



**olip | plio**

ottawa local  
immigration partnership

partenariat local  
pour l'immigration d'ottawa

## **Rapport sur les groupes de discussion avec immigrants**

**Août 2010**

Des exemplaires de ce rapport sont disponibles à l'adresse suivante :

Partenariat local pour l'immigration d'Ottawa (PLIO)  
219 avenue Argyle  
Ottawa, Ontario, K2P 2H4

Tél. : (613) 232-9634  
Télec. : (613) 232-3660

Courriel : [info@olip-plio.ca](mailto:info@olip-plio.ca)  
[www.olip-plio.ca](http://www.olip-plio.ca)

**Financé par / Funded by**



Citoyenneté et  
Immigration Canada

Citizenship and  
Immigration Canada

Canada

## Remerciements

La production du présent rapport n'aurait pas été possible sans l'efficacité et le dévouement de toutes les personnes qui ont travaillé pour le Partenariat local pour l'immigration à Ottawa (PLIO) et appuyé ses efforts. Le PLIO voudrait remercier tous les participants aux groupes de discussion du temps accordé et d'avoir bien voulu partager leurs expériences et leur expertise avec nous.

## Équipe du projet du PLIO

**Dick Stewart**

Président du Conseil du PLIO

**Jephtée Elysée**

Vice-présidente du Conseil du PLIO

**Caroline Andrew**

Présidente du Comité directeur du PLIO

**Clara Freire**

Service du développement et du rendement organisationnel,  
Ville d'Ottawa

**Carl Nicholson**

Directeur général, Centre catholique pour Immigrants

**Hindia Mohamoud**

Directrice du projet du PLIO

**Jill Murphy**

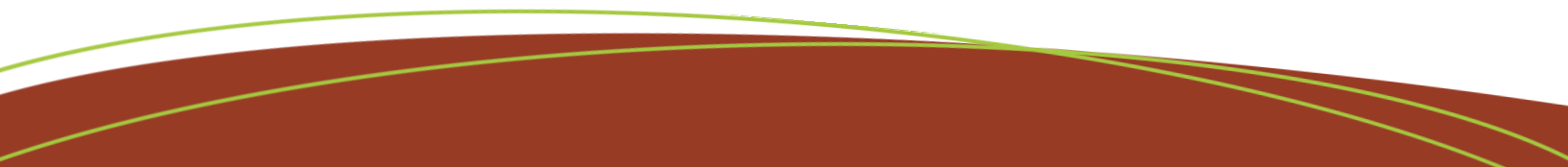
Coordonnatrice à la sensibilisation et à la recherche du PLIO

**Zoë Mallett**

Ajointe administrative du PLIO

# Table des matières

I. Introduction .....	1
II. Processus et méthodologie .....	3
III. Données démographiques sur les participants .....	4
IV. Aperçu des discussions.....	8
Services – Déterminer le niveau de satisfaction et les principales lacunes .....	8
Avant l’arrivée.....	8
À l’arrivée.....	9
Défis généraux .....	10
Ottawa comme collectivité accueillante – Facteurs pour l’établissement et l’intégration ...	11
Quelles sont les caractéristiques d’une collectivité accueillante ? .....	11
L’expérience d’Ottawa.....	11
Commentaires sur l’intégration.....	12
Contribution des immigrants à Ottawa – Participation dans la collectivité.....	12
V. Discussion et analyse.....	14
Obtention de renseignements .....	14
Services sociaux et communautaires .....	14
Coordination des services .....	15
Sensibilisation du public.....	15
Emploi.....	16
VI. Conclusion .....	16



## I. Introduction

Le Partenariat local pour l'immigration d'Ottawa (PLIO) est une initiative qui a vu le jour en 2009 et qui est financée par Citoyenneté et Immigration Canada en vertu de l'Accord Canada-Ontario sur l'immigration (ACOI). Le PLIO est un des nombreux partenariats locaux pour l'immigration actifs partout en Ontario. L'établissement des partenariats locaux repose principalement sur la reconnaissance de l'importance que revêt l'immigration pour l'avenir des villes de l'Ontario et de la nécessité d'établir une planification communautaire concertée, coordonnée et locale, pour attirer les immigrants, les retenir et leur permettre de s'intégrer.

Les objectifs du PLIO comprennent :

1. Établir un conseil du partenariat qui regroupe tous les secteurs de notre collectivité en vue d'un processus de planification stratégique.
2. Grâce à des consultations exhaustives avec les immigrants, fournisseurs de services et les employeurs, déterminer une compréhension commune de la réalité actuelle des défis et des réussites en matière d'établissement et d'intégration des immigrants; et des solutions qui existent.
3. Créer des liens avec d'autres initiatives communautaires pertinentes et coordonner les activités conjointes.
4. Permettre la mise en place d'une stratégie globale, coordonnée et concertée qui améliorera l'établissement et l'intégration des immigrants dans notre ville. Les éléments de cette stratégie comprendront ce qui suit :
  - Améliorer l'accès des immigrants à un système perfectionné et coordonné d'établissement et de services sociaux;
  - Améliorer l'intégration économique des immigrants, y compris l'accès au marché du travail;
  - Améliorer la capacité de la collectivité et ses connaissances en matière d'intégration des immigrants;
  - Mettre en place des partenariats avec divers intervenants pour continuer la planification, la coordination et la durabilité des interventions.
5. Créer un plan d'action local à moyen terme pour la mise en place de la stratégie d'Ottawa sur l'établissement et l'intégration des immigrants.
6. Mettre en œuvre le plan d'action local.

