principalement démographiques et utilisaient les catégories standards du recensement pour obtenir un profil de chaque participant. Les questions de classification établissaient un profil de chacun des participants, incluant l'historique de la migration et l'utilisation des organismes d'aide aux immigrants. Le troisième ensemble de questions comportait des réponses à échelle graduée qui permettaient aux répondants de faire des distinctions fines au sujet de leur satisfaction à l'égard des services qu'ils ont utilisés ainsi que du degré selon lequel ceux-ci ont répondu à leurs besoins et à leurs attentes<sup>5</sup>. Les questions sur la satisfaction ont permis aussi aux participants de faire des commentaires et de donner leur opinion.

3) Questions démographiques standards : L'utilisation de questions démographiques standards permet de faire des comparaisons avec des enquêtes antérieures auprès des immigrants, par exemple l'ELIC.

4) Questionnaire en plusieurs langues : Afin que les participants qui n'étaient pas familiers avec l'anglais ne soient pas exclus de

---

<sup>5</sup> Cette méthode de mesure de la satisfaction est importante, car les recherches suggèrent que les répondants ont tendance à répondre de façon subjective aux questions concernant la satisfaction; dans les secteurs concurrentiels, cette subjectivité a tendance à être négative (Fornell *et al.*, 1996; Wirtz and Lee, 2003).

l'enquête, le questionnaire a été traduit dans onze autres langues<sup>6</sup>. Les langues ont été choisies après examen des données de Statistique Canada pour les années 1996-2006 (les dix dernières années pour lesquelles les données sont complètes). Huit cent soixante-quatre répondants (34 %) ont rempli le questionnaire dans une langue autre que l'anglais. Les quatre langues les plus fréquentes ont été l'espagnol (10,4 %), le chinois (7,4 %), l'arabe (4,3 %) et le français (4,2 %). L'hindi a été la langue la moins utilisée car seulement 1 répondant l'a choisie.

- 5) Format en ligne : Le questionnaire Web pouvait être accédé à partir de n'importe quel endroit et il n'était pas nécessaire de le remplir en une seule session. Il a été élaboré au moyen de Survey Gizmo, un programme logiciel spécialisé de haut niveau ayant l'avantage d'offrir un acheminement complexe dirigeant les participants vers les questions les plus pertinentes suivant leurs réponses initiales. L'utilisation du logiciel Survey Gizmo a permis à l'équipe de surveiller les taux de réponse en divers endroits et pour divers groupes démographiques. Le ciblage des efforts de recrutement vers des groupes moins bien représentés a ainsi été facilité.
- 6) Essais préalables : L'ébauche finale a été mise à l'essai dans divers endroits en Ontario puis a été modifiée.
- 7) Distribution géographique : Les lieux de résidence des répondants incluaient toutes les parties de l'Ontario ayant une population d'immigrants importante (plus de 1 000 immigrants arrivés entre 2000 et 2010). La *Loi de 2001 sur les municipalités* a divisé géographiquement la province de l'Ontario selon divers types de domaines de compétence afin d'identifier des zones ayant un caractère « urbain » ou « rural ». Les régions urbaines sont

---

<sup>6</sup>Les langues étaient l'anglais, le français, l'arabe, le chinois, l'hindi, l'ourdou, le gujrati, le russe, l'espagnol, le tagalog et le tamil.

constituées de 15 régions métropolitaines de recensement (RMR), 27 agglomérations de recensement (AR) et le reste de la province. Cette étude porte sur toutes les 15 RMR, qui sont référés indifféremment comme «régions urbaines» ou RMR à travers ce document et sont organisés de la manière suivante: a) les petites RMR (les petites régions urbaines) de 120 000 à 200 000 personnes comprennent Peterborough, Thunder Bay, Guelph, Brantford, Kingston, Grand Sudbury, et Barrie; b) les RMR de moyenne taille (les régions urbaines de moyenne taille) de 200 000 à 500 000 personnes comprennent Windsor, Oshawa, St. Catharines-Niagara, et Londres; c) les grandes RMR (les grandes régions urbaines) de 500 000 à 2 millions personnes comprennent Hamilton et d'Ottawa-Gatineau; et enfin d) la RMR de Toronto (région urbaine de Toronto). L'étude englobe aussi les AR (très petites régions urbaines) dans lesquelles plus de 1 000 immigrants sont arrivés entre 2000 et 2010, soit Belleville, Chatham-Kent, Cornwall, Leamington et Sarnia (voir l'annexe 2 pour la répartition des répondants par AR et RMR et l'annexe 3 pour la population des immigrants de l'Ontario).

#### 8) Stratégie de prise de contact et cadre d'échantillonnage :

- a) Au cours de la première phase, la prise de contact avec des participants potentiels s'est effectuée grâce à l'élaboration d'un inventaire complet d'organismes d'aide aux immigrants et d'autres groupes en contact avec les immigrants récents, notamment des groupes ethnoculturels et confessionnels, des personnes travaillant dans des établissements municipaux et d'enseignement, des bibliothèques et des centres communautaires de quartiers dans lesquels la concentration d'immigrants est élevée. Cette liste a été utilisée pour prendre contact avec des participants au moyen d'affiches, de dépliants et d'invitations personnelles durant des événements

communautaires. L'équipe de recherche a créé une page Facebook et a aussi mis à contribution son vaste réseau de relations professionnelles parmi les immigrants. En outre, l'OCASI a fait la promotion de l'enquête auprès de ses membres durant des formations et des événements organisationnels et sur ses sites Web Settlement.org et AtWorkSettlement.org, et leurs versions françaises etablissement.org et secteur.etablissement.org. À partir des réponses obtenues durant la première phase, la deuxième phase a ciblé des communautés et des groupes démographiques qui étaient sous-représentés. Des assistants de recherche ont été engagés en divers points de la province pour établir des contacts locaux afin d'essayer de renforcer la participation des groupes sous-représentés.

La question finale de l'enquête demandait comment le répondant avait entendu parler de l'enquête. Mille neuf cent huit (1 908) répondants ont répondu à cette question et donné les renseignements suivants :

<b>Méthode d'accès à l'information au sujet de l'enquête</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Invitation par courriel d'un ami	401	21,0 %
Invitation par courriel d'une organisation sociale	388	20,3 %
Invitation par courriel d'un organisme d'aide aux immigrants	393	20,6 %
Invitation ramassée dans un bureau	47	2,5 %
Participation dans un cours	421	22,1 %
Autres	258	13,5 %
Total	1908	100,0 %

b) Des échantillons cibles ont été établis selon la base suivante :

Région	Population estimée d'immigrants	Taille proposée pour l'échantillon	Erreur d'échantillonnage associée (95 %)
RMR de Toronto	810 250	1 200	2,8 %
Autres RMR	221 980	1 075	3,0 %
AR	8 270	125	8,7 %
<b>Total</b>	<b>1 040 500</b>	<b>2 400</b>	<b>2,8 %</b>

Des objectifs ont aussi été établis pour s'assurer d'avoir des réponses de ceux qui ont et n'ont pas utilisés les services, des hommes et des femmes, de toutes les catégories d'immigrants, par région métropolitaine, région d'origine, période d'immigration et langue. À la fin de la seconde phase de la stratégie de prise de contact, l'objectif initial de 2 400 réponses a été surpassé, avec 2 530 réponses utilisables, et les objectifs originaux ont été atteints dans une proportion d'au moins 75 % dans la plupart des régions.

*Les limitations de l'enquête étaient notamment les suivantes :*

- 1) Questionnaires remplis incomplètement : Bien que l'objectif de plus de 2 400 questionnaires utilisables ait été atteint, il y a eu 909 répondants dont les réponses étaient trop incomplètes pour être analysées. Une raison a peut-être été le temps nécessaire (environ 40 minutes) ou un manque d'intérêt à l'égard de la question. De même, ceux qui n'avaient utilisé aucun des services, n'avaient pas le sentiment d'avoir eu besoin d'aide ou dont les besoins avaient été satisfaits d'autres façons, se sont peut-être désintéressés des sujets abordés en détail. C'est ainsi que le taux

de réponse de ceux qui n'avaient utilisé aucun des services a été d'environ 17 % comparativement à l'objectif de 25 %. Enfin, il est bon de noter que, bien que les questionnaires électroniques permettent aux répondants de s'arrêter assez facilement sans les avoir rempli au complet, ce mode avait été sélectionné pour des raisons d'économie. Le coût d'administration d'une enquête dans douze langues et quinze villes à travers la province aurait été prohibitif, les délais auraient été interminables et le nombre de réponses moindre.

**Représentation** : Cette étude constitue la meilleure description à ce jour des immigrants et des réfugiés qui utilisent des programmes et des services d'établissement et d'intégration. Par contre, l'enquête n'a pas été conçue pour collecter des données d'un échantillon représentatif de tous les immigrants et réfugiés arrivés en Ontario de 2000 à 2010. Il n'y avait aucune base de sondage appropriée ni suffisamment de fonds disponibles pour le recrutement d'un tel échantillon. Une stratégie de prise de contact ciblée a donc été mise en œuvre pour rejoindre la gamme variée d'immigrants et de réfugiés constituant l'échantillon. On se doit donc de souligner que l'échantillon n'est pas complètement représentatif des immigrants et des réfugiés de l'Ontario.

2) **Biais des réponses** : Toute enquête Web représente seulement ceux qui ont accès à Internet et savent utiliser un ordinateur en plus d'avoir choisi de répondre à l'enquête. La gamme complète des immigrants adultes arrivés en Ontario au cours de la dernière décennie n'est donc pas incluse. Par exemple, les travailleurs étrangers temporaires constituent maintenant une proportion importante des arrivants, et n'ont pas été largement représentés parmi les répondants de l'enquête. Les personnes âgées ont aussi été sous-représentées. Inversement, ceux qui avaient éprouvé des difficultés importantes dans leur intégration avaient généralement une plus forte motivation à remplir le questionnaire et étaient par

conséquent surreprésentés parmi les répondants. Les répondants semblent être le reflet d'immigrants récents qui ont ou ont eu des besoins particuliers de services d'établissement et d'intégration, et qui ont des opinions sur la qualité de ces services. Des caractéristiques démographiques incluant le lieu de résidence et le pays de naissance ont eu une incidence sur les taux de réponse. Les taux de réponse étaient bien plus élevés chez les femmes (68 %) que chez les hommes (32 %). Les femmes sont peut-être surreprésentées parce qu'elles portent souvent sur leurs épaules les principales responsabilités du foyer en matière d'obtention de services. Comme elles sont les principales utilisatrices des services, elles sont généralement plus familières avec les besoins en services de la famille, et il est plus probable qu'elles aient été contactées au sujet de l'enquête. Enfin, les organismes d'aide aux immigrants étaient intéressés au soutien de cette recherche et étaient donc actifs dans le recrutement des répondants, ce qui a augmenté la probabilité que les répondants soient des utilisateurs de ces services. La rubrique « Stratégie de prise de contact et cadre d'échantillonnage » au-dessus indique où les répondants ont déclaré avoir entendu parler de l'enquête.

- 3) *Interprétation, généralisation et attribution* : Les résultats de cette enquête fournissent une bonne description des utilisateurs des services d'établissement en Ontario, de leurs besoins, des tendances propres à l'utilisation des services et des problèmes. Toutefois, le biais des réponses décrit ci-dessus signifie que les résultats sont peut-être plus représentatifs de ceux qui ont des besoins élevés. En outre, bien que les résultats de l'enquête donnent des indications sur les utilisateurs n'employant pas les services et leurs motivations, ils ne peuvent pas être généralisés à tous ces utilisateurs en Ontario. Aucune comparaison n'a été faite entre les utilisateurs ayant recours à des services et les autres, car

une analyse statistique a révélé des différences démographiques significatives entre eux. Plus précisément, on a constaté des différences significatives entre les utilisateurs des services d'immigration et ceux qui ne les utilisaient pas suivant l'année d'arrivée<sup>7</sup>, le lieu de résidence<sup>8</sup>, l'âge<sup>9</sup>, le sexe<sup>10</sup>, la catégorie d'immigration<sup>11</sup>, le pays de naissance<sup>12</sup> et le niveau d'instruction avant l'arrivée au Canada<sup>13</sup>.

En outre, lorsque l'on examine les résultats, il faut faire preuve de circonspection dans l'attribution de résultats suivant les caractéristiques des répondants : l'analyse de l'étude permet de déduire des corrélations mais pas des relations de cause à effet entre les caractéristiques des répondants et des différences statistiquement significatives dans les réponses. Enfin, la validité externe de l'étude peut être limitée, car il peut être difficile de généraliser les conclusions pour les appliquer à d'autres provinces, spécialement s'il existe des différences systémiques dans la sélection des immigrants (p. ex. au moyen de programmes de candidats des provinces).

- 4) Questions auxquelles il a été mal répondu : Divers facteurs peuvent être la cause de mauvaises réponses à des questions, telles que : une compréhension incomplète ou erronée des services d'établissement et d'intégration et de leurs politiques, une compréhension erronée ou une interprétation différente du

---

<sup>7</sup> $\chi^2(1, N = 2530) = 15,6, p < 0,001$

<sup>8</sup> $\chi^2(4, N = 2442) = 39,8, p < 0,001$

<sup>9</sup> $\chi^2(3, N = 2509) = 117,9, p < 0,001$

<sup>10</sup> $\chi^2(1, N = 2512) = 13,3, p < 0,001$

<sup>11</sup> $\chi^2(5, N = 2497) = 297,6, p < 0,001$

<sup>12</sup> $\chi^2(6, N = 1433) = 29,8, p < 0,001$

<sup>13</sup> $\chi^2(4, N = 2494) = 16,6, p < 0,01$

sens d'une question de l'enquête ou l'oubli de détails anciens. Un exemple est la sélection de la formation linguistique : pour accéder aux cours d'ALS ou de FLS, au LINC ou au CLIC, les connaissances linguistiques des personnes doivent être évaluées et testées. Toutefois, le nombre de répondants ayant indiqué qu'ils ont été évalués ne correspond pas à ceux qui ont dit avoir accès à ces quatre programmes. La raison est que peut-être des personnes ont oublié d'avoir été évaluées ou ont considéré que l'évaluation faisait partie de leur formation linguistique.

## **Groupes de discussion**

La dernière étape de la collecte des données a consisté à organiser deux ensembles de groupes de discussion. Le premier a été constitué de six groupes de discussion réunissant divers fournisseurs de services, dans le but d'obtenir leurs opinions sur les résultats initiaux de l'enquête et de se faire une idée de leur interprétation des tendances générales de la prestation des services.

La deuxième ensemble se composait de quatre groupes d'immigrants: les immigrants francophone, les immigrants lesbiennes, gays, bisexuels et transgenres (LGBT), ceux sans statut d'immigration légal, et les immigrants handicapées. Étant donné que les expériences de ces groupes n'ont pas fait l'objet dans le passé de suffisamment de recherches et la nécessité de comprendre et répondre à leurs besoins d'établissement, le second ensemble a été constitué de groupes de discussion et d'interviews de personnes faisant partie de ces catégories et ayant donné des services à leurs membres. En tout, 73 personnes ont participé à des discussions dans ces groupes et cinq à des interviews individuelles.

## Analyse des données

L'analyse préliminaire et l'analyse finale des données ont consisté à calculer des statistiques comparatives et descriptives. Les statistiques descriptives incluaient des fréquences et des tableaux à double entrée servant à décrire la distribution des répondants suivant diverses variables. Des analyses du khi carré ont été effectuées pour mesurer la signification statistique de différences dans les distributions entre, d'une part, les caractéristiques sociodémographiques des répondants et, d'autre part, leurs besoins en services et l'utilisation de ces derniers. Au cours des deux phases de l'analyse des données, les résultats pour lesquels les valeurs p associées étaient inférieures à 0,05 ont été jugés statistiquement significatifs et indiqués. Une valeur p de 0,05 (ou moins) signifie qu'il y a seulement une probabilité de 5 % (ou moins) que le résultat soit dû au hasard.

Les résultats de l'analyse préliminaire des données ont été utilisés dans la conception des protocoles des groupes de discussion dans le but d'étudier des tendances et des corrélations identifiées dans les données ainsi que les besoins en services et leur utilisation par des sous-groupes particuliers de la population, notamment les francophones et les communautés LGBT. Des questions figurant dans les lignes directrices des interviews et des groupes de discussion ont été employées pour coder et organiser thématiquement les données de cette partie qualitative de la recherche, qui est exposée séparément.

## **Caractéristiques des répondants**

Un total de 2 530 immigrants et réfugiés arrivés au Canada entre 2000 et 2010 ont répondu à l'enquête Making Ontario Home.

### **Année d'arrivée**

Un tiers, en fait 31,2 % des répondants, sont arrivés au Canada entre 2000 et 2005, et 68,8 % sont arrivés entre 2006 et 2010. Sur la totalité des répondants, 22,1 % sont arrivés aussi récemment que 2010.

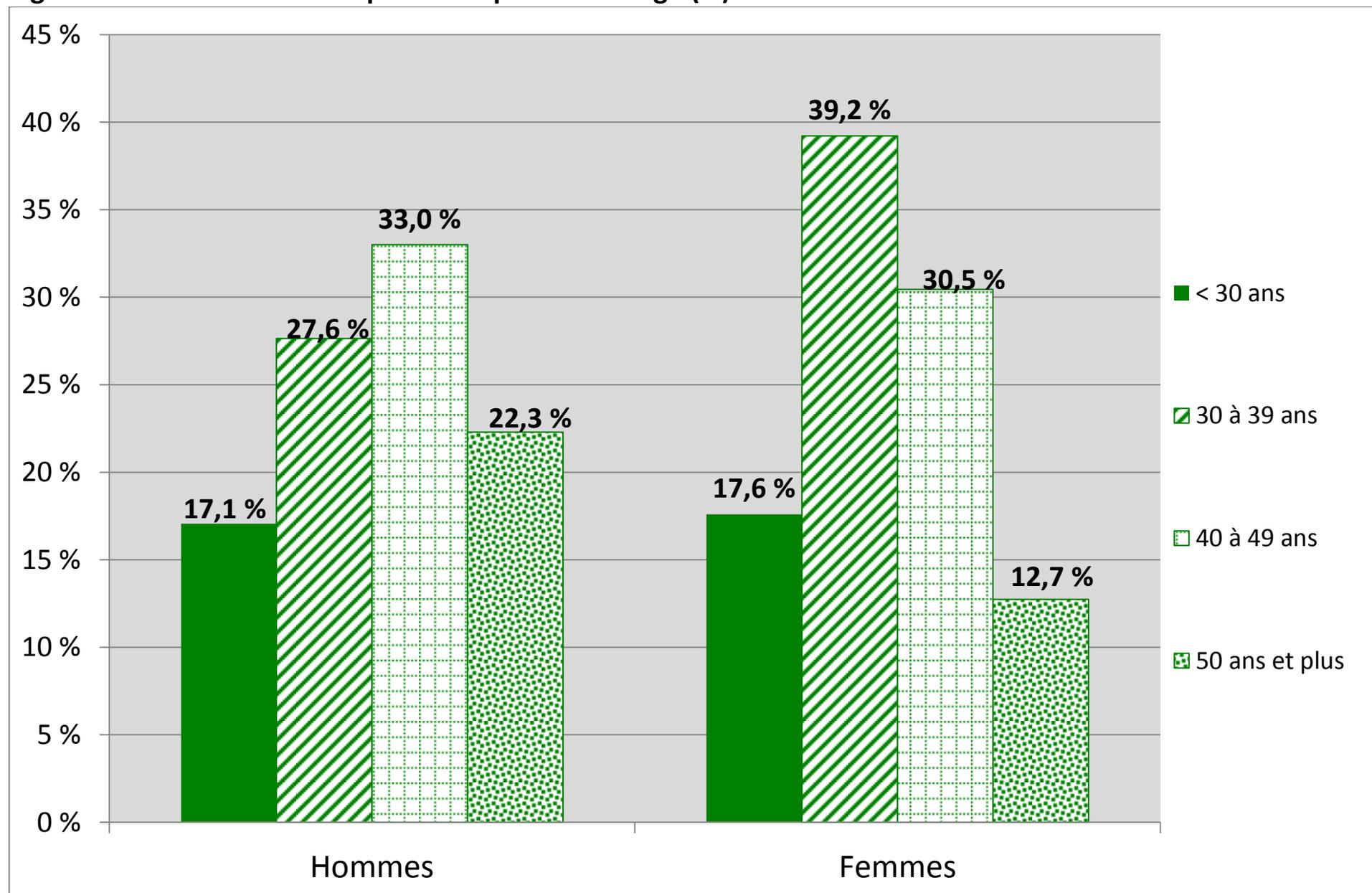
### **Sexe et âge**

Plus des deux tiers (68 %) des répondants étaient des femmes et un tiers (32 %) étaient des hommes. La majorité (66,7 %) était âgée de 30 à 49 ans.

La distribution en Figure 1 montre qu'il y avait proportionnellement plus de femmes que d'hommes âgés de 30 à 39 ans, et plus d'hommes que de femmes âgés de 50 ans et plus parmi les répondants.

### **Origine ethno-raciale**

Sur les 2 530 répondants, 1 871 ont donné des renseignements sur leur origine ethno-raciale. Parmi eux, 15,3 % se sont identifiés comme étant blancs. Les autres groupes de grande taille venaient de l'Asie du Sud (13,3 %), de l'Amérique latine (12,6 %) et la Chine (9,9 %).

**Figure 1 : Distribution des répondants par sexe et âge (%)**

## Pays ou région de naissance<sup>14</sup>

Un total de 158 pays était représenté dans les réponses à l'enquête. Les cinq pays de naissance les plus fréquents étaient : la Chine (11,4 %), l'Inde (9,5 %), la Colombie (7,6 %), le Sri Lanka (4,2 %) et le Pakistan (3,8 %). Les personnes nées sur le continent africain (10,1 %) et au Moyen-Orient<sup>15</sup> (10,0 %) représentaient aussi environ un cinquième des répondants. Une répartition des pays de naissance dans les grandes régions figure à l'annexe 1.

**Tableau 1 : Régions et pays de naissance principaux**<sup>16</sup>

Pays ou région	Fréquence	Pourcentage
Chine	288	11,4 %
Inde	241	9,5 %
Colombie	193	7,6 %
Sri Lanka	106	4,2 %
Pakistan	97	3,8 %
Afrique	255	10,1 %
Moyen-Orient	253	10,0 %
Autres	1 097	43,4 %
Total	2 530	100,0 %

L'analyse des réponses en fonction du pays de naissance inclut la région du Moyen-Orient et le continent africain pour des raisons pratiques. Les nombres de répondants de ces régions étaient trop petits pour qu'il soit possible de faire une analyse par pays, mais étaient significatifs lorsqu'ils étaient regroupés.

<sup>14</sup> L'analyse des données à l'aide du pays d'origine, en particulier lorsqu'on les considère dans le contexte d'autres facteurs tels que les niveaux d'âge et d'instruction, et le sexe, peuvent fournir des idées utiles. Toutefois, la prudence doit être appliquée car il peut y avoir de grandes variations au sein d'un seul pays.

<sup>15</sup> Bahreïn, Chypre, bande de Gaza, Iran, Iraq, Israël, Jordanie, Koweït, Liban, Oman, Qatar, Arabie Saoudite, Syrie, Turquie, Émirats arabes unis, Cisjordanie, et Yémen (les pays africain et du Moyen-Orient sont exclus).

<sup>16</sup> Se reporter à l'annexe 1 pour une répartition complète des régions de naissance des répondants selon les sous-régions du Recensement de 2006.

## Distribution des répondants par pays ou région de naissance et statut d'immigration

La majorité des répondants nés en Colombie étaient des demandeurs d'asile (54,7 %) tandis que plus de la moitié des répondants venant de Chine (52,1 %) et de l'Inde (55,0 %) étaient des immigrants de la catégorie des indépendants. La majorité des répondants nés au Sri Lanka (52,9 %) étaient des immigrants de la catégorie de la famille. Le graphique ci-dessous montre la distribution des répondants par pays de naissance et statut d'immigration.

### Orientation sexuelle et répondants LGBT\*

Sur les 2 530 répondants, 1 303 ont donné des renseignements sur leur orientation sexuelle :

- 89,9 % se sont décrits comme étant hétérosexuels;
- 10,1 % se sont décrits comme étant lesbiennes, gais, bisexuels, asexuels, ou transsexuels .

Dans le groupe des LGBT (131 personnes) :

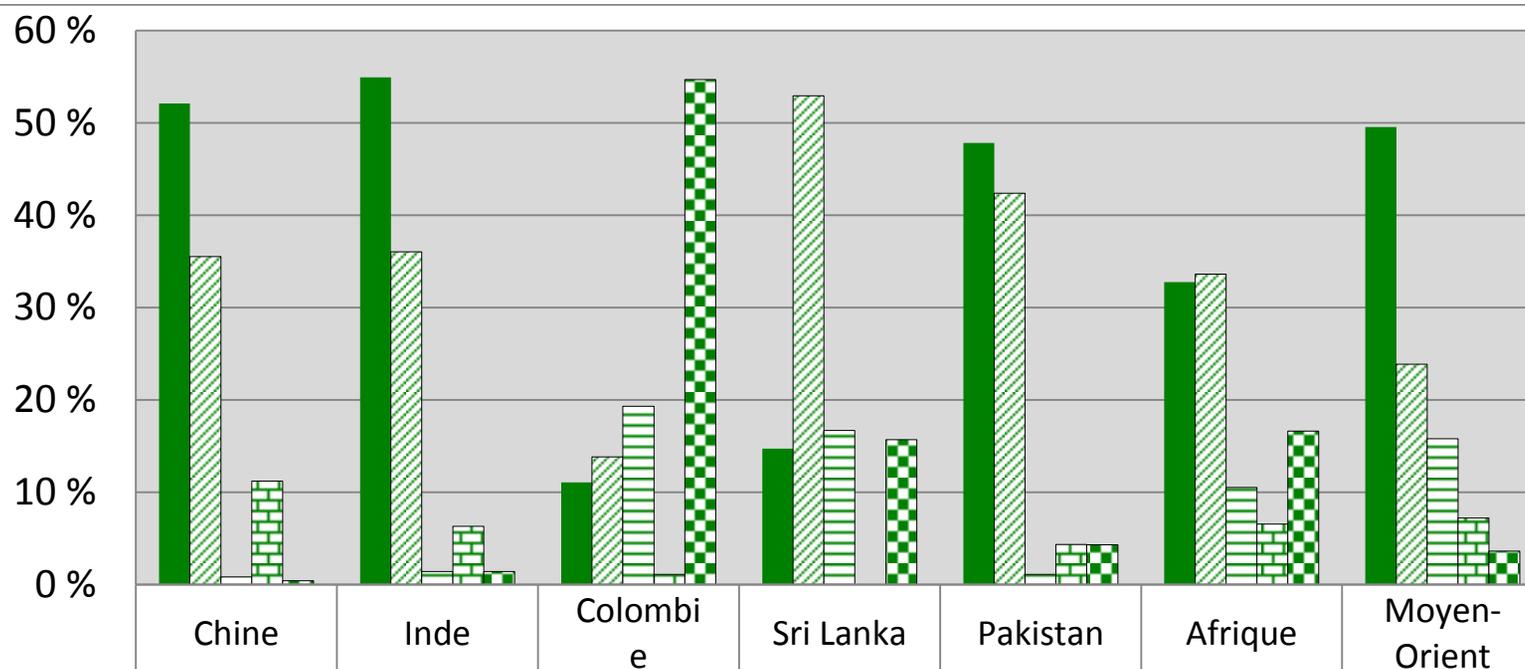
- 38,2 % se sont identifiés comme étant gais ou lesbiennes;
- 36,6 % comme étant bisexuels;
- 19,9 % comme étant asexuels; et
- 5,3 % comme étant transsexuels\*\* .

En outre, 57,3 % se sont identifiés comme étant des femmes et 42,7 % comme étant des hommes. La majorité d'entre eux étaient des immigrants indépendants (32,1 %) et de la catégorie de la famille (27,5 %). La plupart des répondants LGBT vivaient dans de grandes villes : 54,0 % vivaient dans la région urbaine de Toronto, 20,6 % vivaient dans les régions urbaines de moyenne taille et 17,5 % vivaient dans les grandes régions urbaines. Les 7,9 % restants vivaient dans les petites et très petites régions urbaines.

\* Parmi les quatre sous-groupes spécifiques avec lesquels des groupes de discussion ont été menées (francophone, LGBT, ceux qui n'ont pas le statut d'immigration légale et les immigrants ayant un handicap), suffisamment de répondants ont identifiés comme francophone ou LGBT pour faire rapport sur les résultats de l'enquête pour ces groupes spécifiques. Ces résultats sont présentés séparément dans le rapport.

\*\*Veuillez noter que bien que le terme « transsexuel » ait été utilisé dans l'enquête, le terme consacré est « transgenres » et il a été employé par l'OCASI dans ce document.

Figure 2 : Distribution des répondants par pays ou région de naissance et statut d'immigration (%)



■ Indépendant	52.1 %	55.0 %	11.0 %	14.7 %	47.8 %	32.8 %	49.5 %
▨ Catégorie de la famille	35.5 %	36.0 %	13.8 %	52.9 %	42.4 %	33.6 %	23.9 %
▤ Réfugié	0.8 %	1.4 %	19.3 %	16.7 %	1.1 %	10.5 %	15.8 %
▥ Étudiant	11.2 %	6.3 %	1.1 %	0.0%	4.3 %	6.6 %	7.2 %
▧ Demandeur du statut de réfugié	0.4%	1.4 %	54.7 %	15.7 %	4.3 %	16.6 %	3.6 %

## Distribution des âges par région et pays de naissance

La majorité des répondants (66,7 %) étaient âgés de 30 à 49 ans. Il y avait chez les répondants venant d'Afrique la plus grande proportion de personnes jeunes âgées de moins de 40 ans (60 %) tandis que la proportion la plus élevée de répondants âgés de 40 ans et plus (63,7 %) venait de Colombie.

La distribution des répondants par âge et pays de naissance est présentée en Figure 3. Voir l'annexe A pour une répartition complète des régions de naissance des répondants suivant les sous-régions du Recensement de 2006.

### Langue

La langue la plus fréquemment parlée à la maison était l'anglais (18 %). Dans une moins grande proportion, l'espagnol (13,8 %), l'arabe (8,6 %), le mandarin (8,6 %) et le tamil (4,5 %) étaient des langues que les répondants ont indiqué parler à la maison.

### Répondants francophones

Cent trente-cinq (135) personnes ont soit rempli le questionnaire en français et (ou) indiqué que le français était la langue la plus fréquemment parlée à la maison.

La majorité était des immigrants indépendants (30,5 %) et de la catégorie de la famille (22,9 %), 42,5 % étaient des hommes et 57,5 % des femmes.

La majorité était née dans des pays africains francophones (69,6 %), en France (11,4 %) et en Haïti (9,6 %). Les pays africains les plus notables étaient la République démocratique du Congo (23 %), la Côte d'Ivoire (6,7 %) et le Cameroun (5,9 %).

La majorité vivait dans la région urbaine de Toronto (27,3 %), dans les grandes régions urbaines (31,3 %) et dans les petites régions urbaines (23,4 %). Les 17,9 % restants vivaient dans les régions urbaines de taille moyenne et les très petites régions urbaines.

\* Parmi les quatre sous-groupes spécifiques avec lesquels des groupes de discussion ont été menées (francophone, LGBT, ceux qui n'ont pas le statut d'immigration légale et les immigrants ayant un handicap), suffisamment de répondants ont identifiés comme francophone ou LGBT pour faire rapport sur les résultats de l'enquête pour ces groupes spécifiques. Ces résultats sont présentés séparément dans le rapport.

On devrait noter que les langues parlées à la maison n'étaient pas les seules connues par les répondants ni non plus celles qu'ils ont choisies pour remplir le questionnaire : par exemple, 65 % des répondants ont rempli le questionnaire en anglais.

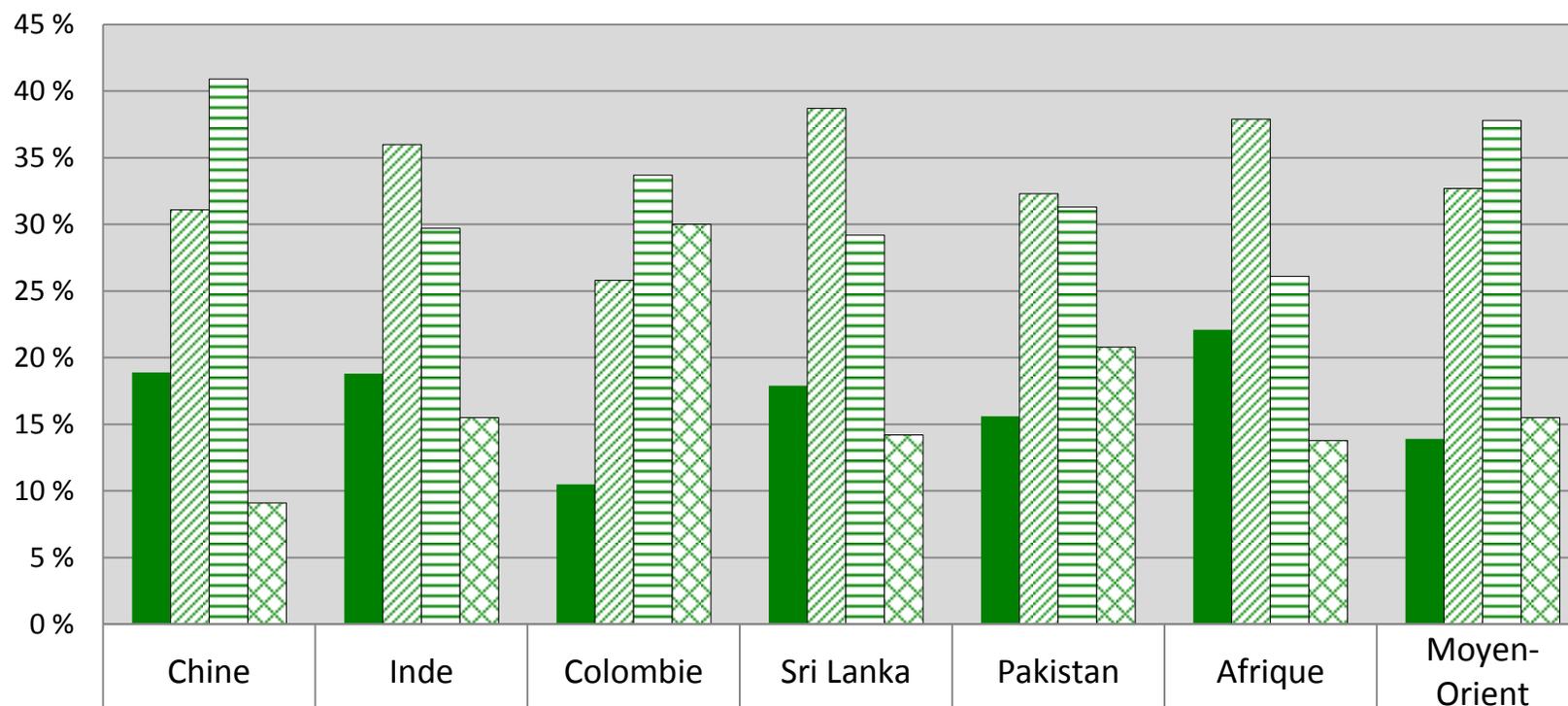
### **Lieu de résidence en Ontario**

La vaste majorité des répondants de l'enquête Making Ontario Home (85,6 %) ont indiqué que l'Ontario était leur première province d'établissement. Parmi les 14,4 % restants, 3,5 % venaient du Québec et 1,7 % de la Colombie-Britannique. La majorité de ceux qui s'étaient initialement établis en Ontario (80,5 %) continuaient de vivre dans la même ville, tandis que 19,5 % avaient quitté leur première ville.

Parmi ceux qui avaient quitté leur première ville, la raison principale était pour trouver de l'emploi (32 %). D'autres raisons indiquées étaient un logement abordable (27,4 %), les études (9,5 %) et le regroupement avec la famille ou des amis proches (9,1 %).

Lorsqu'on leur a demandé d'évaluer la probabilité de quitter leur ville actuelle, seulement 15 % des répondants ont indiqué que c'était assez ou très probable. En outre, 408 répondants ont donné des renseignements sur l'endroit où ils aimeraient s'installer : 59,9 % ont indiqué qu'ils iraient dans une autre ville de l'Ontario, 23,8 % dans une autre province du Canada et 14,4 % qu'ils quitteraient le Canada. Les raisons principales données pour envisager de déménager concernaient l'emploi. C'était en particulier l'absence de possibilités d'emploi (45,5 %), l'absence de possibilités d'emploi pour un membre de la famille (27,5 %), une offre d'emploi ou une mutation dans une autre ville par leur employeur (20,7 %).

Figure 3 : Distribution des répondants par âge et pays ou région de naissance (%)

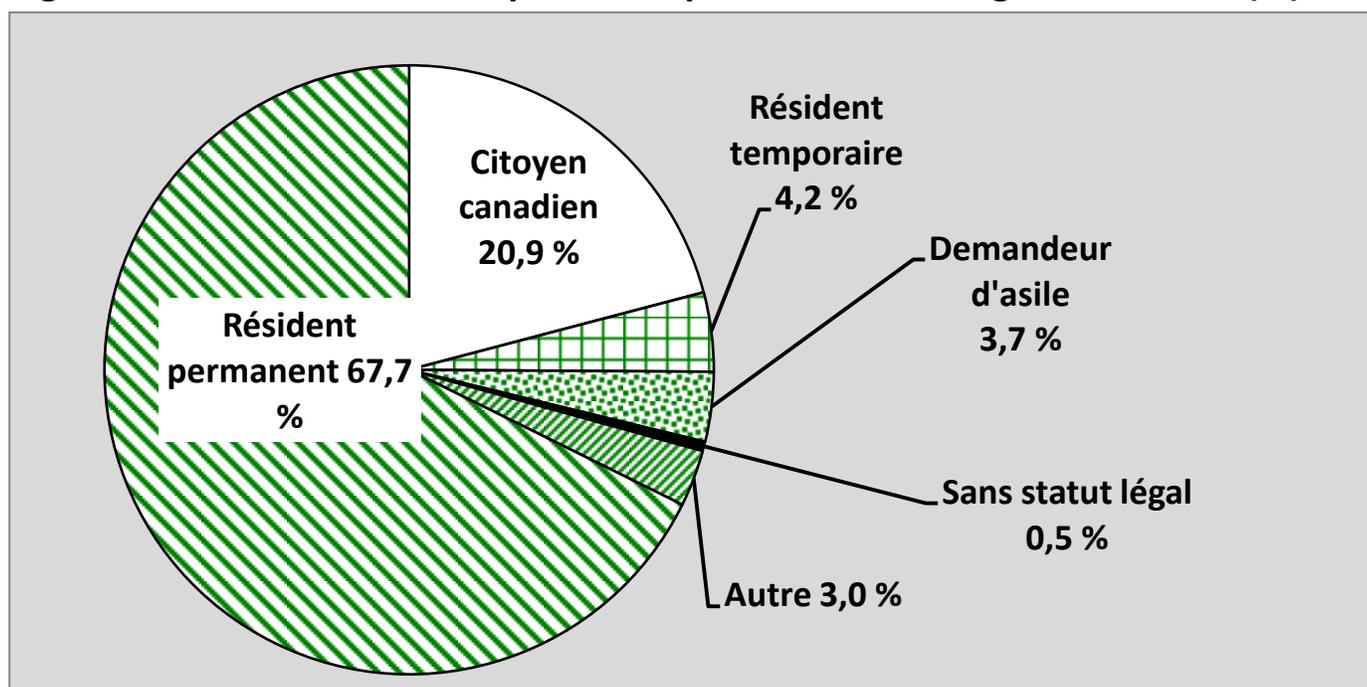


■ <30 ans	18.9 %	18.8 %	10.5 %	17.9 %	15.6 %	22.1 %	13.9 %
▨ 30 à 39 ans	31.1 %	36.0 %	25.8 %	38.7 %	32.3 %	37.9 %	32.7 %
▤ 40 à 49 ans	40.9 %	29.7 %	33.7 %	29.2 %	31.3 %	26.1 %	37.8 %
▩ 50 ans et plus	9.1 %	15.5 %	30.0 %	14.2 %	20.8 %	13.8 %	15.5 %

## Statut d'immigration actuel

Les résidents permanents et les citoyens canadiens représentaient la vaste majorité des répondants. Environ deux tiers (67,7 %) des répondants étaient des résidents permanents, et un peu plus d'un cinquième (20,9 %) étaient des citoyens canadiens. Les autres catégories étaient composées de demandeurs d'asile (3,7 %), de résidents temporaires (4,2 %), de personnes sans statut d'immigration légal (0,5 %) et d'autres, notamment des personnes ayant un visa de visiteur ou un permis de travail (3,0 %). Figure 4 ci-dessous représente les statuts d'immigration actuels des répondants.

**Figure 4 : Distribution des répondants par statut d'immigration actuel (%)**



## Statut d'immigration à l'arrivée au Canada

Les immigrants sélectionnés dans la catégorie des indépendants, qui inclut les travailleurs qualifiés, les professionnels et les candidats de la province étaient les plus nombreux dans une proportion de 34,9 %. Les immigrants de la catégorie de la famille représentaient 31,0 % des répondants. Les réfugiés représentaient 7,3 %, 10,1 % étaient des

demandeurs d'asile et 5,3 % s'étaient identifiés comme étant des étudiants internationaux. Figure 5 illustre la distribution des répondants par statut d'immigration à l'arrivée.

### **Antécédents scolaires et professionnels**

Plus des deux tiers des répondants (67,6 %) ont indiqué avoir fait certaines études postsecondaires avant d'arriver au Canada. Les niveaux d'études les plus couramment atteints avant d'arriver au Canada étaient un baccalauréat ou une maîtrise, et 52,1 % des répondants ont indiqué avoir fait des études formelles depuis leur arrivée au Canada. Environ un tiers (33,9 %) de ceux qui ont fait des études au Canada l'ont fait au niveau postsecondaire; les répondants ont en général obtenu un diplôme collégial. Figure 6 illustre la distribution des répondants par niveau d'études.

