

ONTARIO COUNCIL OF AGENCIES SERVING IMMIGRANTS  
(OCASI)

Changement institutionnel :  
Établir un réseau inclusif au sein de l'OCASI et mettre en valeur la participation  
des communautés francophones de l'Afrique noire et d'Haïti

**RAPPORT**

À Patrimoine canadien

Décembre 2004

OCASI, 110, avenue Eglinton Ouest, bureau 200, Toronto, Ontario, M4R 1A3  
Tél. : 416-322-4950, Télécopieur : 416-322-8084, Courriel : [generalmail@ocasi.org](mailto:generalmail@ocasi.org)  
[www.ocasi.org](http://www.ocasi.org)

## CITATIONS

Les nouveaux arrivants francophones venant d’Afrique et d’Haïti sont confrontés à quatre catégories de défis.

*« Sans l’acquisition d’un travail décent et durable, il ne peut jamais y avoir de véritable intégration. »*

(Participant du groupe témoin à Ottawa)

*« Être francophone ici, c’est comme si vous aviez commis un péché. On vous rend la vie dure partout, chaque fois que vous essayez de vous exprimer en français. »*

(Participant du groupe témoin à Windsor)

*« Où sont nos clients francophones ? On ne les voit jamais venir demander nos services. »*

(Organisme fournisseur de services à Windsor)

*« Le gouvernement a refusé de financer mon projet parce que d’après sa définition de francophone, seul un de mes clients peut être valablement qualifié de francophone dans mon secteur. »*

(Tierce personne, London)

## AVANT-PROPOS

L'OCASI tient à remercier Lumembo Tshiswaka, le Chercheur Communautaire Bilingue, ainsi que toutes les personnes, groupes et organismes qui ont contribué directement ou indirectement au succès de cette recherche : les directeurs généraux des organismes membres de l'OCASI et d'autres, à Toronto, Ottawa, Windsor, London et Sudbury qui ont appuyé le travail du chercheur communautaire au cours de son travail sur terrain ; le personnel des divers fournisseurs de service de ces villes, qui ont donné de leur temps en aidant à l'organisation des visites sur le terrain et à la planification des interviews. Nous avons aussi compté sur la collaboration de tierces personnes (personnes-ressources) qui connaissent bien la communauté francophone ; des membres des communautés francophones de l'Afrique noire et d'Haïti qui ont rempli les questionnaires individuels et/ou qui ont été interviewés, ainsi que des participants aux discussions des groupes témoins. Nous adressons des remerciements particuliers aux membres du comité consultatif qui nous ont accordé de nombreuses heures de leur temps et qui ont travaillé sans relâche à l'orientation du projet.

Nos sincères remerciements s'adressent aussi à Patrimoine canadien pour son aide financière, ses appuis indéfectibles et suggestions tout au long de la réalisation de ce projet.

## TABLE DES MATIÈRES

	Page
SOMMAIRE EXÉCUTIF .....	4
1. INTRODUCTION.....	9
Historique .....	9
Les communautés francophones de l'Ontario .....	9
Les objectifs de l'étude .....	10
Pourquoi entreprendre cette étude ? .....	10
Composition de l'équipe du projet .....	10
2. MÉTHODOLOGIE DE LA RECHERCHE .....	10
Revue de la documentation .....	10
Recommandations antérieures.....	11
Sondages .....	11
Discussions en groupe témoin .....	13
Rôle du comité consultatif .....	13
Contraintes limitatives .....	13
3. CONSTATATIONS .....	14
Accessibilité à l'emploi, à la reconnaissance professionnelle et à la formation. ....	14
Accessibilité à l'information et aux services d'établissement en français .....	16
Accessibilité à l'apprentissage de l'anglais.....	17
Insuffisance de reconnaissance et de financement pour les organismes ethnoculturels francophones .....	17
Les organismes ethnoculturels francophones ne sont pas bien outillés pour répondre à tous les besoins de leur clientèle. ....	18
Les organismes francophones de souche ne possèdent ni les ressources ni la réceptivité nécessaires pour répondre aux besoins des immigrants francophones de l'Afrique noire et d'Haïti .....	19
Le secteur actuel des organismes de service aux immigrants, y compris l'OCASI, ne dispose pas des ressources nécessaires et n'est pas résolu à traiter de la question des besoins des immigrants francophones de l'Afrique noire et d'Haïti.....	20
4. CONCLUSION .....	21
5. RECOMMANDATIONS .....	21
Recommandations générales .....	21
Recommandations à Patrimoine canadien .....	25
Recommandations aux organismes francophones et aux communautés .....	26
Sommaire des recommandations à l'OCASI .....	27
6. CONCLUSION GÉNÉRALE .....	28
BIBLIOGRAPHIE .....	29
ANNEXES .....	33
Annexe 1 : Composition du comité consultatif	
Annexe 2 : Modèle d'interaction proposé à l'OCASI par le comité consultatif	
Annexe 3 : L'invitation lancée aux participants des groupes témoins	
Annexe 4 : Questionnaire du sondage destiné aux nouveaux arrivants et réfugiés francophones	
Annexe 5 : Questionnaire du sondage destiné aux fournisseurs de service	
Annexe 6 : Questionnaire du sondage destiné aux tierces personnes	

Changement institutionnel : Établir un réseau inclusif au sein de l'OCASI et mettre en valeur la participation des communautés francophones de l'Afrique noire et d'Haïti

## SOMMAIRE EXÉCUTIF

### Objectifs de l'étude

L'étude financée par Patrimoine canadien visait les objectifs suivants :

- Fournir aux communautés francophones de l'Afrique noire et d'Haïti de l'Ontario, aussi bien qu'aux organismes francophones de souche desservant ces communautés, l'opportunité de définir leurs besoins et de développer les stratégies pour traiter ces besoins au sein du réseau de l'OCASI et dans le secteur élargi de l'établissement, de l'intégration et du développement communautaire.
- Permettre à l'OCASI d'avoir une image plus claire des défis auxquels font face les organismes francophones de l'Afrique noire et d'Haïti de l'Ontario qui travaillent avec ces communautés émergentes. Cette clarification toucherait aussi les attentes quant au rôle que l'OCASI devrait jouer dans la formation des pratiques inclusives au sein des organismes franco-ontariens.

### Méthodologie <sup>1</sup>

La méthodologie suivante a servi à la recherche :

- Revue ciblée de la documentation existante pour mettre en relief les recommandations antérieures.
- Mener des sondages auprès des communautés ciblées à l'aide de questionnaires affichés sur le « SurveyMonkey.com » pour identifier les défis émergents et proposer de nouvelles recommandations.

Quatre types de questionnaires ont été utilisés :

1. Questionnaire destiné aux nouveaux arrivants des communautés ciblées.
  2. Questionnaire destiné aux intervenants-clés communautaires.
  3. Questionnaire destiné aux leaders des organismes fournisseurs de service aux communautés francophones de l'Afrique noire et d'Haïti.
  4. Questionnaire destiné aux intervenants à titre individuel qui oeuvrent à l'extérieur des communautés francophones émergentes et qui en ont une excellente connaissance.
- Tenue de discussions dans les groupes témoins de Toronto, Sudbury, Ottawa et Windsor.

### Participation au projet

Environ 190 personnes d'horizons divers ont répondu à l'invitation de participer à cette étude. Certains ont participé à titre individuel de nouvel arrivant, d'autres à titre de fournisseurs de service, d'autres à titre de tierces personnes tandis que les autres étaient des intervenants-clés de la communauté. Ces personnes se répartissent ainsi :

- Participants à titre individuel ayant répondu au questionnaire : 60
- Fournisseurs de service ayant répondu au questionnaire : 15
- Participants à titre de tierces personnes : 15
- Participants aux discussions en groupes témoins : 99

---

<sup>1</sup>Il s'agit d'une recherche à la fois qualitative et quantitative.

## Contraintes des participants

Plusieurs personnes ont été privées de participer à l'étude en raison de la période des vacances puisque la recherche sur le terrain s'est déroulée de juillet à août 2004. Cette situation a été empirée par le désintéressement d'un certain nombre de personnes qui n'étaient pas intéressées à notre étude évoquant que leurs opinions et recommandations n'avaient pas été prises en compte lors de sondages antérieurs auxquels ils avaient participé.

## Difficultés et défis auxquels les nouveaux arrivants sont confrontés

Les nouveaux arrivants francophones de l'Afrique noire et d'Haïti sont confrontés à de nombreuses difficultés et défis pour s'intégrer dans la société canadienne. En plus des difficultés d'apprentissage de l'anglais, les communautés francophones émergentes font partie d'un sous-groupe minoritaire à l'intérieur de la communauté franco-ontarienne, qui se considère elle-même minoritaire.

L'analyse des réponses aux questions des **participants à titre individuel** a permis d'identifier 73 constatations et recommandations qui mettent en relief les problèmes cruciaux vécus par les nouveaux arrivants francophones.

L'analyse des réponses fournies par les fournisseurs de service a mis en lumière la sous-utilisation des services disponibles aux francophones. Ils ont aussi proposé que l'OCASI devrait faciliter la diffusion de l'information en français auprès des nouveaux arrivants francophones de l'Afrique noire et d'Haïti. Les services disponibles et l'importance de les utiliser devraient être intégrés dans le site Web [www.etablissement.org](http://www.etablissement.org).

Les fournisseurs de service ont aussi indiqué que l'OCASI devrait trouver des ressources financières et humaines supplémentaires de manière à ce que [www.etablissement.org](http://www.etablissement.org) puisse afficher l'information propre aux défis auxquels les nouveaux arrivants francophones sont confrontés. On a mis l'accent sur le fait que l'évolution du site Web [www.etablissement.org](http://www.etablissement.org) ne devrait pas se limiter seulement à la traduction de sa version anglaise.

Les **tierces personnes** ont mis l'accent sur un des importants défis qui confronte les nouveaux arrivants francophones de l'Afrique noire et d'Haïti : l'absence de reconnaissance de ces communautés dans la société canadienne. Selon ces participants, la notion de la reconnaissance ne peut se limiter au plan administratif, mais doit plutôt s'étendre aux plans social, culturel et économique.

## Les groupes témoins

Une importante quantité de données ont été recueillies lors des discussions en **groupes témoins** auxquelles ont participé une centaine de personnes de cinq villes. Une cinquantaine de recommandations ont été formulées. De ce nombre, voici celles qui ont été mises en évidence :

- Les questions ayant trait à l'emploi et à l'intégration socio-économique sont graves. Il semble qu'un nombre disproportionné d'immigrants des communautés ciblées soit sans emploi.
- De sérieux problèmes sont créés par des failles dans la Loi sur les langues officielles, les politiques et les modalités de l'apprentissage de l'anglais langue seconde.
- Les politiques et pratiques des bailleurs de fonds comportent des failles telles que les organismes de la base, mieux au courant des problèmes des communautés émergentes, ne reçoivent pas d'appuis financiers des principaux bailleurs de fonds.
- Insuffisance d'informations relatives à l'établissement et sur les des services existants, y compris la connaissance des services offerts par les organismes membres de l'OCASI. Cette situation est causée par les services inadéquats de rapprochement des gouvernements et des organismes desservant les immigrants.

- Insuffisance de services pour les réfugiés demandeurs de statut.
- Sentiment d'isolement éprouvé par les communautés ainsi que par les quelques organismes de la base qui les représentent.
- Les problèmes qui affectent la santé physique et mentale sont dus au stress lié, entre autres, par de longues périodes de chômage, les difficultés découlant du processus de réunification des familles et, occasionnellement, à l'absence de statut.
- Le manque critique de logement abordable, en particulier en regard d'un chômage élevé ou du sous-emploi chez les minorités raciales francophones. S'ajoutent à cela, les pratiques discriminatoires vécues par les communautés de minorités raciales.
- Besoins de régulariser le statut des personnes qui n'en ont pas.
- Rapports inconfortables avec les communautés francophones de souche et leurs organismes ainsi qu'avec les communautés anglophones. C'est à cet égard que réside le besoin de traiter de la question de l'antiracisme et d'apporter des changements systémiques.
- Les rapports dysfonctionnels au sein même des communautés francophones de minorités raciales se manifestent présentement par un manque de vision et de stratégie commune pour surmonter les défis auxquels la communauté francophone émergente fait face. Cela traduit le manque de ressources.
- Le sous-financement et le manque de ressources ne permettent pas la planification financière et la gestion du développement des organismes ethnoculturels qui représentent le groupe cible.
- Sentiment de désespoir parmi les membres des communautés francophones de l'Afrique noire et d'Haïti. Ce sentiment provient de la perception prédominante selon laquelle il y a un manque d'engagements sérieux de la part du (des) gouvernement(s) pour améliorer l'établissement et l'intégration des communautés émergentes. Il existe un besoin de fournir des solutions pertinentes et efficaces pour répondre aux questions du manque d'emplois adéquats et des pratiques discriminatoires en matière d'embauche.

### Sommaire des recommandations

Les recommandations sont résumées dans ce tableau :

<p>Accessibilité à l'emploi, à l'accréditation et à formation</p>	<p>Les divers échelons gouvernementaux devraient établir une variété de programmes qui font preuve de créativité pour que les nouveaux arrivants francophones de l'Afrique noire et d'Haïti qui sont qualifiés, puissent trouver des emplois et ainsi accumuler une expérience de travail au Canada. Ces mesures devraient comprendre des primes aux employeurs qui embauchent de nouveaux arrivants ; des stages rémunérés dans les entreprises à la recherche de leur type de qualifications et d'expériences antérieures ; et des dispositions nécessaires pour offrir la formation en milieu de travail.</p> <p>L'accès à la formation devrait aussi s'appliquer aux immigrants qui n'ont pas de rapport avec le marché du travail.</p>
<p>Accessibilité à l'information en français</p>	<p>Améliorer la livraison de l'information en français.</p> <p>Accroître la prise de conscience auprès des communautés francophones émergentes de l'existence des services d'établissement en français.</p> <p>Des ressources supplémentaires devraient permettre à l'OCASI d'établir des partenariats avec les organismes francophones pour revoir et élaborer les</p>

	contenus du site Web <a href="http://www.etablissement.org">www.etablissement.org</a>
Accessibilité aux services d'établissement en français	<p>Les gouvernements, le fédéral en particulier, devraient entreprendre une revue critique des politiques et du financement en matière de service d'établissement des immigrants. Cette analyse porterait sur les besoins des communautés raciales émergentes y compris celles des nouveaux arrivants des communautés raciales francophones en provenance de l'Afrique noire et d'Haïti.</p> <p>Les demandeurs du statut de réfugié et les immigrants détenant la citoyenneté canadienne devraient être admissibles aux services d'établissement.</p>
Accessibilité à l'apprentissage de l'anglais	<p>La politique et l'application de l'apprentissage de l'anglais devraient être modifiées. L'accent devrait être mis en particulier sur les diverses catégories de nouveaux arrivants francophones y compris ceux qui viennent d'obtenir leur citoyenneté. On se préoccupera aussi des améliorations à l'enseignement de l'anglais. Les pratiques actuelles méthodologiques et pédagogiques de l'enseignement de l'anglais devraient être revues. On examinera aussi la question de l'évaluation des compétences linguistiques pour que les candidats soient placés dans le niveau qui leur convient. L'accent sera mis, dans la mesure du possible, sur l'enseignement de la forme fonctionnelle de l'anglais.</p>
Accessibilité au financement des organismes ethnoculturels	<p>Des ressources financières adéquates devraient être dirigées vers les organismes représentant les communautés francophones de l'Afrique noire et d'Haïti pour améliorer leurs capacités à offrir des services, programmes et activités auprès de leurs communautés.</p>
Développement organisationnel des organismes ethnoculturels	<p>Des ressources supplémentaires à l'OCASI lui permettraient de créer une unité de travail francophone dont le mandat comprendrait un service de rapprochement auprès des communautés francophones dans le but de les intégrer dans le réseau de l'OCASI.</p> <p>D'autres ressources supplémentaires devraient permettre à l'OCASI d'appuyer le développement du leadership communautaire dans les organismes qui servent les communautés francophones émergentes issues de l'Afrique noire et d'Haïti. Ces appuis porteraient sur la gestion organisationnelle, la formation en leadership, la prise de décision par consensus, la croissance des communautés, les communications efficaces, les habiletés en négociations, les structures gouvernementales et autres sujets d'intérêt dont la rédaction de demandes de financement.</p>
Changement institutionnel à tous les niveaux	<p>Les organismes ethnoculturels devraient être reconnus pour l'importance de leurs apports à l'établissement et à l'intégration de leurs populations.</p> <p>Il faut traiter de certaines questions d'ordre systémique et des pratiques discriminatoires qui affectent les immigrants francophones de l'Afrique et d'Haïti. Des changements s'imposent au plan gouvernemental, des fournisseurs de service, de la communauté francophone de souche et de la communauté tout entière.</p>
Changement institutionnel au niveau gouvernemental	<p>Besoins de revoir la mise en oeuvre de la <u>Loi sur les langues officielles</u>.</p> <p>Besoin de revoir la définition de francophone.</p> <p>Une intégration efficace exige que les leaders communautaires puissent</p>

	participer aux prises de décision à tous les échelons gouvernementaux. Cela affectera les méthodes gouvernementales de recrutement du personnel pour les postes de responsables de politiques et de prises de décision.
Changement institutionnel au niveau de la francophonie de souche	Il y a lieu d'améliorer les rapports entre les communautés et les organismes francophones de souche et ceux qui représentent les immigrants francophones de l'Afrique noire et d'Haïti. Il existe donc un besoin de traiter de la question d'antiracisme et d'apporter des changements systémiques.