Le PLIO est chapeauté par la Ville d'Ottawa et l'organisme *Local Agencies Serving Immigrants*<sup>1</sup>. Des partenaires principaux des secteurs suivants ont également été sollicités :

- secteur de l'établissement
- intervenants en services sociaux
- intervenants en services de santé
- établissements d'enseignement
- associations communautaires
- gouvernement
- employeurs
- réseaux sociaux et groupes de planification
- citoyens

## Convictions fondamentales

Les principales convictions suivantes sous-tendent le travail du PLIO :

- La réussite de l'établissement et de l'intégration des immigrants est essentielle à notre viabilité et notre prospérité économique.
- La collaboration des gouvernements, du secteur privé, des organismes de service, des fournisseurs de soins de santé et du secteur de l'éducation, est essentielle pour assurer l'intégration réussie des immigrants.
- Il existe au plan local de nombreuses forces et de nombreuses réalisations réussies sur lesquelles se fonder pour profiter pleinement de l'immigration.
- Les institutions partenaires du Conseil du PLIO sont diverses et chaque partenaire peut apporter une contribution essentielle et unique à la mise en place d'un système continu et complet de solutions qui favorisent l'intégration et l'inclusion totales des immigrants.
- Le travail du PLIO sera axé sur des principes de lutte contre le racisme et l'oppression, d'égalité des sexes et de compétences culturelles.

Comme l'indiquent les objectifs énoncés ci-haut, un certain nombre de consultations auprès de membres de la collectivité serviront à produire la Stratégie pour l'immigration à Ottawa. Ces consultations se feront auprès d'organismes pour l'établissement des immigrants; de représentants du secteur de la santé, de l'éducation et des services sociaux; d'employeurs et d'acteurs du développement économique; d'organismes ethnoculturels et pour immigrants; et des immigrants eux-mêmes. Le présent rapport donne un aperçu et une analyse des quatre groupes de discussions avec des immigrants qui résident à Ottawa.

---

<sup>1</sup> LASI est une coalition de neuf agences de services pour les immigrants : LASI Compétences mondiales; le Centre catholique pour immigrants; les Services pour femmes immigrantes d'Ottawa; le Conseil économique et social d'Ottawa-Carleton; le Jewish Family Services; le Somali Centre for Family Services; le Lebanese and Arab Social Services Agency; le Ottawa Chinese Community Service Centre; l'Organisme communautaire des Services aux immigrants d'Ottawa.

## II. Processus et méthodologie

Dans le cadre d'une série de consultations auprès de représentants de la collectivité, le PLIO a organisé quatre groupes de discussion de deux heures avec des immigrants les 18 et 19 mars 2010. Deux de ces groupes se sont déroulés en anglais, et les deux autres en français, et un des groupes dans chacune des deux langues était réservé aux femmes seulement pour permettre à ces femmes immigrantes de s'exprimer librement dans un environnement agréable. Ce fut également l'occasion de choisir des sujets qui touchent plus particulièrement les femmes immigrantes.

Le PLIO a voulu limiter la taille des groupes de discussion à un maximum de 12 personnes pour permettre à tous les participants de s'exprimer. Le recrutement s'est fait par l'intermédiaire des réseaux du PLIO, dont les organismes locaux d'établissement. Le recrutement s'est également effectué grâce à des affiches dans plusieurs quartiers d'Ottawa, et dans des lieux publics comme des bibliothèques et des épiceries. De nombreuses personnes ont manifesté leur intérêt à participer aux groupes de discussion. Toutefois, pour être admissibles, les participants devaient être nés à l'extérieur du Canada, et, pour des raisons de consentement, elles devaient être âgées de 18 ans ou plus<sup>2</sup>. Chaque participant a dû signer un formulaire de consentement qui décrit le fonctionnement des groupes de discussion et la nature volontaire et confidentielle de leur participation.

Les groupes de discussion visaient à recueillir des renseignements sur les expériences vécues par les immigrants quant à leur établissement et leur intégration à Ottawa. Les questions posées aux participants portaient sur trois thèmes :

1. Services – Déterminer le niveau de satisfaction et les principales lacunes
2. Ottawa comme collectivité accueillante – Facteurs qui favorisent l'établissement et l'intégration
3. Contribution des immigrants à Ottawa – Participation dans la collectivité

En ce qui concerne le premier thème, on pose aux participants des questions sur leurs attentes en matière de services avant leur arrivée au Canada et à Ottawa, sur leur expérience vécue en ce domaine, autant avant et après leur arrivée à Ottawa, et sur ce qui a bien fonctionné ou non.

Pour ce qui est du deuxième thème, on demande aux participants de réfléchir sur ce qui fait qu'une ville est accueillante ou non, sur les aspects d'Ottawa qui la rendent accueillante, autant avant et après leur arrivée, et sur ce qu'Ottawa pourrait faire pour être plus accueillante pour les immigrants.

Enfin, en ce qui concerne la contribution des immigrants à Ottawa, on demande aux participants de discuter de ce qu'une contribution à la collectivité signifie pour eux, aux facteurs qui

---

<sup>2</sup> Le PLIO reconnaît que les jeunes immigrants ont une vision unique et importante sur l'établissement et l'intégration qui n'a pu être représentée lors des groupes de discussion passés et qui demeure à explorer.

favorisent ou empêchent leur contribution comme membres de la collectivité à Ottawa, et à ce qu'Ottawa comme ville peut faire pour améliorer la contribution des immigrants. Les participants ont également l'occasion de faire part de leurs réflexions personnelles sur leur établissement et leur intégration à Ottawa.

