



Citoyenneté et
Immigration Canada

Citizenship and
Immigration Canada

Conférence nationale sur le Programme d'accueil

COMPTE RENDU

*Le Programme d'accueil a 20 ans : célébrons
nos succès et construisons notre avenir*

Les 16 et 17 février 2005

Novotel Toronto Centre
45 The Esplanade
Toronto (Ontario)

Canada 

Cher participant,
Chère participante,

Nous sommes heureux de vous faire parvenir ce compte rendu de la Conférence nationale sur le Programme d'accueil qui a eu lieu à Toronto, en Ontario, les 16 et 17 février 2005.

Ce compte rendu reflète l'esprit des discussions qui ont animé la conférence. Une version électronique de ce compte rendu sera bientôt affichée sur le site Web Intégration-Net à <http://www.integration-net.cic.gc.ca>.

Les principales recommandations issues de la Conférence nationale sur le Programme d'accueil feront l'objet d'une évaluation par le Comité de planification de la Conférence sur le Programme d'accueil et par le Groupe de travail national sur le Programme d'accueil. Nous vous tiendrons au courant des développements que connaîtra le Programme d'accueil à mesure que nous progresserons vers l'atteinte des objectifs communs et des résultats visés.

Veuillez agréer nos sincères salutations.

Le Comité de planification de la Conférence sur le Programme d'accueil

- ◆ Marijana Agicic, Saamis Immigration Services Association of Medicine Hat
- ◆ Elisete Bettencourt, Région de l'Ontario de CIC
- ◆ Judy Blyth, Direction générale des réfugiés, Administration centrale de CIC
- ◆ Margarita Boody, Administration centrale de CIC, Ottawa
- ◆ Youmei Chen, YMCA of Greater Halifax / Dartmouth
- ◆ Marisa Gelfusa, Centre francophone de Toronto
- ◆ Carolyn Glover, Région de la Colombie-Britannique et du Yukon de CIC
- ◆ Valérie Lussier, Administration centrale de CIC, Ottawa
- ◆ Fran Pstuka, Administration centrale de CIC, Ottawa
- ◆ Lucila Spigelblatt, Centre catholique pour immigrants d'Ottawa
- ◆ Nicola Starling, Région de l'Ontario de CIC
- ◆ Sue Thomas, Région de l'Atlantique de CIC
- ◆ Joan Texeira, Administration centrale de CIC, Ottawa
- ◆ Monique Watson, Région des Prairies et des Territoires du Nord de CIC
- ◆ Bonny Wong-Fortin, Administration centrale de CIC, Ottawa

Conférence nationale sur le Programme d'accueil Compte rendu

*Le Programme d'accueil a 20 ans : célébrons nos succès
et construisons notre avenir*

**16 et 17 février 2005
Toronto (Ontario)**

Les opinions et les interprétations exprimées dans le présent document ne représentent pas nécessairement celles de CIC. Même si nous avons fait tout notre possible pour assurer l'exactitude de l'information, CIC ne peut offrir de garantie à cet égard.

[Table des matières]

Programme.....	1
Mercredi.....	1
Jeudi.....	2
[Section 1]	3
Plénières d'ouverture.....	3
Mot d'ouverture.....	3
[Section 2]	5
Plénières.....	5
Séance plénière - Conférencière principale.....	5
Séance plénière - Panel : Nouveaux arrivants et bénévoles.....	9
[Section 3]	10
Ateliers.....	10
Atelier 1A - Établir des partenariats pour faire la promotion du Programme d'accueil.....	10
Atelier 1B - Les besoins spéciaux des jeunes : un modèle de travail.....	11
Atelier 1C - Initiatives nationales sur le bénévolat : comment votre groupe peut en bénéficier.....	11
Atelier 1D - Soutien pour la santé mentale et le bien-être des clients du Programme d'accueil.....	12
Atelier 1E - Bien servir les nouveaux arrivants francophones dans notre communauté : les défis, les succès et les tendances futures.....	13
Atelier 1F - Le Canada "accueil" le monde : perspectives qualitatives et quantitatives sur l'établissement de relations durables entre les nouveaux arrivants et les résidents de longue date.....	14
Atelier 2A - Les programmes d'accueil dans les petits centres - Région de l'Atlantique.....	16
Atelier 2B - Aider les immigrants professionnels.....	17
Atelier 2C - Programme d'accueil et de soutien pour les victimes de torture : une étude sur les modèles de service.....	18
Atelier 2D - Travailler avec des bénévoles au caractère difficile.....	19
Atelier 2E - Modèles d'accueil pour les enfants et les jeunes.....	20
Atelier 3A - Comment tirer profit des groupes : une étude sur les modèles de groupes d'accueil en Ontario.....	20
Atelier 3B - Programmes mixtes : vers la prestation de programmes sans discontinuité.....	22
Atelier 3C - Programmes d'accueil et développement du capital social.....	24
Atelier 3D - Le Programme d'accueil et le Code canadien du bénévolat.....	26
[Section 4]	28
Réception : Dîner soulignant le 20e anniversaire.....	28
[Section 5]	29
Forums.....	29
Forum du secteur.....	29
Forum du gouvernement.....	29
[Section 6]	31
Séance plénière de clôture.....	31
[Section 7]	32
Évaluation.....	32
Évaluation globale de la conférence.....	32
[Annexe].....	34
Liste des participants.....	34

Jour UN 16 février

Programme

Mercredi

8h30 - 10h	Petit déjeuner
9h - 10h	Inscription
10h - 10h30	Mot d'ouverture*
10h30 - 11h15	Conférencière principale, Ratna Omidvar, directrice générale, The Maytree Foundation*
11h15 - 12h15	Panel : Nouveaux arrivants et bénévoles du Programme d'accueil*
12h5 - 13h30	Déjeuner / Réseautage
13h30 - 15h	Ateliers : 1A- Établir des partenariats pour faire la promotion du Programme d'accueil. Ansar Cheung, Augustus Cheung 1B- Les besoins spéciaux des jeunes : un modèle de travail. Sally Spencer 1C- Initiatives nationales sur le bénévolat : comment votre groupe peut en bénéficier. Brenda Doner 1D- Soutien pour la santé mentale et le bien-être des clients du Programme d'accueil. Youmei Chen, Barbara Miller 1E- Bien servir les nouveaux arrivants francophones dans notre communauté : les défis, les succès et les tendances futures.* Luketa M'pindou, Lumembo Tshiswaka, Lily Mumbana, Maryse Bermingham, Nancy Léger-Murphy, Christy Dean 1F- Le Canada « accueille » le monde : perspectives qualitatives et quantitatives sur l'établissement de relations durables entre les nouveaux arrivants et les résidents de longue date. Sarah Dryden-Peterson
15h - 15h30	Pause-santé / Réseautage
15h30 - 17h	Ateliers : 2A- Les programmes d'accueil dans les petits centres - Région de l'Atlantique. Merek Jagielski, Paulette Leonard, Evelyn Jones 2B- Aider les immigrants professionnels. Ansar Cheung, Shirley Tsang 2C- Programme d'accueil et de soutien pour les victimes de torture : une étude sur les modèles de service. Diane Fisher 2D- Travailler avec des bénévoles au caractère difficile.* Cindy Benben, Orlando Ferro 2E- Modèles d'accueil pour les enfants et les jeunes. Loyd Kibaara, Aislinn Clancy
18h - 21h	Réception : Dîner soulignant le 20 ^e anniversaire du Programme d'accueil

*Un service d'interprétation simultanée était fourni.

Jour **DEUX** 17 février

Programme

Jeudi

8h - 9h	<i>Petit déjeuner</i>
9h - 9h15	Début du Jour 2
9h15 - 10h45	Ateliers : 3A- Comment tirer profit des groupes : une étude sur les modèles de groupes d'accueil en Ontario. Gillian Kerr, Anne Simard 3B- Programmes mixtes : vers la prestation de programmes sans discontinuité.* Marc Rhéaume, Larry Baillargeon 3C- Programmes d'accueil et développement du capital social. Merek Jagielski 3D- Le Programme d'accueil et le Code canadien du bénévolat. Diane Fisher, Beata Lutaba
10h45 - 11h15	<i>Pause-santé / Réseautage</i>
11h15 - 12h30	Forum du secteur, Forum du gouvernement
12h30 - 13h30	<i>Déjeuner / Réseautage</i>
13h30 - 15h	Séance plénière - Forum*, Questions et réponses
15h - 15h30	Mot de la fin*, Évaluation
15h30	<i>Départ</i>

*Un service d'interprétation simultanée était fourni.

[Section 1] Séance d'ouverture

Mot d'ouverture

Les animateurs Deborah Spurr, directrice de la Division de l'établissement au sein de la Direction générale de l'intégration, Pierre Gaulin, directeur de l'établissement et des affaires intergouvernementales pour la Région de l'Ontario, tous deux de Citoyenneté et Immigration Canada, et Lucila Spigelblatt, directrice exécutive adjointe du Centre catholique pour immigrants d'Ottawa, ont donné le coup d'envoi en souhaitant la bienvenue aux participants de toutes les régions du Canada.

La conférence réunissait quelque 120 participants du secteur de l'établissement, du gouvernement fédéral et des gouvernements provinciaux directement engagés dans la prestation de services d'accueil et d'autres services semblables aux nouveaux immigrants et aux réfugiés au Canada. Les objectifs étaient les suivants :

- favoriser l'apprentissage au sein du secteur grâce au partage de pratiques et d'outils novateurs qui contribuent à la réussite du programme;
- offrir un forum national permettant d'amorcer un dialogue fructueux sur le Programme d'accueil, ses politiques et ses orientations futures.

Les représentants du secteur faisant partie du Comité de planification ont joué le rôle d'animateurs tout au long de la conférence. Les membres du Comité de planification de la Conférence sur le Programme d'accueil ont d'abord été présentés, de même que les représentants de la Colombie-Britannique, du Manitoba et du Québec, du ministère fédéral du Patrimoine canadien et des médias.

La séance plénière du premier jour comprenait l'allocution de Daniel Jean, sous-ministre adjoint, Développement des politiques et programmes, Citoyenneté et Immigration Canada, celle de la conférencière principale, Ratna Omidvar, directrice générale de la Maytree Foundation, ainsi qu'un panel composé de nouveaux arrivants et de bénévoles participant au programme. Ces activités ont été suivies d'une courte période de questions.

Daniel Jean, sous-ministre adjoint, Développement des politiques et programmes, Citoyenneté et Immigration Canada.

Voici un résumé de l'allocution du sous-ministre adjoint :

Daniel Jean a souhaité la bienvenue aux participants des quatre coins du pays et les a invités à célébrer les 20 ans du Programme d'accueil et à découvrir de quelles façons nous pouvons améliorer encore davantage le programme dans l'avenir.

Éléments du Programme d'accueil :

De nombreux éléments contribuent au succès du Programme d'accueil et d'autres programmes semblables, mais trois revêtent une importance particulière, soit le fonctionnement du programme, l'effet positif qu'il a sur les gens qui y participent et ses retombées bénéfiques sur le reste de la communauté.

Fonctionnement du programme : si on le compare aux autres programmes gouvernementaux, le Programme d'accueil est presque unique en son genre. Le gouvernement finance le programme, mais le travail comme tel est accompli par des organismes et par de nombreux bénévoles qui donnent de leur temps précieux pour améliorer l'expérience vécue par d'autres, véritable témoignage de la générosité des Canadiens. Pour les nouveaux arrivants, la participation au programme ne coûte rien. L'avantage le plus évident du programme est l'aide qu'il apporte aux nouveaux arrivants. Il leur permet de découvrir le Canada, d'apprendre à se prévaloir des services, de se familiariser avec les coutumes canadiennes, de s'exercer à parler l'une ou l'autre langue officielle, de comprendre le système politique et plus encore. Il s'agit là d'autant d'éléments essentiels pour aider les nouveaux arrivants à s'adapter à la vie canadienne et à s'intégrer à la société.

Les bénévoles qui se lient d'amitié avec les nouveaux arrivants et leur viennent en aide retirent également beaucoup de bienfaits de leur participation au programme. Celui-ci enrichit leur vie et leur permet de tisser des liens avec les nouveaux arrivants, des liens qui durent longtemps après la fin de leur jumelage officiel.

Le troisième élément du succès du Programme d'accueil est la façon dont il profite à l'ensemble de la communauté. Ce programme a contribué à solidifier la nation, à susciter davantage l'engagement chez ses citoyens et à établir entre eux des relations plus étroites et plus enrichissantes, chose particulièrement importante à l'ère de la technologie, où les gens ont tendance à s'isoler de leurs voisins et de leurs communautés.

L'avenir du Programme d'accueil

Le Programme d'accueil prendra encore plus d'importance dans les années à venir. Le Canada accueille environ 250 000 nouveaux arrivants chaque année depuis dix ans. Ceux-ci ont fait beaucoup plus que s'établir ici;

en effet, chacun a apporté une contribution à la société et a enrichi le Canada grâce à son énergie, à son expérience, à ses traditions et à sa vitalité. Le Canada est plus fort grâce à eux.

Devenir membre d'une nouvelle société constitue un acte extrêmement important. Il est essentiel pour les nouveaux arrivants d'apprendre ce que signifie être Canadien. C'est la somme de toutes les expériences, et la seule façon de l'apprendre est d'en faire l'expérience : c'est là l'occasion que procure le Programme d'accueil aux nouveaux arrivants. Et lorsque les nouveaux arrivants de demain viendront au Canada, le Programme d'accueil sera là pour les accueillir.

[Section 2] Plénières

Séance plénière Conférencière principale

Ratna Omidvar, directrice générale de la Maytree Foundation et du Toronto Region Immigrant Employment Council, était la conférencière principale à la Conférence nationale sur le Programme d'accueil qui a eu lieu le 17 février 2005. Dans son discours, madame Omidvar parle du « nouveau visage du Canada » et de ses répercussions sur le tissu social canadien. De façon plus précise, madame Omidvar se penche sur l'importance pour la population immigrante de se constituer un capital social si l'on veut bâtir une société unie. Elle fait le lien entre cette idée et le succès du Programme d'accueil et présente le programme « Mentorship Partnership », un projet de mentorat du Toronto Region Immigrant Employment Council.

La Maytree Foundation est une fondation caritative privée qui a été fondée en 1982. Le travail de cet organisme est fondé sur son intérêt pour la réduction de la pauvreté au Canada, intérêt qui se concrétise de diverses façons. Nous appuyons l'évolution de la politique sociale et apportons un appui financier à des dirigeants qui non seulement ont un idéal, mais également la capacité de réaliser leur passion pour le changement social. Au Canada, nous sommes sans doute davantage connus pour notre travail auprès des immigrants et des réfugiés.

Aujourd'hui, la Fondation a des raisons encore plus probantes pour insister sur le rôle stratégique que jouent les immigrants et les réfugiés dans l'avenir de notre nation, car déjà la population canadienne d'aujourd'hui est très différente de ce qu'elle était il y a dix ans sur les plans physique, linguistique et démographique, et très différente aussi de ce qu'elle sera dans dix ans.