# **Changement institutionnel : Établir un réseau inclusif au sein de l'OCASI et mettre en valeur la participation des communautés francophones de l'Afrique noire et d'Haïti**

## **1. INTRODUCTION**

### **Historique**

Les nouveaux arrivants des communautés francophones de l'Afrique noire et d'Haïti font face à de nombreux problèmes et à des défis complexes. Leur maîtrise imparfaite de l'anglais et le peu de contacts avec cette culture rendent leur processus d'intégration plus complexe que celui des communautés d'immigrants non raciales. Les communautés francophones raciales émergentes, à l'image de celles de l'Afrique noire et d'Haïti, étudiées ici constituent une minorité au sein de la minorité francophone de l'Ontario.

Plusieurs études ont mis en lumière les barrières systémiques qui affectent les communautés raciales dans les domaines tels que l'accessibilité aux services, l'emploi et le logement. Mentionnons, à titre d'exemple: *The Rising Tide, A Community Growing Apart: Income Gaps and Changing Needs in the City of Toronto in the 1990s*; *The Ornstein Report, the Maytree Foundation Report: Taking action to end the current limbo in immigrant settlement – Toronto*; *The People's Summit: Shaping Our Civic Future*.

Nous avons consacré six mois à cette recherche en 2004. Nous avons procédé par une revue de la documentation et avons organisé des discussions en groupes témoins, des entrevues avec des membres de la communauté et des intervenants-clés, des entrevues avec des tierces personnes et des fournisseurs de service.

### **Les communautés francophones de l'Ontario**

Comment se porte la communauté francophone de l'Ontario ? Le demi million de francophones ne représentait que 4,7 pour cent de la population de l'Ontario en 2001 (Patrimoine canadien, 2002, p. 2). Cette même population comptait 542 340 personnes représentant 5 pour cent de la population totale de la province en 1996. Ces francophones étaient concentrées dans 23 régions désignées en vertu de la Loi sur les services en français (Office des affaires francophones, 1999).

La comparaison des données de 1991 et 1996 indique que la proportion des francophones avait diminué de 0,3 pour cent malgré les apports démographiques de la population francophone ethnoculturelle en provenance de l'Afrique et d'Haïti.

La comparaison des données de 1991 et 1996 montre que la population des francophones appartenant à une minorité raciale était passée de 22 700 à 28 825. Les grandes concentrations de cette population se situaient à Toronto (22,5 pour cent) et à Ottawa Carleton (8,0 pour cent) (Office des affaires francophones, 1999).

Les tierces personnes rencontrées dans le cours de cette recherche affirment que l'avenir de l'alliance culturelle des francophones, la francophonie, et par le fait même celle des francophones de tout l'Ontario est peu reluisante, particulièrement en regard du facteur de la rapidité des transferts linguistiques chez les enfants des nouveaux arrivants. Un grand nombre d'immigrants et de réfugiés de l'Afrique noire et d'Haïti vivent continuellement dans un climat où ils se sentent forcés à s'angliciser. Il existe une lueur d'espoir que cette tendance soit renversée par l'augmentation des inscriptions aux écoles d'immersion françaises.

## **Les objectifs de l'étude**

Les objectifs de la recherche étaient les suivants :

- Fournir aux communautés francophones de l'Afrique noire et d'Haïti de l'Ontario, aussi bien qu'aux organismes francophones de souche desservant ces communautés, l'opportunité de définir leurs besoins et de développer les stratégies pour traiter ces besoins au sein du réseau de l'OCASI et dans le secteur élargi de l'établissement, de l'intégration et du développement communautaire.
- Permettre à l'OCASI d'avoir une image plus claire des défis auxquels font face les organismes francophones de l'Afrique noire et d'Haïti de l'Ontario qui travaillent avec ces communautés émergentes. Cette clarification toucherait aussi les attentes quant au rôle que l'OCASI devrait jouer dans la formation des pratiques inclusives au sein des organismes franco-ontariens.

## **Pourquoi entreprendre cette étude ?**

Depuis la création de l'OCASI il y a 25 ans, le nombre d'organismes francophones qui s'y sont joints est si faible qu'il ne représente que moins de 5 pour cent des membres. L'Ontario affiche le plus important nombre de francophones (533 965) vivant à l'extérieur du Québec. De plus, l'Ontario compte un grand nombre d'organismes de service aux nouveaux arrivants francophones de l'Afrique noire et d'Haïti qui ne font pas partie du réseau de l'OCASI. Organisme parapluie, l'OCASI a déterminé qu'il fallait absolument augmenter le nombre d'organismes francophones au sein de son organisation pour traiter plus adéquatement des questions qui touchent ces communautés. On espérait que les résultats de cette étude aideraient l'OCASI à atteindre son but.

## **Composition de l'équipe du projet**

L'équipe affectée au projet francophone de l'OCASI comprenait trois membres du personnel : une coordonnatrice à la recherche, un responsable bilingue de la recherche communautaire et une adjointe bilingue au projet. Un comité consultatif était aussi associé au projet avec le mandat d'orienter et de faire les suivis au déroulement du projet au cours de rencontres et de consultations.

## **2. MÉTHODOLOGIE DE LA RECHERCHE<sup>2</sup>**

### **2.1 Revue de la documentation**

Un grand nombre d'études ont été publiées à propos des défis auxquels les nouveaux arrivants sont généralement confrontés. Mentionnons les suivantes parmi d'autres : Driedger, L. (1996) ; Patrimoine canadien (2001, 2002, 2003) ; Frisken et Wallace (2001) ; Commissariat aux langues officielles (2002) ; Entente Canada-Communauté-Ontario (2002) ; Richmond and Shields (2004) ; CIC (2001, 2002, 2003, 2004) ; Jain (1999), et Quell (2002). Relativement peu d'études ont porté sur la question des immigrants et réfugiés francophones où l'accent est mis sur les communautés raciales francophones émergentes. Plusieurs de ces études sur les questions d'immigrants ont été financées par Patrimoine canadien ou autres ministères, et par des universités et équipes de recherche indépendantes.

Procédant par la méthode qualitative ou qualitative, ou par la combinaison des deux, ces études ont analysé les questions qui traitaient, entre autres, des besoins en établissement et en intégration ; des problèmes et des défis qui se dressent devant les nouveaux immigrants et réfugiés dans les domaines de l'emploi et de l'accessibilité au marché du travail ; de la santé ; de l'éducation, y compris la reconnaissance des diplômes et des expériences de travail acquises à l'étranger ; du logement ; des

---

<sup>2</sup> L'utilisation du mot "immigrant(s)" signifie toute personne qui habite au Canada sans y être née ce qui comprend les réfugiés.

problèmes de la livraison et de la disponibilité de services en français ; du réseautage au sein de la communauté ; du counseling aux familles ; de l'accessibilité aux services juridiques ; du démarrage d'une petite entreprise et de l'accessibilité aux services de financement et autres ; du comportement des groupes fondateurs et de façon générale, de la société canadienne et de la qualité des rapports avec la communauté franco-ontarienne, etc.

### **Recommandations formulées antérieurement**

Un certain nombre de recommandations émergent du grand nombre de recommandations formulées dans les études qui ont traité directement des nouveaux arrivants francophones de l'Afrique noire et d'Haïti (veuillez consulter les notices bibliographiques en annexe) :

- L'importance d'une préparation adéquate et orientation pour les candidats potentiels à l'immigration (Usha and Mwarigha, 1999; Bisson, Bucumi et Gabikini, 2003)
- Développer une brochure complète à l'intention des nouveaux arrivants africains pour leur donner une information sur les services disponibles et comment ils peuvent satisfaire leurs besoins (Ministry of Health, 1988)
- Les agences pourvoyeuses de service aux immigrants et réfugiés doivent être conçus comme des programmes à long terme nécessitant un suivi (Quell, 2002)
- En vue d'accommoder les besoins des divers nouveaux arrivants africains, les agences pourvoyeuses de service doivent avoir des heures flexibles d'ouverture (Frissen et Wallace, 2001; Farmer, Chambon et Madibbo, 2001)
- Qu'il y ait une collaboration significative et un partenariat entre les organismes ethnoculturels et les agences de souche pour maximiser les services offerts aux nouveaux arrivants africains (Patrimoine canadien, 2000; Bisson et Al, 2003)
- Que les services d'établissement embauchent des conseillers qualifiés et expérimentés qui ont une expertise pour travailler de manière efficace avec les nouveaux arrivants africains (Usha and Mwarigha, 1999)
- « Appuyer les minorités raciales et ethnoculturelles francophones en vue d'établir une structure qui favorise un développement durable (Patrimoine canadien, 2000, 2001; Dadjo, 1999; St Laurent, 1999; Matte, 2004)
- Appuyer les minorités raciales et ethnoculturelles dans l'élaboration de leurs plans d'action (Patrimoine canadien, 2000; Comité d'appui à l'ACFO, 2004)
- Appuyer les besoins en formation organisationnelle des organismes et des membres des minorités raciales et ethnoculturelles francophones (Centre Francophone, 2004)
- Favoriser l'intégration des minorités raciales et ethnoculturelles francophones dans la communauté francophone de l'Ontario (Patrimoine Canadien, 2000; CIC, 2003)
- Favoriser la concertation chez les bailleurs de fonds en vue d'adopter une stratégie d'intervention commune qui contribue au développement durable des minorités raciales et ethnoculturelles francophones de l'Ontario (Patrimoine canadien 2000).

L'urgence d'agir a été mise en relief par le commentaire d'un participant au groupe témoin de Toronto : « ces types de recommandations ont déjà été faits depuis de longues années sans qu'il n'y ait une application dans le concret de chaque jour de la vie des immigrants et réfugiés ».

### **2.2 Sondages**

Les populations et organismes ciblés dans cette étude se répartissent dans les catégories suivantes :

- Nouveaux arrivants et réfugiés francophones de l'Afrique noire

- Nouveaux arrivants et réfugiés francophones d’Haïti
- Organismes fournisseurs de service aux communautés francophones de l’Afrique noire et d’Haïti
- Tierces personnes ayant une bonne connaissance des communautés francophones de l’Afrique noire et d’Haïti
- Organismes francophones de souche au service des immigrants et les réfugiés.

Les 189 personnes interviewées dans le cadre de cette étude se répartissent selon les catégories suivantes ont été :

- 60 nouveaux arrivants provenant des communautés francophones de l’Afrique noire et d’Haïti
- 81 participants aux discussions en groupes témoins dans les cinq villes sélectionnées : Toronto, Ottawa, Windsor, London et Sudbury
- 15 personnes représentant les organismes fournisseurs de service des cinq villes
- 15 tierces personnes des cinq villes

Le tableau 1 présente la répartition selon le groupe d’âge et le sexe des nouveaux arrivants francophones interviewés.

**Tableau 1 - Répartition des nouveaux arrivants francophones interviewés, selon leur groupe d’âge et sexe**

Groupe d’âge	Masculin	Féminin	Total
< de 20 ans	2	4	6
20-29 ans	4	3	7
30-39 ans	13	7	20
40-49 ans	13	8	21
50 ans et plus	6	0	6
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>22</b>	<b>60</b>

Certaines caractéristiques socio-démographiques des nouveaux arrivants francophones rencontrés dans le cadre de l’étude :

- 64 pour cent des nouveaux arrivants étaient des hommes et 36 pour cent des femmes
- 48 pour cent des participants étaient âgés de 30 et 49 ans
- 20 pour cent avaient un revenu annuel de 10 000 \$ à 19 900 \$ en 2003
- 40 pour cent avaient un revenu annuel de 20 000 \$ à 39 999 \$, les foyers comptaient 4,58 personnes en moyenne
- 42 pour cent des participants résidaient au pays depuis une période d’un à cinq ans, 22 pour cent se situaient entre 6 et 10 ans et 36 pour cent résidaient au Canada depuis au moins 10 ans.

Quatre questionnaires ont servi d’outils à la collecte de toutes les données requises par l’étude ;

- **Questionnaire individuel destiné aux nouveaux arrivants et réfugiés francophones.**  
Ce questionnaire demandait aux nouveaux arrivants francophones de l’Afrique noire et d’Haïti de donner un aperçu des problèmes et défis qui les confrontent au quotidien et d’indiquer comment l’OCASI, ses agences et autres fournisseurs de service peuvent leur venir en aide.
- **Questionnaire destiné aux organismes fournisseurs de service**  
Les fournisseurs de service aux communautés francophones étaient invitées à établir, selon leur point de vue, les principaux défis auxquels les nouveaux arrivants francophones font face. Ils devaient aussi définir leurs propres défis dans la prestation de services auprès des communautés francophones émergentes.
- **Questionnaire destiné aux tierces personnes**

Les tierces personnes possèdent une excellente connaissance de la communauté francophone. Elles ont été sondées sur les mêmes sujets que les fournisseurs de service.

- **Questionnaire destiné aux intervenants-clés**

Les questions adressées aux tierces parties l'ont aussi été auprès des intervenants-clés sauf que ces derniers faisaient partie des communautés raciales francophones, celles qui faisaient l'objet de cette étude. Ces personnes ont été choisies en raison de leur capacité à étoffer globalement les besoins de leurs communautés.

### **2.3 Discussions en groupe témoin**

Les membres du comité consultatif ont facilité l'identification des bénévoles provenant des cinq villes pour constituer les groupes témoins. Une quinzaine de personnes réparties en sept groupes ont reçu une formation. Les discussions ont été enregistrées sur cassettes pour être transcrites par le chercheur et ensuite, être analysées dans le cadre de la recherche. Les thèmes abordés comprenaient :

- Identification des organismes communautaires
- Opinion sur les obstacles et les défis auxquels les organismes font face
- Domaine auquel le défi est lié
- Besoins prioritaires des organismes francophones de l'Afrique noire et d'Haïti
- Classification des besoins des nouveaux arrivants et réfugiés francophones selon leur ordre de priorité
- Volume total de la population servie
- Types de clients servis
- Types de services disponibles
- Stratégies pour une meilleure participation communautaire
- Opinion sur l'existence de l'OCASI et de ses membres
- Noms des représentants des organismes connus
- Opinion sur l'existence du site Web « [etablise.mnt.org](http://etablise.mnt.org) »
- Opinion sur les moyens pour mettre en œuvre les recommandations visant l'amélioration des systèmes de communications.

### **2.4 Rôle du comité consultatif**

La réalisation du projet était appuyée d'un comité consultatif composé de francophones des communautés émergentes mentionnées plus haut. L'annexe 1 présente la composition de ce comité qui a tenu six rencontres. Un membre du conseil d'administration et vice-président de l'OCASI assurait la liaison entre le projet et le conseil d'administration.

### **2.5 Contraintes limitatives**

L'étude n'a pu être entièrement réalisée en raison d'un certain nombre de facteurs parmi lesquels on retrouve :

- Un certain nombre de nouveaux arrivants identifiés n'ont pu être interviewés en raison des vacances estivales et scolaires.
- Certains nouveaux arrivants francophones, ayant été interviewés auparavant, n'étaient pas intéressés par cette étude à cause de la non-application des recommandations formulées dans des travaux de recherche antérieurs.
- Des contraintes budgétaires ont écourté le séjour du chercheur dans les villes d'Ottawa, Windsor, London et Sudbury.
- Le taux de réponses des questionnaires affichés sur le site Web de l'OCASI était décevant en particulier dans les situations où les membres des communautés ciblées n'ont pas accès à un ordinateur ou à Internet. Effectivement, la plus grande partie du questionnaire devait être imprimée avant d'être remplie par écrit.

