TRAVAILLER AVEC DES POPULATIONS VULNÉRABLES : LES MEILLEURES PRATIQUES, LES INNOVATIONS ET LEURS EFFETS

Ashley Korn a travaillé auprès de divers programmes d'établissements destinés aux nouveaux arrivants au YMCA du Grand Toronto depuis 2008. Elle travaille en ce moment comme coordonnatrice des programmes auprès du Programme de soutien aux clients. De plus, depuis 2009, Ashley contribue activement au Programme d'étudiants réfugiés de l'Entraide universitaire mondiale du Canada (EUMC) en offrant des séances d'orientation et d'assistance à l'intégration aux jeunes réfugiés au Malawi et au Canada. Elle a travaillé avec l'Organisation internationale pour les migrations au Kenya et a été impliquée dans le développement de l'Orientation canadienne à l'étranger — Curriculum jeunes réfugiés. Ashley détient un baccalauréat en anthropologie culturelle de l'Université Saint Mary's et une maîtrise en études de l'immigration et de l'établissement de l'Université Ryerson.

Michaela Hynie est psychologue sociale et culturelle au Département de psychologie de l'Université York et directrice associée de l'Institut de recherche en santé York. Dr Hynie mène des recherches locales et internationales sur le soutien social et les réseaux communautaires et sociaux comme déterminants de la santé physique et mentale, et sur les interventions qui établissent et renforcent les relations interpersonnelles et communautaires. Elle s'intéresse également au rôle de la culture et du statut migratoire sur la santé mentale et sur l'accès aux soins de santé dans les collectivités immigrantes et réfugiées au Canada en utilisant des méthodes mixtes et des approches basées sur la recherche communautaire.

Katarina Canic a plus de 19 ans d'expérience de travail auprès d'immigrants et de réfugiés au Canada et auprès de diverses OGN à l'étranger. Elle travaille actuellement au YMCA du Grand Toronto à titre de gestionnaire des programmes provinciaux pour le Programme de soutien aux clients en Ontario. Elle a géré plusieurs programmes pilotes destinés aux nouveaux arrivants auprès du YMCA et elle siège sur différents comités dédiés aux réfugiés/nouveaux arrivants. Katarina est titulaire d'un baccalauréat en anthropologie sociale de l'Université York et a suivi le programme du Maytree Foundation sur la gestion et la direction d'organismes à but non lucratif offert par l'Université York.

À travers cet article, nous allons considérer les expériences des réfugiés parrainés par le gouvernement (RPG) qui sont desservis par le programme CSS (Client Support Services) en Ontario. Nous allons nous concentrer sur les meilleures pratiques et les résultats du modèle de gestion de cas des RPG de CSS, nous allons également discuter du modèle de coordination collaboratif régional, nous allons considérer l'expérience des jeunes RPG et les résultats de l'évaluation du programme CSS.

En 2013, le gouvernement du Canada s'est établi l'objectif d'accueillir 13 500 réfugiés de l'étranger appartenant à trois catégories principales : les réfugiés parrainés par le secteur privé (6 300), les réfugiés parrainés par le gouvernement (7 100) et les réfugiés recommandés par un bureau de visas (200) (CIC, 2013). Ces groupes de réfugiés sont accueillis par différentes provinces à travers le Canada. Les réfugiés parrainés par le gouvernement constituent un groupe unique de la grande catégorie de réfugiés ; ils reçoivent une aide financière à travers le Programme d'aide à la réinstallation offerte par le gouvernement canadien et ils bénéficient également d'un soutien social de la part du secteur de l'établissement local de leurs communautés d'accueil.