Voici quelques données pour illustrer ce point :

- La population canadienne occupe le deuxième rang mondial après l'Australie pour sa proportion d'immigrants. Aux États-Unis, les immigrants représentent un habitant sur dix, alors qu'au Canada cette proportion est de 1 sur 5, soit 18,5 % de la population totale. C'est le pourcentage le plus élevé au Canada depuis 1931.
- Avec 30 % de sa population âgée de plus de 50 ans, le Canada est un pays vieillissant. Non seulement vieillissons-nous, mais nous ne nous reproduisons pas en nombre suffisant. En fait, en 2026, sans la population immigrante, le Canada enregistrera plus de décès que de naissances. Selon l'OCDE, le rapport de dépendance, c'est-à-dire la proportion de la population active comparée à la population inactive, chutera rapidement au Canada. La seule solution est la croissance démographique, et la seule source de croissance démographique est l'immigration.
- De plus, notre marché du travail repose énormément sur les capacités physiques et intellectuelles de la population immigrante. En effet, dès 2011, lorsque la moitié de tous les *baby-boomers* seront âgés de 55 ans et plus, les nouveaux Canadiens représenteront pratiquement la totalité des nouveaux travailleurs du pays. Notre pays perdra bientôt une grande partie de ses médecins, de ses infirmières, de ses professeurs d'université et de ses travailleurs spécialisés de la construction.
- Aujourd'hui déjà, 70 % de la croissance nette du marché du travail est attribuable aux immigrants. En 2011, ce chiffre aura atteint 100 %. Certains disent qu'en tant que citoyens d'une nation de contribuables, il faut reconnaître l'importance des immigrants.
- La population immigrante favorise les grandes villes : Montréal, Toronto et Vancouver (MTV). En effet, 94 % des immigrants arrivés au Canada durant les années 1990 se sont établis dans les grands centres urbains. Comme 80 % des Canadiens, les immigrants préfèrent habiter dans les grandes villes.
- En 2001, près de 4 millions de personnes au Canada, soit 13,4 % de la population, s'identifiaient comme des minorités visibles. Ceci est dû en grande partie à l'immigration ainsi qu'à un changement dans les pays sources. Au cours des années 1990, 73 % des immigrants étaient des minorités visibles en provenance de Chine, d'Inde, des Philippines, du Sri Lanka, du Pakistan et de Taiwan.
- Les minorités visibles comptent pour 43 % de la population torontoise. D'autres villes satellites comme Richmond, en C.-B., et Markham, en Ontario, sont même composées d'une majorité visible, avec des pourcentages respectifs de 59 % et de 56 %. Le nombre de soi-disant enclaves ethniques dans les

grandes villes canadiennes est passé de 6 en 1981 à 254 en 2001.

Aujourd'hui, il y a de bonnes et de mauvaises nouvelles en ce qui a trait à l'immigration. La bonne nouvelle est qu'avec le temps, les immigrants - et particulièrement leurs enfants - contribuent sans trop d'effort à la création d'une nouvelle société multiculturelle unique en son genre, qui n'est pas confrontée aux limites traditionnelles liées à la race et à l'origine ethnique.

Mais il n'y a pas que de bonnes nouvelles.

Au cours des années 1980, les immigrants réussissaient à atteindre le salaire canadien moyen en 10 ans. Depuis les années 1990, cela prend plus de temps. Même si la population immigrante est de plus en plus éduquée et spécialisée, il lui faut de plus en plus de temps pour atteindre le même niveau salarial que les Canadiens de naissance. Six immigrants spécialisés sur 10 sont forcés d'accepter un emploi ou un choix de carrière autre que celui qui correspond à leurs compétences. Quelque 25 % des immigrants possédant un diplôme universitaire occupent des emplois qui exigent tout au plus un diplôme d'études secondaires.

Chose étrange, l'appui à l'égard de l'immigration demeure solide. Autrement dit, nous disons oui à l'immigration, mais n'arrivons pas à dire oui aux immigrants.

Ce dilemme peut être attribuable à nos attitudes, qui n'ont guère évolué avec le temps. Nous voyons l'immigrant d'aujourd'hui comme nous voyions l'immigrant d'autrefois. Nous continuons à imaginer l'expérience de l'immigrant dans le contexte plutôt romantique de l'après-guerre, figé dans le temps; nous pensons en termes de pauvreté, de misère, de mouvements de masse. Nous continuons à dire : travailler dur et vos enfants réussiront. Nous continuons à accepter implicitement que la première génération d'immigrants doive payer pour le succès de la seconde. Car après tout, c'est là le mythe de l'immigrant : renoncer à ses propres rêves afin de permettre à ses enfants de réaliser les leurs. Aussi fort que soit cet argument, il ne tient pas compte de deux importantes réalités de notre siècle, soit les changements dans les courants migratoires mondiaux et la concurrence des autres pays pour accueillir les immigrants qualifiés.

On retrouve une autre manifestation de cette différence dans l'image de nos dirigeants et de nos champions locaux, qui continuent de refléter l'ancien Canada, l'ancienne métropole. Nos institutions continuent de

respirer l'air raréfié des attitudes postcoloniales. Les gens qui dirigent les bastions du pouvoir ne représentent pas les gens qui habitent dans leurs communautés. Les organisations, qu'elles soient privées ou publiques, qui disent avoir une forte représentation immigrante ou minoritaire au sein de leur main-d'œuvre, ont très peu évolué à ce chapitre lorsqu'il s'agit des postes de direction. En effet, moins de 1 % des conseils d'administration d'entreprises comptent des membres de minorités visibles.

Une société unie est une société où l'on se voit représenté dans les postes de pouvoir. La diversité est une force, mais elle peut rapidement devenir notre talon d'Achille.

Une société divisée selon le revenu, les quartiers, la participation de la main-d'œuvre, la race ou le privilège n'est pas une société unie. Une société qui, même par inadvertance, empêche certains de ses membres d'accéder à certaines possibilités ne peut espérer être prospère à long terme.

D'abord, nous avons besoin des immigrants; ensuite, nous devons mieux les traiter afin d'améliorer notre propre qualité de vie.

Je propose donc que nous trouvions un nouveau langage, un nouveau modèle de gestion, de nouvelles stratégies ainsi que de nouveaux partenaires afin de mener à bien cette expérience nationale visant à faire évoluer notre nation.

Selon le nouveau modèle de gestion, des jumelages bien étudiés seraient faits entre le secteur de l'établissement et les entreprises qui ont besoin de nos talents, les employeurs à la recherche d'une main-d'œuvre nouvelle et dynamique, les partis politiques qui ont besoin de nos votes, les syndicats qui ont besoin de notre adhésion pour survivre et grandir, les petites entreprises qui ont besoin de nos investissements et les agents immobiliers qui ont besoin de nos mises de fond. Ce modèle nous relierait au monde de l'éducation postsecondaire parce que nous savons que l'apprentissage et l'éducation sont la clé du succès.

La nouvelle stratégie reposerait sur la création d'un capital social. Pour les nouveaux arrivants, le capital social - le fait d'en avoir ou de ne pas en avoir - revêt une importance cruciale. Nous savons que la présence ou l'absence de contacts et de réseaux joue un rôle énorme dans le succès ou l'échec que connaît une personne. Par exemple, sans référence de travail au Canada, il est difficile d'obtenir un emploi; sans endosseur, il est

difficile d'obtenir un prêt; sans recommandation, il peut être difficile de louer son premier logement.

L'absence de capital social est exacerbée par l'évidence et la présence d'un riche capital, que nous partageons peu ou pas et ne pouvons que regarder avec envie de l'extérieur.

Le Programme d'accueil s'attaque directement à ce problème : vous tissez des liens entre des personnes et des communautés. Votre client n'est pas seulement l'immigrant ou le réfugié, mais également le bénévole. Autant vous aidez l'immigrant, autant vous favorisez l'acceptation, la connaissance et la compréhension chez le bénévole. Et c'est là la magie de la chose : parce que de tous les programmes, qu'ils soient nationaux, provinciaux, locaux ou autres, le vôtre est celui qui reconnaît que l'insertion est un processus qui engage non seulement le nouveau ou le futur Canadien, mais également le Canadien déjà en place. Sciemment ou non, vous êtes arrivés à la manifestation la plus utile et la plus pratique de la constitution d'une société unie. Parce que lorsque les gens apprennent à se connaître sur une base personnelle, ils se rendent compte que les êtres humains sont tous pareils.

Le Programme d'accueil mérite d'être élargi de diverses façons pour répondre à différents besoins. Nous avons appris beaucoup grâce à vous et avons adapté votre concept pour créer un mouvement de mentorat à Toronto.

À la Maytree Foundation, nous nous attaquons au problème sur le plan local. En septembre 2003, nous avons contribué à mettre sur pied le Toronto Region Immigrant Employment Council (TRIEC) dans le but de trouver et de mettre en œuvre des solutions locales visant à favoriser une intégration plus efficace des immigrants au sein du marché du travail.

Pour atteindre ce but, le TRIEC vise trois objectifs :

1. Augmenter la disponibilité de services à valeur ajoutée qui favorisent l'intégration des immigrants qualifiés sur le marché du travail, par exemple des programmes de stages et de l'information claire, honnête et facile à trouver.
2. Changer la façon dont les intervenants voient les immigrants qualifiés et travaillent avec eux; travailler avec les employeurs pour les aider à reconnaître la valeur que les immigrants apportent au marché du travail et de quelle façon ils peuvent mieux recruter, conserver et promouvoir cette main-d'œuvre spécialisée.

3. Changer la façon dont les gouvernements collaborent à la planification et à la programmation dans ce dossier; essayer de les faire sortir de leurs structures traditionnelles, vers un espace qui favorise la collaboration.

Au sein de TRIEC, nous avons mis de l'avant un projet portant particulièrement sur la constitution d'un capital social pour les immigrants qualifiés au moyen d'un mentorat adapté à la profession.

Vos contacts directs sont vos proches, c'est-à-dire votre famille, vos amis et vos collègues intimes. Vos contacts indirects sont les personnes à l'extérieur de ce cercle, celles dont vous connaissez le nom, par exemple dans un contexte professionnel, mais que vous ne connaissez pas intimement. C'est 80 % des emplois qui se trouvent au moyen des contacts indirects, c'est-à-dire par l'entremise de quelqu'un qui connaît quelqu'un. Mais un immigrant qui arrive à Toronto et qui ne connaît personne possède au mieux des contacts au sein de sa propre communauté. Pour cette personne, le réseautage représente un défi énorme, et un mentor peut l'aider à surmonter cet obstacle en le dirigeant vers des endroits où ses compétences seront reconnues.

Nous avons donc créé, dans la région métropolitaine de Toronto, le « Mentorship Partnership », un programme de mentorat basé sur des partenariats entre des employeurs, des organismes et des immigrants. L'objectif de ces partenariats consiste à créer des réseaux dynamiques pour les immigrants qualifiés, réseaux sans lesquels il serait difficile, voire impossible, d'avoir accès à 80 % des emplois non annoncés. Nous avons tiré des leçons du modèle du Programme d'accueil et d'autres modèles de mentorat au sein de la communauté. Nous savons que les programmes doivent être structurés avec soin, de façon à établir une concordance très étroite avec la profession; meilleure est cette concordance, meilleurs sont les résultats.

Notre objectif consiste à réaliser 1000 jumelages avec des mentors d'ici un an dans la région métropolitaine de Toronto. C'est pourquoi nous nous sommes concentrés sur une stratégie de marketing percutante, car l'une des clés du succès consistera à avoir un bassin de mentors bien préparés et bien formés. À cette fin, nous avons recruté des « champions » très en vue pour agir comme porte-parole de notre projet auprès du public.

Le programme est appuyé par un réseau d'environ neuf organismes de la région métropolitaine de Toronto, dont toutes ont du personnel qui travaille selon des normes précises au recrutement, au jumelage et au soutien. Les

fonctions centralisées comprennent le marketing et la promotion, de même que le développement de partenariats avec de grandes entreprises, le tout afin d'assurer un flot soutenu et enthousiaste de mentors.

Nous comptons poursuivre l'expansion de ces réussites jusqu'à ce que nous ayons créé un mouvement de mentorat qui semble tout aussi naturel à nos résidents et à nos citoyens que le fait d'acheter des biscuits des Guides.

Le modèle du Programme d'accueil peut être adapté et élargi de diverses façons : il peut être offert en ligne à l'immigrant avant son arrivée ou utilisé dans les écoles pour créer un système de mentorat par les pairs. Il peut également être utilisé de façon très efficace dans le monde du sport scolaire organisé, ou encore avec les aînés, les nouvelles mères ou les groupes. Il peut en outre être appliqué dans le contexte professionnel.

Continuer à faire les choses comme avant n'est plus possible pour le Canada. Nous devons renforcer les liens et les ponts entre individus, entre voisins et entre communautés. Le Programme d'accueil doit prendre de l'ampleur, car c'est le seul programme d'établissement qui fait participer la nation à sa propre évolution.

Séance plénière - Panel : Nouveaux arrivants et bénévoles

Animatrice :

Bonny Wong-Fortin
Gestionnaire, Programmes d'établissement, Citoyenneté et Immigration Canada

Panélistes :

Louise Crandall	Bénévole du Programme d'accueil
Sabry Belhovchet	Nouvel arrivant
Tracy Azlyn	Bénévole du Programme d'accueil
Sukru Akyuz	Bénévole du Programme d'accueil
Gergana Alzeer	Nouvelle arrivante
Wael Daher	Bénévole du Programme d'accueil

Bonny Wong-Fortin présente les panélistes et leur souhaite la bienvenue à la première Conférence nationale sur le Programme d'accueil.

Chaque panéliste partage son expérience à titre de participant au Programme d'accueil et explique comment ce programme lui a donné un outil d'intégration important tout en enrichissant le tissu multiculturel du Canada. Le concept du Programme d'accueil est vu comme étant unique et rassemble des gens de divers milieux culturels, religieux et linguistiques afin de faire ressortir les éléments qu'ils ont en commun.

Le panel a rappelé de façon fort éloquente la raison d'être du Programme d'accueil.

Recommandations des panélistes :

- Mousser la promotion du Programme d'accueil en faisant appel à différents médias. Les gens doivent connaître l'existence du programme.
- Augmenter le nombre de bénévoles, peut-être en adoptant un modèle selon lequel chaque bénévole en recrute un autre.
- Renseignements avant l'arrivée : fournir de l'information sur le Programme d'accueil et les autres services d'établissement avant l'immigration au Canada.

[Section 3] Ateliers

1^{re} séance

Atelier 1A - Établir des partenariats pour faire la promotion du Programme d'accueil.

Animateurs :

Ansar Cheung, United Chinese Community Enrichment Services Society (S.U.C.C.E.S.S.), Colombie-Britannique
Augustus Cheung, S.U.C.C.E.S.S., Colombie-Britannique

Résumé de l'atelier :

- L'atelier a présenté l'approche de développement communautaire utilisée par S.U.C.C.E.S.S. pour faire la promotion du Programme d'accueil. Si l'on se fie à l'expérience de S.U.C.C.E.S.S., il est très utile de miser sur la diversité du programme pour en faire connaître l'existence à une plus grande partie de la communauté.
- Il a été question de la façon dont S.U.C.C.E.S.S. travaille de concert avec les divers programmes offerts (comme ceux sur l'emploi, sur la famille et les jeunes, ou sur le bénévolat) pour faire la promotion du Programme d'accueil en organisant des ateliers à l'intention des clients de ces programmes.
- S.U.C.C.E.S.S. a adopté différentes stratégies de promotion à l'externe pour recruter des bénévoles et des immigrants, notamment en rédigeant des articles et des récits pour les quotidiens ethniques. S.U.C.C.E.S.S. a également établi des partenariats avec des organismes communautaires et le secteur privé dans le but de rejoindre une plus grande partie de la communauté.
- L'atelier consistait en un forum interactif dans le cadre duquel les participants ont pu discuter de l'établissement de partenariats communautaires et de l'utilisation efficace des ressources de la communauté.

Contexte :

S.U.C.C.E.S.S. est un organisme social sans but lucratif fondé en 1973. Son principal objectif consiste à aider les nouveaux immigrants à s'intégrer dans la société canadienne et à en devenir des citoyens à part entière. S.U.C.C.E.S.S. offre ses services par l'entremise de trois divisions, soit Services sociaux, Établissements de formation et Services de santé. Ensemble, ces divisions

offrent une gamme complète de programmes axés sur une approche de développement communautaire intégrant des stratégies de marketing diversifiées. L'organisme a bien réussi à faire la promotion du programme au sein de la communauté.