- La majorité des nouveaux arrivants francophones ne connaissaient pas l'OCASI ni ses membres. La documentation sur l'OCASI a dû être distribuée aux participants pour leur donner un aperçu de la nature de cet organisme et de ses membres.
- Les fonds disponibles pour la recherche étaient insuffisants par rapport aux activités prévues.
- Il n'existe pas une liste à jour de tous les organismes communautaires de francophones de l'Afrique noire et d'Haïti. Les listes disponibles sur Internet n'étaient pas à jour.

Malgré toutes ces contraintes, le chercheur communautaire a utilisé toutes les ressources à sa disposition pour recueillir toutes les données nécessaires à la rédaction de ce rapport.

### **3. CONSTATATIONS**

Les consultations auprès des communautés de nouveaux arrivants francophones ont révélé une tendance généralisée d'insatisfaction dans la manière que leur intégration et leur adaptation dans la société canadienne se font. Les résultats des sondages, des discussions en groupe témoin, des entrevues avec les intervenants-clés correspondaient aux observations émises les tierces personnes. Ce dernier groupe a noté que, pour les communautés raciales émergentes francophones, les étapes vers l'intégration et l'adaptation sont très difficiles et prennent du temps. Cette situation est attribuée en partie aux barrières linguistiques et au statut économique inférieur de ces gens relativement à d'autres communautés d'immigrants non raciales. Les participants abondaient dans le même sens en mentionnant qu'ils ont l'impression que les appuis attendus de la communauté francophone de souche et de la communauté anglophone sont insuffisants.

La variété des résultats de la recherche est venue confirmer ce que les études antérieures sur les immigrants et réfugiés avaient identifié. Nous nous en tiendrons uniquement aux constatations directement liées aux objectifs de l'étude. C'est dans ce contexte que nous présentons les principaux défis auxquels font face les immigrants francophones de l'Afrique noire et d'Haïti et les organismes de service à ces communautés émergentes.

#### **3.1 Accessibilité à l'emploi, à la reconnaissance professionnelle et à la formation**

L'accessibilité à l'emploi constitue la plus importante barrière à l'intégration économique, sociale et culturelle qui concerne les nouveaux arrivants des communautés raciales francophones. Cette absence d'accessibilité est imputable, entre autres, aux pratiques d'embauche sur le marché du travail. Certains ont fait remarquer qu'une des questions primordiales tient à la politique de l'immigration canadienne qui repose sur des emplois potentiels destinés aux immigrants qui sont non existants ou impossibles à décrocher. Cette situation s'amplifie, selon les participants, à la lumière des facteurs qui irritent les taux de chômage chez les communautés francophones raciales :

- Manque d'expérience de travail au Canada
- Procédures complexes entourant l'accréditation
- La préoccupation travail-survivance est une barrière additionnelle
- Compétence insuffisante en anglais
- Insuffisance d'accessibilité à la formation pour les postes visés
- Discrimination systémique aux étapes de la présélection et de l'embauche
- Manque de volonté politique

On nous a aussi mentionné que les individus et les groupes influents au plan économique étaient moins affectés par la pénurie d'emploi, barrière à l'intégration et à la socialisation.

#### **Manque d'expérience de travail au Canada**

Les nouveaux arrivants sont très affectés en général une barrière fondamentale, celle de l'absence ou de l'insuffisance d'expérience de travail au Canada. Cette problématique est amplifiée dans le cas des nouveaux arrivants des minorités raciales francophones qui affirment qu'il est aussi difficile de

trouver des tâches de bénévolat à accomplir que de décrocher un emploi. Ils se font souvent dire que leur connaissance de l'anglais est insuffisante pour le travail de bénévolat. Cette situation, familière chez presque tous les nouveaux arrivants, les enferme dans un cycle vicieux par lequel on ne peut trouver du travail parce qu'on n'a pas d'expérience canadienne et on ne peut obtenir d'expérience que si on ne peut trouver d'emploi !

### **Procédures complexes entourant l'accréditation**

Les procédures d'accréditation sont telles que la plupart des professionnels qui doivent détenir une accréditation ne réussissent pas à se trouver un emploi. Qui plus est, les employeurs sont généralement peu enclins à reconnaître les compétences acquises à l'étranger, à un point tel que même les professionnels dont la profession n'exige pas d'accréditation ont aussi de la difficulté à se trouver du travail.

Cette question de la certification et/ou de la non-reconnaissance des compétences acquises à l'étranger représente un défi encore plus difficile pour les immigrants des communautés francophones puisque leurs diplômes, obtenus dans des systèmes d'éducation différents, sont plus difficiles à être reconnus pour obtenir des équivalences. C'est que le système d'éducation de certains pays africains s'apparente à leurs pays colonisateurs. Par exemple, celui de la République démocratique du Congo (Congo Kinshasa ou Congo belge) et du Rwanda sont apparentés à la Belgique tandis que d'autres pays francophones comme la République populaire du Congo (Congo Brazzaville), la Côte d'Ivoire et d'autres ont des affinités avec la France.

La situation des réfugiés aux prises avec les procédures d'accréditation est encore plus difficile, même impossible, lorsqu'ils arrivent de pays déchirés par la guerre, sans biens ni diplômes.

### **La préoccupation travail-survivance est une barrière additionnelle**

Il a été établi dès le début de l'étude que la majorité des professionnels n'avaient aucune expérience antérieure à leur arrivée au Canada pour effectuer des tâches manuelles à de faibles salaires. Ces gens ont été forcés d'accepter de travailler dans des usines ou dans le domaine de la construction uniquement pour survivre. Les immigrants francophones de l'Afrique noire, tout comme les autres immigrants, étaient obligés de consacrer tout leur temps à travailler à des emplois à faibles salaires ce qui leur laissait très peu de temps pour travailler activement à la revendication de leur droit, à l'amélioration des conditions de travail, pour trouver un emploi plus approprié ou pour franchir les étapes de l'accréditation professionnelle.

### **Manque de garderies à prix abordable**

On nous a mentionné que la plupart des nouveaux arrivants francophones de l'Afrique noire et des communautés francophones d'Haïti vivent dans la pauvreté et portent d'énormes fardeaux financiers. Plusieurs familles de nouveaux arrivants francophones n'avaient même pas suffisamment de ressources financières pour utiliser des garderies afin de leur aider à trouver un emploi et à le préserver.

### **Manque de volonté politique**

Les participants francophones provenant des communautés francophones de l'Afrique noire et d'Haïti qui faisaient partie des groupes témoins ainsi que les répondants des sondages sont fortement convaincus que c'est le manque de volonté de la part des décideurs qui empêche la réduction des barrières à l'emploi qui se dressent devant les immigrants y compris les francophones qui viennent de l'Afrique et d'Haïti.

Ils ont dit avoir l'impression que le gouvernement ne semble pas comprendre parfaitement les problèmes et les défis que vivent les francophones de l'Afrique et d'Haïti lesquels constituent une minorité faisant partie d'une plus grande minorité de francophones.

L'étude a démontré que les nouveaux arrivants francophones ont un urgent besoin d'assistance pour combattre les barrières associées à l'emploi telles que la certification, l'expérience de travail au Canada et les questions relatives à la discrimination. La capacité de trouver du travail et de préserver un emploi stable ne sera acquise qu'au moment ces questions seront résolues.

### **3.2 Accessibilité à l'information et aux services d'établissement en français**

#### **L'insuffisance de l'information freine l'intégration des immigrants**

La recherche a déterminé que l'insuffisance de l'information représente un défi de taille pour les nouveaux arrivants francophones des communautés raciales émergentes. Il a été établi que malgré la présence manifeste de services d'amélioration de l'intégration des nouveaux arrivants, très peu ont été pressentis surtout en raison de leur inefficacité et de l'absence d'information à jour sur des services offerts en français. C'est ce qui explique leur absence d'impact. On a souligné que l'accessibilité aux services liés à l'intégration était beaucoup plus difficile dans les villes où les minorités visibles sont peu nombreuses.

#### **Difficultés d'accès aux services offerts en français**

À leur grand étonnement, les participants ont aussi découvert que la plupart des services, y compris ceux offerts par le gouvernement aux principaux points d'entrée au pays, étaient en anglais. Selon eux, il existe en Ontario une forme d'anglicisation à un tel point que les francophones n'ont pas d'autre choix que de s'exprimer en anglais par la force des circonstances. Selon leur expérience, les participants aux groupes témoins ont constaté que plusieurs fournisseurs de service aux immigrants et réfugiés n'utilisent pas le français, langue officielle. On a noté que, règle générale, les fonctionnaires ne respectent pas les exigences de la Loi sur les langues officielles. La perception veut que le gouvernement n'investit pas suffisamment d'efforts pour doter en personnel des postes par des personnes parfaitement bilingues.

#### **Mésinformation sur le bilinguisme canadien avant le départ**

Plusieurs nouveaux arrivants venus au Canada à titre de professionnels ont avoué avoir constaté, à leur arrivée, qu'on ne leur avait pas dit toute la vérité et qu'ils avaient été mésinformés sur le Canada. Un des aspects qui affecte réellement la vie des nouveaux arrivants francophones intéressés à s'établir en Ontario est que les autorités ont omis de les informer que la maîtrise de l'anglais est indispensable pour bien fonctionner au Canada. Comme on l'a suggéré, il aurait été utile que les immigrants soient informés de cette situation car ils se seraient facilement inscrits à des cours d'anglais dans leur pays d'origine. Les participants se sont dits découragés de ne plus pouvoir retourner dans leur pays d'origine après tant d'années de préparations à leur venue au Canada et après avoir épuisé toutes leurs économies.

#### **Information reçue à l'arrivée**

L'insuffisance d'information en français et sa complexité comptent parmi le nombre de problèmes observés au pays par les nouveaux arrivants des communautés émergentes francophones.

On a fait remarquer que plusieurs nouveaux arrivants, et en particulier les demandeurs de statut, ignoraient l'existence d'information, pourtant abondante, sur la disponibilité des services et autres sujets relatifs à l'établissement. De plus, une bonne partie de l'information pratique n'existait qu'en anglais. Certains ont noté que, même lorsque l'information était disponible en français, les fonctionnaires et autres responsables omettaient de la démêler, d'attirer l'attention des immigrants sur l'essentiel et sur les conséquences s'ils ne lisaient pas cette information. On explique ce comportement d'indifférence de la part de ces employés par leur absence d'information générale sur les nouveaux arrivants et leur culture puisque ces derniers n'ont pas l'habitude de lire d'importantes quantités de documents. On s'attendrait à ce que le personnel d'accueil des nouveaux arrivants de partout dans le monde soit aussi compétent au plan linguistique qu'à celui de la culture.

### **Besoin d'examiner et de réviser le contenu de Etablissement.org**

On a reconnu l'utilité du site Web pour les nouveaux arrivants. On a toutefois soutenu que ce site n'était pas très approprié aux francophones lesquels ne connaissent pas suffisamment l'anglais pour en profiter pleinement. On a reconnu le besoin de revoir le contenu de [www.etablissement.org](http://www.etablissement.org), la version française de [www.settlement.org](http://www.settlement.org). Il a été établi que ce site était présentement sous-utilisé par l'OCASI.

Les participants ayant parcouru le site Web étaient d'avis que l'OCASI devait mieux utiliser ce site Web pour attirer les organismes francophones de la base et pour forger un partenariat de promotion et de mise à jour de l'information sur les services offerts. Selon eux, ce site Web offre un potentiel pour aborder les questions d'information d'intérêt pour les nouveaux arrivants francophones.

### **Insuffisance d'occasions de réseautage**

Selon les participants, les communautés francophones émergentes ne sont pas suffisamment mobilisées pour améliorer leurs réseaux de communication en regard de l'importance du réseautage pour l'amélioration de l'établissement et des occasions d'intégration ainsi que l'accessibilité à l'emploi. Ils ont aussi admis que même si l'information est une forme de pouvoir, le réseautage médiocre diminue le partage d'information parmi les communautés des nouveaux arrivants francophones.

### **3.3 Accessibilité à l'apprentissage de l'anglais**

Les participants ont indiqué leur déception quant à l'écart entre la réalité et le bilinguisme affiché officiellement au Canada. Même si le français est reconnu comme langue officielle, il en est tout autrement dans la réalité des nouveaux arrivants francophones de l'Afrique noire et d'Haïti qui, à leur arrivée, doivent maîtriser l'anglais pour trouver du travail au Canada.

#### **Accessibilité difficile aux cours d'anglais appropriés**

Presque tous les participants sont d'accord pour affirmer qu'il est impossible de s'intégrer complètement dans la société canadienne sans maîtriser l'anglais. L'urgence de maîtriser cette langue pour les nouveaux arrivants francophones est liée, selon les participants, aux conditions préalables à trouver un bon emploi et à utiliser efficacement les services et les ressources.

Les niveaux actuels d'apprentissage de l'anglais sont inadéquats alors que plusieurs membres des communautés francophones émergentes ne maîtrisent que le niveau inférieur. Les horaires des cours d'anglais sont en conflit avec les horaires de travail ce qui a pour effet d'accentuer les barrières.

D'un autre point de vue, les participants des cinq villes ont noté les failles pédagogiques des cours d'anglais présentement offerts. Cette question s'empire à la lumière des politiques linguistiques actuelles qui ne facilitent pas l'inscription des francophones à des cours de langue appropriés, considérant qu'ils possèdent déjà une des deux langues officielles. On a constaté que les cours d'anglais langue seconde semblent avoir été conçus pour des nouveaux arrivants analphabètes et qu'ils sont inappropriés à ceux dont les besoins se situent au plan du langage fonctionnel. Plusieurs nouveaux arrivants ont été dirigés à des niveaux d'apprentissage linguistiques sans une évaluation de leurs connaissances antérieures, leurs besoins particuliers et leurs aspirations. C'est là une situation grave puisque la plupart se sont rendu compte qu'ils auraient pu recevoir une formation linguistique en anglais plus appropriée et à meilleur prix dans leur pays d'origine.

Bref, les politiques linguistiques, les modalités pédagogiques et autres formes d'apprentissage ne répondent pas aux besoins des immigrants francophones de l'Afrique noire et d'Haïti.

### **3.4 Insuffisance de reconnaissance et d'appuis financiers pour les organismes ethnoculturels**

On a fortement insisté sur le fait que les deux questions fondamentales affectant les organismes ethnoculturels chargés de servir les nouveaux arrivants francophones et les réfugiés sont l'insuffisance des ressources financières et humaines. Plusieurs de ces fournisseurs de service

considèrent que collectivement, ils se sentent ignorés des gouvernements puisque les programmes existants ne leur ont pas permis d'obtenir d'appuis aux services à l'établissement qu'ils offrent. Le financement provenant de sources non gouvernementales est limité et imprévisible. On a mentionné qu'un certain nombre de petits organismes ethnoculturels ont fermé leurs portes en raison d'un financement insuffisant.

La plupart des participants à cette étude ne pouvaient citer d'exemples d'organismes financés par le Programme d'établissement et d'adaptation des immigrants (PEAI) de Citoyenneté et Immigration Canada. Leurs premières lignes de contact demeurent les amis, les groupes confessionnels et les organismes ethnoculturels qui fournissent des services en français et dont le personnel comprend leur bagage culturel et social.

Certains ont mentionné que le personnel fournissant les services dans les organismes de la base (p. ex. les institutions communautaires confessionnelles et quelques organismes ethnoculturels), faisait preuve de plus d'empathie que le personnel des organismes de souche dont les services étaient insuffisamment efficaces.

Quelle que soit la catégorie de participants, tous ont exprimé leur déception devant l'inutilité des services financés par le gouvernement en dépit des tentatives du fédéral à investir dans les services d'intégration pour les nouveaux arrivants. À quelques exceptions près, les services fournis par les petits organismes de la base, non appuyés par le PEA, sont perçus comme étant plus utiles et plus pertinents aux réalités des minorités francophones raciales émergentes.