L'Ontario continue de recevoir le plus grand nombre de réfugiés parrainés par le gouvernement (RPG) qui s'établissent au Canada, c'est-à-dire environ 2 000 individus par ans depuis 2007. Les RPG qui sont choisis pour venir s'établir au Canada le sont à l'étranger et cette sélection se fait sur la base de leur besoin en matière de protection qui est établie selon des critères identifiés par le Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés et par le bureau canadien des visas. La démographie de la population de RPG en Ontario, au cours de ces dernières années, reflète l'engagement du Canada envers l'établissement de certains groupes spécifiques de réfugiés. En ce moment, la majorité des RPG en Ontario proviennent de l'Irak, l'Iran, la Somalie, de la République démocratique du Congo, du Bhutan, de l'Afghanistan, de l'Éthiopie, de l'Ouganda, de l'Érythrée et du Myanmar. Comme ceci est généralement le cas avec les nouveaux arrivants qui ne font pas partie du volet économique du programme canadien d'immigration, les RPG ont une maîtrise plutôt faible des langues officielles du pays ; 51 % affirment ne pas maîtriser du tout l'anglais et 90 % ne maîtrisent pas du tout le français (CSS, 2013). Les niveaux d'instruction avant l'arrivée au Canada sont faibles ; 38 % des RPG de plus de 18 ans affirment avoir terminé leur 11e année alors que 22 % ont terminé leurs études secondaires (CSS, 2013). Un nombre important d'individus signalent n'avoir aucune instruction formelle (22 %). Un nombre un peu plus élevé de RPG que par le passé arrive au pays ayant fréquenté ou terminé leurs études postsecondaires (19 %) (CSS, 2013). Le nombre de réfugiés provenant de camps de réfugiés (18 %) a chuté comparativement aux années passées, et une majorité de RPG provient de secteurs urbains (65 %) (CSS, 2013). Les enfants et les jeunes âgés de 0 à 24 ans formaient plus de 50 % de la population de RPG arrivé en Ontario l'année dernière (CSS, 2013).

Lors de l'arrivée, une portion importante des besoins identifiés par les RPG sont associés à la santé et à des traitements médicaux, et dans la plupart des cas, nécessitent d'être abordé rapidement et requièrent un suivi continu. Plusieurs RPG proviennent de camps de réfugiés situés dans des pays qui parfois sont très différents de notre environnement occidental et industrialisé, et ainsi, ne possèdent pas le bagage nécessaire leur permettant de se retrouver dans le système canadien (système de santé, d'éducation et services sociaux). Tous ces facteurs peuvent contribuer à créer divers obstacles pour les réfugiés et nuire à leur intégration au sein de leurs nouvelles communautés.

Au Canada, les réfugiés parrainés par le gouvernement (RPG) reçoivent une aide financière à travers le Programme d'aide à la réinstallation, ce programme leur fournit les moyens nécessaires pour subvenir à leurs besoins de base au courant des 12 premiers mois au pays. Durant leurs deux premières semaines après arrivée, les RPG passent à travers un processus étourdissant ; ils doivent assister à des sessions d'orientation, acquérir des connaissances de base sur leurs nouvelles vies, ils doivent se trouver un logement permanent et répondre à diverses formalités administratives, allant de l'ouverture d'un compte bancaire à l'inscription des enfants à l'école. Ce qui est unique à l'Ontario, c'est qu'une fois le logement permanent trouvé, les RGP sont pris en mains par le programme de soutien aux services (CSS — Client Support Services). Le CSS fournit un soutien essentiel qui rend l'expérience d'établissement au Canada plus positive et, en ce moment, ce programme dessert 100 % des RPG qui s'établissent dans une communauté ontarienne.

Ce programme a débuté en tant que projet pilote en 2006 et s'est transformé jusqu'à devenir un modèle novateur de prestation de services coordonnés qui prospère grâce à son approche orientée sur le client et sur ses forces tout en renforçant la capacité des communautés de réinstallation afin que celles-ci puissent mieux accueillir et répondre aux différents besoins des réfugiés. En utilisant un modèle standardisé et des intervenants mobiles, le soutien social est suivi de près : une évaluation des besoins initiale ; des rendez-vous réguliers ; une entrevue à la fin du programme ; et une gamme de services de soutien tels que l'accompagnement aux rendez-vous médicaux et des visites à la maison. CSS est actif dans six communautés d'accueil du sud de l'Ontario qui se retrouvent dans de grands et petits centres urbains : Toronto, COSTI Immigrant Services ; Ottawa, Centre catholique pour immigrants ; Londres, Cross-Cultural Learner Center ; Kitchener, Reception House Kitchener/Waterloo Region ; Hamilton, Wesley Urban Ministries ; et Windsor, Multicultural Council of Windsor/Essex County. Le programme CSS est coordonné par le YMCA de la région du Grand Toronto, il offre des services de soutien et des cours de développement de compétences tout en établissant des normes afin de faciliter le partage de connaissances entre les différents sites où le programme est offert.