Discussion :

- S.U.C.C.E.S.S. travaille en collaboration avec les autres programmes pour promouvoir le Programme d'accueil auprès des nouveaux arrivants (par exemple, en assurant la promotion des séances d'information à l'intention des nouveaux arrivants et la présentation du Programme d'accueil et d'autres programmes d'établissement offerts aux nouveaux arrivants au moyen d'un programme semblable à celui des Cours de langue pour les immigrants au Canada).
- L'information au sujet du Programme d'accueil est affichée sur le site Web de l'organisme. Ce site attire les nouveaux immigrants qui entendent parler du programme et des autres ressources communautaires. Le site Web attire également les résidents de longue date qui ont été recrutés comme bénévoles au moyen de ce site.
- Établissement de partenariats avec des organismes communautaires : relations étroites qu'entretient S.U.C.C.E.S.S. avec les organismes bénévoles et les centres communautaires locaux. S.U.C.C.E.S.S. a établi des partenariats avec une vingtaine d'organismes sociaux, d'organismes de santé mentale, d'églises et d'écoles.
- Collaboration avec des organismes communautaires, des écoles et des centres communautaires pour mettre sur pied des programmes qui répondent aux besoins des nouveaux arrivants.
- Participation à des événements communautaires, y compris à des comités locaux de services aux immigrants.
- Des ateliers de recherche d'emploi sont offerts en collaboration avec des fournisseurs de services d'emploi. Cette collaboration crée des liens entre les programmes communautaires et les services d'établissement.
- L'organisme a publié des articles et a fourni du matériel promotionnel ainsi que des récits à divers quotidiens et médias ethniques.

Défis :

- Recrutement de bénévoles du Programme d'accueil
- Manque de ressources rendant difficile la tâche de fournir les services nécessaires aux nouveaux arrivants

- Augmentation du nombre d'immigrants qualifiés à la recherche d'un emploi

Recommandations et réponses :

Jumeler les nouveaux arrivants avec des bénévoles présentant un profil professionnel semblable. Les bénévoles du Programme d'accueil doivent offrir au nouvel arrivant plus qu'une orientation générale sur la culture canadienne; ils doivent aussi leur fournir des conseils sur l'emploi, le mentorat et l'orientation de carrière.

Atelier 1B - Les besoins spéciaux des jeunes : un modèle de travail.

Animatrice :

Sally Spencer, Youth Assisting Youth, Ontario

Résumé de l'atelier :

Cet atelier a porté sur les points suivants :

- les défis que pose le fait de présenter la notion de jumelage avec de jeunes bénévoles aux parents, peu de temps après leur arrivée
- innover en matière de prestation des services puisqu'il n'y a pas de service unique qui puisse être utile à l'ensemble des enfants immigrants
- les enfants immigrants ont-ils besoin de soutien plus longtemps que leurs parents dans le cadre du Programme d'accueil
- ce que les jeunes veulent vraiment savoir au sujet du Programme d'accueil
- l'art de recruter et de sélectionner les jeunes bénévoles et de les convaincre de rester
- les secrets pour travailler efficacement avec les jeunes bénévoles.

Contexte :

Le programme Youth Assisting Youth a été fondé à Scarborough en 1976. Ce programme vise à encourager les jeunes récemment immigrés à poursuivre leurs études et à éviter les démêlés avec la justice.

Discussion :

- Le jumelage se fait avec des jeunes de cultures différentes, mais de même sexe.
- Enjeux : ces jeunes veulent avoir un sentiment d'appartenance et de sécurité, apprendre à leur propre rythme et être acceptés tels qu'ils sont. Le but est de faire vivre au jeune bénévole une expérience agréable tout en le responsabilisant à l'égard d'un autre jeune.

- Le processus d'orientation du bénévole comprend une évaluation de l'environnement familial, deux références écrites vérifiées verbalement ainsi qu'une vérification policière.
- Parmi les ateliers obligatoires, on retrouve la sensibilisation aux différences culturelles et à la diversité, l'éducation à domicile et la sensibilisation à la violence faite aux enfants.
- Les défis comprennent : faire valoir l'importance de la participation rapide au programme, obtenir la confiance des parents, encourager le développement des aptitudes sociales, recruter des bénévoles masculins, promouvoir le programme, conserver les bénévoles et déterminer les facteurs de motivation des bénévoles.
- Les jeunes doivent se fixer des objectifs et bénéficier de soutien et de conseils.
- Pour travailler efficacement avec les jeunes bénévoles, il faut les traiter avec respect et reconnaître que chacun apprend à son rythme.

Atelier 1C - Initiatives nationales sur le bénévolat : comment votre groupe peut en bénéficier.

Animatrice :

Brenda Doner, réseau ontarien de l'Initiative canadienne sur le bénévolat, Ontario

Résumé de l'atelier :

Cet atelier a aidé les participants à comprendre le rôle des différents programmes financés par le gouvernement fédéral pour accroître la capacité des groupes sans but lucratif à trouver des bénévoles.

Brenda Doner, gestionnaire du réseau ontarien de l'Initiative canadienne sur le bénévolat, a parlé brièvement des racines de l'Initiative sur le secteur bénévole et communautaire (ISBC) et de ses résultats. Elle a fourni des renseignements sur la façon dont les organisations peuvent tirer profit de l'Initiative canadienne sur le bénévolat (ICB), une des composantes de l'ISBC. Elle a parlé de la structure locale et nationale de l'ICB, de ses programmes de financement pour la recherche et pour les projets pilotes liés au bénévolat, ainsi que des ressources gratuites et des possibilités pour les bénévoles et les groupes sans but lucratif.

Contexte :

Il y a dix ans, le gouvernement a transmis une part de ses responsabilités aux organismes non gouvernementaux. La structure est passée d'un financement de base à un financement de projet. Le rapport Broadbent a aidé ce

secteur à faire face à certains problèmes. Ce rapport visait à déterminer si les groupes étaient gérés de façon responsable. Ce panel était composé de sept tables qui réunissaient des représentants de l'ICB, du gouvernement et d'organismes sans but lucratif. Ces groupes ont conclu un accord sur la façon dont le gouvernement et les organismes sans but lucratif doivent travailler ensemble. Il s'agit là d'un document important sur lequel on doit s'appuyer pour négocier.

Les buts de l'ICB consistent à encourager les Canadiens à faire du bénévolat, à aider les organismes à tirer le meilleur parti possible de l'apport des bénévoles, et à rehausser l'expérience vécue par les bénévoles. L'ICB reçoit 35 millions de dollars sur une période de cinq ans (en est actuellement à la troisième année).

Un réseau ontarien (comité de direction) compte des représentants de 15 organismes. Deux programmes de financement nationaux fournissent chacun 800 000 \$ par année. Le plafond est de 60 000 \$ par projet. Le processus de demande est très concurrentiel et seuls 10 à 12 % des demandeurs reçoivent des fonds.

Discussion :

- Il est important de reconnaître le travail des bénévoles. La Journée internationale des bénévoles n'est pas très connue; c'est plutôt la Semaine des bénévoles que l'on voit le plus souvent soulignée. Ces deux occasions constituent un bon moyen de reconnaître le travail des bénévoles.
- Les organismes communautaires doivent collaborer et partager leurs connaissances et leurs ressources. Par exemple, plusieurs organismes d'une même communauté pourraient se partager les services d'un coordonnateur des bénévoles.
- L'ICB recherche d'autres exemples de pratiques exemplaires. Elle aimerait obtenir de la rétroaction sur les façons d'améliorer son efficacité.

Recommandations et réponses :

- Sensibiliser le public à l'égard du secteur de l'établissement.
- Obtenir des fonds additionnels pour la publicité afin de sensibiliser le public à l'égard du secteur et d'attirer davantage de bénévoles.
- Obtenir du financement additionnel pour le personnel des organismes, particulièrement les coordonnateurs des bénévoles.

Atelier 1D - Soutien pour la santé mentale et le bien-être des clients du Programme d'accueil.

Animatrice :

Barbara Miller, YMCA Outreach, Halifax, Nouvelle-Écosse

Résumé de l'atelier :

Le sujet de la santé mentale et du bien-être concerne directement les clients, le personnel et les bénévoles du Programme d'accueil. Les employés responsables du Programme d'accueil doivent chaque jour protéger la santé mentale des nouveaux arrivants. Les besoins spéciaux que peuvent avoir les nouveaux arrivants nécessitant une aide professionnelle lorsque leur bien-être et leur qualité de vie commencent à être affectés constituent une préoccupation pour le personnel et les bénévoles du Programme d'accueil.

L'atelier a permis de discuter de cette question pour trouver d'autres idées pour le Programme d'accueil, à savoir comment traiter de la santé mentale. De l'information a été fournie sur les méthodes et les techniques qui ont été mises à l'essai au cours des dernières années. Les participants ont eu l'occasion de partager leurs idées et leurs expériences pendant l'atelier.

Discussion :

- Au YMCA de la région de Halifax/Dartmouth, le Programme d'accueil est centré sur l'amitié, le partage, ainsi que sur la santé et le bien-être des clients. L'animatrice veut sensibiliser davantage les fournisseurs de services et les agents d'établissement aux problèmes de santé mentale des nouveaux arrivants.
- Le principal est de comprendre l'importance d'offrir un service attentionné, car il s'agit là d'un facteur qui contribue grandement à la bonne santé mentale et au bien-être des nouveaux arrivants. Les immigrants sont exposés à de nombreuses sources de stress; le fait de s'adresser à une personne chaleureuse (qui au besoin les orientera vers d'autres ressources) peut faire une grande différence dans la perception de succès ou d'échec de leur démarche.
- Dans les régions où il y a des listes d'attente de nouveaux arrivants, on organise des événements pour eux afin de les aider à s'intégrer à la société canadienne.
- Le travail d'établissement ne se fait pas de la même façon à l'échelle du pays. Les plus petits centres ne disposent pas des mêmes ressources que les grands centres. Dans ces petits centres, les fournisseurs de

services (FS) doivent exécuter tout le travail d'établissement, car il n'existe souvent aucune ressource communautaire vers lesquelles aiguiller les nouveaux arrivants.

- Les cercles de discussion sont une activité populaire auprès des nouveaux arrivants à Halifax. À l'échelle nationale, le succès des cercles de discussion varie d'un centre à l'autre.
- Ce sont les programmes pour les jeunes nouveaux arrivants qui sont le véritable créneau du YMCA de Halifax. Certains centres ont des activités libres pour les jeunes. Ce genre d'activité est moins intimidant pour certains adolescents que le jumelage individuel.

Recommandations et réponses :

- Travailler avec les nouveaux arrivants nécessite une « approche holistique ».
- Travailler avec les jeunes nouveaux arrivants est valorisant, mais cela présente des défis. Alors qu'ils vivent une période de bouleversement émotif et physique, ils doivent en plus faire face aux problèmes et aux obstacles du déracinement et de l'établissement dans un nouveau pays.
- Les liens intergénérationnels sont importants. On devrait encourager les aînés et les retraités à devenir bénévoles dans le cadre du Programme d'accueil, car ceux-ci ont le temps et l'expérience nécessaires pour contribuer au programme.

Atelier 1E - Bien servir les nouveaux arrivants francophones dans notre communauté : les défis, les succès et les tendances futures.*

Animateurs :

Luketa M'pindou, Alberta
Lumembo Tshiswaka, Ontario
Lily Mumbana, Ontario
Nancy Léger-Murphy, Nouveau-Brunswick
Christy Dean, Nouveau-Brunswick

Animé par :

Maryse Bermingham

Résumé de l'atelier :

Ce groupe d'experts a donné un aperçu des défis, des succès et des tendances futures dans les services offerts aux nouveaux arrivants francophones dans un contexte minoritaire. Un groupe composé d'intervenants de l'Alberta, de l'Ontario et du Nouveau-Brunswick a dressé un portrait des enjeux et des services entourant les nouveaux arrivants francophones dans leurs régions respectives.

Les présentateurs ont abordé les questions suivantes : qui sont les nouveaux arrivants francophones et quels défis ont-ils à relever? Quels sont les services et les programmes qui réussissent à répondre à leurs besoins?

Ils ont aussi jeté un coup d'œil sur l'avenir. Quelles sont les futures tendances? Que devons-nous savoir à propos des tendances pour nous permettre de répondre à leurs besoins à l'avenir?

Une discussion animée et interactive a suivi les présentations. Les présentateurs et les participants ont eu la chance de partager des stratégies constructives et de se pencher sur la création de réseaux partout au Canada.

Discussion :

Luketa M'pindou a partagé les résultats d'une étude complétée en 2003 sur l'aspect démographique des immigrants francophones qui soit étaient destinés à l'Alberta, soit avaient migré d'une autre province. Les principales préoccupations des immigrants sont l'emploi, le logement, la langue et l'école. Ils doivent aussi faire face à la différence culturelle et au racisme. Deux services ont été mis en place pour satisfaire les besoins des communautés francophones en Alberta : un à Edmonton (PEAI) et un à Calgary (PEAI et Programme d'accueil). La plupart des initiatives en Alberta sont faites en conjonction avec le Cadre stratégique pour favoriser l'immigration dans les communautés francophones minoritaires. Une stratégie pour attirer et retenir les nouveaux arrivants francophones a été développée par le Sous-comité directeur de l'Alberta en matière d'immigration francophone en Alberta.

Nancy Léger-Murphy a partagé de l'information sur les services offerts présentement à Moncton, au Nouveau-Brunswick. Elle a souligné l'implication de l'Université de Moncton en tant qu'université francophone. Les services comprennent les programmes de Citoyenneté et Immigration Canada. Nancy a aussi fourni de l'information démographique concernant les immigrants qui ont accès aux services (réfugiés vs immigrants indépendants). Moncton compte un tiers de francophones et deux tiers d'anglophones. Nancy a indiqué qu'il y a une bonne rétention des immigrants à Moncton. MAGMA éprouve de la difficulté à trouver des bénévoles qui parlent français pour le Programme d'accueil.

Christy Dean a présenté de l'information sur les services offerts par son organisation. Elle a mentionné que les immigrants francophones ont besoin d'apprendre l'anglais afin de fonctionner dans la communauté. Les principaux obstacles rencontrés par les immigrants sont reliés à l'emploi et à la difficulté de faire reconnaître, au Canada,

l'éducation reçue à l'étranger. Il y a aussi une association francophone, une église francophone et un centre communautaire bilingue qui aident les immigrants francophones dans la communauté. Christy a mentionné que les immigrants francophones ne veulent pas envoyer leurs enfants dans les écoles françaises, car ils veulent qu'ils apprennent l'anglais.

Lily Mumbana et Lumembo Tshiswaka ont présenté les résultats d'une étude réalisée par OCASI en décembre 2004. En tout, 160 personnes ont été interrogées. Les principales conclusions ressorties sont le manque de services complets en français, l'importance du leadership de la communauté et l'accroissement de la capacité de la communauté à recevoir les immigrants, le besoin d'un Programme d'accueil pour les jeunes et des recherches approfondies pour faire le lien entre les immigrants et les emplois appropriés. Les tendances futures comprennent le défi de garder des immigrants francophones immergés dans la culture francophone et d'éviter qu'ils deviennent des « francophones anglophones », en accroissant le nombre d'écoles francophones, en reconnaissant la fierté d'être francophone et en s'impliquant davantage au niveau politique. Cela est nécessaire pour augmenter le nombre de francophones à l'extérieur de Montréal, de Toronto et de Vancouver au profit des villes périphériques.

Recommandations et réponses :

Des points similaires sont ressortis des présentations. Tous ont parlé des barrières courantes, soit la recherche d'un emploi approprié, le manque de reconnaissance des acquis à l'étranger, la recherche d'un logement, la langue et le racisme. Les défis incluent le manque de soutien communautaire et le besoin d'avoir davantage de services en français. Tous les animateurs ont rapporté le fait qu'à l'étranger, les immigrants reçoivent de l'information erronée concernant l'usage du français au Canada. Selon l'information qui leur est fournie, ils croient que le français est utilisé partout au Canada, qu'une famille francophone va les aider à leur arrivée, et que les services sont disponibles en français partout. Ils ont rapporté que l'anglais est essentiel pour fonctionner à l'extérieur du Québec, et que les communautés francophones installées de longue date devraient accueillir davantage les francophones provenant des autres pays. Le mouvement des immigrants francophones vers d'autres centres que celui où ils étaient destinés est habituellement relié à la recherche d'emploi ou pour apprendre l'anglais. Le Nouveau-Brunswick semble retenir davantage les familles, tandis que les célibataires sont plus portés à quitter la province. Le soutien communautaire semble aussi être un facteur facilitant l'établissement des immigrants francophones dans certaines communautés en particulier.

Atelier 1F - Le Canada « accueille » le monde : perspectives qualitatives et quantitatives sur l'établissement de relations durables entre les nouveaux arrivants et les résidents de longue date.

