



Citoyenneté et
Immigration Canada

Citizenship and
Immigration Canada

Évaluation du Programme d'accueil

Division de l'évaluation

Septembre 2010



Canada

Recherche et Évaluation

Ci34-4/2011F

978-1-100-96446-1

Numéro reference : ER201103.03F

Table des matières

Liste des acronymes	iii
Sommaire	iv
Évaluation du Programme d'accueil – Réponse de la direction	i
1. Introduction	1
1.1. Contexte.....	1
1.2. Objet de l'évaluation.....	1
1.3. Structure du rapport	2
2. Méthodologie de l'évaluation	3
2.1. Sources de données primaires.....	3
2.1.1. <i>Entrevues</i>	3
2.1.2. <i>Sondages</i>	3
2.1.3. <i>Groupes de discussion</i>	3
2.2. Sources de données secondaires	4
2.2.1. <i>Étude de documents</i>	4
2.2.2. <i>Analyse documentaire</i>	4
2.2.3. <i>Analyse des données administratives</i>	5
2.3. Limites et points forts de l'évaluation	5
3. Aperçu du Programme d'accueil	7
3.1. Histoire et contexte du Programme d'accueil	7
3.2. Objectifs du Programme	8
3.3. Partenaires de l'exécution du Programme	9
3.4. Budget.....	10
3.5. Activités des clients du Programme d'accueil	10
3.6. Activités des fournisseurs de services du Programme d'accueil	11
3.7. Profil des clients du Programme d'accueil	12
3.8. Profil des bénévoles du Programme d'accueil	15
4. Résultats de l'évaluation.....	17
4.1. Pertinence du Programme	17
4.1.1. <i>Nécessité du Programme</i>	17
4.1.2. <i>Caractère unique du Programme</i>	18
4.1.3. <i>Concordance avec les priorités ainsi que les rôles et responsabilités du gouvernement</i>	19
4.2. Conception	21
4.2.1. <i>Prise de décisions fondées sur des preuves</i>	21
4.2.2. <i>Caractère approprié de la conception</i>	22
4.2.3. <i>Surveillance et reddition de comptes</i>	23
4.2.4. <i>Connaissance du Programme et promotion de la part de CIC</i>	27
4.3. Mise en œuvre du Programme.....	28
4.3.1. <i>Promotion et recrutement</i>	29
4.3.2. <i>Sélection et évaluation des participants</i>	31
4.3.3. <i>Orientation et formation</i>	34
4.3.4. <i>Jumelage</i>	36
4.3.5. <i>Activités des bénévoles du Programme d'accueil</i>	37
4.4. Résultats du Programme	43
4.4.1. <i>Résultats en matière d'établissement et d'adaptation</i>	43
4.4.2. <i>Résultats du réseautage</i>	44
4.4.3. <i>Résultats de l'échange bidirectionnel</i>	45
4.4.4. <i>Résultats imprévus</i>	47
4.5. Gestion des ressources	48
4.5.1. <i>Capacité du Programme</i>	48
4.5.2. <i>Rapport coût-efficacité</i>	50
5. Conclusions	52
Appendice A :Méthodologie de l'évaluation	57
Appendice B : Liste des documents étudiés.....	63

Appendice C : Bibliographie.....	66
Appendice D : Fournisseurs de services exécutant le Programme d'accueil.....	67
Appendice E : Modèle logique du Programme d'accueil.....	69
Appendice F : Comparaison des programmes d'établissement de CIC.....	70

Liste des tableaux

Tableau 1-1 : Questions d'évaluation du Programme d'accueil.....	2
Tableau 2-1 : Répartition régionale des participants aux entrevues.....	3
Tableau 2-2 : Nombre d'intervenants interrogés.....	3
Tableau 2-3 : Groupes de discussion selon le lieu et le genre de participant*.....	4
Tableau 3-1 : Croissance du Programme d'accueil.....	10
Tableau 3-2 : Caractéristiques des clients du programme d'accueil.....	13
Tableau 3-3 : Caractéristiques des bénévoles du Programme d'accueil.....	15
Tableau 4-1 : Comparaison, d'après le SAP et l'iSMRP, des FS exécutant le Programme d'accueil.....	26
Tableau 4-2 : Nombre d'agents de CIC ayant reçu une formation sur l'iSMRP, 2004-2005-2008-2009.....	27
Tableau 4-3 : Nombre d'employés des FS ayant reçu de la formation sur l'iSMRP, 2004-2005-2008-2009.....	27
Tableau 4-4 : Compte rendu de la promotion du Programme d'accueil par les clients, les bénévoles et les FS.....	30
Tableau 4-5 : Activités du Programme d'accueil.....	31
Tableau 4-6 : Listes d'attente du Programme d'accueil.....	31
Tableau 4-7 : Activités du Programme d'accueil (Répétition: revoir le titre (Version anglaise)).....	34
Tableau 4-8 : Jumelages individuels.....	36
Tableau 4-9 : Perceptions du délai pour le jumelage.....	36
Tableau 4-10 : Participation à des activités individuelles et en groupe.....	38
Tableau 4-11 : Genres d'activités individuelles.....	38
Tableau 4-12 : Nombre d'activités de groupe.....	40
Tableau 4-13 : Genre d'activités de groupe.....	40
Tableau 4-14 : Répercussions imprévues.....	48
Tableau 4-15 : Ressources financières.....	49
Tableau 4-16 : Coût par client.....	50
Tableau 4-17 : Ressources utilisées.....	51

Liste des figures

Figure 3-1 : Professions des répondants au sondage auprès des bénévoles du Programme d'accueil.....	16
Figure 4-1 : Perceptions des FS au sujet de la clarté et de la conception du Programme d'accueil.....	23
Figure 4-2 : Mécanismes de surveillance de CIC.....	25
Figure 4-3 : Perceptions de la promotion du Programme d'accueil.....	28
Figure 4-4 : Procédures d'évaluation des clients.....	32
Figure 4-5 : Attributs des nouveaux arrivants évalués par les FS.....	32
Figure 4-6 : Procédures d'évaluation des bénévoles.....	33
Figure 4-7 : Attributs des bénévoles évalués par les FS.....	33
Figure 4-8 : Éléments de la formation des bénévoles.....	35
Figure 4-9 : Raisons des nouveaux arrivants de participer au Programme d'accueil.....	41
Figure 4-10 : Perceptions de la répercussion sur l'établissement et l'adaptation des clients.....	44
Figure 4-11 : Répercussions sur les réseaux des clients.....	45
Figure 4-12 : Résultats interculturels des clients.....	46
Figure 4-13 : Résultats interculturels des bénévoles.....	47

Liste des acronymes

AAP	Architecture des activités de programme
AC	Administration centrale
CIC	Citoyenneté et Immigration Canada
CIRV	Cadre d'imputabilité, de risques et de vérification
CLIC	Cours de langue pour les immigrants au Canada
CLNA	Cours de langue de niveau avancé
EC	Entente de contribution
FS	Fournisseur de services
GOC	Gestion opérationnelle et coordination
IDCA	Initiative de développement de collectivités accueillantes
iSMRP	Immigration – Système de mesure pour la reddition de comptes concernant les programmes de contributions
LIRP	<i>Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés</i>
OCASI	Ontario Council of Agencies Serving Immigrants
PAR	Programme d'aide à la réinstallation
PEAI	Programme d'établissement et d'adaptation des immigrants
RMR	Rapport ministériel sur le rendement
RPP	Rapport sur les plans et les priorités
RPSP	Réfugiés parrainés par le secteur privé
SAP	Système intégré des finances et du matériel
SSOBL	Système de soutien des opérations des bureaux locaux
TEE	Travailleurs de l'établissement dans les écoles

Sommaire

Contexte en matière de politiques et de programmes

Un des objectifs stratégiques de Citoyenneté et Immigration Canada (CIC) est l'intégration réussie des nouveaux arrivants au Canada afin d'optimiser les avantages économiques, sociaux et culturels de l'immigration. Or, depuis 1990, la réussite de cette intégration se fonde sur le principe d'une « voie à double sens » qui exige des arrangements et des adaptations à la fois de la part des nouveaux arrivants et des Canadiens. Cette « voie à double sens » consiste à aider les immigrants à se familiariser avec le Canada et les valeurs canadiennes et aussi à aider les Canadiens à comprendre les divers antécédents et contributions des nouveaux arrivants de même que les nombreux défis qu'ils doivent relever en immigrant dans un nouveau pays.

CIC offre divers programmes pour soutenir les nouveaux arrivants dans leur processus d'établissement, entre autres le Programme d'accueil, expressément conçu pour appuyer le concept de la « voie à double sens », grâce au jumelage de nouveaux arrivants avec des bénévoles canadiens. Cette approche a pour but d'aider le nouvel arrivant à s'établir en lui donnant de l'information, du soutien et l'occasion de pratiquer le français ou l'anglais, en plus de l'aider à se construire un réseau social et un réseau professionnel. Les organismes communautaires et les particuliers canadiens qui se portent volontaires apprennent à mieux connaître et comprendre les nouveaux arrivants et sont donc plus accueillants à leur égard et plus coopératifs vis-à-vis du processus d'intégration.

En 2008, CIC a modernisé son approche en matière d'établissement dans le but de mieux répondre aux besoins des nouveaux arrivants. Dans cette nouvelle approche, CIC a réorganisé ses programmes d'établissement pour n'en former qu'un seul, composé de six volets. Les activités relatives à l'accueil font maintenant partie du volet des « Liens avec la collectivité », lequel cherche à lier des groupes vulnérables avec des Canadiens et des réseaux de soutien locaux tout en offrant des possibilités d'échange interculturel dans la collectivité locale.

CIC n'exécute pas lui-même directement les programmes d'établissement destinés aux nouveaux arrivants, mais accorde plutôt un financement sous forme de contribution à des fournisseurs de services et à d'autres organismes communautaires, qui eux offrent les services directement aux nouveaux arrivants.

Objectifs et méthodologie de l'évaluation

Les évaluateurs ont étudié l'exécution du Programme d'accueil dans toutes les provinces et les territoires dans lesquels CIC détient la responsabilité unique ou conjointe de la gestion des programmes d'établissement (ce qui exclut le Québec, le Manitoba et la Colombie-Britannique). L'objectif de la présente évaluation était de fournir une appréciation fondée sur des preuves de la pertinence, de la mise en œuvre, des résultats et de la conception du Programme. L'évaluation couvrait une période de cinq ans (d'avril 2004 à mars 2009) et portait sur le Programme d'accueil traditionnel conformément aux exigences exposées dans l'entente de financement originale.

Au cours de l'évaluation, des données ont été recueillies et analysées à partir d'une variété de sources primaires (entrevues, sondages et groupes de discussion) et secondaires (étude de documents et analyse documentaire) ainsi que de bases de données de CIC.

Profil des clients et des bénévoles du Programme d'accueil

Voici une brève description du profil démographique des clients du Programme d'accueil :

- Sexe – Légèrement plus de femmes que d'hommes (53 % vs 47 %)
- Âge – La plupart étaient âgés de 25 à 44 ans; cependant, 39 % avaient 24 ans ou moins
- Catégorie d'immigration – Près de la moitié étaient des réfugiés (48 %)
- Langue – 56 % n'avaient aucune connaissance de l'une ou l'autre des langues officielles au moment de l'admission
- Études – 56 % avaient fait des études secondaires ou des études moins avancées au moment de l'admission

Voici une brève description du profil démographique des bénévoles du Programme d'accueil :

- Pays de naissance – 59 % étaient nés au Canada
- Sexe – Plus de la moitié étaient des femmes (68 %)
- Clients du Programme – 96 % n'étaient pas des clients antérieurs du Programme
- Profession – La plupart étaient des étudiants (26 %) ou des retraités (15 %)

Principales constatations

Pertinence

- Le Programme d'accueil est pertinent, car il cherche à combler deux besoins importants chez les nouveaux arrivants : leur connaissance insuffisante du contexte canadien et l'absence de réseaux communautaires, professionnels et sociaux.
- Comparativement à d'autres programmes d'établissement de CIC, le Programme d'accueil est unique par la priorité qu'il accorde à la création de réseaux sociaux entre les nouveaux arrivants et les Canadiens. Il offre également du soutien aux nouveaux arrivants dans un cadre plus informel que celui des autres programmes d'établissement et il fait participer les Canadiens directement à la prestation de services d'établissement. Bien qu'il existe d'autres programmes de mentorat destinés aux nouveaux arrivants au Canada, le Programme d'accueil a une portée plus vaste par sa disponibilité, sa répartition géographique et l'étendue du soutien offert.
- Le Programme d'accueil est harmonisé aux priorités fédérales et ministérielles et il est largement perçu comme étant conforme aux rôles et aux responsabilités du gouvernement fédéral.

Conception

- Au cours des dernières années, d'importants changements ont été apportés au Programme d'accueil, notamment une hausse du financement et l'élargissement du genre d'activités et de services offerts.
- Bien que la conception, la répartition des rôles et des responsabilités et la souplesse du Programme d'accueil soient perçues de manière positive, les intervenants ont demandé une orientation accrue sur certains détails de mise en œuvre du Programme, et ont recommandé la création de services particuliers pour les nouveaux arrivants ayant des incapacités, pour les jeunes, les femmes et les professionnels.

Surveillance et reddition de comptes

- CIC et les fournisseurs de services (FS) ont exprimé des points de vue mitigés sur le caractère approprié des mécanismes existants de surveillance et de production de rapports. En effet, le Système de mesure pour la reddition de comptes concernant les programmes de contributions de l'immigration (iSMRP), qui est conçu pour permettre à CIC de recueillir des renseignements sur les clients et les services, nécessite d'autres améliorations tant pour l'entrée des données (définitions des données) que pour la production des rapports, malgré la formation fournie, ceci a une incidence sur la fiabilité et l'utilité des données recueillies. De plus, les systèmes de CIC ne recueillent actuellement aucune donnée sur les résultats liés aux clients.

Mise en œuvre du Programme

- Bien que les FS utilisent une variété d'outils officiels reliés à la promotion, les moyens informels comme le « bouche-à-oreille » sont la façon la plus courante pour les participants d'apprendre l'existence du Programme. L'inconvénient d'une promotion informelle réside dans les possibles malentendus au sujet des objectifs et du but du Programme et de son manque d'efficacité pour les FS qui commencent à peine à offrir le Programme.
- Comme il n'existe pas de procédure d'évaluation normalisée, les FS élaborent leurs propres outils et critères de sélection et d'évaluation des clients et des bénévoles.
- La formation des bénévoles est systématique et couvre une grande diversité de sujets, tandis que l'orientation des clients est plus informelle. Les deux groupes ont exprimé un vif désir d'avoir une formation/orientation plus vaste.
- La majorité des participants étaient satisfaits du temps nécessaire à l'établissement du jumelage, de la fréquence des réunions et de la compatibilité avec leur partenaire.
- Les FS continuent de s'affairer aux jumelages individuels, mais d'importantes ressources sont maintenant consacrées à l'organisation d'activités de groupe.
- Les activités offertes dans le cadre du Programme d'accueil ciblent une diversité de besoins des nouveaux arrivants. Les activités les plus populaires sont celles qui donnent l'occasion de converser, peu importe que ces conversations se déroulent entre deux personnes ou dans un groupe.
- La fréquence et le type de contact entre les FS et les participants des jumelages sont appropriés, permettant de surveiller les jumelages et de conseiller les bénévoles sur la façon de mieux répondre aux besoins des clients.

Résultats du Programme

- Au sujet de **l'établissement et de l'adaptation**, la principale répercussion du Programme d'accueil est l'amélioration des compétences linguistiques des nouveaux arrivants. Le Programme d'accueil a aussi aidé les clients à devenir plus autonomes dans leurs activités quotidiennes et à diminuer leur stress lié à l'établissement.
- Au sujet **du réseautage**, la participation au Programme a permis aux clients de rencontrer un plus grand nombre d'individus et d'élargir leur réseau social davantage que leur réseau professionnel. Les bénévoles ont toutefois soutenu les clients dans leur recherche d'emploi en

les aidant à trouver des possibilités d'emploi, à rédiger leur curriculum vitae et à se préparer à des entrevues.

- En ce qui a trait à l'**échange bidirectionnel**, la participation au Programme d'accueil a permis d'accroître chez les clients leur connaissance de la culture canadienne. Elle a aussi contribué à ce que les clients et les bénévoles se sensibilisent mutuellement aux autres cultures et les acceptent. Le Programme d'accueil a également permis aux bénévoles de mieux comprendre les contributions des immigrants ainsi que les difficultés auxquelles ils s'exposent au Canada.
- Le **résultat imprévu** le plus courant du Programme d'accueil a été l'épanouissement personnel des clients dans les domaines des compétences sociales, de l'identité et du leadership. D'après les clients, un autre résultat imprévu est l'établissement de liens personnels et durables entre eux et les bénévoles.

Gestion des ressources

- Les opinions sont partagées sur la question de savoir si les ressources financières et humaines sont suffisantes pour assurer une prestation efficace du Programme.
- Le Programme d'accueil, étant fondé sur le bénévolat, est largement perçu comme un modèle économiquement efficace pour offrir des services. Cependant, les données disponibles semblent indiquer que le Programme est devenu plus coûteux, car le coût par client a augmenté et le ratio d'optimisation des ressources a diminué au fil des années faisant l'objet de cette évaluation.
- Étant donné les limites de l'iSMRP et l'absence de surveillance des résultats, il n'est pas possible de rendre compte de façon concluante du rapport coût-efficacité.

Conclusions

Le Programme d'accueil se fonde sur un modèle d'échange bidirectionnel entre de nouveaux arrivants et des Canadiens. Dans l'ensemble, la conception du Programme est efficace et sa mise en œuvre, assez bien réussie. Bien que conçu à l'origine comme un programme de jumelage individuel, le Programme a fait une place plus importante aux activités de groupe durant les dernières années.

Le Programme n'a pas réussi à augmenter le nombre de ses clients ni les services qu'il fournit, malgré les ressources supplémentaires engagées depuis 2006-2007. Le Programme semble donc plus coûteux à exécuter. Nul ne sait si cela est réellement le cas ou si le Programme a simplement été incapable de prouver sa croissance en raison des lacunes des systèmes de collecte des données. De plus, comme aucune donnée de mesure du rendement n'est uniformément recueillie à propos des résultats, CIC se heurte à des défis dans l'évaluation du rendement de ce programme.