Certains participants ont communiqué leur perception voulant que le problème du financement soit d'ordre politique ; que le manque de volonté du gouvernement fédéral à appuyer financièrement les organismes à vocation ethnoculturelle équivaut à une forme de discrimination systémique puisque plusieurs bailleurs de fonds ne peuvent apprécier le travail de ces organismes, ni leur faire confiance. Quelques fournisseurs de service ainsi que des participants aux groupes témoins croient que le financement est attribué selon des critères subjectifs et que les organismes francophones de service aux africains noirs d'origine comptent parmi les plus victimisés.

### **3.5 Les organismes ethnoculturels ne sont pas bien outillés pour répondre à tous les besoins de leur clientèle.**

Les participants ont fait état du besoin de renforcer les organismes francophones à vocation ethnoculturelle. Ils ont identifié les enjeux suivants :

#### **Insuffisance de leadership et de capacité d'agir des organismes francophones de la base ethnoculturels**

L'insuffisance de leadership est la particularité commune aux organismes de service aux nouveaux arrivants francophones. Que la cause soit liée à des conflits internes ou qu'elle résulte de l'absence d'un esprit communautaire, les participants au sondage n'ont pas détecté beaucoup de leadership dans la communauté pas plus que d'esprit de spontanéité à la participation communautaire. Le leadership a été identifié comme une question grave et qu'il faut résoudre pour assurer le développement de ces communautés.

Plusieurs participants au sondage ont mis l'accent sur l'attention qu'il faudrait porter à un programme de développement des capacités de leurs organismes communautaires. On accorde même plus d'importance à l'apport de ressources suffisantes et de bonne gestion pour les organismes ethnoculturels puisque plusieurs nouveaux arrivants des communautés francophones émergentes ressentent plus d'empathie chez les organismes communautaires où le personnel s'exprime dans un langage compréhensible et qui a de l'expérience à traiter des questions qui les confrontent.

Il a été établi que les efforts d'amélioration de l'intégration et de la promotion des intérêts sont minés par l'absence de leadership au sein des communautés de nouveaux arrivants francophones de l'Afrique et d'Haïti.

On a toutefois remarqué que dans plusieurs situations, les leaders communautaires n'avaient pas toute la formation et les compétences professionnelles pour apporter des changements positifs en sein de leurs organismes. De là le besoin de formation dans les domaines liés au développement organisationnel, au développement et à la gestion des ressources humaines, à la gestion du changement et au renforcement des capacités. Il a remarqué que le personnel de ces organismes devrait recevoir de la formation, entre autres, en communication, information et référence.

On a indiqué que l'OCASI pourrait jouer un rôle important en aidant ces organismes à renforcer leurs capacités. Il a aussi été noté que le renforcement des capacités des organismes communautaires pourrait être appuyé de ressources financières supplémentaires pour qu'ils puissent embaucher et former plus de personnel qualifié.

#### **Insuffisance de visibilité et isolement**

On a déploré le fait que les faiblesses dans les capacités des organismes ethnoculturels ont des retombées sur la visibilité. On a fait valoir que cet état de choses est confirmé chez les organismes par l'absence de site Web et par l'insuffisance de matériel de promotion de l'éducation là où il existe un potentiel. Ils ont aussi été isolés d'autres organismes de service aux immigrants par l'absence de ressources financières pour payer les frais d'adhésion aux associations sectorielles et/ou pour participer aux rencontres de perfectionnement professionnel. On a relevé que la gravité de cette situation était plus grande chez les organismes installés dans les petites municipalités.

#### **Manque de solidarité au sein des communautés francophones émergentes**

Les participants à l'étude ont aussi déploré le fait que les communautés francophones de l'Ontario soient elles-mêmes divisées entraînant ainsi un manque de collaboration entre les francophones des communautés émergentes et les autres. Le corollaire à cette situation est l'absence d'une stratégie commune et une attitude de résignation devant les barrières insurmontables. On a aussi remarqué que les francophones des communautés émergentes ne sont pas collectivement bien placés pour établir les programmes communautaires aptes à améliorer leur situation actuelle. Les participants ont aussi identifié comme barrière la faiblesse de la participation communautaire.

### **3.6 Les organismes francophones de souche ne possèdent ni les ressources ni la réceptivité nécessaires pour répondre aux besoins des immigrants francophones de l'Afrique noire et de Haïti.**

Les nouveaux arrivants francophones éprouvent le sentiment qu'ils ne sont pas acceptés au sein de la société canadienne et qu'ils sont rejetés par la communauté francophone de souche. Ils ressentent fortement l'impression qu'ils existent uniquement comme donnée statistique au moment où les appuis financiers à la communauté sont planifiés et deviennent ensuite totalement ignorés quant aux bénéfices.

Selon les participants, il n'existe pas de comparaison entre les préoccupations et les buts des organismes de la communauté francophone de souche et ceux des organismes de service aux nouveaux arrivants francophones de l'Afrique noire et de Haïti. Certains fournisseurs de service ayant participé à l'étude ont déclaré que leurs buts sont d'ordre économique et social alors que selon leur perception, les buts ultimes des organismes francophones de souche sont plutôt axés sur la protection de la culture et le pouvoir politique.

Plusieurs répondants ont toutefois admis que certains organismes francophones de souche tiennent compte des besoins particuliers d'intégration chez les immigrants francophones. Ils ont aussi reconnu que ces organismes n'ont pas la formation requise pour répondre aux besoins des communautés émergentes comme celle des immigrants francophones de l'Afrique noire et de Haïti et qu'il existe un manque évident de confiance mutuelle entre les deux communautés.

#### **Les communautés de l'Afrique noire et de Haïti ne sont pas considérées comme francophones**

Les participants aux sondages croient que les communautés francophones de l’Afrique noire et de Haïti ne sont pas perçues comme francophones par les francophones de souche. C’est là une plainte généralement formulée par les nouveaux arrivants francophones de l’Afrique.

Il y a présentement, comme l’étude le démontre, une perception parmi les communautés francophones de l’Afrique noire et d’Haïti que les Franco-Ontariens refusent de partager les ressources allouées aux communautés francophones en raison de la définition de « non francophones » qu’ils donnent aux premières. On a précisé, par exemple, que les franco-ontariens n’apprécient pas particulièrement le fait que la plupart des stations francophones de télévision soient écoutées par 200 000 nouveaux arrivants francophones. Ces participants ont aussi exprimé leur perception négative de l’image projetée par l’ACFO (Assemblée des communautés francophones de l’Ontario) dans laquelle ils ne se sentent pas adéquatement représentés.

Même si leurs cheminements historiques diffèrent, on a exprimé l’urgence de réconcilier les deux communautés parce qu’elles ont beaucoup en commun. On a aussi exprimé le besoin des nouveaux arrivants francophones de se positionner en un groupe capable de revendiquer des services.

### **3.7 Le secteur actuel des organismes de service aux immigrants, y compris l’OCASI, ne dispose pas des ressources nécessaires et n’est pas résolu à traiter de la question des besoins des immigrants francophones de l’Afrique noire et d’Haïti**

La plupart des participants ne connaissaient ni l’OCASI, ni les organismes qui y sont associés. Une fois mis au courant du rôle de cet organisme et de ses membres, les participants ont indiqué que l’OCASI pourrait apporter une contribution aux communautés des nouveaux arrivants francophones en appuyant leurs organismes dans leurs efforts de renforcement de leurs capacités.

Selon quelques participants, l’OCASI et plusieurs de ses membres n’auraient pas, jusqu’à présent, donné un bon exemple dans l’offre de services bilingues. Selon eux, l’OCASI devait de se placer en situation de modèle à suivre pour tous les organismes de service aux immigrants de l’Ontario.

On a prétendu que la raison pour laquelle l’OCASI ne s’est pas suffisamment rapprochée des communautés francophones est que les organismes francophones ont mis du temps à devenir membres de l’OCASI.

Autres enjeux révélés par l’étude, entre autres :

#### **Besoin d’appuis supplémentaires pour aider les réfugiés**

On a noté que les réfugiés, plus que tous les autres immigrants, ont tendance à souffrir d’un choc culturel étant donné qu’ils n’ont pas eu l’occasion de se préparer à l’immigration. Le manque de groupes de soutien pour les réfugiés dans les communautés ou au sein des organismes de la base, ethnoculturels ou autres comme ceux des communautés confessionnelles, a pour effet de les laisser dans un profond état d’isolation et de dépression.

#### **Insuffisance de logement et de garderie à prix abordable**

Il a été établi que la plupart des nouveaux arrivants des communautés francophones de l’Afrique noire et d’Haïti sont pauvres et que leurs besoins financiers sont énormes. Ces circonstances économiques sont amplifiées par les frais des logements trop élevés pour eux. Plusieurs familles nombreuses nouvellement arrivées n’ont pas suffisamment de ressources pour leur permettre de louer ou d’acheter une maison. Il existe donc aussi un besoin de lieux de garde d’enfants situés dans le voisinage de ces familles pour qu’elles soient capables de trouver et de préserver un emploi.

#### **Le chômage, facteur aggravant des défis à l’intégration culturelle**

Les parents nouveaux arrivants francophones font face à plusieurs défis puisqu’ils doivent élever leurs enfants dans un nouvel environnement culturel. Les valeurs culturelles du pays d’origine ne

s'appliquent pas nécessairement au Canada. Les femmes et les enfants, par exemple, croient qu'ils sont plus libres au Canada que dans leur pays d'origine. Voulant continuer d'exercer un contrôle sur leurs familles, les hommes croient que le contexte social et les lois canadiennes ne leurs accordent pas toute la latitude voulue. Notre étude démontre que plusieurs familles nouvellement arrivées vivent des problèmes sociaux et émotifs et que le chômage n'a pas facilité leurs démarches pour traiter ces questions et autres aspects de l'intégration culturelle.

#### **Besoin d'un modèle de référence pour les jeunes noirs**

On a déploré que la plupart des enfants noirs n'aient pas de modèle de référence. Les participants à l'étude ont noté que presque tout ce que leurs enfants voyaient appartient à la culture nord-américaine. Plusieurs parents francophones ont dit qu'ils avaient de la difficulté à transmettre leur culture à leurs enfants. On a insisté sur les conséquences du chômage qui amène les parents à garder plusieurs petits emplois mal payés les privant ainsi de temps pour s'occuper de leurs enfants. Pire encore, cette situation de chômage a des effets négatifs sur les enfants. On est de plus en plus préoccupé par le fait que les parents pris à travailler à plus d'un emploi à bas salaire ne peuvent accorder toute l'attention nécessaire à leurs enfants, en particulier aux jeunes. Ces enfants se trouvent alors dans une situation de vulnérabilité.

## **4. CONCLUSION**

Comme le confirment les constatations mentionnées ci-dessus, plusieurs des défis relevés dans les études antérieures demeurent inchangés. En effet, plusieurs des barrières, comme celle des cours inappropriés d'apprentissage de l'anglais, affectent la plupart des professionnels qui étudient l'anglais à leur arrivée au Canada (p. ex. TRIEC 2004 – An Open Letter to Prime Minister Paul Martin).

Notre étude met l'accent à nouveau sur la nécessité, de la part des gouvernements, de l'OCASI, des bailleurs de fonds et autres organismes intéressés, de mettre en œuvre les recommandations des études antérieures y compris celles qui découlent des constatations de cette étude.

Les membres du comité consultatif ont fortement appuyé la plupart des participants au projet qui insistent sur l'importance d'assurer la mise en œuvre des recommandations de cette étude et de celles réalisées antérieurement. Ils ont fait valoir l'importance des coûts économiques et autres engendrés par l'inaction face à ces recommandations. Ils ont précisé que ces coûts comprennent ceux qui découlent de l'identification et du financement des solutions aux sérieux problèmes de santé causés par le logement inadéquat, par les conséquences de l'augmentation du niveau de la pauvreté dans les grandes agglomérations, par les soins de santé mentale et autres problèmes de santé vécus par un très grand nombre de professionnels sans travail.

## **5 RECOMMANDATIONS**

Considérant les constatations relevées dans cette étude, c'est avec force que ces recommandations sont formulées :

### **5.1 Recommandations générales**

#### **Accessibilité à l'emploi, à l'accréditation et à la formation**

Les résultats de cette étude et d'autres démontrent de façon évidente que le marché canadien du travail n'est pas prêt et n'a pas la volonté de tenir compte des nouveaux arrivants, en particulier ceux des communautés raciales. Il faut donc :

#### **Une campagne de sensibilisation menée par le gouvernement à l'intention des employeurs**

On a fortement mis l'accent sur la nécessité, de la part du (des) gouvernement et des organismes dont l'OCASI, d'établir une campagne soutenue de sensibilisation dirigée vers les employeurs pour faire

valoir les avantages que les nouveaux arrivants apportent à la société canadienne. Une attention particulière sera accordée à rehausser l'image des nouveaux arrivants non seulement comme des acteurs potentiels de l'économie et payeurs de taxes, mais aussi comme une masse critique d'individus capable de renforcer la francophonie.

Cette campagne devrait être appuyée par la création de nouvelles initiatives visant à stimuler les emplois aux nouveaux arrivants. Compte tenu des difficultés vécues par les communautés raciales, le fédéral et les autres paliers gouvernementaux doivent revoir leurs politiques d'établissement et d'intégration ainsi que celles liées à l'emploi pour instaurer un changement systémique.

### **La création de mesures incitatives pour les employeurs**

Entreprendre le changement devrait comprendre, entre autres, la création de mesures destinées aux entreprises, les petites entreprises en particulier, pour embaucher de nouveaux arrivants.

Ces mesures pourraient prendre la forme de :

- Subventions salariales aux employeurs qui embauchent de nouveaux arrivants, en particulier ceux des communautés raciales lesquels vivront, autrement, de plus grandes difficultés à décrocher un emploi.
- Mesures d'incitation fiscales.
- Encouragements financiers et programme de reconnaissance du mérite aux entreprises qui affichent un dossier exceptionnel d'embauche de nouveaux arrivants ou à celles qui ont adopté des mesures innovatrices et inclusives d'embauche et qui ont promu efficacement la création d'emploi pour nouveaux arrivants.

En regard de ce qui précède, le gouvernement devrait revoir les conditions existantes d'admissibilité des nouveaux arrivants aux programmes dont ceux de l'apprentissage linguistique, de l'Aide au travail indépendant (ATI) et de Subvention salariale ciblée. L'accès à la formation devrait s'étendre aux immigrants qui n'ont pas d'antécédents avec le marché du travail.

### **Développement de programmes et politiques pour faciliter l'acquisition d'expérience canadienne de travail**

Le gouvernement doit établir de nouveaux programmes plus pratiques et des politiques pour aider les nouveaux arrivants à obtenir l'expérience de travail requise pour s'intégrer au marché du travail canadien. En plus des appuis aux employeurs, le(les) gouvernement, en partenariat avec les associations professionnelles et les organismes de service aux nouveaux arrivants, devrait établir des programmes élargis qui comprendraient le mentorat, les placements payants et l'orientation professionnelle en milieu de travail.

### **Mesure de rapprochement auprès des agences de l'emploi**

Le (les) gouvernement devrait augmenter les rapprochements auprès des agences de placement dans une perspective de sensibilisation de leur personnel et de réduction des obstacles à l'emploi qui relèvent des barrières systémiques et de la discrimination raciale.

### **Intensification des mesures gouvernementales d'appui aux nouveaux arrivants intéressés à travailler en régions éloignées**

Le gouvernement fédéral devrait intensifier et promouvoir ses programmes pour appuyer les nouveaux arrivants francophones et autres à travailler dans les régions éloignées en amorçant des projets d'emploi qui comprendraient des mesures incitatives aux employeurs des villes et régions rurales là où les compétences des nouveaux arrivants pourraient être utilisées.

### **Appuis aux immigrants nouvellement embauchés**

Le gouvernement devrait élaborer une stratégie en deux temps qui établirait des :

- Dispositions pour des services d'établissement critiques aux nouveaux arrivants.

- Dispositions pour des services complémentaires comprenant des appuis aux immigrants nouvellement embauchés. Cela comprendrait des appuis à l'orientation professionnelle et des ateliers pour répondre aux besoins identifiés. Les ateliers existants portent sur la recherche d'emploi, mais il ne semble pas exister d'ateliers qui pourraient aider les immigrants nouvellement embauchés à préserver leur emploi.

#### **Appuis aux entreprises de petite taille**

Des ressources gouvernementales supplémentaires devraient être dirigées vers les appuis financiers aux individus et/ou aux groupes des communautés raciales et à ceux qui sont défavorisés, y compris les familles mono parentales et qui désirent devenir entrepreneurs indépendants.