Animatrice :

Sarah Dryden-Peterson, Harvard University Graduate School of Education

Résumé de l'atelier :

Cet atelier comportait un volet présentation et un volet discussion sur les possibilités de recherche en matière de politique et de programme touchant le Programme d'accueil. Il y avait deux objectifs :

- 1) Présenter les résultats des études qualitatives et quantitatives sur le Programme d'accueil et les relations d'accueil, et en discuter. Ces études portent sur les questions suivantes :
 - Comment les nouveaux arrivants et les résidents de longue date comprennent-ils ce qui les motive à participer à des relations d'accueil? Comment ces motivations changent-elles en cours de route?
 - Est-ce que les relations d'accueil s'avèrent utiles pour les nouveaux arrivants et pour la société canadienne, notamment en ce qui concerne l'engagement civique, l'emploi, la force des liens ethniques, la satisfaction à l'égard de l'expérience vécue au Canada, etc.?
- 2) Préparer la conception et la mise en œuvre d'une thèse qui explore les possibilités pour les programmes d'accueil en mettant l'accent sur les jeunes et les partenariats entre les familles de nouveaux arrivants et les familles de résidents de longue date. Grâce à des processus de visualisation structurés avec les participants, l'animatrice souhaite mener cette étude d'une manière qui sera utile et adaptée aux besoins de CIC, des fournisseurs de services et des communautés de nouveaux arrivants.

Contexte :

La diversité est en croissance dans de nombreux pays. La documentation sur l'intégration des immigrants brosse un portrait d'ensemble, de ce qui arrive à des peuples. Mais la théorie du capital social laisse entrevoir l'importance des relations individuelles. Et dans une société diversifiée, les relations d'intégration qui s'établissent entre individus malgré leurs différences sont particulièrement importantes. Ces liens sont les leviers dont parlait la conférencière principale Ratna Omidvar : l'argent à la banque, la référence d'emploi, etc. Cette

intersection entre la documentation sur l'intégration des immigrants et la théorie du capital social est précisément « très tendance » : c'est là que se concentre le travail du Programme d'accueil depuis 20 ans.

Discussion :

- L'une des questions dominantes de la documentation sur le capital social est donc devenue : comment et pourquoi les gens sont-ils motivés à établir des relations d'intégration? La prémisse théorique est que les sociétés aimeraient harnacher ces facteurs de motivation afin de bâtir un capital social au moyen de liens individuels à grande échelle. Les théoriciens n'ont toutefois que très peu d'occasions de se pencher sur la façon dont se produit réellement ce phénomène, car les gens ne tissent pas des liens de façon systématique.
- Le Programme d'accueil offre aux résidents de longue date et aux nouveaux arrivants un cadre officiel pour pratiquer le comportement associatif, lequel conduit aux relations d'intégration. Cela présente une occasion idéale de recherche universitaire sur des questions importantes sur les plans théorique et politique.

Questions de recherche

- Les relations d'intégration s'avèrent-elles utiles pour les nouveaux arrivants et pour la société canadienne, dans la mesure où elles laissent entrevoir les résultats probables en termes d'engagement civique, d'emploi, de la force des liens ethniques et des liens d'intégration et la satisfaction à l'égard de l'expérience vécue au Canada? Cette question nous permet de vérifier si ces relations sont utiles pour prédire les résultats positifs visés.
- Comment les nouveaux arrivants et les résidents de longue date voient-ils et décrivent-ils les raisons qui les poussent à établir des relations entre eux? Comment ces facteurs de motivation évoluent-ils en cours de route? Cette question examine le processus d'établissement de ces relations et la façon dont les participants eux-mêmes comprennent ce qui les motive à participer.

Résultats de l'étude pilote quantitative

- L'animatrice travaille avec l'Enquête longitudinale auprès des immigrants du Canada (ELIC) du Centre de données de recherche de Statistique Canada. On ne dispose pour l'instant que d'une première série de données sur l'expérience vécue par les immigrants six mois après leur arrivée au Canada. En ce sens, les

données sont donc limitées et les résultats préliminaires.

- L'animatrice a fait plusieurs observations : 1) Il semble exister un lien négatif entre le fait d'être jumelé à un bénévole du Programme d'accueil et le niveau de satisfaction à l'égard de l'expérience vécue au Canada. Cela ne veut sans doute pas dire que les gens qui choisissent de participer au programme deviennent insatisfaits de leur vie au Canada, mais plutôt qu'il y ait un biais de sélection : ce sont les gens insatisfaits de leur expérience au Canada qui choisissent de participer au programme. 2) Il semble également ne pas y avoir de lien entre le jumelage avec un bénévole et la création d'autres relations d'intégration ou de liens ethniques. Cela signifie que les gens qui sont jumelés avec un bénévole ont autant de chances que les autres d'établir des relations d'intégration et des liens ethniques. Là encore, ce résultat peut être attribuable au manque de données, particulièrement en ce qui touche la période : cette série d'enquêtes a eu lieu six mois après l'arrivée des immigrants, et ces processus nécessitent sans doute beaucoup plus de temps.

Résultats de l'étude pilote qualitative

- En collaboration avec CultureLink à Toronto, une étude qualitative modeste a été menée, soit auprès de quatre personnes formant deux partenariats.
- Deux facteurs en particulier se sont avérés critiques pour motiver les nouveaux arrivants à adhérer au Programme d'accueil : l'accès à l'information et les liens d'amitié, particulièrement le désir d'échapper à l'isolement dans un endroit inconnu.
- Les participants ont également parlé de développer des motifs de participation à plus grande échelle, y compris la possibilité d'accéder aux réseaux sociaux par l'entremise de leur bénévole du Programme d'accueil afin de s'intégrer encore mieux à la communauté canadienne. Comme l'a décrit madame Omidvar, le Programme d'accueil crée de nouveaux réseaux à partir du lien solide qui est créé à l'étape du jumelage individuel, auquel s'ajoutent les liens moins directs qui aident les nouveaux arrivants à progresser.

Recommandations :

Étude à grande échelle proposée

- Volet qualitatif : suivre des partenariats sur une période de six mois au moyen d'entrevues, de groupes de discussion et d'observation; une attention serait portée aux facteurs qui ressortent de l'analyse quantitative.

- Volet quantitatif : analyse ELIC suivie et plus détaillée afin d'y inclure les variables qui ressortent de l'étude qualitative.

Recours aux études pour permettre aux bénévoles de faire la différence souhaitée

- La documentation sur l'assimilation des immigrants et le capital social cite les avantages de certains types de relations d'intégration, particulièrement celles qui s'insèrent dans des réseaux sociaux plus vastes. La documentation sur le capital social et l'éducation fait état de la valeur des « systèmes fermés » pour les enfants, les familles et les communautés.
- Il serait utile pour améliorer l'éducation et l'intégration des immigrants de se pencher à la fois sur la qualité de l'éducation et sur l'intégration des immigrants par l'entremise du Programme d'accueil.
- Recommandation : Lancer un Programme d'accueil conçu en fonction de la documentation afin d'établir des liens entre les parents dont les enfants vont à la même école. Ceci crée non seulement une « amitié » isolée, mais également un lien avec un réseau (« bâtir une nation »). Il sera important de faire l'essai de ce type d'innovation d'une manière qui puisse être évaluée au moyen d'une méthode de cas témoin ou d'expériences.

Établir un lien entre le travail universitaire et la pratique : quelles sont les questions surgissant dans le travail quotidien du bénévole auxquelles une étude pourrait répondre?

- Quels sont les différents modèles de prestation des services d'accueil? Quels sont les objectifs? Comment sont-ils mis en œuvre?
- Qu'est-ce qui motive les nouveaux arrivants et les bénévoles à participer au programme et comment ces facteurs de motivation peuvent-ils contribuer à l'élargissement et à la promotion du programme?
- Quelles sont les attentes des gens lorsqu'ils décident de participer? Quel est le lien entre ces attentes et les facteurs qui motivent les gens à participer?
- Quelles sont les caractéristiques d'un jumelage réussi? Pourquoi certains jumelages échouent-ils? Peut-on mettre au point une enquête auprès des participants qui quittent le programme?
- Combien de temps un nouvel arrivant devrait-il être au Canada avant de devenir bénévole? Existe-t-il des directives?
- Comment les effets du Programme d'accueil diffèrent-ils selon les besoins des nouveaux arrivants, p. ex. réfugiés, chercheurs d'emploi, etc.?

- Comment le Programme d'accueil pourrait-il servir d'intermédiaire dans le processus de migration secondaire?
- Comment pouvons-nous aider les partenariats à passer de la relation individuelle aux relations en réseau? Comment pourrait-on structurer des séances de groupe qui réunissent des nouveaux arrivants et des bénévoles?

Étapes suivantes :

- Effectuer les études quantitatives et qualitatives proposées (animatrice)
- Étudier les possibilités de mettre sur pied un Programme d'accueil à l'intention des adultes basé sur un modèle scolaire (animatrice)
- Collaboration entre universitaires et organismes pour mettre au point une enquête auprès des participants qui quittent le programme

2^e séance

Atelier 2A - Les programmes d'accueil dans les petits centres - Région de l'Atlantique.

Animatrices :

Paulette Leonard, YMCA Newcomer Centre, Terre-Neuve
Evelyn Jones, Catholic Social Services, Nouvelle-Écosse

Résumé de l'atelier :

Dans la Région de l'Atlantique, les employés des organismes d'aide à l'établissement jouent plusieurs rôles. Cet atelier a fait l'exploration de méthodes novatrices pour aider les nouveaux arrivants à s'établir et à s'adapter, tout en favorisant le développement communautaire et en sensibilisant le public.

Des initiatives mises de l'avant par les responsables du Programme d'accueil dans la Région de l'Atlantique ont été abordées, dont celles-ci :

- Intégration et développement du leadership - un dynamique groupe de femmes immigrantes en Nouvelle-Écosse et un groupe d'hommes immigrants actifs à Terre-Neuve.
- Activités sociales - comme les populaires soupers-partages et les activités récréatives organisés en Nouvelle-Écosse et au Nouveau-Brunswick.
- Éducation - grâce à d'importantes activités visant à informer les résidents de Terre-Neuve et des ateliers pour les bénévoles de la Nouvelle-Écosse.

L'atelier a également permis d'explorer les orientations futures du Programme d'accueil au niveau régional.

Discussion :

Les « pratiques exemplaires » du Programme d'accueil sont souvent mises au point à l'échelle locale. Les animatrices ont discuté de six pratiques utilisées dans la Région de l'Atlantique :

- Nouvelle-Écosse : Supper Nova - soupers d'accueil tenus dans une église à l'intention des nouveaux arrivants et des bénévoles.
- Nouveau-Brunswick : Soupers-partage pour les nouveaux arrivants et les bénévoles.
- Nouvelle-Écosse : Les bénévoles participent à un programme de formation des bénévoles par l'entremise de jumelages faits par le YMCA.
- I.-P.-É. : *Host Post* est un bulletin trimestriel distribué aux nouveaux arrivants, aux bénévoles, aux membres du conseil et aux ONG.
- Terre-Neuve : Le Newcomer Men's Group organise des activités pour les jeunes hommes nouvellement arrivés, plus difficiles à jumeler.
- Terre-Neuve : Programme de camp d'été pour permettre aux enfants nouvellement arrivés de participer à des activités sociales, récréatives et éducatives.
- Des questions ont été posées au sujet du bulletin de l'I.-P.-É.; l'adresse Web pour communiquer avec l'organisme a été fournie : www.peianc.com.
- La participation au programme de camp d'été entraîne des frais minimes (40 \$).
- Il existe un programme d'accueil pour jeunes correspondants à Victoria, en Colombie-Britannique, qui jumelle de nouveaux arrivants à de jeunes Canadiens. Le jumelage commence par un échange de correspondance, suivi de rencontres.

Recommandations :

- Étudier la possibilité de mettre sur pied un réseau de fournisseurs de services et de travailleurs du Programme d'accueil afin de permettre le partage des pratiques exemplaires, peut-être en utilisant l'Internet comme moyen de communication.

Atelier 2B - Aider les immigrants professionnels.**Animatrices :**

Ansar Cheung, S.U.C.C.E.S.S., Colombie-Britannique
Shirley Tsang, S.U.C.C.E.S.S., Colombie-Britannique

Résumé de l'atelier :

L'objectif de l'atelier était de montrer aux participants comment le Programme d'accueil peut aider les immigrants professionnels à obtenir plus d'information et

à rencontrer plus de personnes-ressources dans leur domaine de travail. Le but du programme n'est pas de trouver un emploi pour les participants, mais de les aider à se familiariser avec la culture de travail locale et les tendances en matière d'emploi et de reprendre le chemin vers l'exercice de leur profession.

1. Parcours des immigrants professionnels
 - Données statistiques concernant les immigrants professionnels en Colombie-Britannique.
 - Classifications et répartition des professionnels.
2. Difficultés auxquelles doivent faire face les immigrants professionnels qui prennent leur place dans un nouvel environnement de travail.
3. Le modèle d'encadrement professionnel par rapport au modèle du Programme d'accueil.
 - Les rôles du Programme d'accueil pour aider à éliminer les obstacles auxquels font face les immigrants professionnels.
 - Les différences et les similarités entre les deux modèles.
 - Modèle intégré.
 - Défis.
4. La collaboration entre les services d'emploi, les secteurs public et privé et les associations professionnelles.
 - Les facteurs qui assurent le succès du programme.

Contexte :

S.U.C.C.E.S.S, un organisme fondé en 1973, compte 12 bureaux, 350 employés et 9000 bénévoles et gère un budget annuel de 17 millions \$.

Discussion :

- Difficultés rencontrées par les professionnels qui immigrer au Canada :
 - Manque de reconnaissance des diplômes et de l'expérience obtenus à l'étranger
 - Absence d'expérience sur le marché du travail canadien
 - Incapacité de communiquer dans l'une des langues officielles
 - Information insuffisante sur le marché du travail avant d'immigrer au Canada
 - Manque de connaissances sur les techniques de recherche d'emploi
 - Manque de connaissances sur la culture et les coutumes canadiennes
 - Manque de connaissance des ressources offertes dans la communauté et de la façon d'y accéder
 - Choc culturel
- Façon dont le Programme d'accueil peut parer à ces difficultés :

- Évaluation des besoins au moment de la première entrevue
- Fourniture des références nécessaires
- Jumelage avec des bénévoles aux profils scolaires et professionnels semblables
- Organisation de séances de formation et d'ateliers adaptés aux besoins de l'immigrant
- Aiguillage vers les ressources communautaires et les services d'emploi
- Liaison avec les associations professionnelles et les entreprises pour recruter des bénévoles
- Adaptation du programme de mentorat au Programme d'accueil
- Les panélistes ont discuté des similarités et des différences entre le programme de mentorat du RHDCC (Ressources humaines et Développement des compétences Canada) et le Programme d'accueil de CIC
- Les panélistes ont discuté de l'importance de tirer des idées du modèle de RHDCC
 - Collaboration entre le Programme d'accueil et le programme de mentorat
 - Recrutement de bénévoles du programme de mentorat pour devenir bénévoles du Programme d'accueil
 - Programme d'accueil axé sur le jumelage professionnel
- Défis pour le Programme d'accueil
 - Recrutement de bénévoles
 - Engagement des bénévoles
 - Différentes attentes et préférences des clients
 - Nombre de nouveaux immigrants
 - Changements sur le marché du travail
 - Changements à la politique en matière d'immigration
- Pratiques exemplaires ciblées par S.U.C.C.E.S.S.
 - Collaboration avec les services d'emploi, les secteurs public et privé et les associations professionnelles
 - Recrutement de bénévoles du Programme d'accueil pour les immigrants
 - Recherche de conférenciers de domaines spécialisés
 - Recherche d'appuis ou de donateurs pour reconnaître les bénévoles du Programme d'accueil
 - Promouvoir le Programme d'accueil

Atelier 2C - Programme d'accueil et de soutien pour les victimes de torture : une étude sur les modèles de service.

Animatrice :

Diane Fisher, Calgary Catholic Immigration Society, Alberta

Résumé de l'atelier :

On estime qu'il y a plus de 20 millions de réfugiés partout dans le monde. Le guide de l'ONU indique que 35 % des réfugiés ont été victimes de torture ou de traumatismes graves. Cette proportion est considérablement plus élevée si l'on tient compte des effets secondaires des expériences traumatiques sur les enfants et les membres de la famille.