Évaluation du Programme d'accueil – Réponse de la direction

Principale conclusion	Réponse	Mesure	Responsabilité	Date de mise en œuvre
Pertinence du programme				
1. Le Programme d'accueil est pertinent, car il vise à répondre à deux besoins essentiels des nouveaux arrivants : se familiariser avec le milieu canadien et surmonter l'isolement (ce qui comprend le réseautage et le perfectionnement des compétences linguistiques).	<p>En 2008, le Programme d'établissement modernisé a remplacé le Programme d'accueil et le Programme d'établissement et d'adaptation des immigrants (PEAI). Après la modernisation de 2008, il y a eu une période de transition pendant laquelle on continuait à utiliser l'étiquette « accueil ». Cependant, à compter de l'automne 2010, tous les projets financés refléteront les volets d'activités du Programme d'établissement modernisé.</p> <p>Certaines activités antérieurement associées à l'étiquette « accueil » continueront d'être admissibles au financement dans le cadre du volet Connexions communautaires (CC) du Programme d'établissement modernisé. Ces activités répondront aux besoins des nouveaux arrivants, qui consistent notamment à se familiariser avec le milieu canadien et à surmonter l'isolement (ce qui comprend le réseautage et le perfectionnement des compétences linguistiques).</p>	<p>Les projets réalisés dans le cadre des Connexions communautaires continueront d'aider les nouveaux arrivants à se familiariser avec le milieu canadien et de les aider à surmonter l'isolement en les reliant à leurs homologues nés au Canada et à des réseaux de soutien établis, au moyen des activités suivantes : mentorat culturel et/ou professionnel (tant individuel qu'en groupe); occasions d'interaction à voies multiples et de sensibilisation transculturelle, réseautage social, cercles de conversation et activités/séances de groupe; autres types de liens avec la communauté (p. ex. établir des liens entre les parents qui ont de jeunes enfants et des réseaux de développement des jeunes enfants, établir des liens entre les aînés et des réseaux d'aînés), de même que du réseautage professionnel.</p>	<p>Direction générale de la gestion du programme d'intégration (DGGPI) de concert avec la Direction générale de l'intégration</p>	<p>AP pour les projets de 2011/12 : T3 T4 de 2010/11</p>
	<p>Cependant, certaines activités antérieurement associées à l'étiquette « accueil », comme le jumelage personne/groupe, qui visaient le renforcement des liens d'amitié, ne seront plus admissibles au financement.</p>	<p>L'étiquette « accueil » ne sera plus utilisée dans les appels de proposition (AP) ni dans les ententes de contribution (EC). CIC fournira des lignes directrices aux bureaux régionaux (DGGPI/CPR), afin d'aider à la transition vers l'utilisation de l'étiquette « Connexions communautaires ».</p>	<p>Direction générale de l'intégration de concert avec la DGGPI</p>	<p>T3 2010/11</p>

Principale conclusion	Réponse	Mesure	Responsabilité	Date de mise en œuvre
	En réponse à la recommandation du Comité permanent d'élargir les Partenariats locaux en matière d'immigration (PLI) en tant que modèle pour l'ensemble du Canada, CIC appui le développement des PLI, afin de : mieux cerner les besoins des populations de nouveaux arrivants locaux ainsi que les lacunes en matière de services qui leur sont offerts; améliorer la capacité locale; et rassembler différents intervenants locaux afin de planifier et de rédiger une stratégie d'établissement pour leur communauté.	Élaborer un cadre stratégique pour la mise en œuvre par la Région de l'Ontario et évaluer les stratégies d'établissement des PLI, à mesure qu'elles seront reçues.	Direction générale de l'intégration	T4 (présentation du projet de politique au COMEX) Printemps 2011 (mise en œuvre du cadre)
3. CIC et les fournisseurs de services ont exprimé des opinions partagées sur la pertinence des mécanismes actuels de surveillance et de production de rapports. L'iSMRP, qui a été conçu pour permettre à CIC de recueillir de l'information sur les clients et les services, pose encore des problèmes en ce qui a trait à l'entrée des données (c. à d. la définition des données) et la production de rapports, en dépit de la formation fournie, ce qui a des conséquences sur la fiabilité et l'utilité des données recueillies.	Des modifications sont apportées actuellement au Système de mesure pour la reddition de comptes concernant les programmes de contributions de l'immigration (iSMRP), afin de réviser la collecte des données et de répondre au besoin de regrouper toutes les données sur les volets du nouveau Programme d'établissement dans une seule source et de combler les lacunes en matière de production de rapports. Ces modifications importantes apportées à l'iSMRP permettront de normaliser les rapports sur les activités présentés par les fournisseurs de services, permettant ainsi à CIC de faire rapport sur des résultats comparables dans toutes les régions et de mettre en œuvre une structure de rapport renouvelée et complète.	Les améliorations apportées à l'iSMRP permettront d'améliorer la collecte des données, la surveillance et la mesure du rendement des rapports sur les résultats et l'élaboration de politiques pour le Programme d'établissement et ses volets d'activités respectifs, y compris les CC. Au moment où s'effectuera l'exercice sur le Cadre de mesure du rendement, la Direction générale de l'intégration fournira des commentaires à la Direction générale de la recherche et de l'évaluation sur les modifications proposées à l'iSMRP	Recherche et évaluation (iSMRP), Direction générale de l'intégration, DGGPI	Date de la mise en œuvre de l'iSMRP : T3 2011-2012 - T1 2012-2013 de concert avec la Direction générale de l'intégration : T4 2010-2011
		De plus, de nouveaux outils, comme l'enquête sur les nouveaux arrivants - en cours d'élaboration - contribueront également à mieux évaluer les données et à faire rapport sur les réalisations du volet CC.	Direction générale de l'intégration	T4 2011/12
		Des instructions seront fournies aux régions, afin de garantir que le codage financier pour les CC est utilisé uniformément pour que le suivi et les rapports soient plus précis.	DGGPI de concert avec la Direction générale de l'intégration	T3/4 2010/11

Principale conclusion	Réponse	Mesure	Responsabilité	Date de mise en œuvre
<p>4. Bien que les fournisseurs de services aient recours à toute une gamme d'outils officiels de promotion, des moyens informels comme le bouche à oreille, constituent le mode le plus fréquent de recrutement des participants. En contrepartie, la promotion informelle peut donner lieu à des mauvaises compréhensions des objectifs et à la raison d'être du programme, et pourrait ne pas être efficace pour les fournisseurs de services qui viennent de commencer à exécuter le Programme d'accueil.</p>	<p>CIC reconnaît qu'il a un rôle à jouer dans la coordination de la promotion de services d'établissement avec les fournisseurs de services, Service Canada, d'autres ministères fédéraux et les gouvernements provinciaux. Dans le cadre de l'approche modernisée, on fait la promotion de tous les services d'établissement ensemble, afin de sensibiliser les gens à toute la gamme de services offerts aux nouveaux arrivants.</p>	<p>La promotion des services d'établissement (y compris la formation linguistique, les services d'emploi et d'autres types de services) sera effectuée au moyen de la campagne de publicité intitulée « Services aux nouveaux arrivants 2 », au cours de l'automne 2010, qui rejoindra les nouveaux arrivants au moyen d'une gamme de différents médias</p>	<p>Communications (environnement public) Intégration (contenu)</p>	<p>T3 Ex2010/11</p>
	<p>L'Exercice de renouvellement de l'information sur l'établissement (entamé en décembre 2009) permettra de fournir de nouveaux renseignements à l'intention des nouveaux arrivants qui les aiguilleront mieux vers les services offerts par les fournisseurs de services et le gouvernement. Ces nouveaux renseignements serviront à produire une version révisée du guide intitulé « Bienvenue au Canada » et une version à jour de la section sur l'établissement du site Web de CIC.</p>	<p>L'Exercice de renouvellement de l'information sur l'établissement (entamé en décembre 2009) permettra de fournir de nouveaux renseignements à l'intention des nouveaux arrivants qui les aiguilleront mieux vers les services offerts par les fournisseurs de services et le gouvernement. Ces nouveaux renseignements serviront à produire une version révisée du guide intitulé « Bienvenue au Canada » et une version à jour de la section sur l'établissement du site Web de CIC.</p>	<p>Communications stratégiques (publication du guide et mise à jour du site Web)</p>	<p>T3/T4 EX 2010/11 (ContenU) T4 Ex 2010/11 (publication du nouveau guide intitulé « Bienvenue au Canada », mise à jour du site Web)</p>
	<p>La révision du guide intitulé « Bienvenue au Canada » et la version à jour du site Web de CIC seront accompagnées d'un plan visant à en faire une promotion plus efficace.</p> <p>En outre, un plan sera mis au point afin de distribuer cette version du guide à une plus grande échelle que les versions précédentes. On pourra ainsi garantir que l'aiguillage amélioré vers les services d'établissement qui se trouve dans les nouveaux renseignements rejoindra un plus grand nombre de nouveaux arrivants.</p>	<p>La révision du guide intitulé « Bienvenue au Canada » et la version à jour du site Web de CIC seront accompagnées d'un plan visant à en faire une promotion plus efficace.</p> <p>En outre, un plan sera mis au point afin de distribuer cette version du guide à une plus grande échelle que les versions précédentes. On pourra ainsi garantir que l'aiguillage amélioré vers les services d'établissement qui se trouve dans les nouveaux renseignements rejoindra un plus grand nombre de nouveaux arrivants.</p>	<p>Responsable : Communications stratégiques Soutien : Direction générale de l'intégration</p>	<p>Fin du T3 2010/11 (nouveau plan de publicité et de distribution)</p>

Principale conclusion	Réponse	Mesure	Responsabilité	Date de mise en œuvre
5. La formation des bénévoles est systématique et porte sur toute une gamme de sujets, alors que l'orientation pour les clients est plus informelle. Les deux groupes ont exprimé un fort souhait de suivre une formation ou une orientation plus élaborée.	Dans le cadre de l'approche de modernisation, la plupart des activités qui étaient financées conformément au Programme d'accueil continuent d'être admissibles au financement dans le cadre du volet Connexions communautaires du Programme d'établissement. (Voir la réponse no 1 pour plus de détails).	Comme la gamme d'activités admissibles dans le cadre du volet CC du Programme d'établissement modernisé est plus élargie que celle du Programme d'accueil, les exigences en matière de formation seront également modifiées afin de tenir compte de ces modifications et de garantir qu'on en retire le plus de bénéfices possible. À l'avenir, les AP devront comporter une composante qui donne un aperçu de la formation prévue et des besoins des employés, des bénévoles et des clients, de même qu'un plan et un budget pour répondre à ces besoins.	Bureaux régionaux/ Direction générale de la gestion du programme d'intégration (DGGPI)	AP pour les projets du 2011/12 : T3-T4 2010/11
Résultats du programme				
6. En ce qui a trait à l'établissement et à l'adaptation, les deux principales répercussions sont les améliorations des compétences linguistiques des nouveaux arrivants et leur connaissance accrue de la culture canadienne.	CIC est d'accord avec cette conclusion. Au moyen du volet CC du Programme d'établissement, CIC continuera d'appuyer les activités admissibles qui soutiennent l'amélioration des compétences linguistiques des nouveaux arrivants et leur connaissance accrue de la culture canadienne.	Le programme des CLIC, principal investissement de CIC dans la formation linguistique des nouveaux arrivants, utilise des programmes d'enseignement conçus pour améliorer la connaissance de la culture canadienne des nouveaux arrivants. Les modules des programmes d'enseignement portent, par exemple, sur les coutumes et le comportement social, la diversité culturelle, l'histoire canadienne, la citoyenneté, les questions sociales et la culture en milieu de travail.	DGGPI de concert avec la Direction générale de l'intégration	AP pour les projets de 2011/12 : T3-T4 2010/11
		En tant que complément à la formation traditionnelle en salle de classe, CIC examine actuellement la façon de tirer le meilleur parti possible des occasions d'apprentissage informel, afin d'aider les nouveaux arrivants à améliorer leur aptitude à communiquer, et présentera des recommandations stratégiques à cet égard.	Direction générale de l'intégration	T4 2010-11
		La nouvelle édition du guide intitulé « Bienvenue au Canada » ainsi que la section mise à jour sur l'établissement du site Web de CIC (découlant tous les	Direction générale de l'intégration (nouveau contenu)	T4 2010-11

Principale conclusion	Réponse	Mesure	Responsabilité	Date de mise en œuvre
		deux de l'exercice de renouvellement de l'information sur l'établissement) fourniront des renseignements améliorés sur différents aspects de la culture canadienne qui sont repris plus en détail dans le guide sur la citoyenneté intitulé « Découvrir le Canada ».	sur l'information) Communications (publication du guide et mise à jour du site Web)	
7. En ce qui a trait au réseautage, la participation au Programme d'accueil a permis aux clients de rencontrer plus de personnes et d'élargir leur réseau social, plus que leur réseau professionnel. Cependant, les bénévoles ont également aidé les clients dans leur recherche d'emploi en les aidant à cerner les possibilités à rédiger leur curriculum vitae et à se préparer à des entrevues.	CIC convient qu'il faut fournir davantage de mentorat et/ou un soutien en matière de réseautage professionnel aux groupes de clients à risque, afin d'améliorer leurs résultats sur le plan de l'établissement.	En allant de l'avant avec le volet CC, CIC aidera non seulement les nouveaux arrivants à se relier aux réseaux sociaux, mais financera également des activités comportant du mentorat professionnel et du réseautage. Cet élément sera énoncé clairement dans le modèle logique des CC. Le financement permettra également de continuer à soutenir des projets qui aident les clients à se chercher un emploi, à rédiger leur curriculum vitae et à se préparer à des entrevues.		
		Ces priorités des CC seront incluses dans le plan stratégique proposé pour les programmes d'établissement, qui s'harmoniseront avec les priorités ministérielles. (Le plan proposé sera élaboré par le Secteur des politiques stratégiques et de programmes (SPP) et déposé aux fins d'approbation devant le Comité exécutif (COMEX). Le plan énoncera les plans et les priorités concernant les résultats en matière d'établissement et les investissements qui y sont associés.)	Direction générale de l'intégration	Octobre 2010 Priorités en matière de financement pour 2011-2012
		CIC assurera la coordination avec les Régions afin de mettre en œuvre cette approche cohérente.	DGGPI de concert avec la Direction générale de l'intégration	Financement sera terminé : T3 (2010-2011) (au cours des années à venir l'établissement des priorités suivra un calendrier similaire)

Principale conclusion	Réponse	Mesure	Responsabilité	Date de mise en œuvre
Gestion des ressources				
8. Selon les données disponibles, le coût par client a augmenté et le ratio des ressources dont on peut tirer parti a diminué au fil des exercices pendant lesquels cet examen a eu lieu. Cependant, compte tenu des limites de l'iSMRP, il n'est pas possible de faire un rapport concluant sur le rapport coût efficacité.	CIC convient qu'il n'est pas possible de faire un rapport concluant sur le rapport coût-efficacité du Programme d'accueil. Il semble que des investissements ont été faits afin d'améliorer la capacité de prestation des services et le soutien aux clients (p. ex. le transport). En outre, on ne sait pas clairement si l'augmentation de la dépendance sur les activités de groupes a été adéquatement saisie dans le système de rapports; nous croyons que le nombre de clients qui ont accès aux services au moyen de séances et d'activités de groupes pourrait être sous-représenté.	Des instructions seront fournies aux Régions afin de faire en sorte que le codage financier des CC soit utilisé uniformément, ce qui permettra de garantir un suivi et des rapports plus précis.	DGGPI/ Régions de concert avec la Direction générale de l'intégration	T3/4 2010/11
		Le Ministère surveillera les coûts indirects du programme au moyen de deux suivis financiers distincts : un pour les services de soutien et un autre pour les dépenses en capital, afin d'évaluer comment s'équilibrent les coûts directs (évaluation et formation) et les coûts indirects.		De façon trimestrielle
		Le Ministère détermine actuellement la façon d'améliorer les résultats des nouveaux arrivants de la façon la plus économique. Cette évaluation fera partie de l'examen des services d'établissement.		T1 2011-12

1. Introduction

1.1. Contexte

À l'appui de sa mission globale qui consiste à faciliter la venue et l'intégration de personnes au Canada, à sensibiliser tous les Canadiens et à accroître la compréhension interculturelle tout en favorisant la création d'une société intégrée, Citoyenneté et Immigration Canada (CIC) offre divers programmes pour aider les nouveaux arrivants dans leur cheminement progressif qui va de l'établissement à l'intégration.

Traditionnellement, CIC offrait trois grands programmes d'établissement, notamment les Cours de langue pour les immigrants au Canada (CLIC), qui consistait en des cours de langue, le Programme d'établissement et d'adaptation des immigrants (PEAI) qui offrait des services structurés afin de répondre aux besoins des nouveaux arrivants et finalement le Programme d'accueil qui permettait de jumeler des nouveaux arrivants avec des bénévoles canadiens.

L'intégration est un processus à double sens qui encourage des adaptations à la fois de la part des nouveaux arrivants et de la société d'accueil. Au final, l'objectif est d'aider les nouveaux arrivants à participer pleinement à la vie économique, sociale, politique et culturelle du Canada. Ce processus à double sens a également des répercussions sur la société d'accueil. Le Programme d'accueil est l'unique programme d'établissement axé sur le bénévolat, financé par CIC, et but est d'appuyer le processus d'intégration en tant que processus bidirectionnel touchant à la fois les Canadiens et les nouveaux arrivants.

CIC n'exécute pas directement le Programme d'accueil, mais accorde plutôt un financement sous forme de contribution aux fournisseurs de services et à d'autres organismes communautaires qui eux offrent les services directement aux nouveaux arrivants à l'échelle locale. Une description détaillée du Programme d'accueil se trouve à la section 3.

En 2008, CIC a modernisé son approche vis-à-vis de l'établissement dans le but de mieux répondre aux besoins des nouveaux arrivants et d'améliorer leur établissement ainsi que leur intégration à long terme. L'approche modernisée comprend une série de conditions révisées relatives au financement en matière d'établissement, une structure pour l'élaboration des politiques et des programmes et pour la prestation des services ainsi qu'un régime de reddition de comptes lié à l'atteinte des résultats et aux rapports à ce sujet¹.

1.2. Objet de l'évaluation

L'objectif de la présente évaluation est de fournir une appréciation fondée sur des preuves de la pertinence, la mise en œuvre, les résultats et la conception du Programme d'accueil. L'évaluation porte sur cinq ans (d'avril 2004 à mars 2009) et comprend les années qui ont précédé et suivi la mise en œuvre de l'approche modernisée, c'est-à-dire la réorganisation des programmes d'établissement de CIC en un seul Programme d'établissement comportant divers volets d'activité. Malgré la fusion des programmes, la présente évaluation se concentre sur le Programme d'accueil traditionnel, conformément aux exigences exposées dans l'entente de financement originale. Les évaluateurs ont étudié la prestation du Programme dans toutes les provinces et les territoires dans lesquels le gouvernement fédéral (CIC) détient la responsabilité

¹ Cadre d'imputabilité, de risques et de vérification (CIRV) pour le Programme d'établissement de CIC, CIC, juin 2008.

unique ou conjointe de la gestion du Programme d'établissement². Le tableau suivant présente les questions d'évaluation relatives au Programme d'accueil.

Tableau 1-1 : Questions d'évaluation du Programme d'accueil

Pertinence	<ul style="list-style-type: none"> • A-t-on toujours besoin du Programme d'accueil ou d'un projet similaire? • Le Programme s'harmonise-t-il avec les priorités du gouvernement? • Le Programme d'accueil s'harmonise-t-il avec les fonctions et responsabilités du gouvernement fédéral?
Mise en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> • Les FS recrutent-ils des bénévoles et des clients, et les préparent-ils à participer efficacement au Programme d'accueil? • Les FS offrent-ils et appuient-ils des jumelages individuels et des activités de groupe pertinents et en temps opportun?
Résultats	<ul style="list-style-type: none"> • La participation au Programme d'accueil a-t-elle facilité l'établissement et l'adaptation des clients? • La participation au Programme d'accueil a-t-elle entraîné la création de réseaux sociaux et professionnels et la participation à ceux-ci? • La participation au Programme d'accueil a-t-elle débouché sur une connaissance et une acceptation culturelles réciproques entre les bénévoles et les clients? • Le Programme d'accueil a-t-il eu des résultats imprévus?
Conception	<ul style="list-style-type: none"> • CIC conçoit-il et gère-t-il le Programme de manière à ce que son exécution soit efficace, responsable et axée sur la collaboration? • Les partenaires de l'exécution du Programme ont-ils la capacité nécessaire pour l'exécuter? • Le Programme utilise-t-il les méthodes les plus efficaces pour atteindre ses objectifs? • Quelles sont les meilleures pratiques susceptibles d'influencer la conception et l'exécution du Programme?

1.3. Structure du rapport

Le rapport est organisé en cinq sections principales. Suite à l'introduction, la section 2 décrit la méthodologie de l'évaluation, la section 3 donne un aperçu du Programme d'accueil, en particulier de son histoire, ses objectifs, son exécution, ses clients, ses services et son budget. La section 4 présente les constatations de l'évaluation et la section 5, les conclusions générales.

² CIC administre actuellement les programmes d'établissement dans les régions suivantes : la région des Prairies, la région de l'Ontario, la région de l'Atlantique et la région du Yukon. Au Québec, au Manitoba et en Colombie-Britannique, le gouvernement canadien a signé des ententes particulières qui couvrent les services d'établissement dans ces provinces. L'Accord Canada-Québec, signé en 1991, précise les responsabilités provinciales du Québec en matière d'immigration et d'établissement, tandis que la Colombie-Britannique et le Manitoba ont des accords d'immigration qui précisent leurs responsabilités en matière d'établissement.

2. Méthodologie de l'évaluation

Les évaluateurs ont utilisé de multiples sources de données, y compris des méthodes qualitatives et quantitatives. La section suivante décrit les sources de données primaires et secondaires ainsi que les points forts et limites de l'étude. Une description détaillée de la méthodologie utilisée dans la présente évaluation se trouve à l'appendice A.

2.1. Sources de données primaires

2.1.1. Entrevues

Trente-deux entrevues ont été menées avec trois groupes d'intervenants du Programme d'accueil afin de recueillir de l'information sur toutes les questions examinées par cette évaluation. Les groupes de personnes interrogées comprenaient des gestionnaires de CIC (n=12), d'autres employés de CIC (n=15) ainsi que des représentants des provinces/territoires (n=5). La répartition régionale de chaque groupe se trouve à l'intérieur du tableau 2-1.