### III. Données démographiques sur les participants

Dans le cadre des groupes de discussion, les participants ont rempli un bref questionnaire anonyme nous permettant de recueillir certaines données démographiques. Ainsi, des 32 participants qui ont répondu au questionnaire, 14 étaient des hommes et 18, des femmes; 14 étaient francophones et 18, anglophones. Le questionnaire demandait aux participants d'indiquer ce qui suit :

1. Leur catégorie d'âge (figure 1)
2. La catégorie sous laquelle ils ont immigré au Canada (figure 2)
3. S'ils détenaient ou non un emploi au moment (figure 3)
4. Le cas échéant, de quel type d'emploi s'agit-il
5. Leur niveau de formation ou d'études (figure 4)
6. Leurs domaines de formation ou d'études

Figure 1 : Âge des participants

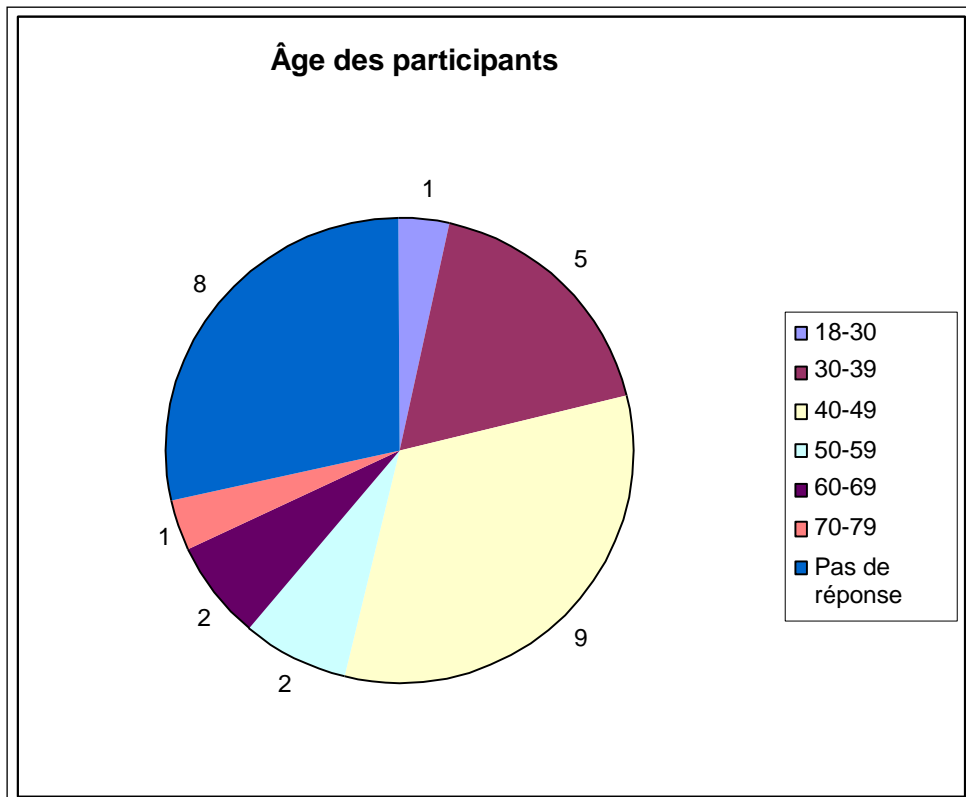




Figure 2 : Catégorie d'immigrant à l'arrivée

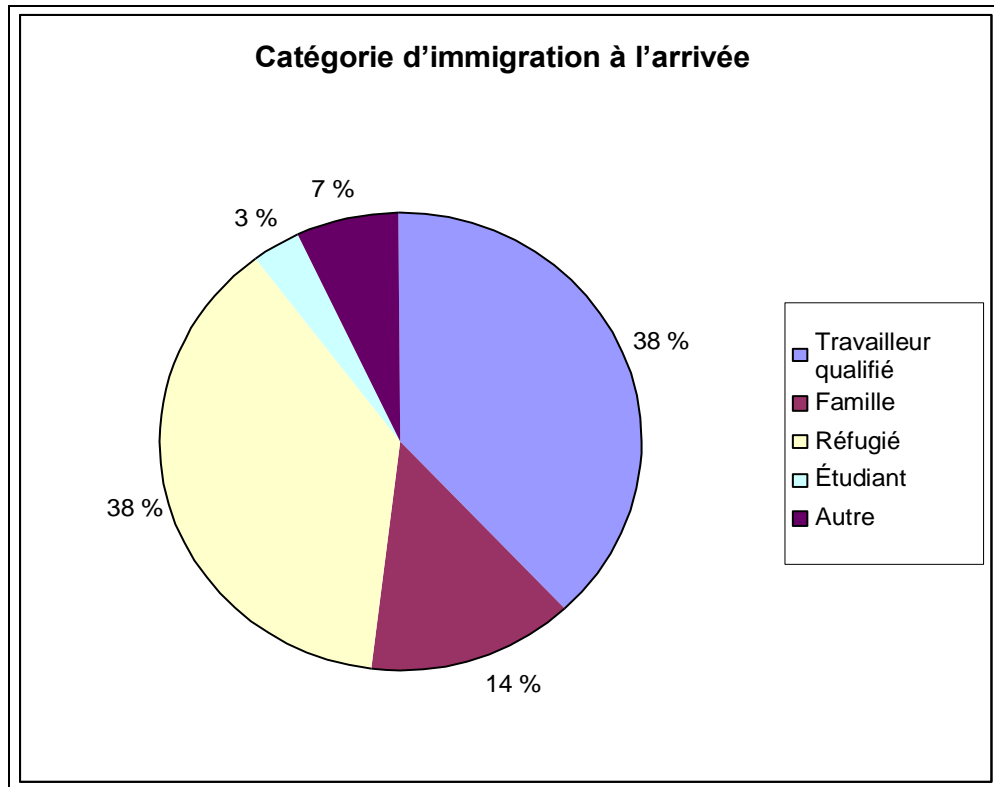
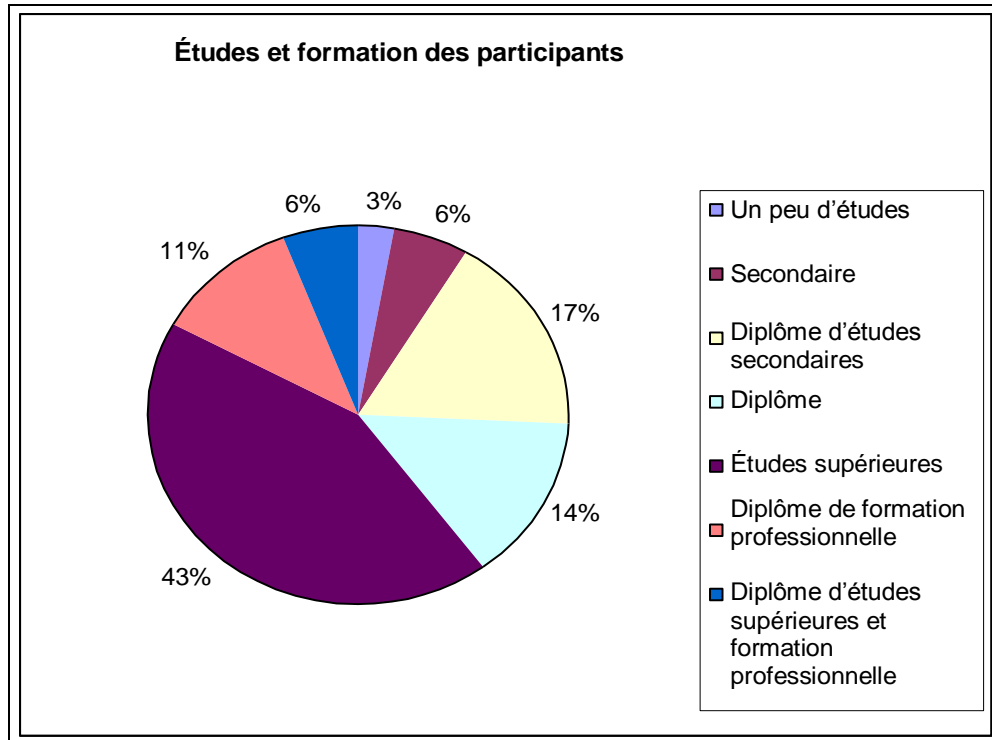