Cet atelier a permis aux participants de mieux comprendre les problèmes et les besoins des personnes qui ont été victimes de torture ou de traumatismes dans leur pays d'origine ou pendant le processus de migration. Ils ont pu, grâce à une étude de cas, découvrir les étapes à suivre pour incorporer une nouvelle composante au Programme d'accueil afin de répondre aux besoins d'une population en particulier. L'accent a été mis sur un modèle concret de prestation des services offrant un soutien aux victimes de torture, qui implique le Programme d'accueil et les professionnels œuvrant dans la communauté.

Contexte :

L'assemblée a reçu une vue d'ensemble de la torture et des statistiques sur le nombre de réfugiés susceptibles d'avoir été exposés à de telles pratiques. Cette exposition augmente les risques pour la santé mentale des survivants et a des répercussions évidentes sur leur capacité d'établissement et d'adaptation au sein de la nouvelle communauté. Jusqu'à 15 à 20 % des jumelages effectués par le Programme d'accueil touchent une personne qui a été victime de torture ou d'un autre traumatisme. Les bénévoles doivent savoir reconnaître les signes et les symptômes de torture et être au courant des ressources offertes dans la communauté vers lesquelles ils peuvent diriger leur client du Programme d'accueil.

Discussion :

- Un obstacle évident au traitement du stress lié à la torture est la méconnaissance régnant dans la communauté. Les fournisseurs offrant des services aux immigrants, les écoles et même les médecins ne sont pas très sensibilisés à cette réalité. Certains médecins ont de la difficulté à aller au delà des aspects physiques.

- Si un nouvel arrivant est un survivant de la torture, il doit être aiguillé vers un professionnel. Le bénévole reçoit de l'information confidentielle qui le renseigne sur les personnes et les situations auxquelles il a affaire quotidiennement. L'un des rôles les plus importants que peuvent jouer les bénévoles est d'offrir une présence et un soutien rassurants au survivant. Un suivi est effectué auprès des clients et des bénévoles.
- Un volet spécial de formation sur les survivants de la torture est ajouté pour les bénévoles, puisque la formation des bénévoles est importante.

Recommandations et réponses :

- Ce modèle touchant les survivants de la torture devrait être reproduit partout au Canada, tant par le PEAI (Programme d'établissement et d'adaptation des immigrants) que par les autres fournisseurs de services du Programme d'accueil.
- Besoin de plus de ressources et de reconnaissance. Les budgets n'ont guère changé depuis de nombreuses années.

Atelier 2D - Travailler avec des bénévoles au caractère difficile.*

Animateurs :

Cindy Benben, Quinte United Immigrant Services, Ontario
Orlando Ferro, Quinte United Immigrant Services, Ontario

Résumé de l'atelier :

- Fournir de l'information, une évaluation et des solutions en ce qui concerne les bénévoles au caractère difficile dans le secteur sans but lucratif.
 - Entretien de bonnes relations
 - o Établir de bonnes relations entre le personnel et les bénévoles
 - o Style et tempérament
 - Comment éviter d'avoir à congédier un bénévole
 - o Donner suite aux préoccupations du personnel au sujet des bénévoles
 - o Discuter avec les personnes au caractère difficile
 - o Faire face aux critiques
 - Laisser partir un bénévole
 - o Est-ce que le bénévole doit être congédié?
 - o Plan d'action

Discussion :

Suggestions pour aider à prévenir le recrutement de bénévoles à problèmes :

- Recrutement : la clé du succès est de recruter avec soin

- Entrevues : il ne faut faire aucune promesse et ne donner aucune garantie au bénévole jusqu'à ce qu'on ait décidé de le recruter; demander au candidat ce qui le motive à devenir bénévole
- Formation des bénévoles :
 - préparer une description de tâches pour les bénévoles
 - exposer clairement les droits du bénévole et ceux du nouvel arrivant
 - expliquer clairement les questions touchant le caractère confidentiel
- Trois types de bénévoles à problèmes : 1) trop dynamique; 2) contrôlant; 3) bonasse. Études de cas sur les types de problèmes rencontrés.
- Bénévoles difficiles :
 - réprimander un bénévole : techniques pour le faire avec doigté et équité
 - remercier un bénévole de ses services : comment le faire de façon appropriée, légale et positive
 - formulaire de renonciation à faire signer par le bénévole
 - lettre attestant que le bénévole a travaillé à titre de bénévole pour votre organisme

Recommandations et réponses :

- Prendre le temps de bien former les bénévoles afin qu'ils soient aussi efficaces que possible.
- Faire participer les bénévoles à la prise de décision afin de favoriser leur sentiment d'appartenance et leur engagement envers l'organisme.
- Déterminer le problème avec le bénévole : peut-il être utile de quelque autre façon?
- Assurez-vous que vous vous conformez en tout temps aux lois de votre province. Protégez-vous au moyen d'une assurance et connaissez les détails de votre police. Protégez-vous vous-même ainsi que votre organisme.
- Ressources : www.donetbenevolat.ca; « Volunteers and the Law » www.volunteervancouver.ca; En bibliothèque : *Caring Terminal Niceness; Dealing with Difficult People; Volunteer Staff Relations: The Gift of Time*

Atelier 2E - Modèles d'accueil pour les enfants et les jeunes.

Animateurs :

Loyd Kibaara, Settlement and Integration Services Organization, Ontario
Aislinn Clancy, YMCA Cross Cultural and Community Services, Ontario

Résumé de l'atelier :

L'atelier a traité des services offerts aux enfants et aux jeunes immigrants, et du besoin d'améliorer et d'accroître de tels services au Canada.

Principaux objectifs :

- revoir les services d'aide à l'établissement offerts aux jeunes;
- identifier les lacunes;
- discuter des approches non traditionnelles et complémentaires pour atteindre les objectifs du Programme d'accueil à l'intention des jeunes;
- être un forum pour l'échange d'idées et de modèles mis à l'essai entre les différents organismes offrant des services aux jeunes;
- montrer l'importance des programmes pour cette partie de la population.

Les résultats durables peuvent être vus en établissant des liens entre les modèles de services et les besoins particuliers des enfants et des jeunes immigrants.

Discussion :

- Les modèles actuels comprennent les groupes, le mentorat par les pairs, l'aide à l'alphabétisation, les ateliers, les clubs de devoirs, les camps de jour familiaux.
- Les défis comprennent les lacunes, les besoins des jeunes, les barrières culturelles, les valeurs divergentes, la reconnaissance des études, les stéréotypes négatifs, les inversions de rôles, l'identité, le stress, le manque de soutien clinique, le taux de décrochage scolaire, l'espace pour les activités sportives et récréatives.
- La discussion sur les approches non traditionnelles et complémentaires a porté sur les éléments nécessaires pour mettre sur pied un Programme d'accueil pour jeunes efficace : connaître clairement les paramètres et les résultats visés; consulter les jeunes pour connaître leurs besoins et leurs désirs; flexibilité; accent sur les jeunes; divertissant et intéressant; accessible aux jeunes dans leur environnement; soutien parental; basé sur les activités; axé sur

l'amitié; rôles de leadership; partenariats; environnement sans danger.

- L'élaboration et la mise en œuvre d'un programme efficace comportent également du mentorat, des locaux pour inclure les groupes religieux, des organismes communautaires, la connaissance des ressources qui existent dans la communauté, les partenariats.
- Les défis comprennent la sensibilisation des enseignants, la participation des parents, l'absence de programmes d'enseignement de l'ALS (anglais langue seconde) de qualité, de financement, les ententes entre juridictions (responsabilités provinciales/fédérales), la sécurité des quartiers, le manque de compréhension à l'égard des enjeux touchant les jeunes immigrants, la crainte des jeunes, le manque de soutien aux écoles.
- Les programmes à l'intention des jeunes immigrants sont importants si nous voulons fournir un soutien pour faire face à l'impact des traumatismes, au racisme et aux sentiments d'aliénation.

Recommandations et réponses :

- Chaque ville devrait offrir des services aux jeunes immigrants et l'un des programmes financés par CIC devrait être chargé de s'en assurer. À l'heure actuelle, certains modèles sont financés par le Programme d'accueil, le PEAI, les fondations communautaires ou les Travailleurs de l'établissement dans les écoles. Les fournisseurs de services pourraient en choisir un et le faire adéquatement.

3^e séance

Atelier 3A - Comment tirer profit des groupes : une étude sur les modèles de groupes d'accueil en Ontario.

Animatrices :

Gillian Kerr, RealWorld Systems, Ontario
Anne Simard, RealWorld Systems, Ontario

Résumé de l'atelier :

Cet atelier demandait aux participants d'évaluer les avantages et les inconvénients des modèles de services de groupe. CIC Ontario a demandé à RealWorld Systems d'étudier des modèles novateurs de services d'accueil en groupe; la collecte de données s'est terminée en février 2005. Tous les organismes ontariens offrant des services d'accueil ont été interrogés, et les groupes les plus prometteurs sont observés en action.

Les chercheurs ont présenté leurs résultats et recommandations préliminaires. Les commentaires recueillis lors de l'atelier ont aidé à préparer le rapport qui sera présenté en mars, aux organismes ontariens offrant des services d'accueil, à des fins de consultation.

Voici quelques questions qui ont été traitées pendant l'atelier :

- Les programmes d'accueil doivent-ils offrir plus d'activités de groupe?
- Quand les cercles de conversation en anglais sont-ils appropriés?
- Quels sont les conseils importants obtenus des fournisseurs de services qui font le jumelage de nouveaux arrivants et de bénévoles.
- Pour les réfugiés et les jeunes, est-ce que les groupes sont plus appropriés que les jumelages individuels?
- Comment les fournisseurs de services d'accueil peuvent-ils évaluer l'efficacité de leurs groupes?

Contexte :

Les groupes de toutes sortes sont un phénomène commun au sein des programmes d'accueil de l'Ontario. Pourtant, il existe peu de données qui puissent indiquer la ou les structures de groupe les plus efficaces. Cela se complique davantage en raison du nombre de priorités et d'objectifs liés au programme. Les animatrices ont recommandé que l'objectif de base du Programme d'accueil soit ainsi défini : aider les nouveaux arrivants à établir des liens avec divers réseaux sociaux dans la communauté d'accueil. Toutes les activités (cercles de conversation anglaise, mobilisation de bénévoles pour faciliter l'établissement, etc.) pourraient par la suite être évaluées afin de déterminer la mesure dans laquelle elles répondent à cet objectif; celles qui n'y répondent pas ne devraient plus être chapeautées par le Programme d'accueil, quoiqu'elles puissent tout de même être financées par d'autres programmes d'établissement.

Discussion :

- Le Programme d'accueil joue un rôle de soutien auprès de deux grands types de réseaux sociaux, soit ceux qui contribuent à fournir un soutien social aux personnes similairement désavantagées, et ceux qui établissent des liens avec la société dans son ensemble.
- Le Programme d'accueil devrait être axé surtout sur l'établissement de liens avec l'ensemble de la société, mais certains groupes (surtout les réfugiés nouvellement arrivés) peuvent tirer profit d'une aide initiale pour établir le contact avec leur propre communauté ethnoculturelle.

- Les nouveaux arrivants ont des besoins et des intérêts particuliers auxquels le Programme d'accueil peut répondre (p. ex. pratique de l'anglais, magasinage, loisirs, découverte du Canada). Le défi de l'organisme consiste à tenir ses promesses tout en bâtissant des réseaux sociaux.
- Les modèles de groupes d'accueil devraient recueillir des indicateurs de succès à court terme afin de s'assurer qu'ils respectent le mandat du Programme d'accueil. Indicateurs suggérés :
 - Nombre et type de liens sociaux créés grâce aux activités d'accueil, tant pour les nouveaux arrivants que pour les bénévoles
 - Participation des nouveaux arrivants aux événements et organismes communautaires (p. ex. comme bénévoles) tant à l'intérieur de leurs groupes ethnoculturels qu'à l'extérieur
 - Niveau de satisfaction des nouveaux arrivants à l'égard de leurs contacts sociaux
- CIC devrait clarifier si certains groupes devraient avoir un droit prioritaire aux services du Programme d'accueil, par exemple les réfugiés dans les communautés où ils se trouvent.
- Il y a beaucoup de place pour la souplesse et l'innovation. Les groupes peuvent participer à une foule d'activités à condition que les participants bâtissent des réseaux sociaux.

Une étude de la documentation et des visites sur place indiquent que les pratiques suivantes offrent un bon potentiel : (Les programmes doivent répondre à la plupart des caractéristiques suivantes, mais pas nécessairement à toutes.)

- Les réunions ont lieu dans des locaux communautaires et des espaces publics où se rencontrent des Canadiens.
- Les participants sont encouragés à se réunir autrement que dans le cadre de réunions formelles (p. ex. en échangeant leurs numéros de téléphone ou dans le cadre scolaire).
- Les nouveaux arrivants se voient confier des rôles qui contribuent au groupe (p. ex. apporter des repas à partager, accueillir des nouveaux arrivants plus récents).
- Les nouveaux arrivants contribuent à la communauté d'accueil (p. ex. en faisant du bénévolat dans le cadre d'événements ou auprès d'organismes communautaires).
- En sortant de leurs groupes d'accueil, les nouveaux arrivants se dirigent vers des groupes naturels viables ou encore ils ont la capacité d'exploiter leurs contacts indirects.

- Les réfugiés nouvellement arrivés sont d'abord mis en contact avec leur propre communauté, puis systématiquement aiguillés vers la communauté dans son ensemble (la seconde étape est cruciale).
- Pour les cercles de conversation, l'interaction se fait, la plupart du temps, en petits groupes de cinq personnes ou moins, et les exercices favorisent l'acculturation et la constitution de réseaux.
- À mesure que les données des évaluations sont disponibles, les organismes et CIC devraient partager et reproduire les pratiques exemplaires. Il peut exister des pratiques plus efficaces que celles énumérées ci-dessus.

Pratiques douteuses : (Ces pratiques peuvent nuire à la constitution de réseaux sociaux.)

- Les groupes qui se rencontrent dans des endroits qui isolent les nouveaux arrivants des quartiers et des communautés d'accueil
- Le dirigeant du groupe (employé ou bénévole) qui agit comme un « professeur », les nouveaux arrivants jouent un rôle passif
- Les nouveaux arrivants qui ne rencontrent pas les autres nouveaux arrivants ou les bénévoles à l'extérieur du cercle d'activité officiel
- Les groupes de soutien d'accueil dans lesquels les nouveaux arrivants n'évoluent pas (c.-à-d. que la nouvel arrivant utilise le groupe comme principale source de soutien social et y reste pendant des années)
- Les groupes associés aux Cours de langue pour les immigrants au Canada (CLIC) (les élèves participent aux cercles de conversation anglaise dans le cadre de leurs CLIC)
- Les groupes ciblant étroitement l'apprentissage et la pratique de la langue

Les constats et les recommandations tirés de cette étude seront présentés aux organismes d'accueil ontariens en mars 2005, et un rapport final comprenant les commentaires des organismes sera présenté à CIC à la fin de mars.

Recommandations et réponses :

- Le modèle des cercles de conversation anglaise devrait être utilisé pour s'assurer que les réseaux sociaux sont constitués pendant la formation linguistique du nouvel arrivant; il faut également s'assurer que les données sont recueillies et vérifier comment ceci se produit.
- Établir les cercles de conversation anglaise dans les communautés entraînera des coûts supplémentaires (personnel, frais de location).

- Il faut répondre aux besoins des réfugiés au moyen de services pour les réfugiés. Il peut être possible d'utiliser des groupes ciblés au sein d'un organisme plus vaste (p. ex. les cercles de conversation anglaise pour les groupes de réfugiés pourraient être axés sur la conversation à des niveaux linguistiques inférieurs, des sujets d'intérêt pour les réfugiés, etc. alors que les groupes d'immigrants autonomes pourraient se concentrer sur la conversation à un niveau plus élevé et des sujets plus avancés).

