ACKNOWLEDGEMENT

The data used to prepare this article was obtained by a grant from Citizenship and Immigration Canada, Research and Evaluation Branch.

The Western Canadian Settlement Survey was conducted jointly by Victoria Esses, Leah Hamilton, Lori Wilkinson and Li Zong under the auspices of Immigration Research West and Pathways to Prosperity.

REFERENCES

LO, LUCIA, SHUGUANG WANG, PAUL ANISEF, VALERIE PRESTON AND RANU BASU. (2010). "Recent Immigrants' Awareness of, Access to, Use of and Satisfaction with Settlement Services in York Region." Working Paper Series. CERIS Working Paper No. 79. CERIS - The Ontario Metropolis Centre: Toronto, ON.

SADIQ, KAREEM. (2004). "The Two-Tier Settlement System: A Review of Current Newcomer Settlement Services in Canada." Working Paper Series. CERIS Working Paper No. 34. CERIS - The Ontario Metropolis Centre: Toronto, ON.

STEWART, MIRIAM, JOAN ANDERSON, MORTON BEISER, EDWARD MWAKARIMBA, ANNE NEUFELD, LAURA SIMICH AND DENISE SPITZER (2008). "Multicultural Meanings of Social Support among Immigrants and Refugees." International Migration 46, no. 3: 123-157.

UNE QUESTION DE BESOINS : LES IMMIGRANTS ET L'UTILISATION DES SERVICES D'ÉTABLISSEMENT DANS L'OUEST CANADIEN

Jill Bucklaschuk est une candidate au doctorat au département de sociologie à l'Université du Manitoba. Dans sa thèse, elle examine les possibilités grandissantes pour les migrants temporaires de devenir des résidents permanents en abordant les expériences des migrants temporaires peu qualifiés alors que ceux-ci négocient leur situation sociale et leur statut temporaire au Canada.

Lori Wilkinson est professeure au Département de sociologie de l'Université du Manitoba. Elle se spécialise dans les études sur l'immigration et les réfugiés, en particulier sur les questions liées à la discrimination, à l'établissement et à la santé des nouveaux arrivants au Canada. Elle est actuellement rédactrice en chef de la Revue de l'intégration et de la migration internationale et directrice de Immigration Research West, qui est un groupe de réflexion composé de chercheurs universitaires et d'intervenants communautaires qui s'intéressent aux éléments favorisant la réussite de l'établissement et de l'intégration. Plusieurs de ses travaux récents ont paru dans la Revue canadienne de sociologie (2013), Canadian Ethnic Relations (2013) et Adolescent Behaviour (2013). Elle a co-écrit deux livres, The Research Process — 3e édition (à paraître en 2015) et Understanding Social Statistics, tous deux publiés par Oxford University Press.

Janine Bramadat a grandi à Winnipeg, au Manitoba et elle a obtenu un baccalauréat en justice pénale de l'Université de Winnipeg. Elle vient tout juste d'obtenir sa maîtrise de l'Université du Manitoba et son principal intérêt de recherche est la violence conjugale envers les femmes nouvellement arrivées au Canada. Son sujet de thèse aborde la question complexe et délicate de la violence conjugale envers les femmes nouvellement arrivées au Canada, elle y examine les politiques entourant le système canadien d'immigration, le Code criminel canadien et les procédures provinciales. Elle travaille actuellement comme analyste des politiques à l'Assemblée législative du Manitoba.

Déterminer qui bénéficie des services, qui a besoin de services et qui n'a pas accès à des services est une considération importante pour les organismes de prestation de services, les agences gouvernementales et les nouveaux arrivants. Cet article est basé sur des données recueillies par des sondages téléphoniques menés auprès de nouveaux arrivants récemment établis au Canada (cinq ans ou moins) qui visaient à déterminer le taux d'utilisation de ces services, cerner les caractéristiques de ceux qui n'ont pas recours à ces services et formuler des recommandations à propos des politiques d'établissement.