Figure 3 : Situation professionnelle des participants



Figure 4 : Formation et études



Voici la liste des emplois occupés par les 35 % des participants qui détenaient un emploi au moment de remplir le questionnaire :

- Chef de programme
- Emplois à temps partiel (dont démonstrateur de laboratoire d'anatomie, professeur d'arabe, animateur)
- Coordinateur des comptes à payer
- Professeur
- Démonstrateur de laboratoire d'anatomie
- Aide-infirmière
- Dans le domaine de l'éducation (*sans précision sur le rôle*)
- Membre du personnel du Centre d'information pour les nouveaux arrivants du YMCA
- Agent de recouvrement
- Développement communautaire des collectivités
- Services communautaires

Les participants ont indiqué être formés dans les domaines suivants :

- Pédiatrie et diplôme de maîtrise
- Maîtrises en éducation et maîtrises en anglais langue seconde (ALS)
- Gestion de projet
- Comptabilité
- Ressources humaines

- Enseignement
- Rédaction
- Doctorat en chimie
- Économie
- Médecine
- Nutrition (formation au pays d'origine), tourisme et voyages (formation au Canada)
- Chimie inorganique et analytique
- Éducation
- Maîtrise en administration des affaires et maîtrise en gestion de projet
- Soignant d'expérience
- Droit des affaires
- Droit
- Santé
- Administration, gestion, information et ressources humaines

Le questionnaire permet de constater que les participants sont sous-employés et ont généralement un niveau d'études et de formation élevé.

## **IV. Aperçu des discussions**

### **Services – Déterminer le niveau de satisfaction et les principales lacunes**

Le premier thème abordé porte sur les services offerts aux immigrants, le niveau de satisfaction des participants quant à ces services, et leur perception des principales lacunes dans ce domaine à Ottawa.

#### **Avant l'arrivée**

Lorsqu'on leur demande à quels types de services ils ont eu recours avant leur arrivée à Ottawa, les participants mettent l'accent sur les services d'information. Un certain nombre de participants indiquent avoir eu recours à l'ambassade du Canada dans leur pays d'origine pour obtenir des renseignements. D'autres mentionnent aussi des sites Internet comme Etablissement.org et celui de Citoyenneté et Immigration Canada. Plusieurs participants indiquent également se fier à la famille ou à des amis déjà installés au Canada, soit comme unique source de renseignements, soit pour compléter les renseignements obtenus auprès d'ambassades ou de sites Web.

Plusieurs participants discutent également des obstacles rencontrés pour obtenir des renseignements avant leur arrivée. Certains participants proviennent de pays, comme l'Iran, où les sites Web pertinents sont bloqués et ne peuvent donc obtenir aucun renseignement avant d'immigrer. Notamment, aucune des participantes francophones dans le groupe pour femmes n'a pu obtenir de renseignements auprès du gouvernement canadien avant son arrivée.

Lorsqu'on leur demande à quels types de services ou de renseignements les participants auraient voulu avoir accès avant leur départ pour faciliter leur immigration, ceux-ci soulignent un certain nombre de secteurs où ils n'ont pas eu assez de renseignements avant leur arrivée et à leur arrivée à Ottawa. Par exemple, ils ne connaissaient pas les procédures pour trouver immédiatement un hébergement ou louer un appartement à Ottawa – un grand facteur d'inquiétude à leur arrivée. Certains participants indiquent leur état de choc lors de leur transfert vers des refuges à leur arrivée.