Figure 5 : Distribution des répondants par statut d'immigration à l'arrivée au Canada (%)

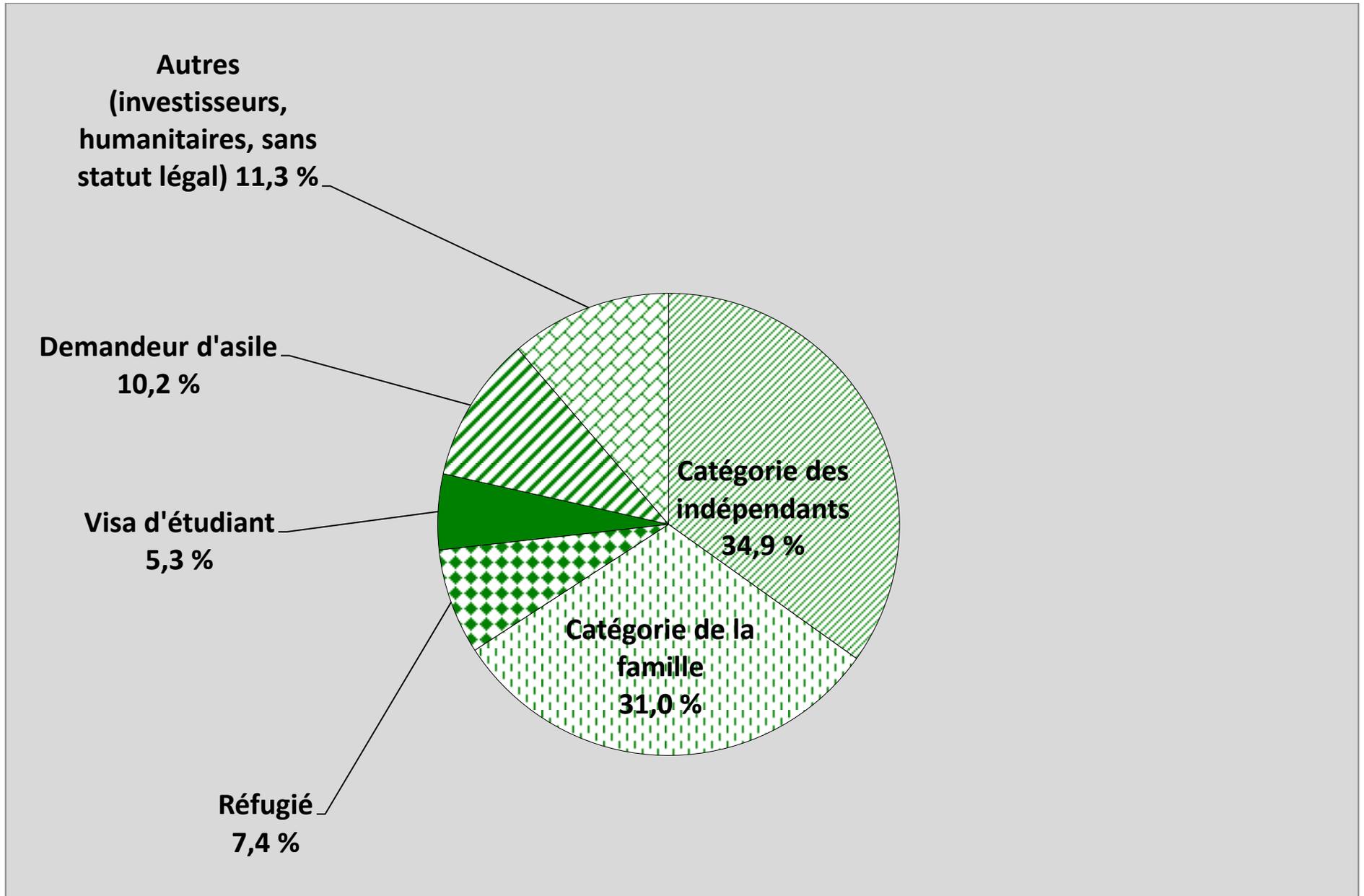
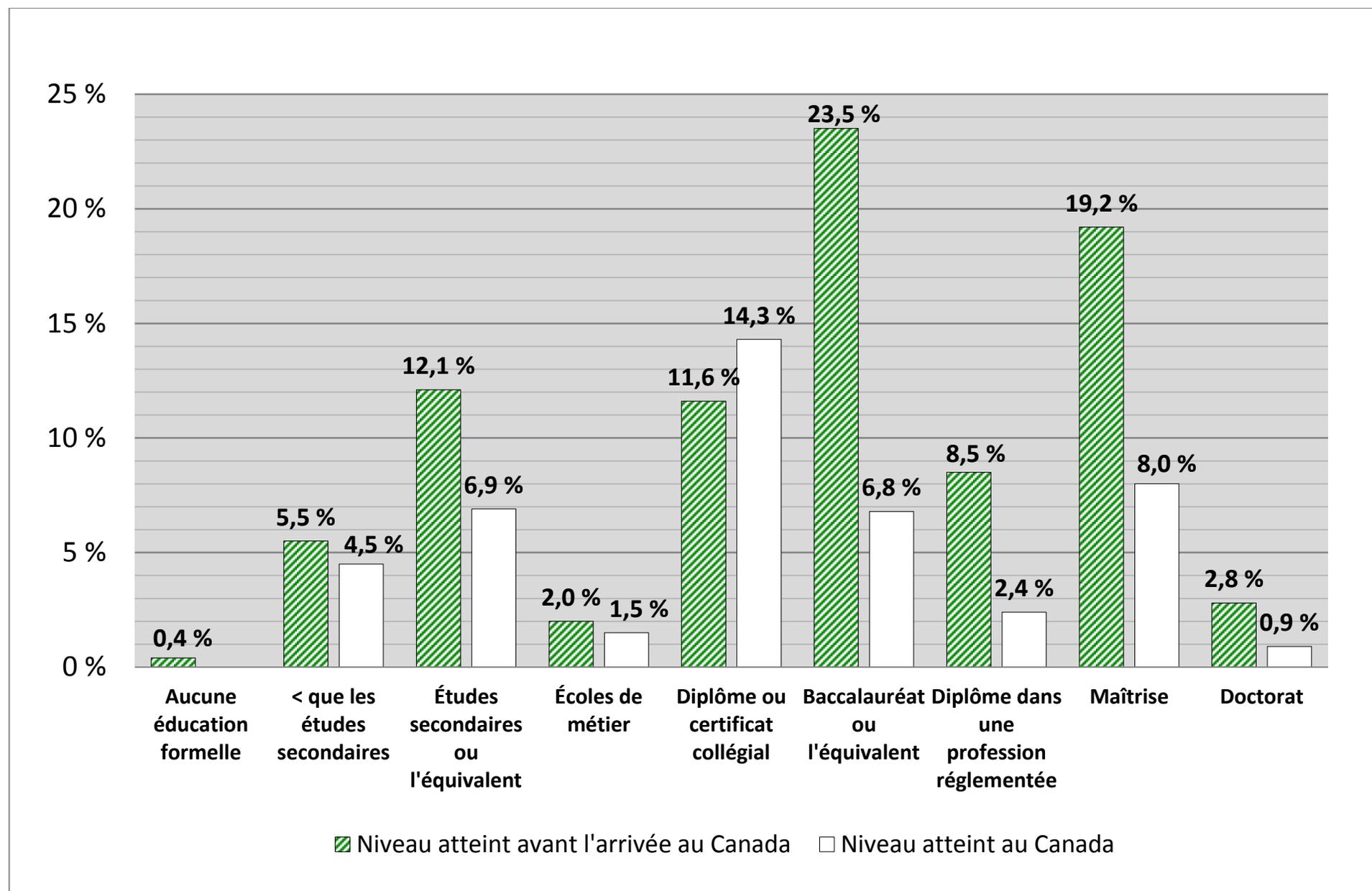


Figure 6 : Distribution des répondants par niveau d'études (%)



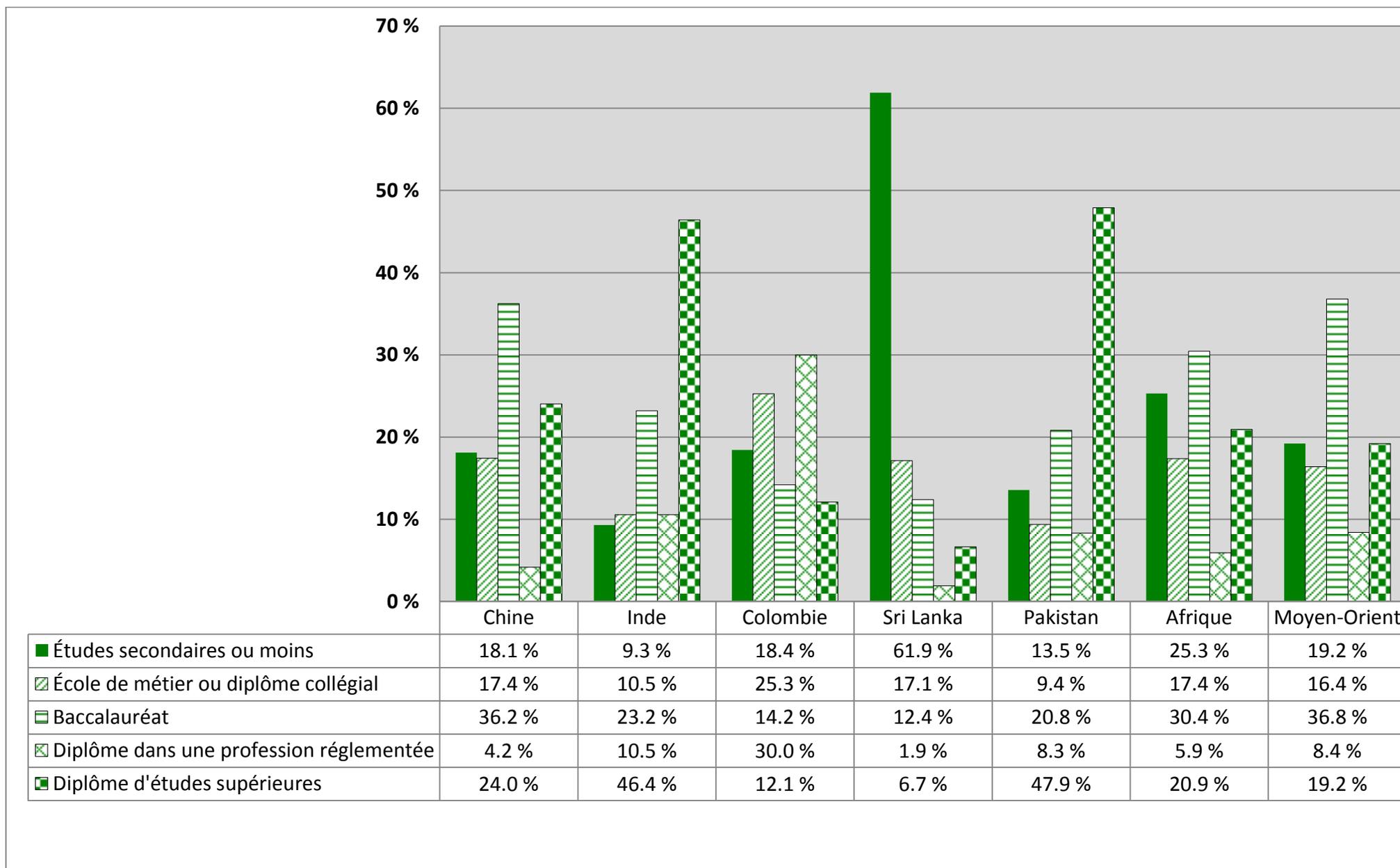
## **Niveau d'études avant l'arrivée au Canada par pays de naissance**

Les répondants nés au Pakistan et en Inde avaient les plus hauts niveaux d'études à leur arrivée au Canada dans une proportion de 47,9 % et de 46,4 % respectivement avec un diplôme d'études supérieures. Ces deux pays étaient suivis de la Chine (24,0 %), du continent africain (20,9 %) et de la région du Moyen-Orient (19,2 %). Les répondants nés en Colombie étaient ceux qui avaient le plus souvent un degré dans une profession réglementée (30,0 %), tandis que ceux qui étaient nés au Sri Lanka avaient les niveaux d'études les plus bas avec plus de 60 % avec un niveau d'études secondaires ou moins. Figure 7 représente la distribution des répondants par pays de naissance et niveau d'études à leur arrivée au Canada.

## **Formation et expérience dans des métiers et des professions réglementées**

Les répondants comprenaient des personnes exerçant divers métiers et professions réglementées dans le secteur de la santé et d'autres domaines, dans lesquels elles avaient été formées soit avant de venir au Canada ou durant leur séjour au Canada.

**Figure 7 : Distribution des répondants par pays ou région de naissance et niveau d'études à l'arrivée au Canada (%)**

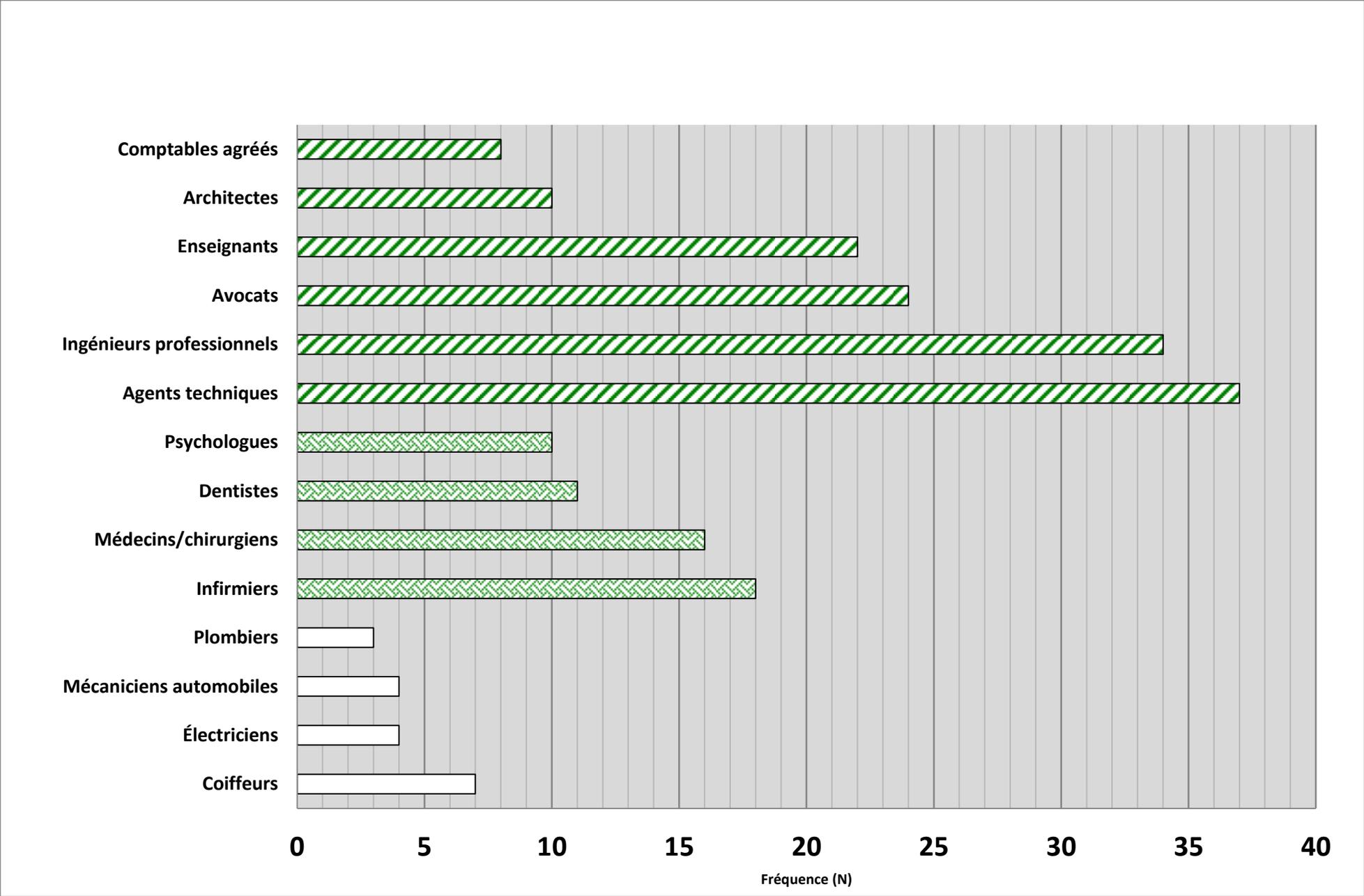


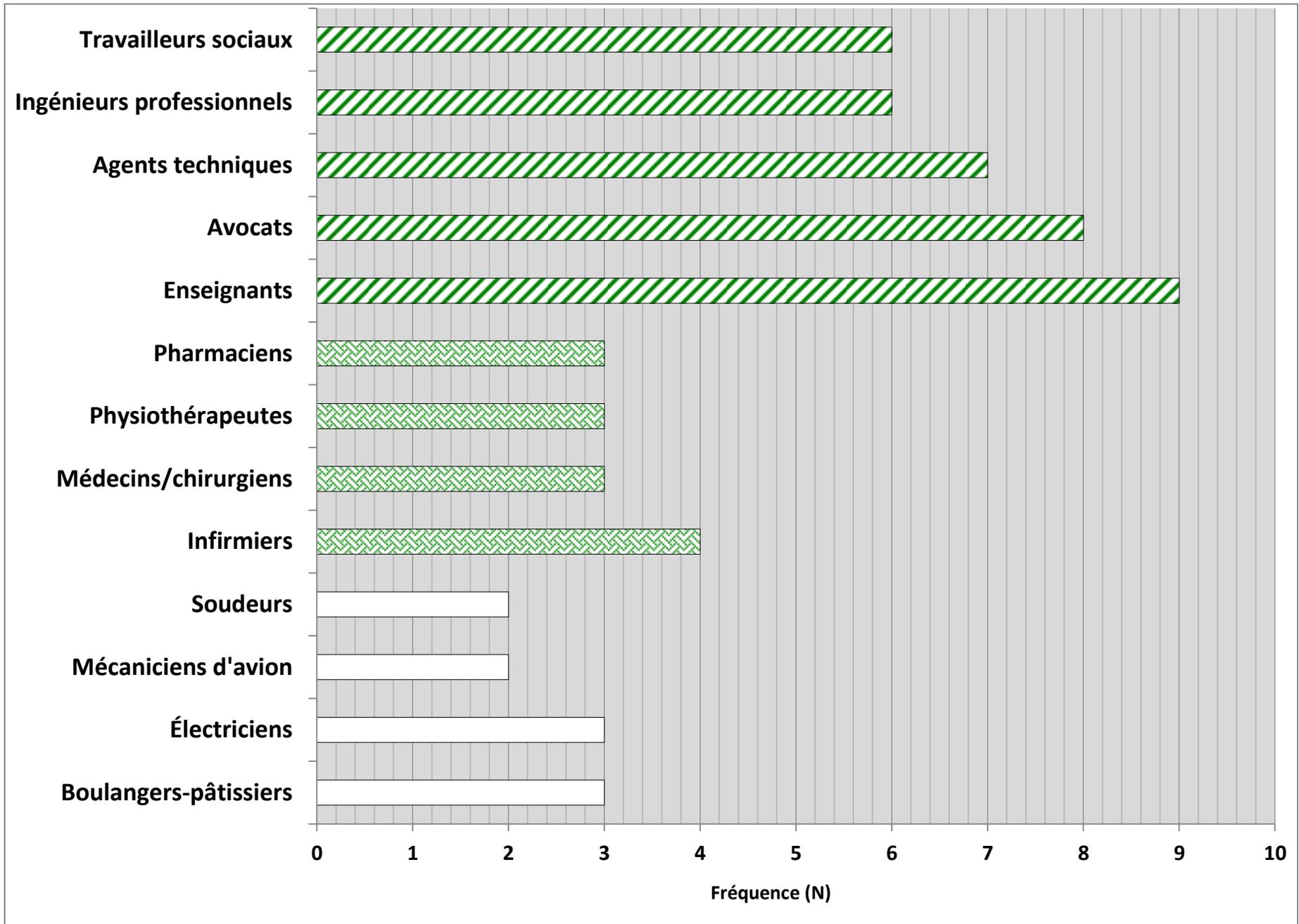
Les personnes exerçant des métiers et des professions dans lesquels elles avaient été formées avant d'arriver au Canada se chiffraient à 62 exerçant divers métiers et 310 exerçant diverses professions réglementées. Parmi les 310 personnes formées pour travailler dans des professions réglementées, 146 (47,1 %) avaient obtenu un agrément non canadien dans leur profession avant d'arriver au Canada. Les personnes exerçant des métiers et des professions dans lesquels elles avaient été formées au Canada se composaient de 37 personnes travaillant dans des métiers et de 154 autres dans des professions réglementées. Les figures suivantes indiquent les métiers et les professions dans lesquels les répondants ont été formés *avant* et *après* leur arrivée au Canada et pour lesquels les chiffres étaient significatifs. Veuillez noter les différences d'échelle entre Figures 8 et 9.

### **Emploi actuel**

Sur les 963 répondants qui ont indiqué être employés, 938 ont fourni des renseignements sur leur emploi actuel. Parmi ceux-ci, 24,5 % travaillaient dans les sciences sociales, l'enseignement, pour le gouvernement ou la religion, 19,9 % travaillaient dans le secteur des ventes et des services, 11,9 % travaillaient en affaires, en finances ou en administration, et 7,1 % travaillaient dans le secteur de la santé.

Figure 8 : Formation dans des métiers et des professions réglementés notables AVANT l'arrivée au Canada



**Figure 9 : Formation dans des métiers et des professions réglementés notables APRÈS l'arrivée au Canada**

En outre, 36,0 % de 877 répondants ont indiqué travailler dans des domaines dans lesquels ils avaient été formés avant d'arriver au Canada, tandis que 24,1 % ont déclaré qu'ils travaillaient dans des domaines connexes. En outre, 39,5 % de 769 répondants ont indiqué travailler dans des domaines dans lesquels ils ont été formés au Canada et 23,3 % dans des domaines connexes. Tableau 2 montre la distribution des personnes travaillant dans 10 domaines importants dans lesquels elles ont été formées.

### **Participation au marché du travail**

Trente-huit pour cent (38 %) ont indiqué détenir un emploi sur le marché du travail canadien, 29,2 % étaient au chômage, 17,7 % étaient actuellement des étudiants et 6,4 % entretenaient leur foyer. Tableau 3 représente le statut en matière d'emploi de tous les répondants.

**Tableau 3 : Statut actuel en matière d'emploi**

Statut en matière d'emploi	Fréquence	Pourcentage
Emploi à temps plein (30 heures ou plus par semaine)	568	22,7 %
Emploi à temps partiel (moins de 30 heures par semaine)	258	10,3 %
Emploi à temps partiel dans deux emplois ou plus	52	2,1 %
À son propre compte	85	3,4 %
Au chômage, recherchant du travail	731	29,2 %
Ne recherchant pas de travail	74	3,0 %
À la retraite	20	0,8 %
Étudiant	443	17,7 %
Entretien du foyer	161	6,4 %
Autre (incluant les volontaires et fournisseurs de soins)	108	4,3 %
<b>Total</b>	<b>2 500</b>	<b>100,0 %</b>

**Tableau 2 : Emploi actuel par domaine de formation<sup>17</sup>**

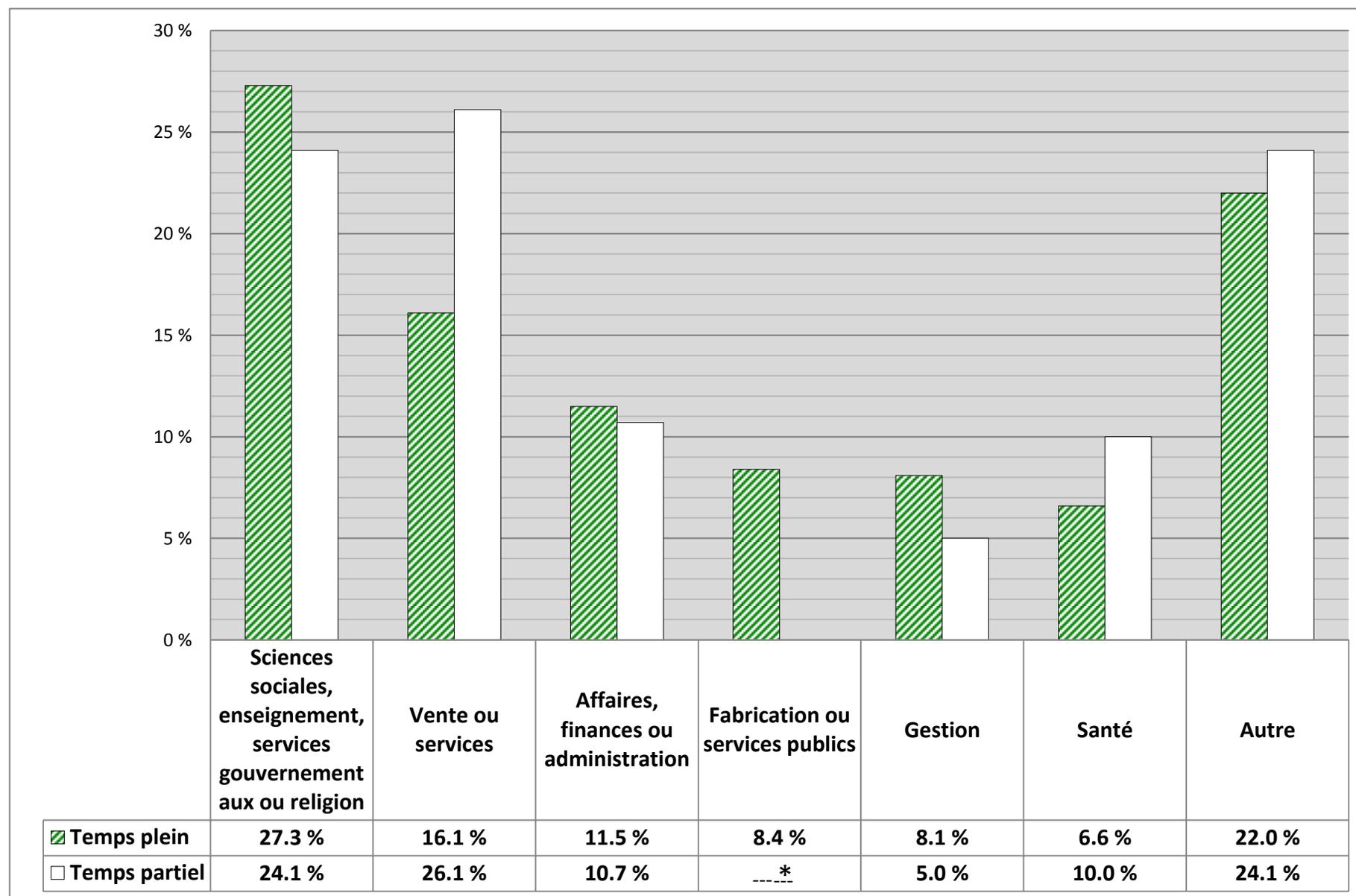
Emploi actuel	Nombre total travaillant dans le domaine	Travail dans le domaine de la formation reçu AVANT la venue au Canada			Travail dans le domaine de la formation reçu APRÈS la venue au Canada		
		Oui	Quelque peu	Non	Oui	Quelque peu	Non
Sciences sociales, enseignement, services gouvernementaux ou religion	220	41,4 %	30,0 %	28,6 %	47,2 %	28,2 %	24,6 %
Vente ou service	173	18,5 %	24,3 %	57,2 %	24,5 %	21,7 %	53,8 %
Affaires, finances ou administration	106	39,6 %	30,2 %	30,2 %	42,8 %	25,3 %	31,9 %
Santé	66	45,4 %	25,8 %	28,8 %	58,2 %	21,8 %	20,0 %
Gestion	66	42,4 %	33,3 %	24,3 %	47,6 %	20,6 %	31,8 %
Traitement, fabrication ou services publics	45	33,3 %	8,9 %	57,8 %	26,5 %	14,7 %	58,8 %
Métiers, transport, gestion du matériel ou emploi connexe	25	32,0 %	8,0 %	60,0 %	23,8 %	28,6 %	47,6 %
Art, culture, récréation ou sport	20	40,0 %	15,0 %	45,0 %	27,8 %	27,8 %	44,4 %
Sciences naturelles, appliquées ou emploi connexe	19	100 %	0,0 %	0,0 %	76,5 %	17,6 %	5,9 %

<sup>17</sup>Certains des pourcentages indiqués dans ce tableau devraient être interprétés avec circonspection, car ils correspondent à des faibles quantités.

Emploi actuel	Nombre total travaillant dans le domaine	Travail dans le domaine de la formation reçu AVANT la venue au Canada			Travail dans le domaine de la formation reçu APRÈS la venue au Canada		
		Oui	Quelque peu	Non	Oui	Quelque peu	Non
Industrie primaire (p. ex. emplois dans le secteur de l'agriculture, de la pêche, de la foresterie ou des mines)	4	0,0 %	0,0 %	100 %	25,0 %	0,0 %	75,0 %
Autre (non indiqué)	133	32,3 %	17,3 %	50,4 %	33,1 %	20,1 %	46,8 %
<b>Total</b>	<b>877</b>	<b>36,0 %</b>	<b>24,1 %</b>	<b>39,9 %</b>	<b>39,5 %</b>	<b>23,3 %</b>	<b>37,2 %</b>

Sur les 963 répondants participant activement au marché du travail, 59 % étaient employés à temps plein, 32,2 % étaient employés à temps partiel et 8,8 % travaillaient à leur propre compte. Parmi les 310 répondants travaillant à temps partiel, 83,2 % travaillaient moins de 30 heures par semaine et 16,8 % avaient deux emplois. La comparaison des secteurs dans lesquels les personnes travaillaient à temps plein et à temps partiel indique que la plus grande différence est dans le secteur des ventes ou des services, dans lequel seulement 16,1 % de tous ceux travaillant à temps plein étaient employées comparativement à 26,1 % de celles travaillant à temps partiel. Figure 10 montre dans quels secteurs les personnes travaillant à temps plein et à temps partiel étaient employées

**Figure 10 : Représentation des secteurs des participants travaillant à temps plein et à temps partiel**



\* Nombre trop petits pour être inclus dans le tableau

Les raisons du travail à temps partiel incluait l'incapacité de trouver un travail à temps plein (58,4 %), les études (18,3 %), une préférence personnelle (10,5 %) et l'incapacité de trouver une garde pour les enfants (5,8 %). D'autres raisons étaient notamment des problèmes de santé, l'attente d'une certification et d'autres causes non indiquées (7,0 %).

### **Taux de chômage**

Près d'un tiers (32,2 %) des répondants ont indiqué qu'ils n'étaient pas actuellement employés.

Parmi ceux-ci, 29,2 % étaient au chômage et cherchaient du travail et 3 % ne cherchaient pas de travail<sup>18</sup>.

Les répondants sans emploi ont donné diverses raisons pour lesquelles ils étaient au chômage et ont indiqué les difficultés qu'ils avaient à trouver un emploi. Certaines des raisons les plus fréquentes étaient une expérience insuffisante de travail au Canada

(16,6 %), des problèmes de langue (15,1 %), un manque de relations sur le marché du travail (13,8 %), et des difficultés à faire accepter ou reconnaître leur expérience professionnelle (13,1 %) et leurs qualifications (11,4 %) à l'extérieur du Canada.

#### **Agglomérations de recensement (AR)**

Terme utilisé par Statistique Canada pour décrire une région urbaine incluant une et plusieurs municipalités avoisinantes d'un noyau urbain dont la population est d'au moins 10 000 personnes. Cette étude visait seulement les AR dans lesquelles plus de 1 000 immigrants étaient

<sup>18</sup>Un facteur à prendre en compte en ce qui concerne le taux de chômage est que près d'un quart de tous les répondants (22,1 %) sont arrivés en 2010.

Des différences statistiquement significatives ont été constatées dans le taux de chômage suivant le temps passé au Canada, les régions urbaines et la catégorie d'immigration. Les

### Régions métropolitaines de recensement (RMR)

Terme utilisé par Statistique Canada pour décrire une région urbaine constituée d'une et plusieurs municipalités avoisinantes d'un noyau urbain important dont la population totale est d'au moins 100 000 personnes, dont 50 000 et plus vivent dans le noyau métropolitain. Cette étude vise toutes les 15 RMR de l'Ontario : Barrie, Brantford, Grand Sudbury, Guelph, Hamilton, Kingston, Kitchener, London, Oshawa, Ottawa, Peterborough, St. Catharines-Niagara, Toronto, Thunder Bay et Windsor. **Tout au long du reste du document, « régions urbaines» sera utilisé de manière interchangeable avec "RMR".** La catégorisation de grandes, moyennes et petites RMR (ou régions urbaines) peuvent être trouvés dans la méthodologie ou l'Annexe 2.

taux de chômage étaient relativement plus faibles pour ceux qui sont

arrivés au Canada entre 2000 et 2005 (26,2 %) que parmi ceux qui sont arrivés entre 2006 et 2010 (52,7 %) <sup>19</sup>. On a aussi constaté des taux de chômage plus élevés parmi les répondants vivant dans la région urbaine de Toronto (50,5 %) et les régions urbaines de moyenne taille (47,2 %) <sup>20</sup> comparativement à ceux vivant dans les petites régions urbaines (28,0 %), les très petites régions urbaines (36,2 %) et les grandes régions urbaines (39,6 %) <sup>21</sup>.

<sup>19</sup>  $\chi^2(1, N = 1694) = 111,7, p < 0,001$

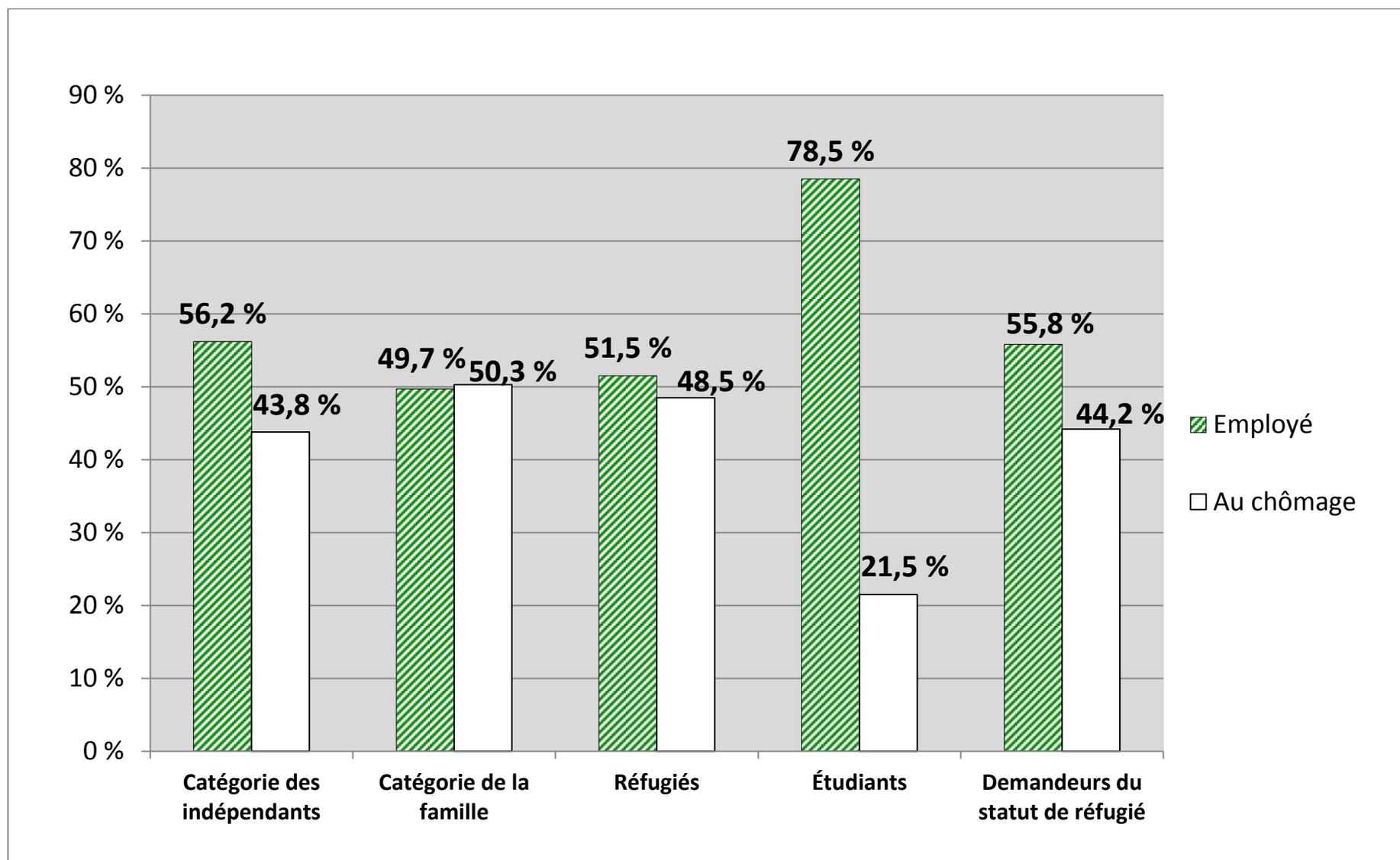
<sup>20</sup>  $\chi^2(4, N = 1721) = 35,0, p < 0,001$

<sup>21</sup> Voir le tableau 1 pour une classification des RMR

En fin de compte, les immigrants de la catégorie de la famille (50,3 %) et les réfugiés (48,5 %) étaient plus susceptibles d'être au chômage que d'autres immigrants. Ils étaient suivis des demandeurs d'asile (44,2 %) et des immigrants indépendants (43,8 %). Ceux qui sont venus en tant qu'étudiants internationaux (21,5 %) avaient les taux de chômage les plus faibles<sup>22</sup>. Les taux d'emploi et de chômage en fonction de la catégorie d'immigrant sont illustrés dans Figure 11.

---

<sup>22</sup> $\chi^2(1, N = 1560) = 21,1, p < 0,001$

**Figure 11 : Taux de chômage et d'emploi par catégorie d'immigrant (%)**

Aucune différence statistiquement significative n'a été constatée dans les taux de chômage parmi les répondants suivant le sexe, l'âge, le pays ou la région de naissance ou les études<sup>23</sup>, mais un contrôle<sup>24</sup> de la durée (en années) du séjour au Canada a permis d'observer des différences significatives. Les immigrants et les réfugiés les plus âgés étaient plus susceptibles d'être au chômage que les jeunes : les taux de chômage étaient les plus élevés parmi les personnes âgées de 50 ans et plus (41,7 %) et de 40 à 49 ans (34,3 %)<sup>25</sup>. Les personnes de moins de 30 ans (27,0 %) et les personnes âgées de 30 à 39 ans (29,0 %) avaient des taux de chômage relativement plus faibles.

En outre, les taux de chômage étaient les plus élevés parmi les personnes ayant un diplôme dans une profession réglementée (38,6 %), n'ayant pas dépassé le secondaire (36,7 %) et détenant un diplôme de baccalauréat (34,1 %)<sup>26</sup>. Les taux de chômage parmi les personnes ayant un diplôme d'études supérieures (28,0 %) ou un diplôme d'un collège ou d'une école de métier (29,5 %) étaient les plus faibles. Figure 12 illustre les taux d'emploi et de chômage par niveau d'études avant l'arrivée au Canada.

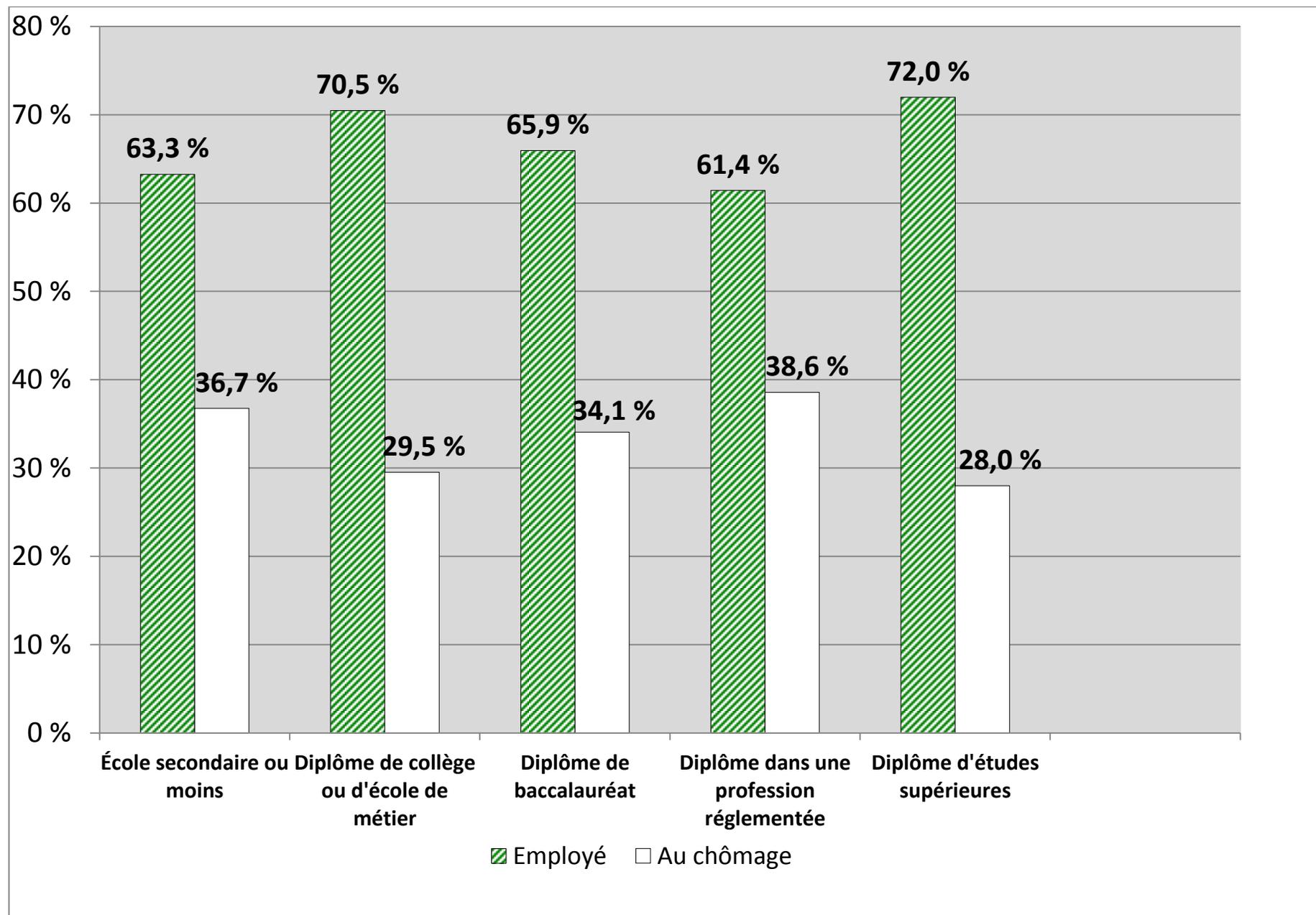
---

<sup>23</sup>Chine, Inde, Colombie, Sri Lanka, Pakistan, Afrique et Moyen-Orient

<sup>24</sup>Fréquences de pondération par nombre estimé d'années passées au Canada

<sup>25</sup> $\chi^2(3, N = 1756) = 51,7, p < 0,001$

<sup>26</sup> $\chi^2(4, N = 1677) = 49,3, p < 0,001$

**Figure 12 : Taux d'emploi et de chômage par niveau d'études à l'arrivée au Canada (%)**

## **Étudiants actuels**

Ces statistiques concernent les répondants ayant indiqué qu'ils étudiaient au moment de remplir le questionnaire et ne sont pas liés au statut d'immigration à l'arrivée. Un peu moins d'un quart des 443 répondants, ayant divers statuts d'immigration, étudiaient actuellement à l'université (23,0 %) et 14,1 % dans un collège. Le reste des étudiants fréquentaient des écoles secondaires (6,9 %), étaient inscrits à des programmes de perfectionnement professionnel (9,8 %) et dans des écoles techniques (0,9 %). D'autres répondants ayant indiqué qu'ils étaient étudiants (44,7 %) étudiaient dans d'autres établissements, notamment des cours d'ALS ou du LINC.

À l'obtention de leur diplôme, 47 % des étudiants s'attendaient à trouver du travail dans leur domaine dans la ville où ils vivaient; 22,8 % s'attendaient à trouver du travail ailleurs en Ontario ou au Canada; tandis que 2,9 % s'attendaient à trouver du travail dans un autre pays.

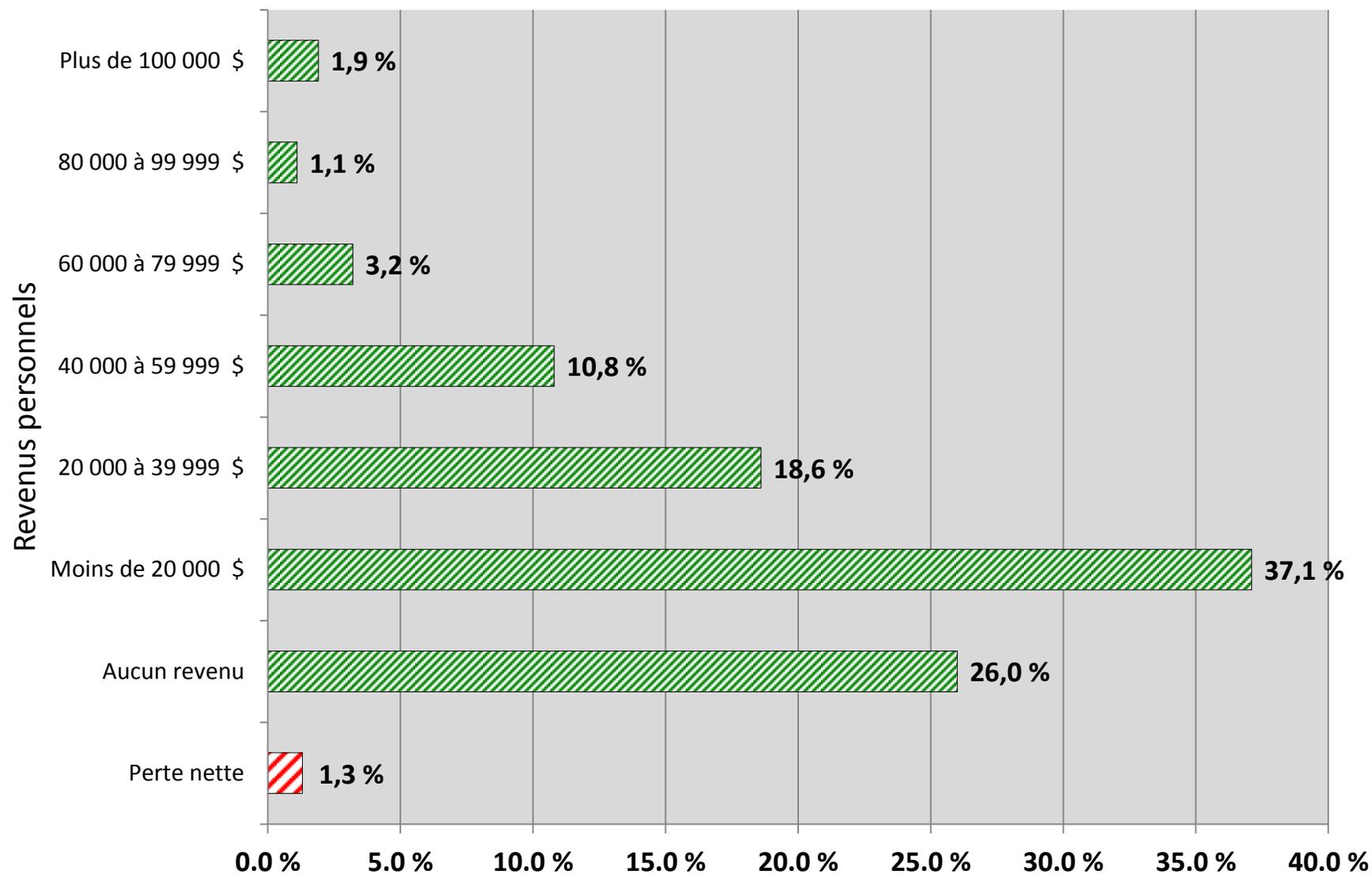
## **Autres données démographiques**

### **Composition des foyers**

La taille moyenne des foyers était de 3,58. La majorité des répondants vivaient avec des membres de leur famille, et seulement 5,9 % vivaient avec des personnes ne faisant pas partie de leur famille.

## Revenus personnels

Sur les 2 530 répondants, 1 546 (61,1 %) ont fourni des renseignements sur leurs revenus personnels; les autres 984 (38,9 %) ont choisi de ne pas donner de telles indications. Parmi ceux qui ont fourni les renseignements sur leurs revenus personnels, seulement 6,2 % ont indiqué des revenus de plus de 60 000 \$ avant impôts en 2009. La majorité d'entre eux (63 %) avaient soit aucun revenu (26,0 %) en 2009 ou un revenu inférieur à 20 000 (37,1 %) avant impôts. Figure 13 représente la distribution des revenus personnels indiqués.

**Figure 13 : Revenus personnels en 2009 (%)**

## Possession d'un véhicule

Plus des trois quarts des répondants (n=1 947; 77,4 %) ont fourni des renseignements sur la possession d'un véhicule.

Parmi ceux-ci, 1 357 (69,7 %) possédaient au moins un véhicule. Tableau 4 indique la distribution des répondants par nombre de véhicules possédés.

**Tableau 4 : Possession de véhicules**

Nombre de véhicules	Fréquence	Pourcentage
0	590	30,3 %
1	984	50,5 %
2	329	16,9 %
3	29	1,5 %
4	15	0,8 %

## Mode de transport quotidien

Les renseignements fournis par plus des trois quarts des répondants (n=1 957; 77,4 %) indiquaient qu'un peu plus de la moitié d'entre eux (53,1 %) utilisaient les transports en commun tandis que 36,9 % conduisaient leur propre automobile et 8,3 % étaient conduits par d'autres. Tableau 5 représente la distribution des répondants par mode de transport.

**Tableau 5 : Mode de transport quotidien**

Mode de transport	Fréquence	Pourcentage
Je conduis mon automobile	723	36,9 %
Quelqu'un me conduit	163	8,3 %
J'utilise le train	825	42,2 %
J'utilise le métro	21	1,1 %
J'utilise l'autobus	191	9,8 %
J'utilise ma bicyclette	34	1,7 %

## Religion

Trois quarts des répondants ont fourni des renseignements sur leur religion. L'affiliation religieuse la plus importante identifiée par ces participants était le christianisme (41,6 %), suivi de l'islamisme (18,3 %). Parmi les autres répondants, 16,5 % ont indiqué qu'ils n'avaient aucune religion, 8,8 % se sont décrits comme étant hindouistes, 4,0 % bouddhistes, 1,5 % sikhs, 0,7 % juifs et 8,7 % autres (y compris agnostiques, bahais, taoïstes et zoroastriens).

## **Difficultés éprouvées par les immigrants et utilisation des services d'établissement et d'intégration**

L'enquête Making Ontario Home avait pour objectif d'étudier les besoins relatifs à trois types de services, à savoir les services d'emploi et de formation professionnelle, les services de formation linguistique et les services généraux d'établissement et d'intégration.

Les programmes et services d'emploi et de formation professionnelle examinés dans cette enquête étaient les services de soutien à l'emploi, les programmes de formation relais pour les personnes formées à l'étranger dans un métier ou une profession réglementé, les programmes de formation relais pour les personnes formées à l'étranger dans une profession non réglementée, la formation spécialisée pour aider les personnes à se qualifier dans le but d'obtenir une licence ou une accréditation dans un métier ou une profession réglementé en Ontario, et les services d'accréditation ou d'enseignement. D'autres programmes et services d'emploi et de formation professionnelle sont les programmes de mentorat et d'internat, les programmes d'apprentissage, la formation et les programmes d'aide au travail indépendant et de développement commercial et les Services d'emploi pour les jeunes.

Les programmes et services de formation linguistique examinés étaient l'évaluation et les tests linguistiques, l'anglais langue seconde (ALS), le Language Instruction for Newcomers to

Canada (LINC), le programme Cours de langue pour les immigrants au Canada (CLIC) et le français langue seconde (FLS). D'autres programmes et services de formation incluaient la formation linguistique pour le milieu de travail (formation linguistique propre à un métier ou formation linguistique de niveau avancé) et les groupes de conversation.

Les services généraux d'établissement et d'intégration examinés dans cette étude incluaient la consultation et le counseling par des conseillers en établissement, des renseignements et des recommandations à d'autres services communautaires ou gouvernementaux, l'aide pour les besoins en matière d'établissement tels que la recherche d'une école, le logement ou les services de santé. Ils comprenaient aussi l'aide apportée aux immigrants et aux réfugiés pour remplir des formulaires et des demandes, l'interprétation et la traduction, des ateliers de travail ou des séances d'information en groupe, et l'organisation de groupes de soutien ou de groupes sociaux pour les immigrants et les réfugiés.