Tableau 2-1 : Répartition régionale des participants aux entrevues

	Lieu							Total
	AC	Ont.	Atl.	Alb.	Yuk.	C.-B.	Man.	
Directeurs et gestionnaires de CIC	7	2	2	1	-	-	-	12
Agent de programme et gestionnaires locaux de CIC	4	7	2	1	1	-	-	15
Représentants des provinces/territoires	-	1	1	1	-	1	1	5

2.1.2. Sondages

Au total, 336 intervenants variés du Programme d'accueil ont répondu aux questionnaires (tableau 2-2). Quatre sondages distincts ont été administrés à divers intervenants, notamment à des gestionnaires et des employés de FS offrant le Programme d'accueil, ainsi qu'à des clients et des bénévoles.

Tableau 2-2 : Nombre d'intervenants interrogés

	Groupes d'intervenants du Programme d'accueil				Total
	Gestionnaires / directeurs des FS	Employés des FS	Clients	Bénévoles	
Nombre de répondants	32	44	92	168	336

2.1.3. Groupes de discussion

Des groupes de discussion distincts ont été organisés avec des agents de CIC, des représentants des FS et une combinaison de bénévoles et de clients du Programme d'accueil. Au total, 18 groupes de discussion comprenant 183 différents participants/intervenants du Programme d'accueil ont été organisés dans six villes au Canada. Un groupe de discussion en français a été organisé avec des FS. Le but des groupes de discussion formés d'employés de CIC et des FS était de recueillir des données sur la nécessité, l'exécution et la gestion du Programme. Les groupes de

discussion formés de clients et de bénévoles se concentraient sur leur expérience de participation au Programme. La répartition des participants se trouve au tableau 2-3.

Tableau 2-3 : Groupes de discussion selon le lieu et le genre de participant*

Lieu	Nombre de groupes de discussion	Participants du Programme			Représentants des FS
		Agents de CIC	Bénévoles du Programme d'accueil	Clients du Programme d'accueil	
Toronto	3	9	3	6	16
Hamilton	2	6	13	11	S.O.
Mississauga	3	8	4	6	15
Halifax	3	3	9	3	8
Edmonton ³	4	4	7	6	18
Calgary	3	3	4	5	16
Total	18	33	40	37	73

*NOTE : Les groupes de discussion formés d'agents de CIC et des FS comprenaient ceux qui offrent le PEAI et/ou le Programme d'accueil.

2.2. Sources de données secondaires

2.2.1. Étude de documents

Une étude détaillée des documents a été entreprise avec un accent particulier sur la pertinence du Programme. Trois grandes questions ont été examinées au sujet de la pertinence : le besoin continu du Programme d'accueil, l'harmonisation aux priorités du gouvernement du Canada et de CIC ainsi que les rôles et responsabilités du gouvernement fédéral dans le financement et l'élaboration de tels programmes. L'étude de documents a également fourni de l'information sur des questions particulières liées au rendement, à la conception et à l'exécution du Programme. Une grande variété de documents fédéraux, ministériels et relatifs au Programme ont été étudiés ainsi que des documents des fournisseurs de services, notamment des sites Web, du matériel de formation et de promotion, des statistiques liées au Programme, des lignes directrices, des outils ainsi que des formulaires d'évaluation des besoins et de la demande. Voir l'appendice B pour une liste complète des documents étudiés.

2.2.2. Analyse documentaire

La documentation examinée comprenait des documents et des archives affichés en ligne et provenant de la bibliothèque. Cette analyse a permis de recueillir de l'information contextuelle sur le besoin du Programme d'accueil, le rôle du réseautage dans l'établissement des immigrants, la relation avec d'autres programmes d'établissement et une comparaison avec des programmes semblables dans d'autres administrations. Une liste de références peut être consultée à l'appendice C.

³ Un deuxième groupe de discussion des FS a été organisé en français à la demande des FS locaux.

2.2.3. Analyse des données administratives

Le iSMRP ainsi que le Système intégré des finances et du matériel, aussi connu sous le nom de SAP, ont été examinés et analysés afin de préparer un profil des fournisseurs de services, des services et des clients du Programme. L'iSMRP est un système en ligne que les fournisseurs de services utilisent pour transmettre à CIC de l'information sur leurs services et leurs clients. Ce Système recueille de l'information sur le Programme d'accueil depuis avril 2004⁴. SAP est un système de données financières qui fait le suivi de tous les fonds engagés et dépensés par CIC et sert de dépôt central des données financières pour toutes les ententes de contribution (EC)⁵.

Pour le Programme d'accueil, l'iSMRP recueille de l'information sur le nombre de clients jumelés en vue d'activités individuelles et familiales, le nombre de clients participant à des activités continues ainsi qu'à des activités ponctuelles en groupe. L'information de l'iSMRP est complétée par des données du Système de soutien des opérations des bureaux locaux (SSOBL) de CIC, ce qui permet une analyse complète du profil des immigrants qui participent au Programme, selon leurs caractéristiques individuelles (sexe, pays d'origine, âge, etc.). L'iSMRP recueille également de l'information sur le nombre de bénévoles, de séances d'orientation et de bénévoles formés. Les séances de promotion et de recrutement qu'organisent les fournisseurs de services sont d'autres services qui sont saisis dans l'iSMRP. L'information qui n'est pas saisie dans l'iSMRP comprend : le nombre de bénévoles qui participent à des activités de groupe, le temps que les bénévoles passent avec des clients (lors des jumelages individuels ou des activités de groupe), ou le type d'activités de groupe.

2.3. Limites et points forts de l'évaluation

La méthodologie utilisée dans la présente évaluation comportait les limites suivantes.

Manque d'accès à de vastes données secondaires fiables – Il se peut que les données sur le nombre et les caractéristiques des clients ayant obtenu des services soient incomplètes. Une comparaison des données de l'iSMRP et des bases de données du SAP montre en effet qu'un pourcentage important de FS ne produisent pas de rapports dans l'iSMRP. D'après le SAP, entre 2004-2005 et 2007-2008, des ententes de contribution ont été signés avec 58 FS pour l'exécution du Programme d'accueil; cependant, seulement 45 FS (78 %) ont rapporté des données dans l'iSMRP. De façon analogue, les groupes de discussion des FS ont permis de constater non seulement que des FS ne rendent pas compte de leurs données dans l'iSMRP, mais aussi que certains n'étaient pas sûrs de le faire correctement. En outre, certains clients ne figurent pas dans l'iSMRP parce qu'ils ne veulent pas ou ne peuvent pas fournir leur numéro de carte de résident permanent. Ces éléments limitent davantage l'utilisation des données de l'iSMRP pour analyser la portée du Programme, faire des comparaisons d'une année à l'autre et effectuer des analyses coût-efficacité adéquates. Étant donné ces limites, il faut donc examiner avec prudence les conclusions fondées sur les données de l'iSMRP fournies dans le présent rapport.

Représentativité des données recueillies – Comme indiqué auparavant, l'information sur les populations totales de clients et de bénévoles n'était pas disponible dans les données recueillies dans l'iSMRP. Il a donc été impossible d'obtenir un échantillon aléatoire ou de comparer les caractéristiques des répondants au sondage avec celles de leurs populations respectives pour déterminer si elles étaient statistiquement représentatives. Par conséquent, les résultats des

⁴ Les données de l'iSMRP présentées dans le rapport proviennent d'une extraction des données de l'iSMRP datant de mai 2008.

⁵ Les données du SAP du présent rapport proviennent du rapport sommaire du SAP de juillet 2008.

sondages auprès des clients et des bénévoles ne peuvent servir que d'indication de la perception de ces deux groupes et ne peuvent être interprétés comme étant représentatifs des populations entières.

Manque d'information sur les résultats liés aux clients – Bien que CIC recueille de l'information financière grâce au SAP et des extrants grâce à l'iSMRP, il ne dispose pas d'une approche systématique pour recueillir de l'information sur les résultats liés aux clients. CIC s'affaire actuellement à combler cette lacune, mais une nouvelle méthodologie de collecte de données sur les résultats ne sera pas disponible avant deux autres années. L'évaluation s'est donc largement fondée sur les sondages et les groupes de discussion pour obtenir de l'information sur les résultats liés aux clients.

Les évaluateurs ont fait appel à plusieurs méthodes pour enrichir la collecte des données et augmenter la confiance dans les résultats globaux. Les points forts de la méthodologie de l'évaluation sont :

- Le recours à de multiples sources de données, notamment des données qualitatives et quantitatives permettant la triangulation des constatations;
- De multiples intervenants ont été consultés, notamment cinq groupes distincts d'intervenants (p. ex. clients, bénévoles, FS, représentants de CIC et représentants des provinces/territoires), ce qui a augmenté la fiabilité des données;
- La représentation régionale a été obtenue grâce aux sondages, entrevues et groupes de discussion;
- Le sondage auprès des clients était disponible dans neuf langues différentes et offert par trois modes différents de communication (en ligne, sur papier, par téléphone) afin d'augmenter le nombre et l'éventail de clients désireux de participer;
- Plus de la moitié des FS (55 %) ⁶ engagés dans l'exécution du Programme d'accueil ont participé à l'évaluation.

⁶ D'après le SAP, il existe 58 fournisseurs de services du Programme d'accueil, dont 32 ont répondu au sondage auprès des gestionnaires/directeurs des FS et 31 ont répondu au sondage auprès des travailleurs de l'établissement des FS. La liste des FS se trouve à l'appendice D.

3. Aperçu du Programme d'accueil

Vous trouverez dans la présente section un aperçu du Programme d'accueil, en particulier de son histoire, ses objectifs, son exécution, ses services et son budget.

3.1. Histoire et contexte du Programme d'accueil

L'intégration est une « voie à double sens » exigeant des arrangements et des adaptations des deux côtés (c.-à-d. à la fois de la part des nouveaux arrivants et des Canadiens). Le principe de la « voie à double sens » consiste à aider les immigrants à se renseigner sur les valeurs canadiennes et à aider également les Canadiens à comprendre les divers antécédents des nouveaux arrivants. Ce principe, adopté en 1990 dans la Stratégie fédérale d'intégration, ne se limite pas à aider les nouveaux arrivants à comprendre les valeurs, coutumes, droits et obligations canadiennes et à s'y adapter, mais exige également de la société canadienne qu'elle évolue et prospère à mesure qu'elle accueille de nouvelles personnes et cultures et qu'elle s'adapte à leurs besoins. L'intégration est par conséquent un processus à double sens exigeant le respect et la tolérance des deux côtés.

Ce principe de responsabilité mutuelle des Canadiens et des nouveaux arrivants à l'égard du processus d'intégration s'est traduit plus récemment dans la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* (LIRP), dont l'un des objectifs est « de promouvoir l'intégration des résidents permanents au Canada, compte tenu du fait que cette intégration suppose des obligations pour les nouveaux arrivants et pour la société canadienne. »

L'Initiative d'accueil a été adoptée comme projet pilote en 1984 et a débuté en tant que service communautaire afin de parrainer des réfugiés. Les groupes de parrainage, principalement des églises, jumelaient les réfugiés nouvellement arrivés avec des particuliers ou des familles, qui aidaient ensuite leurs « amis » à venir à bout de toutes les difficultés que représente le déménagement dans un nouveau pays. Cette initiative a été élargie à d'autres catégories d'immigrants lorsqu'elle est devenue un programme permanent en 1990, avec l'adoption de la Stratégie fédérale d'intégration. Parmi tous les programmes de CIC, le Programme d'accueil et le Programme de parrainage privé de réfugiés sont les exemples les plus directs de l'application du principe du processus à double sens. Plus tard, l'Initiative de développement de collectivités accueillantes (IDCA) et celle des Travailleurs de l'établissement dans les écoles (TEE) ont également incorporé l'approche du processus à double sens.

Suite à l'adoption de l'approche modernisée en 2008, CIC a réorganisé ses programmes d'établissement en un seul programme formé de six volets (voir l'encadré). Le volet des « Liens avec la collectivité » comprend actuellement tous les programmes qui mettent l'accent sur le principe du processus à double sens, y compris les activités d'accueil. L'élément central de ce volet consiste à lier des groupes vulnérables avec des Canadiens, des réseaux d'entraide locaux et la culture locale tout en fournissant des occasions d'interaction interculturelle dans leur collectivité.

Volets de l'approche modernisée de CIC :

- Information et orientation
- Perfectionnement des connaissances linguistiques et des compétences
- Participation au marché du travail
- Liens avec la collectivité
- Évaluations des besoins et aiguillages
- Services de soutien

3.2. Objectifs du Programme

Les objectifs précis du Programme d'accueil sont de faciliter l'établissement des nouveaux arrivants au Canada. Le modèle logique du Programme, qui a été mis à jour en prévision de la présente évaluation (appendice E), expose en détail les résultats immédiats, intermédiaires et à long terme, lesquels sont résumés ci-dessous.

La composante de gestion du Programme comprend des activités liées à la planification et à l'élaboration de politiques, de programmes et de projets, à la promotion du Programme d'accueil, à l'élaboration d'outils pour les intervenants qui exécutent le Programme, à des activités de surveillance, de vérification et d'évaluation ainsi qu'au partage des leçons apprises. Les intervenants chargés de l'exécution du Programme s'occupent de ces activités, notamment CIC et les FS. Le but de ces activités est de veiller à ce que les politiques, programmes et projets soient axés sur les besoins et les preuves, que les intervenants aient une compréhension claire des objectifs, rôles et responsabilités et que les mécanismes de reddition de comptes soient appropriés. Le partage de l'information entre les partenaires et le développement de leur capacité sont aussi des résultats de cette composante du Programme.

La composante d'exécution du Programme met l'accent principalement sur la mise en œuvre du Programme d'accueil par les fournisseurs de services. Ces activités comprennent la sélection et le soutien des bénévoles, l'évaluation des nouveaux arrivants, le jumelage de clients ou l'organisation d'activités de groupe. Les résultats attendus de ces activités sont que les fournisseurs de services disposent d'un bassin de bénévoles intéressés et qualifiés, qui comprennent le Programme d'accueil, leurs rôles et responsabilités et qui sont bien préparés à guider leurs partenaires nouveaux arrivants dans leur établissement. La préparation des nouveaux arrivants vise à faire en sorte qu'ils comprennent les avantages du Programme, qu'ils aient des attentes raisonnables et que leurs besoins particuliers soient identifiés. De plus, les FS doivent s'assurer que des jumelages et des activités de groupe sont fournis en temps opportun et qu'ils permettent de satisfaire les besoins des clients.

Les résultats escomptés pour les nouveaux arrivants et les bénévoles sont regroupés dans trois thèmes principaux : l'établissement et l'adaptation; le réseautage et l'échange bidirectionnel. Les résultats immédiats et intermédiaires pour ces trois thèmes principaux sont énumérés ci-dessous.

- Au sujet de **l'établissement et de l'adaptation**, les résultats immédiats comprennent la facilitation de divers aspects de l'établissement du client, comme répondre à ses besoins de base, diminuer le stress lié à l'établissement, l'apprentissage des langues officielles, l'acquisition de connaissances sur les services et les ressources disponibles et l'apprentissage au sujet de leur collectivité. À plus long terme, la capacité des clients de fonctionner de façon indépendante, d'avoir accès aux ressources et de les utiliser, de communiquer en français ou en anglais et de relever les défis futurs devrait augmenter.
- En ce qui concerne la création de **réseaux communautaires, sociaux et professionnels**, les résultats immédiats comprennent l'établissement de contacts et de réseaux sociaux et professionnels et l'utilisation de ces réseaux à plus long terme.
- En ce qui concerne **l'échange bidirectionnel**, les clients et les bénévoles devraient arriver à comprendre leurs cultures respectives, ce qui devrait amener les clients à participer à la vie communautaire et à développer un sentiment d'appartenance à plus long terme. Étant donné qu'il s'agit d'un échange bidirectionnel, les bénévoles devraient mieux connaître les défis des immigrants et de leurs contributions au Canada.

À long terme, les nouveaux arrivants devraient :

- pouvoir contribuer au développement économique, social et culturel du Canada;
- être pleinement intégrés à la société canadienne et y participer pleinement.

3.3. Partenaires de l'exécution du Programme

CIC et les FS participent tous les deux à l'exécution du Programme. Leurs rôles et responsabilités respectifs sont brièvement décrits ci-dessous.

Citoyenneté et Immigration Canada est chargé de fixer l'orientation en matière de politiques et de programmes d'établissement en plus d'élaborer les lignes directrices et les normes opérationnelles pour appuyer la mise en œuvre nationale des politiques et programmes d'établissement. Les bureaux régionaux et locaux de CIC assurent la liaison avec les fournisseurs de services en plus de négocier et de gérer les ententes de contribution.

Les FS reçoivent du financement sous forme de contribution pour exécuter le Programme dans leurs collectivités au nom de CIC. Les organisations qui peuvent agir à titre de fournisseurs de services pour le Programme d'accueil comprennent des organismes sans but lucratif et autres organismes non gouvernementaux, des établissements d'enseignement, des gouvernements (provinciaux, territoriaux ou municipaux), des groupes communautaires, des entreprises du secteur privé et des particuliers⁷. Les FS offrent des services aux nouveaux arrivants admissibles qui comprennent les résidents permanents du Canada, les personnes protégées définies à l'article 95 de la LIRP, les personnes au Canada dont la demande de résidence permanente est en traitement et qui ont été informées de l'approbation initiale de leur demande sous réserve d'une évaluation de l'admissibilité et les personnes qui travaillent au Canada munies d'un permis de travail dans le cadre du Programme des aides familiaux résidents.

Du financement sous forme de contribution est accordé aux FS pour recruter et former des bénévoles qui connaissent le contexte canadien, pour promouvoir le Programme auprès des nouveaux arrivants et jumeler des bénévoles et des nouveaux arrivants. Les bénévoles organisent des activités pour les nouveaux arrivants avec l'aide des FS. D'après les données du SAP, 58 FS ont participé à l'exécution du Programme d'accueil pendant la période à l'étude, dans les régions visées par la présente évaluation. Le nombre de FS a augmenté de 37 en 2004-2005 à 54 en 2007-2008, la plus grande partie de cette augmentation se produisant en Ontario.

Les FS qui participent au Programme d'accueil reçoivent du financement par le biais d'ententes de contribution pour appuyer l'exécution du Programme. Les ententes de contribution reflètent les termes et conditions établies pour le financement, notamment les exigences concernant la surveillance et les rapports. Les contributions octroyées aux FS incluent les coûts associés à l'exécution et à la gestion du Programme, comme les salaires des coordonnateurs du Programme d'accueil, le matériel et l'équipement, les honoraires, la publicité, la promotion et le recrutement, la formation des bénévoles et l'élaboration d'outils, de même que les coûts indirects alloués et les dépenses en capital. Les coûts admissibles au Programme d'accueil comprennent aussi les coûts associés à la vérification du casier judiciaire des bénévoles et aux dépenses liées à l'appréciation de ces derniers.

⁷ Guide de l'établissement, CIC, 2006

3.4. Budget

Le budget du Programme d'accueil est passé de 2,8 millions de dollars en 2005-2006 à 14,9 millions de dollars en 2008-2009 (tableau 3-1). Les dépenses du Programme étaient toutefois plus faibles que celles prévues au budget pour 2006-2007 et 2007-2008. En 2008-2009, les dépenses du Programme dépassaient celles prévues au budget.

Tableau 3-1 : Croissance du Programme d'accueil

	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Budget	2,8 millions \$	2,8 millions \$	7,4 millions \$	10,1 millions \$	14,9 millions \$
Dépenses	3,1 millions \$	3,3 millions \$	5 millions \$	8,1 millions \$	15,6 millions \$
Nombre de FS	37	39	40	54	74 (estimation ⁸)

Source : RPP (budget), RMR (dépenses), FS (SAP)

3.5. Activités des clients du Programme d'accueil

D'après les besoins des clients, les activités d'accueil peuvent inclure les jumelages individuels/familiaux et/ou les activités de groupes. Bien que les FS préparent les clients et les bénévoles et procèdent à leur jumelage, ce sont les bénévoles qui organisent et animent des activités précises.

