

## 18. FORMATION ET PERFECTIONNEMENT DU PERSONNEL

- Il est nécessaire de renseigner continuellement le personnel au sujet des processus d'analyse, d'intervention, de renseignement et d'aiguillage, afin d'approfondir sa compréhension des besoins qu'ont les jeunes lorsqu'ils demandent des services.
- Il faut fournir à tous les nouveaux employés une formation initiale de sensibilisation axée sur l'antiracisme, l'anti-oppression et la diversité, qu'il faut renforcer continuellement au sein du personnel actuel.

## 19. LE RESPECT DES DROITS DES JEUNES NOUVEAUX ARRIVANTS

- Toute activité et tout programme pour jeunes nouveaux arrivants doivent comporter une politique de confidentialité clairement stipulée à l'intention des jeunes bénéficiaires de services.
- Il est nécessaire de discuter fréquemment des droits des jeunes et des conséquences des actions du personnel lorsqu'il fournit des services aux jeunes immigrants et réfugiés. Le personnel doit toujours respecter le droit à la liberté d'expression des jeunes, ainsi que leur droit à la vie privée et à la confidentialité, mais doit également savoir quand le consentement parental est requis.

Pour en savoir davantage sur les sujets suivants, veuillez visiter le site [www.nouveauxjeunes.ca](http://www.nouveauxjeunes.ca) :

- ❖ les défis et les obstacles que les jeunes immigrants et réfugiés doivent surmonter ;
- ❖ le document *Établissement des jeunes nouveaux arrivants : guide fournisseurs de service en Ontario* ;
- ❖ la Déclaration des droits des jeunes nouveaux arrivants.

### Créé par le :

Ontario Council of Agencies Serving Immigrants (OCASI)  
(le Conseil ontarien des organismes au service des immigrants)

110, avenue Eglinton Ouest, bureau 200, Toronto  
(Ontario) M4R 1A3

Tél. : 416-322-4950, Téléc. : 416-322-8084

Courriel : [youth-jeunesse@ocasi.org](mailto:youth-jeunesse@ocasi.org)

Sites Web : [www.ocasi.org](http://www.ocasi.org)

[www.settlement.org/atwork](http://www.settlement.org/atwork)

[www.nouveauxjeunes.ca](http://www.nouveauxjeunes.ca)

Le projet a été rendu possible grâce aux subventions du Citoyenneté et Immigration Canada, région de l'Ontario.

 Citizenship and Immigration Canada

 Citoyenneté et Immigration Canada



 OCASI  
Ontario Council of Agencies  
Serving Immigrants

## Chercher à créer et à maintenir des services d'établissement pour jeunes immigrants et réfugiés



Il y a un grand nombre de considérations importantes dont on doit tenir compte lorsque l'on s'efforce de fournir les services les plus efficaces aux nouveaux arrivants en Ontario. Les propositions suivantes présentent un cadre dans lequel il est possible d'améliorer les services actuels, de manière à permettre aux jeunes nouveaux arrivants de s'intégrer pleinement et avec succès dans la société canadienne en tant que citoyens productifs et actifs.

### 1. UN CONTEXTE ANTIRACISME ET ANTI-OPPRESSION

- On doit veiller à ce que les services d'établissement soient adaptés à la culture et mis en œuvre dans un cadre multiculturel qui respecte les jeunes, quels que soient leur race, leur sexe, leurs origines ethniques, leur religion, leur orientation sexuelle, leur situation financière, ainsi que leurs aptitudes mentales et physiques.
- Tout le personnel et tous les bénévoles devraient recevoir une formation favorisant une compréhension approfondie des principes relatifs à la diversité, à l'antiracisme et à l'anti-oppression.

### 2. OBJECTIFS DES PROGRAMMES ET ANALYSE DES BESOINS

- Les programmes d'établissement pour jeunes, surtout les nouveaux programmes, devraient combler les lacunes de la programmation et répondre aux besoins des jeunes immigrants et réfugiés.
- On doit décrire clairement l'énoncé de mission, les objectifs précis et le groupe ciblé de chaque programme. Il faut indiquer clairement si un programme cible, par exemple, les jeunes LGBTQIQA, les filles et les femmes ou les jeunes d'une religion en particulier.
- En apportant des modifications à un programme, il faut tenir compte des suggestions des jeunes.
- Les programmes pour jeunes nouveaux arrivants doivent refléter la diversité des besoins des jeunes nouveaux arrivants et proposer des activités éducatives, inspirantes et intéressantes.