La question de l'utilisation des services d'établissement par les nouveaux arrivants au Canada en est une qui entraîne de nombreuses discussions, en particulier parmi les représentants du gouvernement et les prestataires de services. Accorder une attention sérieuse à cette source d'inquiétude est essentiel puisque la réussite de l'établissement, en particulier lors des premières étapes de l'intégration, joue un rôle déterminant lors de la recherche d'emploi, de l'adaptation à la société et du processus de devenir Canadien. Malgré nos inquiétudes face à la réussite de l'établissement, il existe cer-

tains intérêts concurrents lorsqu'il est question de l'intégration réussie des immigrants. D'une part, la communauté de prestataires de services veut s'assurer que tous ceux qui ont besoin de services d'établissement en reçoivent. D'un point de vue de l'égalité sociale, ceux qui nécessitent des services doivent obtenir l'assistance dont ils ont besoin afin d'être en mesure de devenir aussi concurrentiels que les autres Canadiens sur le marché de l'emploi, lors de la recherche de logements, en éducation, ainsi que dans d'autres domaines. D'une autre part, il y a les questions concernant l'attribution responsable de fonds qui sont déjà assez maigres et la volonté de créer un modèle de prestation de services qui est rentable et efficace. Est-ce que les services disponibles répondent aux besoins réels des immigrants ? Sont-ils facilement accessibles ? Ces services offrent-ils d'authentiques avenues menant au succès ? Alors que cet article ne tente pas de déterminer l'utilité de ces services et ne prétend pas faire un examen systématique de la satisfaction des bénéficiaires de ces services, il propose cependant des renseignements utiles quant à l'utilisation de ces services par les nouveaux arrivants.

Il convient de dire quelques mots à propos de l'interprétation qui peut être faite par les nouveaux arrivants de l'utilisation de services ; ceci devrait être considéré comme une espèce de contextualisation des analyses qui vont suivre. « Service d'établissement » ou « utilisation de services » peuvent avoir de multiples significations et être compris de différentes façons. Lorsque questionné à propos de leur utilisation de services d'établissement, il se peut que certains nouveaux arrivants ne soient pas conscients qu'ils aient reçu ce que des prestataires, des décideurs ou des chercheurs entendent par un « service ». Par exemple, lorsque des nouveaux arrivants reçoivent certaines informations à propos de façons de s'établir au pays de la part d'une organisation interculturelle ou religieuse, il se peut qu'ils interprètent ceci comme étant des informations partagées amicalement entre pairs plutôt qu'un service d'établissement. Un appel mensuel effectué à une personne à charge peut être interprété par le nouvel arrivant comme étant simplement un appel amical de la part de quelqu'un s'inquiétant de leur santé plutôt qu'un service d'établissement. De plus, il se pourrait également que certains aient oublié les services qu'ils ont reçus. Tel que nos données et les données de certaines autres études le démontrent, nous ne pouvons pas être certains que les nouveaux arrivants aient mal compris une question, mais nous pouvons attester que les interprétations erronées et la mémoire ont une influence sur le degré auquel un individu se souvient d'avoir pris part à un service d'établissement.

ANALYSE DOCUMENTAIRE

Puisque les services d'établissement sont considérés comme étant essentiels afin d'aider les immigrants à s'intégrer, à trouver de bons emplois et afin qu'ils se sentent inclus dans la société canadienne, il est alors plutôt étonnant de constater que si peu d'études ont été réalisées à propos de l'utilisation des services d'établissement à travers le Canada. Un certain nombre d'études sur l'utilisation des services d'établissement au Canada ont été réalisées en Ontario et/ou dans la région du grand Toronto (Lo et coll. 2010 : Sadiq, 2004). Toronto attire le plus grand nombre d'immigrants au Canada et donc il est nécessaire de nous assurer que les besoins des immigrants soient satisfaits à cet endroit, mais qu'advient-il de ces immigrants s'établissant dans d'autres provinces et régions ? Il est nécessaire de mener davantage de recherches détaillées afin de pouvoir comparer l'utilisation des services d'établissement à travers le Canada et de nous permettre de cerner les différences entre les provinces et les régions.

Lorsque de l'étude des services d'établissement, une attention particulière est accordée aux besoins en matière d'établissement uniques à différents groupes de nouveaux arrivants. Il est clairement documenté que les nouveaux arrivants sont tous différents et que leurs besoins en matière d'établissement varient par rapport à leur statut d'immigration, leur sexe, leur pays d'origine, leur catégorie d'immigration et leur groupe ethnoculturel (Stewart et coll. 2008). De telles études identifient également les groupes qui sont les plus vulnérables à l'exclusion sociale et à la marginalisation en tentant de cerner les obstacles à l'utilisation de ces services et à la réussite de l'établissement. Il est absolument nécessaire de reconnaitre que les besoins en établissement de différents groupes de nouveaux arrivants peuvent varier considérablement et que si nous ne prenons pas en considération ces différences, nous risquons d'ériger des barrières entravant la réussite du processus d'établissement. Ainsi, cet article nous donne une idée de l'utilisation des services d'établissement à travers des provinces et territoires de l'Ouest canadien, illustrant les différences et les variations de l'utilisation des services entre les territoires et les provinces par rapport aux variables du sexe, du pays d'origine, du statut professionnel et de la catégorie d'immigrant.