Jumelages individuels/familiaux

Un jumelage se produit quand un bénévole ou un groupe de bénévoles et un nouvel arrivant admissible ou un groupe de nouveaux arrivants acceptent d'être associés les uns avec les autres. Les jumelages sont considérés comme étant des ententes formelles, grâce auxquelles des bénévoles sont recrutés dans le public en général, sélectionnés, formés et jumelés avec de nouveaux arrivants admissibles, en plus de recevoir un soutien permanent. Les jumelages peuvent être individuels ou familiaux : les bénévoles passent du temps avec un individu ou une famille qui leur a été associé. Les bénévoles peuvent organiser une grande diversité d'activités individuelles, notamment les suivantes :

- initier les nouveaux arrivants aux services de base, comme l'utilisation du transport en commun et des services bancaires, faire l'épicerie et trouver des écoles pour les enfants;
- faire faire une visite des principaux lieux d'intérêt de la collectivité locale, comme les bibliothèques, hôpitaux, musées, établissements religieux et terrains de jeux;
- présenter les nouveaux arrivants aux gens du milieu local et les amener à des événements communautaires;
- fournir aux nouveaux arrivants du mentorat professionnel en les encourageant dans leur recherche d'emploi, en leur donnant des pistes d'emploi, des conseils sur la rédaction de leurs demandes d'emploi et en les aidant à se préparer à des entrevues (grâce à des jumelages réguliers ou à des ententes de mentorat avec des entreprises spécifiques);

⁸ Le calcul de cette estimation correspond à la somme des 52 FS de l'Ontario précisés dans les données du SAP de 2008-2009 pour la région de l'Ontario plus les 22 FS déterminés dans les autres régions en 2007-2008

- organiser des activités comme des pique-niques, des soupers, des activités de loisir ou des excursions.

Activités de groupe

Les activités de groupe sont des événements planifiés, soit de manière ponctuelle ou continue, réunissant au moins un bénévole et de multiples nouveaux arrivants. Elles fournissent des occasions d'élargir les relations, d'encourager la connaissance de cultures diverses et d'aider davantage les nouveaux arrivants à s'adapter à la société canadienne. Les objectifs des activités de groupe comprennent l'établissement ou l'élargissement de réseaux sociaux et professionnels, le partage d'information et d'expériences et des occasions pour les nouveaux arrivants de pratiquer leurs compétences en conversation. Des exemples d'activités continues comprennent des réseaux de pairs pour des groupes de clients particuliers comme les personnes âgées, les femmes et les jeunes, des activités pour améliorer la connaissance de la langue comme les cercles de conversation ainsi que le tutorat et l'aide aux devoirs. Les activités ponctuelles s'adressent à des groupes de bénévoles et de clients qui se réunissent pour des événements particuliers comme des excursions et des célébrations festives.

3.6. Activités des fournisseurs de services du Programme d'accueil

Les FS du programme d'accueil s'acquittent de tâches qui rendent possibles les activités pour les clients, notamment la promotion du Programme, la formation des bénévoles, l'orientation des clients et d'autres activités de soutien. Les coordonnateurs du Programme d'accueil effectuent la plupart des tâches de soutien pour l'exécution du Programme et leurs rôles comprennent les activités suivantes⁹ :

1. Recrutement et évaluation

- Promouvoir le Programme et recruter des participants dans les collectivités d'accueil et d'immigrants.
- Évaluer les besoins des clients immigrants et des bénévoles ainsi que leur aptitude à participer.
- Prendre des dispositions pour la vérification de sécurité et des références.
- Informer les clients immigrants et les bénévoles au sujet du Programme et clarifier les rôles et les attentes.

2. Orientation et formation

- Donner de la formation et des ateliers aux bénévoles afin de mieux les préparer à aider les immigrants.
- Offrir des ateliers conjoints aux nouveaux arrivants et aux bénévoles afin de permettre un partage d'information et une discussion.

3. Placement et jumelage

- Organiser des réunions ou des événements spéciaux pour permettre aux nouveaux arrivants et aux bénévoles de se connaître les uns les autres.

⁹ Adapté de : Business Mentoring for Immigrants - Literature Review and Inventory Affiliation of Multicultural and Social Service Agencies Penny Handford – ChangeWorks Consulting and Moussa Magassa - Mars 2006 p. 43.

- Placer les bénévoles (individus/familles) dans des postes appropriés, soit en les jumelant avec des immigrants (individus/familles) d'une autre culture soit en les plaçant dans d'autres services bénévoles pour les immigrants (comme l'aide pour remplir des formulaires, les clubs de conversation, les clubs d'aide aux devoirs).
- Aider les paires ou les petits groupes à établir des objectifs communs qui permettent d'atteindre les résultats attendus.

4. Activités des nouveaux arrivants et des bénévoles

- Trouver des idées d'activité avec les bénévoles et les clients immigrants.
- Surveiller et soutenir les activités des paires ou des petits groupes.
- Établir des liens avec d'autres programmes, activités et événements culturels communautaires existants.
- Organiser des événements occasionnels en groupe pour reconnaître les bénévoles et promouvoir davantage l'interaction interculturelle.
- Organiser des excursions occasionnelles à but éducatif, récréatif et culturel.

5. Aiguillages et accompagnement

- Aiguiller les clients immigrants vers les services de base et spécialisés et les ressources communautaires.
- Accompagner les clients immigrants quand ils utilisent les services communautaires et gouvernementaux – ce sont habituellement des bénévoles qui les accompagnent.

6. Soutien des services

- Participer et contribuer aux consultations communautaires et gouvernementales liées à l'exécution et à l'amélioration des services d'établissement.
- Participer au perfectionnement professionnel.

3.7. Profil des clients du Programme d'accueil

Les nouveaux arrivants sont les principaux bénéficiaires visés par le Programme. D'après le Système de mesure pour la reddition de comptes concernant les programmes de contributions de l'immigration (iSMRP) (données résumées au tableau 3-2¹⁰), il y a légèrement plus de femmes que d'hommes (53 % et 47 % respectivement) parmi les clients du Programme d'accueil. La majorité des clients résident en Ontario (64 %) et en Alberta (19 %). Plus de la moitié des clients (56 %) ne parlaient aucune des langues officielles du Canada au moment de leur admission. Un peu plus du tiers (36 %) avaient une certaine connaissance de l'anglais et 3 % avaient une certaine connaissance du français.

En ce qui concerne les études, les clients du Programme d'accueil étaient plus susceptibles que la population immigrante en général d'avoir (au moment de l'admission) peu ou pas d'instruction (39 % avaient fait des études secondaires ou inférieures et 17 % indiquaient n'avoir aucune instruction); cependant, juste un peu plus des deux tiers de ceux ayant aucune instruction (71 %) avaient 18 ans ou moins. Près du tiers de tous les clients du Programme d'accueil détenaient soit un baccalauréat (22 %) soit une maîtrise (7 %).

¹⁰ L'information est fondée sur les données au moment de l'admission.

La Chine est le pays d'origine le plus fréquent des clients du Programme d'accueil. D'après les données de l'iSMRP, d'autres pays fréquemment indiqués comprennent la Colombie (11 %), l'Afghanistan (7 %), l'Iran (6 %), le Soudan (5 %) et la Thaïlande (4 %). Près de la moitié (48 %) des clients sont venus au Canada en qualité de personnes protégées. La plupart des clients (49 %) étaient des adultes âgés de 25 à 44 ans; cependant, une proportion importante (28 %) était des jeunes de moins de 18 ans. Entre 2004-2005 et 2007-2008, la majorité (87 %) des clients ont participé au Programme d'accueil pendant un an.

Tableau 3-2 : Caractéristiques des clients du programme d'accueil¹¹

Sexe	Hommes	47 %
	Femmes	53 %
	Nombre total de clients	18 350
Âge	Moins de 18 ans	28 %
	18-24	11 %
	25-34	24 %
	35-44	25 %
	45-54	9 %
	55-64	2 %
	65 ans et plus	1 %
	Nombre total de clients	18 210
Catégorie d'immigration	Catégorie du regroupement familial	9,5 %
	Catégorie de l'immigration économique	43 %
	Réfugiés (personnes protégées)	48 %
	Autres immigrants	0,5 %
	Nombre total de clients	18 210
Catégorie du demandeur	Demandeur principal	45 %
	Époux/conjoint de fait	21,5 %
	Personne à charge	33,5 %
	Nombre total de clients	18 155
Pays de naissance	Chine	16,5 %
	Colombie	11 %
	Afghanistan	7 %
	Iran	6 %
	Soudan	5 %
	Thaïlande	4 %
	Inde	3 %

¹¹ Le nombre total de clients varie selon la catégorie signalée. Pour certaines catégories, l'information sur les clients ne peut être trouvée.

	Pakistan	3 %
	Congo	2 %
	Égypte	2 %
	Corée	2 %
	Russie	2 %
	Somalie	1,8 %
	Éthiopie	1,5 %
	Iraq	1,2 %
	Autre	32 %
	Nombre total de clients	18 155
Province de résidence	Ontario	64 %
	Alberta	19 %
	Saskatchewan	8 %
	Nouvelle-Écosse	5 %
	Nouveau-Brunswick	1,5 %
	Terre-Neuve-et-Labrador	1,4 %
	Île-du-Prince-Édouard	0,9 %
	Yukon/Territoires du Nord-Ouest/Nunavut	0,2 %
	Nombre total de clients	18 350
Connaissance des langues officielles	Anglais	36 %
	Français	3 %
	Bilingue	6 %
	Aucune	56 %
	Nombre total de clients	18 155
Niveau d'instruction	Aucun	17 %
	Secondaire ou niveau inférieur	39 %
	Métier/certificat/aucun diplôme universitaire	13 %
	Baccalauréat	22 %
	Grade supérieur	7 %
	Diplôme d'études supérieures	1 %
	Doctorat	1 %
	Nombre total de clients	18 155
Nombre d'années de participation au Programme d'accueil	Un an	87 %
	Deux ans	12 %
	Trois et quatre ans	1 %
	Nombre total de clients	18 350

Source : iSMRP

3.8. Profil des bénévoles du Programme d'accueil

Les bénévoles jouent un rôle important dans le Programme d'accueil. En effet, en plus d'être des partenaires dans l'exécution du Programme et de participer directement à la planification et à la prestation des activités, les bénévoles retirent également des avantages de leur participation à ce programme grâce aux interactions qu'ils ont avec les nouveaux arrivants de différents pays et aux connaissances qu'ils acquièrent au sujet d'autres cultures. Les bénévoles peuvent être des citoyens canadiens ou des résidents permanents établis dans la collectivité et aptes à guider les nouveaux arrivants au début des processus d'établissement et d'adaptation. Ils doivent être intéressés, déterminés et sensibilisés aux différences culturelles en plus de posséder les compétences et l'expérience pour répondre aux besoins des nouveaux arrivants.

D'après le sondage¹², 68 % des bénévoles étaient des femmes et étaient plus susceptibles d'être nés au Canada (59 %) plutôt qu'à l'extérieur du Canada (41 %) (n=163). Ceux qui n'étaient pas nés au Canada y vivaient depuis en moyenne 16 ans (n = 68). Les bénévoles étaient un peu plus susceptibles d'avoir de 25 à 34 ans (20 %); les autres, soit 80 %, étaient également répartis dans les autres groupes d'âge, sauf pour ceux appartenant au groupe d'âge de 65 ans ou plus (9 % des bénévoles). La plupart des bénévoles (96 %) n'étaient pas d'anciens clients du Programme. Plus du quart (26 %) étaient des étudiants et 15 % des retraités. Parmi ceux qui occupaient un emploi, 12 % travaillaient dans les domaines des soins de santé et de l'aide sociale et étaient des médecins, des infirmières, des travailleurs sociaux et des conseillers en emploi. Pour une liste des autres professions, voir la figure 3-1.

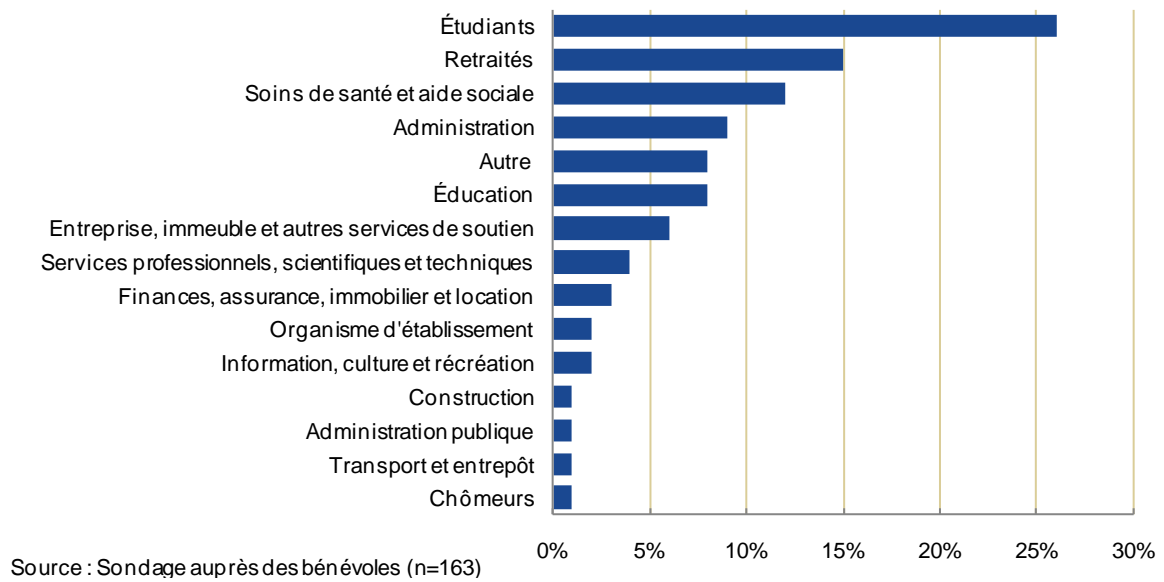
Tableau 3-3 : Caractéristiques des bénévoles du Programme d'accueil

Sexe	Hommes	32 %
	Femmes	68 %
	Nombre total de répondants	163
Groupe d'âge	Moins de 18 ans	15 %
	18-24	15 %
	25-34	20 %
	35-44	15 %
	45-54	10 %
	55-64	17 %
	65+	9 %
	Nombre total de répondants	163
Pays de naissance	Canada	59 %
	À l'extérieur du Canada	41 %
	Nombre total de répondants	163
Clients du Programme	Anciens clients du Programme	4 %
	Non-clients du Programme	96 %
	Nombre total de répondants	163

Source : Sondage auprès des bénévoles (n=163)

¹² Comme l'information sur les bénévoles n'est pas recueillie dans l'iSMRP, ces tableaux sont fondés sur le sondage auprès des bénévoles mené pour l'évaluation.

Figure 3-1 : Professions des répondants au sondage auprès des bénévoles du Programme d'accueil



4. Résultats de l'évaluation

La présente section résume les principales constatations de l'évaluation au sujet de la pertinence, de la conception, de la mise en œuvre et des résultats du Programme.

4.1. Pertinence du Programme

Les constatations découlant de l'évaluation sur la pertinence du Programme portent sur la nécessité du Programme d'accueil, son caractère unique et sa concordance avec les priorités de CIC et portent également sur les rôles et responsabilités du gouvernement fédéral. À l'aide des éléments de preuve tirés des entrevues, des groupes de discussion, des sondages, de l'étude de documents et de l'analyse documentaire, la section suivante décrit les constatations liées à la pertinence.

Principales constatations

Le Programme d'accueil est pertinent, car il cherche à combler deux besoins importants chez les nouveaux arrivants : leur connaissance insuffisante du contexte canadien et l'absence de réseaux communautaires, professionnels et sociaux.

Comparativement à d'autres programmes d'établissement, le Programme d'accueil est unique au Canada, car il offre du soutien aux nouveaux arrivants pour les aider à se créer des réseaux sociaux et professionnels dans un milieu informel. Par ailleurs, il fait participer les Canadiens directement à la prestation de services d'établissement.

Bien qu'il existe d'autres programmes de mentorat destinés aux nouveaux arrivants, le Programme d'accueil a une portée plus vaste par sa disponibilité et l'étendue de son soutien.

Le Programme d'accueil est harmonisé aux priorités fédérales et ministérielles et il est largement perçu comme étant conforme aux rôles et aux responsabilités du gouvernement fédéral.

4.1.1. Nécessité du Programme

Entre 2004 et 2008, le Canada a accueilli 1,2 million d'immigrants, ce qui représente une moyenne de 240 000 immigrants par année. Plusieurs études ont conclu que les immigrants pouvaient se heurter à d'importants obstacles et défis pour s'établir au Canada¹³. Au-delà des besoins en matière d'établissement, qui concernent les problèmes transitoires et à court terme des nouveaux arrivants pour combler leurs besoins essentiels dans un nouveau pays, les immigrants éprouvent également des difficultés pour s'adapter et s'intégrer pleinement à la société canadienne. L'intégration s'entend du processus permanent d'adaptation mutuelle entre un individu et la société, les immigrants d'une part tirant profit des possibilités de participer pleinement à la vie canadienne, et la société d'autre part facilitant cette participation. Par exemple, un facteur clé d'une intégration réussie concerne l'obtention d'un emploi et la création de réseaux sociaux et professionnels qui sont essentiels au bien-être et au développement d'un sentiment d'appartenance¹⁴.

¹³ Ben-Sira, 1997, *Le capital social à l'œuvre, Études thématiques sur les politiques*, Projet de recherche sur les politiques, septembre 2005.

¹⁴ Xue. Li, *Social Capital and Employment Entry*, présentation à la Conférence nationale Metropolis, mars 2007, Université d'Ottawa/CIC, et Zhao, Jun, Li Xue, Tara Gilkinson, *État de santé et capital social des nouveaux immigrants*, CIC, 2009. Ben-Sira, *Le capital social à l'œuvre, Études thématiques sur les politiques*, Projet de recherche sur les politiques, septembre 2005.

Il ressort d'un examen du modèle logique que le Programme d'accueil, avec ses trois groupes de résultats très importants (établissement, réseautage et compréhension bidirectionnelle), est conçu pour répondre à un vaste éventail de besoins des nouveaux arrivants. Du point de vue des clients, le Programme d'accueil est nécessaire pour régler les problèmes particuliers auxquels ils se heurtent dans leur établissement. Dans le sondage auprès des clients, les participants ont indiqué que les services du Programme d'accueil étaient nécessaires pour améliorer leurs connaissances de l'anglais (55 %), pour établir un réseau et des relations avec des Canadiens (33 %) et pour se renseigner sur la culture canadienne (30 %) (n = 80).

Les principaux informateurs ont confirmé presque à l'unanimité que le Programme était fortement nécessaire. Lorsqu'on leur a demandé d'évaluer la nécessité du Programme d'accueil, presque tous les directeurs et gestionnaires de CIC (11 sur 12) ont indiqué qu'il était fortement nécessaire. De façon analogue, les cinq représentants des provinces ont tous indiqué que le Programme d'accueil était foncièrement nécessaire. Sur une échelle de cinq points, les agents de CIC ont coté la nécessité du Programme d'accueil à 4,6 et les directeurs et gestionnaires des FS l'ont cotée à 4,7. Pendant les entrevues, les principaux informateurs de CIC ont indiqué que le Programme d'accueil était le principal moyen dont disposait CIC afin de lier les nouveaux arrivants à des citoyens canadiens et de faciliter ainsi leur intégration, de leur donner du soutien en mentorat et en réseautage ainsi que de la formation linguistique et une introduction à la culture canadienne. Les représentants des FS ont mentionné particulièrement la capacité du Programme d'accueil de forger des liens entre les nouveaux arrivants et les Canadiens et de contribuer au sentiment d'appartenance des nouveaux arrivants.

La demande de services constitue un autre indicateur de la nécessité du Programme. Les résultats du sondage indiquent que près de la moitié des employés des FS (43 %) croient que la demande de services d'accueil continue de dépasser l'offre des bénévoles et le soutien disponible. Bien que 33 % ont l'impression que l'offre et la demande du Programme sont équilibrées, 8 % disent que l'offre dépasse la demande et les autres 6 % disent qu'ils ne savent pas ou ne donnent pas de réponse.