Les participants indiquent également ne pas comprendre à leur arrivée les procédures à suivre pour ouvrir un compte en banque au Canada. Un participant indique avoir eu du mal à accéder à ses fonds une fois arrivé au Canada; il a subi un grand stress alors qu'il ne pouvait obtenir d'argent tout en disposant d'économies importantes dans un compte à l'extérieur du pays.

Les participants indiquent aussi ne pas savoir, avant leur arrivée, qu'il existe une période d'attente de trois mois avant l'entrée en vigueur de la protection offerte par l'Assurance-santé de l'Ontario, et avoir eu du mal à faire face aux dépenses imprévues pour leurs soins de santé, leurs soins dentaires et leurs ordonnances.

Enfin, de nombreux participants expriment de la frustration au sujet des différences entre les renseignements obtenus (ou non) avant leur arrivée et la réalité une fois arrivés à Ottawa. La plus grande part de cette frustration est associée au problème de trouver un emploi. En particulier, les participants (38 %) arrivés comme travailleurs qualifiés trouvent qu'ils n'ont pas été assez informés des difficultés associées à la recherche d'un travail, y compris la difficulté à faire reconnaître leurs diplômes et leurs compétences, la préférence pour une expérience de travail au Canada, et les exigences linguistiques pour obtenir un emploi à Ottawa. Certains participants indiquent que s'ils avaient su les difficultés auxquelles ils auraient à faire face, ils auraient commencé à prendre des mesures pour améliorer leurs compétences linguistiques et faire reconnaître leurs diplômes avant leur arrivée au Canada.

Dans les séances avec les francophones, les participants indiquent également que les renseignements obtenus sur le Canada et Ottawa faisaient la promotion du bilinguisme au pays. Nombre d'entre eux ont immigré avec l'impression qu'ils pourraient vivre et travailler facilement en français, mais ont trouvé la réalité tout autre.

### **À l'arrivée**

Les participants font de nombreux commentaires sur les services auxquels ils pensaient pouvoir avoir accès à leur arrivée à Ottawa, ou qui auraient facilité leur transition. Tout d'abord, ils abordent les défis associés à l'obtention de soins de santé et d'un médecin de famille. Les participants sont très surpris de la difficulté à trouver un médecin. Bien que cela ne soit pas un problème propre aux immigrants à Ottawa, s'ajoute la difficulté de trouver un médecin avec les références culturelles adéquates et la capacité de parler la langue des nouveaux arrivants.

Les participants abordent également les problèmes d'hébergement. Ils sont très surpris des obstacles auxquels ils font face pour trouver un logement. Plusieurs d'entre eux indiquent avoir été rejetés par des propriétaires ou agences de location malgré le fait qu'ils disposaient de fonds suffisant, parce qu'ils n'avaient pas de cosignataire ou de références canadiens. Les participants qui ont trouvé des propriétaires compréhensifs pensent qu'ils sont l'exception plutôt que la règle. Ils pensent qu'il est essentiel d'offrir aux immigrants des services pour les aider à trouver du logement et à comprendre les aspects légaux associés aux baux et aux droits des locataires.

Dans le groupe de femmes, les participantes abordent la nécessité d'obtenir de l'aide, autant pour les enfants que pour les parents, afin de s'y retrouver dans le système scolaire. Elles indiquent que les écoles fonctionnent très différemment au Canada et dans leurs pays d'origine, et que de nombreux parents ne sont pas préparés pour faire face aux attentes du système scolaire à Ottawa. Elles parlent aussi des principales différences auxquelles font face les enfants lorsqu'ils arrivent dans une nouvelle école. Par exemple, les attentes par rapport au comportement et aux domaines d'étude ne sont pas les mêmes. Une participante indique que dans son pays d'origine par exemple, les garçons et les filles étudient des sujets différents alors qu'au Canada, tous les enfants suivent le même curriculum. Elles croient que de meilleurs

services d'orientation sont nécessaires pour faciliter la transition. Il est important de noter que le sujet du système scolaire a suscité certains débats entre les participantes. Certaines trouvaient qu'il présentait des défis importants alors que d'autres pensaient avoir été bien encadrées par l'école de leurs enfants et que c'était le secteur où elles avaient eu le plus d'appui et avaient reçu les meilleurs services.

Les groupes de discussion de femmes mettent aussi l'accent sur les questions d'alimentation et de besoins primaires comme l'habillement. Certaines femmes disent avoir besoin d'aide pour s'y retrouver dans les épiceries canadiennes, en particulier pour les aider à trouver des aliments abordables et nutritifs. D'autres indiquent avoir besoin d'aide pour trouver des vêtements peu chers pour les membres de leur famille.

Lorsqu'on demande aux participants de parler de leur expérience à leur arrivée à Ottawa, ils abordent le sujet de l'obtention de renseignements. Nombre d'entre eux indiquent que, même s'ils ont reçu une grande quantité d'information, ces renseignements sont souvent trop abondants et peu coordonnés. De même, les participants parlent d'un manque de coordination alors qu'ils sont renvoyés d'un service à l'autre. Un participant indique s'être senti « comme un cobaye ». Les participants parlent fréquemment de la nécessité de mieux coordonner les services et de simplifier l'information transmise aux nouveaux immigrants. De nombreux participants favorisent l'approche de « guichet unique » pour les services offerts aux immigrants. Un certain nombre de participants indiquent également que les renseignements obtenus sont souvent sous forme de documents écrits et qu'ils ont besoin d'un contact humain pour comprendre cette information. De nombreux participants pensent qu'un contact humain est beaucoup plus profitable que de simples documents et sites Web.