Le modèle du Client Support Services (CSS) stimule le développement et le maintien de partenariats dans le secteur de l'établissement à plusieurs niveaux, qui à leur tour favorise l'intégration de la population de réfugiés parrainés par le gouvernement (RPG) en Ontario. Le succès du programme régional a été réalisé grâce au partenariat central entre les six agences de prestation de services CSS et le YMCA de la région du Grand Toronto, qui est responsable de la coordination du programme. Chaque site de prestation de services CSS met beaucoup d'effort afin d'instaurer et de renforcer des partenariats locaux dans le secteur de l'établissement et d'une façon plus générale, avec d'autres services sociaux dont les RPG ont besoin. Le partenariat entre les intervenants CSS et les RPG est une fonction essentielle et continue du programme CSS ; cette relation se développe à travers le temps et vise à

ce que les RPG acquièrent les outils, le savoir et l'indépendance nécessaire pour se retrouver dans le système canadien. Cependant, ces partenariats et la réussite de l'établissement des RPG peuvent encore être améliorés.

Comme mentionné plus haut, les jeunes RPG (13 à 24 ans) forment environ un tiers des RPG arrivant en Ontario chaque année depuis 2007 (Hynie, 2014). Similairement aux autres groupes de nouveaux arrivants, ce groupe considérable de RPG est confronté à une panoplie de défis et d'obstacles ; barrières linguistiques, un nouvel environnement culturel, les conflits intergénérationnels, les obstacles à l'emploi et le risque de discrimination systémique (Anisef et Kilbride, n.d ; Shakya et autres, 2010), les difficultés à se retrouver et à prendre avantages des services d'établissement et des services dédiés aux jeunes (Anisef, 2007), solitude, isolement, exclusion sociale (Beiser, 1999), les exigences en terme de volontariat du ministère de l'Éducation de l'Ontario pour l'obtention d'un diplôme du secondaire (Chaung 2010), et le manque de reconnaissance des expériences acquises à l'étranger (Anisef et Kilbride, n.d). Les jeunes réfugiés sont également confrontés à des contraintes financières dues à leurs faibles revenus ou ceux de leurs familles. Ces jeunes ne choisissent pas d'émigrer ; des conflits perdurent souvent dans leur pays d'origine et ils sont parfois séparés de leurs familles pendant de longues périodes de temps. Il se peut que leur éducation se fasse interrompre ou soit limitée pendant de longs moments, et il se peut que ces jeunes passent à travers des situations traumatisantes et qu'ils ressentent un stress prémigratoire, migratoire ou postmigratoire, des facteurs contribuant à complexifier leur intégration.

Les rapports régionaux de CSS attribuent uniformément ces attributs aux jeunes RPG : motivés, ayant des qualités de dirigeants, enthousiastes, voulant se construire une meilleure vie ici, tirant profit des ressources disponibles, disposant de temps, mal desservis, braves, forts, et heureux. Ces mots illustrent la résilience de la population de RPG et leur optimisme malgré la multitude de défis qu'ils doivent surmonter afin de s'intégrer à la société canadienne.

En 2013/14, Citizenship et Immigration Canada (CIC) a alloué des fonds au programme CSS afin de mener une Évaluation des impacts du programme CSS. L'Institut de recherche sur la santé de l'Université York a été choisi pour mener le projet. L'évaluation vise à déterminer le bien-être social des RPG qui ont bénéficié du programme CSS pendant leur première année au Canada et afin de relier la perception de leur intégration aux résultats du programme CSS. À l'aide de sondages, de groupes de discussions et d'entrevues avec des répondants clés, les RPG ayant profité du programme CSS qui résident au Canada depuis moins de six ans ont été interrogés à propos de divers aspects de leurs vies quotidiennes au Canada, les questions portaient principalement sur : leur participation active dans leur communauté, le degré auquel ils se sentent accueillis au Canada, leur capacité d'utiliser les services de santé et les services sociaux et des indications quant à leur intégration à long terme (par exemple, en accédant à la citoyenneté, leur participation sur le marché de l'emploi) par rapport au modèle d'intégration sociale développer par Ager et Strang (2008) (cf. Hynie 2013). L'évaluation nous démontre que les différents aspects de l'intégration fonctionnelle (c.-à-d., le logement, l'emploi), des rapports sociaux (rapports intra/intercommunautaires) et du sentiment d'appartenance sont interconnectés, et comment ces aspects de l'intégration sont également facilités et favorisés par les façons dont nos institutions s'adaptent face aux besoins, langues, cultures, au sentiment de sûreté et à la sécurité des RPG. Cette évaluation nous donne un aperçu de l'intégration des RPG en Ontario.