4.1.2. Caractère unique du Programme

Programmes d'établissement de CIC

Les évaluateurs ont comparé le Programme d'accueil avec d'autres programmes d'établissement offerts par CIC. Bien qu'il existe un peu de chevauchement entre le Programme d'accueil et le PEAI qui s'occupe de questions d'établissement, les TEE qui aident à la création de liens avec la collectivité, les CLIC qui permettent le perfectionnement des compétences linguistiques et l'IDCA qui porte sur l'échange interculturel, le Programme d'accueil est le seul programme qui s'occupe de la création de réseaux sociaux entre les nouveaux arrivants et les Canadiens¹⁵. De plus, c'est le seul programme qui s'appuie sur l'approche d'une « voie à double sens » pour offrir des services en recourant directement à des bénévoles canadiens. Bien que le Programme d'accueil partage avec d'autres programmes des objectifs semblables en matière d'établissement, sa souplesse et son caractère informel contrastent avec les mécanismes d'exécution d'autres programmes d'établissement de CIC. En effet, c'est le seul programme, à l'exception du

¹⁵ En plus de recevoir de l'aide grâce au Programme d'accueil, beaucoup de clients recevaient des services du PEAI par l'entremise de leurs fournisseurs de Services d'accueil. Ces services comprennent par exemple l'obtention de renseignements sur la culture, les lois et les droits du Canada (44 %), des services d'aiguillage (34 %) ainsi que de l'information et des conseils liés à leurs besoins essentiels et à l'emploi (32 %).

Programme de parrainage privé des réfugiés, qui fait participer directement des Canadiens à la prestation de services aux nouveaux arrivants. Pour plus de détails sur la comparabilité du Programme d'accueil à d'autres programmes de CIC, voir l'appendice F.

Les clients participants aux groupes de discussion ont donné des exemples de la façon dont leurs relations personnelles avec des bénévoles ont permis de réduire leur stress en matière d'établissement, car ils sentaient qu'ils avaient un défenseur qui connaissait les droits et les lois du Canada et qui pouvait leur donner de l'information à ce sujet dans des situations particulières (p. ex. des problèmes entre le propriétaire et le locataire, l'impôt, l'assurance). Les clients ont également confirmé l'importance d'apprendre l'anglais ou le français, faisant remarquer qu'ils ont adhéré au Programme parce qu'ils croyaient pouvoir apprendre l'anglais plus rapidement en communiquant avec des locuteurs d'origine plutôt qu'en assistant à un cours officiel, en consultant un manuel scolaire ou en lisant. Comme le Programme d'accueil donne aux nouveaux arrivants des occasions de mentorat et d'interaction individuelles pour améliorer leurs compétences linguistiques, il peut compléter les CLIC grâce à une approche moins officielle.

Comparaison avec des programmes non offerts par CIC

Le Programme d'accueil a été comparé à d'autres programmes offerts par des organisations religieuses et ethnoculturelles, certains programmes de mentorat au Canada et d'autres programmes exécutés par des bénévoles comme les Grands Frères et les Grandes Sœurs. D'autres programmes qui jumelle un bénévole et un mentoré afin d'obtenir de la visibilité, des connaissances ou des compétences ont été examinés, mais la plupart de ces programmes ne s'intéressent pas expressément aux nouveaux arrivants ou n'associent pas des participants appartenant à des groupes ethniques.

4.1.3. Concordance avec les priorités ainsi que les rôles et responsabilités du gouvernement

Responsabilités du gouvernement fédéral

En 1971, le gouvernement fédéral a annoncé sa politique du multiculturalisme, qui reconnaissait la réalité du pluralisme au Canada et invitait tous les Canadiens à participer pleinement et également à la société canadienne. Cette politique est sensible aux besoins à la fois des résidents de longue date et aux immigrants nouvellement arrivés. La *Loi sur le multiculturalisme canadien* (1985) reconnaît le multiculturalisme comme étant une caractéristique fondamentale de l'identité canadienne. D'après une étude des objectifs et du modèle logique du Programme d'accueil, le résultat escompté de la compréhension interculturelle s'harmonise à la politique et aux dispositions législatives fédérales sur le multiculturalisme.

Depuis les années 70, le gouvernement fédéral élabore des politiques publiques et des dispositions législatives pour appuyer le concept d'un échange interculturel (« voie à double sens ») entre les nouveaux arrivants et les Canadiens. L'un des objectifs de la LIRP est « de promouvoir l'intégration des résidents permanents au Canada, compte tenu du fait que cette intégration suppose des obligations pour les nouveaux arrivants et pour la société canadienne. » L'examen de la conception et des objectifs du Programme d'accueil montre que celui-ci s'harmonise à l'approche d'une voie à double sens du gouvernement fédéral.

Mission et résultats stratégiques de CIC

Un examen des objectifs du Programme d'accueil montre qu'il s'harmonise à la mission de CIC, surtout pour faciliter l'intégration des nouveaux arrivants de manière à optimiser leur contribution au pays, renforcer les valeurs associées à la citoyenneté canadienne et promouvoir les droits et les responsabilités qui y sont attachés¹⁶. De plus, en 2008, le portefeuille du multiculturalisme a été transféré à CIC, élargissant ainsi la mission ministérielle qui vise maintenant à « sensibiliser tous les Canadiens et accroître la compréhension interculturelle tout en favorisant la création d'une société intégrée qui offre des chances égales pour tous, peu importe la race, l'origine ethnique et la religion¹⁷. » Puisque l'un des objectifs du Programme d'accueil est de favoriser la compréhension interculturelle, l'harmonisation du Programme à la mission de CIC semble être plus grande.

De plus, les objectifs du Programme d'accueil s'harmonisent à l'un des résultats stratégiques de CIC exposé dans l'Architecture des activités de programme (AAP) de CIC, qui concerne l'intégration réussie des nouveaux arrivants dans la société et la promotion de la citoyenneté canadienne par la mise en œuvre de programmes d'intégration.

En outre, des 27 directeurs, gestionnaires et agents de CIC qui ont participé à l'évaluation, 23 affirment que le Programme d'accueil est conforme aux résultats stratégiques et aux priorités de CIC. Les représentants de CIC estiment que le Programme d'accueil contribue à la réalisation des priorités de CIC en facilitant l'intégration des nouveaux arrivants et en créant une société plus cohésive. Par le jumelage entre les nouveaux arrivants et les Canadiens, la promotion de l'acquisition de la langue chez ses clients, et le soutien qu'il leur est offert pour qu'ils augmentent leur connaissance du contexte canadien ainsi que par la promotion qu'il fait de la citoyenneté, le Programme d'accueil est bien placé pour soutenir les résultats stratégiques du Ministère.

Rôle du gouvernement fédéral

Au fil du temps, le gouvernement fédéral a joué un rôle plus important dans le soutien des services d'établissement offerts aux nouveaux arrivants¹⁸. L'évaluation a permis de constater qu'il existe un besoin continu pour ce qui est de la participation fédérale permanente au financement et au soutien des programmes d'établissement. Un nombre important d'informateurs ont fait remarquer qu'il appartient au gouvernement fédéral de veiller à des normes et à des résultats constants pour l'intégration des nouveaux arrivants partout au pays.

Il existe en outre un fort consensus à l'appui du rôle du gouvernement fédéral dans le secteur de l'établissement. D'après les résultats du sondage, 75 % des gestionnaires et directeurs des FS étaient fortement d'accord et 14 % quelque peu d'accord avec l'énoncé selon lequel l'élaboration et le financement des programmes d'établissement comme le Programme d'accueil est un rôle approprié pour le gouvernement du Canada (9 % n'étaient ni d'accord ni en désaccord et moins de 2 % étaient en désaccord). Un document de travail de l'Ontario Council of Agencies Serving Immigrants (OCASI) faisait également remarquer que le gouvernement fédéral joue un rôle permanent dans l'établissement et l'intégration des immigrants et qu'il doit continuer à jouer un

¹⁶ Pour plus de détails, voir le site Web de CIC : www.cic.gc.ca/francais/ministere/mission.asp

¹⁷ Ibid.

¹⁸ Les meilleures pratiques en matière d'établissement, Conseil canadien pour les réfugiés, 1998.

rôle de premier plan, en partie, parce qu'il est plus fiable que les ententes provinciales pour protéger les services et le financement en matière d'établissement¹⁹.

Au sujet du Programme d'accueil plus particulièrement, les représentants de CIC à l'AC convenaient que le gouvernement fédéral a la responsabilité de faciliter la réussite des immigrants, car elle augmente la cohésion de la société en favorisant l'intégration en tant que voie à double sens.

4.2. Conception

Les constatations de l'évaluation liées à la conception et à l'exécution du Programme d'accueil se concentrent sur la prise de décisions fondées sur des preuves, la conception, la reddition de comptes et la promotion du Programme. Les données à l'appui des constatations proviennent des entrevues, des groupes de discussion, des sondages et de l'étude de documents.

Principales constatations

Bien que la conception, la répartition des rôles et des responsabilités et la souplesse du Programme d'accueil soient perçues de manière positive, les intervenants ont demandé des conseils supplémentaires sur certains détails de mise en œuvre du Programme, et ont recommandé la création de services particuliers pour les nouveaux arrivants ayant des incapacités, pour les jeunes, les femmes et les professionnels.

CIC et les fournisseurs de services (FS) ont exprimé des points de vue mitigés sur le caractère approprié des mécanismes existants de surveillance et de production de rapports. En effet, le Système de mesure pour la reddition de comptes concernant les programmes de contributions de l'immigration (iSMRP), conçu pour permettre à CIC de recueillir des renseignements sur les clients et les services, nécessite d'autres améliorations tant pour l'entrée des données (définitions des données) que pour la production des rapports, malgré la formation fournie, d'où une incidence sur la fiabilité et l'utilité des données recueillies. De plus, les systèmes de CIC ne recueillent actuellement aucune donnée sur les résultats liés aux clients.

4.2.1. Prise de décisions fondées sur des preuves

Les représentants de CIC ont confirmé que le Programme avait été modifié au cours des dernières années. Parmi les récents changements les plus importants figurait l'augmentation du financement, du nombre d'organisations exécutant le programme et du nombre d'activités (p. ex. l'élargissement des activités de groupe comme les cercles de conversation et l'adhésion d'une nouvelle clientèle comme les jumelages de professionnels et les jumelages de jeunes). Il n'a pas été possible d'exposer la relation de cause à effet entre les changements apportés au Programme et la prise de décisions fondées sur des preuves, mais les directeurs et gestionnaires de CIC ont expliqué que la recherche, la surveillance, les évaluations passées et la consultation des collectivités et des provinces ont amené le Programme à opérer ces changements.

Certains changements s'harmonisaient à des recommandations formulées dans des évaluations antérieures et des examens officiels subséquents. En 2004, l'Évaluation du Programme d'accueil, concluant que le Programme était efficace, recommandait d'élargir sa portée (soit en augmentant les jumelages ou les activités de groupe), en plus d'augmenter la promotion et les ressources

¹⁹ Canada-Ontario Immigration Agreement: Crafting the Vision for the Sector, document de travail de l'OCASI, juin 2009.

appropriées²⁰. Le rapport de 2004 recommandait également d'entreprendre un examen du modèle de groupe après la mise en œuvre afin d'évaluer les questions potentielles liées aux répercussions, aux risques et aux ressources de ce mécanisme de prestation²¹. L'augmentation du financement, la tendance vers un plus grand nombre d'activités de groupe et l'augmentation des activités de promotion des FS qui sont survenues pendant la période visée sont toutes conformes à ces recommandations et sont étudiées plus en profondeur, plus loin dans le rapport. Un examen officiel des différents modèles de groupe en Ontario a eu lieu en 2005 et, par la suite, la région de l'Ontario de CIC a fait paraître des lignes directrices pour la conduite d'activités de groupe.

En 2006, un examen officiel du mentorat professionnel a permis d'évaluer la faisabilité d'une telle approche dans le cadre du Programme d'accueil²². L'examen a permis de conclure que le mentorat professionnel est une option viable pour le Programme d'accueil et qu'elle doit être poursuivie²³. De plus, à l'été 2006, CIC a mené de vastes consultations auprès des intervenants afin d'élaborer un plan stratégique pour l'établissement et les cours de langue dans le cadre de l'Accord Canada-Ontario sur l'immigration. Les consultations ont confirmé que les nouveaux arrivants ont un besoin crucial de développement de réseaux sociaux. Il n'y a pas eu d'examen sur le Programme d'accueil ou sur aucune de ses composantes après 2006.

Un des principaux changements des programmes d'établissement de CIC a été l'approche modernisée, qui a réorganisé les programmes d'établissement de CIC en un seul programme formé de diverses composantes. Beaucoup de principaux informateurs ont déclaré que ces changements découlaient de nouvelles orientations à CIC, particulièrement :

- un mouvement visant à simplifier l'administration des services d'établissement et à favoriser une plus grande synergie entre les services centrés sur les résultats des nouveaux arrivants;
- un mouvement vers un système dans lequel les résultats en matière d'établissement peuvent être mieux mesurés.

4.2.2. Caractère approprié de la conception

Pour que le Programme fonctionne efficacement, il faut que sa conception, ses objectifs, sa structure, ses rôles et responsabilités soient clairs, souples et qu'ils répondent aux besoins des clients. La plupart des FS conviennent que la conception générale du Programme d'accueil est efficace pour répondre aux besoins des nouveaux arrivants (90 %). De plus, la plupart des employés et directeurs des FS estiment que les objectifs généraux, les structures, les rôles et responsabilités du Programme d'accueil sont clairs (figure 4-1).

Cependant, certains aspects de l'exécution du Programme exigent des lignes directrices supplémentaires. Les FS ont dit qu'ils auraient avantage à avoir plus de directives au sujet des détails de mise en œuvre, comme la durée des services à fournir et quand mettre fin à différents services, surtout les services qui sont offerts à un type de clientèle comme les jeunes. De plus, les FS ont dit avoir besoin de plus d'éclaircissements sur la définition de jumelage de groupe versus jumelage individuel, ainsi que sur la nature du programme de mentorat (p. ex. en emploi). Les

²⁰ Évaluation du Programme d'accueil, CIC, 2004 : www.cic.gc.ca/francais/ressources/evaluation/prog-daccueil/index.asp

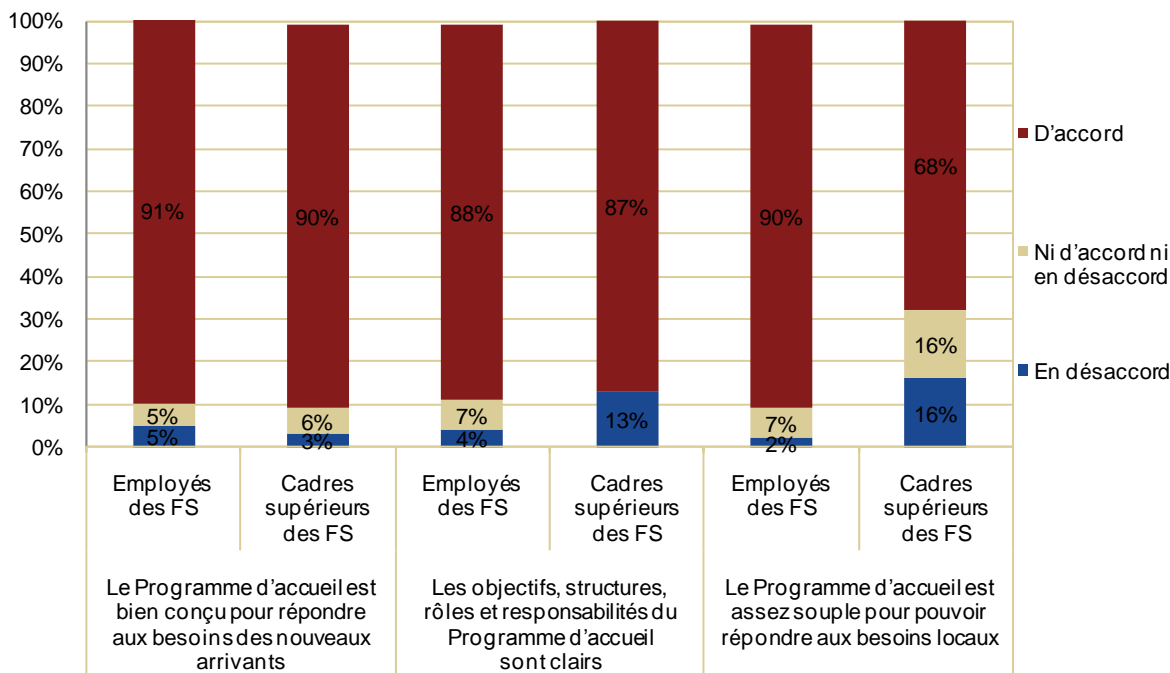
²¹ Examen des modèles de services de groupe d'accueil en Ontario, région de l'Ontario de CIC : atwork.settlement.org/downloads/atwork/Examen_des_modèles_de_service_de_groupe_d'accueil_en_Ontario.pdf

²² Mentorat professionnel : www.amssa.org/publications/Research_Business_Mentoring_FINAL.pdf

²³ Il n'y a aucune donnée connexe recueillie sur le mentorat professionnel. Cependant, les évaluateurs ont constaté des cas de mentorat professionnel dans le cadre du Programme d'accueil.

représentants de CIC ont également perçu des lacunes dans certains services et recommandé la création de services particuliers pour les nouveaux arrivants ayant une incapacité, les jeunes, les femmes et les professionnels.

Figure 4-1 : Perceptions des FS au sujet de la clarté et de la conception du Programme d'accueil



Source : Sondage auprès des cadres supérieurs des FS (n=65 pour PEAI et Programme d'accueil) et sondage auprès des représentants des employés du Programme d'accueil et des FS

Bien que les FS estiment que le Programme est bien conçu, dans les groupes de discussion, ils ont exprimé une grande préoccupation au sujet des critères limités d'admissibilité aux programmes de CIC, qui excluent du bénéfice des services, les citoyens canadiens, les demandeurs d'asile, les travailleurs temporaires et les étudiants étrangers. Dans les groupes de discussion, presque tous les représentants des FS ont affirmé que les limites de l'admissibilité diminuaient leur capacité de fournir des services à tous les nouveaux arrivants dans le besoin, y compris aux résidents temporaires.

La souplesse était définie comme la capacité des décideurs locaux de modifier le Programme dans son exécution (p. ex. les activités, les groupes cibles) pour l'adapter à leurs priorités et aux besoins locaux. Bien que la plupart des employés des FS (90 %) percevaient le Programme comme étant souple, les gestionnaires ou directeurs des FS n'étaient pas aussi positifs : 68 % croyaient que le Programme était suffisamment souple.