#### **Recrutement, par le gouvernement, d'individus qualifiés des communautés raciales pour détenir des postes d'élaboration des politiques**

Les divers échelons gouvernementaux devraient prendre le leadership du recrutement d'employés des communautés francophones émergentes pour pourvoir aux postes d'élaboration des politiques. La présence d'individus qualifiés des minorités raciales dans les postes d'élaboration des politiques est importante puisque, ayant vécu des réalités de vie authentiques et étant plus au courant des défis et des enjeux, ces personnes sont plus aptes à apporter des solutions pratiques. Cet aspect est fondamental pour assurer le développement de politiques gouvernementales qui reposent sur des réalités non abstraites des divers groupes minoritaires. Un plus grand nombre de minorités dans les postes de prise de décision permettrait au gouvernement de démontrer le leadership nécessaire au changement dans le domaine de l'emploi.

#### **Dispositions pour l'établissement de garderies abordables pour faciliter les occasions de trouver un emploi**

Le gouvernement devrait venir en aide aux parents francophones au travail pour qu'ils aient accès à des programmes de garderies plus abordables et situées dans leur voisinage dans le but de leur aider à trouver et à préserver leurs emplois.

#### **Faciliter l'intégration au marché du travail par l'accélération de la reconnaissance des acquis**

Le gouvernement doit établir des mesures rigoureuses pour accélérer la reconnaissance des acquis (diplômes et autres qualifications professionnelles) que les immigrants détiennent avant leur arrivée au Canada dans le but de faciliter leur intégration dans le marché du travail. Les nouveaux arrivants francophones devraient être dirigés vers une formation appropriée, lorsque nécessaire.

#### **Accessibilité de l'information en français**

##### **Amélioration des dispositions liées à l'information y compris les sites Web et les brochures en français**

Les répondants à notre étude ont insisté pour que le gouvernement assure, à tout prix, que l'information distribuée aux nouveaux arrivants et aux futurs immigrants soit à jour et appropriée à leurs réalités. À titre d'exemple, informer les personnes intéressées à immigrer que la connaissance des deux langues officielles est indispensable pour occuper un poste au Canada. Les francophones pourront ainsi suivre les cours d'anglais appropriés dans leur pays d'origine.

On a noté que Citoyenneté et Immigration Canada (CIC), l'OCASI et les organismes intéressés aux communications devraient s'efforcer de fournir de l'information en français sur les services offerts. Que ce soit par son réseau d'ambassades canadiennes à l'étranger et autres véhicules de l'information comme les sites Web, le gouvernement devrait améliorer la qualité de l'information remise aux futurs immigrants francophones.

Le gouvernement, en collaboration avec des organismes de la communauté francophone, devrait produire des brochures, dépliants et encarts mieux adaptés donnant un aperçu pratique des moyens pour les nouveaux arrivants de trouver de l'aide dès leur arrivée au Canada. Ces moyens

comprendraient les services et les formes d'aide fournis par les organismes communautaires francophones. Cette information serait adaptée aux catégories d'immigrants y compris les réfugiés. De plus, pour éviter que des points importants à retenir ne se perdent dans la masse d'information, les immigrants devraient y trouver une invitation à se présenter au début à un centre d'information pour nouveaux arrivants ou autres organismes de service aux immigrants pour qu'ils soient mieux guidés.

Cette documentation devrait être disponible à tous les points d'entrée y compris les aéroports, les gares et autres endroits sans oublier les lieux populaires comme les institutions à caractère confessionnel, les journaux communautaires et autres endroits. On pourrait ainsi rejoindre tous les immigrants qui n'auraient reçu cette information à leur arrivée.

Étant donnée la responsabilité globale du gouvernement fédéral en matière d'établissement pour tous les immigrants et pas seulement ceux qui sont en visite auprès d'un organisme fondé par le Programme d'établissement et d'intégration des immigrants, Citoyenneté et Immigration Canada devrait s'assurer que le personnel de toutes les agences, et non seulement ceux des agences financées par le PAEI, reçoivent une formation en information et référence. La question du manque d'information étant le troisième problème d'importance souligné dans l'étude, il est primordial que le personnel des organismes de service en français soit familiarisé avec les services offerts aux nouveaux arrivants par les organismes francophones émergents.

### **Appuis financiers dirigés vers l'efficacité des organismes ethnoculturels de la base en établissement**

Le gouvernement fédéral devrait reconnaître les besoins en appuis financiers des organismes ethnoculturels et autres fournisseurs de service comme les institutions à caractère confessionnel qui travaillent avec les nouveaux arrivants à un niveau populaire. Les organismes de la base jouent continuellement un rôle important pour l'établissement des nouveaux arrivants des communautés émergentes.

Cette étude a démontré de façon évidente que la plupart des nouveaux arrivants des communautés raciales francophones ne se dirigent pas nécessairement vers les meilleurs organismes ou ceux qui sont le mieux financés. Ils se fient aux appuis communautaires donnés par des organismes qui manquent de ressources financières et autres. Plusieurs répondants ont noté que ces organismes de la base ont une bonne connaissance des problèmes encourus par les nouveaux arrivants de ces communautés.

On a mentionné que pour être appuyés financièrement, les fournisseurs de service aux immigrants doivent être en mesure d'offrir des services en français et doivent être plus réceptifs aux problèmes des nouveaux arrivants francophones venant des communautés émergentes puisque leurs besoins diffèrent de ceux des communautés francophones de souche.

Pour assurer la pertinence des services aux nouveaux arrivants, le gouvernement doit établir un système de surveillance pour évaluer de façon continue tous les services fournis par les organismes communautaires.

### **Recommandations liées aux questions de l'intégration**

Les nouveaux arrivants qui ont répondu au sondage ont insisté pour que le gouvernement canadien joue un rôle-clé dans le processus de leur intégration et adaptation dans la société canadienne.

Les nouveaux arrivants francophones perçoivent l'intégration comme un processus à double sens dans lequel la société canadienne doit aussi s'adapter à eux.

Les tierces personnes sont d'avis que la reconnaissance doit être totale et doit englober l'inclusion sociale, culturelle et économique.

On a insisté sur l'importance d'apporter protection et appuis aux familles des nouveaux arrivants francophones. C'est ce que les organismes communautaires qui ont établi des programmes adaptés au counselling familial, à la jeunesse et à l'art d'être parent sont en mesure de faire. Il devrait y avoir de la formation offerte aux organismes de service pour améliorer l'empathie et la sensibilisation à la culture.

On a mentionné que le (les) gouvernement devrait établir des programmes d'appui aux familles pour obtenir des logements abordables dans les centres urbains.

### **Faciliter le processus de réunification des familles pour améliorer l'établissement et l'intégration**

Citoyenneté et Immigration Canada devrait établir des procédures plus flexibles et entreprendre l'application de mesures visant à réduire la période d'examen des dossiers des immigrants et réfugiés. Une attention particulière devrait être apportée à l'accélération de la procédure de réunification des familles surtout pour les réfugiés.

Les efforts d'amélioration de l'intégration devraient comprendre, entre autres, une disposition à propos des ressources des organismes de service aux réfugiés pour qu'ils soient en mesure d'appliquer les services et activités taillés à la mesure des besoins des réfugiés.

### **Acclimatation et orientation aux nouveaux arrivants des communautés francophones émergentes**

Des services adaptés doivent être mise en place pour être certain que les nouveaux arrivants sont inscrits aux rencontres d'orientation correspondant à leur niveau degré de qualification et à leur besoin. On veut ainsi éviter de les faire inscrire dans des ateliers de recherche d'emploi à chaque fois qu'ils ont besoin d'aide ou d'information de la part d'un organisme communautaire. Dans le cas des professionnels des communautés francophones émergentes et formés à l'étranger, la priorité doit porter sur les stages rémunérés plutôt que sur les ateliers de recherche d'emploi.

Cette mesure affecte la manière par laquelle les bailleurs de fonds peuvent surveiller la qualité des services offerts aux nouveaux arrivants. Il existe une perception par laquelle les organismes de service aux immigrants se retrouvent dans une situation où c'est le nombre de nouveaux arrivants qui détermine leur niveau de financement. Les organismes de service aux immigrants devraient être en mesure d'adapter leurs services et autres activités selon les besoins de leur clientèle.

## **5.2. Recommandations à Patrimoine canadien**

### **Redéfinition de "francophone"**

La définition de "francophone" devrait être révisée de manière à englober les individus qui ont une autre langue maternelle reconnue, mais dont la langue d'usage à la maison est le français et pour qui le français est leur langue officielle, comme c'est le cas des francophones des communautés africaines émergentes. Les enfants des immigrants francophones de l'Afrique s'expriment dans les deux langues dès le bas âge.

### **Rehausser la visibilité et l'image des organismes francophones d'établissement**

Appuyé par l'OCASI et les organismes francophones, Patrimoine canadien devrait établir des stratégies pour rehausser la visibilité et l'image des organismes ethnoculturels francophones et les organismes de service à l'établissement. Des ressources devraient être allouées au renforcement des capacités et à l'amélioration de la visibilité des services, entre autres, par le matériel de promotion et la création et le maintien des sites Web.

**Appuyer l'inventaire des services francophones communautaires d'immigration de l'Ontario**  
En prolongement de ce projet, Patrimoine canadien devrait fournir les ressources nécessaires pour établir l'inventaire de tous les organismes communautaires francophones d'établissement en Ontario.

**Assurer l'inclusion d'un plus grand nombre d'études sur le multiculturalisme dans le programme-cadre scolaire**

Patrimoine canadien devrait s'assurer que le programme-cadre scolaire canadien traite adéquatement les aspects multiculturels y compris l'histoire africaine et les aspects de la francophonie africaine. Les non africains pourront ainsi connaître ce continent en bas âge et contribueront à réduire les barrières systémiques propres à la société canadienne.

**Promotion du multiculturalisme et renforcement de la loi sur les langues officielles**

On a insisté sur le fait que le (les) gouvernement a la responsabilité de s'assurer que la Loi sur les langues officielles soit maintenue et de voir à ce que les nouveaux arrivants reçoivent leurs services dans les deux langues.

Patrimoine canadien devrait poursuivre ses efforts d'amélioration du multiculturalisme. Les nouveaux arrivants devraient recevoir de l'aide pour établir des mécanismes de préservation de leurs cultures ancestrales. Des efforts devraient être investis dans l'encouragement aux employeurs-clés et aux fournisseurs de service aux immigrants pour qu'ils embauchent des francophones. Des appuis devraient aussi viser la production de matériel de production et autres documents en français. On a aussi suggéré que le gouvernement devrait inciter les entreprises privées qui ont des rapports avec les immigrants, par exemple, les services de placement et autres fournisseurs de service comme les hôpitaux et les refuges de sans-abri, à recruter du personnel francophone et se prévaloir de l'information en français.

**5.3 Recommandations aux organismes francophones et à leurs communautés**

Il existe un besoin d'améliorer les rapports entre les communautés francophones de souche, leurs organismes et celles des immigrants francophones d'Afrique noire et d'Haïti. À ce point de vue, il y a nécessité de répondre par des activités sur l'antiracisme et sur les changements systémiques. Les deux groupes d'organismes devraient rechercher et affecter des ressources à l'établissement de bons rapports et à la réalisation d'activités mutuellement inclusives.

**Définir des stratégies pour augmenter la visibilité**

La gravité des problèmes liés aux lacunes de l'information devrait pousser les organismes de service aux nouveaux arrivants à rechercher les ressources nécessaires d'appui à leurs activités de rapprochement avec les communautés francophones. Les organismes de nouveaux arrivants francophones devraient définir des stratégies leur permettant de promouvoir leur visibilité au sein de ces communautés. Ces stratégies comprendraient une plus grande utilisation des divers véhicules de l'information, dont les sites Web, la distribution de brochures/dépliants aux institutions à caractère confessionnel et aux refuges de sans-abri, l'utilisation des bulletins d'information communautaires, etc.

**Recrutement de personnel francophone chez les communautés raciales francophones**

Considérant que le gouvernement appuie présentement les organismes de service aux immigrants qui ne sont pas à vocation ethnoculturelle, on note que ces organismes n'emploient pas suffisamment de personnel venant des minorités raciales. Les participants à l'étude croient fermement que les organismes de service aux immigrants et qui s'adressent aux immigrants et réfugiés francophones devraient être encouragés à embaucher du personnel francophone venant des communautés francophones raciales pour démontrer que leurs services tiennent compte des particularités culturelles et qu'ils sont plus attentifs aux besoins de la clientèle.

## 5.4 Sommaires des recommandations adressées à l'OCASI

S'inspirant de la contribution des participants à cette étude, le comité consultatif a soumis un rapport très détaillé comprenant une recommandation à l'OCASI. Il propose un modèle pour l'OCASI. Ce modèle explique en détail comment l'OCASI devrait agir en collaboration avec ses organismes membres, les bailleurs de fonds et avec les organismes francophones en regard de l'enrichissement de l'expérience, de l'expertise, de la coopération, du soutien, du développement de capacités et aussi de la représentation des intérêts et du partage des pratiques exemplaires.

Le document sera étudié par l'OCASI dans le contexte de sa planification stratégique et le distribuera sur demande.

Ce qui suit résume les recommandations.

### **Changements à la structure organisationnelle de l'OCASI :**

#### **• Changements de culture au sein de l'OCASI**

On a fortement insisté pour que l'OCASI assure sa présence dans les communautés francophones en amorçant des activités de rapprochement continues, en embauchant du personnel francophone à temps plein à cet effet et en travaillant de pair avec les communautés des nouveaux arrivants francophones et des organismes de service aux nouveaux arrivants pour éliminer les barrières qui se dressent devant ces communautés. L'OCASI devrait accroître ses activités de rapprochement auprès des communautés francophones émergentes dans le but de les amener au sein de son réseau. On a proposé que l'OCASI offre son aide pour rehausser la visibilité des petits organismes communautaires francophones, en particulier ceux qui fonctionnent dans les petites municipalités.

#### **• Inclusion de francophones au conseil d'administration de l'OCASI**

• **Établir une table francophone dans la structure des membres de l'OCASI** ce qui permettrait à l'OCASI d'améliorer ses rapports avec divers groupes de la communauté francophone y compris les organismes francophones émergents en plus de leur aider à identifier les enjeux qui affectent les communautés d'immigrants francophones.

• **Créer une entité francophone** qui aurait la responsabilité de l'établissement et de la mise en oeuvre des activités de représentation, les politiques, les programmes et services comparables à ceux que l'OCASI réalise. Ces activités se feront cependant en français et en réponse aux besoins des communautés et organismes ethnoculturels représentant les immigrants francophones de l'Afrique noire et d'Haïti. On a mis en relief les questions des activités de développement de capacités et celles liées à [www.Etablissement.org](http://www.Etablissement.org).

### **Recommandation sur le rôle de représentation de l'OCASI**

L'OCASI doit aider à sensibiliser le gouvernement et les fournisseurs de service pour qu'ils comprennent mieux les besoins des francophones et pour faire en sorte que le gouvernement reconnaisse le besoin d'allouer des ressources financières aux organismes communautaires de service aux communautés ethnoculturelles étant donné que presque toutes les communautés raciales bénéficient des services de ces organismes (non financées par le PEAI) pour répondre à leurs besoins d'intégration.

### **Recommandations sur le rôle de réseautage de l'OCASI**

L'OCASI devrait, en collaboration avec Patrimoine canadien, s'efforcer d'établir un climat de confiance et de collaboration entre les organismes francophones de souche et ceux des communautés francophones de l'Afrique noire et d'Haïti. Effectivement, l'OCASI, Patrimoine canadien, les organismes francophones de souche et les organismes de la base devraient faire un

effort pour créer ou renforcer les réseaux en y adjoignant une large gamme de communautés et d'organismes francophones de service aux nouveaux arrivants de l'Ontario.

**Établir des partenariats solides pour éliminer les barrières liées à la discrimination raciale**

Collaborant avec ses bailleurs de fonds et autres partenaires, ainsi qu'en travaillant avec divers secteurs de la communauté francophone, l'OCASI devrait mettre son expertise au service du développement et du maintien d'une campagne sur l'antiracisme. Le but consisterait à définir des stratégies visant les employeurs et le personnel des agences de placement, en particulier pour les sensibiliser et pour travailler avec des employeurs potentiels sur des projets de réduction des barrières à l'emploi.