Les besoins en services ont été comparés en fonction des régions urbaines (agglomérations de recensement et région métropolitaine de recensement) et de la période d'arrivée au Canada, et aussi du sexe, de l'âge, du statut d'immigration à l'arrivée au Canada, du pays ou de la région de naissance et du niveau d'études avant l'arrivée au Canada.

## Les nouveaux arrivants utilisent-ils les services?

Plus de 83 % des répondants avaient utilisé un ou plusieurs services de soutien à l'établissement. Notamment, 39,3 % avaient utilisé seulement un type de service, 27,4 % avaient utilisé deux types de services et 16,3 % avaient utilisé les trois types de services.

De plus :

- 54,7 % avaient utilisé des programmes et services de formation linguistique;
- 50 % avaient utilisé des programmes et services d'emploi et de formation professionnelle; et
- 38,4 % avaient utilisé des services généraux d'établissement et d'intégration.

Par ailleurs, 16,9 % des répondants ont indiqué n'avoir utilisé aucun type de service de soutien. Les conclusions concernant ce groupe sont présentées dans la section « Répondants

### Répondants francophones

La majorité (76,5 %) avait utilisé un et plusieurs services de soutien à l'établissement. En outre :

- 50,4 % avaient utilisé des programmes et services d'emploi et de formation professionnelle;
- 51,1 % avaient utilisé des programmes et services de formation linguistique; et
- 34,8 % avaient utilisé des services généraux d'établissement

n'ayant pas utilisé les services ».

## Quelles sont les difficultés éprouvées par les immigrants?

L'analyse des difficultés éprouvées par les immigrants confirme d'autres études (p. ex. Wayland, 2006) en identifiant l'emploi comme étant la principale préoccupation des immigrants. Près des deux tiers (61,8 %) des répondants ont indiqué que l'emploi constituait leur besoin le plus important. Venait ensuite dans l'ordre d'importance la difficulté de connaissances limitées de l'anglais (32,7 %). L'isolement social (26,5 %) et la recherche d'un logement (23,4 %) étaient indiqués comme d'autres difficultés d'établissement majeures des immigrants. Tableau 6 représente les difficultés éprouvées.

### Répondants LGBT

La majorité (75,3 %) avait utilisé un ou plusieurs services de soutien à l'établissement. En outre :

- 49,8 % avaient utilisé des programmes et services d'emploi et de formation professionnelle;
- 34,4 % avaient utilisé des programmes et services de formation linguistique; et
- 36,6 % avaient utilisé des services généraux d'établissement et d'intégration.

Tableau 8 : Difficultés d'établissement éprouvées par les répondants LGBT

Difficulté d'établissement	LGBT (N=131)
Recherche d'un emploi	76 (58,0 %)
Isolement social	37 (28,2 %)
Recherche d'un logement	33 (25,2 %)
Manque de réseaux de soutien social ou familial	31 (23,7 %)
Participation à des activités sociales	29 (22,1 %)
Absence de compétences requises pour un emploi	26 (19,8 %)

**Tableau 7 : Difficultés d'établissement éprouvées par les répondants francophones**

Difficulté d'établissement	Francophones (N=135)
Recherche d'un emploi	79 (58,5 %)
Connaissances limitées de l'anglais	48 (35,6 %)
Isolement social	46 (34,1 %)
Recherche d'un logement	44 (32,6 %)
Recherche de renseignements sur les réseaux sociaux	36 (26,7 %)
Recherche de renseignements sur les services communautaires	35 (25,9 %)
Manque de réseaux de soutien social ou familial	33 (24,4 %)
Participation à des activités sociales	31 (23,0 %)

**Tableau 6 : Difficultés d'établissement**

Difficulté d'établissement (N=2 530)	Fréquence	Pourcentage
Recherche d'un emploi	1 564	61,8 %
Connaissances limitées de l'anglais	828	32,7 %
Isolement social	671	26,5 %
Recherche d'un logement	591	23,4 %
Participation à des activités sociales	523	20,7 %
Recherche de renseignements sur les services communautaires	511	20,2 %
Manque de réseaux de soutien social ou familial	505	20,0 %
Recherche de renseignements sur les réseaux sociaux	481	19,0 %
Absence de compétences adéquates ou requises pour l'emploi	476	18,8 %
Non-acceptation par d'autres résidents	366	14,4 %
Recherche de services pour mes enfants	344	13,6 %
Problèmes d'immigration (p. ex. demandes de statut d'immigrant, remplissage de formulaires, processus de demande de la citoyenneté canadienne)	264	10,4 %
Recherche de services pour mes parents	85	3,4 %

Les besoins des répondants et leur utilisation des services sont exposés plus en détail dans les sections suivantes, suivant les services d'emploi, les services linguistiques et les services généraux d'établissement et d'intégration.

### **Programmes et services d'emploi et de formation professionnelle**

#### **Quelles sont les difficultés éprouvées par les répondants en matière d'emploi?**

Une analyse des difficultés éprouvées par les répondants lorsqu'ils se sont établis dans leur ville actuelle de résidence a montré que près des deux tiers (61,8 %) avaient éprouvé des difficultés à trouver un emploi. Une analyse plus poussée a révélé des différences statistiquement significatives suivant la période d'arrivée au Canada, la région urbaine, l'âge et la catégorie d'immigration. On a aussi constaté des différences suivant le pays ou la région de naissance et le niveau d'études avant l'arrivée au Canada. Aucune différence statistiquement significative fondée sur le sexe n'a été trouvée.

Les immigrants et les réfugiés arrivés au Canada entre 2000 et 2005 (65,1 %) ont montré une plus grande probabilité que ceux qui sont arrivés entre 2006 et 2010 (60,3 %) d'avoir éprouvé des difficultés à trouver un emploi<sup>27</sup>. Les répondants vivant dans la région urbaine de Toronto (67,0 %) et les grandes régions urbaines (64,6 %) ont aussi montré une plus grande probabilité d'avoir eu des difficultés à trouver un emploi à leur arrivée dans leur ville actuelle que ceux qui vivaient dans les

---

<sup>27</sup> $\chi^2(1, N = 2530) = 5,4, p < 0,05$

très petites régions urbaines (46,1 %), les petites régions urbaines (55,1 %) et les régions urbaines de moyenne taille (57,5 %) <sup>28</sup>. La distribution des répondants ayant éprouvé des difficultés à trouver un emploi à leur arrivée est présentée par région urbaine dans Figure 14.

Les répondants âgés de 40 à 49 ans (67,9 %) étaient plus susceptibles d'avoir éprouvé des difficultés à trouver un emploi comparativement à ceux dont l'âge faisait partie d'autres catégories <sup>29</sup>. Ils étaient suivis des répondants âgés de 30 à 39 ans (63,3 %) et de 50 ans et plus (61,4 %).

#### Répondants francophones

Les difficultés les plus souvent éprouvées étaient que « les agences n'offraient pas les services nécessaires » (11,8 %), « les services n'étaient pas disponibles dans la langue de la personne » (10,3 %) et « ne pas avoir de moyen de transport » (10,3 %).

Les répondants âgés de moins de 30 ans (47,9 %) avaient moins de tendance à avoir éprouvé des difficultés.

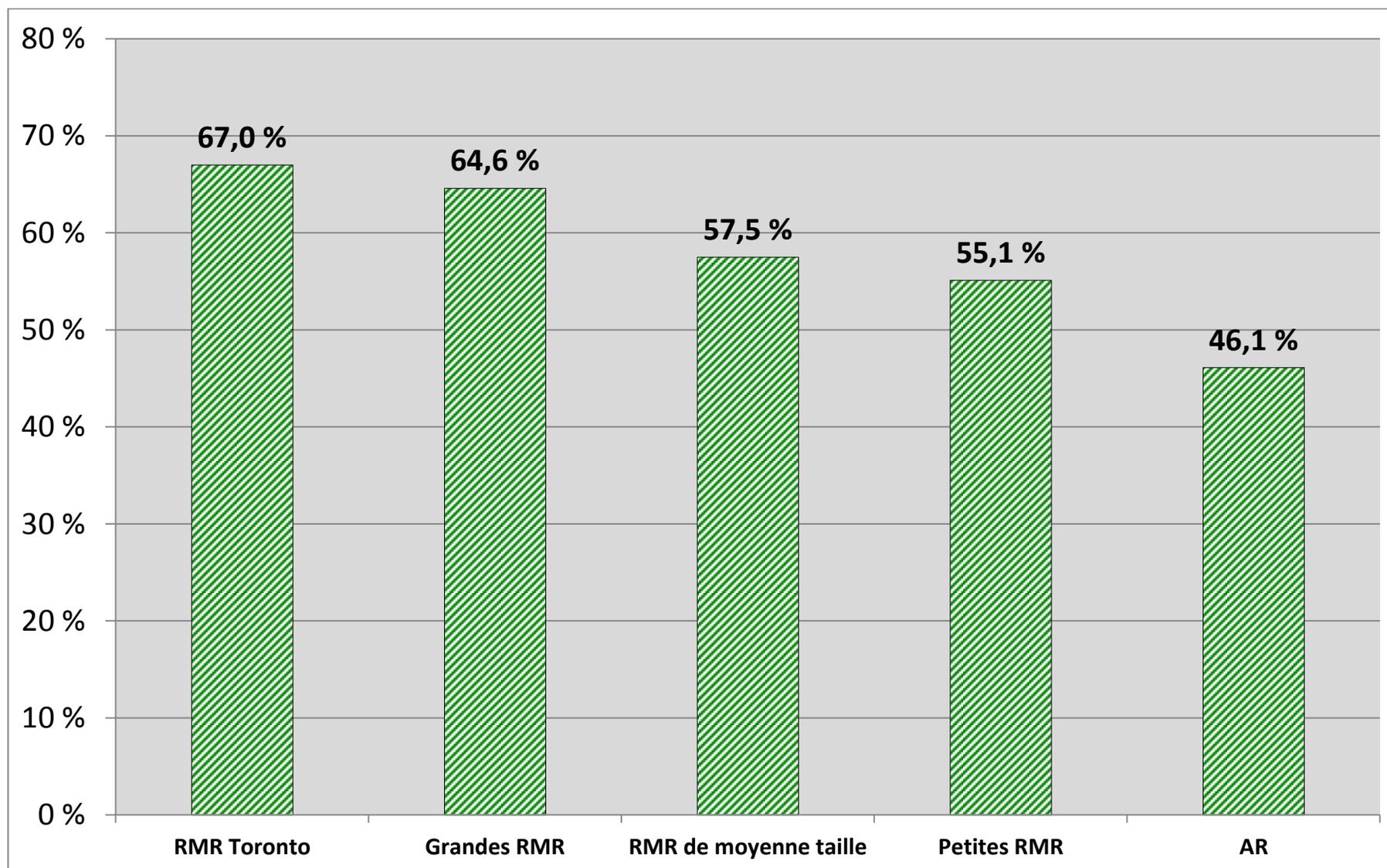
Parmi les différentes catégories d'immigration, ceux qui sont arrivés au Canada dans la catégorie des indépendants ont montré la plus grande probabilité d'avoir éprouvé des difficultés à trouver un emploi lorsqu'ils se sont installés dans leur ville actuelle (72,9 %) <sup>30</sup>. Ils étaient suivis des immigrants faisant partie de la catégorie de la famille (60,1 %), des demandeurs d'asile (58,6 %) et des réfugiés (52,2 %). Les immigrants qui étaient arrivés au Canada avec un visa d'étudiant (39,1 %) ont relativement moins fréquemment indiqué avoir éprouvé des difficultés à trouver un emploi.

<sup>28</sup>  $\chi^2(4, N = 2442) = 34,5, p < 0,001$

<sup>29</sup>  $\chi^2(3, N = 2509) = 48,7, p < 0,001$

<sup>30</sup>  $\chi^2(4, N = 2219) = 83,8, p < 0,001$

**Figure 14 : Distribution des répondants ayant éprouvé des difficultés à trouver un emploi par région urbaine (%)**



Les répondants nés en Inde (71,8 %) ont indiqué plus fréquemment que

### Répondants LGBT

Les difficultés indiquées le plus fréquemment étaient « les heures de service ne sont pas commodes » (18,2 %), « les services dont j'avais besoin n'étaient pas offerts » (16,7 %) et le « transport » (10,3 %).

ceux qui étaient nés dans d'autres régions ou pays avoir éprouvé des difficultés à trouver un emploi lorsqu'ils se sont établis dans leur ville actuelle<sup>31</sup>. Ils étaient suivis de ceux qui étaient nés au Sri Lanka

(66,0 %), au Pakistan (63,9 %) et en Chine (61,8 %). Les répondants nés sur le continent africain (59,2 %), dans la région du Moyen-Orient (59,3 %) et en Colombie (58,0 %) ont relativement moins fréquemment indiqué avoir éprouvé des difficultés.

Finalement, les répondants arrivés au Canada avec des niveaux d'études élevés avaient moins de tendance à avoir éprouvé des difficultés à trouver un emploi que ceux ayant des niveaux d'études plus bas lorsqu'ils se sont installés dans leur ville actuelle. Les répondants ayant un diplôme d'études supérieures (72,4 %), suivis de ceux détenant un diplôme de baccalauréat (70,0 %) ou un diplôme dans une profession réglementée (66,5 %) ont montré une plus grande probabilité d'avoir éprouvé des difficultés à trouver un emploi<sup>32</sup> que ceux qui possédaient un diplôme d'une école de métier ou d'un collège (53,7 %) ou n'avaient pas été plus loin que le secondaire (46,0 %).

<sup>31</sup> $\chi^2$  (6, N = 1433) = 13,5,  $p < 0,05$

<sup>32</sup> $\chi^2$  (4, N = 2494) = 120,1,  $p < 0,001$

## Quels programmes et services d'emploi et de perfectionnement professionnel les immigrants utilisent-ils?

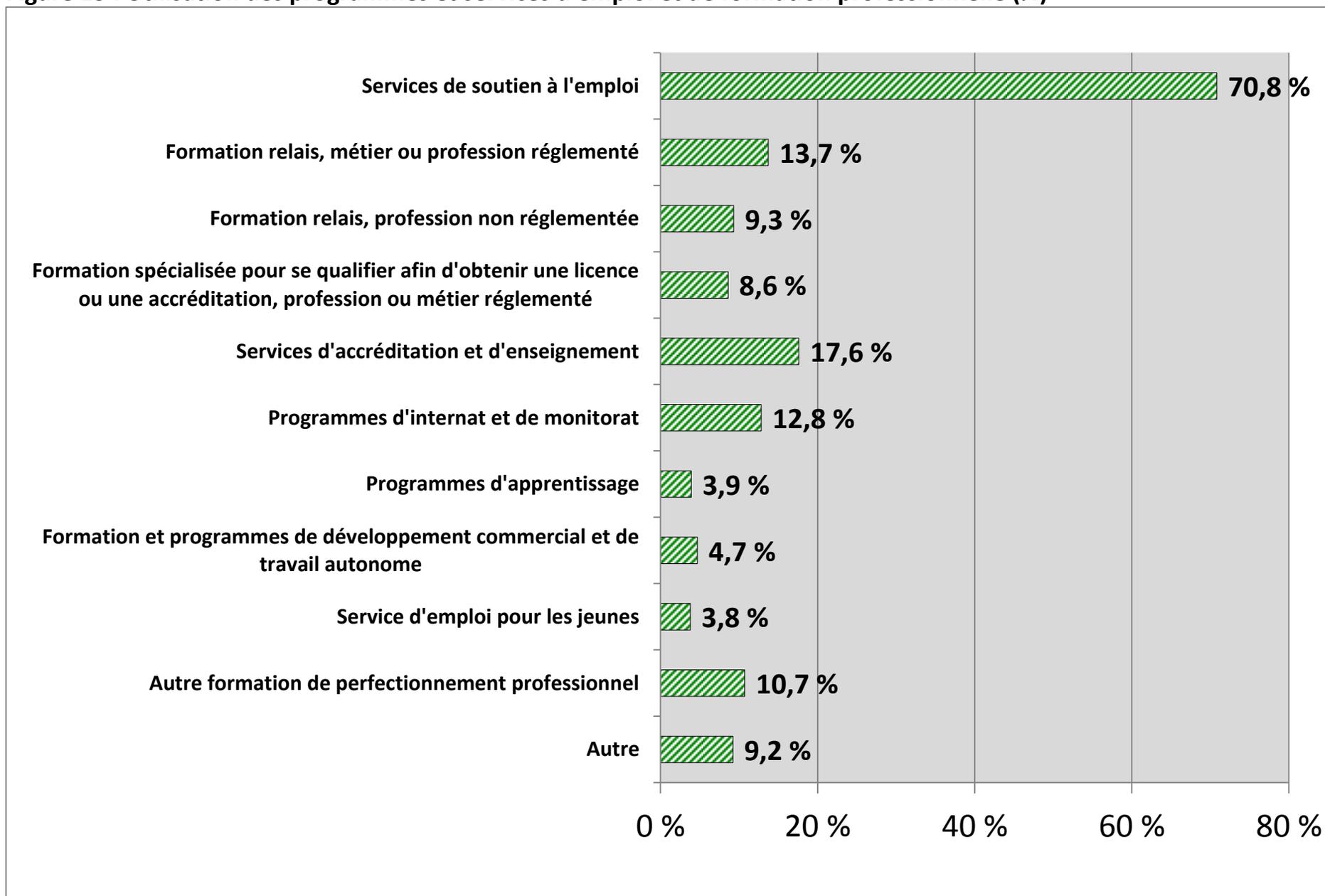
Au total, 1 265 répondants ont fourni des renseignements sur leur utilisation des programmes et des services d'emploi et de formation professionnelle. Figure 15 illustre les niveaux d'utilisation de divers programmes et services d'emploi et de formation professionnelle.

Figure 15 montre que la vaste majorité des répondants ayant indiqué avoir utilisé des programmes et services d'emploi et de formation professionnelle avaient eu recours à des services de soutien à l'emploi (70,8 %) et, dans une moindre mesure, à des services d'enseignement ou d'accréditation (17,6 %), à des programmes de formation relais dans le cas des professionnels qui ont été formés à l'étranger dans un métier ou une profession réglementé (13,7 %) et à des programmes de mentorat et d'internat (12,8 %).

Bien qu'une analyse plus approfondie n'ait révélé aucune différence statistique dans l'utilisation des programmes et des services d'emploi et de formation professionnelle suivant la période d'arrivée au Canada ou le niveau d'études avant l'arrivée, des différences statistiquement significatives ont été constatées suivant la région urbaine, le sexe, l'âge, la catégorie d'immigration et le pays ou la région de naissance.

Les immigrants et les réfugiés vivant dans de grandes villes avaient tendance à utiliser des programmes et des services d'emploi et de formation professionnelle plus souvent que les résidant dans des petites villes : les répondants vivant dans les grandes régions urbaines (64,6 %) ont le plus utilisé des programmes et des services d'emploi et

Figure 15 : Utilisation des programmes et services d'emploi et de formation professionnelle (%)



de formation professionnelle, suivis de ceux qui vivent dans la région urbaine de Toronto (51,5 %), les régions urbaines de moyenne taille (47,7 %) et les petites régions urbaines (43,7 %) <sup>33</sup>. Ceux qui vivaient dans les très petites régions

### ***Données des groupes de discussion avec les fournisseurs de services: recherche d'emploi***

L'expérience de nombreux participants des groupes de discussion (dont la plupart étaient des travailleurs d'établissement) a été que les clients, spécialement les hommes, avaient souvent l'espoir que les organismes d'aide aux immigrants leur obtiendraient un emploi. « *L'emploi, toujours l'emploi* », a expliqué un participant d'un groupe de discussion lorsqu'on lui a demandé pourquoi les clients communiquaient avec lui. Un autre a ajouté « *... Et lorsqu'ils découvrent qu'il n'y a pas d'emploi, ils disparaissent.* »

Des participants ont indiqué que les travailleurs d'établissement s'occupaient des clients demandant de l'aide pour trouver un emploi de diverses façons. Ils les dirigeaient vers des agences de placement (qui ont pour mission de servir tous les Ontariens, non pas seulement les immigrants) où il a souvent été remarqué que leurs clients éprouvaient des difficultés à cause de la langue lorsqu'ils communiquaient avec le personnel et obtenaient une aide inadéquate en ce qui concerne les emplois qu'ils recherchaient. Ils dirigeaient aussi leurs clients vers des ateliers pour qu'ils apprennent à écrire des curriculum vitae et à se préparer pour des entrevues, bien que ceux-ci ne désirent pas toujours investir du temps dans ces occupations. Un participant d'un groupe de discussion a remarqué : « *Lorsque qu'ils viennent me voir pour trouver un emploi, ils pensent qu'il me suffit de faire un appel téléphonique et de les envoyer dans une usine ou une compagnie. Lorsque je leur dis de consacrer deux ou trois semaines à un programme de recherche d'emploi ou de rédaction de curriculum vitae, ils sont très mécontents.* » Un autre a ajouté que ses clients voulaient uniquement « *corriger* » leur curriculum vitae, mais elle se sentait obligée de les envoyer participer à des ateliers de recherche d'emploi offerts par son agence.

<sup>33</sup>  $\chi^2 (4, N = 2442) = 46,3, p < 0,001$

urbaines (32,4 %) ont le moins fréquemment utilisé ces programmes et services.

Les hommes (53,5 %) étaient plus susceptibles d'utiliser des programmes et des services d'emploi et de formation professionnelle que les femmes (48,8 %) <sup>34</sup>. En outre, les répondants plus âgés avaient tendance à utiliser ces programmes et services plus souvent que les jeunes : les répondants âgés de 40 à 49 ans (56,1 %) ont le plus utilisé les programmes et services d'emploi et de formation professionnelle, suivis de ceux de 30 à 39 ans (52,5 %) et de 50 ans et plus (50,9 %) <sup>35</sup>. Les répondants âgés de moins de 30 ans (33,8 %) avaient moins de tendance à fréquemment utilisé ces programmes et services.

#### Répondants LGBT

Les programmes et services d'emploi et de perfectionnement professionnel qui étaient le plus fréquemment utilisés par les répondants LGBT étaient les services de soutien à l'emploi (77,3 %) et les services d'évaluation scolaire ou d'accréditation (27,3 %).

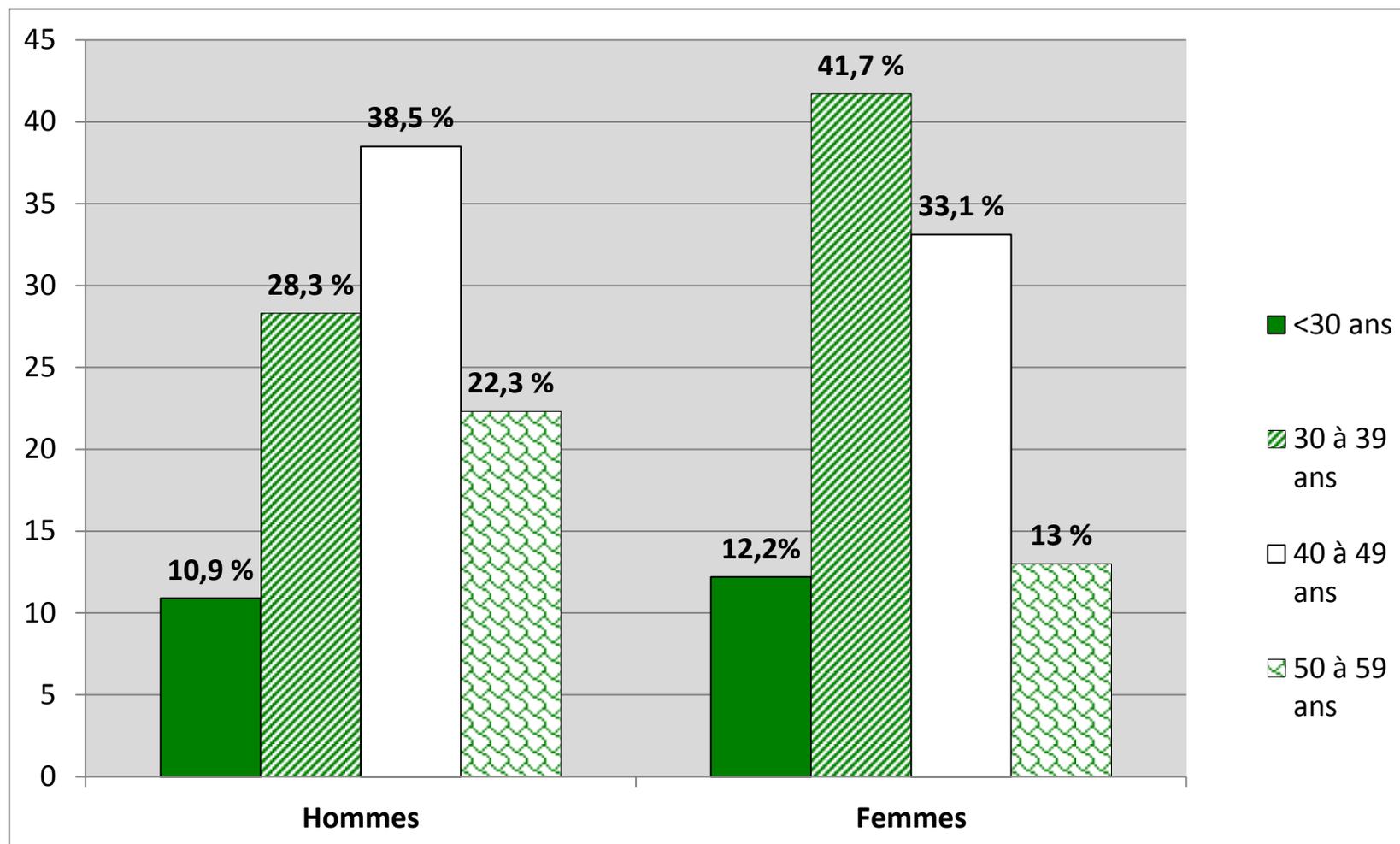
Lorsque l'on compare l'utilisation des programmes et services d'emploi et de formation professionnelle par sexe et âge, parmi les hommes, les répondants âgés de 40 à 49 ans (38,5 %) ont plus fréquemment utilisé les services tandis que, parmi les femmes, celles âgées de 30 à 39 ans (41,7 %) les ont utilisés plus fréquemment <sup>36</sup>. La distribution des utilisateurs des programmes et services d'emploi et de formation professionnelle par sexe et âge est présentée dans Figure 16.

<sup>34</sup>  $\chi^2 (1, N = 2512) = 4,7, p < 0,05$

<sup>35</sup>  $\chi^2 (3, N = 2509) = 23,0, p < 0,001$

<sup>36</sup>  $\chi^2 (3, N = 1256) = 31,7, p < 0,001$

**Figure 16 : Distribution des utilisateurs des programmes et services d'emploi et de formation professionnelle par sexe et âge (%)**



Les immigrants de la catégorie des indépendants (64,9 %) et les demandeurs d'asile (60,2 %) ont eu plus tendance à utiliser les programmes et services d'emploi et de formation professionnelle que les autres immigrants et réfugiés. Ils étaient suivis des réfugiés (44,6 %) et des immigrants de la catégorie de la famille (40,4 %). Ceux qui sont arrivés en tant qu'étudiants internationaux (21,8 %) ont montré une plus petite probabilité d'avoir utilisé ces programmes et services<sup>37</sup>.

Enfin, les immigrants et réfugiés nés en Colombie (63,2 %) et en Inde (60,6 %) étaient les plus susceptibles d'utiliser les programmes et services d'emploi et de formation professionnelle. Les répondants du Sri Lanka (37,7 %) avaient tendance à utiliser ces programmes et services moins souvent<sup>38</sup>. La distribution des utilisateurs des programmes et services d'emploi et de formation professionnelle par pays ou région de naissance et catégorie d'immigration est présentée dans Tableau 9.

### Répondants francophones

Les programmes ou services d'emploi et de formation professionnelle qui ont été le plus utilisés étaient les services de soutien à l'emploi (73,5 %). On y a eu le plus souvent accès en s'adressant à des organismes d'aide aux immigrants (36,8 %) et à des centres d'emploi (22,1 %). D'autres programmes et services d'emploi et de formation professionnelle ont été accédés, dans la plupart des cas, par des petits nombres de répondants francophones.

<sup>37</sup>  $\chi^2(4, N = 2497) = 161,7, p < 0,001$

<sup>38</sup>  $\chi^2(7, N = 2530) = 41,0, p < 0,001$

**Tableau 9 : Utilisation des programmes et services d'emploi et de formation professionnelle par pays ou région de naissance et catégorie d'immigration**

<b>Pays ou région de naissance</b>	<b>Indépendants</b>	<b>Catégorie de la famille</b>	<b>Réfugiés</b>	<b>Étudiants</b>	<b>Demandeurs d'asile</b>	<b>Total N</b>
<b>Chine</b>	67,7 %	24,4 %	0,8 %	6,3 %	0,8 %	127
<b>Inde</b>	63,0 %	29,7 %	2,3 %	3,6 %	1,4 %	138
<b>Colombie</b>	13,6 %	12,7 %	16,9 %	0,0 %	56,8 %	118
<b>Sri Lanka</b>	23,7 %	47,4 %	10,5 %	0,0 %	18,4 %	38
<b>Pakistan</b>	60,5 %	31,6 %	2,6 %	0,0 %	5,3 %	38
<b>Afrique</b>	44,5 %	27,3 %	8,6 %	2,3 %	17,3 %	128
<b>Moyen-Orient</b>	66,7 %	15,2 %	12,4 %	1,0 %	4,7 %	105

## ***Moment où les répondants ont commencé à utiliser des programmes et services d'emploi et de formation professionnelle***

La plupart des répondants (53,8 %) ont eu recours à des programmes et des services d'emploi et de formation professionnelle au cours de l'année qui a suivi leur arrivée.

### **Répondants francophones**

La majorité des répondants (69,1 %) ont eu recours à des programmes et des services d'emploi et de formation professionnelle au cours de l'année qui a suivi leur arrivée au Canada.

Les 39,9 % restants l'ont fait après une année.

Parmi les autres, 21,8 % ont eu recours à des services entre un et trois ans après leur arrivée, et 7,3 % après trois ans. En outre, 26,2 % ont continué d'utiliser des services suivant leurs besoins. Ce groupe comprenait les personnes qui ont commencé à utiliser des services au cours de la première année et plus tard.

Une analyse plus approfondie a révélé des différences statistiquement significatives dans le moment où les répondants ont commencé à utiliser ces services en fonction de variables démographiques, à l'exception de l'âge. Les répondants qui sont arrivés au Canada entre 2006 et 2010 (69,2 %) ont montré une plus grande probabilité d'avoir utilisé des programmes et services d'emploi et de

### **Répondants LGBT**

Plus de la moitié de ceux qui ont eu recours à des programmes et des services d'emploi et de formation professionnelle (53,8 %) l'ont fait au cours de l'année qui a suivi leur arrivée au Canada.

Les 46,2 % restants l'ont fait après une année.

formation professionnelle au cours de l'année qui a suivi leur arrivée<sup>39</sup> que ceux qui sont arrivés entre 2000 et 2005 (50,1 %). En outre, ceux qui vivaient dans les grandes régions urbaines (67,2 %) et la région urbaine de Toronto (67,2 %) ont aussi montré une plus grande probabilité d'avoir utilisé ces programmes et services au cours de l'année qui a suivi leur arrivée que ceux qui vivaient dans d'autres régions urbaines, suivis ensuite de ceux qui vivaient dans les petites régions urbaines (59,8 %)<sup>40</sup>. Les immigrants et les réfugiés vivant dans les très petites régions urbaines (56,0 %) et les régions urbaines de moyenne taille (54,3 %) ont moins fréquemment utilisé des programmes et services d'emploi et de formation professionnelle au cours de l'année qui a suivi leur arrivée au Canada.

Les hommes (68,2 %) étaient plus susceptibles d'avoir utilisé des programmes et services d'emploi et de formation professionnelle au cours de l'année qui a suivi leur arrivée<sup>41</sup> que les femmes (60,6 %). De même, les immigrants de la catégorie des indépendants (71,0 %) avaient une plus grande tendance à utiliser ces programmes et services au cours de l'année qui a suivi leur arrivée que les autres immigrants. Ils étaient suivis des immigrants de la catégorie de la famille (61,9 %), des réfugiés (57,8 %) et des demandeurs d'asile (54,3 %). Ceux qui sont arrivés en tant qu'étudiants

---

<sup>39</sup> $\chi^2$  (1, N = 1077) = 36,1,  $p < 0,001$

<sup>40</sup> $\chi^2$  (4, N = 1057) = 13,6,  $p < 0,01$

<sup>41</sup> $\chi^2$  (2, N = 1076) = 6,0,  $p < 0,05$

(23,1 %) étaient beaucoup moins susceptibles d'avoir utilisé des programmes et services d'emploi et de formation professionnelle au cours de l'année qui a suivi leur arrivée<sup>42</sup>.

### ***Données des groupes de discussion avec les fournisseurs de services : travail autonome***

Les programmes pour les travailleurs autonomes et les petites entreprises ont été jugés moins fructueux par les participants des groupes de discussion pour plusieurs raisons. L'explication était que les petites entreprises et les travailleurs autonomes ont besoin de réseaux personnels, d'antécédents en matière de crédit et de connaissance des systèmes financiers et légaux du Canada, que leurs clients ne possèdent généralement pas. Les participants ont indiqué qu'il existe très peu d'aide personnalisée pour les aider à élaborer un plan d'affaires, à négocier un prêt commercial, à faire des études de marché, à produire des déclarations de revenus d'entreprise ou à demander des licences. Les participants ont constaté que les renseignements génériques communiqués dans les ateliers sont difficiles à comprendre à cause du niveau de connaissance de l'anglais de leurs clients, difficiles à interpréter car ceux-ci ne sont pas familiers avec la terminologie employée et difficiles à appliquer à cause de leur situation particulière, qui sont toujours complexes ou peu communs d'une façon ou d'une autre. Selon les informations disponibles, un nombre important d'immigrants « s'épuisent » à essayer de créer des petites entreprises puis rendent visite à des organismes d'aide aux immigrants pour les consulter au sujet d'une faillite et des questions légales afférentes. Certains participants ont aussi affirmé que des immigrants qui n'avaient pas été capables d'obtenir des emplois devenaient travailleurs autonomes en désespoir de cause et étaient très probablement déjà furieux à cause de l'absence d'opportunités.

---

<sup>42</sup> $\chi^2 (4, N = 972) = 36,3, p < 0,001$

L'enquête a en outre montré que les immigrants et les réfugiés nés au Moyen-Orient (70,3 %), en Inde (69,1 %) et en Afrique (67,5 %) montraient une grande probabilité d'utiliser des programmes et des services d'emploi et de formation professionnelle au cours de l'année qui a suivi leur arrivée au Canada. Ils étaient suivis des immigrants et des réfugiés nés au Sri Lanka (63,0 %), en Chine (54,9 %) et au Pakistan (54,5 %). Les immigrants nés en Colombie (49,5 %) ont le moins fréquemment utilisé ces services au cours de l'année qui a suivi leur arrivée au Canada<sup>43</sup>.

Enfin, les immigrants et les réfugiés qui sont arrivés au Canada avec des niveaux d'études élevés ont montré une plus grande probabilité d'utiliser des services au cours de l'année qui a suivi leur arrivée que ceux dont les niveaux d'études étaient plus faibles. Les répondants possédant un diplôme d'études supérieures (69,1 %) étaient le plus susceptibles d'avoir utilisé des programmes et des services d'emploi et de formation professionnelle au cours de l'année qui a suivi leur arrivée au Canada, suivis de ceux possédant un diplôme de baccalauréat (62,8 %), un diplôme dans une profession réglementée (61,1 %) ou un diplôme d'une école de métier ou d'un collège (60,0 %). Les personnes n'ayant pas dépassé le secondaire (52,2 %) ont le moins fréquemment utilisé ces programmes et services au cours de l'année qui a suivi leur arrivée<sup>44</sup>.

---

<sup>43</sup> $\chi^2$  (6, N = 622) = 17,3,  $p < 0,01$

<sup>44</sup> $\chi^2$  (4, N = 1066) = 11,9,  $p < 0,05$

## *Lieux d'accès aux programmes et services d'emploi et de formation professionnelle*

Les endroits où les répondants se sont le plus fréquemment adressés pour accéder à des programmes et services d'emploi et de formation professionnelle étaient les organismes d'aide aux immigrants, les centres d'emploi, les universités et les collèges communautaires. Le tableau suivant indique les points d'accès les plus fréquents aux services de formation.

La majorité des immigrants et des réfugiés ont accédé à des programmes de mentorat et d'internat (54,7 %), à des services de soutien à l'emploi (54,6 %) et à une formation relais (52,9 %) en s'adressant à des organismes d'aide aux immigrants.

### **Répondants LGBT**

Les répondants LGBT ont le plus souvent accédé aux services de soutien à l'emploi en s'adressant à des organismes d'aide aux immigrants (37,9 %) et à des centres d'emploi (30,3 %), et aux services d'accréditation et d'évaluation scolaire en s'adressant à des organismes d'aide aux immigrants (10,6 %) et sur les lieux de travail (7,6 %).

**Tableau 10 : Lieux où les répondants se sont le plus fréquemment adressés pour accéder aux programmes et services d'emploi et de formation professionnelle**

Service ou programme	Total N	Organisme d'aide aux immigrants	Centre d'emploi	Collège communautaire et université	Organisme de réglementation	Lieu de travail	Établissement privé	Expérience globale <sup>45</sup> Ontario	Autre (non indiqué)
Services de soutien à l'emploi	843	54,6 %	31,0 %	4,4 %	1,1 %	0,8 %	2,3 %	1,2 %	5,8 %
Formation relais pour les immigrants formés à l'étranger, (professions ou métiers réglementés)	160	43,0 %	10,0 %	30,0 %	6,3 %	0,0 %	1,3 %	0,6 %	9,4 %
Formation relais pour les immigrants formés à l'étranger, (professions ou métiers non réglementés)	104	52,9 %	16,3 %	16,3 %	3,8 %	1,9 %	3,8 %	1,0 %	5,0 %
Formation spécialisée pour l'obtention de licences ou d'accréditations, (professions ou métiers réglementés)	97	32,0 %	6,2 %	28,9 %	8,2 %	3,1 %	8,2 %	3,1 %	10,3 %
Services d'accréditation ou d'enseignement	211	34,1 %	10,9 %	15,2 %	15,6 %	1,4 %	13,3 %	1,4 %	9,5 %
Programmes de	150	54,7 %	13,3 %	16,0 %	4,0 %	2,0 %	2,7 %	0,7 %	6,6 %

<sup>45</sup>EGO fournit seulement des renseignements et aucun service direct.

Service ou programme	Total N	Organisme d'aide aux immigrants	Centre d'emploi	Collège communautaire et université	Organisme de réglementation	Lieu de travail	Établissement privé	Expérience globale <sup>45</sup> Ontario	Autre (non indiqué)
mentorat et d'internat									
Programmes d'apprentissage	44	34,1 %	11,4 %	25,0 %	2,3 %	4,5 %	4,5 %	2,3 %	15,9 %
Formation et programmes d'aide au travail indépendant et de développement commercial	54	38,9 %	14,8 %	5,6 %	5,6 %	3,7 %	11,1 %	1,9 %	18,4 %
Services d'emploi pour les jeunes	44	27,3 %	38,6 %	13,6 %	0,0 %	2,3 %	0,0 %	6,8 %	11,4 %
Autre formation de perfectionnement professionnel	119	36,1 %	16,0 %	21,0 %	2,5 %	3,4 %	6,7 %	0,0 %	14,3 %

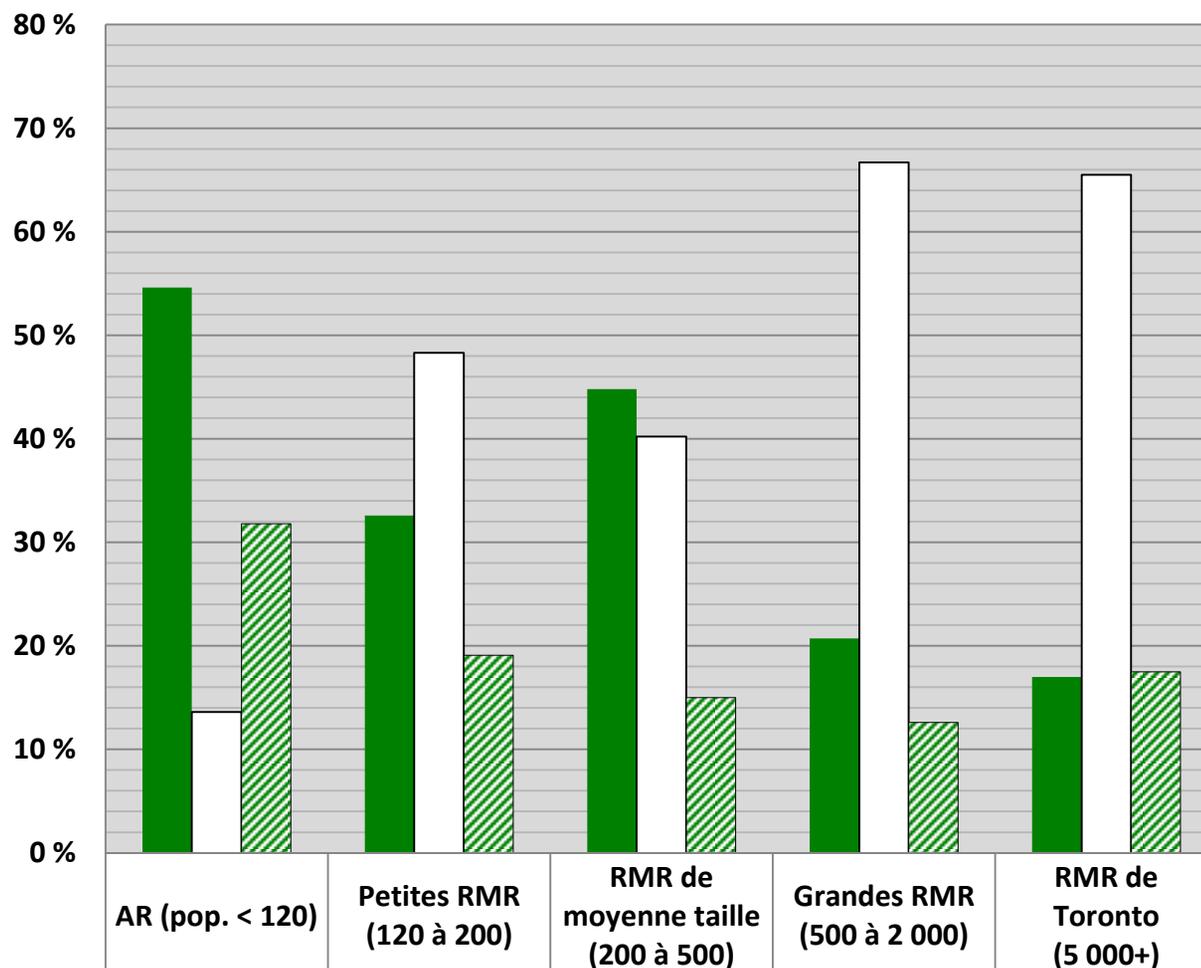
## ***Moyens de transport les plus couramment utilisés pour les programmes et services d'emploi et de formation professionnelle***

Les trois moyens de transport les plus couramment utilisés pour les programmes et services d'emploi et de formation professionnelle étaient : transport en commun (57,3 %); automobile (26,3 %); et déplacements à pied (13,9 %). Figure 17 montre que le mode de transport le plus couramment utilisé pour les programmes et les services d'emploi et de formation professionnelle dans les très petites régions urbaines était l'automobile (54,6 %). Dans le cas des grandes régions urbaines et de la région urbaine de Toronto, les transports en commun (66,7 % et 65,5 % respectivement) étaient le moyen le plus fréquemment utilisé. Les répondants vivant dans les petites régions urbaines et de moyenne taille ont principalement utilisé l'automobile ainsi que les transports en commun.

## **Quelle est la satisfaction à l'égard des programmes et des services d'emploi et de formation professionnelle?**

Les répondants ayant indiqué avoir utilisé des programmes et des services d'emploi et de formation professionnelle étaient pour la plupart satisfaits de ces services et du soutien obtenu. Mille neuf cent vingt-neuf (1 929) répondants ont fourni des renseignements sur leur niveau de satisfaction relatif. Tableau 11 montre la satisfaction des répondants à l'égard de divers programmes et services d'emploi et de formation professionnelle.

**Figure 17 : Modes de transport les plus couramment utilisés pour les programmes et services d'emploi et de formation professionnelle par région urbaine (%; population en milliers)**



■ Automobile	54.6 %	32.6 %	44.8 %	20.7 %	17.0 %
□ Transports en commun	13.6 %	48.3 %	40.2 %	66.7 %	65.5 %
▨ Autres moyens (p. ex. à pied, à bicyclette)	31.8 %	19.1 %	15.0 %	12.6 %	17.5 %

**Tableau 11 : Satisfaction à l'égard de programmes et services d'emploi et de formation professionnelle**

<b>Service ou programme</b>	<b>Total N</b>	<b>Satisfait ou très satisfait</b>	<b>Ni satisfait ou mécontent</b>	<b>Mécontent ou très mécontent</b>
<b>Formation et programmes d'aide au travail indépendant et de développement commercial</b>	92	72,8 %	12,0 %	15,2 %
<b>Autre formation de perfectionnement professionnel</b>	124	67,7 %	22,6 %	9,7 %
<b>Formation relais pour immigrant formé à l'étranger, (professions non réglementées)</b>	109	66,1 %	14,7 %	19,3 %
<b>Services d'accréditation ou d'enseignement</b>	216	62,5 %	15,3 %	22,2 %
<b>Formation relais pour personne formée à l'étranger, (professions ou métiers réglementés)</b>	163	61,4 %	14,7 %	23,9 %
<b>Services de soutien à l'emploi</b>	867	60,3 %	20,4 %	19,3 %
<b>Formation spécialisée pour l'obtention des licences et des accréditations, (professions ou métiers réglementés)</b>	102	58,8 %	16,7 %	24,5 %
<b>Programmes de mentorat et d'internat</b>	155	57,5 %	20,6 %	21,9 %
<b>Programmes d'apprentissage</b>	45	57,7 %	15,6 %	26,7 %
<b>Service d'emploi pour les jeunes</b>	56	58,9 %	16,1 %	15,2 %

Dans une plus grande proportion, les répondants ont indiqué leur satisfaction à l'égard de la formation et des programmes d'aide au travail indépendant et de développement commercial (72,8 %), suivis des programmes de perfectionnement professionnel (67,7 %), de la formation relais pour les

professionnels formés à l'étranger dans une profession non réglementée (66,1 %) et de l'évaluation scolaire ou de l'accréditation (62,5 %). Relativement moins de répondants étaient satisfaits des programmes de mentorat ou d'internat (57,5 %) et des programmes d'apprentissage (57,7 %).

### ***Tendances en matière de satisfaction à l'égard des programmes et services d'emploi et de formation professionnelle***

Une analyse plus approfondie a révélé les différences statistiquement significatives suivantes en ce qui concerne la satisfaction à l'égard de divers programmes et services d'emploi et de formation professionnelle en fonction de variables démographiques.