4.2.3. Surveillance et reddition de comptes

CIC est responsable de la surveillance et de la reddition de comptes du Programme, ce qui inclut les activités de suivi ainsi que la mesure du rendement et l'évaluation. Le processus de surveillance débute avec l'évaluation des propositions reçues de la part des FS, et sert à vérifier que les FS ont la capacité d'exécuter le Programme. Les FS sont chargés de présenter des rapports détaillés et financiers mensuels et trimestriels, d'inviter des employés de CIC aux

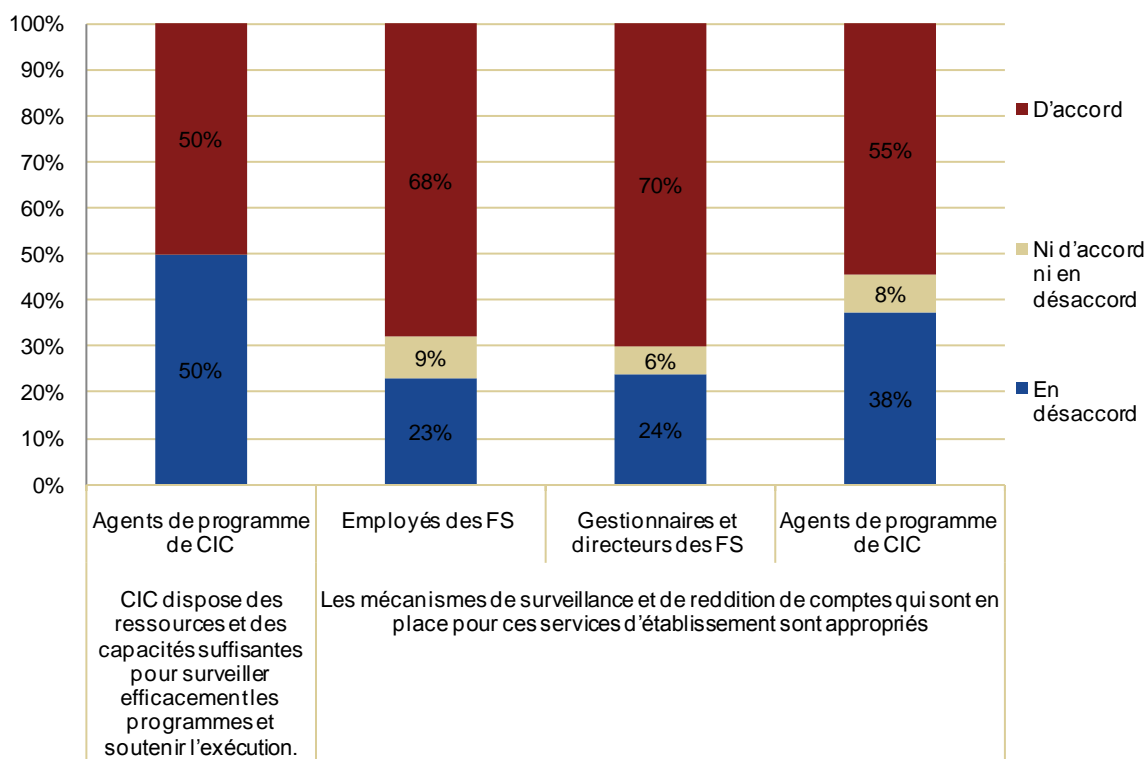
réunions du conseil d'administration, de les tenir informés de leurs difficultés opérationnelles et de préparer le rapport de fin de projet. Ils sont aussi chargés de produire mensuellement les rapports de l'iSMRP pour donner de l'information sur le nombre de clients qu'ils servent et les services qu'ils offrent. Les agents de CIC sont chargés de surveiller les progrès de chaque entente de contribution, ce qui comprend l'examen mensuel des rapports détaillés, les visites de surveillance et la préparation des rapports de fin de projet. Les agents de CIC sont aussi responsables de la surveillance financière des ententes de contribution.

Les agents de CIC ont des points de vue mitigés au sujet des systèmes actuels de surveillance et de reddition de comptes. Près de la moitié croient que CIC n'a pas suffisamment de ressources et de capacité pour surveiller efficacement les programmes, tandis que la moitié d'entre eux (50 %) pensent que les ressources actuelles sont suffisantes pour une surveillance efficace (voir la figure 4-2). Dans les groupes de discussion, les agents de CIC ont exprimé des préoccupations au sujet du manque de temps afin d'effectuer une surveillance appropriée des projets, en plus des difficultés liées à l'utilisation de l'iSMRP (examinée dans la prochaine section). En outre, dans les entrevues, les employés de CIC ont soutenu que, avec la mise en œuvre de l'approche modernisée, il est important d'adopter des résultats clairement définis et mesurables pour les activités d'accueil, de veiller à ce que ces résultats soient harmonisés aux priorités de CIC et de garantir la mise en place d'une stratégie efficace de collecte des données et de mesure du rendement. Les gestionnaires et directeurs de CIC ont aussi indiqué qu'il faudrait davantage évaluer le Programme d'accueil par rapport à ses objectifs et mettre davantage l'accent sur les résultats, surtout ceux qui démontrent les répercussions du Programme d'accueil sur les clients²⁴.

De façon générale, les FS ont exprimé une opinion plus positive que les employés de CIC à l'égard des mécanismes existants de surveillance et de reddition de comptes. Malgré cela, les FS ont proposé des améliorations comme avoir une rétroaction régulière sur les rapports soumis à CIC, obtenir un modèle des rapports annuels plus tôt dans l'année, une plus grande uniformisation des rapports et une plus grande insistance sur la mesure de la qualité et des résultats des services. D'après les entrevues avec les employés de CIC et l'étude des documents du Programme, il est difficile de savoir ce que CIC fait des données de surveillance et de reddition de comptes et si elles sont utilisées pour la conception et l'élaboration continues du Programme.

²⁴ Malgré le fait que depuis 2008 le Programme d'accueil a été intégré au volet des Liens avec la collectivité, les intervenants ont quand même présenté des propositions conformes à la structure antérieure des programmes d'établissement de CIC.

Figure 4-2 : Mécanismes de surveillance de CIC



Source : Entrevues de CIC (n=15), sondage auprès des cadres supérieurs des FS (n=64) pour le PEAI et le Programme d'accueil et sondage auprès des représentants des FS (n=133) pour le PEAI et le Programme d'accueil

iSMRP

Comme il a été discuté précédemment, le Système de mesure pour la reddition de comptes concernant les programmes de contributions de l'immigration (iSMRP) est un système Internet conçu pour recueillir des données quantitatives de mesure du rendement au sujet des services d'établissement fournis aux clients, en plus de contenir 17 éléments d'information démographique pour chaque client ayant obtenu des services, comme la catégorie d'immigration, la date de naissance, le sexe, le pays de naissance, etc. D'après le Guide de CIC sur le Cadre d'imputabilité pour les programmes de contributions, la mesure du rendement, l'évaluation et les ressources²⁵, l'objet de l'iSMRP est de fournir à CIC des renseignements sur ses programmes d'établissement, y compris sur le Programme d'accueil, les CLIC, le PEAI et le PAR. Les FS sont tenus d'entrer de l'information dans l'iSMRP dans le cadre de leurs responsabilités en matière de reddition de comptes et de production de rapports correspondant à leurs ententes de contribution avec CIC pour le financement des programmes d'établissement. L'iSMRP a commencé à recueillir des données sur le Programme d'accueil en 2004.

Malgré le rôle crucial que l'iSMRP est censé jouer dans la surveillance, la reddition de comptes et la mesure du rendement des programmes d'établissement, il ne présente pas un profil complet des clients et des services. En effet, ce ne sont pas tous les FS qui rendent compte dans l'iSMRP

²⁵ Guide sur le Cadre d'imputabilité pour les programmes de contributions, la mesure du rendement, l'évaluation et les ressources, CIC janvier 2004.

(voir le tableau 4-1), et les agents de CIC et les FS affirment qu'il existe des difficultés qui découragent les FS de rendre compte dans l'iSMRP et de l'utiliser régulièrement.

Tableau 4-1 : Comparaison, d'après le SAP et l'iSMRP, des FS exécutant le Programme d'accueil

Statistiques sur la reddition de comptes	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008
Nombre de FS qui exécutent le Programme d'accueil (dans le SAP)	37	39	40	54
Nombre de FS qui produisent des rapports sur les clients dans l'iSMRP	34	36	38	40

Source : iSMRP et SAP

Les agents de CIC ont exprimé deux préoccupations générales au sujet de l'iSMRP : un manque de formation adéquate, surtout pour produire des données et des rapports et un manque de communication adéquate au sein de CIC, ainsi qu'entre CIC et les FS au sujet de l'iSMRP.

Dans les groupes de discussion, les sondages et les visites sur le terrain, certains FS ont indiqué avoir créé leur propres systèmes de surveillance pour suivre leurs activités et d'autres ont omis de rendre compte régulièrement dans l'iSMRP en raison des motifs exposés ci-dessous.

- Certains FS ont affirmé ne pas avoir reçu de formation sur l'iSMRP ni suffisamment de ligne directrices sur la façon d'utiliser le système. En particulier, certains n'étaient pas certains comment rendre compte correctement dans l'iSMRP de tous les services offerts à leurs clients. Par exemple, s'ils offraient des services à une famille de cinq personnes, ils ne savaient pas s'ils devaient signaler dans l'iSMRP qu'ils offraient des services à cinq clients ou à un seul.
- Certains FS ont eu des difficultés à obtenir de la part des nouveaux arrivants les renseignements personnels que l'iSMRP requiert en raison des exigences relatives à l'admissibilité au Programme comme mentionné auparavant (p. ex. les numéros de carte de résident permanent qui sont exigés pour utiliser les services).

Bien que certains FS aient soulevé des préoccupations au sujet d'une formation insuffisante sur l'iSMRP, CIC a préparé et offert du matériel de formation sur l'iSMRP à la fois pour les agents de CIC et pour les travailleurs de l'établissement des FS. La Direction générale de la gestion des opérations et de la coordination (GOC) organise régulièrement des séances de formation sur l'iSMRP dans tout le pays. Au cours des cinq dernières années (Tableau 4-2 et Tableau 4-3), bien que le nombre d'agents de CIC ayant reçu de la formation sur l'iSMRP dans chaque région ait été généralement constant d'une année à l'autre, le nombre d'employés des FS ayant reçu de la formation sur l'iSMRP a augmenté chaque année pour répondre à la demande locale de formation et au nombre plus grand de FS en Ontario et en Alberta. Malgré cela, les employés de l'iSMRP soutiennent que les FS ont besoin d'information et de formation supplémentaires sur les genres de rapports qui peuvent être produits et comment mieux utiliser ces rapports pour répondre à leurs besoins.

Tableau 4-2 : Nombre d'agents de CIC ayant reçu une formation sur l'iSMRP, 2004-2005-2008-2009

Lieu	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Ontario	33	37	37	31	33
Atlantique	11	9	10	6	6
Prairies	17	14	14	14	13

Source : Direction générale de la gestion des opérations et de la coordination

Tableau 4-3 : Nombre d'employés des FS ayant reçu de la formation sur l'iSMRP, 2004-2005-2008-2009

Lieu	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Ontario	354	371	407	454	501
Atlantique	31	32	32	27	30
Prairies	58	72	82	103	114

Source : Direction générale de la gestion des opérations et de la coordination

Dans les groupes de discussion, plusieurs participants ont proposé d'intégrer un mécanisme de suivi ou de rétroaction dans la formation sur l'iSMRP. Ce suivi pourrait préciser le genre de questions suivantes :

- De quelle manière les employés des FS mettent-ils en pratique leur formation;
- De quelle manière les employés formés transfèrent-ils leur formation et leur connaissance à leurs organisations;
- Quelles sont les demandes de renseignements que les participants peuvent avoir quand ils mettent en pratique leur connaissance (p. ex. sont-ils capables de décrire aux nouveaux arrivants les aspects de la protection des renseignements personnels et de la sécurité des données de l'iSMRP);
- Fournir à CIC de l'information sur l'efficacité du matériel et des séances de formation.

De plus, les employés de CIC ont soutenu qu'une meilleure communication au sein de CIC ainsi qu'entre CIC et les FS pourrait mieux garantir le transfert des connaissances en cas de roulement du personnel et mieux répondre à d'autres besoins de formation.

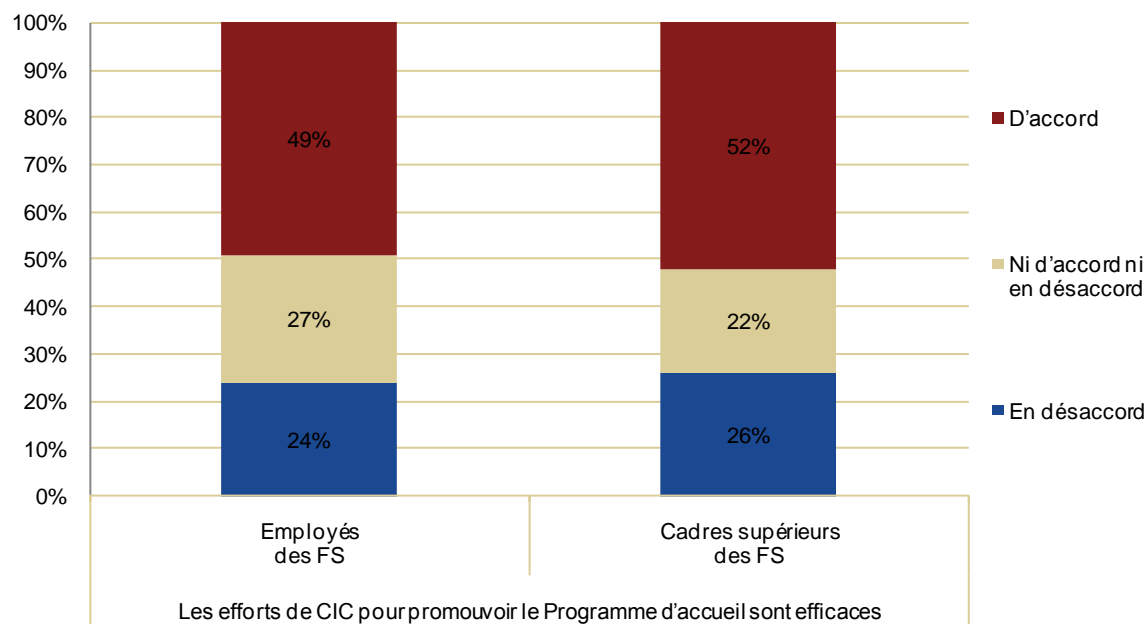
4.2.4. Connaissance du Programme et promotion de la part de CIC

Bien que les fournisseurs de services soient chargés de faire la promotion du Programme aux fins de recrutement, il appartient à CIC de faire connaître le Programme aux FS et aux nouveaux arrivants en général. Les directeurs et gestionnaires de CIC ont décrit le manque de promotion aux clients comme un aspect susceptible d'être amélioré. Ils ont affirmé que le Programme d'accueil n'était pas bien publicisé ni bien connu des nouveaux arrivants, et qu'il fallait une stratégie d'image de marque. De plus, tel qu'examiné plus à fond à la section 4.3.1, les directeurs et gestionnaires de CIC ont aussi signalé que l'absence d'une promotion adéquate était une faiblesse du Programme, faisant constater que la faible sensibilisation combinée à des malentendus au sujet des objectifs avait eu pour conséquence que le Programme n'a pas atteint son plein potentiel.

La moitié des directeurs et gestionnaires des FS et la moitié des employés des FS ayant participé aux sondages convenaient que les efforts de CIC pour promouvoir le Programme et les services sont efficaces (voir la figure 4-3), mais d'autres croyaient que CIC devait améliorer le profil du Programme d'accueil et lui créer une image reconnaissable dans les provinces et au niveau national. Certains FS ont affirmé ne pas être au courant des efforts de CIC pour promouvoir le Programme d'accueil. De plus, des fournisseurs de services ont mentionné, comme motifs de l'inefficacité de ces efforts, l'absence de contenu visible du Programme d'accueil sur le site Web de CIC, l'absence d'annonce régionale sur les principaux réseaux et l'absence d'une stratégie de promotion nationale unifiée.

Les FS, les bénévoles et les clients du Programme d'accueil ont recommandé que la promotion et la mise en marché du Programme soient élargies. Environ 21 % des FS ont expressément recommandé d'augmenter la promotion et la commercialisation, indiquant qu'un programme national de commercialisation serait utile en particulier pour faire la promotion des avantages du Programme auprès des familles de nouveaux arrivants et des jeunes. En outre, 11 % des clients et 9 % des bénévoles ont recommandé d'améliorer la promotion.

Figure 4-3 : Perceptions de la promotion du Programme d'accueil



Source : Sondage auprès des cadres supérieurs des FS (n=65); sondage auprès des représentants des FS, du PEAI et du Programme d'accueil (n=44)

4.3. Mise en œuvre du Programme

Les constatations de l'évaluation sur la mise en œuvre du Programme portent sur le recrutement, la sélection et la préparation des clients et des bénévoles en vue de leur participation au Programme d'accueil, le jumelage des clients et des bénévoles et l'appui offert par les FS aux jumelages. De plus, la présente section expose les constatations relatives à l'efficacité des jumelages et des activités de groupe. La section se fonde sur des éléments de preuve tirés des entrevues, des groupes de discussion, des sondages ainsi que de l'étude de documents et de l'analyse documentaire.

Principales constatations

Les FS utilisent une diversité d'outils formels de promotion; néanmoins, les moyens informels comme le « bouche-à-oreille » sont les façons les plus courantes de recruter des participants. L'inconvénient d'une promotion informelle réside dans les possibilités de malentendus au sujet des objectifs et du but du Programme et de son manque d'efficacité pour les FS qui commencent à peine à offrir le Programme.

Comme il n'existe pas de procédure d'évaluation normalisée, les FS élaborent leurs propres outils et critères de sélection et d'évaluation des clients et des bénévoles.

La formation des bénévoles est systématique et couvre une grande diversité de sujets, tandis que l'orientation des clients est plus informelle. Les deux groupes ont exprimé un vif désir d'avoir une formation/orientation plus vaste.

La majorité des participants étaient satisfaits du temps nécessaire à l'établissement du jumelage, de la fréquence des réunions et de la compatibilité avec leur partenaire.

Les FS continuent de s'affairer aux jumelages individuels, mais d'importantes ressources sont maintenant consacrées à l'organisation d'activités de groupe.

Les activités offertes dans le cadre du Programme d'accueil ciblent une diversité de besoins des nouveaux arrivants. Les activités les plus populaires sont celles qui donnent l'occasion de converser, peu importe que ces conversations se déroulent en tête-à-tête ou dans un groupe.

La fréquence et le type de contact entre les FS et les participants des jumelages sont appropriés, permettent de surveiller les jumelages et de conseiller les bénévoles sur la façon de mieux répondre aux besoins des clients.

4.3.1. Promotion et recrutement

Pour que le Programme fonctionne efficacement, les FS doivent attirer des bénévoles et des nouveaux arrivants. Les FS entreprennent des activités afin de promouvoir le Programme de manière formelle et informelle. Les mécanismes formels de promotion qu'utilisent les FS comprennent des présentations de groupe qui donnent de l'information sur les avantages que les immigrants apportent au Canada et sur la promotion des valeurs canadiennes. De plus, les FS font activement la promotion du Programme à l'aide de brochures, de présentations et d'annonces dans des magazines destinés aux nouveaux arrivants.

Les réponses du sondage auprès des clients et des bénévoles sur la façon dont ils ont appris l'existence du Programme d'accueil ainsi que les réponses du sondage auprès des FS sur la façon dont ils ont fait la promotion du Programme sont résumées au tableau 4-4. Les résultats montrent systématiquement qu'environ le tiers des participants (à la fois les bénévoles et les clients) ont appris l'existence du Programme par le « bouche-à-oreille ». De façon conséquente, la majorité des FS ont affirmé dépendre largement de la famille et des amis des clients potentiels (98 %) et des bénévoles (89 %) pour la promotion du Programme. Les FS ont également eu recours aux bénévoles actuels pour promouvoir le Programme d'accueil (68 %).

L'aiguillage était aussi un moyen courant ayant permis aux clients et aux bénévoles d'entendre parler du Programme. Les principales sources d'aiguillages comprenaient d'autres organismes d'aide à l'établissement (pour 20 % des clients et 12 % des bénévoles) ou des organismes communautaires (pour 19 % des clients et 11 % des bénévoles). Les FS étaient plus susceptibles de mentionner les aiguillages de la part d'autres organismes d'aide à l'établissement (96 % des FS ont obtenu des clients de cette façon et 55 % des bénévoles) que de la part d'autres organismes communautaires (16 % pour les deux groupes).

Du matériel de promotion imprimé, comme des brochures, était utilisé par la plupart des fournisseurs de services. En effet, 84 % des FS ont dit utiliser un tel matériel de promotion à l'intention des clients et 82 % pour le recrutement des bénévoles. Cette méthode de promotion a attiré un certain nombre de clients et de bénévoles, car 12 % des clients et 20 % des bénévoles ayant répondu au sondage ont dit qu'ils avaient entendu parler du Programme de cette manière.

Plusieurs participants au groupe de discussion des FS et répondants au sondage auprès des FS ont indiqué avoir des difficultés à attirer un nombre suffisant de bénévoles. Deux explications ont été fournies : d'abord, des participants ont expliqué que dans certaines collectivités il n'y avait pas suffisamment de sensibilisation au Programme quand celui-ci n'était pas offert depuis longtemps et deuxièmement, les participants ont mentionné que les bénévoles comprennent mal la nature et les objectifs du Programme. Par exemple, certains bénévoles potentiels croyaient que le Programme d'accueil (Host Program en anglais) signifiait qu'il fallait être l'hôte d'une famille dans leur maison (signification courante du mot « host » en anglais). Bien que les activités informelles de promotion soient la méthode de promotion la plus utilisée, l'inconvénient est qu'elles peuvent conduire à un malentendu au sujet des objectifs du Programme et peuvent ne pas être efficaces pour les nouveaux fournisseurs de services du Programme d'accueil.