Les résultats préliminaires de l'évaluation s'alignent avec notre compréhension actuelle du modèle CSS comme étant un modèle de gestion de cas qui est axé sur famille. Lorsque nous considérons les données sur les jeunes RPG (par jeunes nous entendons les 16 à 30 ans — nous étendons la notion de « jeunes » afin de prendre en compte les différentes voies menant aux rôles associés aux adultes auxquels sont confrontés les réfugiés, Kazak-Clark, 2013), il y a certains aspects qui nécessitent davantage de notre attention afin d'améliorer l'intégration des jeunes. Certains écarts apparaissent clairement parmi les jeunes âgés de 22 à 25 ans ; nos résultats indiquent que cette population est moins bien desservie comparativement à leurs homologues plus jeunes en éducation (réussite du secondaire et poursuite d'études postsecondaires), et qu'ils ont plus de difficultés à apprendre la langue et se faire de nouveaux amis et à s'établir des réseaux au Canada. Ces lacunes corroborent les tendances identifiées dans l'évaluation du programme CSS et les données cueillies auprès de jeunes RPG en Ontario lors de consultations communautaires menées par CSS en 2013.

Il est évident que plus un RPG est jeune lors de son arrivée au Canada, plus rapidement il devient compétent dans l'une des deux langues officielles du Canada. Il faut noter que la compétence linguistique est l'élément central de l'intégration des RPG, qu'ils soient jeunes ou plus âgés, puisque le fait de pouvoir s'exprimer dans la langue du pays influence toutes les autres composantes de la vie au Canada, dont l'emploi, l'éducation et la capacité de tisser des liens sociaux avec la population canadienne en général. Les jeunes répondants ont signalé qu'il y a un manque de contact avec les intervenants CSS puisque ceux-ci interagissent principalement avec le chef de la famille lorsqu'ils travaillent avec les RPG, les contacts directs entre les intervenants et les jeunes sont ainsi plus limités. Les jeunes qui arrivent et fréquentent l'école secondaire ont de plus grandes chances de décrocher un emploi ou de s'impliquer dans des activités de bénévolat, ont accès à des environnements leur permettant d'apprendre la langue et de s'établir des réseaux sociaux et ont de meilleures chances de poursuivre leurs études à un niveau supérieur. Il est évident que l'école est un véhicule important sur la voix vers l'intégration pour les jeunes. Les résultats nous démontrent de façon consistante que les jeunes de 20 à 25 ans n'atteignent pas le même niveau de compréhension culturelle que leurs homologues plus jeunes ou plus vieux pour ce qui en est de leur habilité à trouver des services éducatifs, culturels et sociaux, et de leur niveau de confort lorsqu'ils doivent utiliser des soins de santé (Hynie, 2014).

Engager positivement les jeunes est l'élément principal à mettre en œuvre lors de notre travail avec n'importe quelle population de jeunes. Engager positivement les jeunes peut mener ceux-ci à acquérir des capacités personnelles et sociales leur permettant de se développer au niveau physique, intellectuel, psychologique, émotionnel et social, ce qui améliore ainsi leur bien-être et leur future réussite (Cohen et McDonough, 2012). Quatre aspects déterminants le succès des programmes axés sur l'engagement positif des jeunes ont été observés : il faut établir des liens forts entre les jeunes et les adultes ne faisant pas partie de la famille, il faut s'assurer que les jeunes soient engagés et qu'ils ressentent un certain pouvoir lors de la conception de programmes et lors de la prise de décisions afin qu'il ressentent que leurs opinions peuvent influencer leurs communautés, il faut encourager le développement de compétences physiques, émotionnelles, intellectuelles, psychologiques et sociales, et il faut explicitement établir que l'on a des attentes élevées envers ces jeunes (Cohen et McDonough, 2012). Le programme CSS s'oriente tente d'améliorer l'engagement des jeunes et s'oriente vers une approche promouvant l'engagement positif des jeunes.