Atelier 3B - Programmes mixtes : vers la prestation de programmes sans discontinuité.*

Animateurs :

Larry Baillargeon, Direction générale des réfugiés, Administration centrale de CIC, Ottawa
Marc Rhéaume, Direction générale des réfugiés, Administration centrale de CIC, Ottawa

Résumé de l'atelier :

L'objectif de l'atelier était de générer des idées qui seront utilisées pour développer un modèle amélioré de prestation des services tenant davantage compte des besoins changeants des réfugiés.

Une approche mixte :

- Implique les répondants du secteur privé.
- vise à améliorer le Programme canadien de réinstallation des réfugiés et des personnes protégées à titre humanitaire grâce au renforcement des capacités communautaires.
- vise à renforcer les partenariats avec d'autres ministères, les homologues provinciaux et le secteur des services sociaux communautaires.
- Une prestation sans discontinuité se traduit par des services améliorés, un rétablissement plus rapide et une intégration plus facile.
- Les participants ont pu tirer profit d'une présentation mettant l'accent sur les éléments uniques à chaque programme, les éléments qu'ils ont en commun et les limites de chacun : Programme d'accueil, PEAI, CLIC et PAR (y compris le Programme d'aide conjointe).
- En tenant compte de leur perspective unique, les participants ont pu identifier les lacunes et les chevauchements possibles pour répondre aux besoins précis des réfugiés.
- Les participants ont été invités à explorer les solutions possibles.

- Ces idées seront utilisées pour explorer la possibilité de mettre en place une prestation sans discontinuité des programmes de CIC à l'intention des réfugiés.
- Les résultats de cet atelier serviront à préparer une proposition de projet pilote pour aider un groupe sélectionné de réfugiés ayant besoin d'une aide plus importante.

Discussion :

- Le Programme d'aide au rétablissement (PAR) ne peut être adapté au contexte actuel.
- Comment réinventer le PAR pour mieux desservir les réfugiés en raison de :
 - Évolution des profils / besoin des réfugiés
 - Budget limité (n'a pas augmenté depuis le début) et nombre accru de réfugiés pris en charge par le gouvernement
 - L'environnement actuel du PAR
 - Changements à la LIPR (besoin de protection autre que l'aide à l'établissement, exemption en cas de fardeau excessif). Résultat : nous portons attention aux réfugiés qui ont les besoins les plus pressants : pas d'accès au marché du travail, aux écoles, à un environnement social
 - Écart plus grand entre les réfugiés pris en charge par le gouvernement et les autres immigrants
 - Plus de difficultés à atteindre l'autonomie
 - Désintégration de la famille
- Ce qu'il faut?
 - Adapter les services aux besoins plutôt que d'essayer d'adapter les réfugiés à nos programmes standards : il faut innover.
 - Envisager des réaffectations à l'interne (Cadre d'immigration du Canada et Initiative du service à la clientèle)
 - Processus sans discontinuité pour le client
 - Faire une meilleure utilisation de l'Orientation canadienne à l'étranger et d'autres programmes d'aide aux réfugiés avant l'arrivée au Canada
 - Programmes souples (niveaux 1 à 6 selon les besoins)
 - Engager tous les ordres de gouvernement, le milieu des affaires et le secteur bénévole
 - Évaluation complète des besoins des réfugiés et plan d'action pour y répondre
 - Ensemble de services afin de pouvoir aiguiller les gens de façon appropriée
 - Lien avec la société canadienne afin de guider le réfugié dans le plan d'action et lui recommander des changements au besoin
 - Idéalement, tous les réfugiés auraient un lien avec quelqu'un au Canada. Comment faire ça?

Les questions suivantes ont été posées pour stimuler la discussion :

- D'après votre expérience du Programme d'accueil, quels sont les « besoins » des réfugiés qui ne sont pas comblés?
- D'après vous, quelles sont les « lacunes » du programme et que recommanderiez-vous pour les combler?
- Si des changements étaient apportés à la structure du programme afin de mieux répondre aux besoins des réfugiés, quels devraient être ces changements?
- CIC a établi des partenariats avec le Programme d'accueil, le PEAI, les FS et les répondants du secteur privé afin d'assurer la prestation du PAR. Quels autres partenaires importants recommanderiez-vous?
- Comment le Programme d'accueil pourrait-il jouer un rôle accru dans le rétablissement des réfugiés?

Besoins **Santé**

- Davantage d'intervention sur le plan de la santé mentale : rapports sur la santé mentale et de meilleures interprétations de l'état de santé (lexique nécessaire pour les termes médicaux)
- Évaluation plus précoce des besoins médicaux
- Pénurie de médecins de famille

Évaluation des besoins

- Meilleures évaluations des besoins :
 - Devraient-elles être faites au Canada ou à l'étranger?
 - Meilleurs outils d'évaluation des besoins
 - Meilleur partage de l'information
 - Meilleure adéquation des ressources et des besoins
- Évaluation complète des besoins et plan d'action de suivi.
- Réévaluation des besoins une fois la famille réunie. (Cycle du retour de la famille)

Détermination du lieu de destination

- Meilleure détermination du lieu de destination
- Milieu rural ou urbain : trop peu de gens de même origine en milieu rural
- Choix d'un environnement plus accueillant

Problèmes touchant les bénévoles du Programme d'accueil

- Plus d'information sur le camp d'origine du client
- Plus de formation et de soutien pour les bénévoles et le personnel
- Un réfugié pourrait être jumelé à plus d'un bénévole du Programme d'accueil à la fois

Divers

- Transport pour se rendre aux services spécialisés
- Projets à l'échelle communautaire
- Emploi
- Contrôle (suivi et rétroaction)
- Besoin d'examiner les compétences de la vie courante
- Partage des responsabilités, p. ex. écoles

Lacunes

- Évaluation complète du Programme fédéral de santé intérimaire (PFSI)
- Systèmes d'éducation (les petites villes reçoivent moins de fonds)
- Compétences de la vie courante (30 jours, c'est insuffisant)
- Les renseignements sur le premier contact des clients devraient servir à adapter la formation sur les compétences de la vie courante et à améliorer le jumelage
- Les évaluations devraient être faites cas par cas et non en groupe
- Consulter les études et les recommandations existantes
- Il faut former les évaluateurs sur les différences dans les besoins spéciaux des groupes
- Créer des liens avec des associations ethnoculturelles (pour le PAR et le Programme d'accueil) et tirer profit de leurs connaissances.

Structure du programme

- Former plus de partenariats
- Recourir aux coopératives d'habitation
- Obtenir des fonds par l'entremise de la coopérative
- Utiliser un outil d'évaluation commun pour les différents programmes
- Offrir le PAR pendant 4 à 6 semaines est souvent insuffisant dans bien des cas
- Il devrait y avoir une conférence plus souvent qu'aux 5 ans et un partage des ressources
- Les bénévoles du Programme d'accueil et les répondants ne sont pas outillés pour le PAC (fardeau mène à l'épuisement, p. ex. Kosovo). Le Programme d'aide conjointe devrait être géré par les FS seulement
- Meilleure promotion du Programme d'accueil

Atelier 3C - Programmes d'accueil et développement du capital social.

Animateur :

Merek Jagielski, Metropolitan Immigrant Settlement Association (MISA), Halifax, Nouvelle-Écosse

Résumé de l'atelier :

Cet atelier a examiné la corrélation entre le bénévolat en matière d'accueil et le développement du capital social dans la prestation de services d'accueil. Il y avait, parmi les objectifs :

- Analyser la façon dont le bénévolat peut contribuer au développement du capital social et à la participation communautaire des nouveaux arrivants.
- Analyser les facteurs qui permettent d'accroître le capital social et la participation communautaire grâce aux bénévoles.
- Discuter des meilleures stratégies sur la façon dont les programmes d'accueil peuvent contribuer au développement du capital social.

Discussion :

La corrélation entre le développement d'un capital social et le processus d'établissement et d'intégration des nouveaux arrivants comprend :

- Étape de la création de liens – Établissement initial
 - Les nouveaux arrivants sont surtout intéressés à avoir accès à des groupes qui ont déjà des réseaux établis de normes et de valeurs communes qui soutiennent leur sentiment d'identité, c.-à-d. des associations ethnoculturelles.
 - Les liens solides avec des groupes ethniques et des associations religieuses jouent un rôle important dans la capacité des nouveaux arrivants de s'établir et de s'adapter. Les besoins d'établissement immédiats sont comblés par les organisations qui permettent de tisser des liens.
- Étape du rapprochement avec la communauté – Adaptation
 - Les nouveaux arrivants prennent contact avec des organismes, des groupes ou des activités tels que les groupes de soutien et (ou) les groupes de renforcement des capacités.
- Étape du réseautage – Intégration
 - Les nouveaux arrivants participent à des organismes et à des activités qui favorisent la participation communautaire et l'engagement civique.
 - Liens entre les réseaux en dépit des frontières ethniques, raciales et linguistiques.

Développement du capital social et programmes d'accueil

- Le capital social est vraiment efficace lorsque les bénévoles et les nouveaux arrivants travaillent ensemble pour établir un climat de confiance, une compréhension des valeurs communes qui lient les communautés et les individus tout en créant chez les nouveaux arrivants un sentiment d'appartenance plus fort.
- Les programmes d'accueil peuvent fournir le contexte et les contacts nécessaires pour établir la relation entre la diversité et les attitudes et comportements civiques.

Contexte

- Endroits permettant l'interaction sociale
- Occasions de participer à des activités formelles et informelles, à établir des contacts sociaux (cela joue un rôle positif important dans les attitudes et les comportements civiques)

Contact

- Interaction significative dans des cadres ethniques diversifiés afin de favoriser un climat de confiance
- Programme d'accueil et développement du capital social dans le continuum établissement-intégration

Programme d'accueil - objectifs à court terme : (établissement et création de liens)

- Aide à l'apprentissage de la langue et mentorat
- Accueil dans le quartier
- Activités de conversation
- Activités d'orientation

Programme d'accueil - objectifs à long terme (adaptation et rapprochement avec la communauté)

- Accès et participation aux événements socioculturels
- Activités sociales spécifiques
- Augmenter la capacité d'établissement de la communauté
- Sentiment d'être bienvenu

Programme d'accueil et intégration (réseautage)

- Pratiques novatrices destinées à maximiser le capital social et humain
- Réseaux de soutien plus forts et amélioration des relations sociales
- Niveau accru d'interaction sociale et de participation civique
- Les étapes du capital social que sont le rapprochement avec la communauté et le réseautage sont essentielles pour que les programmes d'accueil

reflètent mieux les tendances actuelles et les besoins d'établissement et d'intégration

Développement du capital social et Programme d'accueil

Incorporer les dimensions du capital social au contexte des programmes d'accueil offre l'occasion de voir plus loin que les pratiques d'accueil actuelles et de se concentrer sur :

- L'établissement et la création de réseaux sociaux afin de renforcer le processus d'intégration
- L'intégration des pratiques du Programme d'accueil ayant des fonctions de capital social (bâtir les ressources sociales, les relations sociales et renforcer les réseaux sociaux et la participation communautaire)
- L'incorporation des concepts de capital social (rapprochement avec la communauté et réseautage) au Programme d'accueil (réseaux pour l'interaction, le jumelage d'individus et de groupes)
- La mise au point de nouvelles activités d'accueil qui combinent l'intégration sociale et le développement du capital social
- La création de ressources afin d'augmenter la capacité des programmes d'accueil de soutenir la participation active dans une société diversifiée qui répond aux besoins sociaux précis des nouveaux arrivants
- La contribution que peut faire le Programme d'accueil au développement du capital social
- L'engagement et l'appui à la participation civique des nouveaux arrivants
- L'établissement et le maintien des réseaux sociaux pour les nouveaux arrivants
- La promotion de la participation active des nouveaux arrivants aux réseaux
- L'investissement dans le développement des compétences sociales et civiques des nouveaux arrivants et la responsabilisation par l'action
- La promotion de la coopération au sein des communautés d'accueil et des communautés de nouveaux arrivants
- La stimulation des réseaux d'aide réciproque
- La coopération accrue entre les organismes et les communautés d'établissement

Regard vers l'avenir :

- Le Programme d'accueil devrait-il être axé sur les besoins d'établissement immédiats ou plutôt sur le continuum de l'intégration sociale?
- Comment le Programme d'accueil peut-il efficacement renforcer les efforts liés au capital social au sein des organismes d'établissement?

- Comment le Programme d'accueil peut-il efficacement bâtir (créer) un capital social en tenant compte des problèmes propres à un organisme d'établissement?
- Quels sont les principaux facteurs nécessaires au succès des contributions du Programme d'accueil aux efforts de constitution du capital social?

Atelier 3D - Le Programme d'accueil et le Code canadien du bénévolat.

Animatrices :

Diane Fisher, Calgary Catholic Immigration Society, Calgary, Alberta
Beata Lutaba, Calgary Catholic Immigration Society, Calgary, Alberta

Résumé de l'atelier :

En 2001, dans le cadre de l'Année internationale des volontaires, le *Code canadien du bénévolat* a été conçu et diffusé partout au Canada pour aider les organismes à accroître leur capacité en matière de bénévolat.

Cet atelier présentait l'expérience de la Calgary Catholic Immigration Society et, plus particulièrement, le rôle du Programme d'accueil dans la mise sur pied de cet organisme.

Cela a donné l'occasion aux participants de découvrir le Code en relation avec le fonctionnement du Programme d'accueil et de répondre aux questions pouvant être soulevées :

- Quels ont été les défis à relever pour appliquer le Code dans le cadre des programmes d'accueil?
- Quelles sont les possibilités qui découlent du Code pour les programmes d'accueil?
- Quels sont les points forts et les points faibles?
- De quels types de soutien avez-vous besoin?
- Est-ce que des stratégies collectives peuvent être élaborées pour appuyer les programmes d'accueil en ce qui concerne l'application du Code?
- Quelles sont les pratiques prometteuses identifiées à l'aide du Code?

Contexte :

À la suite de l'établissement du Code, en 2001 à Calgary, on a tenu à en informer les organismes au moyen d'ateliers et de rencontres. Malgré cela, seulement 50 % des organismes de Calgary connaissaient le Code et seulement 20 % d'entre eux l'avaient mis en œuvre ou avaient pris des mesures pour le mettre en œuvre. On a présenté l'historique du Code canadien du bénévolat et

ses composantes. Cette mise en contexte a ensuite mené à une discussion sur les normes organisationnelles du Code et sur sa mise en œuvre au sein d'organismes de Calgary, plus particulièrement la Calgary Catholic Immigration Society.

Discussion :

En sous-groupes, les participants ont déterminé les avantages et les obstacles liés à la mise en œuvre du Code.

Les discussions ont porté sur la gestion des bénévoles, y compris ce qu'il faut faire lorsque la vérification de casier judiciaire est positive, la fréquence des appels de suivi et la durée typique d'un jumelage.

Les groupes de discussion se sont penchés sur deux questions :

1. Comment le Code peut-il avoir une influence positive sur votre travail dans le cadre du Programme d'accueil?
2. Quels sont les obstacles que vous pourriez avoir ou que vous avez vécus dans la mise en œuvre du Code?

Une liste d'avantages et d'obstacles est ressortie des discussions en sous-groupes :

Voici certains avantages :

- Le Code fournit des structures, des normes et des directives uniformes pour la gestion des bénévoles.
- Le Code accroît le professionnalisme des bénévoles.
- La responsabilité est clarifiée des deux côtés; c'est donc un bon outil pour faire participer le conseil d'administration.
- Le Code amène de la sécurité et crée de la valeur.
- Les organismes et les bénévoles connaîtront leurs rôles et comprendront leurs responsabilités et leurs limites.
- Le Code prévoit des évaluations et des objectifs de rendement.
- Le Code procure un sentiment de légitimité, car il relie tout le monde à un projet national.
- L'approche de liste de contrôle permet de confirmer que les organismes sont déjà dans la bonne direction.
- Le Code peut être utilisé pour persuader les bailleurs de fonds d'apporter leur appui financier aux bénévoles.
- Si les bénévoles comprennent qu'il y a une politique nationale, cela atténuera les sentiments négatifs à l'égard des vérifications d'antécédents.

- Les bénévoles connaîtront mieux l'organisme et deviendront à leur tour des ambassadeurs de l'organisme.