MÉTHODOLOGIE

Les répondants de notre sondage ont été contactés à partir d'un fichier de Citoyenneté et Immigration Canada (CIC) qui dresse la liste de tous les nouveaux arrivants admis au pays entre le 1er janvier 2008 et le 31 décembre 2012. Tous nos répondants étaient âgés de 18 ans ou plus et habitaient l'une des quatre provinces/territoires de l'Ouest canadien. Puis à partir de ces données, nous avons contacté aléatoirement des individus de chaque province et territoire.

Le sondage a été mené par téléphone entre le mois d'avril et de mai 2013. L'échantillon complet compte 2 977 immigrants de 18 ans ou plus ayant vécu dans l'une des quatre provinces/territoires de l'Ouest canadien depuis une durée variant entre 3 mois et 60 mois. L'échantillon comprend 744 répondants de la Colombie-Britannique, 729 de l'Alberta, 713 de la Saskatchewan et 40 provenant des Territoires. Chaque échantillon a une marge d'erreur de +/- 4 % et un niveau de confiance de 95 % correspondent. Le taux de réponse a été de 27 %. Les participants ont pu répondre au sondage en anglais, français, mandarin, punjabi ou en espagnol.

RÉSULTATS

Les résultats apparaissant dans le Tableau 1 ci-dessous être alarmants pour certains ; parmi les nouveaux arrivants vivant dans les provinces/territoires de l'Ouest, seulement 33 % ont signalé avoir utilisé des services d'établissement (ce taux varie un peu entre les provinces). Au premier abord, ce chiffre peut sembler incroyablement faible. Comment est-ce possible que seulement un tiers des nouveaux arrivants accèdent à ces services ? Assurément, tous les nouveaux arrivants ont besoin de services ? Nos résultats, cependant, s'alignent avec les résultats obtenus par d'autres études ayant posé les mêmes questions ou des questions similaires. Les résultats d'un sondage réalisé en 2012 portant sur l'établissement en Alberta démontrent que 47 % des nouveaux arrivants utilisent des services d'établissement dans cette province. Une étude sur les services d'établissement de la région de York en Ontario détermine que moins du tiers de nouveaux arrivants ont fait usage de tels services (Lo et coll. 2010). Ces résultats s'alignent avec ceux de ICAM, une base de données de CIC qui enregistre chaque fois qu'une visite est effectuée à un organisme d'établissement subventionné par le gouvernement, qui démontre que seulement 30 % des nouveaux arrivants sur tout le territoire utilisent les services d'établissement. Ainsi, malgré nos inquiétudes initiales que nous sous-estimons le degré d'utilisation des services par les immigrants, les données fournies par des sondages et des bases de données administratives indiquent qu'alors que nos chiffres correspondent probablement aux taux d'utilisation réels, cela se peut qu'ils ne représentent pas avec exactitude le nombre « réel » d'utilisateurs de services.

Alors, de quel genre d'individus est constitué ce tiers de nouveaux arrivants bénéficiant des services d'établissement? Nos données démontrent qu'il n'y a pas de différences entre les sexes; les femmes sont aussi nombreuses que les hommes à utiliser ces services. Il y a une certaine variation quant à l'âge; les individus entre 45 et 54 ans sont les plus nombreux à tirer avantage de ces services et les individus entre 18 et 24 sont les moins nombreux. Il n'est pas étonnant que le fait d'avoir ou non un emploi ait un effet sur cette variable; les individus qui n'ont pas d'emploi et qui sont à la recherche d'un emploi sont beaucoup plus susceptibles d'utiliser ces services que ceux qui travaillent à temps plein ou à temps partiel. La catégorie d'immigration lors de l'entrée fait aussi une différence;