### 3. COLLABORATION AVEC LES AUTRES FOURNISSEURS DE SERVICES ET BAILLEURS DE FONDS

- Les services d'établissement devraient s'efforcer de créer des réseaux avec des intervenants d'autres services que les services d'établissement (comme les fournisseurs de services de santé), ce qui renforcera les services spécialisés accessibles aux jeunes au sein et en dehors du secteur de l'établissement.

- Il faut créer des mécanismes (par ex. : des réseaux d'aiguillage régionaux) qui diffusent fréquemment des renseignements. Parmi ces mécanismes, mentionnons la tenue de réunions d'accueil mensuelles et l'organisation de réunions pour le personnel d'organismes offrant aux jeunes d'autres services que des services d'établissement.

### 4. ACCESSIBILITÉ

- Les programmes et les initiatives devraient promouvoir la diversité et l'inclusion, afin qu'ils soient accessibles à tous les jeunes nouveaux arrivants.
- Il est primordial de créer des programmes pour jeunes âgés de 16 à 24 ans, afin de contrer le manque de programmes offerts à ce groupe d'âge. Il est essentiel que les jeunes contribuent à la création des programmes.
- On devrait éliminer les obstacles financiers, en offrant aux jeunes et à leurs familles des activités et des programmes gratuits ou très abordables. Cela inclut le prix des uniformes et du transport, par exemple.
- Il serait bon de fournir des services d'interprétation et des trousseaux d'information multilingues, afin d'éliminer les obstacles linguistiques.

### 5. SENTIMENT D'APPARTENANCE ET ENGAGEMENT DES JEUNES

- Il est primordial que les jeunes participent à la prise des décisions relatives à la planification et à la mise en œuvre des programmes (par ex. : par la création de groupes ou de comités jeunesse).
- Il faudrait intégrer des activités de développement des qualités de chef dans les programmes d'établissement, en confiant des rôles et des responsabilités aux jeunes.
- Il faudrait encourager les jeunes à participer aux projets de développement communautaire axés, par exemple, sur le leadership et la participation communautaire.

### 6. LES RELATIONS COMMUNAUTAIRES ET LA PROMOTION

- Afin d'améliorer la participation aux programmes des jeunes nouveaux arrivants, il faudrait employer un large éventail de stratégies de relations communautaires et de promotion, comme des annonces faites dans les écoles et dans les groupes confessionnels, ainsi que dans les médias destinés à l'ensemble de la population et dans la presse des collectivités d'immigrants.
- Il faudrait utiliser de nouveaux médias comme Facebook, YouTube et Myspace pour faire la promotion des programmes et des activités.

### 7. TRAVAILLER AVEC LA COLLECTIVITÉ

- Il faudrait profiter des activités destinées aux jeunes pour créer un rapprochement entre les familles de nouveaux arrivants et les familles des collectivités établies.



- Des activités à valeur immédiate et à long terme pour les jeunes et les collectivités devraient être intégrées dans les services offerts aux jeunes nouveaux arrivants. Créer, par exemple, des programmes d'été pour jeunes, qui serviront à stimuler les jeunes durant l'été et à fournir une forme de garde d'enfants aux parents qui travaillent.

• Il faudrait lancer des campagnes de sensibilisation portant sur les questions relatives aux

jeunes immigrants et réfugiés à l'intention des autres fournisseurs de services et de l'ensemble de la population.

### 8. LES SERVICES DE RENSEIGNEMENT ET D'AIGUILLAGE

- Le personnel devrait souvent organiser des séances d'information et d'aiguillage, et y participer, afin de veiller à offrir l'information la plus récente et la plus exacte au sujet des services que les jeunes utilisent.
- Il faudrait créer les outils nécessaires à un aiguillage efficace, y compris des signets ou des carnets de liens utiles et actualisés qui favorisent un accès rapide et facile à l'information pertinente.
- Le personnel devrait aiguiller les jeunes vers les services qui répondent le mieux à leurs demandes et à leurs besoins précis.
- Le personnel devrait s'échanger autant de renseignements que possible et profiter des occasions d'apprendre comme les conférences et les retraites.
- Il est nécessaire que les sites Web et les portails des organismes contiennent des liens exhaustifs vers les principaux réseaux d'aiguillage.
- Il faudrait présenter aux jeunes des ressources clés. Ces ressources incluent, entre autres choses : le service 211 de Toronto (211Toronto.ca), [www.settlement.org](http://www.settlement.org), les portails pour jeunes, les lignes secours jeunesse en ligne et hors ligne, comme les lignes secours spécialisées en orientation sexuelle et celles qui offrent des renseignements au sujet de la grossesse chez les jeunes.
- Il faudrait fournir des séances d'orientation, afin de permettre aux jeunes de se familiariser avec les problèmes sociaux, les lois canadiennes et les normes culturelles.