Fournir des services à la population de jeunes RPG demeure un besoin persistant identifié par les intervenants du programme CSS à travers toute la région, tel que mentionné dans le rapport d'évaluation de CSS (2014). Citoyenneté et Immigration Canada a reconnu ce besoin, et des mesures ont été prises pour renforcer la capacité des sites CSS afin qu'ils puissent mieux servir et répondre aux besoins des jeunes RPG ; des intervenants ont été assignés pour les jeunes à certains sites et un réseau CSS régional pour le personnel et les jeunes a été mis en place. Plus récemment, par l'entremise de l'équipe de coordination de YMCA CSS, CSS a créé un comité consultatif provincial pour les jeunes (Youth Advisory Commity - YAC). Le comité consultatif CSS est composé de deux représentants de la jeunesse RPG provenant de chacune des six communautés desservies par CSS et du personnel de CSS. La fonction principale de ce comité est double :

- Aider les jeunes RPG à développer leur confiance, compétences et leadership en leur offrant un espace où ils se sentent en sécurité et épaulés afin qu'ils puissent partager leurs opinions et leurs expériences afin que le programme CSS puisse mieux desservir les jeunes ; et
- Accueillir les nouveaux jeunes RPG au Canada et les soutenir lors de leur intégration à leurs nouvelles communautés en leur offrant des ressources qui puissent les aider à s'orienter dans leur nouvelle réalité canadienne. Bien que ce projet pilote n'ait qu'un an, ce groupe de jeunes a démontré que les jeunes désirent avoir des occasions de s'engager et qu'ils sont déterminés à redonner aux communautés qui les ont soutenus lors de leur établissement et qui vont soutenir les prochaines générations de jeunes RPG qui vont arriver au Canada.

Les défis auxquels sont confrontés les RPG sont complexes et nécessitent que des mesures soient prises par le programme CSS ; les intervenants CSS doivent mieux desservir les jeunes, particulièrement ceux de plus de 19 ans, et ceux qui ne poursuivent pas leurs études. Au sein du secteur de l'établissement et de la communauté au sens plus large, les services et les ressources doivent être plus attentifs et inclusifs envers les besoins des jeunes réfugiés.

Il est nécessaire de diriger des efforts soutenus envers l'amélioration de l'établissement des réfugiés, particulièrement des jeunes. Nous devons nous efforcer de mieux comprendre les obstacles auxquels cette population fait face en menant davantage de recherches. Nos politiques et programmes doivent être élaborés à partir de données factuelles qui tiennent en compte des besoins des jeunes. En ce moment, nous manquons d'informations et de connaissances à propos de ce groupe prometteur de nouveaux arrivants au Canada, à propos de leurs besoins, des lacunes dans nos programmes et des programmes qui sont les plus efficaces afin de les assister lors de leur établissement. Alors que des mesures sont prises pour remédier à ces lacunes, par exemple par la création du conseil consultatif des jeunes du programme CSS (Client Support Services Youth Advisory Council), le gouvernement et le secteur de l'établissement doivent travailler ensemble afin d'engager les jeunes et de comprendre leurs besoins. Les jeunes réfugiés sont motivés et recherchent constamment de nouvelles façons de s'intégrer, cependant peu d'options s'offrent à eux à l'heure actuelle.

REFERENCES

AGER, A. & STRANG, A. (2008). Understanding integration: a conceptual framework. Journal of Refugee Studies 21(2), 166–191.

ANISEF, P. & KILBRIDE, K.M. (n.d). The Needs of Newcomer Youth and Emerging "Best Practices" to Meet Those Needs. Final Report to the Settlement Directorate, Ontario Region, Citizenship and Immigration Canada. Joint Centre of Excellence for Research on Immigration and Settlement – Toronto.

ANISEF, P. (2007). Canadian Settlement Programs and Newcomer Youth. CERIS Policy Matters, No. 29, 1-13. Retrieved from: ceris.metropolis.net/frameset_e.html

BEISER, M., A. SHIK AND M. CURYK (1999). New Canadian Children and Youth Study: Literature review. Metropolis. Retrieved from ceris.metropolis.net/v1/other/beiser1.html.