TABLEAU 1 : SETTLEMENT SERVICE USET

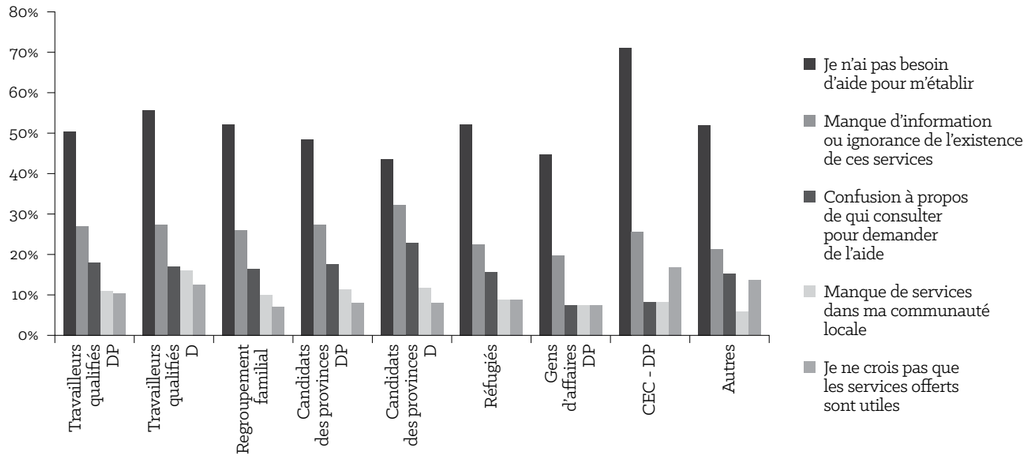
	% d'individus ayant utilisé des services	% d'individus n'ayant pas utilisé de services
	33.3% (n = 931)	66.7% (n = 1936)
Colombie-Britannique	31.7% (n = 226)	68.3% (n = 487)
Alberta	29.9% (n = 213)	70.1% (n = 500)
Saskatchewan	29.8% (n = 208)	70.2% (n = 491)
Manitoba	41.9% (n = 306)	58.1% (n = 424)
Territoires	20.0% (n = 8)	80.0% (n = 32)

59.3 % des réfugiés tirent avantage de ces services comparativement à 37,6 % d'immigrants appartenant à la catégorie de travailleurs qualifiés. Ceci n'est pas étonnant étant donné les réfugiés ont souvent des contacts plus étroits avec des prestataires de services et des agences gouvernementales avant leur départ.

Mais qu'en est-il de ce 67 % de nouveaux arrivants qui déclarent ne pas utiliser de services d'établissement? Ont-ils réellement besoin de ces services? Sont-ils incapables de localiser ces services? Pourquoi ne tirent-ils pas avantage de ces services? Une hypothèse à ce faible taux d'utilisation de services est que les nouveaux arrivants peuvent ne pas avoir besoin de ces services puisqu'ils obtiennent les renseignements dont ils ont besoin par d'autres moyens. Lorsque questionné à propos de quelle source ils obtiennent des informations relativement à l'établissement, la réponse la plus populaire est « la famille et les amis » (57,3 %) suivie de « les sites Web du gouvernement » (52,5 %). En d'autres mots, plusieurs nouveaux arrivants se fient sur des réseaux déjà établis au pays pour les aider à s'établir, s'intégrer et obtenir d'autres services liés à l'établissement. Nous ne voulons pas prétendre que ce groupe n'ait pas besoin de services d'établissement ni que ce groupe n'ait pas utilisé ces services, mais que lorsque questionné à ce sujet, c'était la famille et les amis qui leur venaient à l'esprit en tant que sources d'information à propos de l'établissement.

Lorsque questionné à propos de pourquoi ils n'ont pas tiré avantage de ces services, la réponse la plus populaire parmi les nouveaux arrivants était « Je ressens que je n'ai pas besoin d'aide pour m'établir dans ma province ». Cependant, le choix de cette réponse varie considérablement par rapport au lieu de naissance; les nouveaux arrivants nés en Europe (64,7 %) et en Amérique du Nord (65,9 %) sont les plus nombreux à