En moyenne, environ un cinquième des répondants étaient mécontents des programmes et services d'emploi et de formation professionnelle. Une plus grande proportion de répondants qui étaient soit employés à temps plein ou travailleurs autonomes (68,4 %) que de travailleurs employés à temps partiel (65,0 %) a exprimé leur satisfaction à l'égard des services de soutien à l'emploi<sup>46</sup>. Aucune différence significative n'a été constatée parmi les groupes en ce qui concerne d'autres programmes et services d'emploi et de formation professionnelle.

---

<sup>46</sup> $\chi^2 (4, N = 712) = 13,8, p < 0,01$

## ***Données des groupes de discussion avec les fournisseurs de services : tendances en matière de satisfaction à l'égard des services d'emploi et de formation professionnelle***

Les participants de ces groupes de discussion ont indiqué que le niveau de satisfaction de leurs clients à l'égard des services d'emploi et de formation professionnelle dépendait du fait qu'ils étaient capables ou non d'obtenir des emplois qui leur convenaient. Autrement dit, ceux qui ont reçu les services tendent à juger leur qualité non seulement sur ce qui est offert, mais sur le fait qu'ils obtiennent ou non un emploi leur convenant. « *S'ils n'obtiennent pas un emploi, ils estiment que le programme a été un échec* », a déclaré un participant.

Les participants des groupes de discussion estiment que les programmes de mentorat, d'internat et de transition, ainsi que les services d'accréditation des titres étrangers sont des programmes fructueux car ils donnent souvent lieu à des possibilités d'emploi. Les clients acquièrent une « expérience canadienne » grâce à laquelle ils peuvent convaincre les employeurs de les engager, et peuvent ainsi développer des réseaux professionnels pouvant aboutir à des emplois. Toutefois, de tels programmes ne sont pas largement disponibles et il y a souvent de longues listes d'attente pour ceux qui le sont. Les participants ont indiqué que les clients vivant dans des petites villes trouvent que l'accès à ces programmes est encore plus difficile, et que parfois ils doivent vivre à l'écart de leur famille pour y accéder.

L'analyse des données a révélé que les immigrants et les réfugiés arrivés au Canada entre 2006 et 2010 (65,8 %) avaient une plus grande tendance à être satisfaits des programmes de formation relais destinés aux professionnels formés à l'étranger dans une profession ou un métier réglementé<sup>47</sup> que ceux qui sont arrivés entre 2000 et 2005 (51,9 %).

<sup>47</sup> $\chi^2(2, N = 163) = 6,7, p < 0,05$

Les répondants de moins de 30 ans (70,7 %) avaient une plus grande tendance à être satisfaits ou très satisfaits des services de soutien à l'emploi<sup>48</sup> que ceux de 30 ans et plus. Les répondants de 50 ans et plus (51,6 %) étaient les moins satisfaits des services de soutien à l'emploi. En outre, parmi les immigrants formés à l'étranger dans une profession ou un métier réglementé, les femmes (69,4 %) étaient plus fréquemment satisfaites ou très satisfaites de la formation relai que les hommes (49,2 %)<sup>49</sup>.

### ***Satisfaction à l'égard de l'exécution ou de la prestation des programmes et services d'emploi et de formation professionnelle***

La majorité des répondants ayant indiqué avoir utilisé des programmes et des services d'emploi et de formation professionnelle étaient satisfaits de leur exécution ou prestation. Notamment :

- 78,7 % étaient satisfaits du caractère accueillant du milieu dans lequel les services ont été fournis;
- 68,3 % étaient satisfaits du niveau de compréhension de leurs besoins par le personnel;
- 67,8 % étaient satisfaits de la qualité des renseignements obtenus.

Les répondants étaient moins satisfaits de la vitesse à laquelle leurs besoins ont été satisfaits (22,6 %). En revanche, 16,8 %

<sup>48</sup> $\chi^2$  (6, N = 864) = 14,9,  $p < 0,05$

<sup>49</sup> $\chi^2$  (2, N = 163) = 6,7,  $p < 0,05$

étaient mécontents du niveau de compréhension de leurs besoins par le personnel et 16,1 % étaient mécontents de la qualité des renseignements obtenus.

### ***Auto-évaluation de la façon dont les programmes et services d'emploi et de formation professionnelle ont aidé les répondants***

Lorsqu'on a demandé aux répondants comment les programmes et services d'emploi et de formation professionnelle les avaient aidés, la majorité (58,3 %) a indiqué qu'ils les avaient aidés à comprendre la culture du milieu de travail canadien; 33,1 % ont déclaré qu'ils les avaient aidés à appliquer leurs compétences et leur formation dans le contexte canadien; et 31,9 % ont dit qu'ils les avaient aidés à trouver un emploi. D'autres façons dont ces programmes et services ont aidé les répondants étaient : planifier ou préparer des études ou une formation supplémentaires (30,6 %); trouver un emploi adapté à leur niveau d'études et leurs compétences (22,2 %); et organiser la reconnaissance de leurs titres de compétences au Canada (21,9 %).

### ***Quelles sont les difficultés en matière d'accès aux programmes et services d'emploi et de formation professionnelle?***

Les répondants ont signalé des difficultés qu'ils ont éprouvées pour accéder aux divers services associés aux programmes et services d'emploi et de formation professionnelle. Les quatre principales difficultés indiquées étaient : le service qu'ils

demandaient n'était pas offert (12,8 %); les services étaient trop loin de leur domicile (12,3 %); ils ne disposaient pas de moyen de transport (11,7 %); et les heures étaient malcommodes (8,5 %). Un peu plus d'un tiers des répondants (37,7 %) ont indiqué qu'ils n'avaient rencontré aucun problème. Figure 18 illustre les difficultés éprouvées par les répondants pour accéder aux programmes et services d'emploi et de formation professionnelle.

Les répondants ayant indiqué que l'absence de moyen de transport était un problème pour accéder aux programmes et services d'emploi et de formation professionnelle étaient le plus fréquemment des immigrants de la catégorie des indépendants et des étudiants internationaux, ou encore des personnes nées au Pakistan. Les immigrants de la catégorie des indépendants (14,5 %) et les étudiants internationaux (13,8 %) ont indiqué dans une plus grande proportion que les réfugiés (11,0 %), les immigrants de la catégorie de la famille (9,3 %) et les demandeurs d'asile (6,5 %) que l'absence de moyen de transport était un problème pour accéder à ces programmes et services<sup>50</sup>. En outre, dans une plus grande proportion, les répondants nés au Pakistan (23,1 %), suivis de ceux venant de la Chine (17,8 %) et de l'Inde (15,1 %), ont indiqué que l'absence de moyen de transport constituait une difficulté, comparativement à ceux nés dans d'autres pays et régions<sup>51</sup>.

---

<sup>50</sup>  $\chi^2(3, N = 1144) = 9,2, p < 0,05$

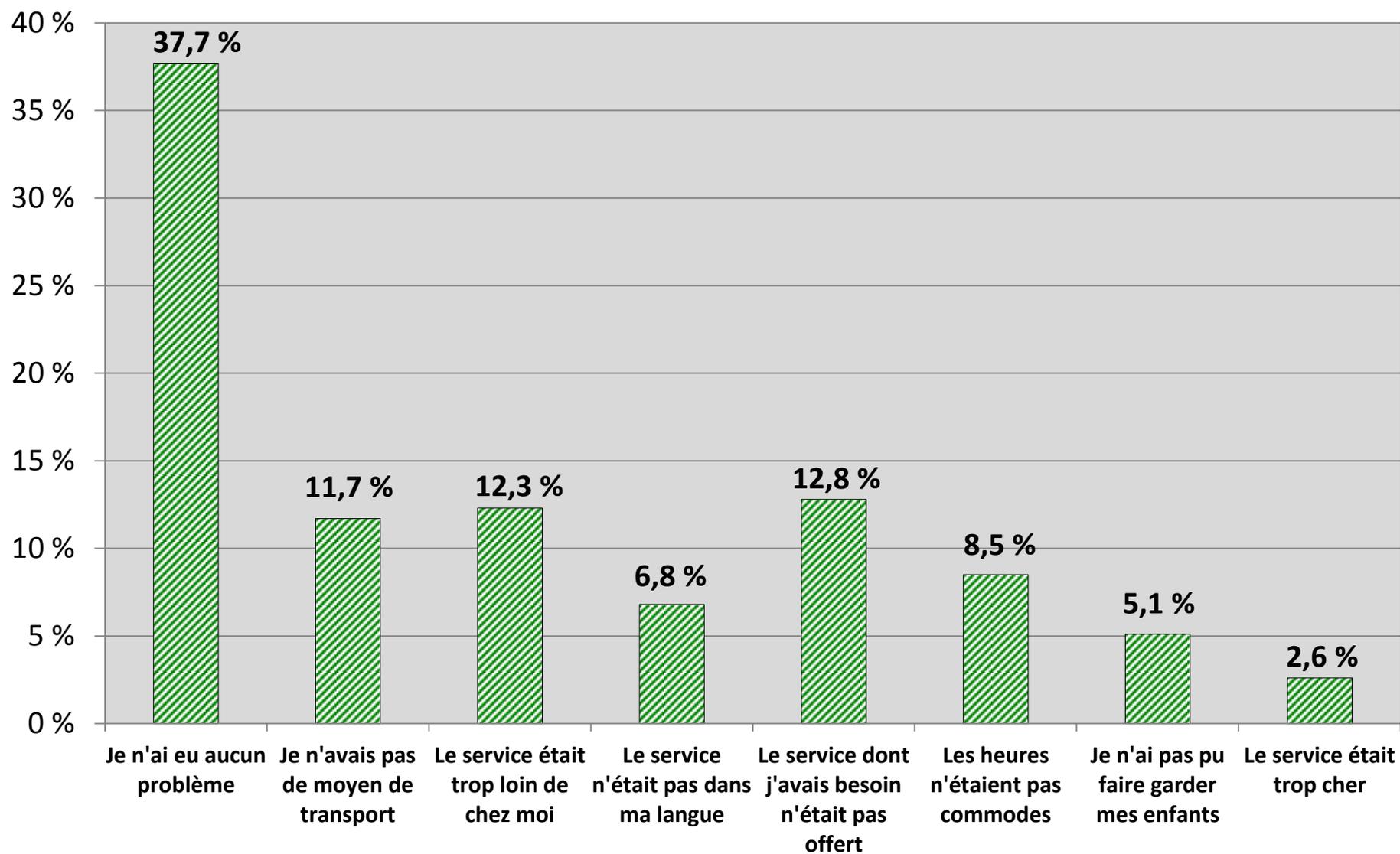
<sup>51</sup>  $\chi^2(6, N = 744) = 14,5, p < 0,05$

Les répondants nés au Sri Lanka (2,5 %) ont le moins fréquemment mentionné le transport comme un problème.

***Données des groupes de discussion avec les fournisseurs de services : incidence de la situation d'emploi***

Les participants des groupes de discussion ont souligné que les besoins de leurs clients en matière d'établissement sont étroitement liés au fait qu'ils aient ou non trouvé un emploi approprié. Dans certains cas, des hommes (en raison de leur rôle de principal soutien de famille) sont retournés dans leur pays d'origine, laissant leur famille en Ontario. La solitude et le stress éprouvés par de telles familles peuvent conduire à des problèmes de santé mentale. Dans d'autres cas, l'un ou l'autre des deux adultes de la famille a accepté un ou plusieurs « emplois de survie » de statut inférieur et faiblement rémunérés, leur laissant bien peu de temps, d'énergie ou de ressources financières. Ils se sont ensuite trouvés piégés dans ces emplois car ils ne pouvaient pas risquer de les quitter pour apprendre l'anglais ou pour faire des études ou suivre une formation afin d'améliorer leur carrière ou d'accroître leurs revenus.

**Figure 18 : Difficultés éprouvées pour accéder aux programmes et services d'emploi et de formation professionnelle (%)**



Les répondants qui ont indiqué que les programmes et les services d'emploi et de formation professionnelle étaient trop loin de chez eux étaient surtout des immigrants et des réfugiés vivant dans les grandes régions urbaines, des hommes, des immigrants de la catégorie des indépendants et des personnes nées en Chine ou au Pakistan. Dans une plus grande proportion, les immigrants et les réfugiés vivant dans la région urbaine de Toronto (16,8 %) et dans les grandes régions urbaines (12,4 %) ont indiqué que la distance à ces programmes et services constituait un problème comparativement à ceux qui vivaient dans les petites régions urbaines (3,6 %) et les régions urbaines de moyenne taille (7,5 %) <sup>52</sup>. Aucun de ceux qui vivaient dans les très petites régions urbaines n'a indiqué que la distance était un problème. Les répondants masculins (15,7 %) avaient plus tendance à indiquer que la distance était un problème <sup>53</sup> que les répondants féminins (10,5 %). Les immigrants de la catégorie des indépendants (16,6 %) ont montré une plus grande probabilité que les autres immigrants d'indiquer que la distance était un problème pour accéder aux programmes et services d'emploi et de formation professionnelle. Ils étaient suivis des étudiants internationaux (10,3 %) et des immigrants de la catégorie de la famille (9,3 %). Les réfugiés (8,5 %) et les demandeurs d'asile (7,8 %) étaient relativement moins nombreux à identifier la distance comme étant un problème <sup>54</sup>. Les immigrants nés en Chine (23,0 %) et au Pakistan (20,5 %)

---

<sup>52</sup>  $\chi^2(4, N = 1240) = 29,7, p < 0,001$

<sup>53</sup>  $\chi^2(1, N = 1264) = 7,4, p < 0,01$

<sup>54</sup>  $\chi^2(4, N = 1144) = 15,9, p < 0,01$

avaient plus tendance que les autres répondants à indiquer que la distance était un problème pour accéder aux programmes et services d'emploi et de formation professionnelle<sup>55</sup>.

Les répondants ayant indiqué que les heures des programmes et des services d'emploi et de formation professionnelle n'étaient pas commodes vivaient le plus fréquemment dans les grandes régions urbaines ou dans la région urbaine de Toronto, et étaient aussi des étudiants internationaux. Plus de personnes vivant dans les grandes régions urbaines (12,4 %) et la région urbaine de Toronto (9,9 %) ont indiqué que les heures de service n'étaient pas commodes pour eux comparativement à ceux vivant dans les très petites régions urbaines (3,0 %), les petites régions urbaines (1,8 %) ou les régions urbaines de moyenne taille (6,3 %)<sup>56</sup>. En outre, les étudiants internationaux (20,7 %) avaient plus tendance à indiquer que les heures des programmes et services d'emploi et de formation professionnelle n'étaient pas commodes pour eux comparativement aux autres immigrants et aux réfugiés. Ils étaient suivis des immigrants de la catégorie des indépendants (10,1 %), des réfugiés (8,5 %) et des demandeurs d'asile (7,1 %). Les immigrants de la catégorie de la famille (6,4 %) ont le moins fréquemment indiqué qu'il s'agissait d'un problème<sup>57</sup>.

Les immigrants plus âgés, les réfugiés et les personnes arrivées au Canada avec des niveaux d'études élevés étaient plus

---

<sup>55</sup>  $\chi^2(6, N = 744) = 25,1, p < 0,001$

<sup>56</sup>  $\chi^2(4, N = 1240) = 14,6, p < 0,01$

<sup>57</sup>  $\chi^2(3, N = 1144) = 8,9, p < 0,05$

susceptibles d'indiquer que les organismes n'offraient pas les services dont ils avaient besoin. Les répondants âgés de 50 ans et plus (18,2 %) avaient plus tendance à indiquer qu'il s'agissait d'un problème, suivis de ceux de 40 à 49 ans (15,3 %) et de ceux de 30 à 39 ans (10,3 %) <sup>58</sup>. Les répondants âgés de moins de 30 ans (6,8 %) avaient le moins de tendance à indiquer qu'il s'agissait d'un problème. En outre, les personnes ayant un diplôme d'études supérieures (18,4 %) ont le plus fréquemment indiqué que les organismes n'offraient pas les services dont ils avaient besoin. Par contre, les personnes n'ayant pas dépassé le secondaire (7,2 %) ont le moins fréquemment indiqué qu'il s'agissait d'un problème <sup>59</sup>.

Proportionnellement, un plus grand nombre de réfugiés (13,4 %) et de demandeurs d'asile (11,0 %) ont indiqué que les services n'étaient pas disponibles dans leur langue comparativement aux immigrants de la catégorie de la famille (8,0 %), aux immigrants de la catégorie des indépendants (4,1 %) et aux étudiants internationaux (3,4 %) <sup>60</sup>. De même, les personnes nées en Colombie (14,8 %) ont montré une plus grande probabilité d'indiquer que les services n'étaient pas disponibles dans leur langue que celles nées dans d'autres pays <sup>61</sup>. En outre, les personnes qui sont arrivées au Canada et dont le niveau d'études n'était pas supérieur au secondaire

---

<sup>58</sup> $\chi^2(3, N = 1257) = 15,1, p < 0,01$

<sup>59</sup> $\chi^2(4, N = 1250) = 19,3, p < 0,001$

<sup>60</sup> $\chi^2(3, N = 1144) = 17,6, p < 0,001$

<sup>61</sup> $\chi^2(6, N = 744) = 23,5, p < 0,001$

(12,4 %) avaient plus tendance à indiquer que les services n'étaient pas disponibles dans leur langue<sup>62</sup> que celles dont le niveau d'études était plus élevé. Enfin, les immigrants ayant un diplôme d'études supérieures (4,9 %) ou un diplôme de baccalauréat (5,1 %) ont le moins fréquemment indiqué qu'il s'agissait d'un problème.

## **Programmes et services de formation linguistique**

### **Quelles sont les difficultés des répondants en matière de langue?**

Environ un tiers (32,7 %) de tous les répondants de l'enquête Making Ontario Home ont indiqué posséder des connaissances limitées de l'anglais. Une analyse plus en profondeur a révélé

des différences statistiquement significatives suivant la période d'arrivée au Canada, la région urbaine, le sexe et l'âge parmi les répondants qui possédaient des compétences limitées de l'anglais lorsqu'ils sont venus s'établir dans leur ville actuelle. Il y avait aussi des différences statistiquement

#### **Répondants francophones**

Les problèmes les plus souvent indiqués étaient « ne possède pas de moyen de transport » (14,5 %), « les heures de service ne sont pas commodes » (11,6 %) et « les services ne sont pas donnés dans sa langue » (10,1 %).

significatives suivant la catégorie d'immigration, le pays ou la région de

#### **Répondants LGBT**

Les deux problèmes les plus fréquemment indiqués étaient « ne dispose pas d'un moyen de transport » (17,8 %) et « services trop loin du domicile » (17,8 %).

<sup>62</sup> $\chi^2(4, N = 1250) = 12,4, p < 0,05$

naissance et le niveau d'études avant l'arrivée au Canada.

Les immigrants et les réfugiés arrivés au Canada entre 2000 et 2005 (34,5 %) étaient plus susceptibles d'indiquer posséder des compétences limitées de l'anglais<sup>63</sup> que ceux qui sont arrivés entre 2006 et 2010 (28,9 %). En outre, les répondants vivant dans les très petites régions urbaines (42,2 %) avaient plus tendance à indiquer éprouver des difficultés à cause de leurs compétences linguistiques que ceux qui vivaient dans les grandes régions urbaines (27,7 %), les petites régions urbaines (28,7 %), la région urbaine de Toronto (33,9 %) et les régions urbaines de moyenne taille (34,5 %)<sup>64</sup>.

Les répondants plus âgés ont montré une plus grande probabilité d'indiquer que les limitations linguistiques en anglais représentaient une difficulté : les répondants âgés de 40 à 49 ans (36,8 %) et ceux de 50 ans et plus (35,3 %) avaient plus tendance à mentionner ce problème que ceux âgés de moins de 30 ans (28,3 %) ou de 30 à 39 ans (30,0 %)<sup>65</sup>. Les répondants arrivés au Canada en tant que réfugiés (41,8 %), les immigrants de la catégorie de la famille (39,5 %) et les demandeurs d'asile (36,3 %) étaient plus susceptibles d'indiquer que leurs limitations linguistiques constituaient une difficulté<sup>66</sup> que ceux qui sont arrivés en tant qu'immigrants de la catégorie des indépendants (26,9 %) ou qui étaient des étudiants internationaux (15,8 %). Les femmes (34,5 %) avaient plus

---

<sup>63</sup> $\chi^2$  (1, N = 2530) = 7,6,  $p < 0,01$

<sup>64</sup> $\chi^2$  (4, N = 2442) = 11,2,  $p < 0,05$

<sup>65</sup> $\chi^2$  (3, N = 2509) = 14,1,  $p < 0,01$

<sup>66</sup> $\chi^2$  (5, N = 2497) = 55,9,  $p < 0,001$

tendance à indiquer que les hommes (28,8 %) éprouver des difficultés en raison de leurs compétences limitées de l'anglais lorsqu'elles se sont établies dans leur ville actuelle<sup>67</sup>. Si l'on prend en compte l'âge, plus de femmes âgées de 30 à 39 ans (36,4 %) que d'hommes (22,9 %) ont indiqué des limitations linguistiques. Par ailleurs, une plus grande proportion d'hommes faisant partie des groupes d'âge de 40 à 49 ans (39,0 %) et de 50 ans et plus (25,1 %) ont indiqué des limitations à cause de leurs compétences linguistiques que de femmes des mêmes groupes (33,8 % et 14,2 % respectivement)<sup>68</sup>. La distribution des répondants ayant éprouvé des difficultés linguistiques en anglais est présentée dans la Figure 19 par sexe et âge.

Les répondants nés en Colombie (57,5 %) et en Chine (55,2 %) avaient des plus grandes probabilités que ceux nés dans d'autres pays et régions d'indiquer éprouver des difficultés à cause de leurs compétences limitées de l'anglais<sup>69</sup>. Ils étaient suivis des répondants nés au Moyen-Orient (30,0 %), au Sri Lanka (29,2 %), en Afrique (23,1 %) et au Pakistan (19,6 %).

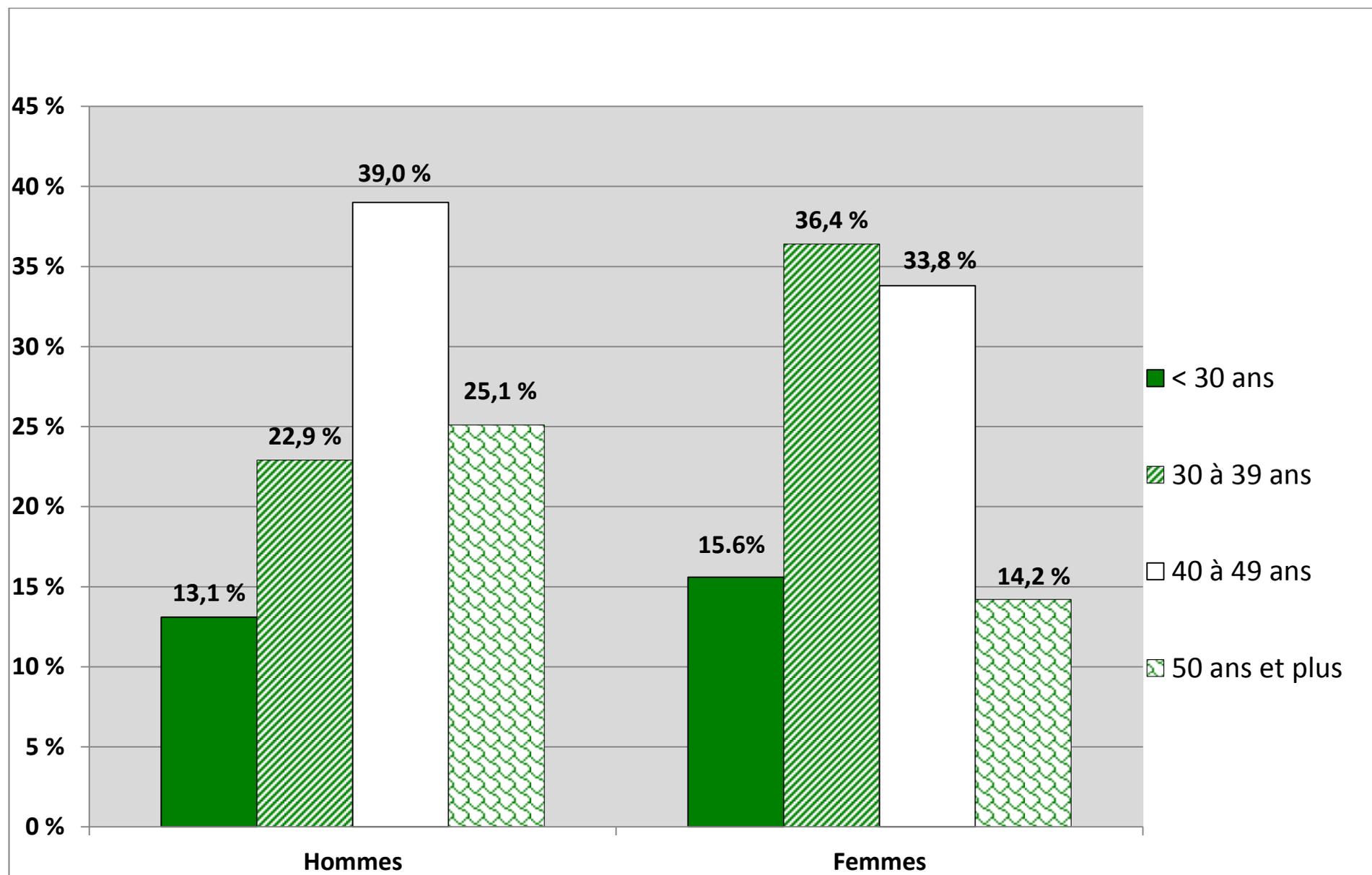
---

<sup>67</sup>  $\chi^2 (1, N = 2512) = 8,0, p < 0,01$

<sup>68</sup>  $c2 (3, N = 813) = 22,9, p < 0,001$

<sup>69</sup>  $\chi^2 (4, N = 1433) = 189,4, p < 0,001$

**Figure 19 : Distribution des répondants ayant éprouvé des difficultés à cause de leurs limitations linguistiques en anglais par sexe et âge (%)**



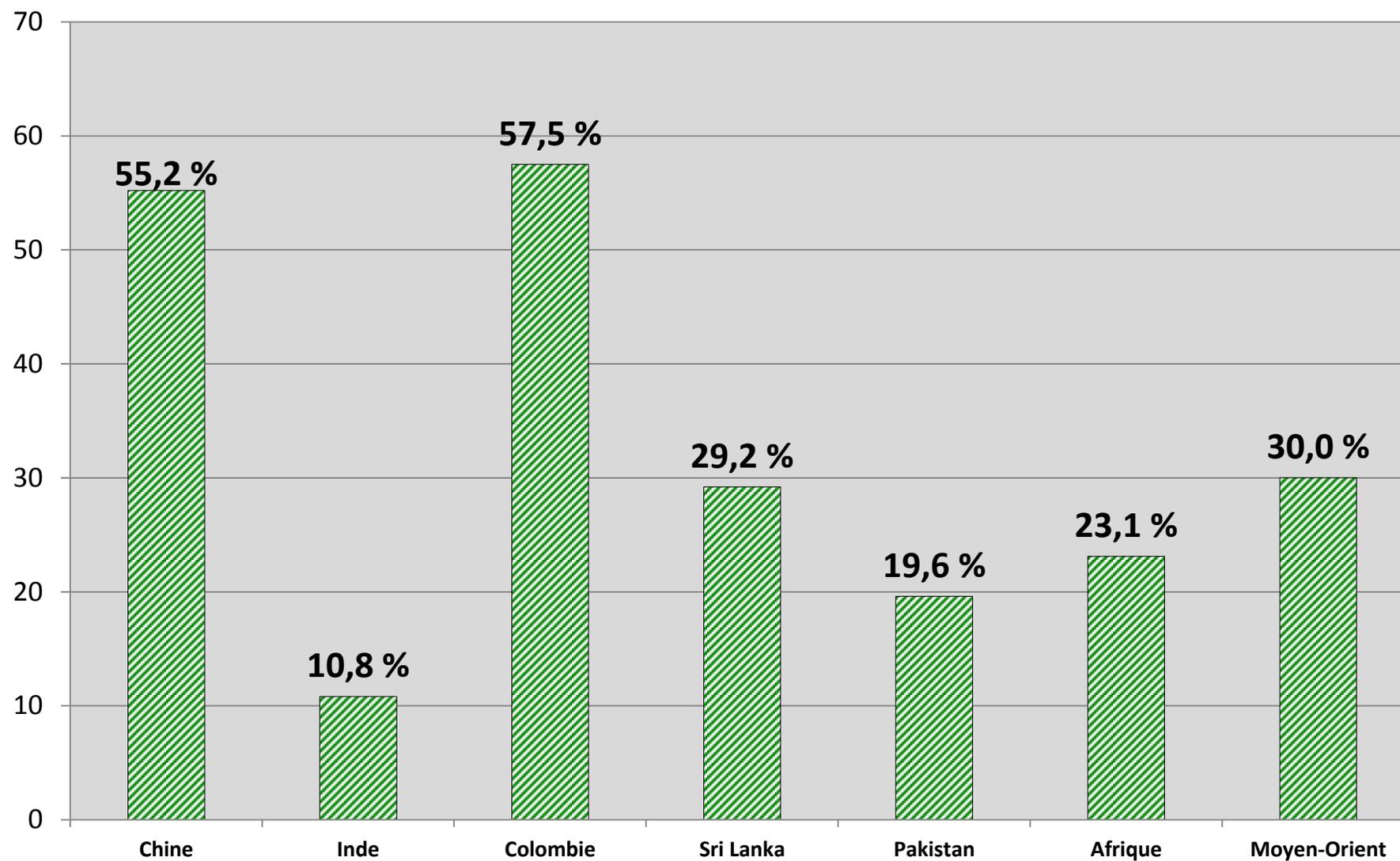
Parmi les répondants nés sur le continent africain, ceux ayant indiqué des limitations à cause de leurs compétences linguistiques en anglais venaient principalement de pays francophones tels que la République démocratique du Congo, le Cameroun, le Bénin et la Côte d'Ivoire. Les répondants nés en Inde (10,8 %) avaient le moins de tendance à indiquer que leurs compétences linguistiques limitées constituaient un problème. Figure 20 représente la distribution des répondants ayant mentionné des limitations linguistiques par pays ou région de naissance.

Les immigrants et les réfugiés arrivés au Canada avec des niveaux d'études faibles ont montré une plus grande probabilité que ceux ayant des niveaux d'études élevés d'indiquer une difficulté en ce qui concerne leurs compétences limitées de l'anglais. Les répondants ayant un diplôme de collège ou d'école de métier (42,3 %) ou n'ayant pas dépassé le secondaire (37,4 %) ont plus fréquemment indiqué des difficultés en ce qui concerne leurs compétences linguistiques limitées que ceux qui sont arrivés au Canada avec un diplôme dans une profession réglementée (35,9 %), un diplôme d'études supérieures (23,7 %) ou un diplôme de baccalauréat (30,0 %)<sup>70</sup>.

---

<sup>70</sup> $\chi^2 (4, N = 2494) = 48,2, p < 0,001$

**Figure 20 : Distribution des répondants ayant signalé des limitations linguistiques en anglais par pays ou région de naissance (%)**



## Quels programmes et services de formation linguistique les immigrants utilisent-ils?

Au total, 1 385 répondants ont fourni des renseignements sur leur utilisation des programmes et services de formation linguistique. Les programmes et services de formation linguistique les plus fréquemment employés étaient le Language Instruction for Newcomers to Canada (LINC) (54,7 %), l'évaluation et les tests linguistiques (53,4 %) et l'anglais langue seconde (ALS) (47,9 %). Figure 21 illustre l'utilisation des programmes et services linguistiques.

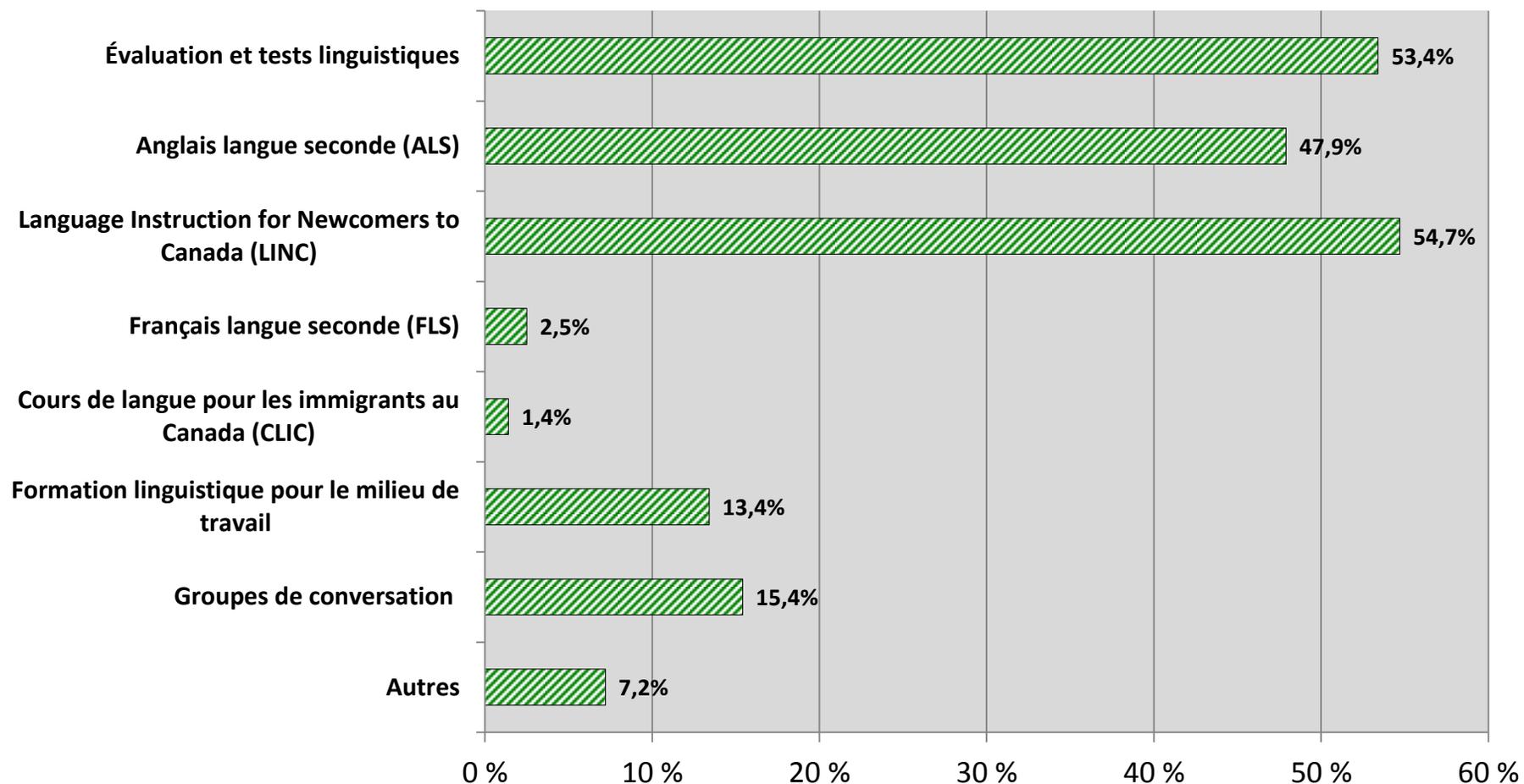
### Répondants francophones

Les programmes et services de formation linguistique les plus fréquemment utilisés étaient l'anglais langue seconde (ALS) (53,6 %), l'évaluation et les tests linguistiques (52,2 %), et le Language Instruction for Newcomers to Canada (LINC) (46,4 %).

Une analyse plus approfondie a révélé des différences statistiquement significatives suivant la période d'arrivée au Canada, les régions urbaines, le sexe et l'âge dans l'utilisation des programmes et services de formation linguistique. Il y avait aussi des différences parmi les participants suivant la catégorie d'immigration et le pays ou la

région de naissance. Par contre, il n'y avait aucune différence statistiquement significative parmi les répondants suivant le niveau d'études avant l'arrivée au Canada.

**Figure 21 : Utilisation des programmes et services de formation linguistique (%)<sup>71</sup>**



<sup>71</sup> Pour accéder à l'ALS, au LINC, au FSL ou au CLIC, les personnes doivent être soumises à une évaluation et à des tests linguistiques. Toutefois, le nombre de répondants ayant indiqué avoir effectué cette évaluation ne correspond pas à celui de ceux ayant indiqué avoir eu recours à ces quatre programmes. Cela peut s'expliquer par le fait que des personnes ont peut-être oublié d'avoir fait l'évaluation ou ont estimé que celle-ci faisait partie du programme de formation linguistique.

Les répondants plus âgés avaient tendance à plus utiliser les programmes et services de formation linguistique que les jeunes : ceux de 40 à 49 ans (59,1 %) étaient plus susceptibles d'utiliser ces programmes et services, suivis des personnes de 50 ans et plus (57,9 %) et de celles âgées de 30 à 39 ans (54,0 %)<sup>72</sup>. Les répondants de moins de 30 ans (45,4 %) avaient beaucoup moins tendance à utiliser les programmes et services de formation linguistique. Les femmes (57,7 %) étaient plus susceptibles que les hommes (48,5 %) d'utiliser les programmes et services de formation linguistique<sup>73</sup>. Si l'on se place du point de vue de l'âge et du sexe, les hommes âgés de 40 à 49 ans (36,1 %) avaient plus tendance d'utiliser ces programmes et services tandis que les femmes âgées de 30 à 39 ans (39,3 %) avaient plus tendance à les employer<sup>74</sup>. Figure 22 illustre la distribution des répondants qui ont utilisé les programmes et services de formation linguistique par sexe et âge

### Répondants LGBT

Les programmes et services de formation linguistique les plus fréquemment utilisés étaient l'anglais langue seconde (ALS) (66,7 %), le Language Instruction for Newcomers to Canada (LINC) (55,6 %) et l'évaluation et les tests linguistiques (53,3 %).

<sup>72</sup> $\chi^2(3, N = 2509) = 23,0, p < 0,001$

<sup>73</sup> $\chi^2(1, N = 2512) = 18,6, p < 0,001$

<sup>74</sup> $\chi^2(3, N = 1363) = 43,8, p < 0,001$

**Figure 22 : Distribution des utilisateurs des programmes et services de formation linguistique par sexe et âge (% de chaque sexe)**

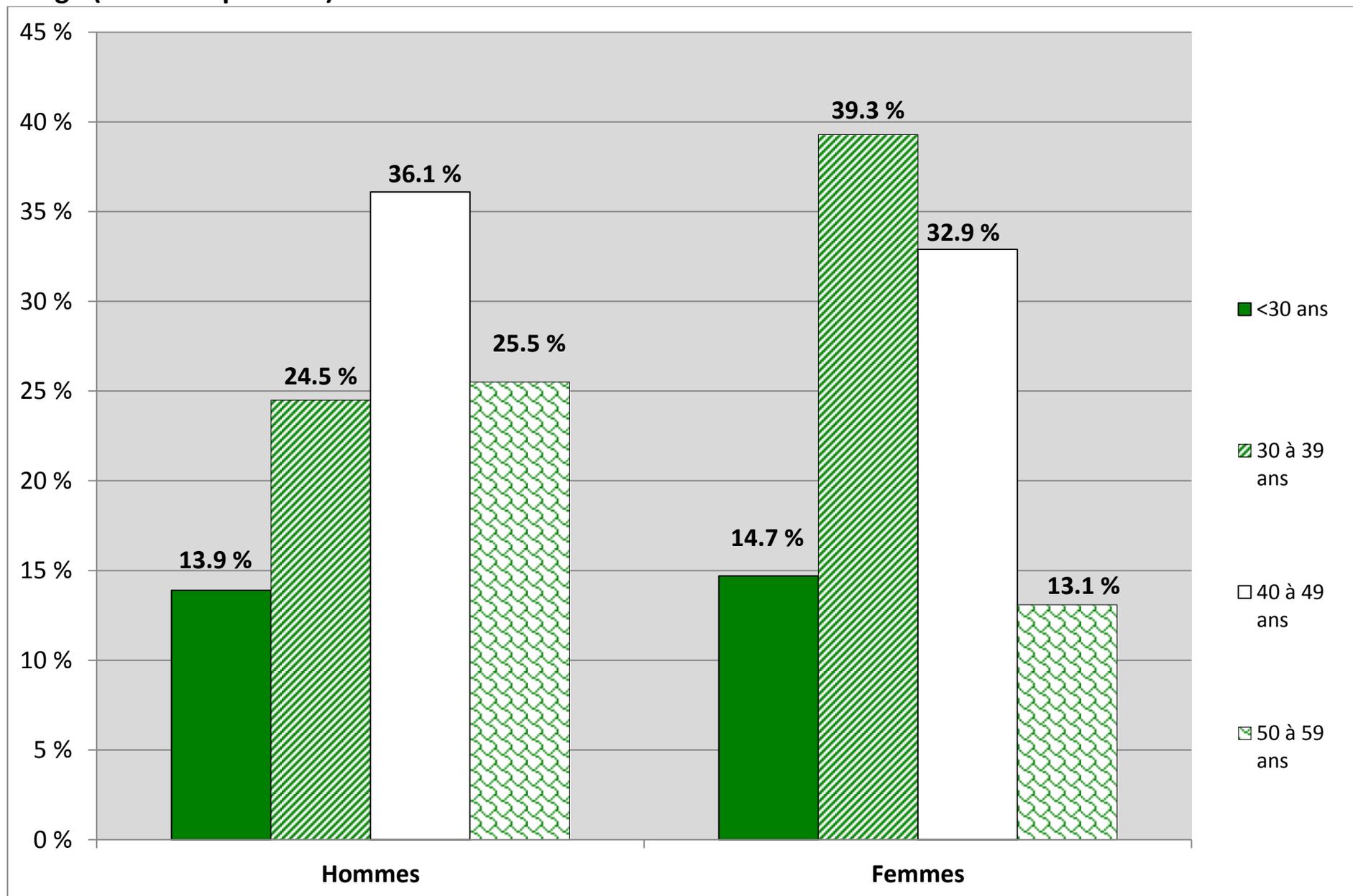


Figure 22 montre aussi que les répondants masculins âgés de 50 ans et plus (25,5 %) ont utilisé plus fréquemment les programmes et services que les femmes faisant partie du même groupe d'âge (13,1 %).

Les immigrants et les réfugiés arrivés au Canada entre 2006 et 2010 (59 %) ont montré une plus grande probabilité d'utiliser les programmes et services de formation linguistique que ceux qui sont arrivés entre 2000 et 2005 (45,4 %) <sup>75</sup>. En outre, les répondants vivant dans des petites villes étaient plus susceptibles d'utiliser les programmes et services de formation linguistique que ceux vivant dans des grandes villes : 64,7 % de ceux vivant dans les très petites régions urbaines ont indiqué utiliser ces programmes et services, suivis des répondants vivant dans les régions urbaines de moyenne taille (56,9 %), de la région urbaine de Toronto (56,1 %) et les grandes régions urbaines (53,2 %) <sup>76</sup>. Les répondants des petites régions urbaines (44,1 %) avaient moins tendance à utiliser les programmes et services de formation linguistique.

Les réfugiés (69,0 %) et les demandeurs d'asile (69,1 %) avaient la plus grande tendance à utiliser les programmes et services de formation linguistique, suivis des immigrants de la catégorie de la famille (62,4 %) et des immigrants de la catégorie des indépendants (50,6 %). Ceux qui sont arrivés en tant

---

<sup>75</sup>  $c_2(1, N = 2530) = 40,6, p < 0,001$

<sup>76</sup>  $\chi^2(4, N = 2442) = 18,0, p < 0,001$

### ***Données des groupes de discussion avec les fournisseurs de services : variations dans l'utilisation des services d'établissement suivant le pays ou la région de naissance***

En ce qui concerne l'incidence du pays ou de la région d'origine sur l'utilisation des services, les participants des groupes de discussion ont noté que les répondants venant d'anciennes colonies britanniques, telles que l'Inde et le Pakistan, possédaient souvent une connaissance pratique de l'anglais et préféraient suivre des formations linguistiques de niveau avancé qui n'étaient pas toujours disponibles.

Les participants des groupes de discussion ont suggéré que une langue commune entre le fournisseur de services et ses clients immigrants est un facteur essentiel pour offrir de bons services, et que les clients viendront de loin à un organisme particulier s'ils sont capables de trouver quelqu'un qui parle leur langue. En conséquence, une participante a expliqué qu'elle avait constaté que moins de personnes d'origine africaine utilisaient les services d'établissement car les travailleurs d'établissement africains sont sous-représentés dans les organismes d'aide aux immigrants.

qu'étudiants internationaux (10,5 %) étaient les moins susceptibles d'utiliser ces programmes et services<sup>77</sup>.

Par ailleurs, les immigrants et les réfugiés nés en Colombie (85,0 %) avaient une plus grande probabilité d'utiliser les programmes et services de formation linguistique que ceux nés dans d'autres pays et régions<sup>78</sup>. Ils étaient suivis des répondants nés en Chine (66,7 %), au Sri Lanka (64,2 %), dans la région du Moyen-Orient (54,2 %) et sur le continent africain (43,9 %). Les immigrants et les réfugiés provenant de l'Inde (31,1 %) et du Pakistan (33,0 %) les ont utilisés le moins. La distribution des répondants qui ont utilisé les programmes et services de

<sup>77</sup> $\chi^2 (4, N = 2497) = 176,7, p < 0,001$

<sup>78</sup> $\chi^2 (7, N = 2530) = 176,5, p < 0,001$

formation linguistique par pays ou région de naissance et catégorie d'immigration est présentée dans Tableau 12.

**Tableau 12 : Utilisation des programmes et des services de formation linguistique par pays ou région de naissance et catégorie d'immigration**

Pays ou région de naissance	Indépendants	Catégorie de la famille	Réfugiés	Étudiants	Demandeurs d'asile	Total N
Chine	55,9 %	42,9 %	0,6 %	0,6 %	0,0 %	170
Inde	31,0 %	60,6 %	4,2 %	2,8 %	1,4 %	71
Colombie	11,6 %	13,5 %	19,4 %	0,0 %	55,5 %	155
Sri Lanka	7,5 %	56,7 %	17,9 %	0,0 %	17,9 %	67
Pakistan	44,8 %	44,8 %	3,4 %	0,0 %	7,0 %	29
Afrique	29,3 %	43,4 %	9,1 %	2,0 %	16,2 %	99
Moyen-Orient	50,0 %	25,8 %	20,0 %	0,8 %	23,3 %	120

### ***Moment où les répondants ont commencé à utiliser les programmes et services de formation linguistique***

La majorité des répondants qui ont utilisé des programmes et des services de formation linguistique (67 %) l'ont fait au cours de l'année qui a suivi leur arrivée; 16,2 % ont indiqué avoir utilisé des programmes et des services de formation linguistique un à trois ans après leur arrivée, et 5,4 % trois ans ou plus après leur arrivée au Canada. Les 28,7 % restants ont indiqué qu'ils continuent d'utiliser des programmes et des services suivant leurs besoins.

Il n'y avait aucune différence statistiquement significative parmi les

#### **Répondants francophones**

La majorité des répondants (65,2 %) ont accédé aux programmes et services de formation linguistique au cours de l'année qui a suivi leur arrivée au Canada.

répondants suivant le sexe ou l'âge dans l'utilisation des programmes et des services de formation linguistique au cours de la première année. Toutefois, des différences significatives ont été constatées suivant la période d'arrivée au Canada, la région urbaine, la catégorie d'immigration, le pays ou la région de naissance et les études avant l'arrivée au Canada.

Les répondants qui sont arrivés au Canada entre 2006 et 2010 (75,4 %) avaient une plus grande probabilité d'utiliser des programmes et services de formation linguistique au cours de l'année qui a suivi leur arrivée<sup>79</sup> que ceux qui sont arrivés entre 2000 et 2005 (65,4 %).