CHUANG S. (2010). New Start for Youth Study: An examination of the settlement pathways of newcomer youth. University of Guelph & Canadian Immigrant Settlement Sector Alliance /Alliance Candienne du Sector de 'Établissement des Immigrants.

CITIZENSHIP AND IMMIGRATION CANADA (CIC), (2013). Notice – Supplementary Information for the 2013 Immigration Levels Plan. Retrieved March 24, 2014 from www.cic.gc.ca/english/department/media/notices/notice-levels2013.asp

CLARK-KAZAK, C. (2012). Theorizing age and generation in migration contexts: Towards social age mainstreaming? Canadian Ethnic Studies, 44(3), 1-1-0.

CLIENT SUPPORT SERVICES PROGRAM (2013). Regional Statistical Report: 2013 – December 2013. Ontario.

COHEN, C. & MCDONOUGH (2012). Youth Impact Plan: Evidence review. Toronto, ON: United Way Toronto.

HYNIE, M. (2014). Client Support Services Program Impact Study. YMCA of Greater Toronto, Client Support Services Program, Ontario.

HYNIE, M. (March, 2013). Pathways to social integration for recent refugees. Presented at the 2013 National Metropolis Conference "Building an Integrated Society". Ottawa, Canada.

SHAKYA, YOGENDRA B., KHANLLOU, NAZILLA, & GONSALVES, TAHIRA (2010). Determinates of mental health for newcomer youth: Policy and service implications. Canadian Issues, 98-102.

A NEW BALANCING ACT FOR SEXUAL MINORITY REFUGEES? IMPACTS OF REFUGEE REFORM FOR LGBTQI ASYLUM IN CANADA

Article by **Erika Gates-Gasse**, OCASI Senior Policy and Research Coordinator & Envisioning Canada Research Team Community Chair & **Kathleen Gamble**, PH. D. Candidate in Gender, Feminist and Women's Studies at York University

This article summarizes some emerging issues from the on-going analysis of the Canadian research data of the Envisioning LGBT Human Rights Research Project in conjunction with how the implementation of Bill C-31, or the "Protecting Canada's Immigration System Act", impacts particularly marginalized groups like LGBTQI asylum seekers. Among the changes introduced by Bill C-31 which have particular impacts for LGBTQI refugees are significantly shortened timelines for the refugee determination process, a two-tiered system based on a Designated Country of Origin list, and a ban on Pre-Removal Risk Assessments and Humanitarian and Compassionate consideration.

The Envisioning Global LGBT Human Rights Research Project is an international community-based research initiative focusing on research and analysis of the criminalization of Lesbian, Gay Bi, Trans, Queer and Intersex (LGBTQI) peoples in Commonwealth countries, resistance to criminalization and work to advance LGBTQI rights, asylum issues affecting LGBTQI peoples in Canada, and interaction between International Human Rights Mechanisms and LGBTQI rights initiatives.

This article summarizes some emerging issues from the on-going analysis of the Canadian research data in conjunction with how the implementation of Bill C-31, or the so-called "Protecting Canada's Immigration System Act", impacts LGBTQI asylum seekers.

Envisioning emphasizes the involvement of both community and academic participants in the process of defining and developing research goals. Our methodology is based on an integrated anti-oppression model, committed to a research process that recognizes racialized, gendered and class forms of oppression and exploitation in relation to sexuality/gender orientation/expression.

IMPORTANCE OF THE ENVISIONING PROJECT

While this article specifically focuses on the research being conducted by the Envisioning Canada Research Team, the project is international in scope. Envisioning's international partners are based in Commonwealth countries, in recognition that homosexuality continues to be criminalized in two-thirds of Commonwealth nations as a legacy of British laws introduced through colonialism (Human Rights Watch, 2008). International Envisioning community partners are based in India, Botswana, Uganda, Jamaica, St. Lucia, Belize and Guyana, and a large part of their research is focused on video-documenting their human rights work and organized resistance to the criminalization of LGBTQI peoples. Initial research results, including video documentation, can be found on the Envisioning website at www.envisioninglgbt.