FIGURE 1 : RAISONS POUR NE PAS UTILISER DE SERVICES SELON LA CATÉGORIE D'IMMIGRATION



affirmer ne pas avoir besoin d'aide. Cette réponse ne varie pas beaucoup par rapport au sexe; les hommes sont seulement légèrement plus enclins que les femmes à affirmer de ne pas avoir besoin d'aide. Il n'est pas étonnant de constater que les individus n'ayant pas d'emploi (41,1 %) sont les plus nombreux à avoir besoin de ces services alors que les individus à la retraite (76,9 %) sont les plus nombreux à ne pas avoir besoin de ces services. Comme nous le montre la Figure 1, la catégorie d'immigrant a également des effets sur les raisons données pour ne pas utiliser de services. Les nouveaux immigrants de la Catégorie de l'expérience canadienne (CEC) sont les moins enclins à avoir besoin d'aide (71,4 %) alors que les personnes à charge (D) des candidats des provinces (43,5 %) sont les moins susceptibles de ne pas prendre avantage de cette aide. Les personnes à la charge des candidats des provinces sont également les plus susceptibles de manquer d'information ou de ne pas savoir que ces services leur sont offerts dans leurs communautés locales (32,4 %) et de ressentir de la confusion à propos d'où aller demander de l'aide (23,1 %).

Le fait qu'un individu ressent qu'il n'a pas besoin d'aide pour s'établir ne veut pas nécessairement dire qu'il n'a pas utilisé certains services; il se peut, cependant, qu'une telle affirmation nous indique qu'il existe des réseaux établis ou émergents autres que les services organisés qui aident les nouveaux arrivants à localiser ce dont ils ont besoin afin de s'établir avec succès au Canada. Ainsi, les informations reçues de leurs familles et amis peuvent être suffisantes pour répondre adéquatement à leurs besoins. Ou peut-être que certains nouveaux arrivants se sentent assez indépendants et autonomes par rapport à leur processus d'établissement et que l'absence de la demande d'aide de leur part démontre qu'ils se sont bien préparés avant leur arrivée au pays. Il n'est pas rare que certains nouveaux arrivants, ceux qui peuvent se le permettre, fassent des voyages « de reconnaissance » au Canada avant de décider de s'y installer définitivement. Cela est plein de bon sens. Pourquoi tout abandonner chez soi et déménager dans un pays étranger sans avoir préalablement fait de recherches approfondies à propos de ce pays? Certaines études nous indiquent que certains travailleurs qualifiés prennent des congés autorisés de leur emploi, plutôt que de soumettre leur démission, ce qui leur permet d'avoir un plan de secours au cas que la relocalisation ne fonctionne pas. Malheureusement, nous n'avons pas de statistiques concernant la migration de retour pour le Canada, mais nous nous questionnons sur le nombre d'immigrants qui retournent dans leur pays d'origine après avoir été confrontés à des difficultés pendant quelques mois ou un an. Une autre explication possible est que la façon de sélectionner les immigrants, en particulier par le système de points et le programme des candidats des provinces (PCP), fonctionne réellement bien. Il est concevable que les immigrants possédant les compétences nécessaires et maîtrisant la langue soient sélectionnés pour la résidence permanente de façon appropriée et qu'ils n'aient pas besoin d'autant de services que nous pensons.

CONCLUSION

Nous voulons être clairement compris : par le fait que nous discutions de la notion que certains nouveaux arrivants ressentent qu'ils n'ont pas besoin de services d'établissement, nous ne prônons pas le changement ou la suppression des services offerts aux nouveaux arrivants du Canada. Bien au contraire. Les auteurs de cet article sont pleinement conscients du travail bien exécuté et nécessaire accompli par les prestataires de services communautaires. Ce groupe en est un qui est continuellement sous-financé, surchargé et qui dessert souvent plus de clients que leurs dossiers ne l'indiquent. Nous savons que certaines organisations travaillent au-delà de leurs mandats et offrent leur assistance aux travailleurs sans-papiers et aux travailleurs temporaires, deux groupes qui ne sont pas admissibles à de tels services. Ce travail important n'est pas pris en compte, n'est pas financé et n'est pas apprécié par le grand public. Alors que le nombre de nouveaux arrivants utilisant réellement les services peut sembler inquiétant pour certains, il pourrait être utile d'essayer d'imaginer ce qui se produirait si les 67 % nouveaux arrivants qui n'utilisent pas ces services décideraient soudainement d'en prendre avantage. Les organismes ne fourniraient pas à la demande.