Tableau 4-4 : Compte rendu de la promotion du Programme d'accueil par les clients, les bénévoles et les FS

Méthode de promotion		Comment ils ont appris l'existence du Programme d'accueil :		Comment les FS ont fait la promotion du Programme d'accueil aux :	
		Clients	Bénévoles	Clients	Bénévoles
Bouche-à-oreille	Par un ami ou la famille	23 %	27 %	98 %	89 %
	Par un participant du Programme	14 %	7 %	-	68 %
Aiguillage	Par un autre programme/organisme d'établissement	20 %	12 %	96 %	55 %
	Par d'autres organismes (p. ex. écoles)	19 %	11 %	16 %	16 %
Matériel imprimé	Brochure ou autre matériel/ annonce imprimé	12 %	20 %	84 %	82 %
	Matériel de promotion de CIC	-	-	64 %	50 %
Activité	Activités de promotion des FS	-	-	84 %	55 %
	Activités d'information communautaires (p. ex. foires, salons professionnels)	-	2 %	18 %	25 %
En ligne	Site Web	1 %	11 %	11 %	18 %
Autre		2 %	6 %	5 %	11 %

Source : Sondage auprès des clients (n=85), des bénévoles (n=159) et des représentants des FS (n=44)

D'après l'iSMRP, le nombre de séances de promotion organisées par les FS a augmenté au cours des dernières années, passant de 908 en 2004-2005 à 1 358 en 2007-2008, soit au total 1,5 fois de plus entre la première et la dernière année à l'étude (voir tableau 4-5). Étant donné les difficultés précisées reliées à l'iSMRP, il n'est pas possible de déterminer si l'augmentation des efforts de

promotion formels par les fournisseurs de services a entraîné une participation accrue au Programme.

Tableau 4-5 : Activités du Programme d'accueil

Services du Programme d'accueil	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	Ratio par rapport aux données de référence
Séances de promotion des FS	908	1 260	1 275	1 358	1,5

Source : iSMRP; Note : Données de référence : 2004-2005

Bien que la demande du Programme (c.-à-d. le nombre de clients éventuels) ait dépassé l'offre de bénévoles, le ratio des nouveaux arrivants sur les listes d'attente par rapport aux bénévoles sur les listes d'attente a continuellement diminué (voir tableau 4-6). En raison du manque de données disponibles, il n'est pas possible de déterminer s'il s'agit d'un indicateur d'un meilleur jumelage (c.-à-d. les clients sont jumelés plus rapidement ou plus de clients sont jumelés), de plus de jumelages multiples (c.-à-d. les bénévoles sont jumelés avec plus d'un client) ou d'une diminution de la demande envers Programme.

Tableau 4-6 : Listes d'attente du Programme d'accueil

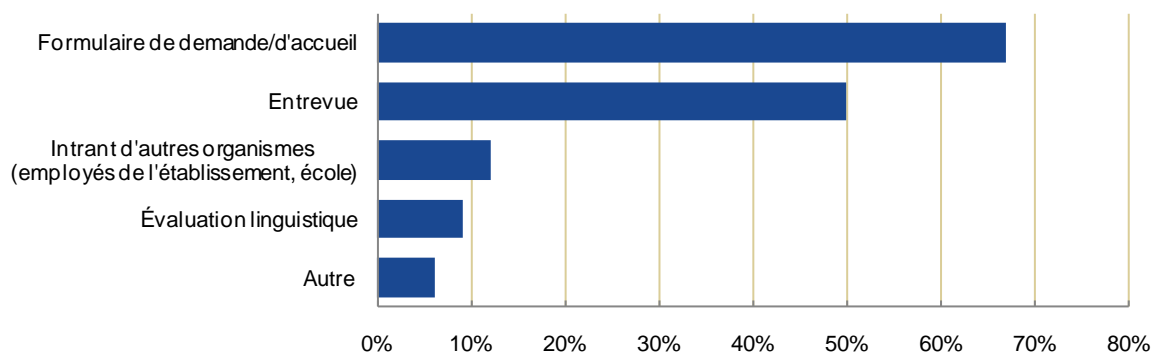
Nombre mensuel moyen de :	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	Ratio par rapport aux données de référence
Nouveaux arrivants sur une liste d'attente	843	791	702	467	0,55
Bénévoles sur une liste d'attente	192	206	244	172	0,90
Ratio de clients par rapport aux bénévoles sur les listes d'attente	4,4	3,8	2,9	2,7	

Source : iSMRP Note : Données de référence : 2004-2005

4.3.2. Sélection et évaluation des participants

Afin de préparer les clients à participer au Programme, les fournisseurs de services procèdent à diverses activités, y compris à des évaluations et des entrevues menées en privé pour préciser les besoins et les attentes des nouveaux arrivants à mesure qu'ils s'engagent dans le Programme. L'outil le plus courant de collecte des données pendant le processus d'évaluation est le formulaire d'inscription (67 %). La moitié des FS ayant répondu au sondage ont affirmé utiliser les entrevues pour évaluer les besoins des clients (figure 4-4). Bien que certains FS utilisent un formulaire générique d'inscription, d'autres préparent un formulaire expressément conçu pour le Programme d'accueil. De tels formulaires recueillent de l'information particulièrement pertinente au Programme, comme de l'information sur les besoins, attentes, intérêts et préférences de jumelage des nouveaux arrivants (p. ex. le groupe d'âge, la profession).

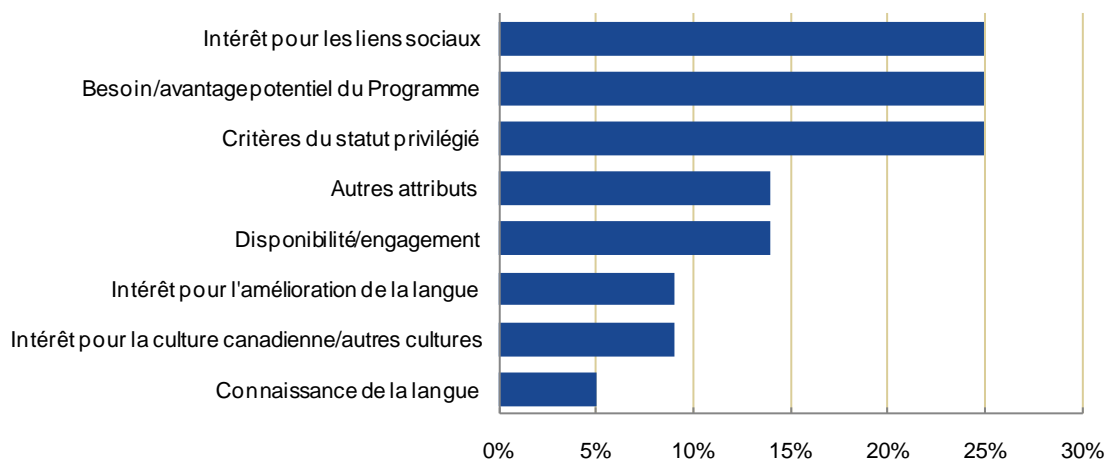
Figure 4-4 : Procédures d'évaluation des clients



Source : Sondage auprès des représentants des FS (n=32)

Dans une question ouverte sur la sélection de clients pour la participation au Programme, les FS ont indiqué qu'ils recherchent une diversité de caractéristiques, comme l'intérêt pour les liens sociaux (c.-à-d., des clients particulièrement intéressés à établir des liens personnels) et les besoins des clients (c.-à-d. jumeler des besoins particuliers des clients avec des offres du Programme). Certains FS (25 %) sélectionnent des participants à l'aide de caractéristiques supplémentaires qui sont exposées dans leurs ententes de contribution, lesquels peuvent préciser des groupes cibles particuliers (p. ex. des personnes âgées, des réfugiés, des jeunes, etc.). Pour une liste des autres caractéristiques, voir la figure 4-5.

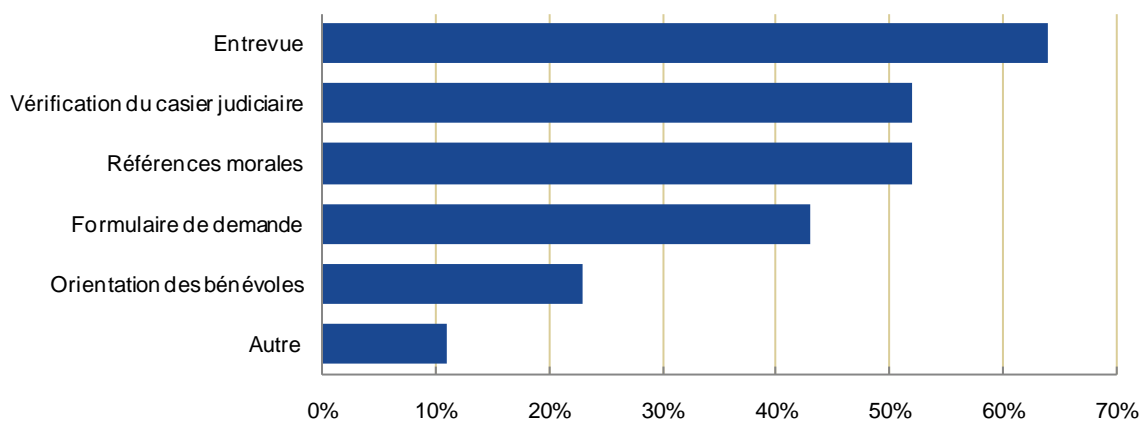
Figure 4-5 : Caractéristiques des nouveaux arrivants évalués par les FS



Source : Sondage auprès des représentants des FS (n=44)

Le processus de sélection des bénévoles peut comprendre une entrevue (indiquée par 64 % des FS), une vérification du casier judiciaire (52 %) et des références morales (52 %) (figure 4-6). Bien qu'on pourrait s'attendre à ce que 100 % des FS rapportent que les vérifications judiciaires font partie de leur processus, il se peut qu'ils aient mal interprété la question ouverte et ne pas avoir indiqué que des vérifications policières sont entreprises même si ces dernières font partie de leur processus. Ils peuvent également demander aux bénévoles de remplir un formulaire de demande, dont certains invitent le bénévole à préciser le genre de jumelage qu'il préfère (p. ex. une famille, du mentorat, un nouvel arrivant d'un pays particulier).

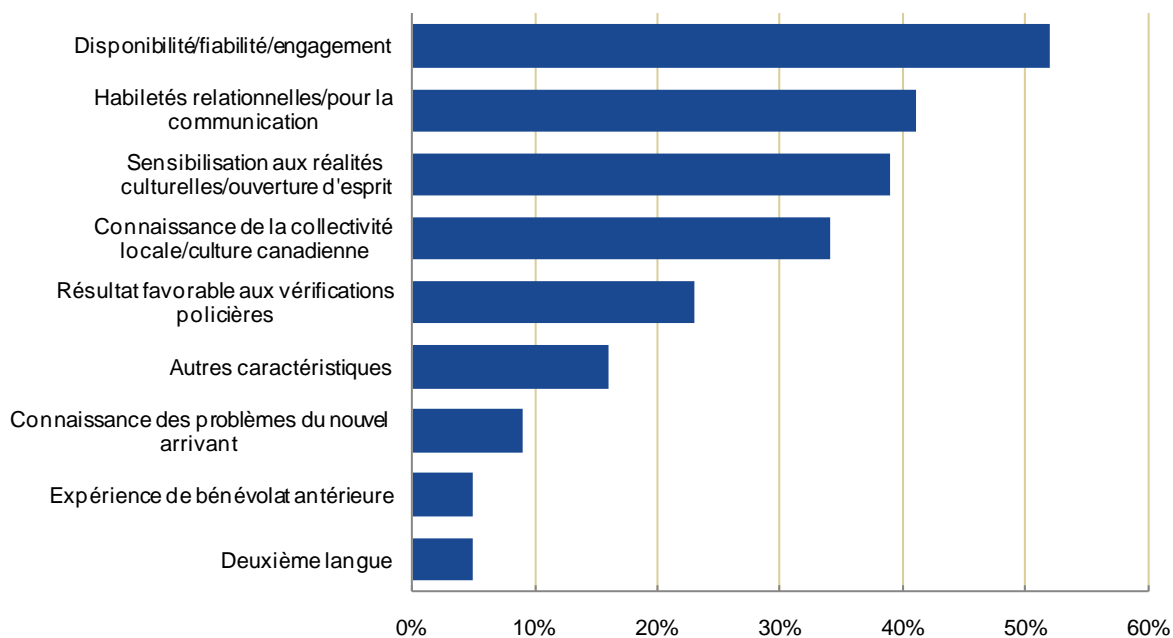
Figure 4-6 : Procédures d'évaluation des bénévoles



Source : Sondage auprès des représentants des FS (n=44)

Lors de la sélection des bénévoles du Programme d'accueil, les FS utilisent une diversité de caractéristiques, dont les plus courantes sont la disponibilité, la fiabilité et l'engagement (52 %). D'autres caractéristiques importantes utilisées pour la sélection des bénévoles comprennent des aptitudes relationnelles et pour la communication (41 %), la sensibilisation aux réalités culturelles et l'ouverture d'esprit (39 %) ainsi que la connaissance de la collectivité locale et de la culture canadienne (34 %) (figure 4-7). Toutes ces constatations montrent qu'il n'existe ni mesures uniformisées ni critères de sélection uniformes pour évaluer les clients et les bénévoles.

Figure 4-7 : Caractéristiques des bénévoles évalués par les FS



Source : Sondage auprès des représentants des FS (n=44)

4.3.3. Orientation et formation

Pour préparer les bénévoles et les clients du Programme d'accueil, les fournisseurs de services offrent des séances de formation et d'orientation. La formation qui est uniquement fournie aux bénévoles porte sur des stratégies et des conseils précis sur la façon d'œuvrer avec les clients, et donne de l'information sur les pays d'origine des nouveaux arrivants, les obstacles culturels, la lutte contre le racisme et les ressources disponibles dans la collectivité. Les séances d'orientation destinées aux clients couvrent des sujets comme les rôles et responsabilités des clients et des bénévoles, les avantages de participer au Programme d'accueil et les différents types d'activités d'accueil.

D'après les données de l'iSMRP, les FS ont organisé en moyenne 725 séances de formation pour 2 900 bénévoles par année entre 2004-2005 et 2007-2008 (voir le tableau 4-7). Compte tenu des limites des données de l'iSMRP mises en relief plus tôt, et bien qu'il y ait quelques fluctuations, ces données semblent indiquer qu'il y a eu une diminution du nombre de bénévoles et de clients convoqués en entrevue et ayant assisté à des séances d'orientation.

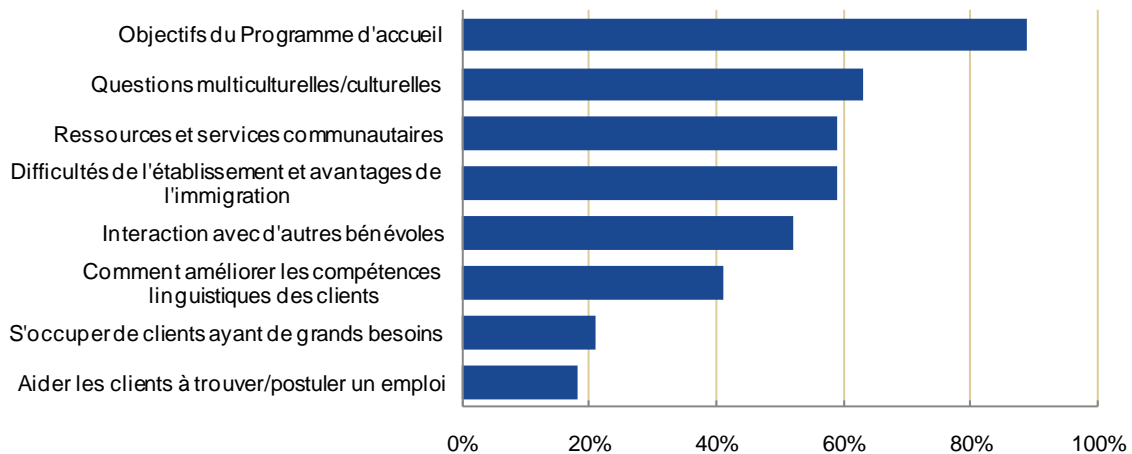
Tableau 4-7 : Activités du Programme d'accueil

Activités des FS	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	Ratio par rapport aux données de référence
Bénévoles					
Entrevues des bénévoles	2 174	2 060	1 610	2 007	0,92
Séances d'orientation des bénévoles	2 295	3 374	3 788	2 200	0,95
Séances de formation des bénévoles	822	655	567	856	1,04
Clients					
Nombre de services liés aux entrevues	6 945	7 009	6 451	6 069	0,87
Services d'orientation des nouveaux arrivants	6 118	6 916	5 874	5 202	0,85

Source : iSMRP

Dans les sondages, la majorité des bénévoles (89 %) ont affirmé avoir reçu de la formation. D'après les FS et les bénévoles, il semble que les bénévoles aient reçu de quatre à cinq heures de formation. De plus, d'après les réponses au sondage, la formation des bénévoles a porté sur les objectifs du Programme d'accueil (précisés par 89 % des bénévoles), les questions multiculturelles et culturelles (63 %), les ressources et les services communautaires (59 %), les difficultés de l'établissement et les avantages de l'immigration (59 %) (figure 4-8).

Figure 4-8 : Éléments de la formation des bénévoles



Source : Sondage auprès des bénévoles (n=150)

De façon analogue, les FS ont indiqué offrir de la formation aux bénévoles sur la sensibilisation aux réalités culturelles et la lutte contre le racisme (48 %), les lignes directrices et attentes du Programme (30 %), la communication (30 %) ainsi que les questions liées à l'immigration et à l'établissement (30 %).

La majorité des bénévoles (89 %) ont indiqué que leur formation les avait aidés à avoir des attentes claires sur le genre d'activités qu'ils entreprendraient avec les nouveaux arrivants et que la formation a été utile pour les préparer à faire du bénévolat dans le Programme d'accueil. Sur une échelle de cinq points, la note moyenne attribuée pour l'utilité de la formation était 4,3. Les fournisseurs de services étaient plus critiques au sujet de l'utilité de la formation, car seulement 41 % d'entre eux ont affirmé que la formation donnée aux bénévoles les prépare adéquatement à leur participation au Programme. Ils ont noté que la formation a tendance à être très élémentaire et qu'elle n'aborde pas le vaste éventail de problèmes auxquels les bénévoles peuvent se heurter. Les FS ont soutenu que des ateliers supplémentaires, portant sur diverses questions, pourraient aider à mieux préparer les bénévoles. Par exemple, dans les groupes de discussion, certains FS ont expliqué que les bénévoles doivent être mieux renseignés sur le choc culturel que peuvent vivre les nouveaux arrivants. Près de la moitié (49 %) des bénévoles ont aussi recommandé d'accroître la formation, en insistant particulièrement sur des éléments comme la connaissance des ressources communautaires existantes et l'aide aux clients pour l'apprentissage de l'anglais. Les répondants ont suggéré qu'un plus grand nombre d'ateliers, et que le recours à des animateurs externes ayant les compétences voulues, pourraient améliorer la formation.

Les FS ont expliqué que l'orientation des clients survenait généralement au cours d'une entrevue ou de l'évaluation, puisqu'il n'existe aucune séance d'orientation uniformisée pour les clients. Bien que l'orientation soit de nature informelle, plus des trois quarts (77 %) des clients ayant participé au sondage ont affirmé qu'ils avaient défini des attentes claires au sujet des types d'activités qu'ils entreprendraient avec leur bénévole et les avantages qu'ils retireraient de leur participation au Programme. Malgré cette constatation, les clients demandaient toujours des renseignements supplémentaires, et ce tôt dans le processus d'orientation, pour leur permettre de mieux comprendre les objectifs du Programme et de se fixer des attentes raisonnables. En particulier, les clients ont fait remarquer qu'ils avaient des attentes insatisfaites au sujet de l'aide à l'emploi. Ce sentiment revenait dans les groupes de discussion, les clients et les bénévoles mentionnant tous les deux la nécessité de clarifier le rôle du Programme d'accueil concernant

l'emploi et le réseautage professionnel. Dans les groupes de discussion, plusieurs bénévoles ont affirmé avoir dû quitter certains clients qui cherchaient de l'aide pour obtenir un emploi, étant donné qu'ils n'étaient pas en mesure de leur fournir ce genre d'aide. Dans l'ensemble, les constatations de l'évaluation semblent indiquer qu'il serait valable, à la fois pour les bénévoles et les clients, de leur fournir plus d'information et d'orientation au sujet du Programme d'accueil.