### 9. LES JEUNES NOUVEAUX ARRIVANTS DANS LE SYSTÈME D'ÉDUCATION

- Il faudrait organiser des présentations à l'intention des parents, des fournisseurs de services et des administrations scolaires, afin de veiller à ce qu'ils découvrent de première main les défis que les jeunes doivent relever dans le système d'éducation.
- Il faut tenir des séances de sensibilisation à l'intention de tout le personnel scolaire, y compris les directeurs et les professeurs de CALS, afin de les renseigner sur les besoins des jeunes nouveaux arrivants, surtout les obstacles linguistiques qu'ils doivent surmonter.
- Les fournisseurs de services des services d'établissement devraient encourager les parents à jouer un rôle important dans l'éducation de leurs enfants.
- Les services d'établissement et les fournisseurs de services de ces services doivent jouer un plus grand rôle au sein des écoles. Les organismes spécialisés en établissement doivent mettre l'accent sur ce qui influence négativement l'éducation des jeunes, comme le placement des jeunes dans les mauvaises classes et la non-reconnaissance des titres de compétences académiques acquis à l'étranger.

- Les organismes spécialisés en établissement doivent insister pour que l'on offre :
  - des programmes de transition et des programmes de mentorat auprès des jeunes dans les écoles ;
  - des locaux pour la prière et la réflexion personnelle.

## 10. L'APPRENTISSAGE DE LA LANGUE

- Il est nécessaire de veiller davantage à ce que le niveau de langue des jeunes nouveaux arrivants soit mieux évalué et que cette évaluation conduise à leur juste placement. Les organismes spécialisés en établissement doivent exhorter les professeurs de langue à éviter de placer les jeunes dans le même cours d'anglais simplement parce qu'ils sont issus du même groupe ethnique.
- Il est primordial que les jeunes apprennent l'anglais pour bien communiquer dans l'immédiat, ainsi que plus tard, lorsqu'ils seront sur le marché du travail.
- Il est nécessaire, dans les cours de langue, de faire une distinction entre les problèmes relatifs à l'accent et ceux relatifs au contenu. Les organismes spécialisés en établissement doivent travailler en collaboration avec les services linguistiques, afin de satisfaire le désir de beaucoup de jeunes d'améliorer leur accent et leur prononciation lorsqu'ils parlent anglais, pour éviter de se faire intimider à l'école, améliorer leur vie sociale et optimiser leurs chances de décrocher un bon emploi plus tard.

## 11. LA SANTÉ PHYSIQUE, SEXUELLE ET MENTALE



- Les services d'établissement doivent créer des liens entre eux et les professionnels de la santé, afin de régler le problème attribuable au manque de programmes pour jeunes portant sur les questions relatives à la sexualité, à la santé sexuelle et à la santé mentale.
- Il faudrait promouvoir des stratégies de prévention des maladies et de mieux-être au moyen de l'éducation, de l'information et d'ateliers.
- Les services d'établissement doivent travailler en partenariat avec les centres de santé communautaire et

inviter des conseillers spécialisés en santé et des médecins qualifiés ayant reçu une formation multiculturelle pour venir en aide aux jeunes qui ont besoin de soins.

- Il faudrait fournir aux jeunes des programmes, des activités et des ateliers qui favorisent l'estime de soi, la confiance en soi et une identité bien définie.

## 12. SÉCURITÉ DES JEUNES

- Les programmes doivent fournir des espaces sûrs pour les jeunes. Les maisons de jeunes et les centres de ressources devraient servir à enseigner l'autonomie aux jeunes et à éviter que les jeunes vulnérables s'exposent à des dangers.
- Les lieux de rencontre et le personnel doivent respecter les consignes de sécurité stipulées par les autorités responsables. Il faut bien vérifier les antécédents de tout le personnel

travaillant auprès des jeunes et s'assurer que les lieux où se tiennent les rencontres sont correctement couverts sur le plan de l'assurance.