### **Défis généraux**

Plusieurs commentaires ne portent pas sur les services, mais plutôt sur les défis généraux auxquels les participants doivent faire face à leur arrivée à Ottawa. Les défis cités le plus souvent et par tous les groupes de participants, peu importe le sexe ou la langue, touchent l'accès au marché du travail. Et cela autant pour les immigrants qualifiés que ceux arrivés comme étudiants ou réfugiés, pour ceux dans des professions réglementées que ceux dans d'autres domaines.

Dans le cadre des discussions au sujet des défis posés par le marché du travail, les participants expriment aussi leur frustration sur la perception des immigrants dans la collectivité dans son ensemble. Plusieurs participants indiquent que les Canadiens ne semblent pas comprendre la contribution des immigrants; un participant précise que : « les immigrants n'arrivent pas les mains vides et la tête vide. »

## **Ottawa comme collectivité accueillante – Facteurs pour l'établissement et l'intégration**

### **Quelles sont les caractéristiques d'une collectivité accueillante ?**

On demande aux participants de réfléchir à ce que signifie en général pour eux une communauté accueillante. Les réponses peuvent être regroupées en trois catégories.

La première catégorie regroupe toutes les réponses associées à la façon dont la diversité rend les collectivités plus accueillantes. Les participants indiquent que les collectivités doivent faire la promotion du multiculturalisme et de la diversité. Ils parlent aussi de la présence d'événements qui font la promotion de l'intégration et qui sont offerts à tous les membres de la collectivité. Les participants discutent également de l'importance d'avoir des espaces qui favorisent le développement des capacités de la collectivité. Un participant indique le rôle important de son église pour se sentir accueilli à Ottawa.

La deuxième catégorie de réponses porte sur la capacité à répondre à des besoins de base, surtout grâce à un emploi rémunérateur et satisfaisant. Un participant explique que le manque constant d'accès au marché du travail fait en sorte que de nombreux immigrants se demandent s'ils devraient retourner dans leur pays d'origine; d'autres participants indiquent ne pouvoir se sentir accueillis tout en étant constamment exclus des emplois qui correspondent à leur expérience. Un participant souligne que « la nécessité d'aller chercher une nouvelle formation n'est pas très invitante ».

Enfin, les participants précisent qu'une collectivité accueillante doit favoriser le sentiment d'appartenance à la collectivité dans son ensemble. Certains participants disent que, même après de nombreuses années, ils ont l'impression que la collectivité les perçoit encore comme des immigrants et que les immigrants de deuxième génération sont aussi perçus comme de « nouveaux » immigrants. Certains participants indiquent que des activités pour favoriser l'accueil des immigrants sont inutiles si la société dans son ensemble ne croit pas à l'inclusion des immigrants. Un participant précise que les immigrants ne s'attendent pas à tout recevoir de la société d'accueil, mais qu'un certain soutien et une ouverture sont nécessaires pour qu'une collectivité soit accueillante.

### **L'expérience d'Ottawa**

On demande aux participants de décrire les aspects d'Ottawa qui la rendent accueillante, et ce qui pourrait être amélioré.

Les participants indiquent un certain nombre d'exemples de services ou de conditions qui rendent Ottawa accueillante. Un participant trouve la Bibliothèque publique d'Ottawa accueillante puisqu'elle offre des services dans de nombreuses langues. Une autre indique avoir

passé du temps à son arrivée dans un refuge et s’y être sentie très bien accueillie et bien entourée. D’autres participants indiquent que les écoles et les institutions religieuses leur ont permis de se sentir accueillis. Un certain nombre de participants indiquent avoir trouvé Ottawa accueillante sur une base individuelle : en général, la ville est amicale. Les participants emploient des mots comme « polis », « obligeants » et « attitude positive » pour décrire les résidents d’Ottawa.

Les participants font également des suggestions sur la façon dont Ottawa pourrait s’améliorer et devenir plus accueillante. Certains trouvent que, malgré le fait qu’Ottawa soit une ville agréable, il faudrait améliorer le « côté humain ». Cela pourrait se faire par une plus grande sensibilisation de la collectivité au sujet des différentes cultures et sur les atouts des immigrants. D’autres trouvent que le personnel d’un certain nombre de services offerts par la ville devrait être mieux formé et outillé pour offrir ses services à des personnes avec un bagage culturel diversifié. Enfin, le système de santé en particulier est décrit comme un système où il est difficile de s’y retrouver, et un certain nombre de participants ont donc dit se sentir peu accueillis pour cette raison. Nombre d’entre eux disent avoir dû adopter une attitude proactive et persister pour naviguer dans le système de santé.

### **Commentaires sur l’intégration**

Au cours des discussions sur la collectivité accueillante, le terme « intégration » surgit à plusieurs reprises. Les participants font d’importants commentaires au sujet de l’intégration. Par exemple, lors des discussions sur ce qui rend une collectivité accueillante, les participants indiquent que le Canada doit mieux reconnaître la valeur générale de ce que les immigrants apportent avec eux. Un groupe discute de la pression exercée pour l’intégration des immigrants qui, pensent-ils, s’apparente souvent à une pression pour s’assimiler. Cela est particulièrement souligné par les groupes francophones. La majorité des participants trouvent qu’Ottawa comme société d’accueil doit mieux reconnaître la valeur du bagage que les immigrants apportent avec eux.

De plus, en ce qui concerne l’intégration, les participants parlent des obstacles liés au marché du travail et à l’emploi. Un participant indique que : « l’intégration n’est pas possible sans pouvoir combler ses besoins essentiels ». Les participants indiquent que la société d’accueil doit permettre aux immigrants d’utiliser leurs talents et la formation qu’ils possèdent déjà. Un certain nombre de participants pensent fermement que l’intégration dans son ensemble n’est pas possible sans une intégration au marché du travail.