Les répondants vivant dans des grandes villes étaient plus susceptibles d'utiliser ces programmes et services au cours de

l'année qui a suivi leur arrivée au Canada : 76,2 % des répondants vivant dans les régions urbaines de moyenne taille, 75,9 % dans les grandes régions urbaines et 73,6 % dans la région urbaine de Toronto ont eu recours à ces services au cours de leur première année, comparativement à 59,7 % vivant dans les très petites régions urbaines et 65 % dans les petites régions urbaines<sup>80</sup>. En outre, les immigrants de la catégorie des indépendants (77,3 %) avaient plus tendance à utiliser ces services au cours de l'année qui a suivi leur arrivée,

#### Répondants LGBT

La majorité (66,1 %) a accédé à des programmes et services de formation linguistique au cours de la première année d'arrivée au Canada.

Les 33,9 % restants les ont utilisés après un an.

<sup>79</sup> $\chi^2(1, N = 1271) = 12,1, p < 0,001$

<sup>80</sup> $\chi^2(4, N = 1231) = 11,2, p < 0,05$

suivis des demandeurs d'asile (74,8 %), des réfugiés (71,3 %) et des immigrants de la catégorie de la famille (70,6 %). Ceux qui sont arrivés en tant qu'étudiants internationaux (33,3 %) avaient le moins tendance à utiliser les programmes et services de formation linguistique au cours de l'année qui a suivi leur arrivée au Canada<sup>81</sup>.

Ceux qui sont nés en Colombie (83,2 %) étaient plus susceptibles d'indiquer utiliser des programmes et services de formation linguistique au cours de l'année qui a suivi leur arrivée en Canada, suivis de ceux nés au Moyen-Orient (75,2 %), en Afrique (73,5 %), en Chine (68,7 %) et au Sri Lanka (65,0 %)<sup>82</sup>. Ceux qui sont nés au Pakistan (60,7 %) et en Inde (61,2 %) ont quelque peu moins utilisé ces programmes au cours de l'année qui a suivi leur arrivée. Par ailleurs, les immigrants et les réfugiés qui sont arrivés au Canada possédant un diplôme d'école de métier ou de collège (76,7 %), un diplôme de baccalauréat (75,9 %), un diplôme dans une profession réglementée (75,6 %) ou un diplôme d'études supérieures (75,0 %) avaient plus tendance à indiquer avoir utilisé des programmes et services de formation linguistique au cours de l'année qui a suivi leur arrivée au Canada<sup>83</sup> que ceux dont le niveau d'études n'avait pas dépassé le secondaire.

---

<sup>81</sup> $\chi^2$  (3, N = 1148) = 14,9,  $p < 0,01$

<sup>82</sup> $\chi^2$  (6, N = 710) = 18,2,  $p < 0,01$

<sup>83</sup> $\chi^2$  (4, N = 1260) = 18,5,  $p < 0,001$

## ***Lieux d'accès aux programmes et services de formation linguistique***

L'accès aux divers programmes et services de formation linguistique s'est principalement effectué par l'intermédiaire d'un organisme d'aide aux immigrants, d'une école, d'un collège communautaire ou d'une université. Tableau 13. montre que la majorité des immigrants et des réfugiés ont effectué des évaluations et des tests linguistiques (70,3 %), et une formation linguistique pour le milieu de travail (52,0 %) en s'adressant à des organismes d'aide aux immigrants, tandis que la plupart d'entre eux sont passés par des écoles (46,5 %) pour l'apprentissage de la langue anglaise.

### **Répondants francophones**

Les répondants francophones ont principalement accédé aux programmes d'ALS en s'adressant à des organismes d'aide aux immigrants (18,8 %) et à des écoles (18,8 %), aux évaluations et tests linguistiques en s'adressant à des organismes d'aide aux immigrants (33,3 %) et au LINC en passant par des écoles (17,4 %).

Dans une moins grande mesure, le LINC a aussi été offert par l'intermédiaire d'organismes d'aide aux immigrants (11,6 %).

### **Répondants LGBT**

Les répondants LGBT ont principalement accédé aux programmes d'ALS en s'adressant à des organismes d'aide aux immigrants (35,6 %) et à des écoles (11,1 %), au LINC en s'adressant à des organismes d'aide aux immigrants (24,4 %) et à des écoles (24,4 %), et à l'évaluation et aux tests linguistiques en s'adressant à des organismes d'aide aux immigrants (33,3 %) et à des écoles (11,1 %).

**Tableau 13 : Lieux où les répondants ont accédé à des programmes et services de formation linguistique**

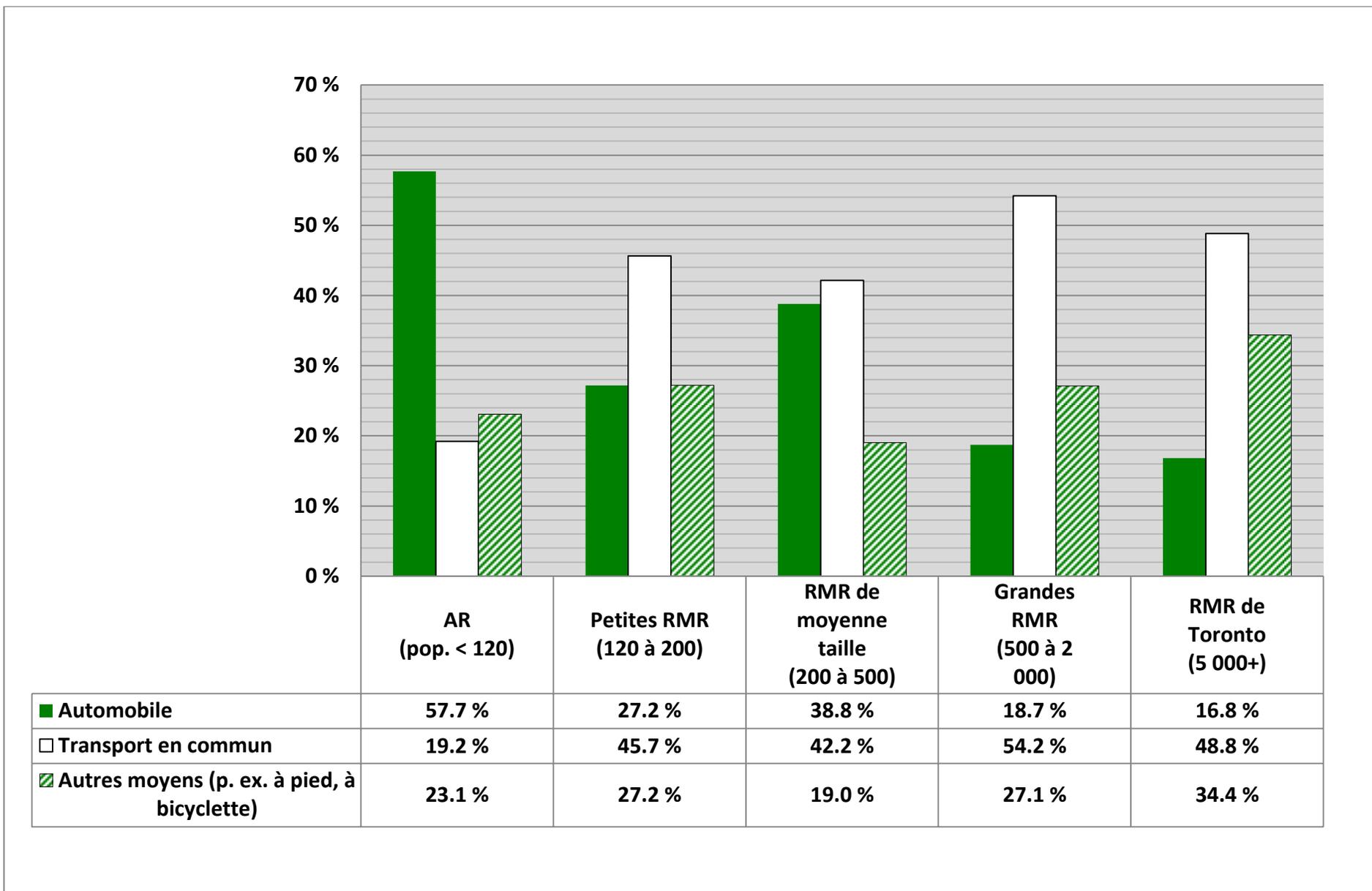
Service ou programme	Total N	Organisme d'aide aux immigrants	École	Collège communautaire ou université	Bibliothèque	Établissement privé	Autre
Évaluation et tests linguistiques	660	70.3%	18.5%	2.7%	1.4%	2.3%	4.8%
Anglais langue seconde (ALS)	615	28.1%	53.5%	8.5%	4.2%	2.0%	3.7%
Language Instruction for Newcomers to Canada (LINC)	717	45.6%	40.6%	5.4%	1.4%	2.1%	4.9%
Français langue seconde (FLS)	31	16.2%	74.2%	0.0%	3.2%	3.2%	3.2%
Cours de langue pour les immigrants au Canada (CLIC)	16	12.4%	43.8%	43.8%	0.0%	0.0%	0.0%
Formation linguistique pour le milieu de travail	173	52.0%	11.6%	24.9%	0.6%	4.6%	6.4%
Groupes de conversation	200	29.5%	12.0%	4.5%	34.0%	7.0%	13.0%

### ***Moyens de transport les plus couramment utilisés pour accéder aux programmes et services de formation linguistique***

Les trois moyens de transport les plus courants pour accéder aux programmes et services de formation linguistique étaient : le transport en commun (46,4 %), le déplacement à pied (25,9 %) et l'automobile (25,3 %). Figure 23 illustre les moyens de transport les plus couramment utilisés par région urbaine.

Figure 23 montre que le moyen de transport le plus courant emprunté par les répondants vivant dans les très petites régions urbaines pour accéder aux programmes et services de formation linguistique était l'automobile. La majorité des personnes vivant dans les petites, moyennes, et grandes régions urbaines, ainsi que la région urbaine de Toronto, ont principalement utilisé le transport en commun et d'autres moyens tels que le déplacement à bicyclette ou à pied.

**Figure 23 : Moyens de transport couramment utilisés pour accéder aux programmes et services de formation linguistique par région urbaine (%; population en milliers)**



## Quelle est la satisfaction à l'égard des programmes et services de formation linguistique?

La majorité des répondants ayant indiqué avoir utilisé des programmes et services de formation linguistique étaient satisfaits de ces programmes et services. Tableau 14 montre que les répondants étaient dans une grande mesure satisfaits du LINC (79,7 %), des services d'évaluation linguistique (78,1 %) et de la formation linguistique pour le milieu de travail (77,2 %). Dans une proportion relativement moindre, les répondants étaient satisfaits du FLS (50,0 %) mais c'était aussi le programme au sujet duquel la plus grande proportion d'utilisateurs a exprimé son mécontentement (30,0 %).

**Tableau 14 : Satisfaction à l'égard des programmes et services de formation linguistique**

Service ou programme	N	Satisfait ou très satisfait	Ni satisfait ou mécontent	Mécontent ou très mécontent
Language Instruction for Newcomers to Canada (LINC)	734	79,7 %	10,9 %	9,4 %
Évaluation et tests linguistiques	696	78,1 %	12,4 %	9,5 %
Formation linguistique pour le milieu de travail	176	77,2 %	11,4 %	11,4 %
Cours de langue pour les immigrants au Canada (CLIC)	16	75,0 %	18,8 %	6,2 %
Anglais langue seconde (ALS)	634	74,1 %	14,8 %	11,1 %
Groupes de conversation	203	69,5 %	18,7 %	11,8 %
Français langue seconde (FLS)	30	50,0 %	20,0 %	30,0 %

## ***Satisfaction à l'égard de la prestation ou de l'exécution des programmes et services de formation linguistique***

La majorité des répondants étaient satisfaits de la façon dont les programmes et services de formation linguistique ont été fournis. Notamment :

- 82,4 % étaient satisfaits du caractère accueillant du milieu dans lequel les services ont été fournis;
- 79,0 % étaient satisfaits du niveau de compréhension de leurs besoins par le personnel;
- 78,4 % étaient satisfaits de la qualité des renseignements communiqués.

Dans une proportion relativement moindre, les répondants (72,8 %) étaient satisfaits de la vitesse à laquelle il a été possible de satisfaire à leurs besoins, tandis que 13,6 % ont expressément indiqué qu'ils étaient mécontents.

## ***Tendances en matière de satisfaction à l'égard des programmes et services de formation linguistique***

Une analyse plus approfondie a révélé les différences statistiquement significatives suivantes en fonction des variables démographiques, relativement à la satisfaction à l'égard de divers programmes et services de formation linguistique.

Les répondants qui sont arrivés au Canada entre 2006 et 2010 (81,6 %) ont montré une plus grande probabilité d'exprimer

leur satisfaction à l'égard du LINC<sup>84</sup> que ceux qui sont arrivés au Canada entre 2000 et 2005 (73,0 %).

Les immigrants et les réfugiés venant de l'Afrique (96,6 %), du Sri Lanka (92,5 %) et de l'Inde (90,9 %) avaient plus tendance à exprimer leur satisfaction à l'égard du LINC que ceux d'autres régions et pays. Les immigrants et les réfugiés venant du Pakistan (58,3 %) et de la Colombie (61,0 %) avaient moins tendance<sup>85</sup>.

Ceux qui sont nés sur le continent africain (90,9 %) et en Inde (88,2 %) avaient plus tendance à indiquer leur satisfaction à l'égard des services d'évaluation et de tests linguistiques que ceux nés dans d'autres pays et régions. Les immigrants et les réfugiés venant de Colombie (62 %) ont été le moins satisfaits<sup>86</sup>. Il n'y avait aucune différence statistiquement significative dans la satisfaction entre ceux qui ont commencé à utiliser des programmes et services de formation linguistique au cours de leur première année au Canada et ceux qui l'ont fait plus tard.

Les répondants nés au Sri Lanka (84,6 %) et en Afrique (83,3 %) ont montré une plus grande probabilité d'indiquer leur satisfaction à l'égard de l'ALS que ceux nés dans d'autres pays et régions<sup>87</sup>. Les répondants nés en Chine (62,1 %) et en Colombie (64,3 %) avaient moins tendance à indiquer leur

---

<sup>84</sup> $\chi^2(2, N = 734) = 7,9, p < 0,05$

<sup>85</sup> $\chi^2(14, N = 734) = 50,0, p < 0,001$

<sup>86</sup> $\chi^2(14, N = 696) = 34,7, p < 0,01$

<sup>87</sup> $\chi^2(14, N = 634) = 30,1, p < 0,01$

satisfaction. Ceux qui sont arrivés au Canada avec un niveau d'études ne dépassant pas le secondaire (82,8 %) étaient plus susceptibles d'indiquer qu'ils étaient satisfaits de l'ALS que ceux ayant des niveaux d'études plus élevés. Les répondants possédant des diplômes d'études supérieures (63,3 %) ont le moins fréquemment indiqué leur satisfaction<sup>88</sup>.

### ***Données des groupes de discussion avec les fournisseurs de services : variations dans l'utilisation des services d'établissement en fonction du niveau d'études***

Des participants des groupes de discussion ont parlé de l'incidence éventuelle du niveau d'études sur les raisons pour lesquelles des personnes font appel à des services d'établissement. Par exemple, ils ont remarqué que les répondants ayant des niveaux d'études élevés étaient plus intéressés à l'emploi et à la formation professionnelle, et à la formation linguistique de niveau avancé, pour lesquels il existe peu de programmes et les listes d'attente sont très longues.

Parallèlement, les clients ayant des niveaux d'instruction plus faibles sont perçus comme devant faire face à des obstacles financiers ou linguistiques plus élevés en ce qui concerne l'accès aux services que les immigrants plus instruits. Par exemple, l'absence d'alphabétisation, et cela même dans la langue maternelle, a été citée comme un facteur majeur dans l'utilisation des services par les immigrants ayant des faibles niveaux d'instruction, et doit être prise en compte lorsque l'on envisage d'élaborer des matériels d'enseignement. La fourniture de certains services par le biais de la télévision et de la radio serait plus utile à ces clients que l'emploi de documents écrits.

---

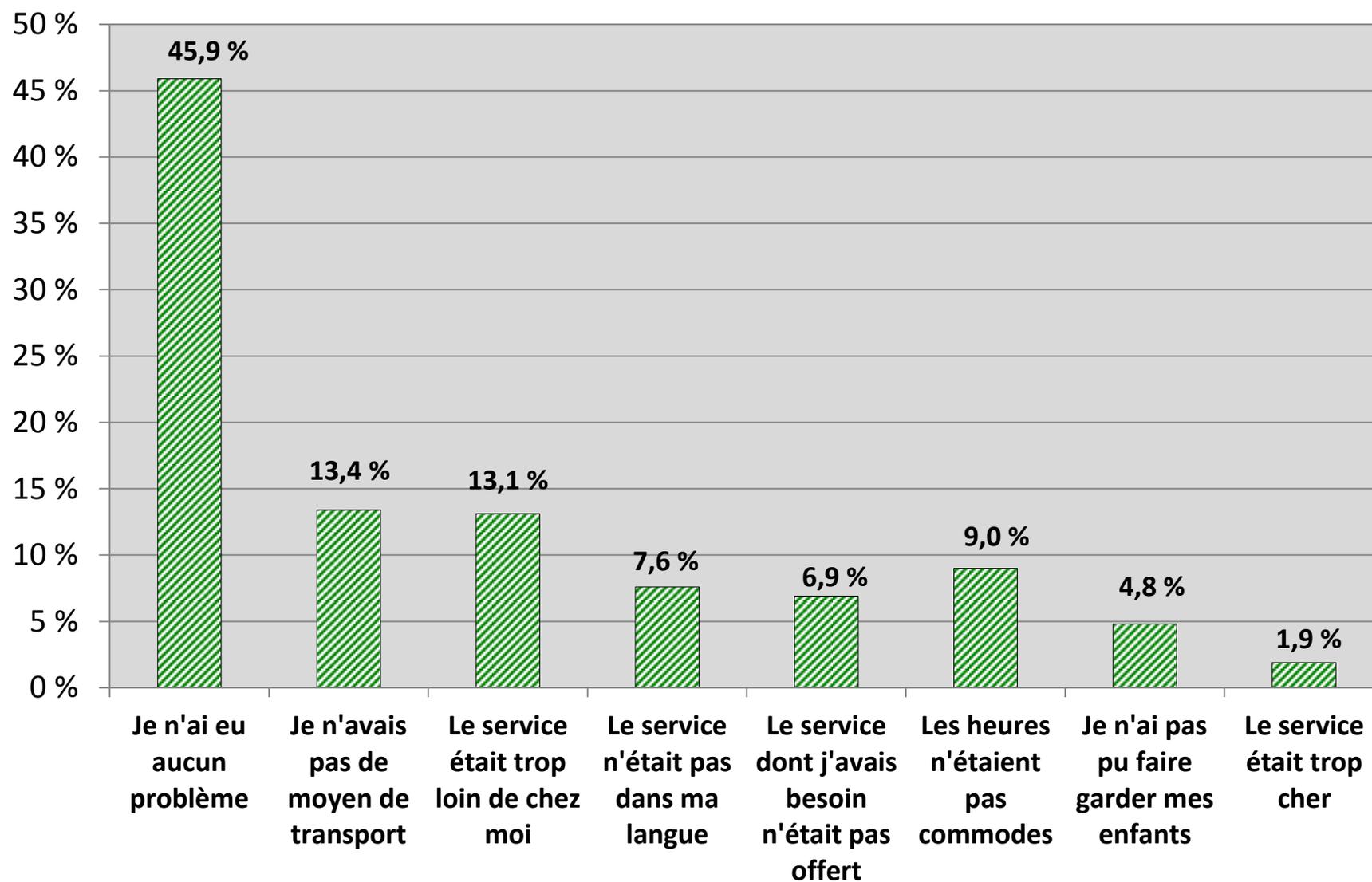
$88\chi^2(8, N = 627) = 16,2, p < 0,05$

### ***Auto-évaluation de la façon dont les programmes et services de formation linguistique ont aidé les répondants***

Lorsqu'on a demandé aux répondants comment les programmes et services de formation linguistique les avaient aidés, la vaste majorité a déclaré qu'ils leur avaient permis d'améliorer leurs compétences linguistiques (76 %). En outre, les programmes et services de formation linguistique ont aidé les répondants de diverses autres façons : se faire des amis (51 %), se préparer pour des études ou une formation ultérieure (41,2 %), communiquer avec la famille et les amis (33,8 %) et trouver un emploi (24 %).

### **Quelles sont les difficultés d'accès aux programmes et services de formation linguistique?**

Tout comme avec les programmes et services d'emploi et de formation professionnelle, la difficulté la plus courante indiquée en ce qui concerne l'accès aux programmes et services de formation linguistique était le manque de moyen de transport (13,4 %), suivie de l'éloignement des services par rapport à leur domicile (13,1 %) et des heures malcommodes (9 %). Un peu moins de la moitié des répondants (45,9 %) ont indiqué n'avoir éprouvé aucun problème. Figure 24 illustre les difficultés que les participants ont rencontrées pour accéder à ces programmes et services.

**Figure 24 : Difficultés d'accès aux programmes et services de formation linguistique (%)**

Les répondants ayant indiqué que le manque de transport constituait un problème pour accéder aux programmes et services de formation linguistique avaient une plus grande tendance à être des immigrants de la catégorie des indépendants ou des immigrants nés au Pakistan ou en Chine. Les immigrants de la catégorie des indépendants (18,1 %) ont indiqué dans une plus grande proportion que les immigrants de la catégorie de la famille (12,0 %), les étudiants internationaux (14,3 %), les réfugiés (14,2 %) et les demandeurs d'asile (11,5 %) que le transport constituait une difficulté<sup>89</sup>. De même, dans une plus grande proportion, les répondants nés au Pakistan (31,3 %) et en Chine (21,4 %) ont indiqué que le manque de transport constituait une difficulté pour accéder aux programmes et services de formation linguistique comparativement à ceux nés dans d'autres pays et régions. Les répondants nés au Sri Lanka (4,4 %) avaient moins tendance à indiquer que le transport était un problème<sup>90</sup>.

Les répondants ayant indiqué que les programmes et services de formation linguistique étaient trop loin de chez eux avaient une plus grande probabilité d'être des immigrants et des réfugiés vivant dans les régions urbaines de grande et de moyenne taille, des immigrants de la catégorie des indépendants, des immigrants nés en Chine ou des immigrants arrivés au Canada avec un diplôme d'études supérieures. Ceux qui vivaient dans les grandes régions urbaines (19,7 %) étaient

---

<sup>89</sup>  $\chi^2(4, N = 1242) = 10,7, p < 0,05$

<sup>90</sup>  $\chi^2(3, N = 780) = 25,8, p < 0,001$

plus susceptibles d'indiquer que la distance était un problème, suivis des personnes vivant dans les régions urbaines de moyenne taille (14,4 %) et la région urbaine de Toronto (12,6 %). Les répondants vivant dans les très petites régions urbaines (4,5 %) et les petites régions urbaines (6,3 %) avaient moins tendance à indiquer que la distance aux programmes et services de formation linguistique constituait un problème<sup>91</sup>.

En outre, les immigrants de la catégorie des indépendants (17,7 %) ont montré une plus grande probabilité d'avoir indiqué que les programmes et services de formation linguistique étaient trop loin de chez eux que les immigrants de la catégorie de la famille (10,8 %), les demandeurs d'asile (12,4 %), les réfugiés (12,6 %) et les étudiants internationaux (14,3 %)<sup>92</sup>. En outre les répondants nés en Chine (21,4 %) avaient plus tendance à indiquer que les services étaient trop loin de chez eux; ceux nés sur le continent africain ont le moins fréquemment identifié la distance comme une difficulté<sup>93</sup>. De même, plus d'immigrants et de réfugiés arrivés au Canada avec un diplôme d'études supérieures (16,9 %) ont indiqué que les programmes et services de formation linguistique étaient trop loin de chez eux comparativement aux autres immigrants et réfugiés. Les immigrants et réfugiés arrivés au Canada avec un niveau d'études ne dépassant pas le secondaire (8,5 %) avaient

---

<sup>91</sup>  $\chi^2(4, N = 1344) = 16,0, p < 0,01$

<sup>92</sup>  $\chi^2(4, N = 1242) = 9,8, p < 0,05$

<sup>93</sup>  $\chi^2(6, N = 780) = 15,3, p < 0,05$

le moins tendance à indiquer que les programmes et services de formation linguistique étaient trop loin de chez eux<sup>94</sup>.

Les répondants qui ont indiqué que les heures des programmes et services de formation linguistique n'étaient pas commodes ont surtout été des immigrants de la catégorie des indépendants, des immigrants venant de Chine, ou des immigrants arrivés au Canada avec un diplôme de baccalauréat ou un diplôme d'études supérieures. Les immigrants de la catégorie des indépendants (13,6 %) étaient plus susceptibles d'indiquer que les heures des programmes et services de formation linguistique n'étaient pas commodes<sup>95</sup> que les réfugiés (8,7 %), les immigrants de la catégorie de la famille (6,6 %), les demandeurs d'asile (6,2 %) et les étudiants internationaux (0 %). En outre, les immigrants venant de Chine (16,7 %) avaient plus tendance à mentionner que les heures n'étaient pas commodes tandis que ceux venant du Sri Lanka (4,4 %) ont le moins fréquemment identifié cette question comme constituant un problème<sup>96</sup>.

En outre, les immigrants et les réfugiés arrivés au Canada avec un diplôme de baccalauréat (11,7 %) ou un diplôme d'études supérieures (11,6 %) étaient plus susceptibles que ceux arrivés avec d'autres niveaux d'études d'indiquer que les heures des programmes et services de formation linguistique n'étaient pas commodes pour eux. Les immigrants et les réfugiés arrivés avec

---

<sup>94</sup>  $\chi^2(4, N = 1368) = 10,5, p < 0,05$

<sup>95</sup>  $\chi^2(4, N = 1242) = 17,5, p < 0,01$

<sup>96</sup>  $\chi^2(6, N = 780) = 17,9, p < 0,01$

un diplôme d'école de métier ou de collège (5,0 %) avaient moins tendance à identifier des heures malcommodes comme étant un problème pour accéder à ces services<sup>97</sup>.

Les immigrants de la catégorie des indépendants (10 %) ont montré une plus grande probabilité d'indiquer que les organismes n'offraient pas les services dont ils avaient besoin que les immigrants de la catégorie de la famille (4,8 %), les réfugiés (6,3 %), les demandeurs d'asile (6,8 %) et les étudiants internationaux (7,1 %)<sup>98</sup>. Par ailleurs, les réfugiés étaient plus susceptibles que les autres immigrants de signaler que les services n'étaient pas disponibles dans leur langue : 14,2 % des réfugiés ont mentionné ce problème comparativement à 9,6 % des demandeurs d'asile, 7,1 % des étudiants internationaux, 6,6 % des immigrants de la catégorie des indépendants et 5,6 % des immigrants de la catégorie de la famille<sup>99</sup>.

## **Services généraux d'établissement et d'intégration**

### **Quelles sont les difficultés générales d'établissement et d'intégration éprouvées par les répondants?**

#### ***Relations sociales***

En tout, plus d'un quart des répondants (26,5 %) ont indiqué se sentir isolés. Des analyses plus approfondies ont révélé des différences statistiquement significatives suivant la période d'arrivée au Canada, la région urbaine, l'âge et le niveau

<sup>97</sup>  $\chi^2(4, N = 1368) = 12,1, p < 0,05$

<sup>98</sup>  $\chi^2(4, N = 1242) = 9,7, p < 0,05$

<sup>99</sup>  $\chi^2(4, N = 1242) = 12,5, p < 0,05$

d’instruction des répondants qui ont indiqué se sentir isolés lorsqu’ils sont venus s’établir dans leur ville actuelle. Il n’y avait aucune différence statistiquement significative suivant la catégorie d’immigration ou le pays ou la région de naissance, et les différences dépendantes du sexe ne se sont révélées que lorsque l’âge a été pris en compte.

Les répondants arrivés au Canada entre 2000 et 2005 (31,9 %) ont montré une plus grande probabilité d’indiquer se sentir isolés après leur arrivée que ceux qui sont arrivés entre 2006 et 2010 (24,1 %) <sup>100</sup>. De même, les répondants vivant dans les grandes régions urbaines (32,6 %) avaient plus tendance à déclarer se sentir isolés, suivis de ceux vivant dans les petites régions urbaines (31,1 %) et la région urbaine de Toronto (27,0 %) <sup>101</sup>. Les répondants vivant dans les très petites régions urbaines (20,6 %) et les régions urbaines de moyenne taille (22,1 %) avaient moins tendance à indiquer se sentir isolés.

Les répondants les plus âgés étaient plus susceptibles d’indiquer que les jeunes que se sentir isolés était pour eux une difficulté : 28,9 % des répondants âgés de 40 à 49 ans ont indiqué se sentir isolés, de même que 27,8 % des répondants âgés de 50 ans et plus, et 27,1 % de ceux âgés de 30 à 39 ans. Les répondants de moins de 30 ans (20,5 %) avaient le moins tendance à indiquer se sentir isolés <sup>102</sup>. Une plus grande proportion de femmes âgées de 30 à 39 ans (40,2 %) ont

---

<sup>100</sup>  $\chi^2 (1, N = 2530) = 17,3, p < 0,001$

<sup>101</sup>  $\chi^2 (4, N = 2442) = 16,6, p < 0,01$

<sup>102</sup>  $\chi^2 (3, N = 2509) = 10,7, p < 0,05$

indiqué se sentir isolées comparativement aux hommes du même groupe d'âge (28,4 %) <sup>103</sup>. Cette différence a été principalement observée parmi les femmes mariées ou vivant en union de fait : les femmes âgées de 30 à 39 ans mariées ou vivant en union de fait (44,1 %) avaient plus tendance à indiquer se sentir isolées (28,2 %) <sup>104</sup>. Il n'y avait aucune différence suivant le sexe chez les célibataires, les divorcés, les séparés et les veufs. La distribution des répondants qui ont indiqué se sentir isolés par âge et sexe est présentée dans la Figure 25.

Parmi les répondants âgés de 40 à 49 ans, les hommes mariés ou vivant en union de fait (43,6 %) ont montré une plus grande tendance à indiquer se sentir isolés que les femmes de la même catégorie (33,4 %) <sup>105</sup>. Ces différences étaient inversées chez les célibataires, les divorcés, les séparés et les veufs : dans ce groupe, les femmes (34,4 %) avaient plus tendance à indiquer se sentir isolées que les hommes (11,3 %) <sup>106</sup>.

---

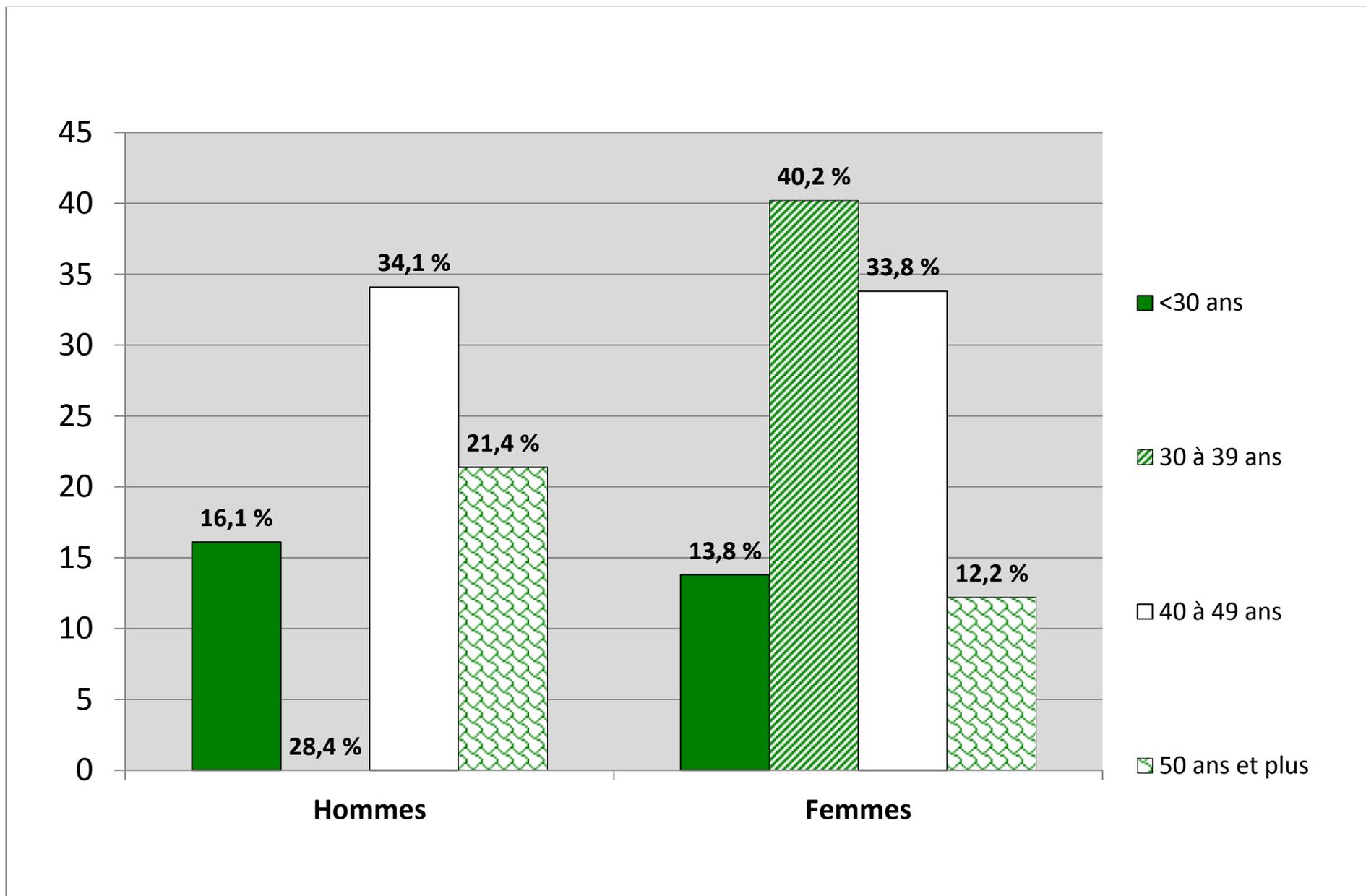
<sup>103</sup>  $\chi^2 (3, N = 664) = 11,3, p < 0,01$

<sup>104</sup>  $\chi^2 (3, N = 469) = 18,4, p < 0,001$

<sup>105</sup>  $\chi^2 (3, N = 193) = 15,6, p < 0,001$

<sup>106</sup>  $\chi^2 (3, N = 972) = 36,1, p < 0,001$

Figure 25 : Distribution des répondants ayant indiqué se sentir isolés par sexe et âge (%)



Les répondants arrivés au Canada avec des niveaux d'instruction élevés étaient plus susceptibles d'indiquer se sentir isolés que ceux ayant des niveaux d'instruction faibles. Ceux qui sont arrivés avec un diplôme dans une profession réglementée (31,5 %), un diplôme d'études supérieures (31,0 %) ou un diplôme de baccalauréat (28,0 %) ont plus fréquemment indiqué se sentir isolés que ceux ayant fait des études n'ayant pas dépassé le secondaire (20,1 %) ou un diplôme d'école de métier ou de collège (24,1 %)<sup>107</sup>.

### **Logement**

Près d'un quart des répondants de l'enquête Making Ontario Home (23,4 %) ont mentionné avoir éprouvé des difficultés à trouver un logement lorsqu'ils se sont établis dans leur ville actuelle. Les résultats de l'enquête ont en outre révélé des différences statistiquement significatives suivant la période d'arrivée au Canada, la région urbaine et le sexe parmi les répondants ayant éprouvé des difficultés à trouver un logement lorsqu'ils se sont établis dans leur ville actuelle. Il y avait aussi des différences significatives suivant l'âge, la catégorie d'immigration et le pays ou la région de naissance. Par contre, il n'y avait aucune différence statistiquement significative suivant le niveau d'instruction avant l'arrivée.

Les répondants arrivés au Canada entre 2000 et 2005 (26,0 %) ont montré une plus grande probabilité d'indiquer qu'ils

---

<sup>107</sup>  $\chi^2 (4, N = 2494) = 22,4, p < 0,001$

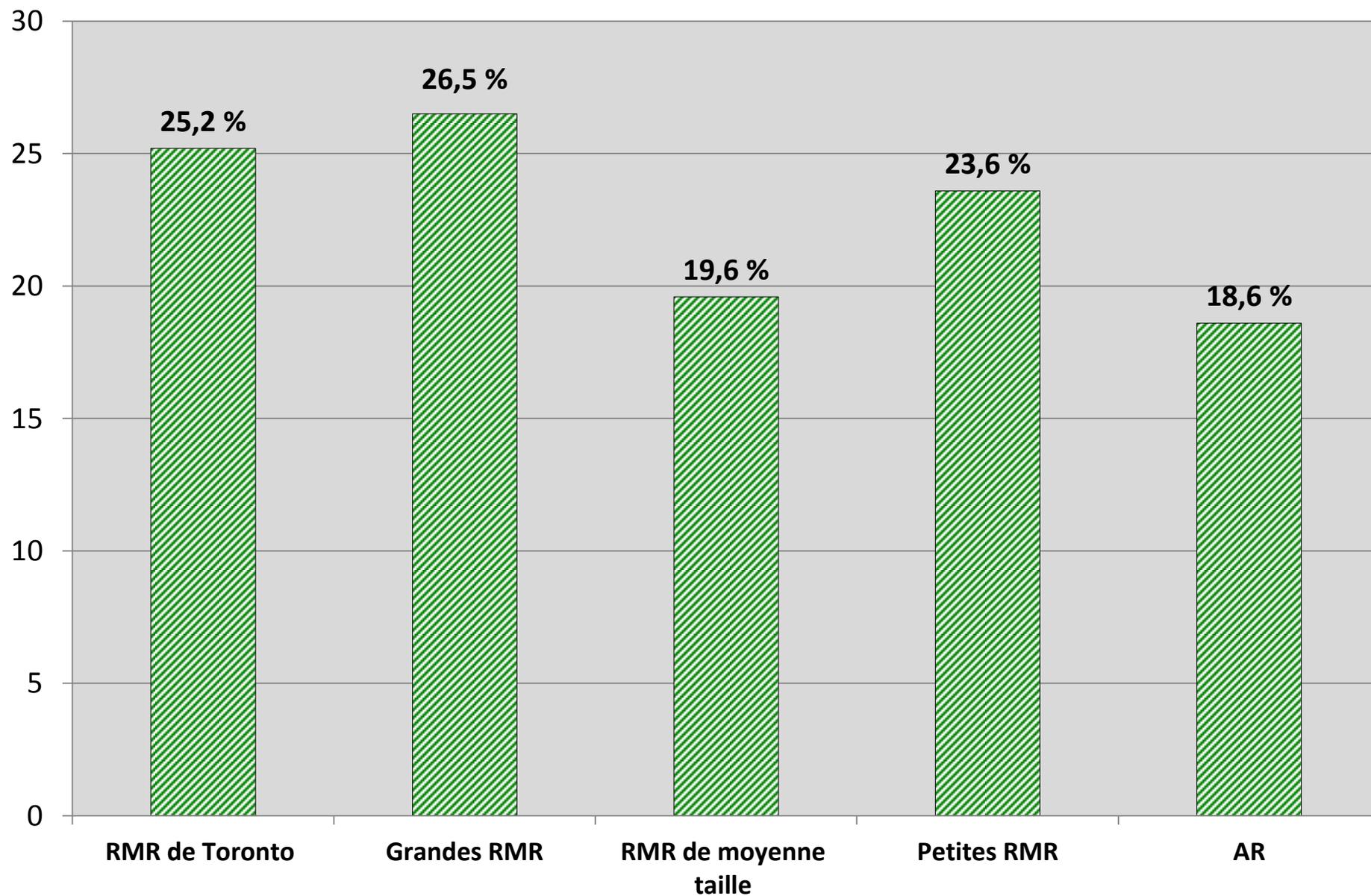
avaient éprouvé des difficultés à trouver un logement lorsqu'ils sont arrivés pour s'établir dans leur ville actuelle<sup>108</sup> que ceux qui étaient arrivés entre 2006 et 2010 (22,2 %). En outre, ceux qui vivaient dans les grandes régions urbaines (26,5 %), la région urbaine de Toronto (25,2 %) et les petites régions urbaines (23,6 %) avaient plus tendance à éprouver ce problème que ceux vivant dans les très petites régions urbaines (18,6 %) et les régions urbaines de moyenne taille (19,6 %)<sup>109</sup>.

Les immigrants et les réfugiés vivant dans les grandes régions urbaines ont quelque peu plus fréquemment éprouvé des difficultés à se loger comparativement à ceux vivant dans les petites régions urbaines. La distribution des répondants ayant indiqué avoir eu des difficultés à trouver un logement est présentée dans le graphique suivant.

---

<sup>108</sup> $\chi^2 (1, N = 2530) = 4,4, p < 0,05$

<sup>109</sup> $\chi^2 (4, N = 2442) = 9,6, p < 0,05$

**Figure 26 : Distribution des répondants ayant éprouvé des difficultés à trouver un logement par région urbaine (%)**

Dans l'ensemble, les hommes (26,0 %) étaient plus susceptibles que les femmes (22,1 %) d'éprouver des difficultés à se loger<sup>110</sup>. Les répondants qui étaient célibataires, séparés, divorcés ou veufs (28,0 %) ont aussi montré une plus grande probabilité d'éprouver des difficultés à se loger<sup>111</sup> que ceux qui étaient mariés ou vivaient en union de fait (21,9 %). Il n'y avait pas de différence en matière de sexe dans le nombre de personnes éprouvant des difficultés à se loger parmi ceux qui étaient célibataires, séparés, divorcés ou veufs. Parmi ceux qui étaient mariés ou vivaient en union de fait, toutefois, les hommes (25,2 %) avaient plus tendance que les femmes (20,3 %) à éprouver des difficultés à se loger<sup>112</sup>.

Les immigrants et les réfugiés âgés de 40 à 49 ans (26,3 %) étaient plus susceptibles d'indiquer éprouver des difficultés à se loger que ceux faisant partie des autres groupes d'âge<sup>113</sup>. Ils étaient suivis des répondants âgés de 30 à 39 ans (24,5 %) et de moins de 30 ans (21,5 %). Les répondants âgés de 50 ans et plus (17,3 %) avaient le moins tendance à mentionner ce problème. Les immigrants et réfugiés des deux sexes âgés entre 30 et 49 ans ont montré une plus grande probabilité que ceux des autres groupes d'âge d'indiquer avoir éprouvé des difficultés à se loger lorsqu'ils sont arrivés pour s'établir dans leur ville actuelle. Les femmes de ce groupe d'âge (75,8 %) ont indiqué avoir éprouvé ce problème dans une proportion légèrement

---

<sup>110</sup> $\chi^2$  (1, N = 2512) = 4,7, p<0,05

<sup>111</sup> $\chi^2$  (1, N = 2511) = 9,4, p<0,01

<sup>112</sup> $\chi^2$  (1, N = 1903) = 5,8, p<0,05

<sup>113</sup> $\chi^2$  (3, N = 2509) = 13,6, p<0,01

supérieure à celle des hommes (66,6 %). Figure 27 représente la distribution des répondants ayant indiqué éprouver des difficultés à trouver un logement par sexe et âge.

Figure 27 indique en outre que les hommes (17,7 %) âgés de 50 ans et plus avaient plus fréquemment des difficultés à trouver un logement que leurs homologues féminins (8,3 %).

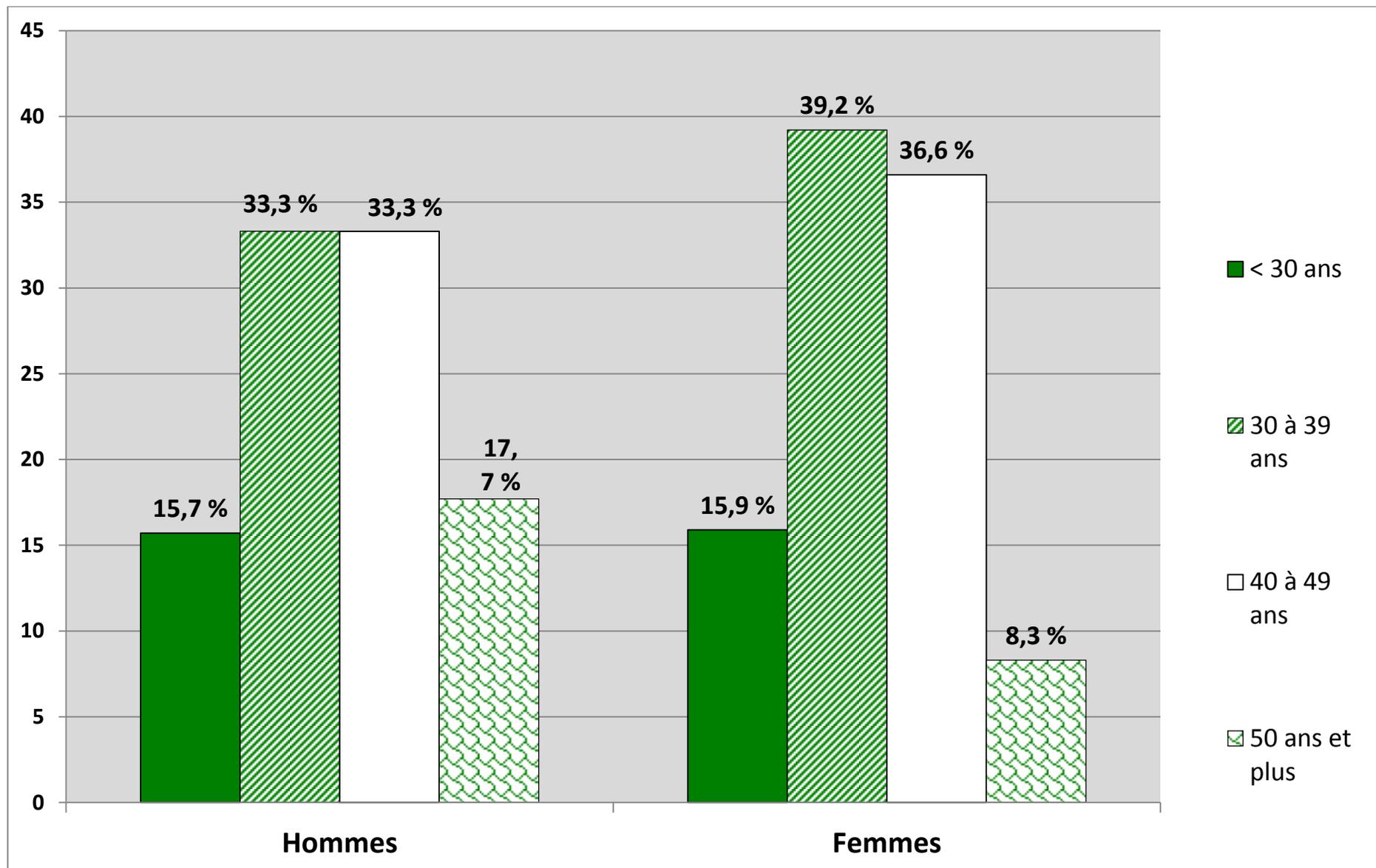
Les réfugiés (33,2 %), les demandeurs d'asile (29,3 %) et les immigrants de la catégorie des indépendants (26,8 %) étaient plus susceptibles à indiquer éprouver des difficultés à trouver un logement que les étudiants internationaux (20,3 %) et les immigrants de la catégorie de la famille (16,8 %) <sup>114</sup>. En outre, les répondants nés en Colombie (30,1 %), au Pakistan (29,9 %) et au Sri Lanka (29,2 %) avaient plus tendance à indiquer avoir éprouvé de telles difficultés que ceux nés dans d'autres pays et régions <sup>115</sup>. Ils étaient suivis des répondants nés dans la région du Moyen-Orient (26,9 %), sur le continent africain (26,7 %) et en Chine (21,5 %). Les répondants nés en Inde (18,7 %) ont montré relativement moins de probabilité d'indiquer éprouvé des difficultés à trouver un logement.