Et voici certains obstacles :

- Manque de compréhension des membres du conseil d'administration
- Manque de structure organisationnelle qui permette l'élaboration et la mise en œuvre de politiques
- Ressources - inclure un budget pour la reconnaissance des bénévoles, un budget pour payer les vérifications de casier judiciaire
- Les bénévoles peuvent ne pas être engagés à répondre aux attentes; ils peuvent être réticents à se conformer au Code.
- Le roulement de personnel signifie que les nouveaux employés doivent être formés pour gérer les bénévoles - il est difficile de trouver des façons de former le personnel à cet aspect important.
- Il peut être délicat de vérifier les antécédents de bénévoles bien en vue.
- De nombreux organismes appliquent déjà naturellement des aspects du Code.

Recommandations :

- Les ressources affectées aux programmes d'accueil devraient être suffisantes pour permettre de bonnes pratiques de gestion des bénévoles selon les directives du Code.
- Les fournisseurs de services d'accueil et CIC devraient continuer à discuter de la mise en œuvre du Code.

*Un service d'interprétation simultanée était fourni.

[Section 4] Réception : Dîner soulignant le 20^e anniversaire

Le but de la soirée était de célébrer le 20^e anniversaire du Programme d'accueil, de souligner le travail des personnes qui assurent la bonne marche du programme et de souligner les succès du programme.

Programme de la soirée :

18h - 18h25	<i>Rassemblement informel</i>
18h30 - 18h50	<i>Ouverture</i>
18h50 - 19h50	<i>Dîner</i>
19h50 - 20h30	<i>Remise des Certificats de reconnaissance</i>
20h35 - 20h55	<i>Récital de piano</i>
20h55 - 21h	<i>Clôture</i>

La maîtresse de cérémonie, Patricia Birkett, directrice générale par intérim de la Direction générale de l'intégration, Citoyenneté et Immigration Canada, a accueilli tous les participants après une première journée fort inspirante. Le programme de la soirée comprenait une allocution de Janice Charette, sous-ministre de Citoyenneté et Immigration Canada, après quoi celle-ci a remis les « certificats de reconnaissance » aux fournisseurs de services. Le tout a été couronné d'un récital de piano donné par un duo formé d'une bénévole du Programme d'accueil et d'une nouvelle arrivante « jumelées », soit Taraneh Keyhan et Tania Maalouf.

Résumé de l'allocution de la sous-ministre Janice Charette :

Origines

Les origines du Programme d'accueil remontent au début des années 1980. Des réfugiés du monde entier étaient alors en quête de paix et d'un nouvel endroit où s'établir. Il fallait faire quelque chose pour aider ces nouveaux arrivants à se sentir chez eux dans leur nouvel environnement, et non seulement leur fournir les biens de première nécessité. Le Programme d'accueil a vu le jour en 1985. Modeste à l'origine, comme beaucoup de bonnes initiatives, il s'est vite propagé à l'échelle du pays, devenant dès 1991 un programme entièrement financé.

Aujourd'hui

Vingt ans plus tard, le programme est une réussite. Les gens auxquels le programme est venu en aide au fil des

années ont fait de grandes choses par la suite dans notre pays. Beaucoup sont devenus des chefs d'entreprise. Ils ont élevé leurs familles ici, ont travaillé dur et ont contribué à leurs communautés. Pour eux, le Canada est devenu plus qu'un endroit sûr où poser leurs bagages : c'est devenu leur foyer. En jumelant des bénévoles avec de nouveaux arrivants, le Programme d'accueil reconnaît leur individualité et leur procure l'attention spéciale et l'aide à laquelle ils pourraient s'attendre d'un ami de confiance. Existe-t-il meilleure manifestation de l'humanité et de la civilisation que d'accueillir chez soi un invité et de le faire sentir comme s'il était chez lui?

Que nous réserve l'avenir?

Le Canada continuera à accueillir les nouveaux arrivants à bras ouverts. Ils sont essentiels à la survie de notre pays. Nous avons besoin de leur énergie, de leurs talents et de leur contribution au patrimoine multiculturel canadien. Lorsqu'ils arrivent chez nous, ils ont besoin d'aide pour s'intégrer à la société canadienne.

« Si vous êtes bénévole du Programme d'accueil, continuez votre excellent travail. Vous êtes réellement les héros méconnus de nos communautés. Si vous représentez un organisme, que ce soit en tant que travailleur de première ligne ou en tant que cadre, continuez à aider les nouveaux arrivants. Et si vous êtes un nouvel arrivant, nous espérons que le Programme d'accueil vous a donné le sentiment d'être davantage chez vous dans votre nouveau foyer. »

[Section 5] Forums

Les participants représentant les fournisseurs de services et le gouvernement se sont réunis dans le cadre de forums distincts afin de se pencher sur les questions posées par le Comité de planification :

1. Qu'aimeriez-vous voir dans le Programme d'accueil dans un proche avenir (aspects à développer ou à améliorer)?
2. Si l'on décide de développer davantage le programme, quels aspects devrait-on prendre en considération (les pour et les contre)? Quels seraient les défis et les préoccupations?
3. Comment peut-on aider le Programme d'accueil à se développer davantage?
4. Comment le Programme d'accueil peut-il appuyer les programmes et les activités pour combattre le racisme afin de bâtir une société plus forte et plus unie?

Forum du secteur

Soixante-dix représentants de fournisseurs de services de toutes les régions du Canada se sont réunis pour se pencher sur ces questions. Voici les principales recommandations qui sont ressorties des discussions :

Recommandations :

1. **Définir la raison d'être du Programme d'accueil**
Créer un modèle qui soit assez clair pour assurer la responsabilisation et assez souple pour permettre aux fournisseurs de services d'atteindre ces résultats de la façon la plus efficace possible pour la clientèle de leur communauté.
2. **Promotion du programme**
Le Programme d'accueil est un petit programme qui offre d'énormes possibilités lorsqu'il s'agit de créer des images positives sur les avantages de l'immigration et de l'intégration. Une stratégie nationale dynamique est essentielle pour sensibiliser les gens au programme. Cela aiderait également à recruter des bénévoles et des clients qui seraient intéressés à participer au programme.
3. **Financement**
Les niveaux de financement actuels de ce programme sont insuffisants. Toute expansion ou redéfinition du

Programme d'accueil doit être accompagnée d'un financement adéquat.

4. **Communication et outils pour communiquer**
En plus de promouvoir le programme, il est important de continuer sur la lancée de cette conférence en trouvant des moyens efficaces pour le groupe de partager des idées avec leurs collègues du Programme d'accueil d'un bout à l'autre du pays, y compris en Colombie-Britannique, au Québec et au Manitoba.

Forum du gouvernement

Les représentants du gouvernement se sont également réunis pour discuter des mêmes questions. Les trois grands enjeux suivants sont ressortis des discussions :

Recommandations :

1. **Initiative pour examiner/mieux définir le mandat, les objectifs et les résultats attendus du Programme d'accueil afin d'en assurer la souplesse et l'uniformité à l'échelle nationale, de permettre le développement d'outils d'évaluation efficaces et d'y incorporer des programmes et des activités pour lutter contre le racisme.**
Les activités du Programme d'accueil sont des activités contribuant à bâtir la nation, c.-à-d. à renforcer notre société et notre économie en amenant l'expertise chez nous. Nous devons donc améliorer les services offerts aux clients et moderniser le programme afin de répondre aux besoins actuels et aux tendances futures.
2. **Étendre et préserver le réseau de bénévoles du Programme d'accueil afin de mieux répondre aux exigences du programme.**
Il est impossible de développer davantage le programme avec le bassin de bénévoles actuel. Il faudrait faire appel à l'expertise d'organismes de bénévoles plus vastes et utiliser les ressources accessibles par leur entremise pour d'autres activités du Programme d'accueil. En même temps, il faut fournir du soutien aux bénévoles, insister sur leur importance et souligner leurs contributions.
3. **Marketing et promotion du Programme d'accueil.**
Il faudrait trouver des outils de marketing efficaces pour promouvoir le programme et combattre le racisme. Il faut également exploiter les identificateurs communs du Programme d'accueil en faisant appel à une variété de médias et en établissant des partenariats avec différents réseaux.

Chaque groupe a présenté les points saillants de ses discussions dans le cadre d'une séance plénière, laquelle a été suivie d'une courte période de discussion.

Discussions :

- Si on annonce une augmentation des crédits, il faudra réfléchir à la façon dont on ira de l'avant et à la stratégie d'affectation de ces crédits à l'échelle nationale.
- Les discussions sur les orientations futures du Programme d'accueil devraient porter à la fois sur l'amélioration des pratiques exemplaires actuelles et les nouvelles idées et initiatives qui peuvent être exploitées à l'échelle nationale.
- Parmi les « étapes suivantes » du Programme d'accueil, on devrait mettre davantage l'accent sur les jeunes et sur les problèmes liés aux questions de santé mentale des nouveaux arrivants.
- Résultats du programme : difficulté de mesurer les réalisations du programme. L'évaluation et la quantification des résultats sont essentielles.
- Les deux groupes ont admis que le Programme d'accueil est en soi une initiative de lutte contre le racisme. Le programme encourage les immigrants de même que les Canadiens à apprendre à se connaître; par conséquent, cela favorise une meilleure compréhension et un plus grand respect mutuel. En développant davantage le programme et en en faisant une meilleure promotion, cela aidera à soutenir les initiatives et les activités de lutte contre le racisme de façon à bâtir une société plus forte et plus unie.

[Section 6] **Séance de clôture**

À la suite des présentations du secteur et du gouvernement en séance plénière, les animateurs ont remercié les participants ainsi que tous ceux et celles qui ont participé à la planification de la conférence. On a ensuite demandé aux participants de procéder à l'évaluation de la conférence.

Les « prochaines étapes » comprennent la préparation du compte rendu de la Conférence sur le Programme d'accueil et sa diffusion à tous les participants. Le Comité de planification de la Conférence nationale sur le Programme d'accueil ainsi que le Groupe de travail national sur le Programme d'accueil étudieront les principales recommandations issues de la conférence. Les recommandations principales aideront à prendre des décisions éclairées à propos du programme.

[Section 7] Évaluation

Évaluation globale de la conférence

Un formulaire d'évaluation globale de la conférence a été remis à tous les participants par le biais de la trousse du participant. Environ 61 % des participants de la conférence ont complété le formulaire et, globalement, les commentaires sont très positifs.

Des questions concernant plusieurs aspects de la conférence ont été posées aux participants, utilisant l'échelle de satisfaction suivante : Tout à fait d'accord, D'accord, En désaccord et Pas du tout d'accord.

Question 1 - La Conférence nationale sur le Programme d'accueil a-t-elle répondu à vos attentes ?

100 pour cent des délégués soutiennent que la conférence a répondu à leurs attentes.

52 % sont tout à fait d'accord
48 % sont d'accord

Question 2 - Les objectifs de la conférence ont-ils été atteints?

a) « *Faciliter l'apprentissage dans le secteur en partageant les pratiques et les outils innovateurs qui contribuent au succès de l'exécution du programme [...].* »

94 pour cent des répondants trouvent que les objectifs de la conférence ont été atteints au niveau de l'apprentissage dans le secteur, tandis que 3 pour cent des répondants sont en désaccord.

44 % sont tout à fait d'accord
50 % sont d'accord

b) « *Offrir un forum national permettant une discussion sérieuse au sujet du Programme d'accueil, de ses politiques et de son orientation future.* »

95 pour cent des délégués soutiennent que la conférence a rempli son objectif qui consistait à offrir un forum national permettant une discussion sérieuse.

56 % sont tout à fait d'accord
39 % sont d'accord

Question 3 - Les ateliers ont-ils répondu à vos besoins?

93 pour cent des délégués ont trouvé que les ateliers leur ont permis d'atteindre leurs objectifs.

38 % sont tout à fait d'accord
55 % sont d'accord

Question 4 - Veuillez indiquer les forums auxquels vous avez participé :

Forum de CIC : 31 %
Forum des coordonnateurs : 58 %
Assemblée plénière : 76 %
Aucun : 5 %

Lorsque les participants ont été interrogés sur la façon dont les forums ont traité des problèmes relatifs au Programme d'accueil, la grande majorité a répondu qu'ils ont été très efficaces, de bonne qualité, voire l'un des meilleurs moments de la conférence, et enfin, qu'ils ont été très bien animés.

Question 5 - Comment avez-vous trouvé l'organisation de la Conférence nationale sur le Programme d'accueil ?

a) *Le processus d'inscription à la conférence était à la fois simple et professionnel :*

93 pour cent des répondants soutiennent que le processus d'inscription était à la fois simple et professionnel.

64 % sont tout à fait d'accord
29 % sont d'accord

b) *L'emplacement et les salles de conférence étaient adéquats :*

95 pour cent des répondants soutiennent que l'emplacement et les salles de conférence étaient adéquats.

65 % sont tout à fait d'accord
30 % sont d'accord

c) *Le service de la nourriture et des boissons était agréable :*

93 pour cent des délégués soutiennent que le service de la nourriture et des boissons était agréable.

62 % sont tout à fait d'accord
31 % sont d'accord

d) *Suffisamment de temps avait été prévu pour les échanges de points de vue avec les autres participants :*

60 pour cent des délégués ont répondu être tout à fait d'accord ou d'accord avec le fait qu'il y avait suffisamment de temps pour les échanges de points de vue avec les autres participants, tandis que 32 pour cent sont en désaccord.

e) *La réception était bien organisée et complémentaire à la conférence :*

89 pour cent des répondants ont trouvé que la réception était bien organisée et complémentaire à la conférence.

53 % sont tout à fait d'accord
36 % sont d'accord

f) *Le contenu et la durée de la conférence étaient appropriés :*

54 pour cent des répondants soutiennent que le contenu et la durée de la conférence étaient appropriés, tandis que 41 pour cent sont en désaccord.