- Il faut faire correspondre les politiques aux procédures. Il serait bon, par exemple, que les politiques anti-intimidation soient accompagnées de procédure prévoyant des sanctions pour les brutes. Les intervenants, les jeunes et les parents devraient signer un engagement anti-intimidation.
- Les programmes pour jeunes devraient aiguiller ces derniers vers la réussite scolaire et une future carrière valorisante, afin que les jeunes ne tombent pas entre les mains de gangs, ne sombrent pas dans la toxicomanie et n'adoptent pas d'autres comportements antisociaux (et parfois illégaux).
- Il faudrait mettre en œuvre des programmes qui aident les jeunes à se concentrer sur la fixation d'objectifs réalisables, le développement des qualités de chef et la nécessité de saisir des occasions favorisant ce développement, comme recevoir une formation de mentor ou de pair responsable.
- Il faudrait créer des programmes qui permettent de régler les conflits.

## 13. INTIMIDATION, CYBERINTIMIDATION ET VIOLENCE DANS LES GANGS

- Les intervenants des services d'établissement doivent travailler avec les jeunes, les parents, les écoles et autres établissements, afin de veiller à ce que les écoles et les autres établissements ne favorisent pas les comportements antisociaux, y compris l'intimidation.
- Il faut veiller à ce que les intervenants de première ligne aient les connaissances et les compétences nécessaires pour répondre aux besoins des jeunes qui demandent des services par rapport à de l'intimidation et pour bien les aiguiller vers d'autres organismes qui traitent les cas d'intimidation.
- Il faudrait mettre en œuvre des efforts de collaboration entre les jeunes, les organismes d'exécution de la loi et autres entités, afin d'élaborer un plan d'action préventif sous la direction des jeunes et axé sur la violence à la maison, à l'école et dans les gangs.
- Il est nécessaire de créer des relations et des partenariats avec les organisations (la collectivité, les organismes consacrés à l'ensemble de la population, les hôpitaux, etc.) qui travaillent auprès des jeunes ayant été traumatisés par de l'intimidation.
- Il serait bon d'élaborer des stratégies pour bien renseigner sur la prévention de la violence et l'intimidation. Ces stratégies devraient favoriser l'utilisation des lieux de rencontre communautaire les plus fréquentés par les collectivités ciblées, y compris les lieux de rencontre des groupes confessionnels, les centres de santé, les centres communautaires, les sites Web et autres médias Internet, et les écoles.

## 14. EMPLOI DES JEUNES

- Il est nécessaire de lancer des campagnes d'éducation et de sensibilisation générales. Ces campagnes devraient cibler les employeurs et le monde des affaires.
- Il faudrait offrir des programmes spéciaux qui permettraient aux jeunes d'acquérir une meilleure connaissance de la langue avant de s'intégrer dans le marché du travail et qui les prépareraient à



s'adapter à la culture organisationnelle.

- Les fournisseurs de services d'établissement et les organismes spécialisés en établissement devraient aider les employeurs à fournir des programmes favorisant l'intégration des jeunes immigrants et réfugiés dans le marché du travail (par ex. : offrir des formations d'apprenti). Il faudrait également encourager les entreprises locales à créer des possibilités de bénévolat et de mentorat.
- Les intervenants des services d'établissement pour jeunes devraient chercher à persuader les employeurs de créer et de mettre en œuvre des programmes destinés à venir en aide aux jeunes nouveaux arrivants déjà embauchés. Cela comprend la nécessité de donner des CLIC en milieu de travail, si cela est nécessaire, et des séances d'orientation destinées à leurs jeunes nouveaux employés.
- Il faudrait fournir aux employeurs les outils nécessaires pour se doter de politiques antiracisme et anti-oppression et les réviser.
- Les employeurs qui engagent des jeunes immigrants et réfugiés devraient être invités aux activités des organismes.
- Il faudrait fournir des mesures incitatives aux employeurs qui engagent des jeunes nouveaux arrivants ; par ex. : faire de la publicité dans les médias locaux au sujet de ces employeurs ou leur décerner des prix ou des certificats d'excellence.
- Il est nécessaire d'organiser des journées d'orientation et des salons de l'emploi en partenariat avec des programmes comme le Programme d'ateliers de recherche d'emploi pour immigrants.
- Il faut bien renseigner les jeunes nouveaux arrivants au sujet des pratiques juridiques relatives à l'emploi, y compris le droit de travailler dans un milieu libre de toute discrimination et de toute oppression.
- Il faut enseigner aux jeunes la gestion financière, y compris la façon de se créer un budget et de le respecter.