---

<sup>114</sup>  $\chi^2 (1, N = 2219) = 39,5, p < 0,001$

<sup>115</sup>  $\chi^2 (6, N = 1,433) = 12,6, p < 0,05$

Figure 27 : Distribution des répondants ayant éprouvé des difficultés à trouver un logement par sexe et âge (%)



## Quels sont les services généraux d'établissement et d'intégration que les immigrants utilisent?

Un total de 972 répondants ont fourni des renseignements sur leur utilisation des services généraux d'établissement et d'intégration. Figure 28 représente la distribution de l'utilisation par les répondants des divers types de services généraux d'établissement et d'intégration.

La consultation et le counseling d'un conseiller en établissement ont été le service le plus utilisé par les répondants (60,7 %), suivi de l'aide générale à l'établissement (58,3 %). Le programme qui a été utilisé par la plus petite proportion de répondants a été celui des groupes de soutien (12,6 %).

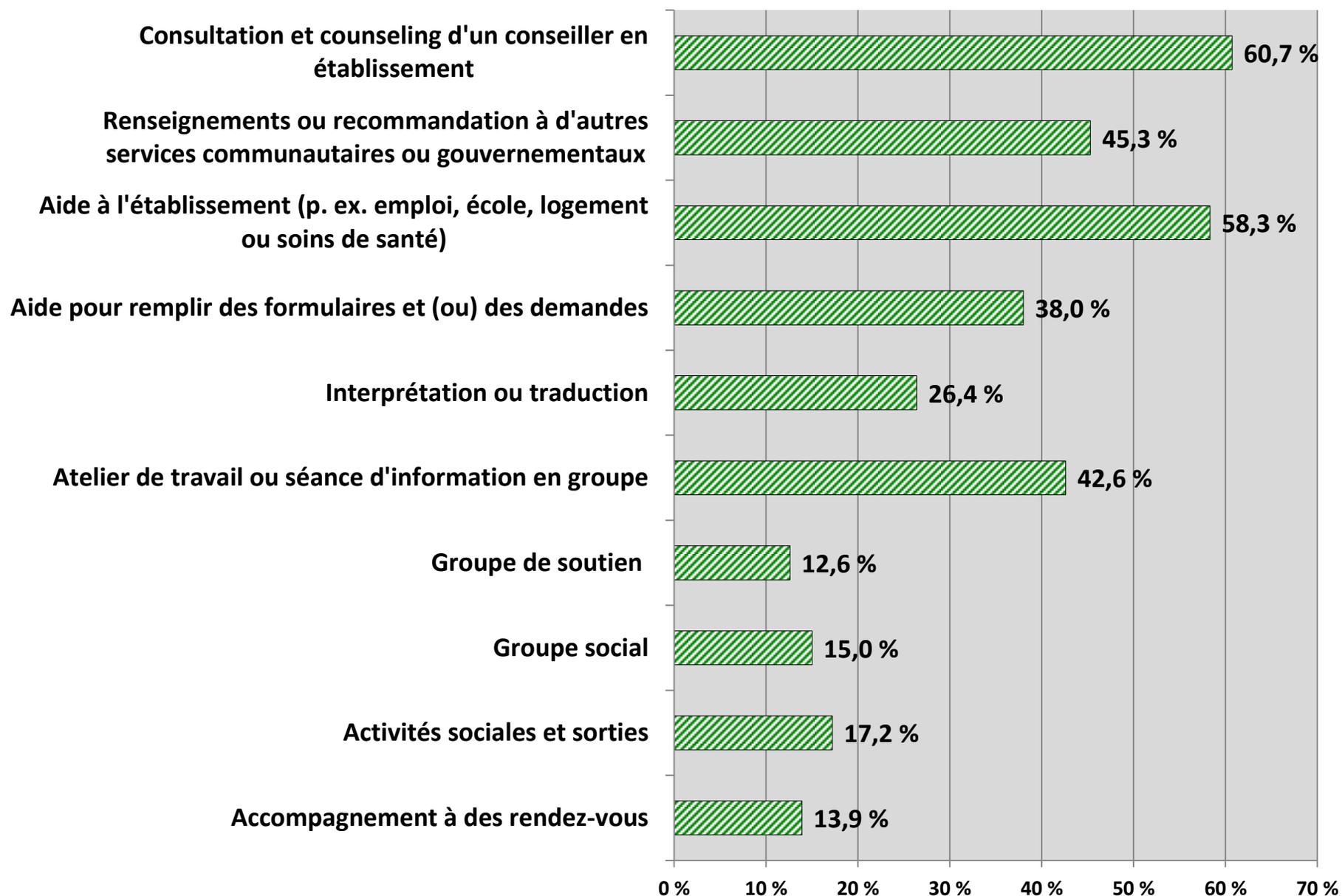
Bien qu'une analyse plus approfondie n'ait révélé aucune différence statistiquement significative dans

l'utilisation des services généraux d'établissement et d'intégration suivant le sexe, la période d'arrivée au Canada, le niveau d'instruction avant l'arrivée ou la région urbaine, il a été constaté des différences significatives suivant l'âge, la catégorie d'immigrant et le pays ou la région de naissance.

### Répondants LGBT

Les services généraux d'établissement les plus fréquemment utilisés étaient :

- consultation et counseling (68,8 %);
- aide pour les besoins en matière d'établissement (62,5 %);
- atelier de travail et séance d'information en groupe (37,5 %); et
- renseignements et recommandation (35,4 %).

**Figure 28 : Utilisation des services généraux d'établissement et d'intégration (%)**

Les immigrants et réfugiés plus âgés étaient plus susceptibles

### Répondants francophones

Les services généraux d'établissement les plus fréquemment utilisés étaient :

- aide pour les besoins en matière d'établissement (55,3 %);
- consultation et counseling (48,9 %);
- renseignements et recommandation (40,4 %); et
- atelier de travail et séance d'information en groupe (40,4 %).

que les jeunes de déclarer utiliser des services généraux d'établissement et d'intégration : les répondants de 40 à 49 ans (42,8 %) avaient le plus de tendance à utiliser ces services, suivis de ceux de 30 à 39 ans (38,9 %) et de 50 ans et plus (37,6 %) respectivement. Ceux de moins de 30 ans (31,1 %) avaient le moins de tendance à utiliser ces services généraux d'établissement et d'intégration<sup>116</sup>.

Parmi les femmes, celles âgées de 30 à 39 ans (40,2 %) ont montré la plus grande probabilité d'utiliser des services généraux d'établissement et d'intégration, tandis que les hommes âgés de 40 à 49 ans (36,4 %) ont montré plus de probabilité d'utiliser ces services que les autres hommes. La distribution des utilisateurs des services généraux d'établissement par âge et sexe est présentée dans la Figure 29.

<sup>116</sup> $\chi^2(3, N = 2509) = 16,7, p < 0,001$

### ***Données des groupes de discussion avec les fournisseurs de services : variations dans l'utilisation des services d'établissement en fonction du sexe***

Les données de l'enquête ont montré que les femmes ont plus tendance que les hommes à utiliser les services d'établissement. Les participants des groupes de discussion ont mentionné l'impact des rôles traditionnels sur l'utilisation des services et leur accès par les hommes et les femmes. Ils ont remarqué que les modes de socialisation dans de nombreuses sociétés facilitent des comportements selon lesquels ce sont les femmes qui recherchent de l'aide pour répondre aux besoins de la famille en remplissant leur rôle d'aidante et d'« administratrice de la famille », et qui sont par conséquent plus souvent motivées à rechercher des renseignements et des services. Ces rôles peuvent aussi les mettre dans des situations où elles sont plus fréquemment en contact avec des fournisseurs de services, par exemple des travailleurs en établissement dans les écoles. La souplesse des horaires de certaines femmes, qui travaillent à la maison, peut aussi leur faciliter l'accès aux services. Par ailleurs, un participant a remarqué que, pour certains groupes (p. ex. les réfugiés d'Afghanistan), les hommes sont responsables des activités dans la sphère publique et peuvent ne pas permettre aux femmes ni les encourager à s'adresser à des organismes d'aide aux immigrants tant qu'ils ne sont pas convaincus que ces services ne constituent pas une menace.

Dans le cas des hommes, des informateurs de premier plan ont fait observer qu'ils avaient tendance à chercher de l'aide au cours des six premiers mois suivant leur arrivée, particulièrement pour trouver un emploi, mais aussi pour obtenir des renseignements généraux. Toutefois, les informateurs ont constaté que ceux qui estiment que les organismes ne répondent pas à leurs attentes en matière de soutien à l'emploi ou de recherche d'emploi ont rapidement tendance à se désintéresser de ces services et à arrêter de les employer.

Figure 29 : Utilisation des services généraux d'établissement par sexe et âge (%)

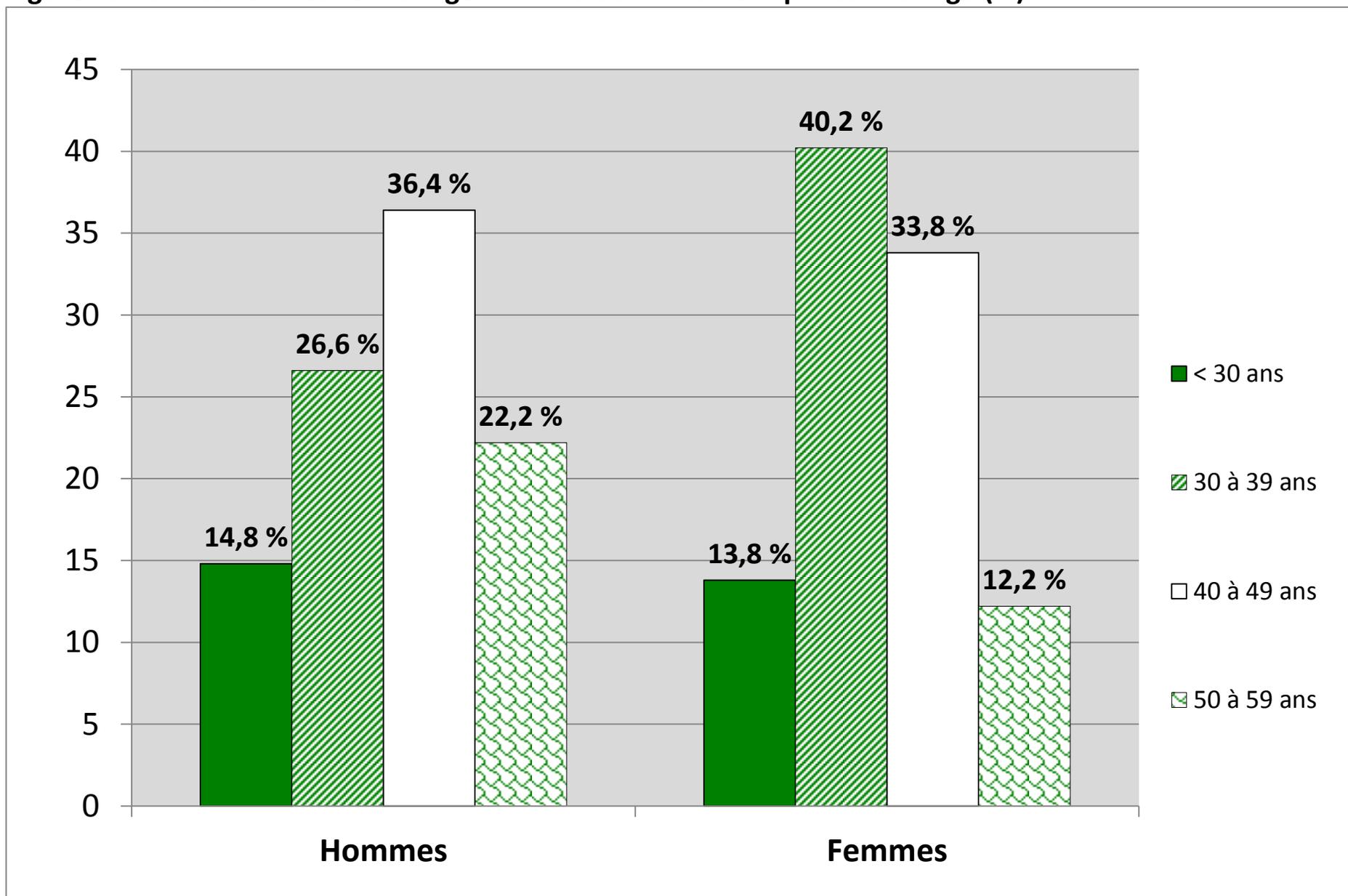


Figure 29 indique aussi que les hommes âgés de 50 ans et plus (22,2 %) avaient plus tendance que les femmes du même groupe d'âge (12,2 %) <sup>117</sup> à avoir recours à des services généraux d'établissement et d'intégration.

Les réfugiés (57,1 %), les demandeurs d'asile (53,1 %) et les immigrants de la catégorie des indépendants (43,9 %) étaient plus susceptibles d'utiliser des services généraux d'établissement et d'intégration <sup>118</sup> que les étudiants internationaux (13,5 %) et les immigrants de la catégorie de la famille (30,2 %). En outre, les répondants nés en Colombie (52,8 %) avaient la plus de tendance à utiliser ces services <sup>119</sup>. Ils étaient suivis des répondants nés au Sri Lanka (45,3 %), en Afrique (40,8 %) et en Inde (40,7 %). Les immigrants et les réfugiés nés en Chine (26 %) avaient le moins de tendance à utiliser ces services. Tableau 15 présente la distribution des utilisateurs des services généraux par pays ou région de naissance et catégorie d'immigration.

---

<sup>117</sup>  $\chi^2 (3, N = 959) = 25,0, p < 0,001$

<sup>118</sup>  $\chi^2 (4, N = 2219) = 116,1, p < 0,001$

<sup>119</sup>  $\chi^2 (7, N = 2530) = 41,9, p < 0,001$

**Tableau 15 : Utilisation des services généraux d'établissement par pays ou région de naissance et catégorie d'immigration**

<b>Pays ou région de naissance</b>	<b>Total N</b>	<b>Indépendants</b>	<b>Catégorie de la famille</b>	<b>Réfugiés</b>	<b>Étudiants</b>	<b>Demandeurs d'asile</b>
<b>Chine</b>	<b>65</b>	75,4 %	21,5 %	0,0 %	3,1 %	0,0 %
<b>Inde</b>	<b>96</b>	62,5 %	31,3 %	2,1 %	4,1 %	0,0 %
<b>Colombie</b>	<b>99</b>	13,1 %	10,1 %	19,2 %	0,0 %	57,6 %
<b>Sri Lanka</b>	<b>48</b>	18,8 %	33,3 %	29,2 %	0,0 %	18,8 %
<b>Pakistan</b>	<b>32</b>	53,1 %	34,4 %	3,1 %	0,0 %	9,4 %
<b>Afrique</b>	<b>90</b>	39,0 %	23,3 %	13,3 %	3,3 %	21,1 %
<b>Moyen-Orient</b>	<b>93</b>	61,3 %	19,3 %	15,1 %	1,1 %	3,2 %

## ***Moment où les répondants ont commencé à utiliser des services généraux d'établissement et d'intégration***

La majorité des répondants qui ont utilisé des services généraux d'établissement et d'intégration l'ont fait au cours de l'année qui a suivi leur arrivée (68,9 %), tandis que 17,1 % des répondants ont indiqué avoir utilisé ces services un à trois ans après leur arrivée, 6,3 % trois ans ou plus après leur arrivée au Canada, et 38,7 % ont continué d'utiliser des services généraux d'établissement et d'intégration suivant leurs besoins.

### **Répondants francophones**

La majorité (80,9 %) a accédé à des services généraux d'établissement et d'intégration au cours de l'année qui a suivi leur arrivée au Canada.

Les 19,1 % restants y ont eu recours après un an.

Bien qu'une analyse plus approfondie n'ait révélé aucune

### **Répondants LGBT**

La majorité (60,4 %) a accédé à des services généraux d'établissement et d'intégration au cours de l'année qui a suivi leur arrivée au Canada.

Les 39,6 % restants y ont eu recours après un an.

différence statistiquement significative suivant l'âge, le sexe, le niveau d'instruction avant l'arrivée, le pays ou la région de naissance, des différences ont été constatées suivant la période d'arrivée au Canada, la région urbaine et la catégorie d'immigration.

Les répondants qui sont arrivés au Canada entre 2006 et 2010 (73,4 %) ont montré plus de probabilité d'utiliser des services généraux d'établissement et d'intégration au cours de l'année qui a suivi leur arrivée<sup>120</sup> que ceux qui sont arrivés au Canada entre 2000 et 2005 (65,1 %).

<sup>120</sup> $\chi^2 (1, N = 943) = 6,8, p < 0,01$

En outre, les répondants vivant dans les grandes régions urbaines (78,3 %) étaient le plus susceptibles d'utiliser les services généraux d'établissement et d'intégration au cours de l'année qui a suivi leur arrivée, suivis des répondants vivant dans la région urbaine de Toronto (72,7 %), les petites régions urbaines (71,7 %) et les régions urbaines de moyenne taille

### ***Données des groupes de discussion avec les fournisseurs de services : variations dans l'utilisation des services d'établissement en fonction de la période d'arrivée***

Les participants des groupes de discussion ont expliqué que selon leur expérience, le besoin de services d'établissement est généralement le plus élevé au cours de la première année après l'arrivée. Toutefois, les immigrants ne connaissent pas nécessairement la disponibilité de ces services assez rapidement pour les utiliser (c.-à-d. avant qu'ils deviennent des citoyens et cessent d'avoir droit à des services d'établissement financés par le gouvernement fédéral, tels que le LINC). Le besoin de ces services ne se termine pas lorsqu'ils deviennent citoyens. On estime que des prises de contact dans les écoles, les bibliothèques et les centres commerciaux ainsi que des investissements dans la publicité ont permis de rejoindre un plus grand nombre de nouveaux arrivants.

Les participants ont aussi noté que le plus long leurs clients vivaient au Canada, souvent le plus complexes leurs besoins en matière d'établissement et d'intégration. Par exemple, au début, les clients avaient besoin de savoir comment trouver un emploi et un logement abordable; par la suite, ils avaient besoin d'apprendre comment négocier leur salaire et obtenir que le propriétaire de leur appartement fasse des réparations. Ils avaient alors besoin d'avocats ou de psychologues et non plus de travailleurs généraux en établissement. Les participants ont donné à entendre que cette réalité, ainsi que le fait que de nombreuses attentes des clients des organismes dépassent le mandat de ceux-ci, signifie que quand des organismes d'aide aux immigrants ne sont plus capables de répondre à leurs besoins, les clients deviennent frustrés. Ils sont envoyés d'un organisme à un autre puis finissent par abandonner, soit parce qu'ils sont devenus autonomes ou ont perdu leur foi dans le système.

(65,9 %) <sup>121</sup>. Les immigrants et les réfugiés vivant dans les très petites régions urbaines avaient moins tendance à utiliser ces services au cours de l'année qui a suivi leur arrivée au Canada (51,4 %). De même, les immigrants de la catégorie des indépendants (75,6 %) et les demandeurs d'asile (75,6 %) étaient les plus susceptibles d'utiliser au cours de l'année qui a suivi leur arrivée, suivis des immigrants de la catégorie de la famille (69,4 %) et des réfugiés (68,9 %). Ceux qui sont arrivés en tant qu'étudiants internationaux (17,6 %) avaient le moins de tendance à utiliser des services généraux d'établissement et d'intégration au cours de l'année qui a suivi leur arrivée <sup>122</sup>.

### ***Lieux d'accès aux services généraux d'établissement et d'intégration***<sup>123</sup>

La vaste majorité des répondants ont indiqué avoir accédé aux services généraux d'établissement et d'intégration (y compris la consultation en établissement, les renseignements ou les recommandations, le logement, les études, le remplissage des formulaires et des demandes, etc.) en s'adressant à un organisme d'aide aux immigrants. Dans une moins grande mesure, les répondants ont indiqué être passé par des écoles, des bibliothèques et d'autres lieux pour

#### **Répondants francophones**

Les répondants ont principalement accédé aux services généraux d'établissement et d'intégration en s'adressant à des organismes d'aide aux immigrants (23,4 % à 38,3 %) et, dans une moins grande mesure, en passant par des écoles et d'autres organisations (2,1 % à 10,3 %).

<sup>121</sup> $\chi^2(4, N = 920) = 13,2, p < 0,01$

<sup>122</sup> $\chi^2(4, N = 853) = 29,4, p < 0,001$

<sup>123</sup>La gamme complète des services généraux d'établissement et d'intégration offerts peut dépendre du lieu.

Par exemple, les écoles et les bibliothèques n'offrent pas, dans bien des cas, la gamme complète des services.

accéder aux services généraux d'établissement et d'intégration. Le tableau ci-dessus indique les principaux endroits où les répondants ont obtenu des services.

**Tableau 16 : Lieux d'accès des répondants aux services généraux d'établissement et d'intégration**

Service ou programme	Total N	Organisme d'aide aux immigrants	École	Bibliothèque	Autre
Consultation et counseling par un conseiller en établissement	554	83,0 %	8,5 %	3,3 %	5,2 %
Aide pour les besoins en matière d'établissement tels que la recherche d'un emploi, d'une école, d'un logement ou de services de santé	533	77,3 %	11,4 %	3,4 %	7,9 %
Renseignements ou recommandation à d'autres services communautaires ou gouvernementaux	416	74,8 %	7,7 %	7,2 %	10,3 %
Atelier ou séance d'information en groupe	398	76,9 %	8,5 %	3,3 %	11,3 %
Aide pour remplir des formulaires et (ou) des demandes	351	77,8 %	10,5 %	1,7 %	10,0 %
Interprétation ou traduction	239	73,6 %	9,2 %	2,1 %	15,1 %
Activités sociales ou sorties	158	64,6 %	15,8 %	7,6 %	12,0 %
Groupe social	136	58,1 %	6,6 %	6,6 %	28,7 %
Groupe de soutien	115	69,6 %	7,8 %	1,7 %	20,9 %
Accompagnateur pour les rendez-vous	128	68,0 %	7,0 %	3,1 %	21,9 %
Autre	55	58,2 %	10,9 %	1,8 %	29,1 %

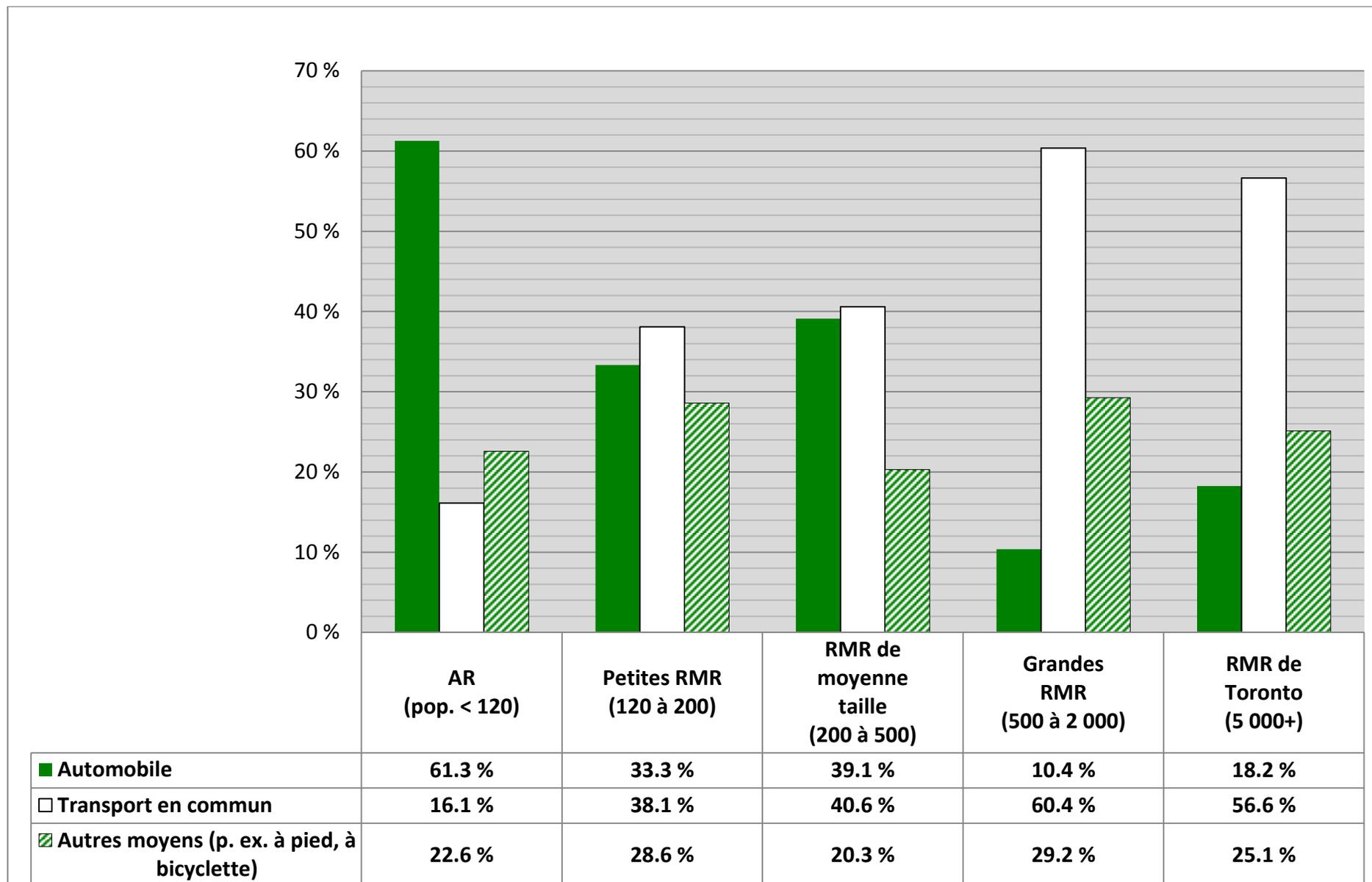
**Répondants LGBT**

Les répondants ont principalement accédé à ces services en s'adressant à des organismes d'aide aux immigrants (27,1 % à 56,3 %) et, dans une moins grande mesure, en passant par des écoles et d'autres organisations (2,1 à 8,3 %).

***Moyens de transport les plus couramment utilisés pour accéder aux services généraux d'établissement et d'intégration***

Les trois modes de transport les plus couramment utilisés pour accéder aux services généraux d'établissement et d'intégration étaient : transport en commun (49,9 %), automobile (25,3 %) et déplacement à pied (21,7 %). Figure 30 montre que le mode de transport le plus couramment employé par les répondants vivant dans les très petites régions urbaines était l'automobile. Ceux qui vivaient dans les grandes régions urbaines et dans la région urbaine de Toronto ont principalement emprunté les transports en commun, tandis que ceux qui vivaient dans les régions urbaines de moyenne taille et les petites régions urbaines ont pratiquement utilisé dans des proportions égales l'automobile et les transports en commun.

**Figure 30 : Modes de transport les plus couramment utilisés pour accéder aux services généraux d'établissement et d'intégration par région urbaine (%; population en milliers)**



## **Quelle est la satisfaction à l'égard des services généraux d'établissement et d'intégration?**

Les répondants ayant indiqué avoir utilisé des services généraux d'établissement et d'intégration étaient en général hautement satisfaits des services reçus. Tableau 17 montre que, dans une plus grande proportion, les répondants ont indiqué être satisfaits de l'aide reçue pour remplir des formulaires (84,4 %) et participer à des groupes de soutien (83,6 %). Une moins grande proportion de répondants ont indiqué être satisfaits de l'aide pour les besoins en matière d'établissement (p. ex. recherche d'un emploi, d'écoles, d'un logement ou de services de santé) (65,8 %).

### ***Tendances de satisfaction à l'égard des services généraux d'établissement et d'intégration***

Une analyse plus approfondie a révélé des différences statistiquement significatives dans la satisfaction à l'égard de divers services généraux d'établissement et d'intégration suivant le lieu d'accès et diverses variables démographiques.

Dans une proportion de 76,7 %, les répondants ayant accédé à des services d'information et de recommandation en s'adressant à des organismes d'aide aux immigrants étaient satisfaits ou très satisfaits de ces services. Ce chiffre est bien plus élevé que celui correspondant à ceux ayant accédé aux mêmes types de services en passant par des organisations telles que des écoles et des bibliothèques (65,0 %) <sup>124</sup>.

---

<sup>124</sup>  $\chi^2 (2, N = 412) = 11,1, p < 0,01$

**Tableau 17 : Satisfaction à l'égard des services généraux d'établissement et d'intégration**

<b>Service ou programme</b>	<b>Total N</b>	<b>Satisfait ou très satisfait</b>	<b>Ni satisfait ou mécontent</b>	<b>Mécontent ou très mécontent</b>
<b>Aide pour remplir des formulaires et (ou) des demandes</b>	362	84,8 %	8,6 %	6,6 %
<b>Groupe de soutien</b>	116	83,6 %	10,4 %	6,0 %
<b>Interprétation ou traduction</b>	247	78,5 %	8,1 %	13,4 %
<b>Activités sociales et sorties</b>	162	77,2 %	11,7 %	11,1 %
<b>Groupe social</b>	137	76,7 %	13,1 %	10,2 %
<b>Renseignements ou recommandation à d'autres services communautaires ou gouvernementaux</b>	425	74,1 %	14,4 %	11,5 %
<b>Consultation et counseling d'un conseiller en établissement</b>	576	72,4 %	13,5 %	14,1 %
<b>Atelier de travail ou séance d'information en groupe</b>	401	72,5 %	15,0 %	12,5 %
<b>Accompagnement à un rendez-vous</b>	130	67,7 %	16,9 %	15,4 %
<b>Aide pour des besoins en matière d'établissement tels que la recherche d'un emploi, d'une école, d'un logement ou de services de santé</b>	546	65,8 %	17,4 %	16,8 %

De plus, 85,1 % des répondants ayant accédé à des services d'interprétation et de traduction en s'adressant à des organismes d'aide aux immigrants étaient satisfaits ou très satisfaits des services reçus, et cela dans une proportion bien plus élevée que ceux ayant reçu les mêmes types de services en passant par des écoles, des bibliothèques et d'autres organisations (61,7 %) <sup>125</sup>.

De même, 75,9 % des répondants ayant accédé à des services en s'adressant à des organismes d'aide aux immigrants étaient satisfaits ou très satisfaits d'avoir été « accompagnés à un rendez-vous », et cela dans une proportion nettement plus élevée que les 52,5 % des répondants ayant accédé aux mêmes types de services en passant par des écoles, des bibliothèques et d'autres organisations <sup>126</sup>.

Ceux qui sont arrivés au Canada entre 2006 et 2010 (88,1 %) étaient plus susceptibles d'être satisfaits de l'aide reçue pour remplir des formulaires et des demandes que ceux arrivés entre 2000 et 2005 (76,5 %). <sup>127</sup> Les répondants n'ayant pas étudié au-delà du secondaire (90,6 %) avaient la plus grande tendance à indiquer être satisfaits des ateliers de travail et des séances d'information en groupe. Ils étaient suivis des répondants possédant un diplôme dans une profession réglementée (79,2 %), un diplôme de baccalauréat (74,8 %) et un diplôme d'une école de métier ou d'un collège (73,2 %). Les immigrants

---

<sup>125</sup>  $\chi^2(2, N = 235) = 15,5, p < 0,001$

<sup>126</sup>  $\chi^2(2, N = 127) = 7,0, p < 0,05$

<sup>127</sup>  $\chi^2(1, N = 362) = 7,74, p < 0,05$

et les réfugiés possédant un diplôme d'études supérieures (60,2 %) étaient le moins susceptibles d'indiquer être satisfaits des ateliers de travail et des séances d'information en groupe<sup>128</sup>.

Les répondants qui ont commencé à utiliser des services au cours de leur première année au Canada (73,9 %) ont montré une plus grande probabilité d'être satisfaits d'avoir été « accompagnés à un rendez-vous » que ceux qui ont utilisé des services après un an (54,8 %). Il n'y avait aucune différence entre les deux groupes concernant la satisfaction à l'égard d'autres services généraux d'établissement et d'intégration, notamment les services de consultation et de counseling offerts par des conseillers en établissement, les informations ou les recommandations à d'autres services communautaires ou gouvernementaux, l'aide pour les besoins en matière d'établissement tels que la recherche d'un emploi, d'une école ou de services de santé, ou l'aide pour remplir des formulaires ou des demandes.

### ***Satisfaction à l'égard de la prestation des services généraux d'établissement et d'intégration***

La vaste majorité des répondants étaient satisfaits ou très satisfaits de la prestation des services généraux d'établissement et d'intégration. Notamment :

---

<sup>128</sup> $\chi^2(8, N = 396) = 35,3, p < 0,001$

- 81,2 % étaient satisfaits du caractère accueillant du milieu dans lequel les services ont été fournis;
- 74,6 % étaient satisfaits du niveau de compréhension de leurs besoins par le personnel;
- 72,1 % étaient satisfaits de la qualité des renseignements obtenus.

Relativement moins de répondants (66,1 %) étaient satisfaits de la vitesse à laquelle leurs besoins ont été répondu, tandis que 16,2 % ont expressément indiqué être mécontents.

### ***Auto-évaluation de la façon dont les services généraux d'établissement et d'intégration ont aidé les répondants***

Lorsqu'il a été demandé aux répondants comment les services généraux d'établissement et d'intégration les avaient aidés, 58,3 % d'entre eux ont indiqué qu'ils comprennent maintenant comment et où obtenir l'aide dont ils ont besoin, 52 % ont déclaré que les services généraux d'établissement et d'intégration les avaient aidés à mieux connaître la vie de tous les jours au Canada, 47,5 % ont signalé avoir obtenu immédiatement l'aide dont ils avaient besoin, et 46,4 % ont déclaré qu'ils ont été capables de trouver des organismes gouvernementaux et d'obtenir de l'aide de ces derniers.

### ***Quelles sont les difficultés d'accès aux services généraux d'établissement et d'intégration?***

La difficulté la plus fréquemment indiquée par les répondants concernant l'accès aux services généraux d'établissement et

d'intégration était de ne pas avoir de moyen de transport (22,8 %), suivie par l'éloignement du service par rapport au domicile (16,6 %) et l'absence de services dans leur langue (14,7 %). Un peu plus d'un tiers (38 %) a indiqué n'avoir éprouvé aucune difficulté. Figure 31 présente les difficultés d'accès aux services généraux d'établissement et d'intégration que les répondants ont identifiés.

Les répondants ayant indiqué que les services généraux

#### Répondants LGBT

Les difficultés éprouvées pour accéder aux services généraux d'établissement incluaient :

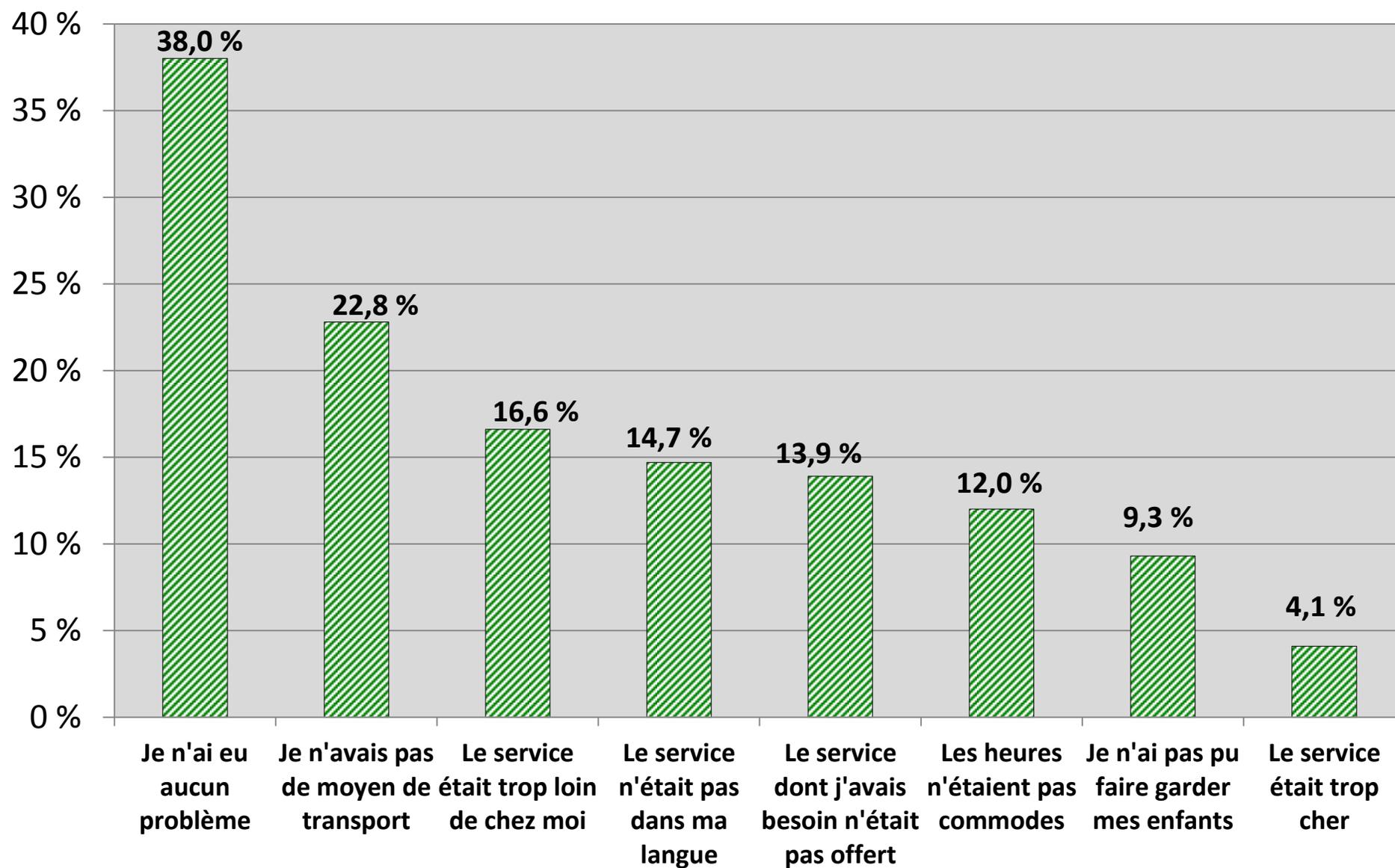
- « absence de moyen de transport » (35,4 %);
- « services trop loin du domicile » (18,8 %);
- « services recherchés non disponibles » (14,6 %).

d'établissement et d'intégration étaient trop loin de chez eux vivaient le plus fréquemment dans les grandes régions métropolitaines plutôt que dans des petites villes : 20,2 % des répondants des grandes régions urbaines et 19,6 % de ceux vivant à la région urbaine de Toronto ont indiqué que les services généraux d'établissement et d'intégration étaient trop loin de chez

eux comparativement à 2,5 % des répondants des très petites régions urbaines, 12,7 % des répondants des régions urbaines de moyenne taille et 12,9 % répondants des petites régions urbaines<sup>129</sup>.

<sup>129</sup>  $\chi^2 (4, N = 947) = 13,1, p < 0,05$

Figure 31 : Difficultés d'accès aux services généraux d'établissement et d'intégration (%)



Les répondants âgés de 40 à 49 ans (28,7 %) avaient la plus grande tendance à indiquer qu'ils n'avaient pas de moyen de transport, suivis des répondants de 30 à 39 ans (23,4 %). Les répondants âgés de moins de 30 ans (15,4 %) et ceux de 50 ans et plus étaient moins susceptibles d'indiquer que le transport était un problème<sup>130</sup>. Les immigrants et les réfugiés de Colombie (21,6 %) avaient la plus de tendance à indiquer que les services n'étaient pas disponibles dans leur langue. Ceux venant de l'Inde (4,1 %) et du Pakistan (6,1 %) avaient moins tendance à signaler un problème concernant la langue dans laquelle les services étaient disponibles<sup>131</sup>.

#### Répondants francophones

Les difficultés d'accès aux services généraux d'établissement incluaient :

- « absence de moyen de transport » (29,8 %);
- « services trop loin du domicile » (17,0 %);
- « services non disponibles dans sa langue » (10,1 %); et
- « organismes n'offrant pas les services recherchés » (14,9 %).

De même, les immigrants et les réfugiés arrivés au Canada avec un diplôme dans une profession réglementée (23,2 %) étaient le plus susceptibles d'indiquer que les services n'étaient pas disponibles dans leur langue. Ceux qui étaient le moins susceptibles d'indiquer que la langue était un problème pour l'accès aux services généraux d'établissement et d'intégration étaient arrivés au Canada avec un diplôme de baccalauréat (11,7 %) ou un diplôme d'études supérieures (12,6 %)<sup>132</sup>. Les

<sup>130</sup>  $\chi^2 (3, N = 967) = 14,6, p < 0,01$

<sup>131</sup>  $\chi^2 (6, N = 566) = 16,9, p < 0,01$

<sup>132</sup>  $\chi^2 (4, N = 960) = 9,6, p < 0,05$

demandeurs d'asile (22,8 %) et les réfugiés (21,9 %) avaient la plus grande tendance à indiquer que les services n'étaient pas disponibles dans leur langue. Ils étaient suivis des immigrants de la catégorie de la famille (15,8 %) et des étudiants (11,1 %). Les immigrants de la catégorie des indépendants (9,9 %) le moins fréquemment indiqué que la langue était un problème<sup>133</sup>.

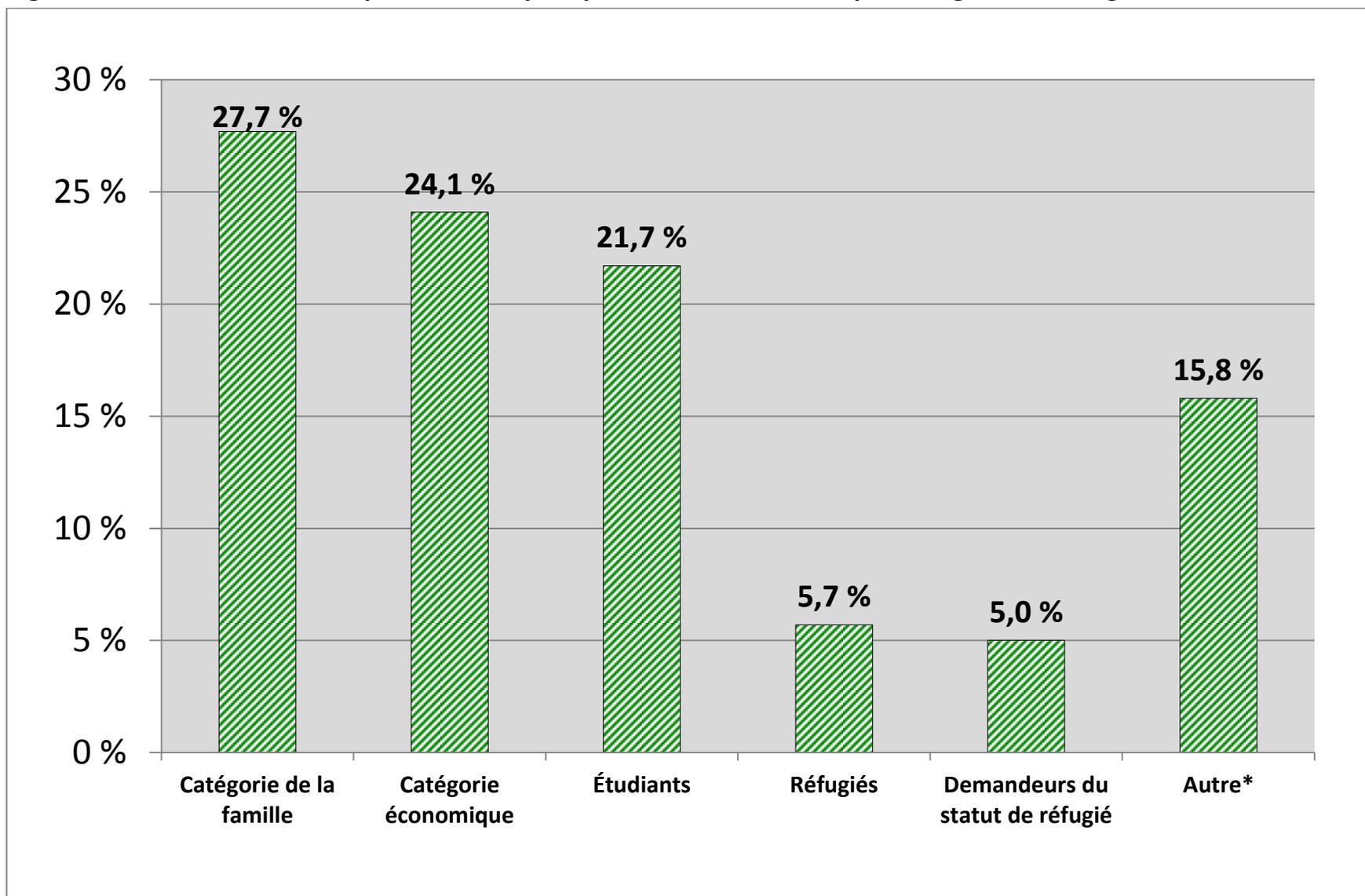
### **Répondants n'ayant pas utilisé les services**<sup>134</sup>

Parmi les 2 530 répondants, 428 (16,9 %) ont indiqué n'avoir utilisé aucun des services de soutien à l'établissement et à l'intégration identifiés dans l'enquête. La majorité d'entre eux avaient moins de 40 ans, et 39,3 % étaient des hommes et 59,6 % des femmes. La plupart vivaient dans la région urbaine de Toronto (38,6 %) et les régions urbaines de moyenne taille (28,1 %). Les autres vivaient dans les petites régions urbaines (17,4 %), les grandes régions urbaines (11,9 %) et les très petites régions urbaines (4,0 %).

Les catégories d'immigration des répondants n'ayant pas utilisé les services à leur arrivée se répartissaient de la façon suivante en Figure 32:

<sup>133</sup> $\chi^2(4, N = 876) = 18,5, p < 0,001$

<sup>134</sup>Aucune comparaison n'a été faite entre les répondants ayant utilisé les services et les autres en fonction des besoins en services d'établissement destinés aux immigrants, car l'analyse du khi carré a révélé des différences démographiques significatives entre eux.

**Figure 32 : Distribution des répondants n'ayant pas utilisé les services par catégorie d'immigration**

\* Investisseur, humanitaire, sans statut d'immigration légal, etc.

Les étudiants internationaux étaient surreprésentés parmi les répondants n'ayant pas utilisé les services d'établissement comparativement à l'ensemble de l'échantillon, dans lequel les étudiants représentaient seulement 5,3 %.

Parmi les répondants n'ayant pas utilisé les services, 26,7 % possédaient un diplôme de baccalauréat et 24,5 % avaient un diplôme d'études supérieures avant d'arriver au Canada. Parmi les autres, 6,4 % détenaient un diplôme dans une profession réglementée, 14,5 % avaient un diplôme d'école de métier ou de collège et 27,9 % n'avaient pas été plus loin que leurs études secondaires.