### **Contribution des immigrants à Ottawa – Participation dans la collectivité**

Lorsqu’on demande aux immigrants le type de contribution des immigrants à la collectivité d’Ottawa, l’emploi demeure un sujet d’importance. Les participants indiquent qu’une des principales contributions que les immigrants peuvent faire à Ottawa est de pouvoir utiliser leurs compétences et leurs talents sur le marché du travail.



Un certain nombre de participants indiquent également que le bénévolat est une façon importante de s'engager dans la collectivité. Toutefois, certains précisent qu'il n'est pas toujours facile de s'impliquer comme bénévole. Parfois les participants qui veulent faire du bénévolat font face à des obstacles semblables à ceux pour trouver un travail rémunéré. De nombreux postes exigent un CV et une entrevue et, comme le dit un participant, « les portes ne sont pas toujours ouvertes ». En particulier, les participants francophones connaissent des problèmes à trouver des postes de bénévoles en raison de l'exigence linguistique voulant qu'ils parlent anglais.

La sensibilisation et l'organisation au sein des communautés d'immigrants sont aussi perçues comme des moyens importants de contribuer à la collectivité. Un certain nombre de participants soulignent l'importance du militantisme pour les communautés d'immigrants; un participant indique que « si vous ne le faites pas vous-même, ils ne le feront pas pour vous ». De nombreux participants soulignent l'importance pour les associations d'immigrants de faire la promotion de l'engagement auprès de la collectivité. Ils trouvent que le rôle de ces organisations doit être renforcé et que l'information sur ces organisations devrait être mieux diffusée. Un participant recommande la création d'un répertoire des groupes d'immigrants qui pourrait être remis aux nouveaux immigrants.

La discussion porte aussi sur l'importance de permettre à des personnes avec des bagages différents de se rencontrer et de ne pas se limiter à son propre groupe ou sa communauté. Il s'agit là d'une façon importante de bâtir une collectivité plus forte et plus englobante. Plusieurs participants citent le Programme d'accueil comme un moyen efficace de faire la promotion des liens entre les Canadiens et les nouveaux immigrants. Les participants discutent également des obligations mutuelles des immigrants et de la population née au Canada. Ils indiquent que les immigrants doivent s'impliquer dans la collectivité dans son ensemble et rendre ainsi de ce qu'ils ont reçu. Parallèlement, les personnes nées au Canada doivent prendre conscience qu'elles représentent le pays et elles doivent s'engager à accueillir les nouveaux arrivants.

Enfin, les participants soulignent que, en ce qui concerne la contribution à la collectivité, les réfugiés font face à des limites supplémentaires sur ce qu'ils peuvent faire et que leur participation peut être limitée. Il faut en tenir compte et un soutien adéquat doit être apporté pour permettre aux réfugiés de devenir des membres actifs de la collectivité.

## **V. Discussion et analyse**

Chaque groupe discute en détail des trois thèmes soumis par le PLIO. Une analyse des discussions permet de faire ressortir plusieurs lacunes et secteurs critiques.

### **Obtention de renseignements**

Les participants soulignent un certain nombre de lacunes en ce qui concerne l'obtention de renseignements. L'information à laquelle les participants ont accès varie avant leur arrivée, cependant, la majorité d'entre eux trouvent qu'ils n'avaient pas été bien informés dans certains domaines. Les lacunes les plus souvent citées portent sur l'hébergement et l'accès au logement, les soins de santé (dont à un médecin de famille), le temps d'attente avant d'avoir droit à la couverture de l'Assurance-santé en Ontario, et les services bancaires. De plus, de nombreux participants soulignent des écarts entre ce qu'ils croyaient avant leur arrivée et la réalité à laquelle ils ont été confrontés une fois arrivés. Bien qu'il ne soit pas possible de déterminer exactement la nature et le contenu de l'information reçue par les participants avant leur arrivée au Canada, la majorité d'entre eux trouve qu'ils ont été mal informés et qu'on leur a caché les difficultés auxquelles ils devront faire face pour intégrer le marché du travail. En particulier, ceux qui ont immigré comme travailleurs qualifiés pensent n'avoir pas reçu suffisamment de renseignements sur les défis auxquels doivent faire face les travailleurs immigrants, malgré leurs études et leur formation. De plus, tel qu'indiqué ci-haut, les participants francophones ont immigré en ayant l'impression que le bilinguisme à Ottawa signifiait qu'il était possible de vivre et de travailler en français à Ottawa pour réaliser que ce n'était pas le cas.

Ces cas soulignent à quel point il est important d'améliorer l'information remise aux immigrants avant leur arrivée au Canada et à Ottawa, et d'améliorer l'accès à des sources officielles de renseignements. De nombreux participants indiquent s'être fiés uniquement ou partiellement aux conseils d'amis ou de membres de la famille avant d'arriver. Certains participants n'ont eu aucun accès à des sources gouvernementales d'information telles que les ambassades et les sites Web officiels. Il est important de comprendre pourquoi certains immigrants n'ont pas accès à ces sources officielles et de voir comment faire pour qu'un maximum d'immigrants reçoive des renseignements pertinents, à jour et exacts, avant d'immigrer au Canada. Un meilleur accès à de l'information de qualité avant l'arrivée permettra aux immigrants d'être mieux préparés et à vivre moins de situations stressantes à leur arrivée.

### **Services sociaux et communautaires**

Les participants soulignent un certain nombre de lacunes à leur arrivée à Ottawa. On y retrouve le délai d'attente de trois mois avant l'accès à l'Assurance-santé de l'Ontario, le manque de médecins de famille, le manque d'encadrement pour comprendre le fonctionnement des institutions bancaires canadiennes et ouvrir un compte ou obtenir une carte de crédit. Il faut donc mieux diffuser l'information avant l'arrivée à Ottawa et mieux encadrer les immigrants une fois arrivés.