**6. CONCLUSION GÉNÉRALE**

Cette étude des communautés francophones de l'Afrique noire et d'Haïti a démontré de façon évidente que les communautés francophones raciales émergentes sont confrontées à d'énormes défis. Au même moment où toutes les communautés d'immigrants vivent les effets dévastateurs d'une série de barrières, l'étude démontre que les communautés raciales subissent les contrecoups d'un marché inaccessible et autres conditions systémiques. Il était primordial que l'OCASI puisse se rapprocher des communautés francophones émergentes et tente de connaître les enjeux auxquels les organismes ethnoculturels font face. L'OCASI sera mieux équipée pour revendiquer les changements systémiques et pour devenir plus inclusive dans son mandat d'améliorer les conditions des nouveaux arrivants et de leur donner une voix dans sa démarche d'antiracisme.

## BIBLIOGRAPHIE

Africa Online (2004): Websites on Africans in Canada.

<http://exploringafrica.matrix.msu.edu/curriculum/lm15/afcanWebsites.html>. 7 pages

Afro-Canadian Associations (2004) list. [http://members.tripod.com/blackmontreal/id6\\_m.htm](http://members.tripod.com/blackmontreal/id6_m.htm). 3 pages.

Ambassade du Canada - Paris- France (2000): L'intégration multiculturelle: à la rencontre de l'autre - La situation au Canada.

<http://www.dfait-maeci.gc.ca/canadaeuropa/france/actualites/gccanada9-fr.asp> 8 pages.

Anisef, P., Kilbride, K. M, Ochoka, J., Janzen, R. (2001): Study on Parenting Issues of Newcomer Families in Ontario – Introduction to Final Reports. 22 pages.

Association Canadienne- Française de l'Ontario (ACFO), Conseil Régional de London Sarnia (2004). Annuaire des Ressources francophones de la région de London Sarnia, Édition 2003-2004.

Beaudouin, M (2002): Contact interculturel francophone de Sudbury in Bulletin (2002) — Le bulletin de la Coalition des communautés en santé de l'Ontario, Été 2002. Pages 1 à 8.

Bisson, R., Bucumi, A. et Gabikini, J. D. (2003): Étude des besoins et de la capacité d'accueil des immigrants et réfugiés francophones de la région de London Sarnia. Rapport Final, RB and Associates Inc. 44 pages.

Canadian Task Force on Mental Health (1988): Final Report of the project. After the door has been opened. Mental health issues affecting immigrants and Refugees. 105 pages.

Centre de Recherche en Éducation Franco Ontarienne (CREFO) (2003): La relation école familles francophones d'origine immigrante à Toronto. Université de Toronto. 64 pages.

Centre de ressources communautaires. Centre Desloges (2004). Trousse pour les clients.

Centre Francophone de Toronto (2004) Annuaire des ressources francophones de Toronto.

CIC (2001): Document d'information sur la conférence nationale sur l'établissement,

<http://www.cic.gc.ca/inet/français/vsi-isb/conference1/.html>. 3 pages.

CIC (2001): L'inclusion sociale: une nouvelle vision de l'établissement des immigrants au Canada – Texte révisé du discours-programme prononcé lors de la conférence nationale sur l'établissement - Kingston - 18 au 20 juin 2001. 10 pages.

CIC (2003): Immigration to Francophone Minority Communities – Strategic framework to Foster immigration to Francophone minority communities.

CIC (2004): Budget des dépenses 2001-2002 - Partie III: Rapport sur les plans et les priorités. 53 pages.

CIC (2004): Les cours de langue de niveau avancé aident les immigrants à utiliser leurs compétences et leurs titres de compétences.

<http://www.cic.gc.ca/français/nouvelles/04/0411-f.html>. 6 pages.

CIC (2004): Lettre d'intention concernant la conclusion d'un accord d'immigration Canada Ontario 4p.

<http://www.cic.gc.ca/français/politiques/fed-prov/ont-intention.html>.

CIC (2004): Programme d'accueil - Organismes fournisseurs de service.

<http://www.cic.gc.ca/français/vivre/accueil-org.html>. 5 pages.

CIC (2004): Programme d'aide au rétablissement. <http://www.cic.gc.ca/français/refugies/reetable-3.html>. 3 pages.

CIC (2004) Commencer une nouvelle vie au Canada. <http://www.cic.gc.ca/français/vivre/accueil-nouvel.html>. 2 pages.

CIC (2004): Qui peut parrainer un Réfugié? <http://www.cic.gc.ca/inet/français/refugies/reetable-4.html>. 3 pages

CIC Canada (2004) Où trouver l'aide dans votre collectivité? <http://www.cic.gc.ca/français/vivre/bienvenue/bien-20.html>.

CIC RMR 2001-2002 (2004): Aide à l'adaptation et à l'établissement des nouveaux arrivants ainsi qu'à leur intégration à la société canadienne. [http://www.tbs-set.gc.ca/rma/dpr/01-02/CIC/CIC0102dpr07\\_f.asp](http://www.tbs-set.gc.ca/rma/dpr/01-02/CIC/CIC0102dpr07_f.asp). 6 pages.

Citizenship and Immigration Canada. Canadian Newcomer Magazine. Issue 2 – Summer 2004.

City of Toronto (1998): Report on the Community Services grants- 1998 Allocations and appeals. 44 pages.

Comité d'appui à l'ACFO (2004): Communiqués du 9 juin 2004: des consultations publiques régionales pour les acteurs communautaires Franco Ontariens. 3 pages.

Comité national du Développement des Ressources humaines de la Francophonie canadienne (30 septembre 1997): Document de discussion sur la coordination du développement des ressources humaines. 15 pages.

Commissariat aux Langues officielles (2002): Rapport annuel 2001-2002. 134.

Community Social Planning Council of Toronto- York Office (1998): Results of Community Survey of York residents on our publicly funded health, community and social services. 9 pages.

Compact Working Group (1999?): Black and minority Ethnic Voluntary and Community Organizations: a Code of Good Practice. <http://www.homeoffice.gov.uk>. 19 pages.

Damaris, Rose, Bernhard, J., Creese, G, Dyck, I., Goldring, L., McLaren, A., Nolin, C., Preston, V., Ray, B. and Tastsoglou, E. (2003) Policy-relevant research on immigration and settlement- Relevant for whom? A working document on the Strategic Workshop on Immigrant Women making place in Canadian cities.

Développement des Ressources humaines du Canada (2004): En Ontario, le Français c'est dans notre nature. Guide touristique. L'Ontario en français. 114 pages.

Driedger, L. (1996): Multi-Ethnic Canada. Identities and Inequalities. Oxford University Press. 352 pages.

Etablissement.Org et Centre Francophone de Toronto (2004): La complexité de l'intégration au marché de l'emploi canadien pour les immigrants francophone. <http://www.etablissement.org/site/EM/complexite.asp>. 6 pages.

Etablissement.Org et Centre Francophone de Toronto (2004): Les nouveaux arrivants francophones provenant d'Afrique. [http://www.etablissement.org/site/SS/Francophones\\_afrique.asp](http://www.etablissement.org/site/SS/Francophones_afrique.asp). 6 pages.

Etablissement.Org et Centre Francophone de Toronto (2004): Orientation pour les nouveaux arrivants francophone.

[http://www.etablissement.org/site/SS/Francophones\\_orientation.asp](http://www.etablissement.org/site/SS/Francophones_orientation.asp). 4 pages.

Farmer, D. Chambon, A., Madibbo, A. (2001): Francophone immigrants in Ontario: invisible reality, challenges for research in Fifth National Conférence of Métropolis, Ottawa, October 16 to 21, 2001. 8 pages.

Gardner, R. C. and Esses, V. M (2000): Le multiculturalisme au Canada: Contexte et état actuel. University Western Ontario. 10 pages.

<http://genderimmigration.inrs-uqs.quebec.ca/haut.htm>. 35 pages.

<http://www.cic.gc.ca/english/pub/framework-minorities.html>. 34 pages.

<http://www.pch.gc.ca/progs/lo-ol/perspectives/english/assimil/index.html>

In l'Expression – Bulletin de l'association des Juristes d'expression Française de l'Ontario 11 juin 2004.

Jain, H. (1999): Systemic racism in employment in Canada: Diagnosing systemic racial discrimination in organizational culture. McMaster University. 17 pages + appendices.

L'Action - Le Journal francophone de la région de London Sarnia Vol. 2 No. 7. Juillet 2004.

Legislative Review Advisory Group (1998): Nine, seven, Five: Not just Numbers! In: Coalition against the Head Tax – submission to the Hon. Lucienne Robillard, P. C., M.P. Minister of Citizenship and Immigration. March 9, 1998. 7 pages.

M.E.I - Inc. - Évaluation entente Canada (2000): l'avenir ou les évolutions à apporter aux ententes à venir. Pp. 42-49.

Madeleine Meilleur (2004): Extrait du discours « L'Ontario: un chef de file au Canada dans l'administration de la justice en français. » 25ème Congrès de l'AJEFO - Niagara Falls.

Matte, G. (2004): Rapport des Consultations régionales du Comité d'appui à l'ACFO provinciale. 15 pages.

O'Keefe, M. (2004): New Canadian Perspectives Francophone Minorities: Assimilation and Community Vitality – Official Languages Support Programs Branch. 11 pages.

Office des Affaires francophones (1999): Les Francophones en Ontario. Profil statistique. Gouvernement de l'Ontario. 27 pages.

Office des Affaires francophones (1999): Les jeunes Francophones en Ontario Profil Statistique. Gouvernement de l'Ontario. 23 pages.

Ontario Campaign 2000. Moving Forward for Ontario Children and Families. 2004 Report Card on Child Poverty in Ontario. [http://atwork.settlement.org/sys/atwork\\_offsite\\_frame.asp?anno\\_id=2005059](http://atwork.settlement.org/sys/atwork_offsite_frame.asp?anno_id=2005059)

Patrimoine canadien (2001): Nouvelles Perspectives Canadiennes. Minorités Francophones: Assimilation et Vitalités des Communauté. 107 pages.

Patrimoine canadien (2003?): Multiculturalisme au Canada. 9 pages.

Pierre Dadjo (1999): les Minorités raciales francophones ne sont pas des “secteurs” de l’ACFO in: Le droit Ottawa Hill du 22 mai 1999. No. 23.

Pierre Dadjo (1999): Revendication des droits et libertés des minorités raciales francophones de l’Ontario. Un appel des Francophones noires in Ledroit Ottawa - Hill du 16 juillet 1999.

Présence haïtienne, Canada – Québec Revue – Octobre 2002. 27 pages.

Programme d’appui aux Langues officielles et patrimoine Canadien (2000): Minorités raciales et ethnoculturelles de l’Ontario: Besoins et Priorités. 27 pages.

Quell, C. (2002) L’immigration et les langues officielles: Obstacles et possibilités qui se présentent aux immigrants et aux communautés in Étude spéciale [http://www.ocolo-clo.gc.ca/archives/sst\\_es/2002/obstacle\\_f.htm](http://www.ocolo-clo.gc.ca/archives/sst_es/2002/obstacle_f.htm). 42 pages.

Racicot, C. et Hébert, Y. (2000) Relations identitaires et citoyennes des jeunes immigrants canadiens – University of Calgary. 29 pages.

Richmond, T and Shields, J (2004): Third sector- Restructuring and the new contracting regime: The Case of Immigrant Serving Agencies in Ontario. CERIS Bulletin No 36.

Santé Canada (2004): Apporter du soutien aux pères de famille immigrants et réfugiés. [http://www.hc-sc.gc.ca/dca/publications/supporting\\_module\\_one\\_f.html](http://www.hc-sc.gc.ca/dca/publications/supporting_module_one_f.html). 12 pages.

Smith, M. (2001): Reconnaissance des compétences acquises à l’étranger: Enquête sur les projets en milieu communautaire et les projets de recherche récents (1995-2001) financés par le programme du multiculturalisme du Ministère du Patrimoine canadien. Document de discussion. 35 pages.

Statistique Canada (2004): Recensement de la Population et habitat 2001. Portrait ethnoculturel du Canada: une mosaïque en évolution. 17 pages. <http://www12.statcan.ca/français/census01/products/analytic/companion/etoimm/Canada>

Sylvain St Laurent (1999): Les Franco Ontariens de race noire souhaitent être mieux reconnus. In: Le droit - Ottawa Hill. Juillet 1999.

Usha, G. and Mwarigha, M. (1999): Consultation on settlement programming for African Newcomers. Final Report for CIC. Centre for Applied Social Research. 99 pages.

Welch, D. (1995) in Canadian Ethnic Studies. Vol. XXVII, No. 2, 1995: The Franco-Ontarian community and the Provincial Educational State: A relationship for greater self-autonomy or a new Trojan horse? Pp. 145-165.

# *Annexes*

## Annexe 1: Composition du Comité Consultatif

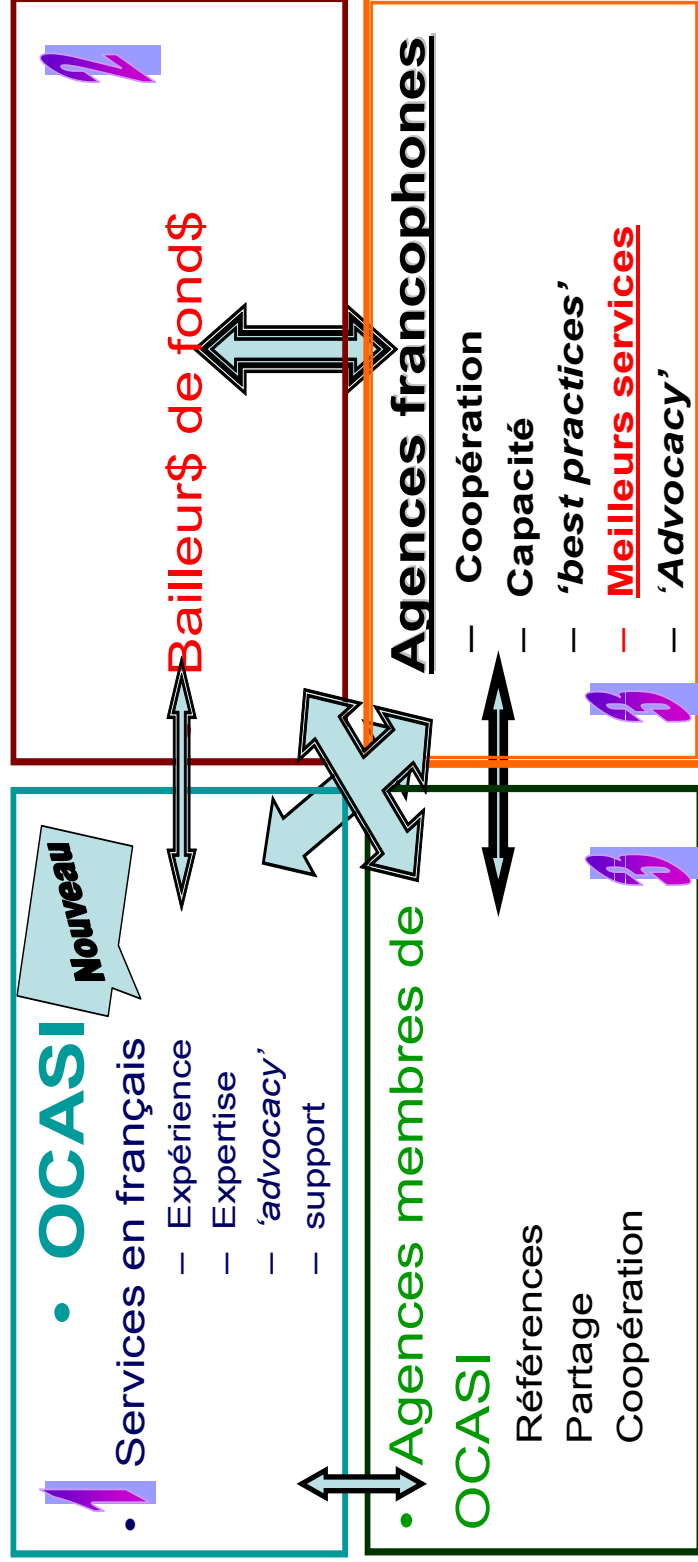
<b>N o</b>	<b>Noms</b>	<b>Adresse</b>
1.	<b>Gilbert Iyamuremye</b> Directeur / Director	<b>Diocese of London-Refugee Office</b> 1041 University Ave. West. P.O.Box 1316, Station A Windsor, ON, N9A 6R3 Courriel: giliyam@rcec.london.on.ca
2.	<b>Léonie Tchatat</b> Executive Director / Directrice Générale	<b>Groupe Jeunesse Francophone de Toronto</b> 22 College St., Suite 202/203 Toronto, ON, M5G 1K3 Courriel: leonie@centredesjeunes.org
3.	<b>Maryan Bile</b> Executive Director / Directrice Générale	<b>Centre d'Intégration, de Formation et de Développement Economique (CIFODE)</b> 400-251 Bank St Ottawa, ON, K2P 1X3 Courriel: maryanbile@cifode.ca
4.	<b>Nouradine Abdel Kerim Abbs</b> Field Technician / Technician (BellWorld)	720 Bruce Avenue, Unit 1508 Sudbury, ON, P3C 5C4 Courriel: ndine2@hotmail.com
5.	<b>Pierre Dadjo</b> Executive Director / Directeur Général	<b>Conseil Economique et Social d'Ottawa-Carleton (CESOC)</b> 2660 Southvale Crescent, Suite 116 Ottawa, Ontario K1B 4W5 Courriel: <a href="mailto:dqcesoc@rogers.com">dqcesoc@rogers.com</a>
6.	<b>Seconde Nimenya</b> Student / Etudiante	1495 Maple Avenue Windsor, ON, N9J 3L3 Courriel: nseconde@hotmail.com
7.	<b>Wesley Romulus</b> Vice Président	<b>Collège Boréal</b> 951 Carlaw Ave. Toronto, ON M4K 3M2 Courriel: wromulus@borealc.on.ca
8.	<b>Yvonne Kabeya</b> Executive Director / Directrice Générale	<b>Regroupement Des Femmes Immigrantes Francophones</b> 197 Dundas East, Toronto, ON, M5A 1Z4 Courriel: femmesimmigrantes@yahoo.ca
9.	<b>Safia Shire</b> Vice President - Liaison with OCASI board of Directors / Liaison avec le Conseil d'Administration de l'OCASI	<b>CultureLink Settlement Services</b> 160 Springhurst Avenue, Suite 300, Toronto, ON, M6K 1C2 Courriel: sshire@culturelink.net
10.	<b>Debbie Douglas</b> Executive Director/ Directrice Générale - Liaison with OCASI board of Directors / Liaison avec le Conseil d'Administration de l'OCASI	<b>Ontario Council of Agencies Serving Immigrants</b> 110 Eglinton Ave. W. Suite 200, Toronto, ON M4R 1A3 Courriel: ddouglas@ocasi.org