[Annexe] Liste des participants

Saada Farah Abdi
Centre Social d'Aide aux Immigrants
Tél. 514-932-2953
lassina@sympatico.ca
Montréal, QC

Marijana Agicic
Saamis Immigration Services Association
Tél. 403-504-1188
magicic@telusplanet.net
Medicine Hat, AB

Yusuff Ahmed
Inter-Cultural Neighbourhood Social Services
Tél. 905-273-4884 x 215
yahmed@icnss.ca
Mississauga, ON

Fatena Akache
Inter-Cultural Neighbourhood Social Services
Tél. 905-273-4884 x 20
fakache@icnss.ca
Mississauga, ON

Sukru Akyuz
Youth Assisting Youth
mrakyuz@yahoo.com
Toronto, ON

Arsim Aliu
Settlement and Integration Services
Organization
Tél. 905-667-7840
aaliu@siso-ham.org
Hamilton, ON

Gergana Alzeer
Youth Assisting Youth
Toronto, ON

Abebech Assefa
Canadian Heritage - Patrimoine canadien
Tél. 819-994-5653
abebech_assefa@pch.gc.ca
Gatineau, QC

Jane Awawias
Catholic Social Services
Tél. 780-424-3545
jane.awawias@catholicsocialservices.ab.ca
Edmonton, AB

Tracy Azlyn
Tél. 905-528-1788
tazlyn@canada.com
Hamilton, ON

Larry Baillargeon
Citizenship and Immigration Canada
Tél. 613-957-5832
Lawrence.Baillargeon@cic.gc.ca
Ottawa, ON

Lynne Belding
Citizenship and Immigration Canada
Tél. 204-984-7259
lynne.belding@cic.gc.ca
Winnipeg, MB

Sabry Belhouchet
Tél. 905-526-0554
sabry_belhouchet@hotmail.com
Hamilton, ON

Cindy Benben
Quinte United Immigrant Services
Tél. 613-968-7723 x 22
cbenben@quis-immigration.org
Belleville, ON

Maryse Bermingham
Ottawa Community Immigrant Services
Organization
Tél. 613-725-0202 x 314
mberming@ociso.org
Ottawa, ON

Rakesh Bhardwaj
CultureLink
Tél. 416-588-6288 x 226
rbhardwaj@culturelink.net
Toronto, ON

Patricia Birkett
Citizenship and Immigration Canada
patricia.birkett@cic.gc.ca
Ottawa, ON

Tara Blanchard
Moose Jaw Multicultural Council
Tél. 306-693-4677
mjmc@saskTel.net
Moose Jaw, SK

Margarita Boody
Citizenship and Immigration Canada
Tél. 416-954-2245
margarita.boody@cic.gc.ca
Toronto, ON

Stephen Boujikian
Citizenship and Immigration Canada
Tél. 416-952-9120
stephen.boujikian@cic.gc.ca
Toronto, ON

Rejean Cantlon
Citizenship and Immigration Canada
Ottawa, ON

Bruna Caracristi
Citizenship and Immigration Canada
Tél. 613-957-8526
bruna.caracristi@cic.gc.ca
Ottawa, ON

Karen Cecco
Citizenship and Immigration Canada
Tél. 416-952-8648
Karen.Cecco@cic.gc.ca
Toronto, ON

Christine Charbonneau
Citizenship and Immigration Canada
Tél. 416-952-7993
christine.charbonneau@cic.gc.ca
Toronto, ON

Janice Charette
Citizenship and Immigration Canada
janice.charette@cic.gc.ca
Ottawa, ON

Rubeen Chauhan
CultureLink
Tél. 416-588-6288
rchauhan@culturelink.net
Toronto, ON

Youmei Chen
YMCA of Greater Halifax/Dartmouth
Tél. 902-457-9622
yumei_chen@ymca.ca
Halifax, NS

Ansar Cheung
S.U.C.C.E.S.S.
Tél. 604-408-7255
ansar@success.bc.ca
Vancouver, BC

Augustus Cheung
S.U.C.C.E.S.S.
Tél. 604-279-7180
augustusc@success.bc.ca
Richmond, BC

Vicki Chiu
Ministry of Community, Aboriginal and
Women's Services
Tél. 604-775-0330
Vicki.Chiu@gems2.gov.bc.ca
Victoria, BC

Aislinn Clancy
K-W YMCA Cross Cultural and Community
Services
Tél. 519-579-9622
aclancy@kwymca.org
Kitchener, ON

Louise Crandall
Tél. 613-237-3657
lcrandall@rogers.com
Ottawa, ON

Joyce David
Kingston & District Immigration Services
Tél. 613-548-3302 x 31
j david@kdis.org
Kingston, ON

Cathy Davis
ESL and Settlement Services
Tél. 204-727-6031
wesls@mts.net
Brandon, MB

Christy Dean
Saint John YM-YWCA
Tél. 506-646-2391
c.dean@saintjohny.com
Saint John, NB

Marcela Diaz
Multicultural Council of Windsor and Essex
County
Tél. 519-255-1127
mdiaz@multicultural-council.org
Windsor, ON

Brenda Doner
Canada Volunteerism Initiative
Tél. 519-763-4594
bdoner@volunteer.on.ca
Guelph, ON

Sarah Dryden-Peterson
Harvard Graduate School of Education
Tél. 617-493-7841
sarah_dryden@post.harvard.edu
Cambridge, MA

Dan Dubeau
Catholic Immigration Centre, Ottawa
Tél. 613-232-9634 x 348
dan@cic.ca
Ottawa, ON

Marie-Josée Duplessis
TCRI
Tél. 514-272-6060 x 2
tcric3@cam.org
Montréal, QC

Rahma Elmi
K-W YMCA Cross-Cultural and Community
Services
Tél. 519-579-9622 x 227
relmi@kwymca.org
Kitchener, ON

Cliff Fast
Citizenship and Immigration Canada
Tél. 416-952-9124
Cliff.fast@cic.gc.ca
Toronto, ON

Orlando Ferro
Quinte United Immigrant Services
Tél. 613-968-7723 x 21
oferro@quis-immigration.org
Belleville, ON

Diane Fisher
Calgary Catholic Immigration Society
Tél. 403-290-5751
dfisher@ccis-calgary.ab.ca
Calgary, AB

Julie Fleming Juarez
Saskatoon Open Door Society
Tél. 306-653-4464
julie.settlement@sods.sk.ca
Saskatoon, SK

Agnes Fortune
Settlement Information Services
Tél. 867-667-6340
sisy@northwest.net
Whitehorse, YT

Pierre Gaulin
Citoyenneté et Immigration Canada
Tél. 416-973-9981
pierre.gaulin@cic.gc.ca
Toronto, ON

Marisa Gelfusa
Centre francophone de Toronto
Tél. 416-203-1220 x 227
mgelfusa@centrefranco-sna.org
Toronto, ON

Carolyn Glover
Citizenship and Immigration Canada
Tél. 604-666-8681
carolyn.glover@cic.gc.ca
Vancouver, BC

Eva Goodyer
Citizenship and Immigration Canada
Tél. 416-954-3065
Eva.Goodyer@cic.gc.ca
Toronto, ON

Elizabeth Gryte
Citizenship and Immigration Canada
elizabeth.gryte@cic.gc.ca
Toronto, ON

Raj Hari
Citizenship and Immigration Canada
Tél. 403-292-6839
rajhari@shaw.ca
Calgary, AB

Carolyn Hobden
Prince Albert Multicultural Council
Tél. 306-922-0405
pamc@inet2000.com
Prince Albert, SK

Marlene Holden
Citizenship and Immigration Canada
Tél. 709-772-8442
Marlene.Holden@cic.gc.ca
St. John's, NL

Mohammad Ibrahim
Settlement and Integration Services
Organization
Tél. 905-667-7476
mibrahim@siso-ham.org
Hamilton, ON

Merek Jagielski
Metropolitan Immigrant Settlement
Association
Tél. 902-423-3607 x 288
merekj@misa.ns.ca
Halifax, NS

Mira Jankovic
Halton Multicultural Council
Tél. 905-842-2486 x 30
mjankovic@halton-multicultural.org
Oakville, ON

Daniel Jean
Citoyenneté et Immigration Canada
daniel.jean@cic.gc.ca
Ottawa, ON

Paulette Johnson
Catholic Social Services
Tél. 780-424-3545
Paulette.Johnson@catholicsocialservices.ab.ca
Edmonton, AB

Evelyn Jones
YMCA Newcomers Centre
Tél. 902-457-9622
evelyn_jones@ymca.ca
Halifax, NS

Jessica Jorna
Catholic Immigration Centre, Ottawa
Tél. 613-232-9634
jessica@cic.ca
Ottawa, ON

Cimbalanga Kamar Kadiebwe
Centre d'Accueil des Nouveaux Arrivants
Tél. 403-232-5485
ka-canaf@lerocc.com
Calgary, AB

Gillian Kerr
RealWorld Systems
Tél. 888-596-5290 x 11
gkerr@realworldsystems.net
Toronto, ON

Loyd Kibaara
Settlement and Integration Services
Organization
Tél. 905-667-7497
lkibaara@siso-ham.org
Hamilton, ON

Glen Knapp
Citizenship and Immigration Canada
Tél. 902-426-9368
glen.knapp@cic.gc.ca
Halifax, NS

Christina Koenig
K-W YMCA Cross-Cultural and Community
Services
Tél. 519-579-9622
ckoenig@kwymca.org
Kitchener, ON

Richard Lecours
Citoyenneté et Immigration Canada
Tél. 416-954-0857
richard.lecours@cic.gc.ca
Toronto, ON

Winnie Lee
Inter-Cultural Association of Greater Victoria
Tél. 250-388-4728 x 2
vol@icavictoria.org
Victoria, BC

Paulette Leonard
Association for New Canadians
Tél. 709-722-9680
host@nfld.net
St. John's, NL

Valérie Lussier
Citoyenneté et Immigration Canada
Tél. 613-954-1646
valerie.lussier@cic.gc.ca
Ottawa, ON

Beata Lutaba
Calgary Catholic Immigration Society
Tél. 403-290-5752
host@ccis-calgary.ab.ca
Calgary, AB

Nancy Léger-Murphy
Multicultural Association of the Greater
Moncton Inc.
Tél. 506-858-9659
nldaniel@nb.aibn.com
Moncton, NB

Luketa Mpindou
Alliance Jeunesse-Famille de l'Alberta
Society
Tél. 780-440-2621
luketa.mpindou@ajfas.ca
Edmonton, AB

Aneas MacInnis
Multicultural Association of Fredericton
Tél. 506-452-0650
aneas@mcaf.nb.ca
Fredericton, NB

Myra Mackay
Lethbridge Family Services-Immigrant
Services
Tél. 403-320-1589
msmackay@theboss.net
Lethbridge, AB

Anna McBeth
Metropolitan Immigrant Settlement
Association
Tél. 902-423-3607
amcbeth@misa.ns.ca
Halifax, NS

Rocio McCallum
PEI Association for Newcomers to Canada
Tél. 902-628-6009
rocio@peianc.com
Charlottetown, PE

Rebecca McGregor
Job Start

Rosanna McLeod
Citizenship and Immigration Canada
Tél. 416-952-8556
Rosanna.Mcleod@cic.gc.ca
Toronto, ON

Doreen Medway
Global Friendship Immigration Center
Tél. 403-362-6115
doreen_gfic@shaw.ca
Brooks, AB

Barbara Miller
YMCA of Greater Halifax/Dartmouth
Tél. 902-457-9622
barbara.miller@ymca.ca
Halifax, NS

Malika Mounir
The Folk Arts Council of St. Catharines
Multicultural Centre
Tél. 905-685-6589 x 228
mmounir@folk-arts.ca
St. Catharines, ON

Lily Mumbana Ngweme
Ontario Council of Agencies Serving
Immigrants
Tél. 416-322-4950 x 237
lmumbana@ocasi.org
Toronto, ON

Lynn Murrell
Citizenship and Immigration Canada
Tél. 416-973-2238
Lynn.Murrell@cic.gc.ca
Ottawa, ON

Mahmood Mustafa
Community Development Council Durham
Tél. 905-686-2661
mmustafa@cdcd.org
Ajax, ON

Eddie Mwunvaneza
Regina Open Door Society
Tél. 306-352-3500
eddie.bonita@saskTel.net
Regina, SK

Marge Nainaar
Prince Albert Multicultural Council
Tél. 306-922-0405
pamc@inet2000.com
Prince Albert, SK

Melina Naric
Cross Cultural Learner Centre
Tél. 519-432-1133
host2@lcccl.org
London, ON

Lynn Neithercut
Citizenship and Immigration Canada
Tél. 306-780-6174
lynn.neithercut@cic.gc.ca
Regina, SK

Louise Odland
Citizenship and Immigration Canada
Tél. 403-382-3140
Louise.Odland@cic.gc.ca
Lethbridge, AB

Alejandra Ogando
Multicultural Council of Windsor and Essex
County
Tél. 519-255-1127
aogando@multicultural-council.org
Windsor, ON

Carol Oliver
Citizenship and Immigration Canada
Tél. 306-975-4593
carol.oliver@cic.gc.ca
Saskatoon, SK

Ratna Omidvar
The Maytree Foundation
Tél. 416-944-2627
romidvar@maytree.com
Toronto, ON

Camille Papanek
Citizenship and Immigration Canada
Tél. 613-957-4427
camille.papanek@cic.gc.ca
Ottawa, ON

Chandrika Patel
YMCA of Sarnia-Lambton
Tél. 519-336-5950 x 234
chandrika@ymcacomsoc.org
Sarnia, ON

Belma Podrug
Global Gathering Place
Tél. 306-665-0268
glgathering@saskTel.net
Saskatoon, SK

Daniel Poliszczuk
Youth Assisting Youth
Tél. 416-932-1919
dpoliszczuk@yay.org
Toronto, ON

Fran Psutka
Citizenship and Immigration Canada
Tél. 613-952-8949
fran.psutka@cic.gc.ca
Ottawa, ON

Joan Pullen
Citizenship and Immigration Canada
Tél. 204-983-2234
Joan.Pullen@cic.gc.ca
Winnipeg, MB

Hashem Rahin
CultureLink
Tél. 416-588-6288 x 220
hrahin@culturelink.net
Toronto, ON

Sophia Reyes-Leger
Cornwall and District Immigrant Services
Agency
Tél. 613-933-3745
srleger@cdisa.ca
Cornwall, ON

Marc Rhéaume
Citoyenneté et Immigration Canada
Tél. 613-957-5830
marc.rheaume@cic.gc.ca
Ottawa, ON

Stephanie Robinson
Citizenship and Immigration Canada
Tél. 780-495-2846
stephanie.robinson@cic.gc.ca
Edmonton, AB

Doug Ryan
Citizenship and Immigration Canada
Tél. 416-954-4525
doug.ryan@cic.gc.ca
Toronto, ON

Elzbieta Sawicka
Central Alberta Refugee Effort Committee
Tél. 403-346-8818
care2@telusplanet.net
Red Deer, AB

Anne Simard
RealWorld Systems
Tél. 416-406-0583
asimard@realworldsystems.net
Toronto, ON

Jackie Smith
Citizenship and Immigration Canada
Tél. 416-952-8558
Jackie.Smith@cic.gc.ca
Toronto, ON

Sally Spencer
Youth Assisting Youth
Tél. 416-932-1919
sspencer@yay.org
Toronto, ON

Lucila Spigelblatt
Catholic Immigration Centre, Ottawa
Tél. 613-232-9634 x 347
lucila@cic.ca
Ottawa, ON

Deborah Spurr
Citizenship and Immigration Canada
Tél. 613-952-2301
deborah.spurr@cic.gc.ca
Ottawa, ON

Nicola Starling
Citizenship and Immigration Canada
Tél. 416-952-8557
nicola.starling@cic.gc.ca
Toronto, ON

Heather Stewart
International Centre
Tél. 204-977-1000
heathers@international-centre.ca
Winnipeg, MB

Trish Taft
Cross Cultural Learner Centre
Tél. 519-432-1133
host1@lcccl.org
London, ON

Wael Taher
Inter-Cultural Neighbourhood Social Services
Mississauga, ON

Czarina Tang
Inter-Cultural Neighbourhood Social Services
Tél. 905-273-4884 x 218
ctang@icnsspeel.org
Mississauga, ON

Jeremias Tecu
Multicultural Association of Fredericton
Tél. 506-452-0658
youthgroup@mcaf.nb.ca
Fredericton, NB

Joan Texeira
Citizenship and Immigration Canada
Tél. 613-957-1317
joan.texeira@cic.gc.ca
Ottawa, ON

Sue Thomas
Citizenship and Immigration Canada
Tél. 902-426-8828
sue.thomas@cic.gc.ca
Halifax, NS

Victoria Totten
Citizenship and Immigration Canada
Tél. 416-952-7987
victoria.totten@cic.gc.ca
Toronto, ON

Shirley Tsang
S.U.C.C.E.S.S.
Tél. 604-936-5900
shirley.tsang@success.bc.ca
Coquitlam, BC

Wanda Yamamoto
Welcome Place
Tél. 204-977-1000
wanday@miic.ca
Winnipeg, MB

Lumembo Tshiswaka
Ontario Council of Agencies Serving
Immigrants
Tél. 416-322-4950 x 235
lumembo@yahoo.com
Toronto, ON

Carmela Valles
New Canadians Centre Peterborough
Tél. 705-743-0882
cvalles@nccpeterborough.ca
Peterborough, ON

Luisa Fernanda Vega
New Canadians Centre Peterborough
Tél. 705-743-0882
luisa@nccpeterborough.ca
Peterborough, ON

Nathalie Verly Raphaël
Catholic Immigration Centre, Ottawa
Tél. 613-232-9634
Nathalie@cic.ca
Ottawa, ON

Monique Watson
Citizenship and Immigration Canada
Tél. 403-292-5067
monique.watson@cic.gc.ca
Calgary, AB

Valerie Wilkinson
Catholic Community Services of York Region
Tél. 905-770-7040 x 232
vwilkinson@ccsyr.org
Richmond Hill, ON

Laurie Winter
MOSAIC
Tél. 604-254-9626
volunteers@mosaicbc.com
Vancouver, BC

Bonny Wong-Fortin
Citizenship and Immigration Canada
Tél. 613-952-3456
bonny.wong-fortin@cic.gc.ca
Ottawa, ON

Linda Woodbeck
Thunder Bay Multicultural Association
Tél. 807-345-0551
lwoodbeck@thunderbay.org
Thunder Bay, ON