De même, pour l'ensemble de l'échantillon, la Chine était le principal pays de naissance (11,2 %). Les répondants venant de la région du Moyen-Orient (11,7 %) et du continent africain (10,7 %) étaient, toutefois, surreprésentés dans le groupe des répondants n'ayant pas utilisé les services comparativement à l'ensemble de l'échantillon.

Parmi les 428 répondants n'ayant pas utilisé les services, 260 (60,7 %) étaient des immigrants très récents qui étaient arrivés entre 2006 et 2010. Les autres 168 (39,3 %) étaient arrivés plus tôt, soit entre 2000 et 2005.

Sur les 428 répondants n'ayant pas utilisé les services, 209 (49,4 %) étaient employés, 67 (12,8 %) étaient au chômage et 104 (24,6 %) étaient actuellement des étudiants. Le tableau ci-

dessous représente le statut en matière d'emploi des répondants n'ayant pas utilisé les services.

**Tableau 18 : Statut en matière d'emploi actuel**

Statut en matière d'emploi	Fréquence	Pourcentage
Emploi à temps plein (30 heures ou plus par semaine)	133	31,4 %
Emploi à temps partiel (moins de 30 heures par semaine)	43	10,2 %
Emploi à temps partiel avec travail dans deux emplois ou plus	10	2,4 %
À son propre compte	23	5,4 %
Au chômage, recherchant du travail	54	12,8 %
Ne recherchant pas de travail	13	3,1 %
À la retraite	3	0,7 %
Étudiant	104	24,6 %
Entretien d'un foyer	18	4,3 %
Autre (incluant les volontaires et fournisseurs de soins)	22	5,2 %
<b>Total</b>	<b>423</b>	<b>100,0 %</b>

Sur les 209 répondants participant au marché du travail grâce à un emploi, 63,6 % étaient employés à temps plein, 25,4 % étaient employés à temps partiel et 11,0 % étaient des travailleurs autonomes. Ceux qui étaient employés à temps plein travaillaient principalement dans les secteurs suivants : sciences sociales, enseignement, services gouvernementaux ou religion (25,2 %), commerce, finances ou administration

(13,8 %), vente ou service (12,2 %), gestion (9,8 %) et traitement, fabrication ou services publics (8,9 %).

La raison principale qu'ils ont donnée pour travailler à temps partiel était leur incapacité de trouver un travail à temps plein (44,2 %) et la poursuite d'études (32,6 %).

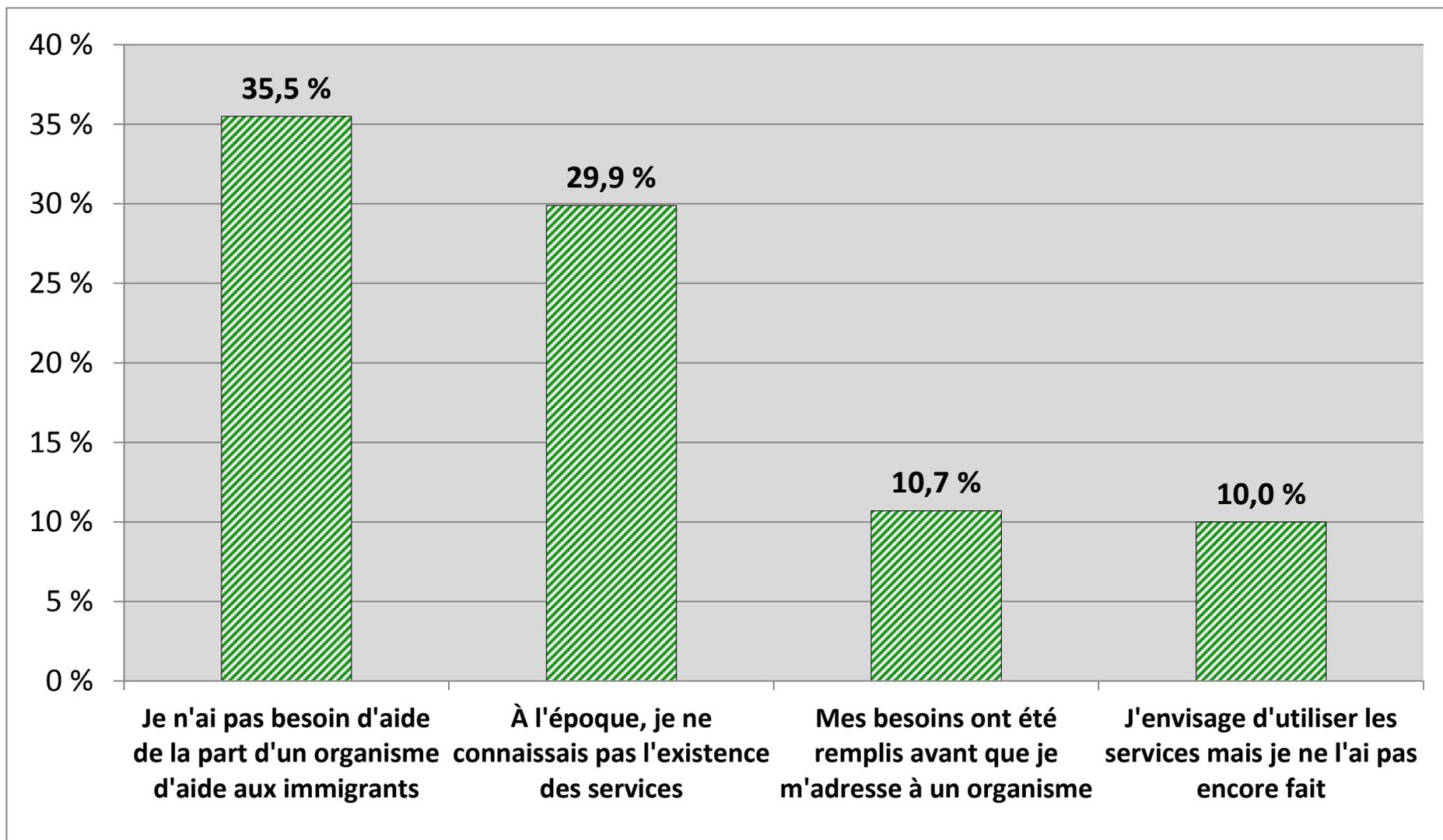
Les problèmes les plus courants en matière d'établissement indiqués par les répondants n'ayant pas utilisé les services étaient la recherche d'un emploi (40,2 %), l'isolement social (21,5 %), la recherche d'un logement (19,9 %) et la participation à des activités sociales (18,5 %).

**Tableau 19 : Huit principales difficultés en matière d'établissement indiquées par les répondants n'utilisant pas les services**

Difficultés en matière d'établissement (N=2530)	Fréquence	Pourcentage
Recherche d'un emploi	172	40,2 %
Isolement social	92	21,5 %
Recherche d'un logement	85	19,9 %
Participation à des activités sociales	79	18,5 %
Absence de réseaux de soutien social ou familial	74	17,3 %
Recherche de renseignements au sujet des réseaux sociaux	66	15,4 %
Recherche de renseignements au sujet des services communautaires	64	15,0 %
Connaissances limitées de l'anglais	54	12,6 %

Les quatre raisons fournies pour ne pas utiliser des services officiels de soutien à l'établissement sont indiquées ci-dessous :

**Figure 33 : Quatre raisons principales pour lesquelles les répondants n'ont pas utilisé les services**



Les répondants n'ayant pas utilisé les services ont le plus fréquemment obtenu de l'aide d'amis (48,4 %) et de membres de leur famille (32,2 %). L'utilisation d'une aide en ligne ou d'Internet a été indiquée par 23,1 % d'entre eux. Ceux qui avaient un diplôme d'études secondaires (35,0 %) ou un diplôme de baccalauréat (25,0 %) ont plus fréquemment recherché de l'aide en ligne ou sur Internet que ceux dont les études n'avaient pas dépassé le secondaire (14,5 %), ou possédaient un diplôme dans une profession réglementée (18,5 %) ou un diplôme d'école de métier ou de collègue (19,7 %). Le sexe et l'âge ne faisaient aucune différence.

Les répondants n'ayant pas utilisé les services ont plus fréquemment recherché de l'aide pour trouver un logement (47,9 %), trouver un emploi (45,3 %), participer à des activités sociales (27,3 %) et parce qu'ils se sentaient isolés (24,8 %).

## **Besoins des sous-groupes spécifiques**

Les groupes de discussion et les entrevues dont il est rendu compte ci-dessous ont été organisés dans deux buts principaux : écouter les points de vue de groupes d'immigrants et de réfugiés marginalisés qui sont fréquemment oubliés dans les exposés génériques sur l'établissement et l'intégration, et se renseigner auprès d'informateurs de premier plan et de travailleurs en établissement possédant des connaissances

acquises sur le terrain. Le but de ces discussions n'était pas la collecte de données pouvant être généralisée à la population des immigrants et des réfugiés. Il s'agissait plutôt d'étudier les raisons expliquant les données quantitatives et les implications qui en découlent, afin de générer des nouvelles catégories conceptuelles et des relations entre elles, et aussi d'acquérir une compréhension plus nuancée de questions connues. Il est donc important de ne pas généraliser les données des groupes de discussion, mais de les envisager indépendamment comme des raisons, des explications ou des approfondissements de nouvelles idées qui enrichissent les données quantitatives.

Les quatre catégories sélectionnées étaient : les répondants sans statut d'immigration légal, les immigrants handicapés, les immigrants s'étant identifiés comme faisant partie du groupe des lesbiennes, des gais, des bisexuels, et des transgenres (LGBT) et les immigrants francophones. Le volume des données quantitatives associées à chacune de ces catégories variait dans l'enquête et n'était pas suffisant pour faire des analyses comparatives. Toutefois, beaucoup de données qualitatives précieuses ont été générées pour chacun de ces groupes.

### **Immigrants handicapés**

Le terme « handicap » désigne une vaste gamme d'handicaps physiques, intellectuels et émotionnels. La présente section étudie les besoins en matière d'établissement et d'intégration des immigrants affectés d'un handicap physique, car il s'agit des personnes ayant participé au groupe de discussion. Le

groupe de discussion était composé de personnes ayant une déficience visuelle ou utilisant un appareil d'aide à la mobilité. La plupart d'entre elles étaient des femmes et des hommes célibataires, vivant avec leurs parents et (ou) des frères et des sœurs.

Les immigrants handicapés, qui le sont déjà à leur arrivés, sont parrainés soit par des membres de leur famille (catégorie de la famille) ou faisaient partie de la catégorie des indépendants (soit comme conjoint ou demandeur principal). Ils ne sont autorisés à immigrer que si les agents de santé ainsi que d'autres agents d'immigration sont convaincus qu'ils ne présenteront pas un « fardeau extraordinaire » pour les services publics et que leurs parrains les aideront financièrement pendant dix ans après leur arrivée ou encore pendant trois ans s'ils sont parrainés par un conjoint (Hanes, 2011). Les réfugiés parrainés par le gouvernement peuvent aussi être handicapés, mais le principe du « fardeau extraordinaire » ne s'applique pas dans leur cas.

### **Besoins en matière d'établissement**

Les participants du groupe de discussion ont indiqué que pour eux la difficulté la plus importante était que les services d'établissement et d'intégration n'étaient pas nécessairement conçus pour répondre à leurs besoins particuliers. En même temps, les services destinés aux handicapés ne sont pas spécifiquement axés pour répondre aux besoins des immigrants. Par exemple, les participants ont indiqué que le

LINC n'offre pas de cours aux personnes ayant une déficience visuelle, tandis que l'Institut national canadien pour les aveugles (INCA) offre bien peu en matière de formation ou de matériel destiné aux personnes qui ne parlent pas l'anglais ou le français.

Plusieurs participants ont parlé de la honte qu'ils ressentait en regard de l'accroissement de leur dépendance envers les membres de leur famille, qui ne comprenaient pas nécessairement leurs besoins, sont incapables de leur fournir des renseignements appropriés, pas plus que le temps, le soutien émotionnel et les ressources financières dont ils ont besoin face à des nécessités qui s'accumulaient, telles que le paiement d'une hypothèque ou les frais de scolarité pour les études de leurs enfants.

### **Renseignements**

Les participants du groupe de discussion ont identifié que, pour les personnes handicapées, l'obtention de renseignements appropriés en temps opportun sur les services était la première priorité. Leurs familles et leurs communautés, vers lesquelles ils se tournent pour leurs besoins initiaux, ne connaissent pas bien les services offerts aux personnes handicapées, car ils n'en ont eux-mêmes pas eu besoin. Les participants ont aussi constaté que le personnel qui travaille dans des services d'établissement et d'intégration sont généralement incapables de fournir les renseignements et les recommandations nécessaires. Il est donc extrêmement difficile de trouver des renseignements sur

les possibilités éducationnelles, sociales et d'emploi. Les participants ont expliqué que ceux qui ne maîtrisaient pas l'anglais ou n'avaient pas accès à Internet constataient qu'il était particulièrement difficile de trouver les renseignements dont ils avaient besoin, comme par exemple où acheter des appareils fonctionnels ou savoir quels sont les services médicaux auxquels ils avaient droit.

Les participants du groupe de discussion ont déclaré que les organismes d'aide aux handicapés sont insuffisamment financés. Ils trouvent par conséquent qu'il est difficile d'entrer en contact avec ces organismes à moins d'être recommandés par un docteur.

### ***Emploi et indépendance financière***

Les participants du groupe de discussion ont indiqué que l'obtention d'un emploi adéquat est une priorité élevée. Être capable d'obtenir un revenu les aiderait à devenir plus indépendants et à reconquérir leur dignité. Toutefois, ils sont doublement désavantagés en matière de recherche d'emploi. Les employeurs éventuels sont souvent réticents à les engager car ils ont peur d'avoir à encourir des coûts pour adapter leur lieu de travail. En outre, les employeurs pensent parfois qu'ils ne sont pas aussi productifs que les travailleurs sans handicap. Aucune des personnes ayant participé à la discussion n'était employée, sauf l'une d'entre elles qui travaillait à temps partiel pour une organisation axant ses activités sur les handicapés.

Diverses recommandations ont été données par les participants du groupe de discussion dans le but d'améliorer les possibilités d'emploi. Les participants ont parlé de créer des « emplois réservés aux handicapés », comme cela se fait en Inde et au Japon, où certaines usines ou lieux de travail engagent seulement des personnes handicapées et sont subventionnés par le gouvernement. Ils voulaient aussi que soit mis l'accent sur leur embauche dans des emplois liés à l'aide aux personnes handicapées, par exemple le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH). Ils ont aussi parlé de faire évoluer les attitudes et les attentes que de nombreux conseillers en emploi manifestent à l'égard des possibilités d'emploi des personnes handicapées, afin que la formation et le soutien à l'emploi soient améliorés. Enfin, la législation sur l'équité en emploi et les incitations fiscales aux employeurs ont aussi été mises de l'avant, de même que le recours à des subventions salariales pendant un minimum de six mois.

Les participants du groupe de discussion ont aussi beaucoup parlé de leurs expériences avec le POSPH. Ils ont expliqué que ce programme a deux volets : soutien du revenu et soutien de l'emploi. Les immigrants dont les parrains sont responsables de leur soutien financier n'ont pas droit au soutien du revenu. Les participants estiment que les avantages du soutien de l'emploi sont aussi très limités, car ils se présentent uniquement sous la forme de counseling pour la recherche d'emploi, mais pas sous la forme d'agences de placement. Même ceux qui ont droit aux

avantages du POSPH (soit parce que le revenu du conjoint est faible ou parce que la période de 10 ans s'est terminée) reçoivent un maximum de 460 \$ pour le loyer et de 578 \$ pour les autres dépenses, ce qui est loin d'être suffisant dans la région du Grand Toronto surtout s'ils ont une famille à charge.

Les participants ont expliqué que dans le passé le gouvernement offrait une subvention salariale de 50 % pendant huit mois aux entreprises qui engageaient des personnes handicapées. Toutefois, cette période a été réduite à six semaines, ce qui ne donne pas suffisamment de temps à l'employé pour faire la preuve de ses compétences au travail. Les participants ont aussi parlé de leurs expériences avec l'assurance-emploi (AE). Lorsqu'ils sont mis à pied, ils ont droit à 8 à 10 mois d'AE, mais ne peuvent pas ensuite bénéficier des avantages du POSPH pendant une période de trois ans.

Enfin, les participants ont parlé des problèmes de l'achat des appareils fonctionnels par ceux qui n'ont pas droit au POSPH. Les personnes n'ayant pas droit au POSPH doivent payer 25 % du coût de leurs appareils fonctionnels et sont entièrement responsables de leur réparation et de leur entretien. Une chaise roulante modifiée peut coûter jusqu'à 25 000 \$ et son entretien peut aussi être très coûteux. Les participants se sont plaints que les fournisseurs d'appareils fonctionnels désignés par le gouvernement profitaient de la situation en augmentant leurs prix car ils savaient que le gouvernement va de toute façon payer une partie du coût, ce qui a pour effet de gonfler le coût

pour les handicapés. Il est très humiliant pour les immigrants handicapés n'ayant pas un emploi de demander à leurs parrains de payer pour leurs appareils fonctionnels.

### *Transport*

Les participants du groupe de discussion ont indiqué que le transport constituait un problème majeur. Premièrement, ils trouvent difficile d'obtenir des renseignements sur les moyens de transport qu'ils peuvent emprunter. Deuxièmement, les transports en commun sont rarement pratiques car ils doivent attendre des heures pour que des véhicules spéciaux viennent les chercher chez eux. Comme ces véhicules sont utilisés en même temps par plusieurs personnes, ils doivent souvent faire de longs détours pour chercher et déposer d'autres utilisateurs. Troisièmement, les taxis capables de transporter leurs appareils fonctionnels peuvent être très coûteux.

Les participants ont parlé de rester confinés chez eux pendant des mois, spécialement lorsqu'ils sont arrivés au Canada. Même après avoir évalué les options disponibles, les efforts et les coûts pour aller quelque part sont tellement élevés qu'ils ne sortent de chez eux que pour répondre à leurs besoins les plus importants et urgents.

Certains participants ont mentionné que les immigrants handicapés ne peuvent même pas envisager d'aller régulièrement au travail ou de faire des études, car ils n'ont pas les moyens de s'acheter des véhicules modifiés, et la durée des déplacements avec les transports en commun mis à leur

disposition pour aller d'un endroit à un autre peut atteindre jusqu'à quatre heures.

### ***Logement, aide à la maison, soins personnels et garde d'enfants***

Les participants ont mentionné qu'il était difficile de trouver un logement adapté aux besoins des personnes handicapées. La modification des logements coûte trop cher, et est compliquée par les démarches d'obtention des permissions appropriées de la ville et de recherche d'un entrepreneur auquel on peut faire confiance. En outre, les participants estiment que les exigences en matière d'admissibilité des programmes de financement spéciaux pour les modifications des logements ou des véhicules sont trop restrictives. Un participant a déclaré que seulement les revenus de la famille sont pris en compte mais pas ses dépenses : « *Si deux personnes dans la famille travaillent, qu'elles aient des bons emplois et gagnent 50 000 \$, elles ne sont pas admissibles. Ces programmes ne tiennent pas compte du fait qu'elles ont aussi sept personnes à charge.* »

Les participants ont déclaré qu'il leur est très difficile de trouver de l'aide pour les tâches ménagères, les soins personnels et la garde de leurs jeunes enfants. Des travailleurs sociaux leur conseillent fréquemment de demander de l'aide à des membres de leur famille, à des amis ou à des voisins pour ces tâches. Cela les frustre, l'un d'eux a remarqué que le fait de constamment demander de l'aide à des amis et à des membres de la famille la faisait se sentir comme un fardeau, et que ce

conseil va à l'encontre de l'assertion que les personnes handicapées devraient être indépendantes. « *C'est frustrant, car ils ne considèrent pas qu'un handicap est une raison de donner des soins [de l'aide]... à moins que vous soyez cloué au lit, âgé de 65 ans et portiez des couches!* », a déclaré un participant, qui a dû se battre pendant une année entière pour mettre son enfant de deux ans et demi dans une garderie, et cela même au plein tarif. Les préposés aux services de soutien à la personne coûtent 25 \$ de l'heure et ont beaucoup de limitations en ce qui concerne ce qu'ils peuvent faire avec les handicapés, a-t-elle ajouté.

### ***Programmes et services de formation linguistique***

Les participants ont abordé la nécessité de conceptualiser l'« accessibilité » afin qu'elle aille au-delà de l'accès aux chaises roulantes. Un grand nombre de lieux sont accessibles aux chaises roulantes, mais les programmes et les services disponibles ne sont pas nécessairement accessibles. Par exemple, des participants ont expliqué qu'il y a peu d'organismes, et peut-être aucun, qui offrent des cours de LINC sous une forme accessible aux personnes ayant une déficience visuelle ou auditive.

### ***Éducation***

Les participants ont parlé du désir de poursuivre des études, mais étaient inquiets car ils risquaient de s'endetter et de ne pas pouvoir ensuite rembourser ce qu'ils devaient, car il est difficile pour un handicapé de trouver un emploi. Les difficultés

éprouvées pour aller régulièrement à un établissement d'enseignement ont aussi été citées comme étant un obstacle.

### ***Possibilités sociales et récréatives***

Les participants du groupe de discussion ont constaté que, pour les immigrants handicapés, il y a très peu de possibilités d'activités sociales et récréatives, si ce n'est aucune. Aucun d'entre eux n'était au courant de tels services ni ne voulait exiger plus de sa famille pour que celle-ci l'aide à accéder à de tels événements au cas où ils existeraient.

### **Quels services utilisent-ils ou non et pourquoi?**

La seule organisation d'aide aux immigrants handicapés que les participants connaissaient et sur laquelle ils pouvaient compter était celle qui avait organisé la discussion du groupe. Certains d'entre eux l'appelaient leur bouée de sauvetage. Ils en avaient entendu parler par le bouche-à-oreille, soit au contact d'un travailleur social, du conducteur du véhicule de transport en commun qu'ils utilisaient ou d'un membre de la communauté. Certains participants étaient entrés en contact avec des organismes d'aide aux immigrants et des organisations générales d'aide aux handicapés et ne les avaient pas trouvées très utiles. Quelques personnes plus persistantes avaient aussi essayé d'obtenir de l'aide sans grand succès en s'adressant à leurs représentants politiques.

## **Immigrants francophones**

Selon les informations fournies par le groupe de discussion et obtenues durant les entrevues personnelles, les difficultés d'établissement éprouvées par les immigrants francophones sont de bien des façons semblables à celles d'autres immigrants, mais rendues plus complexes dans certains domaines à cause de leur statut de francophone.

## ***Programmes et services de formation linguistique***

Les participants du groupe de discussion ont indiqué que l'accès à des programmes et services d'apprentissage de l'anglais et du français constituait un aspect critique. En particulier, les participants ont parlé de l'importance pratique d'être bilingue, particulièrement à cause de l'avantage qui en découle dans la recherche d'un emploi, et du manque de soutien pour y arriver. Une participante, qui a indiqué que le français était sa langue seconde, a déclaré qu'elle avait dû canaliser ses efforts vers l'apprentissage de l'anglais afin de poursuivre des études supérieures et qu'elle avait ensuite été incapable de suivre des cours de français pour maintenir sa connaissance du français. Un autre a mentionné qu'il n'était pas admissible pour suivre des cours d'anglais gratuits (financés par le gouvernement fédéral) parce qu'il parlait déjà une langue officielle.

Selon les propres paroles d'un des participants : *« Ils ne vous autorisent pas à devenir bilingue avec l'argent du gouvernement. Si vous parlez déjà anglais, vous ne pouvez pas suivre des cours gratuits de français; si vous parlez déjà*

*français, vous ne pouvez pas suivre des cours gratuits d'anglais de façon à devenir bilingue.* » Il a trouvé ironique que dans un pays prétendant être bilingue et dans lequel le bilinguisme est ostensiblement valorisé par les employeurs, il y ait aussi peu d'aide disponible pour que les immigrants deviennent complètement bilingues.

Des recherches antérieures sur les immigrants et les réfugiés francophones ont fait des constatations semblables, selon lesquelles la plupart des répondants indiquaient que l'anglais était un outil nécessaire pour pleinement s'intégrer en Ontario (OCASI, 2004) (Kilbride, 2010).

### ***Services généraux d'établissement et d'intégration***

Un manque de renseignements à jour, suffisants et appropriés en français a été identifié par les participants comme représentant un besoin majeur. Un participant du groupe de discussion a parlé de la frustration d'avoir des renseignements seulement en anglais, ou encore des renseignements en français de moindre qualité et en moins grand nombre. Un autre participant a parlé du manque de renseignements en français sur les soins de santé. Un interviewé a mentionné qu'un manque de renseignements sur le secteur français l'a conduite à inscrire ses enfants dans des écoles anglaises car elle ne savait pas que des écoles françaises existaient. Des recherches effectuées par l'OCASI visant les nouveaux arrivants faisant partie de communautés francophones en voie de formation composées de membres des minorités visibles ont

également constaté que le manque d'information constituait une grave difficulté (OCASI, 2004).

Un participant du groupe de discussion a fourni un exemple de l'importance d'avoir des organismes fournissant des recommandations judicieuses en temps opportun et de tout le temps et tout l'argent qu'il avait perdu à cause d'un manque d'information. Il a déclaré : « *Personne ne m'avait parlé du programme Career Bridge, qu'il est crucial de connaître dès que l'on arrive ici, car vous devez faire une demande au cours des trois premières années, et vous n'êtes plus admissibles ensuite, et l'on m'a dit que je devais d'abord obtenir un diplôme canadien, ce que j'ai fait, mais quand je l'ai obtenu, je n'étais plus considéré comme un nouvel arrivant, car les trois premières années de séjour au Canada s'étaient écoulées.* » Par ailleurs, un autre participant a mentionné qu'une bonne recommandation d'un organisme anglophone l'avait dirigé vers un centre d'emploi francophone particulier, qui a été extrêmement utile lors de son établissement.

### **Personnes sans statut d'immigration légal**

Un groupe de discussion a été organisé avec des personnes d'origine latino-américaine sans statut d'immigration légal, dont plusieurs avaient fait des études supérieures. En outre, des entrevues ont été conduites avec des fournisseurs de services aux personnes sans statut d'immigration légal. L'analyse suivante est le résultat des discussions et des entrevues.

Une expérience déterminante pour ceux qui ne possèdent pas un statut d'immigration légal est l'incertitude et la peur d'être déportés pour cette raison. Les participants du groupe de discussion et les fournisseurs de services ont parlé de cette peur qui envahit leur vie de tous les jours et façonne les décisions qu'ils prennent pour eux-mêmes et leur famille, les empêchant souvent de rechercher les informations ou les services dont ils ont besoin.

### **Besoins en matière d'établissement**

L'absence d'un statut d'immigration légal surajoute une couche de complexité aux besoins en établissement et en intégration des membres de ce groupe, les plaçant souvent dans une situation précaire où ils risquent d'être exploités et les empêchant d'accéder aux services.

### **Services juridiques et information**

La plupart des personnes sans statut d'immigration légal avaient auparavant un statut temporaire : demandeur d'asile, travailleur migrant temporaire, visiteur ou étudiant international. S'ils avaient un statut d'immigration légal (c'est-à-dire la résidence permanente), un grand nombre des difficultés et des obstacles qu'ils doivent affronter s'estomperaient. L'accès en temps utile à des services juridiques compétents *avant* la perte du statut légal est une priorité élevée. Les répondants des fournisseurs de services ont parlé de l'impact sur leurs clients de services juridiques inadéquats fournis par certains avocats, qui parfois les

exploitent au cours du déroulement de leur demande d'asile et qui, dans certains cas, sont la cause de la perte de leur statut d'immigration légal.

L'accès en temps utile à des services compétents de consultation et de soutien pour la régularisation de leur statut a été identifié par les participants du groupe de discussion et les fournisseurs de services comme une priorité élevée. L'accès à des services juridiques appropriés pour les femmes en cas de violence domestique et (ou) d'éclatement de la famille a aussi été identifié comme une priorité, particulièrement dans les cas où le partenaire a un statut légal et utilise son absence de statut comme une menace pour contrôler son comportement. En outre, les participants du groupe de discussion et les fournisseurs de services ont parlé du manque de compréhension des politiques et procédures de l'immigration, à la fois de la part de ceux qui ont un statut d'immigration légal et de ceux qui n'en ont pas, et de l'incidence de ce manque de connaissances sur l'accès aux services ainsi que sur la régularisation du statut.

### ***Emploi***

Les répondants du groupe de discussion et les fournisseurs de services ont décrit l'expérience des personnes ne possédant pas un statut d'immigration légal, qui se font exploiter en travaillent dans des conditions précaires. À cause de l'absence d'un statut légal et de la peur de la déportation, les répondants ont peur de dénoncer les employeurs qui payent moins que le

salaire minimal, refusent de payer leurs salaires ou les forcent à travailler dans des conditions dangereuses.

Ne pas avoir un permis de travail, et pour beaucoup mal connaître l'anglais et être incapables de suivre des cours de langue, a forcé des participants du groupe de discussion à trouver des emplois payés « au noir » par l'intermédiaire de leurs réseaux sociaux ou d'agences de placement temporaires. Il s'agit entre autres d'emplois dans les secteurs du nettoyage, de la construction, de la restauration et de la garde d'enfants, malgré le fait que beaucoup d'entre eux possédaient des niveaux d'instruction élevés. Les femmes ont parlé du manque d'accès à des garderies d'enfants comme un obstacle pour trouver du travail.

### **Éducation**

L'accès à l'éducation, notamment l'éducation postsecondaire, a été identifié comme un besoin important pour les enfants des personnes n'ayant pas un statut d'immigration légal. Bien que la loi de l'Ontario stipule que les écoles doivent accepter les enfants de moins de 16 ans quel que soit leur statut d'immigration, les administrateurs de certaines écoles continuent de demander une preuve d'un statut légal. Un fournisseur de services a commenté avoir constaté une augmentation du nombre de refus, qu'elle attribue à la perception négative récente des réfugiés.

Les deux fournisseurs de services qui ont été interviewés ont parlé de la difficulté accrue de faire des études

postsecondaires. Un des fournisseurs a expliqué qu'auparavant, certains établissements postsecondaires acceptaient parfois de faire des exceptions pour des jeunes sans statut d'immigration légal et leur permettaient d'étudier au tarif domestique des frais de scolarité. Ce n'est plus possible, et tous ces jeunes doivent maintenant payer le tarif international des frais de scolarité, ce qui leur est impossible. L'autre fournisseur a parlé de la situation des enfants qui avaient grandi sans savoir qu'ils ne possédaient pas un statut d'immigration légal et qui le découvraient seulement lorsqu'ils présentaient une demande à un collège ou une université.

Bien que des participants du groupe de discussion aient estimé qu'il était important de poursuivre leurs études, ils ne pensaient pas que c'était pratique à cause de leur situation actuelle. La nécessité de subvenir aux besoins de leur famille et l'incapacité d'obtenir des prêts aux étudiants rendaient impossible d'envisager de faire des études.

### **Santé**

L'accès aux services de santé, et l'abordabilité de ces services et des services de santé mentale ont été indiqués comme représentant des besoins. Les immigrants sans statut d'immigration légal ne peuvent pas bénéficier du Régime d'assurance-santé de l'Ontario et doivent donc payer pour les services ou dépendre de centres de santé communautaire offrant des services de santé à ceux qui ne sont pas assurés. Toutefois, ces centres sont rares et ont des fonds limités pour

les services aux personnes sans statut d'immigration légal, d'où un accès difficile et de longues listes d'attente. Plutôt que d'obtenir des soins médicaux à temps, ceux qui n'ont pas un statut d'immigration légal finissent par avoir des maladies plus graves et compliquées et (ou) vont dans les services d'urgence. Ces deux situations sont très coûteuses à long terme pour les personnes sans statut d'immigration légal (qui doivent payer la majorité des coûts) et le système de soins de santé.

Les fournisseurs de services et les membres du groupe de discussion ont tous parlé de l'impact sur la santé mentale du manque de statut et des problèmes qui lui sont associés. La peur constante d'être déporté, de perdre son emploi ou son logement, ou encore de ne plus pouvoir envoyer ses enfants à l'école, combinée à l'extrême pauvreté et à l'exploitation des travailleurs crée un stress incroyable. Les participants du groupe de discussion et les fournisseurs de services ont déclaré que le stress et l'incertitude peuvent contribuer à des addictions et à de la violence dans la famille, qui souvent ne sont pas signalées ni traitées.

### ***Logement, nourriture et habillement***

Les participants du groupe de discussion ont mentionné que l'insuffisance des revenus constituait un problème pour s'habiller, s'alimenter et se loger convenablement. Bien qu'ils aient indiqué qu'ils n'avaient pas de difficulté à trouver un logement dans des maisons privées, l'absence de statut a été identifiée comme un facteur les mettant dans des situations où

ils étaient exploités en matière de logement, lorsque par exemple des propriétaires refusent d'entretenir et de réparer leur logement.

### ***Programmes et services de formation linguistique***

Les immigrants sans statut d'immigration légal ont besoin d'accéder à une formation linguistique commode et abordable. Ils ne sont pas admissibles aux cours de langues financées par le fédéral, et certains fournisseurs de cours d'ALS de la province exigent des frais trop élevés pour eux. Comme bien d'autres immigrants, les participants du groupe de discussion ont indiqué que leur première priorité était de travailler pour subvenir aux besoins de leur famille et qu'il leur était donc difficile de trouver le temps et l'énergie nécessaires pour suivre des cours. Il serait souhaitable d'avoir des formes d'apprentissage, des horaires et des emplacements plus commodes et aussi prévoir un assouplissement des règles d'admissibilité.

### **Quels services d'établissement et d'intégration utilisent-ils ou non et pourquoi?**

Les participants ont indiqué que les personnes sans statut d'immigration légal dépendaient principalement de leurs propres réseaux sociaux, dans lesquels il y avait souvent d'autres immigrants sans statut, pour accéder aux services. Certains cherchent de l'aide en s'adressant à des organismes d'aide aux immigrants pour trouver un emploi ou suivre une formation professionnelle s'ils sont des demandeurs d'asile

détenant un permis de travail. D'autres ne savent pas s'ils ont droit ou non aux services d'établissement et d'intégration et ont peur d'être dénoncés à la police ou à l'immigration s'ils avouent au personnel des organismes d'aide aux immigrants qu'ils n'ont pas un statut légal.

Les membres du groupe de discussion et les fournisseurs de services ont mentionné que quelques organismes fournissaient des renseignements, des recommandations et d'autres services ouvertement et explicitement aux personnes sans statut d'immigration légal. Les fournisseurs de services ont expliqué que ces organismes sont rares, car il est difficile d'obtenir un financement du gouvernement fédéral pour aider les personnes sans statut d'immigration légal, à cause des règles d'admissibilité qui exigent une résidence permanente, tandis que les fonds d'établissement provinciaux, qui peuvent être utilisés pour servir tous les clients quelle que soit leur statut d'immigration, sont limités. D'autres organismes pouvant avoir des clients sans statut d'immigration légal ne reconnaissent pas ouvertement les aider à cause de ces règles d'admissibilité.

Des organismes qui fournissent une aide juridique pour les appels interjetés à l'encontre des décisions sur le statut de réfugié pour des motifs humanitaires, et pour des cas de garde d'enfants et de pension alimentaire, ont été cités comme étant particulièrement utiles et importants.

Les fournisseurs de services et les membres du groupe de discussion ont mentionné des journaux ethnoculturels (tels que *Compra y Venta* et *Toronto Latino* dans les communautés hispaniques) comme étant utiles pour l'obtention de renseignements sur les services, les cliniques de santé, les possibilités d'emploi, etc.

### **Immigrants et réfugiés LGBT**

Selon les informations fournies par le groupe de discussion, les difficultés en matière d'établissement des lesbiennes, des gais, des bisexuels, et des transgenres (LGBT) qui ont immigré sont semblables à celles d'autres immigrants, mais d'une complexité accrue à cause de leur orientation et identité sexuelle.

En tant qu'immigrants, ils peuvent être victime de discrimination sur le marché du travail à cause de leurs traits raciaux, de leur religion, de leur accent ou de leur manque d'expérience canadienne, etc. Leur orientation et identité sexuelle surajoute une autre couche à l'ensemble de leurs « différences », qui mène au chômage ou au sous-emploi, produit des stress supplémentaires et un isolement social.

S'ils vivent dans des petites villes dans lesquelles les gens se connaissent bien, il leur est difficile de masquer leur orientation sexuelle et donc plus compliqué de prendre en main leur vie sociale et professionnelle. Bien que l'homophobie ne se manifeste pas à visage découvert dans la rue, il y a des messages insidieux difficiles à ignorer, rappelant

continuellement aux immigrants LGBT qu'ils font partie d'une « double minorité ».

## **Besoins en matière d'établissement**

### ***Isolement social***

Des membres du groupe de discussion ont parlé de l'isolement social, un problème que de nombreux immigrants LGBT nouvellement arrivés doivent affronter, car ils ne savent pas où trouver d'autres personnes ayant des orientations sexuelles atypiques ni où ils peuvent la divulguer sans danger. Beaucoup ont mentionné qu'ils évitaient d'interagir avec des membres de leur propre communauté ethnoculturelle, car ils étaient confrontés à la discrimination de leurs compatriotes dans leur pays d'origine.

Des participants ont aussi parlé des implications d'être un immigrant au Canada sur leur identité, et cela souvent contre leur volonté. Divers participants ont parlé de la racialisation de leur identité car ils étaient maintenant perçus au Canada comme des « gens de couleur ». En outre, leur identité prédominante vis-à-vis des autres était d'être un « immigrant ». Un des participants l'a ainsi expliqué : « ... *Jusqu'à maintenant, mon identité était essentiellement d'être un pédé... mais ici je suis devenu une personne de couleur et on... me met dans le même sac qu'un groupe d'autres personnes qui sont sans rapport avec ce que je suis. Ce n'est pas facile à avaler.* »

Lorsqu'ils sont arrivés au Canada, les participants avaient souvent bien peu en commun avec les personnes qu'ils ont rencontrées dans leur nouveau pays. Ils ont aussi parlé de la cohabitation de leurs identités. L'un d'entre eux a dit : « ... *Ce n'est pas possible d'avoir des amis immigrant qui s'entendent avec mes amis gais... J'ai des amis gais qui n'iraient jamais avec moi à une partie latino.* »

### **Information**

L'information est une question qui est continuellement revenue sur le tapis. Les participants du groupe de discussion ont parlé de la nécessité d'avoir des renseignements avant leur arrivée et ont en particulier mentionné qu'il leur aurait été très utile d'avoir connu d'autres expériences et « récits » d'immigrants LGBT pour mieux se préparer mentalement. Ils ont aussi insisté sur la nécessité d'incorporer dans ces renseignements des expériences singulières d'immigrants LGBT vivant par exemple dans des petites communautés ou faisant partie des minorités visibles. Il aurait aussi été très utile de disposer d'un accès plus facile à des renseignements sur des groupes existants ou des groupes de soutien créés pour les immigrants LGBT.

Les participants ont aussi parlé de la nécessité d'éduquer le public afin d'accroître la sensibilisation aux immigrants LGBT à la fois dans les communautés d'immigrants et dans celles de personnes nées au Canada. Ils ont constaté que l'on supposait en général qu'ils n'étaient pas des LGBT, car ils étaient des immigrants, surtout s'ils venaient de pays plus

« conservateurs ». Un participant a évoqué sa colère lorsqu'il s'est rendu compte que toute mention de la communauté et des antécédents des LGBT au Canada avait été éliminée dans le livret sur la citoyenneté, et a déclaré que socialement il s'agissait d'un pas en arrière.

### ***Services de counseling***

Les services de counseling pour les enfants des immigrants LGBT représentent un besoin important. Un participant a parlé du stress éprouvé par son enfant durant les procédures des services d'immigration, qui s'ajoutait au fait de faire partie d'une famille LGBT. Son expérience découlait de la cohabitation d'être à la fois un immigrant et un enfant d'un parent LGBT, et il était difficile de trouver un soutien adéquat et d'avoir les moyens d'y recourir.

### **Quels services utilisent-ils ou non et pourquoi?**

Certains participants avaient le sentiment que les services d'établissement et d'intégration étaient conçus uniquement pour ceux qui avaient très peu de ressources matérielles et sociales et aucun plan d'établissement au Canada. Ils ne savaient pas qu'il pouvait bénéficier de services et dépendaient principalement de leurs amis, de leur famille et de leurs partenaires pour les aider à s'établir.

Internet était considéré comme une ressource utile car il est possible d'y faire des recherches en privé et d'accéder à un grand nombre de renseignements; les participants ont suggéré qu'il serait très utile d'avoir sur le Web des informations

concernant les besoins des immigrants LGBT en matière d'établissement. En particulier, ils ont parlé de la nécessité de pouvoir y accéder facilement à partir de sites de renseignements généraux sur l'établissement, car les immigrants LGBT ne savent pas toujours qu'il existe des informations disponibles adaptées à leur expérience. Les participants ont aussi mentionné que les renseignements suivants sont importants : conseils sur les droits et avantages des membres des couples de même sexe, information sur des questions juridiques et procédurales, par exemple comment demander une résidence permanente, « récits » d'autres immigrants LGBT ayant vécu des transitions semblables, comment et où communiquer avec sa communauté LGBT locale et la communauté des immigrants LGBT, et liens à des groupes de soutien des LGBT et des organismes d'aide à l'établissement qui fournissent des services aux LGBT.

## **Identification de nouvelles recherches**

Bien que l'étude Making Ontario Home ait fourni des renseignements précieux sur les immigrants et réfugiés, et les services d'établissement et d'intégration, elle a aussi révélé certains secteurs dans lesquels d'autres recherches seraient utiles pour l'élaboration des politiques et l'examen des programmes.

D'autres recherches sont nécessaires sur la satisfaction à l'égard des services et leur utilisation par des immigrants de divers pays ou régions du monde. Les résultats de l'enquête ont montré des variations considérables mais n'en ont pas expliqué les raisons. Certaines des questions pouvant être étudiées seraient :

- Variations dans le capital humain par pays ou région de naissance, notamment en matière d'instruction, de connaissance des langues officielles et d'adaptabilité au marché du travail.
- Niveau de l'infrastructure des services et des communautés par rapport aux concentrations géographiques de groupes particuliers.
- Expérience d'obstacles systémiques, notamment la race et le sexe, et combinaison de ces obstacles.
- Impact de l'accès restreint aux services des personnes et des familles isolées ou des communautés géographiquement dispersées.

Il faudrait également poursuivre les études sur les relations au niveau local entre les fournisseurs de services communautaires, les services municipaux et les organisations ethniques ou confessionnelles soutenant des groupes particuliers.

L'enquête a montré que l'utilisation des programmes et services de formation linguistique a augmenté chez les immigrants récents. Elle ne peut toutefois pas expliquer si cela est dû à une augmentation de l'offre, à un accroissement de la demande, à une amélioration de la prise de contact ou (et plus probablement) à une combinaison des trois. On n'en sait pas

non plus assez sur les obstacles concernant l'accès aux programmes et services de formation linguistique rencontrés par ceux qui en ont peut-être le plus besoin (tels que les travailleurs de quart travaillant dans des langues non officielles).

Une conclusion intéressante de l'enquête est le sentiment d'une plus grande cohésion sociale chez les nouveaux arrivants ayant des niveaux d'études faibles ainsi que chez ceux vivant dans des petites villes. Des recherches qualitatives pourraient élucider cette question importante.

Bien que l'enquête ait étudié la satisfaction des nouveaux arrivants à l'égard des programmes et services d'emploi et de formation professionnelle, elle n'a pas analysé les résultats de ces programmes. Une telle évaluation doit prendre en compte les différences dans l'offre (quantité et type de programmes) et la demande (de la part de divers groupes et types de nouveaux arrivants) à travers la province ainsi que l'adéquation de ces programmes et services aux demandes d'emploi sur le marché du travail.

Les nouveaux arrivants vivant dans des petites villes ont mentionné moins de problèmes relativement au transport et de meilleurs résultats en matière d'emploi. Le logement est souvent moins cher dans les petites villes. Cela soulève des questions intéressantes sur la relation entre le logement, la possession d'une automobile, l'emploi et l'accès aux services pour les nouveaux arrivants dans les petits centres :

- Des prix moins élevés pour le logement rendent-ils les automobiles plus abordables ou celles-ci sont-elles juste considérées comme une nécessité?
- Les automobiles sont-elles utilisées principalement pour le travail?
- Quels sont les obstacles en matière de transport à l'accès aux services dans les petites villes?

## **Annexe 1 – Régions de naissance des répondants**

Toutes les régions de naissance des répondants sont indiquées dans le premier tableau ci-dessous. Le second tableau contient une liste des pays de chacune des régions. Les régions correspondent aux sous-régions utilisées dans le Recensement de 2006 de Statistique Canada à l'exception de la région de l'« Asie occidentale et centrale et du Moyen-Orient », qui ont été divisées en deux régions séparées pour les besoins de la comparaison.

<b>Régions du monde (Recensement de 2006)</b>	<b>Fréquence des données du MOH</b>	<b>Pourcentage des données du MOH</b>
Amérique centrale	115	4,5 %
Antilles et Bermudes	86	3,3 %
Amérique du Sud	307	12,1 %
Europe occidentale	36	1,4 %
Europe orientale	166	6,5 %
Europe septentrionale	33	1,3 %
Europe méridionale	60	2,3 %
Afrique occidentale	56	2,2 %
Afrique orientale	96	3,7 %
Afrique du Nord	92	3,6 %
Afrique méridionale	4	0,1 %
Afrique centrale	58	2,2 %
Asie occidentale et centrale	156	6,1 %
Moyen-Orient	154	6,0 %
Asie orientale	392	15,4 %
Asie du Sud-Est	141	5,5 %
Asie méridionale	508	20,0 %
Océanie	6	0,2 %
Amérique du Nord	23	0,9 %
Autres	41	1,6 %
<b>Total</b>	<b>2530</b>	<b>100 %</b>

Régions du monde	Pays dans chaque région du monde (Recensement de 2006)
Amérique centrale	Belize, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, Mexique, Nicaragua
Antilles et Bermudes	Anguilla, Aruba, Bahamas, Barbade, Antigua-et-Barbuda, Bermudes, Îles Caïmanes, Cuba, Dominique, République dominicaine, Grenade, Guadeloupe, Haïti, Jamaïque, Martinique, Montserrat, Antilles néerlandaises, Porto Rico, Saint-Kitts-et-Nevis, Sainte-Lucie, Saint-Vincent-et-les-Grenadines, Trinité-et-Tobago, Turks et Caïques, Îles Vierges britanniques, Îles Vierges américaines
Amérique du Sud	Argentine, Bolivie, Brésil, Chili, Colombie, Équateur, Îles, Malouines (Malvinas), Guyane française, Guyana, Paraguay, Pérou, Suriname, Uruguay, Venezuela
Europe occidentale	Autriche, Belgique, France, Allemagne, Liechtenstein, Luxembourg, Monaco, Pays-Bas, Suisse
Europe orientale	Bulgarie, Bélarus, République tchèque, Slovaquie, Hongrie, Pologne, Roumanie, Estonie, Lettonie, Lituanie, Moldavie, Ukraine, Fédération de Russie
Europe septentrionale	Irlande (Eire), Danemark, Finlande, Islande, Norvège, Suède, Royaume-Uni
Europe méridionale	Albanie, Andorre, Bosnie-Herzégovine, Grèce, Italie, Malte, Portugal, Saint-Marin, Croatie, Macédoine, Serbie et Monténégro, Slovénie, Yougoslavie
Afrique occidentale	Bénin, Burkina Faso, Cap-Vert, Côte d'Ivoire, Gambie, Ghana, Guinée, Guinée-Bissau, Libéria, Mali, Mauritanie, Niger, Nigéria, Sainte-Hélène, Sénégal, Sierra Leone, Togo
Afrique orientale	Burundi, Comores, Djibouti, Érythrée, Éthiopie, Kenya, Madagascar, Malawi, Maurice, Mayotte, Mozambique, Réunion, Rwanda, Seychelles, Somalie, Tanzanie, Ouganda, Zambie, Zimbabwe
Afrique du Nord	Algérie, Égypte, Libye, Maroc, Soudan, Tunisie, Sahara occidental
Afrique méridionale	Botswana, Lesotho, Namibie, Afrique du Sud, Swaziland
Afrique centrale	Angola, Cameroun, République centrafricaine, Tchad, République démocratique du Congo, République du Congo, Guinée équatoriale, Gabon, Sao Tomé-et-Principe
Asie occidentale et centrale	Afghanistan, Arménie, Azerbaïdjan, Chypre, Iran, Turquie, Kazakhstan, Kirghizistan, Tadjikistan, Turkménistan, Ouzbékistan, Géorgie
Moyen-Orient	Bahreïn, Iraq, Israël, Jordanie, Koweït, Liban, Oman, Palestine, Qatar, Arabie saoudite, Syrie, Émirats arabes unis, Yémen
Asie orientale	Chine, Japon, Corée (Nord et Sud), Mongolie, Taïwan
Asie du Sud-Est	Birmanie/Myanmar, Brunéi, Darussalam, Cambodge, Timor oriental, Indonésie, Laos, Malaisie, Philippines, Singapour, Thaïlande, Viet Nam
Asie méridionale	Bangladesh, Bhoutan, Inde, Maldives, Népal, Pakistan, Sri Lanka
Océanie	Samoa américaines, Australie, Îles Cook, Fidji, Polynésie française, Guam, Kiribati, Micronésie, Nauru, Nouvelle-Calédonie, Nouvelle-Zélande, Palaos, Papouasie-Nouvelle-Guinée, Pitcairn, Samoa, Îles Salomon, Tonga, Tuvalu, Vanuatu, Wallis-et-Futuna
Amérique du Nord	Groenland, États-Unis d'Amérique, Canada

## Annexe 2 – Répondants

La distribution des répondants par région métropolitaine de recensement (RMR) et agglomération de recensement (AR) est donnée dans le tableau ci-dessous. Le tableau indique les populations (Recensement de 2006), les populations de nouveaux immigrants, la proportion de nouveaux immigrants en Ontario vivant dans la région et le nombre total de répondants.