### Staff:

1. **Immaculate Tumwine:** Coordinatrice au Projet
2. **Paulina Maciulis:** Manager, Policy and Program
3. **Lumembo Tshiswaka:** Chercheur Communautaire Bilingue
4. **Lily Mumbana Ngweme:** Assistante au Projet Bilingue
5. **Pierre Kassonga:** Bénévole
6. **Saba Nasir:** Bénévole

Annexe 2: Modèle d'interaction proposé à l'OCASI par le comité consultatif

# Action



### *Annexe 3- L'invitation lancée aux participants des groupes témoins*

***Seriez-vous intéressé à vous joindre aux discussions d'un groupe témoin dans votre ville sur les enjeux auxquels les communautés francophones de l'Afrique noire et d'Haïti font face ?***

L'OCASI organisera des discussions en groupes témoins pour obtenir de l'information en profondeur sur les défis auxquels les communautés francophones de l'Afrique noire et d'Haïti de l'Ontario font face. Les rencontres des groupes témoins auront lieu dans les villes suivantes : Ottawa, Sudbury, London, Windsor et Toronto.

#### **Buts de l'étude**

Ces discussions en groupes témoins font partie d'une recherche qui poursuit les objectifs suivants :

- Fournir aux communautés africaines et haïtiennes francophones de l'Ontario, aussi bien qu'aux organismes francophones de souche desservant ces communautés, l'opportunité de définir leurs besoins et de développer les stratégies pour les traiter au sein du réseau OCASI et dans le secteur élargi de l'établissement, de l'intégration et du développement communautaire.
- Permettre à l'OCASI d'avoir une image plus claire des défis auxquels font face les organismes francophones africains et haïtiens de l'Ontario qui travaillent avec ces communautés émergentes. Cette clarification toucherait aussi les attentes quant au rôle que l'OCASI devrait jouer dans la formation des pratiques inclusives au sein des organismes franco-ontariens.

#### **But des discussions en groupe témoin**

Le but des discussions en groupe témoin consiste à vérifier les constatations émanant de l'étude et à donner l'occasion aux participants d'apporter une contribution supplémentaire à l'étude. Les constatations des groupes témoins seront intégrées dans le rapport final, lequel comprendra une analyse des résultats et les recommandations. Votre participation nous sera d'un grand secours pour livrer une compréhension plus en profondeur des défis qui confrontent les communautés francophones émergentes en plus de formuler des recommandations d'ordre pratique pour améliorer les services à ces communautés de l'Ontario. Votre participation à cette étude sera appréciée et nous vous remercions de votre participation.

#### **Inscription**

Pour vous inscrire aux groupes témoins et pour obtenir des renseignements supplémentaires des groupes témoins d'Ottawa, Sudbury, London, Windsor et Toronto veuillez communiquer par courriel avec :

**Lily Mumbana de l'OCASI**  
**lmumbana@ocasi.org**  
**ou appeler 416-322-4950, poste 237.**

## ***Annexe 4 : Questionnaire du sondage destiné aux nouveaux arrivants et réfugiés francophones***

### **1. Instruction Importante**

Etes-vous un nouvel arrivant francophone (homme ou femme) originaire d'Afrique ou d'Haïti?

Nous vous prions de nous aider à compléter ce formulaire d'enquête. Cela vous prendra approximativement 15 minutes pour le compléter.

### **2. Introduction:**

«Le Conseil Ontarien des Agences Servant les Immigrants» (l'OCASI) est en train de conduire une enquête parmi les nouveaux arrivants des communautés francophones d'Afrique et d'Haïti.

Les objectifs de cette recherche sont les suivants:

1. Fournir aux communautés africaines et haïtiennes francophones de l'Ontario aussi bien qu'aux organisations francophones de souche qui servent ces communautés une opportunité de définir leurs besoins et de développer des stratégies pour les adresser au sein du réseau OCASI et dans le secteur plus large de l'établissement, de l'intégration et du développement communautaire.
2. Permettre à l'OCASI d'avoir une image plus claire des défis auxquels font face les organisations francophones africaines et haïtiennes de l'Ontario qui travaillent avec ces communautés émergentes et leur espoir du rôle que le Conseil devrait jouer dans la formation des pratiques inclusives des organisations franco ontariennes.

Les buts de cette enquête s'articulent autour des questions et préoccupations suivantes :

- Quels sont les types de défis auxquels les nouveaux arrivants francophones originaires d'Afrique et d'Haïti dans vos communautés font face pendant qu'ils s'installent au Canada?
- Quelles sont leurs opinions sur les services sociaux disponibles?
- Quelles sont leurs recommandations sur les différents moyens que l'on peut mettre en œuvre pour améliorer le processus d'intégration et de livraison des services
  - par le(s) Gouvernement(s)
  - par les différentes agences des services d'établissement
  - à travers les activités de l'OCASI, notamment par son soutien, son éducation publique et ses relations avec le gouvernement?
- Quelles sont leurs suggestions sur la manière dont l'OCASI peut travailler avec les différentes agences pour s'assurer une meilleure inclusion de ces organismes et des services de meilleure qualité pour ces communautés et comment elle peut se restructurer elle-même pour assister les nouveaux arrivants francophones originaires d'Afrique et d'Haïti par ses activités relatives au plaidoyer, à l'éducation publique et aux relations avec le Gouvernement.

L'OCASI encourage tous les adultes des communautés des nouveaux arrivants francophones d'Afrique et d'Haïti à remplir ce questionnaire en ligne sur son site Web [www.ocasi.org](http://www.ocasi.org)

Nous vous remercions d'avance et tenons à vous assurer que toute information que vous nous fournirez sera gardée confidentielle comme agrégat statistique.

Notez bien:

- L'OCASI ne fournit pas des services individuels directs aux nouveaux arrivants. Elle travaille avec des agences pourvoyeuses de services avec une vision d'améliorer la livraison des services.
- Dans cette enquête, le terme "Nouvel arrivant" est utilisé pour désigner tous les individus issus des communautés francophones d'Afrique et d'Haïti qui ne sont pas nés au Canada quelque soit leur statut de résidence.
- Le terme « Afro Canadien » dans cette enquête indique tous les individus originaires d'Afrique au Sud du Sahara.

### 3. Information générale

#### 1. Lieu où se déroule l'enquête:

- Toronto
- Sudbury
- Ottawa
- London
- Windsor
- Autre (prière spécifier)

#### 2. Quel est votre statut de résidence au Canada?

- Citoyen Canadien
- Résident Permanent
- Réfugié
- Revendicateur de statut de Réfugié
- Autres (veuillez spécifier)

#### 3. A quelle communauté appartenez-vous?

- Haïtienne
- Africaine (Sud du Sahara)
- Autre (veuillez spécifier)

#### 4. Depuis combien de temps vivez-vous au Canada?

- Moins d'un an
- 1-5 ans
- 6-10 ans
- 10 ans et plus

#### 5. Réunification familiale A quel groupe d'âge appartenez-vous? (cochez dans le cercle approprié)

- Moins de 20 ans
- 20 à 29 ans
- 30 à 39 ans
- 40 à 49 ans
- 50 ans et plus

#### 6. Quel est votre niveau d'instruction?

- Sans
- Primaire

- Secondaire
- Universitaire
- Post -Universitaire

**7. Quel est votre sexe?**

- Masculin
- Féminin

**8. Quel est votre statut matrimonial actuel?**

- Jamais marié
- Union libre
- Marié
- Divorcé/ Séparé
- Veuf /Veuve
- Je préfère ne pas indiquer **Si vous êtes marié(e), êtes-vous présentement réuni(e) avec votre famille?**
- Oui
- Non
- Pas applicable

**10. Combien de personnes vivent présentement dans votre ménage?**

**11. Au cours de la semaine qui précède le remplissage du présent questionnaire, aviez-vous eu un travail rémunéré comme salarié ou comme travailleur indépendant?**

- Oui
- Non (passez à la question 1.13)

**12. Recevez-vous présentement de l'aide sociale du Gouvernement?**

- Oui
- Non
- Je préfère ne pas indiquer

**13. A combien estimez-vous le revenu annuel de votre ménage au cours de l'année 2003?**

- Moins de 5 000 dollars
- De 5 à 9 999 dollars
- De 10 à 19 999 dollars
- De 20 à 39 999 dollars
- De 40 à 49 999 dollars

50 000 dollars et plus

Ne sais pas

**14. Avez-vous accès à l'Internet?**

Oui chez moi

Oui ailleurs

Non

**15. A votre avis, le manque d'accès à l'Internet a-t-il constitué une barrière pour votre intégration dans la société canadienne?**

Oui

Non

Ne sais pas

Pas applicable

**16. Prière d'indiquer ci-dessous votre adresse complète dans le cas où nous aurions besoin de vous pour l'enquête**

Votre nom complet:

Votre adresse:

Votre code postal : Votre numéro de téléphone :

Télécopieur:

Adresse courriel : Défis rencontrés et Utilisation des services

**1. Selon votre opinion, que pensez-vous des défis majeurs auxquels font face les nouveaux arrivants issus des communautés africaines et haïtiennes francophones au Canada? (les réponses multiples sont acceptées)**

Orientation générale à la vie canadienne

Logement

Formation en langue anglaise

Emploi

Information sur les services sociaux disponibles

Information sur les services Francophones

Reconnaissance des compétences acquises à l'étranger

Formation scolaire et académique

Autres (à spécifier)

**2. Depuis votre arrivée au Canada, qu'avez-vous fait en vue de trouver une solution aux défis et problèmes auxquels vous avez fait face?**

Je n'ai rien fait du tout

Je peux compter sur des amis

- Ma religion/organisation de croyance (Foi)/Eglise m'a aidé
- J'ai utilisé le site Web "Etablissement.org"
- Une organisation des réfugiés m'a aidé
- Je suis allé à un service social francophone
- Autre (prière spécifier)**Combien d'organismes communautaires des services aux nouveaux arrivants et réfugiés aviez-vous visité depuis Janvier 2003?**
- Aucun
- 1
- 2
- 3 ou Plus
- Ne sais pas
- Autre (Prière spécifier)**Pourriez-vous nous dire par quel moyen vous aviez pris connaissance de l'existence de ces organismes?**
- Radio (Anglophone)
- Radio (Francophone)
- Journal (Francophone)
- Journal (Anglophone)
- Chaîne de Télévision
- Ami de ma communauté
- Personnel du service social
- Autre (veuillez spécifier) Radio (Anglophone)

**5. Pourriez-vous citer les noms de 3 organismes dont vous avez utilisés leurs services et qui peuvent être d'une grande utilité aux nouveaux arrivants francophones d'Afrique et d'Haïti?**

Organisme #1:

Organisme #2:

Organisme #3:

**6. Comment évalueriez-vous les services reçus des organismes cités ci haut?**

	Excellent	Moyen	Assez bien	Faible
Organisme # 1				
Organisme # 2				
Organisme # 3				

**7. Quelle est la phrase qui décrit mieux votre perception au sujet des organismes précités?**

- Les programmes sont appropriés et d'une grande utilité aux nouveaux arrivants francophones d'origine africaine et haïtienne
- Les programmes ne tiennent pas en compte des besoins des nouveaux arrivants et réfugiés d'Afrique et d'Haïti
- L'orientation générale à la vie canadienne est insuffisante
- Les heures d'ouverture ne sont pas flexibles
- L'absence d'un personnel bilingue rend les choses difficiles
- Autre (prière spécifier)

**8. En se basant sur votre propre expérience, quels étaient les obstacles majeurs auxquels vous aviez fait face lors de votre établissement et intégration dans la société canadienne?**

- Information générale
- Barrière linguistique
- Insuffisance du réseau avec d'autres afro canadiens/ haïtiens
- Racisme systémique dans l'emploi
- Incapable de trouver un travail stable
- Discrimination systémique dans le logement et autres services
- Autre (spécifier)

**1. Selon votre opinion, que pensez-vous des politiques en matière des services délivrés par les agences aux nouveaux arrivants francophones d'Afrique et d'Haïti qui veulent s'établir en Ontario?**

- Ces politiques ne prennent pas en compte les besoins de base des nouveaux arrivants
- Ces politiques sont culturellement biaisées
- Les ressortissants de ces communautés doivent s'impliquer davantage dans l'exécution de ces politiques
- Une enquête devra être menée pour dégager les actions urgentes à faire
- Autre (à spécifier)

**2. Selon votre opinion, quand peut-on dire qu'un nouvel arrivant s'est intégré et adapté avec succès dans la société canadienne? (réponses multiples sont admissibles)**

- Avoir un emploi à plein temps
- Avoir un emploi à plein temps dans son domaine
- Parler anglais couramment et travailler dans les deux langues
- Acheter une maison
- Ne sais pas
- Autre opinion (spécifiez)

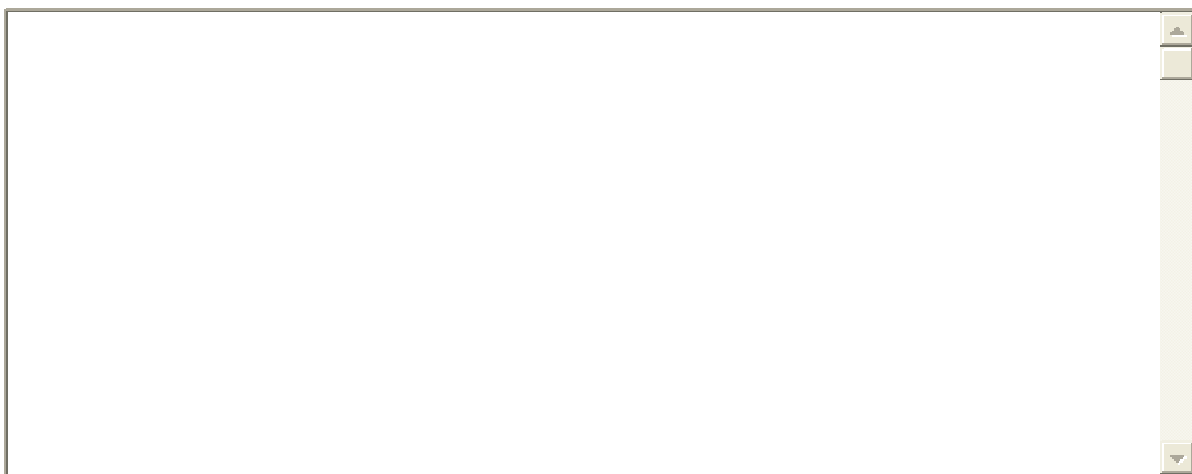
3. Selon vous, quel serait le délai minimum pour qu'un nouvel arrivant s'adapte et s'intègre avec succès dans la société canadienne?