## 15. LES JEUNES DANS LE SYSTÈME JUDICIAIRE

- Il faut organiser des séances d'orientation visant à familiariser les collectivités de nouveaux arrivants avec les lois canadiennes, afin qu'elles sachent ce qui constitue au Canada un comportement criminel.
- Il faudrait organiser des séances d'information au sujet de la prévention du crime et les faire diriger par les jeunes. Au cours de ces séances, il faudrait mettre l'accent sur les dangers associés à la participation à des activités illégales comme le trafic de la drogue.
- Il faut faire comprendre aux jeunes adultes en quoi leurs responsabilités légales changent lorsqu'ils atteignent l'âge de la majorité, surtout lorsqu'ils deviennent adultes au sens de la loi.
- Il faut informer les jeunes au sujet de leurs droits et de leurs responsabilités, y compris ce que sont ces droits et responsabilités au sein du système judiciaire.
- Les organismes spécialisés en établissement devraient travailler en collaboration avec d'autres organismes, comme les services de police, afin de régler les questions policières. Ils devraient également



travailler de manière proactive à créer un rapprochement entre les jeunes et les policiers. Il serait bon, par exemple, d'explorer la possibilité d'offrir des programmes de mentorat de la police envers les jeunes.

- La documentation portant sur le système judiciaire et pénal du Canada devrait être traduite en un large éventail de langues.

## 16. TRAVAILLER AVEC LES JEUNES DANS LES VILLAGES ET LES RÉGIONS RURALES

- Il faut tenir des séances de sensibilisation à l'intention des intervenants des villages et des régions rurales.
- Des analyses de besoins doivent être effectuées, afin d'améliorer l'efficacité et le ciblage dans les petites collectivités.
- Il faut recueillir des ressources en vue de créer:
  - des campagnes publicitaires et de relations communautaires, afin de veiller à ce que les collectivités d'immigrants soient desservies (par ex. : dépliants, brochures, petites annonces, campagnes radiodiffusées);
  - des sites Web qui répondent continuellement aux besoins des jeunes et d'autres immigrants isolés (par ex. : les immigrants qui sont des travailleurs saisonniers) ;
  - des outils Internet et autres outils technologiques qui favorisent l'emploi facile de réseaux de communication.
- Les relations communautaires dans les villages et les régions rurales doivent être proactives et se servir des lieux où les jeunes immigrants se réunissent, des stations de radio locales, des médias des groupes ethniques, des publicités le long des routes les plus empruntées, des publipostages et des annonces sur Internet.
- Il faudrait créer des centres unifiés en collaboration avec les fournisseurs d'autres services que des services d'établissement, afin de faciliter le transport. Il est nécessaire de considérer la possibilité de créer des services mobiles destinés à améliorer l'accès des jeunes aux services.
- Les fournisseurs de services devraient collaborer avec les administrations scolaires, y compris les employeurs potentiels et actuels, afin de minimiser les obstacles à l'emploi. Les activités comme les salons d'emploi et les ateliers de perfectionnement professionnel devraient être coordonnées entre les écoles, les organismes spécialisés en emploi et les organismes spécialisés en établissement.
- Les collectivités devraient être encouragées à intégrer des jeunes nouveaux arrivants dans leurs programmes et leurs activités.

## 17. TRAVAILLER AVEC LES JEUNES SANS STATUT LÉGAL

- Il faut trouver les ressources financières et autres qui permettront de répondre aux besoins des jeunes sans statut légal. Il faut y accorder la priorité.
- Les organismes de service d'établissement doivent chercher des ressources afin de créer des espaces sûrs pour les jeunes sans statut légal. Ces derniers devraient être inclus dans les activités communautaires et leur sécurité devrait être garantie.
- Il est nécessaire de mieux renseigner le public sur les diverses raisons pour lesquelles les gens émigrent et les multiples difficultés auxquelles les jeunes sans statut légal se heurtent au Canada.