La majorité des participants souligne aussi comme autre défi important les obstacles liés à l'accès au logement. Cela peut aller de la discrimination ouverte de certains propriétaires à l'exigence d'obtenir des références et un cosignataire canadiens pour louer un appartement. Cela indique qu'il faut donc mieux encadrer les immigrants pour qu'ils connaissent leurs droits comme locataire et les aider à négocier avec les propriétaires en faisant valoir leurs droits. Cela souligne aussi que la collectivité, y compris les groupes de revendications pour le droit au logement, doit travailler avec les propriétaires pour les sensibiliser aux besoins des immigrants afin d'atténuer ces obstacles.

De plus, comme l'indiquent les participantes aux groupes de discussion pour femmes, les parents et les enfants ont besoin d'un soutien des écoles. Il est intéressant de constater que, bien que certains immigrants indiquent avoir dû faire face à des obstacles liés à l'absence de soutien du système scolaire, d'autres déclarent avoir eu au contraire des expériences positives. De plus, alors qu'il ne semble pas y avoir de division claire entre les immigrants francophones et anglophones en ce qui concerne les expériences vécues avec le système scolaire, les différences semblent liées aux écoles fréquentées par les enfants et le moment où ils les ont fréquentées. Il est aussi important de constater que les participants qui ont eu des expériences positives n'ont pu citer des programmes en particulier (comme le programme d'agent de liaison multiculturelle). Cela semble indiquer qu'un programme précis n'était pas en place ou que la personne ne connaissait tout simplement pas le nom du programme en question. Les expériences positives soulignées par certains participants démontrent que la collectivité possède les capacités pour répondre aux besoins des immigrants dans ce domaine et qu'elles pourraient être élargies pour répondre aux besoins d'un plus grand nombre de familles immigrantes. Il faut chercher à mieux comprendre les pratiques qui permettent d'adopter des approches qui assurent une plus grande réussite pour tous.

### **Coordination des services**

Lors des discussions portant à la fois sur les services de renseignements et les services sociaux et communautaires dans leur ensemble, les participants soulignent la nécessité d'améliorer la coordination de ces services. Un certain nombre de participants, en particulier dans les groupes de discussion pour francophones, indiquent que l'absence de coordination et la difficulté à s'y retrouver dans le « système » les conduit à recourir abondamment à des amis ou de la famille. Ils soulignent toutefois les inconvénients de s'en remettre aux amis et à la famille, puisque, malgré les meilleures intentions, l'information fournie n'est pas toujours fiable. De nombreux participants suggèrent l'utilisation d'un « guichet unique » pour les services et d'une approche simplifiée pour la diffusion de l'information.

### **Sensibilisation du public**

Au cours des discussions, en particulier dans le contexte d'Ottawa comme collectivité accueillante, les participants parlent à plusieurs reprises de l'incompréhension à laquelle ils doivent faire face de la part des personnes nées au Canada. On souligne fréquemment qu'il faudrait sensibiliser les Canadiens à la situation des immigrants et à leurs atouts et talents. Cela

va au-delà de la promotion de la sensibilité culturelle et au multiculturalisme, bien que cela fait certainement partie de la solution. On indique la nécessité de bien faire comprendre que les immigrants font partie de notre collectivité, et qu'ils ont beaucoup à offrir. Il faudrait donc sensibiliser la population dans son ensemble sur la situation des immigrants comme atout pour la collectivité et comme acteurs à part entière dans cette collectivité.

## **Emploi**

La question des obstacles auxquels font face les immigrants pour trouver un emploi rémunérateur et adéquat est un thème commun et urgent lors de chacune des discussions. Ce défi a des répercussions évidentes sur la vie des participants qui vont au-delà des aspects socioéconomiques, avec une incidence sur leur santé et leur bien-être. Il est aussi clair des discussions que les défis pour trouver un emploi sont source de désillusion, de frustration et de cynisme par rapport à Ottawa comme collectivité accueillante. Tel qu'indiqué ci-dessus, l'emploi a été à l'avant-plan des discussions au sujet des défis généraux auxquels font face les immigrants à Ottawa, leur intégration, et leur contribution dans la collectivité. Dans le questionnaire sur les données démographiques, 65 % des participants ont dit être sans emploi alors que 66 % d'entre eux détenaient un diplôme secondaire, supérieur ou professionnel.

Malgré les effets négatifs de ces défis importants sur de nombreux participants, dont sur l'estime de soi et le sentiment d'appartenance à Ottawa, les participants sont très persistants et font preuve d'esprit d'initiative. Toutefois, tout en reconnaissant et en encourageant cette ingéniosité, nous devons également nous demander pourquoi une portion importante de la population d'Ottawa connaît actuellement une situation où elle lutte pour survivre grâce à sa persévérance et des petits emplois. Tout cela a des répercussions économiques, sociales et éthiques.

De toute évidence, Ottawa doit prendre des mesures importantes pour améliorer cette situation. Un certain nombre de participants indique que sans accès à un emploi rémunérateur, l'intégration n'est pas possible. Cela a des répercussions pas seulement sur les immigrants eux-mêmes, mais aussi sur Ottawa comme collectivité. Cette question doit clairement être une priorité pour la collectivité dans son ensemble.

## **VI. Conclusion**

Les groupes de discussion avec les immigrants ont soulevé de nombreux enjeux importants qui exigent une planification concertée et un engagement communautaire. Tel qu'indiqué ci-haut, les résultats de ces groupes de discussion, ainsi que ceux d'autres consultations, serviront à préparer la Stratégie sur l'immigration à Ottawa et le plan d'action connexe.