- 1 an
- 2 ans
- 3 ans
- 4 ans
- 5 ans et plus

4. L'OCASI est une organisation, qui au cours des deux dernières décennies s'est mise à l'avant plan pour défendre les droits des immigrants et réfugiés et les aider à s'établir avec une dignité humaine au Canada. Que pensez-vous qu'OCASI peut faire pour mieux aider les nouveaux arrivants francophones à surmonter les barrières et défis en vue de s'établir avec succès au Canada?

A large, empty rectangular text input field with a thin black border. On the right side, there is a vertical scrollbar with a small upward-pointing arrow at the top and a downward-pointing arrow at the bottom.

5. Selon vous, quelles sont les meilleures voies que les services sociaux peuvent utiliser pour aider les nouveaux arrivants à mieux s'établir en Ontario?

A large, empty rectangular text input field with a thin black border. On the right side, there is a vertical scrollbar with a small upward-pointing arrow at the top and a downward-pointing arrow at the bottom.

6. Prière de suggérer les moyens par lesquels le Gouvernement (Ville/Province/Fédéral) devrait recourir pour mieux aider les nouveaux arrivants dans leur processus d'établissement et d'intégration en Ontario

**7. Pourriez-vous donner des commentaires additionnels, s'il y a lieu?**

## ***Annexe 5 : Questionnaire du sondage destiné aux fournisseurs de service***

### **1. Instruction importante**

Etes-vous un organisme francophone ou non-francophone offrant des services en établissement aux nouveaux arrivants francophones originaires d'Afrique ou d'Haïti?

Nous vous prions de nous aider à compléter ce formulaire d'enquête. Cela vous prendra approximativement 15 minutes pour le compléter.

### **2. Introduction:**

Le Conseil Ontarien des Agences Servant les Immigrants (OCASI) est en train de conduire une enquête parmi les organismes francophones ou non francophones offrant des services en établissement aux nouveaux arrivants francophones originaires d'Afrique ou d'Haïti

Les objectifs de cette recherche sont les suivants :

1. Fournir aux communautés africaines et haïtiennes francophones de l'Ontario aussi bien qu'aux organisations francophones de souche qui servent ces communautés une opportunité de définir leurs besoins et de développer des stratégies pour les adresser au sein du réseau OCASI et dans le secteur plus large de l'établissement, de l'intégration et du développement communautaire.
2. Permettre à l'OCASI d'avoir une image plus claire des défis auxquels font face les organisations francophones africaines et haïtiennes de l'Ontario qui travaillent avec ces communautés émergentes et leur espoir du rôle que le Conseil devrait jouer dans la formation des pratiques inclusives des organisations franco ontariennes.

Les buts de cette enquête s'articulent autour des questions et préoccupations suivantes :

- Quels sont les types de défis auxquels les nouveaux arrivants francophones originaires d'Afrique et d'Haïti dans vos communautés font face pendant qu'ils s'installent au Canada?
- Quelles sont leurs opinions sur les services sociaux disponibles?
- Quelles sont leurs recommandations sur les différents moyens que l'on peut mettre en œuvre pour améliorer le processus d'intégration et de livraison des services
  - par le(s) gouvernement(s)
  - par les différentes agences des services d'établissement pour les immigrants
  - à travers les activités de l'OCASI, notamment par son soutien, son éducation publique et ses relations avec le gouvernement?
- Quelles sont leurs suggestions sur la manière dont l'OCASI peut travailler avec les différentes agences pour s'assurer une meilleure inclusion de ces organismes et des services de meilleure qualité pour ces communautés et comment elle peut se restructurer elle-même pour assister les nouveaux arrivants francophones originaires d'Afrique et d'Haïti par ses activités relatives au plaidoyer, à l'éducation publique et aux relations avec le Gouvernement.

L'OCASI encourage tous les adultes nouveaux arrivants francophones d'Afrique et d'Haïti à remplir ce questionnaire en ligne sur son site Web [www.ocasi.org](http://www.ocasi.org)

Nous vous remercions d'avance et tenons à vous assurer que toute information que vous nous fournirez sera gardée confidentielle comme agrégat statistique.

Notez bien:

- L'OCASI ne fournit pas des services individuels directs aux nouveaux arrivants. Elle travaille avec des agences pourvoyeuses de services avec une vision d'améliorer la livraison des services.
- Dans cette enquête, le terme "Nouvel arrivant" est utilisé pour désigner tous les individus issus des communautés francophones d'Afrique et d'Haïti qui ne sont pas nés au Canada quelque soit leur statut de résidence.

- Le terme « Afro Canadien » dans cette enquête indique tous les individus originaires d’Afrique au Sud du Sahara.

### 3. Information générale

#### 1. Adresse

Nom de l'Organisme (Optionnel):

Adresse courriel:

#### 2. Lieu de l'enquête:

- Toronto
- Sudbury
- Ottawa
- London
- Windsor
- Autre (prière spécifier)

#### 3. Quels sont les types de services disponibles offerts à la communauté par votre organisme?

- Logement abordable
- Reconnaissance et accréditation des qualifications étrangères.
- Emploi
- Formation de la langue anglaise
- Soins de santé
- Autre (à spécifier)

#### 4. Basé sur votre expérience, quels sont les défis auxquels font face les nouveaux arrivants francophone originaires de l'Afrique et de l'Haïti?

- Orientation Général à la vie Canadienne
- Logement
- Accès à l'Emploi
- Formation à la Langue anglaise
- Information sur les services disponibles
- Intégration et adaptation
- Autre (à spécifier)

#### 5. Connaissez-vous d'autres organismes qui offrent le même type de service aux communautés afro canadiennes et haïtiennes francophone?

- Oui
- Non

**6. Si oui, pourriez-vous nommer 5 de ces agences que vous connaissez?**

Première agence

Deuxième agence

Troisième agence

Quatrième agence

Cinquième agence

**7. Dans quelle tranche se trouve le montant total de votre budget annuel?**

- Moins de 10 000\$
- De 10 à \$49,999
- De \$50,000 à \$199,999
- \$200,000 ou Plus

**8. Au cours de 12 derniers mois, pourriez-vous indiquer tous les changements des états des fonds provenant des cotisations, dons, autres fonds et budget en général?**

	Augmenté	Diminué	Restés les mêmes	Pas applicable
Cotisations des clients				
Dons communautaires				
Fonds des compagnies privées				
Fonds des Fondations				
Fonds Publiques				
Budget total de l'organisme				

**9. Au cours des 12 derniers mois, prière d'indiquer les changements dans le statut des bénévoles, leur participation, demande des services et programmes ou services offerts?**

	Augmenté	Diminué	Restés les mêmes	Pas applicable
Programmes offerts				
Demande des services				
Services offerts				

Participation des bénévoles				
-----------------------------	--	--	--	--

**10. Quels sont les trois services principaux les plus fréquemment demandés par vos clients?**

Premier service

Deuxième service

Troisième service

**11. Combien des clients originaires d'Afrique au Sud du Sahara et ceux d'Haïti étiez-vous à mesure de servir, en moyenne chaque jour l'année dernière?**

Moins de 10

10 à 24

25 à 49

50 et Plus

Ne sais pas

**12. Parmi tous les clients que vous recevez, quels sont les besoins qui continuent à ne pas être satisfaits? (prière de les lister par ordre d'importance)**

Premier besoin

Deuxième besoin

Troisième besoin

Quatrième besoin

Cinquième besoin

**13. Pourriez-vous nous fournir un contact au sein de la communauté francophone qui pourrait être invité à participer aux discussions des groupes témoins?**

Premier nom

Deuxième nom

Troisième nom

Quatrième nom

Cinquième nom

**14. Quels sont les défis que vous, en tant que service pourvoyeur limitent votre habilité à délivrer des services adéquats aux nouveaux arrivants francophones d'Afrique et d'Haïti?**

Manque de ressources et expertise nécessaires pour générer des projets finançables avec succès

Manque de ressources et expertise pour exécuter les programmes et activités de réseautage

- Absence d'un numéro de charité
- Programmes francophones ne pas en accord avec les critères et priorités des bailleurs des fonds
- Incapacité de délivrer des services en français
- Autre (à préciser)**Si vous n'avez pas toutes les ressources humaines nécessaires, qu'est -ce qui vous empêche de les avoir pour votre organisme?**
- Insuffisance des moyens financiers
- Problème lié au recrutement
- Disponibilité des candidats compétents
- Autre (à spécifier)

**16. Avez-vous d'autres informations que aimeriez partager avec nous sur les voies et moyens que l'OCASI peut utiliser pour contribuer à l'amélioration des agences servant les nouveaux arrivants francophones originaires d'Afrique et d'Haïti?**

## ***Annexe 6 : Questionnaire du sondage destiné aux tierces personnes***

Le Conseil Ontarien des Agences Servant les Immigrants (OCASI) est en train de conduire une enquête parmi les personnes (Francophone or non-Francophone) qui ne sont pas nécessairement membres des communautés Africaine et Haïtienne francophones mais qui travaillent avec elles et qui les connaissent très bien.

Les objectifs de cette recherche sont les suivants :

1. Fournir aux communautés africaines et haïtiennes francophones de l'Ontario aussi bien qu'aux organisations francophones de souche qui servent ces communautés une opportunité de définir leurs besoins et de développer des stratégies pour les adresser au sein du réseau OCASI et dans le secteur plus large de l'établissement, de l'intégration et du développement communautaire.
2. Permettre à l'OCASI d'avoir une image plus claire des défis auxquels font face les organisations francophones africaines et haïtiennes de l'Ontario qui travaillent avec ces communautés émergentes et leur espoir du rôle que le Conseil devrait jouer dans la formation des pratiques inclusives des organisations franco ontariennes.

Les buts de cette enquête s'articulent autour des questions et préoccupations suivantes:

- Quels sont les types de défis auxquels les nouveaux arrivants francophones originaires d'Afrique et d'Haïti dans vos communautés font face pendant qu'ils s'installent au Canada?

- Quelles sont leurs opinions sur les services sociaux disponibles?

- Quelles sont leurs recommandations sur les différents moyens que l'on peut mettre en œuvre pour améliorer le processus d'intégration et de livraison des services

- par le(s) Gouvernement(s)

- par les différentes agences des services d'établissement pour les immigrants

- à travers les activités de l'OCASI, notamment par son soutien, son éducation publique et ses relations avec le gouvernement?

- Quelles sont leurs suggestions sur la manière dont l'OCASI peut travailler avec les différentes agences pour s'assurer une meilleure inclusion de ces organismes et des services de meilleure qualité pour ces communautés et comment elle peut se restructurer elle-même pour assister les nouveaux arrivants francophones originaires d'Afrique et d'Haïti par ses activités relatives au plaidoyer, à l'éducation publique et aux relations avec le Gouvernement.

Nous vous remercions d'avance et tenons à vous assurer que toute information que vous nous fournirez sera gardée confidentielle comme agrégat statistique.

Notez bien :

- L'OCASI ne fournit pas des services individuels directs aux nouveaux arrivants. Elle travaille avec des agences pourvoyeuses de services avec une vision d'améliorer la livraison des services.

- Dans cette enquête, le terme "Nouvel arrivant" est utilisé pour désigner tous les individus issus des communautés francophones d'Afrique et d'Haïti qui ne sont pas nés au Canada quelque soit leur statut de résidence.

- Le terme « Afro Canadien » dans cette enquête indique tous les individus originaires d'Afrique au Sud du Sahara.

### **3. Information générale**

#### **1. Adresse**

Nom de la personne/Organisation (Optionnel)

Adresse Courriel

**2. Location**

- Toronto
- Sudbury
- Ottawa
- London
- Windsor
- Autres (prière spécifier)

**3. Êtes-vous?**

- Une organisation caritative
- Une Association Sans But Lucratif (ASBL)
- Un chercheur indépendant/institutionnel
- Un ministre de culte
- Autre (prière de spécifier)

**4. Depuis combien de temps travaillez-vous avec les nouveaux arrivants francophones d’Afrique et d’Haïti?**

- Moins d'un an
- 1-3 ans
- 3-4 ans
- 5-9 ans
- 10 ans et plus

**5. Quels sont vos domaines d’intervention auprès de ces nouveaux arrivants?**

- Accès aux services sociaux
- Accès au logement abordable
- Accès aux services financiers
- Accès aux services juridiques
- Liens intercommunautaires
- Scolarisation des enfants
- Orientation générale à la vie canadienne
- Apprentissage de l’anglais langue seconde
- Renforcer les relations avec la communauté franco ontarienne
- Intégration dans le voisinage

- Information sur le marché du travail
- Création des loisirs
- Reconnaissance et accréditation des qualifications acquises à l'étranger
- Conseil psychologique
- Conseil matrimonial
- Orientation des jeunes
- Conseil religieux
- Autre (à spécifier)

**6. D'après-vous, quels sont les défis majeurs auxquels font face les nouveaux arrivants francophones d'Afrique et d'Haïti?**

- Logement
- Scolarisation et reconnaissance des acquis
- Accès au marché du travail
- Démarrage d'entreprises
- Accès aux services juridiques
- Implication dans le développement économique et communautaire
- Autre (à préciser)

**7. De tous ces obstacles, quel est l'obstacle le plus important auquel la majorité des nouveaux arrivants font face?**

- Logement
- Scolarisation et reconnaissance des acquis
- Accès au marché du travail
- Démarrage d'entreprises
- Accès aux services juridiques
- Implication dans le développement économique et communautaire
- Autre (à préciser)

**8. D'après-vous, quelles sortes de lacunes aviez-vous observé auprès des agences sociales qui desservent les nouveaux arrivants francophones d'Afrique et d'Haïti?**

- Programme ne tiennent pas compte de leurs besoins de base
- Cours d'anglais rudimentaire
- Information tronquée et inutile
- Manque de concertation entre ces organismes
- Autre (à préciser)

**9. A votre avis, qu'est-ce qui pourrait être fait pour mieux résoudre les problèmes liés à l'intégration et l'adaptation des nouveaux arrivants au Canada?**

- Renforcer les liens entre Franco-ontarien et francophones d'Afrique et d'Haïti
- Renforcer le réseautage des organismes communautaires opérant dans le même domaine
- Bien informer les immigrants potentiels avec une information correcte et appropriée
- Créer des services d'accueil des immigrants complètement bilingues
- Autre (à préciser)

**10. A votre avis, est-ce que les services disponibles suivants sont adéquats pour les nouveaux venus francophones d’Afrique et d’Haïti?**

	Très adéquat	Adéquat	Service disponible mais pas adéquat	Service disponible mais sans opinion	Service non disponible
Etablissement.org (Settlement.org)					
Centres d'informations pour les nouveaux arrivants					
Ontario Council of Agencies Serving Immigrants (OCASI)					
Ontario Council of Agencies Serving Immigrants (OCASI)					
Bibliothèque publique					
Organisations communautaires de base					
Autre					

**11. Quelle est votre opinion sur les agences communautaires qui servent les nouveaux arrivants francophones d’Afrique et d’Haïti?**

- Très favorable
- Favorable
- Pas favorable
- Pas d'opinion

**12. D’après-vous, en moyenne combien de temps faudrait-il à un nouvel arrivant francophone d’Afrique ou d’Haïti de satisfaire ses besoins de base, par exemple Emploi, Ecole, Santé?**

- Moins 1 an
- 1-4 ans
- 5-9 ans
- 10 ans et Plus
- Jamais
- Pas d'opinion

**13. Avez-vous d'autres informations que aimeriez partager avec nous sur les voies et moyens que l'OCASI peut utiliser pour contribuer à l'amélioration des services agences servant les immigrants et les réfugiés des communautés francophones émergentes?**