Classification	Nom	Population totale en 2006 (milliers)	Nombre de nouveaux immigrants (arrivés de 1996 à 2006)	Pourcentage de nouveaux immigrants en Ontario	Nombre de répondants
AR / très petites régions urbaines	Leamington	49,7	2 145	0,20 %	9
	Cornwall	58,4	1 395	0,13 %	21
	Sarnia	88,8	1 450	0,14 %	18
	Belleville	91,5	1 255	0,12 %	30
	Chatham-Kent	108,6	2 025	0,19 %	24
<i>Sous-total</i>					<b>102</b>
Petites RMR / régions urbaines	Peterborough	120,6	1 425	0,14 %	20
	Thunder Bay	126,6	1 165	0,11 %	29
	Guelph	133,4	6 785	0,65 %	43
	Brantford	136,5	2 295	0,22 %	18
	Kingston	158,6	3 580	0,34 %	88
	Greater Sudbury / Grand Sudbury	164,6	1 130	0,11 %	28
	Barrie	185,9	3 915	0,37 %	28
<i>Sous-total</i>					<b>254</b>
RMR / régions urbaines de moyenne taille	Windsor	334,8	25 255	2,40 %	99
	Oshawa	349,0	7 920	0,76 %	54
	St. Catharines – Niagara	403,5	12 880	1,20 %	101

	Kitchener/Waterloo/ Cambridge	475,8	30 055	2,90 %	156
	London	481,9	21 450	2,00 %	152
<i>Sous-total</i>					<b>562</b>
Grandes RMR / régions urbaines	Hamilton	724,4	38 570	3,70 %	141
	Ottawa - Gatineau	1 183,4	65 555	6,30 %	184
<i>Sous-total</i>					<b>325</b>
RMR / région urbaine de Toronto	Toronto	5 435,5	810 250	77,00 %	<b>1 199</b>
<i>Sous-total</i>			<b>1 046 710</b>		<b>1 999</b>
	Autres/manquants				<b>88</b>
<b>Total</b>					<b>2 530</b>

## Annexe 3 – Populations des immigrants de l'Ontario

*Tableau Ia : Population totale de l'Ontario et population des immigrants, Recensement de 2006*

Population totale <sup>1</sup>	12 028 895
Population des immigrants <sup>2</sup>	3 398 725

Source : Statistique Canada, Recensement de 2006

*Tableau Ib : Population de villes sélectionnées, Recensement de 2006*

	Barrie	Belleville	Brantford	Cornwall	Greater Sudbury/ Grand Sudbury	Guelph	Hamilton	Kingston	Kitchener
<b>Population totale<sup>1</sup></b>	175 335	90 255	122 825	57 285	156 395	126 085	683 450	148 475	446 495
<b>Population des immigrants<sup>2</sup></b>	22 515	7 885	15 935	4 575	10 450	25 765	166 630	18 505	103 060
<b>Population des immigrants/population totale (%)</b>	12,84 %	8,74 %	12,97 %	7,99 %	6,68 %	20,43 %	24,38 %	12,46 %	23,08 %

	London	Oshawa	Ottawa - Gatineau (Ontario)	Peterborough	Sarnia	St. Catharines -Niagara	Thunder Bay	Toronto	Windsor
<b>Population totale</b>	452 580	328 070	1 117 120	115 140	87 695	385 035	121 055	5 072 075	320 730
<b>Population des</b>	87 420	53 920	202 735	10 795	11 200	70 320	12 600	2 320 160	74 770

<b>immigrants</b>									
<b>Population des immigrants/population totale (%)</b>	19,32 %	16,44 %	18,15 %	9,38 %	12,77 %	18,26 %	10,41 %	45,74 %	23,31 %

Source : Statistique Canada, Recensement de 2006

<sup>1</sup>La population totale inclut la population des non-immigrants, la population des immigrants et la population des résidents non permanents. La population des résidents non permanents n'est pas indiquée séparément dans ce tableau.

<sup>2</sup> Les immigrants sont des personnes qui sont des immigrants admis au Canada ou l'ont été. Un immigrant admis est une personne à laquelle les services d'immigration ont accordé le droit de vivre au Canada de façon permanente. Certains immigrants ont résidé au Canada depuis plusieurs années tandis que d'autres sont des nouveaux arrivants. La plupart des immigrants sont nés en dehors du Canada, mais quelques-uns sont nés au Canada. Les immigrants admis au Canada avant le jour du Recensement du 16 mai 2006 sont inclus.

**Tableau II : Nombre de résidents permanents admis en Ontario et dans des villes sélectionnées, 2001-2010**

	2001		2002		2003		2004		2005	
	Nombre	%								
<b>Ontario</b>	148 641	100	133 588	100	119 722	100	125 094	100	140 525	100
Barrie	147	0,1	233	0,2	243	0,2	352	0,3	371	0,3
Belleville	S.O.	S.O.								
Brantford	133	0,1	198	0,1	213	0,2	180	0,1	211	0,2
Chatham-Kent	S.O.	S.O.								
Cornwall	64	0,0	93	0,1	66	0,1	124	0,1	92	0,1

Grand Sudbury	102	0,1	85	0,1	88	0,1	102	0,1	131	0,1
Guelph	584	0,4	646	0,5	616	0,5	850	0,7	823	0,6
Hamilton	2 824	1,9	3 100	2,3	3 536	3,0	4 085	3,3	4 533	3,2
Kingston	359	0,2	307	0,2	350	0,3	480	0,4	394	0,3
Kitchener	2 034	1,4	2 196	1,6	2 398	2,0	2 767	2,2	2 964	2,1
London	2 008	1,4	1 730	1,3	2 024	1,7	2 347	1,9	3 233	2,3
Leamington	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.
Oshawa	532	0,4	545	0,4	607	0,5	756	0,6	840	0,6
Ottawa	8 484	5,7	7 159	5,4	5 961	5,0	6 367	5,1	6 377	4,5
Peterborough	132	0,1	124	0,1	130	0,1	151	0,1	175	0,1
Sarnia	128	0,1	102	0,1	105	0,1	136	0,1	161	0,1
St. Catharines-Niagara	904	0,6	886	0,7	1 087	0,9	1 300	1,0	1 765	1,3
Thunder Bay	130	0,1	113	0,1	126	0,1	142	0,1	114	0,1
Toronto	125 175	84,2	111 686	83,6	97 558	81,5	99 920	79,9	112 840	80,3
Windsor	2 994	2,0	2 486	1,9	2 576	2,2	2 817	2,3	3 088	2,2

	2006		2007		2008		2009		2010		Total	
	Nombr e	%	Nombre	%								
<b>Ontario</b>	125 89 2	100	111 31 5	100	110 89 6	100	106 85 9	100	118 11 3	100	<b>1 240 64 5</b>	<b>100</b>
Barrie	413	0,3	364	0,3	628	0,6	418	0,4	358	0,3	<b>3 527</b>	<b>0,3</b>

Belleville	108	0,1	95	0,1	126	0,1	108	0,1	118	0,1	<b>555</b>	<b>0,0</b>
Brantford	256	0,2	195	0,2	189	0,2	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	<b>1 575</b>	<b>0,1</b>
Chatham-Kent	S.O.	S.O.	<b>S.O.</b>	<b>S.O.</b>								
Cornwall	94	0,1	74	0,1	59	0,1	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	<b>666</b>	<b>0,1</b>
Grand Sudbury	127	0,1	129	0,1	132	0,1	146	0,1	116	0,1	<b>1 158</b>	<b>0,1</b>
Guelph	774	0,6	705	0,6	751	0,7	630	0,6	613	0,5	<b>6 992</b>	<b>0,6</b>
Hamilton	3 990	3,2	3 636	3,3	3 757	3,4	3 778	3,5	4 003	3,4	<b>37 242</b>	<b>3,0</b>
Kingston	415	0,3	373	0,3	410	0,4	396	0,4	437	0,4	<b>3 921</b>	<b>0,3</b>
Kitchener	3 316	2,6	3 200	2,9	2 912	2,6	2 823	2,6	3 059	2,6	<b>27 669</b>	<b>2,2</b>
London	2 969	2,4	2 477	2,2	2 321	2,1	2 464	2,3	2 938	2,5	<b>24 511</b>	<b>2,0</b>
Leamington	120	0,1	91	0,1	116	0,1	99	0,1	125	0,1	<b>551</b>	<b>0,0</b>
Oshawa	745	0,6	857	0,8	729	0,7	799	0,7	759	0,6	<b>7 169</b>	<b>0,6</b>
Ottawa	6 279	5,0	5 788	5,2	6 285	5,7	6 297	5,9	7 172	6,1	<b>66 169</b>	<b>5,3</b>
Peterborough	161	0,1	155	0,1	136	0,1	201	0,2	139	0,1	<b>1 504</b>	<b>0,1</b>
Sarnia	157	0,1	169	0,2	137	0,1	122	0,1	150	0,1	<b>1 367</b>	<b>0,1</b>
St. Catharines- Niagara	1 599	1,3	1 384	1,2	1 233	1,1	1 114	1,0	1 259	1,1	<b>12 531</b>	<b>1,0</b>
Thunder Bay	180	0,1	145	0,1	142	0,1	127	0,1	153	0,1	<b>1 372</b>	<b>0,1</b>
Toronto	99 292	78,9	87 126	78,3	86 929	78,4	82 637	77,3	92 184	78,0	<b>995 347</b>	<b>80,2</b>
Windsor	2 842	2,3	2 266	2,0	2 016	1,8	1 892	1,8	1 836	1,6	<b>24 813</b>	<b>2,0</b>

Source : Pour 2001-2008, CIC - Faits et chiffres 2008; pour 2009-2010, CIC - Faits et chiffres 2010 extraits de

<http://www.cic.gc.ca/english/resources/statistics/facts2010-summary/02.asp>

**Tableau III : Répartition des résidents permanents admis par catégorie et capacité linguistique en Ontario, 1999-2008**

	1999-2008
Anglais	218 337
Français ou français et anglais	20 884
Aucun	42 961
<b>Immigrants économiques – demandeurs principaux</b>	<b>282 182</b>
Anglais	194 607
Français ou français et anglais	15 511
Aucun	214 934
<b>Immigrants économiques - conjoints et personnes à charge</b>	<b>425 052</b>
Anglais	306 113
Français ou français et anglais	16 774
Aucun	223 223
<b>Immigrants non économiques</b>	<b>546 110</b>
Anglais	719 057
Français ou français et anglais	53 169
Aucun	481 118
Catégorie non indiquée	6
<b>Total</b>	<b>1 253 350</b>

Source : Calculé à partir de données tirées de CIC - Faits et chiffres 2008

**Tableau IV : Nombre total de résidents permanents admis en Ontario, villes sélectionnées, 1999-2008**

	Afrique et Moyen-Orient	Asie et Pacifique	Amérique du Sud et Amérique centrale	États-Unis, Europe et Royaume-Uni	Total
<b>Ontario</b>	<b>235 492</b>	<b>677 330</b>	<b>112 461</b>	<b>227 719</b>	<b>1 253 350</b>
Toronto	176 755	591 061	86 321	160 737	1 015 071
Ottawa	23 066	24 960	6 290	12 781	67 120
Hamilton	5 480	7 564	2 111	4 829	*20 001

Kitchener	5 501	9 610	2 828	8 127	<b>26 081</b>
London	6 445	6 506	4 300	5 405	<b>22 677</b>
Windsor	3 896	5 103	582	3 435	<b>*13 029</b>
St. Catharines- Niagara	1 421	1 975	1 623	2 243	<b>*7 281</b>
Oshawa	545	1 488	783	1 107	<b>*3 927</b>
Guelph	519	2 114	334	934	<b>*3 903</b>
Kingston	391	937	138	604	<b>*2 072</b>
Barrie	257	691	265	614	<b>*1 828</b>
Brantford	231	830	221	559	<b>1841</b>
Peterborough	231	482	161	508	<b>1 383</b>
Sarnia	121	271	88	280	<b>*760</b>
Thunder Bay	245	526	116	447	<b>1 334</b>
Grand Sudbury	124	240	66	190	<b>*621</b>
Belleville	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	<b>S.O.</b>
Chatham-Kent	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	<b>S.O.</b>
Cornwall	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	<b>S.O.</b>
Leamington	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	<b>S.O.</b>

Source : CIC - Faits et chiffres 2008 \*Le nombre est le nombre total de résidents permanents admis annuellement par région d'origine, 2004-2008.

**Tableau V : Nombre de résidents permanents admis in Ontario par principaux pays d'origine**

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	Total
Inde	10 418	17 806	19 523	20 117	16 663	18 129	23 246	19 887	16 085	13 987	175 861
République populaire de Chine	16 431	21 757	24 367	20 089	19 696	18 491	20 877	15 869	12 799	12 301	182 677
Philippines	3 871	4 577	6 694	5 822	5 428	6 078	8 133	7 751	7 249	9 358	64 961
Pakistan	7 235	11 722	12 569	11 408	9 709	9 630	10 524	9 159	6 970	5 767	94 693
États-Unis	3 004	3 286	3 255	2 845	3 099	3 849	5 147	5 698	5 134	5 336	40 653
Sri Lanka	3 711	4 372	4 431	3 904	3 694	3 458	3 842	3 585	2 998	3 504	37 499
Émirats arabes unis	1 388	2 477	3 674	3 724	2 468	3 441	3 273	3 161	2 489	3 452	29 547
Royaume-Uni	2 296	2 463	2 759	2 402	2 525	2 739	2 491	2 540	3 053	3 363	26 631
Iran	3 594	3 494	3 443	5 363	3 685	3 891	3 314	4 084	3 707	3 329	37 904
République de Corée	3 407	3 939	5 156	3 465	3 013	1 973	2 000	1 870	1 865	2 301	28 989
Bangladesh	1 148	1 995	2 706	1 962	1 387	1 622	3 054	2 852	1 946	1 895	20 567
Colombie	667	1 035	1 284	1 265	1 667	1 754	3 094	2 846	1 778	1 696	17 086
Russie	2 541	2 408	2 752	2 297	2 203	2 315	2 303	1 568	1 568	1 383	21 338
Roumanie	1 838	2 496	3 094	2 291	2 016	2 023	1 762	1 586	1 233	1 078	19 417
Ukraine	1 986	2 287	2 546	2 534	1 918	1 472	1 476	1 132	1 065	954	17 370
Yougoslavie (ancienne)	1 066	2 657	1 590	1 130	650	485	184	76	36	47	7 921
<b>Principaux 10</b>	<b>56 508</b>	<b>76 106</b>	<b>86 206</b>	<b>79 271</b>	<b>69 980</b>	<b>72 021</b>	<b>84 504</b>	<b>74 892</b>	<b>62 430</b>	<b>62 698</b>	<b>724 616</b>

<b>pays d'origine</b>											
<b>Autres pays</b>	<b>47 658</b>	<b>57 405</b>	<b>62 435</b>	<b>54 317</b>	<b>49 742</b>	<b>53 073</b>	<b>56 021</b>	<b>51 000</b>	<b>48 885</b>	<b>48 198</b>	<b>528 734</b>
	<b>104 16</b>	<b>133 51</b>	<b>148 64</b>	<b>133 58</b>	<b>119 72</b>	<b>125 09</b>	<b>140 52</b>	<b>125 89</b>	<b>111 31</b>	<b>110 89</b>	<b>1 253 35</b>
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>0</b>

Source : CIC - Faits et chiffres 2008

*Tableau VI : Nombre de résidents permanents admis dans des villes par principaux pays d'origine (trié dans l'ordre descendant)*

### Barrie

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	Total
Royaume-Uni	39	32	15	33	47	37	24	24	56	48	<b>355</b>
États-Unis	29	19	21	18	21	23	23	36	20	18	<b>228</b>
<b>Autres pays</b>	<b>107</b>	<b>135</b>	<b>111</b>	<b>182</b>	<b>175</b>	<b>292</b>	<b>324</b>	<b>353</b>	<b>288</b>	<b>262</b>	<b>2 229</b>
<b>Total</b>	<b>175</b>	<b>186</b>	<b>147</b>	<b>233</b>	<b>243</b>	<b>352</b>	<b>371</b>	<b>413</b>	<b>364</b>	<b>328</b>	<b>2 812</b>

### Belleville

	2006	2007	2008	Total
Royaume-Uni	12	13	23	<b>48</b>
République populaire de Chine	13	9	14	<b>36</b>
États-Unis	11	7	10	<b>28</b>
<b>Autres pays</b>	<b>72</b>	<b>66</b>	<b>79</b>	<b>217</b>
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>95</b>	<b>126</b>	<b>329</b>

### Brantford

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	Total
Inde	20	15	22	28	53	31	39	35	30	25	<b>298</b>
Royaume-Uni	11	13	8	24	18	12	10	7	17	21	<b>141</b>
États-Unis	11	6	7	9	14	13	13	31	21	13	<b>138</b>
<b>Autres pays</b>	<b>95</b>	<b>95</b>	<b>96</b>	<b>137</b>	<b>128</b>	<b>124</b>	<b>149</b>	<b>183</b>	<b>127</b>	<b>130</b>	<b>1 264</b>
<b>Total</b>	<b>137</b>	<b>129</b>	<b>133</b>	<b>198</b>	<b>213</b>	<b>180</b>	<b>211</b>	<b>256</b>	<b>195</b>	<b>189</b>	<b>1 841</b>

### Cornwall

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	Total
--	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	-------

Pakistan	9	16	22	56	12	62	37	27	24	12	<b>277</b>
<b>Autres pays</b>	<b>38</b>	<b>39</b>	<b>42</b>	<b>37</b>	<b>54</b>	<b>62</b>	<b>55</b>	<b>67</b>	<b>50</b>	<b>47</b>	<b>491</b>
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>55</b>	<b>64</b>	<b>93</b>	<b>66</b>	<b>124</b>	<b>92</b>	<b>94</b>	<b>74</b>	<b>59</b>	<b>768</b>

### Grand Sudbury

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	Total
États-Unis	12	18	7	12	5	11	14	14	17	18	<b>128</b>
République populaire de Chine	19	5	5	11	5	8	18	18	9	9	<b>107</b>
<b>Autres pays</b>	<b>67</b>	<b>60</b>	<b>90</b>	<b>62</b>	<b>78</b>	<b>83</b>	<b>99</b>	<b>95</b>	<b>103</b>	<b>105</b>	<b>842</b>
<b>Total</b>	<b>98</b>	<b>83</b>	<b>102</b>	<b>85</b>	<b>88</b>	<b>102</b>	<b>131</b>	<b>127</b>	<b>129</b>	<b>132</b>	<b>1 077</b>

### Guelph

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	Total
--	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	-------

Inde	67	94	88	70	62	118	116	119	124	85	943
République populaire de Chine	91	116	64	89	98	121	123	71	62	92	927
République socialiste du Vietnam	26	37	33	68	28	42	31	59	41	32	397
Royaume-Uni	26	40	30	37	33	42	53	41	35	59	396
États-Unis	24	32	26	22	29	39	48	50	53	40	363
Philippines	18	21	19	15	23	55	51	66	39	52	359
<b>Autres pays</b>	<b>254</b>	<b>233</b>	<b>267</b>	<b>285</b>	<b>295</b>	<b>366</b>	<b>329</b>	<b>290</b>	<b>290</b>	<b>344</b>	2 953
<b>Total</b>	<b>540</b>	<b>630</b>	<b>584</b>	<b>646</b>	<b>616</b>	<b>850</b>	<b>823</b>	<b>774</b>	<b>705</b>	<b>751</b>	6 919

## Hamilton

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	Total
Inde	227	261	282	338	364	318	421	386	322	300	<b>3 219</b>
République populaire de Chine	318	274	223	213	378	308	379	300	244	241	<b>2 878</b>
Pakistan	130	133	148	170	265	280	286	171	177	175	<b>1 935</b>
Philippines	123	93	129	122	138	195	256	270	192	298	<b>1 816</b>
États-Unis	110	136	110	102	123	132	253	249	230	225	<b>1 670</b>
<b>Autres pays</b>	<b>662</b>	<b>989</b>	<b>596</b>	<b>558</b>	<b>497</b>	<b>734</b>	<b>647</b>	<b>682</b>	<b>654</b>	<b>631</b>	<b>6 650</b>
<b>Total</b>	<b>2 766</b>	<b>3 204</b>	<b>2 824</b>	<b>3 100</b>	<b>3 536</b>	<b>4 085</b>	<b>4 533</b>	<b>3 990</b>	<b>3 636</b>	<b>3 757</b>	<b>35 431</b>

## Kingston

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	Total
République populaire de Chine	109	112	78	65	85	103	84	79	80	37	<b>832</b>
États-Unis	35	34	19	16	31	47	30	42	36	38	<b>328</b>
Royaume-Uni	22	27	24	20	32	27	36	18	37	46	<b>289</b>
Inde	30	28	30	13	13	29	20	18	12	17	<b>210</b>
République de Corée	11	20	5	26	20	10	23	12	13	40	<b>180</b>
<b>Autres pays</b>	<b>129</b>	<b>142</b>	<b>173</b>	<b>145</b>	<b>132</b>	<b>221</b>	<b>171</b>	<b>199</b>	<b>159</b>	<b>196</b>	<b>1 667</b>
<b>Total</b>	<b>351</b>	<b>389</b>	<b>359</b>	<b>307</b>	<b>350</b>	<b>480</b>	<b>394</b>	<b>415</b>	<b>373</b>	<b>410</b>	<b>3 828</b>

## Kitchener

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	Total
Inde	165	246	237	273	226	253	325	328	272	256	<b>2 581</b>
République populaire de Chine	173	179	149	179	285	302	340	286	255	273	<b>2 421</b>
Roumanie	129	180	150	143	230	209	161	220	177	137	<b>1 736</b>
Pakistan	108	88	89	111	135	187	186	267	196	107	<b>1 474</b>
États-Unis	66	90	80	112	97	127	161	259	205	187	<b>1 384</b>
<b>Autres pays</b>	<b>411</b>	<b>661</b>	<b>489</b>	<b>468</b>	<b>436</b>	<b>559</b>	<b>717</b>	<b>812</b>	<b>892</b>	<b>787</b>	<b>6 232</b>
<b>Total</b>	<b>1 951</b>	<b>2 343</b>	<b>2 034</b>	<b>2 196</b>	<b>2 398</b>	<b>2 767</b>	<b>2 964</b>	<b>3 316</b>	<b>3 200</b>	<b>2 912</b>	<b>26 081</b>

## London

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	Total
Colombie	28	58	146	152	303	378	788	547	271	243	<b>2 914</b>
République populaire de Chine	169	206	159	182	212	165	248	219	183	194	<b>1 937</b>
États-Unis	94	74	84	87	84	107	241	279	186	131	<b>1 367</b>
Inde	64	114	130	93	66	84	110	117	111	68	<b>957</b>
Émirats arabes unis	23	57	41	67	81	133	104	134	85	107	<b>832</b>
<b>Autres pays</b>	<b>474</b>	<b>691</b>	<b>559</b>	<b>347</b>	<b>432</b>	<b>502</b>	<b>647</b>	<b>658</b>	<b>646</b>	<b>553</b>	<b>5 509</b>

<b>Total</b>	<b>1 583</b>	<b>2 015</b>	<b>2 008</b>	<b>1 730</b>	<b>2 024</b>	<b>2 347</b>	<b>3 233</b>	<b>2 969</b>	<b>2 447</b>	<b>2 321</b>	<b>22 677</b>
--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	---------------

## Oshawa

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	Total
Royaume-Uni	28	35	53	78	42	63	64	45	81	64	553
États-Unis	21	37	49	30	45	51	52	52	89	89	515
Inde	36	34	35	39	28	64	63	74	49	42	464
République populaire de Chine	31	22	21	22	43	43	67	50	59	55	413
Philippines	13	16	22	25	20	32	55	46	53	72	354
<b>Autres pays</b>	<b>156</b>	<b>176</b>	<b>224</b>	<b>235</b>	<b>310</b>	<b>337</b>	<b>372</b>	<b>337</b>	<b>357</b>	<b>282</b>	<b>2 786</b>
<b>Total</b>	<b>357</b>	<b>422</b>	<b>532</b>	<b>545</b>	<b>607</b>	<b>756</b>	<b>840</b>	<b>745</b>	<b>857</b>	<b>729</b>	<b>6 390</b>

## Ottawa - Gatineau (Ontario)

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	Total
République populaire de Chine	1 211	1 622	1 623	1 199	903	772	763	624	557	513	9 787
Inde	325	503	446	421	345	325	379	388	321	319	3 772
États-Unis	177	195	217	164	187	233	284	341	300	316	2 414
Philippines	210	172	206	165	201	224	223	316	267	378	2 362
Haïti	110	245	368	433	185	152	195	124	166	209	2 187
<b>Autres pays</b>	<b>602</b>	<b>674</b>	<b>572</b>	<b>523</b>	<b>514</b>	<b>507</b>	<b>581</b>	<b>518</b>	<b>532</b>	<b>567</b>	<b>5 590</b>
<b>Total</b>	<b>6 599</b>	<b>7 821</b>	<b>8 484</b>	<b>7 159</b>	<b>5 961</b>	<b>6 367</b>	<b>6 377</b>	<b>6 279</b>	<b>5 788</b>	<b>6 285</b>	<b>67 120</b>

## Peterborough

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	Total
Royaume-Uni	7	9	16	11	10	11	15	17	33	19	148
États-Unis	11	7	12	5	15	14	21	24	18	18	145

Inde	9	8	8	16	8	22	14	14	10	14	<b>123</b>
République populaire de Chine	5	8	9	9	12	13	17	19	10	8	<b>110</b>
<b>Autres pays</b>	<b>73</b>	<b>82</b>	<b>87</b>	<b>83</b>	<b>85</b>	<b>91</b>	<b>108</b>	<b>87</b>	<b>84</b>	<b>77</b>	<b>857</b>
<b>Total</b>	<b>105</b>	<b>114</b>	<b>132</b>	<b>124</b>	<b>130</b>	<b>151</b>	<b>175</b>	<b>161</b>	<b>155</b>	<b>136</b>	<b>1 383</b>

## Sarnia

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	Total
États-Unis	17	21	33	31	15	21	24	25	38	30	<b>255</b>
Royaume-Uni	9	15	7	19	6	10	16	7	14	12	<b>115</b>
Inde	11	20	14	9	11	21	14	20	15	11	<b>146</b>
<b>Autres pays</b>	<b>65</b>	<b>81</b>	<b>74</b>	<b>43</b>	<b>73</b>	<b>84</b>	<b>107</b>	<b>105</b>	<b>102</b>	<b>84</b>	<b>818</b>
<b>Total</b>	<b>102</b>	<b>137</b>	<b>128</b>	<b>102</b>	<b>105</b>	<b>136</b>	<b>161</b>	<b>157</b>	<b>169</b>	<b>137</b>	<b>1 334</b>

## St. Catharines-Niagara

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	Total
États-Unis	111	99	111	91	119	108	212	237	195	159	<b>1 442</b>
République populaire de Chine	64	64	53	69	69	93	119	107	92	98	<b>828</b>
Royaume-Uni	45	49	59	49	62	59	71	57	76	58	<b>585</b>
Inde	27	44	38	57	52	66	65	102	59	50	<b>560</b>
Philippines	39	23	36	33	48	49	67	86	64	98	<b>543</b>
<b>Autres pays</b>	<b>440</b>	<b>429</b>	<b>388</b>	<b>403</b>	<b>498</b>	<b>664</b>	<b>954</b>	<b>813</b>	<b>710</b>	<b>575</b>	<b>5,874</b>
<b>Total</b>	<b>906</b>	<b>895</b>	<b>904</b>	<b>886</b>	<b>1 087</b>	<b>1 300</b>	<b>1 765</b>	<b>1 599</b>	<b>1 384</b>	<b>1 233</b>	<b>11 959</b>

## Thunder Bay

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	Total
États-Unis	7	9	16	14	6	22	13	26	17	22	152
République populaire de Chine	27	17	15	5	7	9	17	18	8	7	130
<b>Autres pays</b>	<b>66</b>	<b>116</b>	<b>99</b>	<b>94</b>	<b>113</b>	<b>111</b>	<b>84</b>	<b>136</b>	<b>120</b>	<b>113</b>	<b>1 052</b>
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>142</b>	<b>130</b>	<b>113</b>	<b>126</b>	<b>142</b>	<b>114</b>	<b>180</b>	<b>145</b>	<b>142</b>	<b>1 334</b>

## Toronto

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	Total
Inde	9 147	15 879	17 716	18 325	14 989	16 315	21 224	17 684	14 329	12 374	157 982
République populaire de Chine	13 719	18 512	21 477	17 619	17 134	16 040	18 105	13 618	10 902	10 428	157 554
Pakistan	6 518	10 764	11 579	10 381	8 634	8 419	9 291	7 982	6 095	5 108	84 771
Philippines	3 301	4 049	6 029	5 262	4 716	5 220	7 072	6 626	6 260	7 988	56 523
Sri Lanka	3 592	4 241	4 280	3 717	3 501	3 334	3 667	3 406	2 834	3 280	35 852
<b>Autres pays</b>	<b>363</b>	<b>414</b>	<b>417</b>	<b>421</b>	<b>412</b>	<b>469</b>	<b>653</b>	<b>679</b>	<b>699</b>	<b>663</b>	<b>5 190</b>
<b>Total</b>	<b>84 476</b>	<b>110 069</b>	<b>125 175</b>	<b>111 686</b>	<b>97 558</b>	<b>99 920</b>	<b>112 840</b>	<b>99 292</b>	<b>87 126</b>	<b>86 929</b>	<b>1 015 071</b>

## Windsor

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	Total
Inde	209	426	363	311	313	340	314	376	246	262	3 160

République populaire de Chine	386	505	367	294	312	318	350	275	169	182	<b>3 158</b>
États-Unis	154	233	243	197	232	234	290	335	255	285	<b>2 458</b>
Pakistan	132	239	211	199	234	166	202	157	86	67	<b>1 693</b>
Roumanie	89	127	183	166	115	151	113	95	77	43	<b>1 159</b>
<b>Autres pays</b>	<b>369</b>	<b>523</b>	<b>538</b>	<b>361</b>	<b>488</b>	<b>507</b>	<b>532</b>	<b>478</b>	<b>529</b>	<b>422</b>	<b>4 747</b>
<b>Total</b>	<b>2 098</b>	<b>2 936</b>	<b>2 994</b>	<b>2 486</b>	<b>2 576</b>	<b>2 817</b>	<b>3 088</b>	<b>2 842</b>	<b>2 266</b>	<b>2 016</b>	<b>26 119</b>

Source : CIC - Faits et chiffres 2008

## **Annexe 4 : Bibliographie sélective**

Andrew, Caroline, John Biles, Myer Siemiatycki and Erin Tolley, eds. 2000. *Electing a Diverse Canada: The Representation of Immigrants, Minorities and Men*. Vancouver: UBC Press.

Bernard, Judith K., Eileen Hyman, and Ellen Tate. 2010. *Meeting the needs of immigrants throughout the life cycle*. Toronto: Peel Region Immigration Discussion Paper.

Biles, John, Humera Ibrahim and Erin Tolley. 2005. "Does Canada Have a Multicultural Future?" *Canadian Diversity* 4.1: 23-28.

Block, Sheila and Grace-Edward Galabuzi. 2011. *Canada's Colour Coded Labour Market: the gap for racialized workers*. Ottawa: Canadian Centre for Policy Alternatives.

Bloemraad, Irene. 2006. *Becoming a Citizen: Incorporating Immigrants and Refugees in the United States and Canada*. Berkeley: University of California Press.

Caidi, Nadia and Danielle Allard. 2005. "Social Inclusion of Newcomers to Canada: An Information Problem". *Policy Matters*. 23.5. Toronto: CERIS.

Canada. 2003. Parlement. Chambre des communes. Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration. *Établissement et intégration : un sentiment d'appartenance - « Se sentir chez soi »*. Ottawa : Citoyenneté et Immigration Canada.

Conseil canadien pour les réfugiés (CCR). 1998. Les meilleures pratiques en matière d'établissement : Les services d'établissement pour les réfugiés et les immigrants au Canada. Montréal : Conseil canadien pour les réfugiés. Accédé le 18 février 2012 : [www.ccrweb.ca/bpfinf1.htm](http://www.ccrweb.ca/bpfinf1.htm).

Conseil canadien pour les réfugiés (CCR). 2004. Plus qu'un cauchemar : Les retards dans la réunification des familles de réfugiés. Montréal : Conseil canadien pour les réfugiés. Accédé le 1<sup>er</sup> mars 2012 : <http://ccrweb.ca/files/cauchemar.pdf>

Conseil canadien pour les réfugiés (CCR). 2009. Nairobi : Protection retardée, protection refusée. Montréal : Canadian Conseil canadien pour les réfugiés. Accédé le 1<sup>er</sup> mars 2012 : <http://ccrweb.ca/files/nairobirapport.pdf>

Citoyenneté et Immigration Canada (CIC). 2008. Faits et chiffres. Ottawa : Ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration Canada.

Citoyenneté et Immigration Canada (CIC). 2010. *Faits et chiffres*. Ottawa : Ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration Canada.

Citoyenneté et Immigration Canada (CIC). 2011. *Évaluation du Programme des réfugiés parrainés par le gouvernement (RPG) et du Programme d'aide au rétablissement (PAR)*. Ottawa : Ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration Canada.

Dietz, Joerg, Victoria M. Esses, Chetan Joshi, and Caroline Bennett-AbuAyyash. 2009. *The Evaluation of Immigrants' Credentials: The Roles of Accreditation, Immigrant Race, and Evaluator Biases*. Working Paper No. 19. Vancouver: Canadian Labour Market and Skills Researcher Network.

Drachman, Diane. 1992. "Stage-of-migration Framework for Service to Immigrant Populations." *Social Work* 37.1: 68-72.

Frenette, M. et R. Morissette. 2003. *Convergeront-ils un jour? Les gains des travailleurs immigrants et de ceux nés au Canada au cours des deux dernières décennies*. Statistique Canada. Études analytiques : document de recherche n° 215. Ottawa : Ministère de l'Industrie.

Fleury, Dominique. 2007. *Étude de la pauvreté et de la pauvreté au travail chez les immigrants récents au Canada*. Document de travail SP-680-05-07E. Ottawa : Ministère des Ressources humaines et du Développement des compétences Canada.

Galabuzi, Grace-Edward. 2006. *Canada's Economic Apartheid: The Social Exclusion of Racialized Groups in the New Century*. Toronto: Canadian Scholars Press Inc.

George, Usha. 2002. "A needs-based model for settlement service delivery for newcomers to Canada." *International Social Work* 45.4: 465-480.

Gilmore, Jason. 2008. *Série d'analyses de la population active immigrante : Les immigrants sur le marché du travail canadien en 2007*. Statistique Canada. Catalogue n° 71-606-X2008003. Ottawa : Ministère de l'Industrie.

Gouvernement de l'Ontario. 2005. *Accord Canada-Ontario sur l'immigration*. Accédé le 20 février 2012 : [www.citizenship.gov.on.ca/french/keyinitiatives/coia/coia1.shtml](http://www.citizenship.gov.on.ca/french/keyinitiatives/coia/coia1.shtml)

Grant, Hugh and Arthur Sweetman. 2004. "Introduction to Economic and Urban Issues in Canadian Immigration Policy." *Canadian Journal of Urban Research* 13.1: 1-24.

Green, Jennifer. 2009. "Islam: Here and Now." *Ottawa Citizen*. 23 August. B1.

Hanes, Roy. 2011. « *Pas un seul et c'est déjà trop* » : *Exploration historique des Lois canadiennes sur l'immigration appliquées aux personnes handicapées*. Conseil des Canadiens avec déficiences. Accédé le 15 mars 2012 : <http://www.ccdonline.ca/fr/socialpolicy/access-inclusion/none-still-too-many>

Henderson, Ailsa. 2005. "Ideal Citizens? Immigrant Voting Patterns in Canadian Elections." *Canadian Issues* (Summer) 57-60.

Kilbride, Kenise Murphy. 2010. "A Scoping Study on Settlement Services in the City of Toronto: Final Report." Toronto: Joint Centre of Excellence for Research on Immigration and Settlement (CERIS).

Lim, April, Lucia Lo, Myer Siemiatycki and Michael Doucet. 2005. *Newcomer Services in the Greater Toronto Area: An Exploration of the Range and Funding Sources of Settlement Services*. CERIS Working Paper No. 35. Toronto: Joint Centre of Excellence for Research on Immigration and Settlement(CERIS).

Lo, Lucia, Lu Wang, Shuguang Wang, and Yinhuan Yuan. 2007. *Immigrant Settlement Services in the Toronto RMR: A GIS-Assisted Analysis of Supply and Demand*. CERIS Working Paper No. 59. Toronto: Joint Centre of Excellence for Research on Immigration and Settlement(CERIS).

Lo, Lucia, Paul Anisef, RanuBasu, Valerie Preston and Shuguang Wang. 2009. *Infrastructure in York Region: Analysis of Human Services*. Research Report Prepared for the York Infrastructure Project. Toronto: York University.

Loescher, Gil and James Milner. 2008. "Understanding protracted refugee situations." *Protracted Refugee Situations: Political, Human Rights and Security Implications*. Gil Loescher, James Milner, Edward Newman and Gary Troeller (eds.) Tokyo: United Nations University Press.

Oreopoulos, Philip and Diane Dechief. 2011. *Why do some employers prefer to interview Matthew, but not Samir?* RIIM Working Paper No. 11-13. Vancouver: Research on Immigration and Integration in the Metropolis.

Pendakur, Krishna and Ravi Pendakur. 2011. *Colour by Numbers: Minority Earnings in Canada 1996-2006*. RIIM Working Paper No. 11-15. Vancouver: Research on Immigration and Integration in the Metropolis.

Picot, Garnett. 2008. *Situation économique et sociale des immigrants au Canada : recherche et élaboration de données à Statistique Canada*. Statistique Canada. Catalogue n° 11F0019M — n° 319. Ottawa : Ministère de l'Industrie.

Picot, Garnett. 2004. "The Deteriorating Economic Welfare of Canadian Immigrants." *Canadian Journal of Urban Research* 13.1: 25-45.

Pillai, Rachel, Sarah Kyambi, Keiko Nowacka and Dhananjayan Sriskandarajah. 2007. *The Reception and Integration of New Migrant Communities*. London, UK: Institute for Public Policy Research.

Pratt, Geraldine. 2003. *From Migrant to Immigrant: Domestic Workers Settle in Vancouver, Canada*. RIIM Working Paper No. 03-18. Vancouver: Research on Immigration and Integration in the Metropolis.

Qadeer, Mohammed and Sandeep Kumar Agrawal. 2006. "Ethnic Enclaves and Social Cohesion." *Canadian Journal of Urban Research* 15.2: 1-17.

Reitz, Jeffrey and Rupa Banerjee. 2007. "Racial Inequality, Social Cohesion, and Policy Issues in Canada." *Belonging? Diversity, Recognition and Shared Citizenship in Canada*. Keith Banting, Thomas J. Courchene, and F. Leslie Seidle, eds. Montréal : Institut de recherche en politiques publiques

Sadiq, Kareem. 2004. *The Two-Tier Settlement System: A Review of Current Newcomer Settlement Services in Canada*. CERIS Working Paper No. 34. Toronto: Joint Centre of Excellence for Research on Immigration and Settlement (CERIS).

Shields, John, Mai Phan, Fang Yang, Philip Kelly, Maryse Lemoine, Lucia Lo, Valerie Preston, and Steven Tufts. 2010. *Do Immigrant Class and Gender Affect Labour Market Outcomes for Immigrants?* TIEDI Analytical Report 2. Toronto: Toronto Immigrant Employment Data Initiative.

Silvio, D.H. 2006. "The information needs and information seeking behaviour of immigrant southern Sudanese youth in the city of London, Ontario: an exploratory study." *Library Review* 55.4: 259-266.

Statistique Canada. 2003a. *Enquête sur la diversité ethnique : portrait d'une société multiculturelle*. Statistique Canada. Catalogue n° 89-593-XIE. Ottawa : Ministère de l'Industrie.

Statistique Canada. 2003b. *Statut d'immigrant par période d'immigration, répartition en pourcentage, pour le Canada, les provinces, les territoires, les régions métropolitaines de recensement et les agglomérations de recensement - Données-échantillon 20 %* (tableau). Recensement de 2001. Ottawa : Ministère de l'Industrie.

Statistique Canada. 2003c. *Les religions au Canada*. Recensement de 2001. Statistique Canada. Catalogue n° 96F0030XIE2001015. Ottawa : Ministère de l'Industrie.

Statistique Canada. 2005. *Enquête longitudinale auprès des immigrants du Canada - S'établir dans un nouveau pays : un portrait des premières expériences*. Statistique Canada. Catalogue n° 89-614-XIE. Ottawa : Ministère de l'Industrie.

Statistique Canada. 2007a. *Langue parlée le plus souvent à la maison selon le statut d'immigrant et les grands groupes d'âge, chiffres de 2006, pour le Canada, les provinces et les territoires - Données-échantillon 20 %* (tableau). Recensement de 2006. Statistique Canada. Catalogue n° 97-557-XWE2006002. Ottawa : Ministère de l'Industrie.

Statistique Canada. 2007b. *Lieu de naissance de la population immigrante selon la période d'immigration, chiffres et répartition en pourcentage de 2006, pour le Canada, les provinces et les territoires - Données-échantillon 20 %* (tableau). Recensement de 2006. Statistique Canada. Catalogue n° 97-557-XWE2006002. Ottawa : Ministère de l'Industrie.

Statistique Canada. 2007c. *Population selon le statut d'immigrant et la période d'immigration, chiffres de 2006, pour le Canada et les régions métropolitaines de recensement et les agglomérations de recensement - Données-échantillon 20 %* (tableau). Recensement de 2006. Statistique Canada. Catalogue n° 97-557-XWE2006002. Ottawa : Ministère de l'Industrie.

Statistique Canada. 2007d. *Groupes de minorités visibles, répartition en pourcentage (2006), pour le Canada, les provinces, les territoires, les régions métropolitaines de recensement et les agglomérations de recensement - Données-échantillon 20 %* (tableau). Recensement de 2006. Ottawa : Ministère de l'Industrie.

Statistique Canada. 2007e. *Enquête longitudinale auprès des immigrants du Canada : Guide de l'utilisateur des microdonnées - Vague 3*. [www23.statcan.gc.ca:81/imdb-bmdi/document/4422\\_D1\\_T1\\_V3-fra.pdf](http://www23.statcan.gc.ca:81/imdb-bmdi/document/4422_D1_T1_V3-fra.pdf)

Statistique Canada. 2007f. *Statut d'immigrant et période d'immigration et lieu de naissance pour les immigrants et les résidents non permanents, pour le Canada, les provinces, les territoires, les régions métropolitaines de recensement et les agglomérations de recensement, Recensement de 2006 - Données-échantillon 20 %* (tableau). Recensement de 2006. Statistique Canada. Catalogue n° 97-557-XCB2006007. Ottawa : Ministère de l'Industrie.

Statistique Canada. 2007g. *Groupes de minorités visibles, statut d'immigrant et période d'immigration, groupes d'âge et sexe pour la population, pour le Canada, les provinces, les territoires, les régions métropolitaines de recensement et les agglomérations de recensement, Recensement de 2006 - Données-échantillon 20 %* (tableau). Recensement de 2006. Statistique Canada. Catalogue n° 97-562-XCB2006011. Ottawa : Ministère de l'Industrie.

Statistique Canada. 2008. *Gains et revenus des Canadiens durant le dernier quart de siècle, Recensement de 2006*. Statistique Canada. Catalogue n° 97-563-X. Ottawa : Ministère de l'Industrie.

Statsna, Kazi. February 15, 2012. *Immigrants the proudest Canadians, poll suggests: Environics survey 1st to probe Canadians' views on citizenship*. Toronto: Canadian Broadcasting Corporation. Accédé le 15 février 2012 : <http://www.cbc.ca/news/canada/story/2012/02/13/f-citizenship-survey.html>

Synovate. 2005. *2005 BCSAP Outcomes and Client Satisfaction Survey 2005*. Report prepared for the British Columbia Ministry of Attorney General, Settlement and Multiculturalism Division. Vancouver: Minister of Attorney General.

Walks, R. Alan and Larry S. Bourne. 2006. "Ghettos in Canada's cities? Racial segregation, ethnic enclaves and poverty concentration in Canadian urban areas." *Canadian Geographer*. 50.3: 273-297.

Wang, Shuguang and Marie Truelove. 2003. "Evaluation of Settlement Service Programs for Newcomers in Ontario: A Geographical Perspective". *Journal of International Migration and Integration*. 4.4: 577-607.

Waters, Johanna L. 2001. *The Flexible Family? Recent Immigration and 'Astronaut' Households in Vancouver, British Columbia*. RIIM Working Paper 01-02. Vancouver: Research on Immigration and Integration in the Metropolis.

Wayland, Sarah. 2010. *Meeting the needs of immigrants through local public services*. Toronto: Peel Region Immigration Discussion Paper.

Yu, Soojin, Estelle Ouellet and Angelyn Warmington. 2007. "Refugee Integration in Canada: A Survey of Empirical Evidence and Existing Services." *Refuge*, 24.2. 17-34.