Notre objectif est alors d'entreprendre un exercice afin de cerner et de distinguer ces nouveaux arrivants qui n'utilisent pas les services d'établissement parce qu'ils n'en ont pas besoin de ceux qui n'utilisent pas ces services, mais qui en auraient grandement besoin. Nous ne pouvons pas négliger le fait qu'un quart des répondants manquait d'informations ou n'était pas conscients de l'existence de ces services et que 17.4 % étaient confus à propos de qui consulter afin de recevoir de l'aide. Cette notion est troublante et nous indique qu'il y a des nouveaux arrivants qui veulent des services, mais qui ont de la difficulté à se retrouver dans le complexe réseau de services offerts dans leur communauté. Une recommandation évidente est que nous devons mieux assister les organisations communautaires afin que leurs services soient mieux publicisés et que les nouveaux arrivants soient au courant de quels services sont offerts et de la façon d'obtenir de l'aide s'ils en ont besoin. Cela pourrait valoir la peine de cibler la publicité des services d'établissement aux familles et amis qui considèrent aider (formellement ou informellement) ceux qui immigrent au Canada puisqu'ils sont de précieuses sources d'information pour les nouveaux arrivants. Ce groupe, bien qu'ayant de bonnes intentions, manque peut-être d'information à propos des services qui seraient les mieux adaptés ou les plus à jour étant donné que ce secteur est continuellement en évolution. De plus, Citoyenneté et Immigration Canada considère joindre des renseignements de base à propos de l'établissement aux lettres d'acceptation de visas.

Étant donné que la plupart des nouveaux arrivants ont accès à l'internet avant leur arrivée et que près de 50 % de ceux-ci consultent des informations liées à l'établissement en ligne, il serait donc avantageux d'investir afin que les agences d'établissement puissent faire de la publicité et réorganiser leur site Web. Rendre l'information plus facilement accessible est essentiel afin de nous assurer que ceux qui nécessitent des services puissent les trouver. Si nous sommes sérieusement dédiés à l'idée d'offrir les meilleurs services possible aux nouveaux arrivants, nous devrions nous efforcer d'établir ces services plus près les uns des autres. Alors que ceci n'est peut-être pas financièrement possible, nous avons pu remarquer que lorsque le YMCA d'Ottawa a été relocalisé en face du centre de services de Citoyenneté et Immigration Canada, le nombre de nouveaux arrivants demandant de l'aide pour remplir des formulaires gouvernementaux a plus que doublé. Lorsque les services sont situés près les uns des autres, ce n'est pas uniquement plus facile pour les nouveaux arrivants d'accéder à ces services, mais cela peut créer de nouvelles synergies entre les organismes travaillant avec les immigrants qui pourraient leur permettre de mieux assister les nouveaux arrivants lors de leur établissement au Canada.

Les données utilisées dans cet article ont été obtenues grâce à une subvention de la part de Citoyenneté et Immigration Canada, Direction générale de la recherche et de l'évaluation.

Le sondage sur l'établissement dans l'Ouest canadien (Western Canadian Settlement Survey) a été mené conjointement par Victoria Esses, Leah Hamilton, Lori Wilkinson et Li Zong avec le soutien de Immigration Research West et Voix vers la prospérité.

REMERCIEMENTS

Les données utilisées dans cet article ont été obtenues grace à une subvention de la part de Citoyenneté et Immigration Canada, Direction générale de la recherche et de l'évaluation.

Le sondage sur l'établissement dans l'Ouest canadien (*Western Canadian Settlement Survey*) a été menée conjointement par Victoria Esses, Leah Hamilton, Lori Wilkinson et Li Zong avec le soutien de Immigration Research West et de Voix vers la prosérité.

RÉFÉRENCES

LO, LUCIA, SHUGUANG WANG, PAUL ANISEF, VALERIE PRESTON ET RANU BASU. (2010). « Recent Immigrants' Awareness of, Access to, Use of, and Satisfaction with Settlement Services in York Region. » Working Paper Series. CERIS Working Paper No. 79. CERIS - The Ontario Metropolis Centre: Toronto, ON.

SADIQ, KAREEM (2004). « The Two-Tier Settlement System: A Review of Current Newcomer Settlement Services in Canada. » Working Paper Series. CERIS Working Paper No. 34. CERIS - The Ontario Metropolis Centre: Toronto, ON.

STEWART, MIRIAM, JOAN ANDERSON, MORTON BEISER, EDWARD MWAKARIMBA, ANNE NEUFELD, LAURA SIMICH ET DENISE SPITZER (2008). « Multicultural Meanings of Social Support among Immigrants and Refugees. » International Migration 46, no. 3: 123-157.