4.3.4. Jumelage

Le succès du Programme d'accueil dépend en grande partie de l'efficacité des jumelages effectués par les coordonnateurs du Programme d'accueil. Le jumelage est une relation entre un bénévole et un client que le fournisseur de services met en place et ce jumelage peut être individuel ou familial. Le jumelage peut être établi entre un bénévole et un nouvel arrivant, un bénévole et la famille d'un nouvel arrivant, ou entre deux familles. Ces possibilités incluent les clients qui ont été jumelés à de multiples reprises. Selon les données de l'iSMRP, il y a eu environ 24 000 jumelages de 2004-2005 à 2007-2008 (tableau 4-8). D'après l'information fournie par les potentiels nouveaux arrivants et les bénévoles au cours du processus d'évaluation, les FS cherchent à jumeler le client avec un bénévole disponible qui possède le plus de compétences et caractéristiques nécessaires pour répondre aux besoins particuliers du nouvel arrivant. Les clients et les bénévoles sont également jumelés en fonction d'intérêts et de loisirs semblables.

Tableau 4-8 : Jumelages individuels

Services du Programme d'accueil	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	Total	Ratio par rapport aux données de référence
Nombre de jumelages (individuel ou familial)	5 777	5 880	6 089	6 041	23 787	1,05

Source : iSMRP

Il faut environ un mois en moyenne pour instaurer un jumelage, ce que les clients et les bénévoles considèrent en général comme étant approprié (voir tableau 4-9). Cependant, certains clients (13 %) ont répondu dans le sondage que le délai d'attente constituait un obstacle à leur participation au Programme. Dans les groupes de discussion, les clients et les bénévoles ont également discuté du délai d'attente; tandis que certains disaient qu'un long délai d'attente nuisait à leur participation, d'autres étaient surpris de la brièveté du délai d'attente (certains bénévoles ont été jumelés en moins d'un jour ou deux).

Tableau 4-9 : Perceptions du délai pour le jumelage

Question	Clients	Bénévoles	FS
Nombre moyen de jours qu'il a fallu pour que les clients et les bénévoles soient jumelés	28 jours	25 jours	30 jours
Nombre moyen de jours qu'il a fallu pour que les FS établissent un jumelage			
La durée du délai était-elle appropriée?			
Oui	83 %	75 %	
Non	13 %	17 %	
Ne sait pas	4 %	7 %	

Source : Sondage auprès des clients (n=80), sondage auprès des bénévoles (n=138) et sondage auprès des FS (n=34)

La majorité des clients (82 %) et des bénévoles (76 %) interrogés ont dit qu'ils étaient actuellement dans un jumelage actif. Les clients ont dit avoir rencontré leur bénévole en moyenne 24 fois au cours d'une période de huit mois (n=73), ce qui est équivalent à la fréquence des rencontres signalées par les bénévoles (c.-à-d. 23 rencontres sur une période de neuf mois; n=142). Les clients et les bénévoles ont indiqué que la durée moyenne d'un jumelage est de huit à neuf mois. Dans les groupes de discussion, les bénévoles ont expliqué que le nombre d'heures qu'ils passent avec leur client a tendance à diminuer vers la fin du jumelage, ce qui signifie qu'une période de neuf mois est probablement suffisante pour aider les nouveaux arrivants à répondre à certains de leurs besoins initiaux.

Plusieurs bénévoles ont affirmé être intéressés à poursuivre leur bénévolat après le premier jumelage. Dans le sondage, les bénévoles ont coté à 4,4, sur une échelle de cinq points, la probabilité qu'ils soient bénévoles avec de nouveaux clients à l'avenir. Les FS ayant participé au sondage ont indiqué que 25 % des bénévoles sont jumelés avec plus d'un client (n =37). En moyenne, les bénévoles ont précisé avoir été jumelés avec quatre nouveaux arrivants/familles depuis leur participation au Programme (n=151).

Dans le sondage, la difficulté la plus courante que les clients ont précisée concernant l'utilisation du Programme était de trouver un bon partenaire de jumelage (18 %). De façon analogue, les bénévoles ayant répondu au sondage ont indiqué qu'il était essentiel pour qu'ils participent au Programme d'avoir un bon partenaire (39 %). Dans les groupes de discussion, les bénévoles ont rapporté des difficultés à satisfaire les attentes des clients concernant la quantité de temps à passer ensemble, leur aptitude à fournir des ressources, de l'information et des services spécialisés (p. ex. de l'aide pour obtenir un emploi) ainsi que le niveau d'attachement.

Les groupes de discussion ont permis de réitérer l'importance d'établir un jumelage efficace qui profite aux deux parties. Un jumelage complet est un jumelage qui couvre la durée de l'engagement, habituellement entre six mois et un an. Un jumelage incomplet se termine avant son achèvement en raison de certaines circonstances ou problèmes. Si le nouvel arrivant est jumelé une deuxième fois, on considère qu'il s'agit d'un nouveau jumelage. Plusieurs fournisseurs de services ont expliqué que « quand il n'y a pas de ruptures de jumelage, c'est une réussite. » Dans le sondage, 77 % des clients ont dit avoir participé à un seul jumelage et que celui-ci n'avait pas posé de problèmes. Pour 23 % des clients ayant rapporté que leur premier jumelage n'avait pas fonctionné, la raison la plus fréquente était la difficulté de contacter le bénévole (33 %). Parmi les autres raisons signalées figurait une inadéquation entre les compétences (10 %), ce que les FS ont également signalée comme étant une difficulté, surtout dans le jumelage d'immigrants qualifiés, reconnaissant que le bénévole n'arriverait pas à combler leurs besoins (10 %) et des problèmes liés à la personnalité [p. ex. être trop timide, ne pas s'entendre (10 %)].

4.3.5. Activités des bénévoles du Programme d'accueil

Les clients et les bénévoles peuvent participer à des activités individuelles/familiales et/ou en groupe. D'après les données du sondage, un pourcentage quasi-égal de clients ont signalé participer à des activités individuelles (79 %) et à des activités de groupe (75 %), tandis que les bénévoles ont indiqué participer à des activités individuelles (80 %) plus souvent qu'à des activités de groupe (68 %) (voir tableau 4-10). Il se peut que cela soit attribuable au fait que moins de bénévoles organisent des activités de groupe (p. ex. certains bénévoles peuvent rencontrer leurs clients seulement sur une base individuelle, ces derniers peuvent eux-mêmes participer à des activités individuelles et en groupe).

Tableau 4-10 : Participation à des activités individuelles et en groupe

	Participation à un jumelage (individuel ou familial)		Participation à des activités de groupe (permanentes et ponctuelles)	
	Clients	Bénévoles	Clients	Bénévoles
Oui	79 %	80 %	75 %	68 %
Non	17 %	17 %	24 %	29 %
Ne sait pas	4 %	3 %	1 %	3 %

Source : Question 1 - Sondage auprès des clients (n=77) et sondage auprès des bénévoles (n=158); question 2 - Sondage auprès des clients (n=81) et sondage auprès des bénévoles (n=161)

Activités individuelles/familiales

Une fois qu'ils font partie d'un jumelage, les bénévoles et les clients devraient passer du temps ensemble et participer à une grande variété d'activités mutuellement avantageuses. De plus, les activités qu'ils entreprennent pendant les jumelages individuels sont conçues pour être souples afin de répondre aux besoins particuliers de chaque client.

Les réponses au sondage ont confirmé que les clients et les bénévoles participent à un vaste éventail d'activités individuelles/familiales pendant leur jumelage (voir tableau 4-11). Tant les clients que les bénévoles ont indiqué que la conversation était l'activité la plus courante à laquelle ils s'adonnaient pendant leur jumelage. La deuxième activité individuelle la plus courante était la participation à des activités sociales²⁶.

Tableau 4-11 : Genres d'activités individuelles

À quelles activités individuelles/familiales avez-vous participé?	Clients	Bénévoles
Conversation	77 %	88 %
Participation à des activités sociales	51 %	58 %
Aller à la bibliothèque, au cinéma, à des événements sportifs, etc.	50 %	45 %
Rencontre avec votre partenaire du Programme d'accueil et vos amis et votre famille	41 %	50 %
Rencontre avec la famille et les amis de votre partenaire du Programme d'accueil	41 %	56 %
Recevoir des conseils professionnels sur la recherche d'emploi	30 %	22 %
Magasiner	30 %	43 %
Prendre le transport en commun	23 %	21 %
Participer à des rencontres d'affaires/professionnelles	10 %	12 %
Rencontre avec votre partenaire du Programme d'accueil et vos collègues de travail	S.O.	16 %
Autre	19 %	16 %

Source : Sondage auprès des clients (n=92) et sondage auprès des bénévoles (n=147)

Les fournisseurs de services (par l'entremise des coordonnateurs du Programme d'accueil) sont tenus de surveiller les jumelages et fournir un soutien permanent pour assurer leur réussite. En moyenne, les clients ont dit avoir rencontré les FS une ou deux fois par mois pendant la durée du jumelage. Dans les sondages, les bénévoles (n=127) ont indiqué avoir rencontré les FS trois fois

²⁶ Comme les répondants pouvaient préciser de multiples activités, le total des réponses n'égalait pas 100 %.

par mois. De leur côté, 72 % des FS ont affirmé interagir avec les clients et les bénévoles de une à quatre fois par mois. Plus précisément, 43 % des FS ont dit interagir avec les bénévoles et les clients une fois par mois et 28 % ont dit interagir avec les bénévoles et les clients une fois par semaine (n=70). Tant pour les clients que pour les bénévoles, les interactions avec les FS étaient informelles et se produisaient principalement au téléphone et par courriel plutôt qu'en personne.

D'après le sondage auprès des FS, 30 % d'entre eux ont expliqué que leur interaction avec les clients dépendait de la durée et du type de jumelage (n=40). Par exemple, certains FS rencontraient les clients et les bénévoles chaque semaine au début du jumelage, puis une à deux fois par mois par la suite. Comme l'expliquaient les clients dans le sondage, ces interactions avaient le plus souvent pour but de vérifier comment leur jumelage se déroulait (68 %) et d'obtenir des services ou de l'information sans rapport avec l'établissement (54 %). Comme il fallait s'y attendre, les FS ont fait remarquer, dans les groupes de discussion, que les interactions étaient plus fréquentes pour les jumelages aux prises avec des difficultés et moins fréquentes pour les jumelages qui se déroulaient sans problème.

Les bénévoles ont confirmé l'importance de recevoir des conseils et de l'aide de la part des FS. Dans le sondage, les bénévoles ont plus généralement catégorisé leurs interactions avec les FS de la sorte : recevoir des conseils au sujet des activités à entreprendre avec leur client (49 %), identifier les besoins du client (46 %), gérer les attentes du client (44 %) et répondre aux questions du client (41 %). Dans les groupes de discussion, les clients et les bénévoles ont affirmé que, dans l'ensemble, ils étaient satisfaits du niveau et de la méthode d'interaction ainsi que de la disponibilité des FS.

Activités de groupe

Les activités de groupe sont des activités qui s'adressent à de multiples participants qui se rencontrent régulièrement (activités de groupe permanentes) ou de façon ponctuelle²⁷. D'après l'étude de documents, il semble que le Programme d'accueil ait été à l'origine principalement centré sur les jumelages individuels/familiaux, mais que les activités de groupe soient devenues plus courantes lors des dix dernières années²⁸. Cette tendance semble se poursuivre, puisque le Cadre d'évaluation des programmes d'établissement de CIC indiquait également que la prestation d'activités de groupe du Programme d'accueil augmentait chez les FS.

D'après le tableau 4-12, de 2004-2005 à 2007-2008, il s'est organisé environ 9 500 activités de groupe permanentes et environ 1 750 activités de groupe ponctuelles. Le nombre de participants aux activités de groupe permanentes a augmenté graduellement au fil du temps, passant de 1 354 en 2004-2005 à 1 814 en 2007-2008. Ce chiffre est une sous-estimation, puisque ce ne sont pas tous les FS qui rendent compte de tous les individus prenant part à des activités de groupe. Les données de l'iSMRP montrent une importante augmentation du nombre de séances permanentes de groupe en 2007-2008 (c.-à-d. 3 194 séances cette année-là contre 2 016 en 2004-2005, pour un ratio de 1,58), cette augmentation a devancé l'augmentation du nombre de jumelages signalé (lequel est resté stable pendant la période à l'étude – un ratio de 1,05 comparativement aux données de référence).

L'augmentation des activités de groupe représente un changement dans l'approche du Programme d'accueil. En effet, comme les activités de groupe impliquent de multiples participants, elles sont moins personnelles et plus structurées que des activités individuelles entre

²⁷ Les activités de groupe permanentes et ponctuelles ne sont pas incluses dans le calcul des jumelages dans l'iSMRP.

²⁸ Examen des modèles de services de groupe d'accueil, région de l'Ontario de CIC, 2005.

un seul bénévole et un seul client. De plus, les activités de groupe exigent une plus grande participation des FS pour la conception, l'organisation, la coordination et l'exécution. Les FS étaient plus susceptibles de rapporter avoir alloué des ressources organisationnelles à des activités de groupe (44 %) plutôt qu'à des activités individuelles/familiales (35 %). Dans le sondage, 56 % des FS ont indiqué que leur organisation se concentre surtout sur des activités de groupe, 27 % à la fois sur des activités de groupe et des activités individuelles et 17 % principalement sur des activités individuelles.

Tableau 4-12 : Nombre d'activités de groupe

Services du Programme d'accueil	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	Total	Ratio par rapport aux données de référence
Séances permanentes en groupe	2 016	1 981	2 268	3 194	9 459	1,58
Participants à des activités de groupe permanentes	1 354	1 403	1 534	1 814	6 105	1,34
Activités de groupe ponctuelles	404	431	493	413	1 741	1,02
Participants à des activités de groupe ponctuelles	11 949	14 104	17 254	13 114	56 423	1,10

Source : iSMRP. * Le nombre de participants à des activités de groupe provient uniquement de rapports axés sur des données individuelles dans l'iSMRP et non pas de rapports axés sur des données d'ensemble. Par conséquent, l'information complète sur le nombre de clients participant à des activités de groupe n'est pas disponible.

Genres d'activités de groupe

Parmi les activités de groupe, les cercles de conversation étaient l'activité offerte par les FS la plus souvent indiquée (91 %) et l'activité la plus courante à laquelle participent les clients (43 %). Les activités récréatives (39 %) étaient l'activité de groupe ayant le plus fort pourcentage de bénévoles ayant déclaré y participer suivie des cercles de conversation (32 %) (Tableau 4-13).

Tableau 4-13 : Genre d'activités de groupe

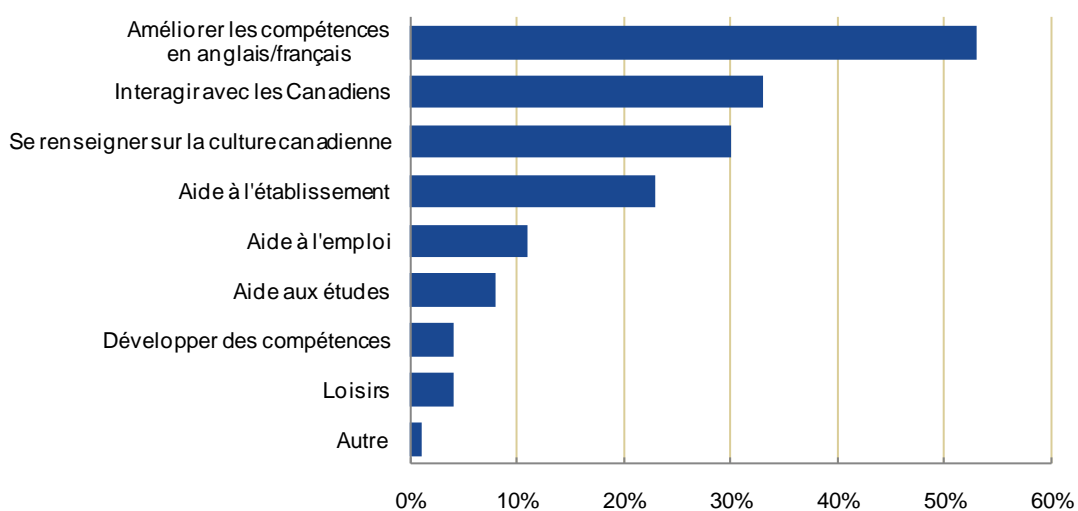
Réponse	Clients	Bénévoles	FS
Cercle de conversation	43 %	32 %	91 %
Activité récréative	35 %	39 %	77 %
Excursion	32 %	27 %	75 %
Groupe de femmes	21 %	11 %	43 %
Groupe de jeunes	10 %	15 %	61 %
Club d'aide aux devoirs/formation	8 %	8 %	57 %
Autre (p. ex. ateliers professionnels, groupe d'hommes, groupe de personnes âgées, cuisine, jardinage)	13 %	15 %	50 %

Source : Sondage auprès des clients (n=92), sondage auprès des bénévoles (n=150) et sondage auprès des représentants des FS (n=44)

Comparaison des activités individuelles et en groupe

Afin d'évaluer si les activités entreprises par les clients et les bénévoles répondent aux besoins particuliers des nouveaux arrivants, les besoins exprimés par les clients dans le sondage et les activités entreprises pendant le jumelage ont été comparés²⁹. Lorsqu'invités à répondre pourquoi ils avaient participé au Programme d'accueil, les clients ont fourni un éventail de réponses ouvertes, qui ont été regroupées en neuf catégories (figure 4-9). Une analyse des données du sondage a confirmé que les deux raisons les plus courantes pour participer au Programme données par les clients (améliorer l'anglais/le français et interagir avec des Canadiens) correspondent aux deux activités les plus courantes signalées à la fois par les clients et les bénévoles : la conversation et la participation à des activités sociales.

Figure 4-9 : Raisons de participer au Programme d'accueil exprimées par les nouveaux arrivants



Source : Sondage auprès des clients (n=80)

Selon les objectifs, les besoins et la personnalité du client, il se peut que ce dernier soit mieux adapté à des activités individuelles ou à des activités de groupe. Les FS ont fait remarquer que certains clients préfèrent être jumelés à un bénévole pour des activités individuelles parce qu'ils sont timides dans une situation de groupe. Ils ont également indiqué que des parents sont plus à l'aise de voir leurs enfants participer à des activités de groupe pour éviter l'isolement de l'enfant. D'après les réponses au sondage, il semble qu'un tiers des bénévoles ont conclu que les activités individuelles ainsi que les activités de groupe étaient utiles de façon égale. Il n'y a aucune preuve claire qu'un type d'activité ait été jugé plus utile qu'un autre.

D'après les résultats du sondage, des FS, des clients et des bénévoles ont indiqué que l'un des avantages des activités individuelles est l'établissement de relations personnelles plus fortes, d'où une plus grande efficacité pour répondre à des besoins particuliers des clients. Par exemple, plusieurs clients ont affirmé qu'ils étaient plus disposés à parler de questions délicates dans un tête-à-tête avec leur bénévole de même qu'à recevoir du mentorat individualisé particulièrement lié à la langue. Ils ont également signalé que l'établissement d'une relation personnelle avec le bénévole du Programme d'accueil a augmenté leur confiance et leur capacité de gérer des

²⁹ Il y a des difficultés associées à la documentation des activités individuelles parce qu'elles sont entreprises par des bénévoles qui peuvent ne pas remettre aux FS des rapports réguliers et détaillés.

problèmes nouveaux dans un nouveau pays. Les activités individuelles peuvent également donner des occasions d'élargir le réseau social du client, en ce sens que le bénévole peut le présenter à des membres de son réseau social (ce qui peut être plus difficile à faire dans une activité de groupe). Les groupes de discussion ont permis d'appuyer ces constatations sur les avantages de jumelages individualisés et ont fait ressortir une plus grande souplesse dans la nature et la fréquence des interactions (p. ex. les bénévoles et les clients peuvent décider quoi faire, où, comment et quand se rencontrer à leur convenance).

Des clients, des bénévoles et des FS ont également exposé les avantages des activités de groupe pour les nouveaux arrivants. Les activités de groupe peuvent être efficaces pour élargir le réseau social du client et pour améliorer ses habiletés en communications interpersonnelles, comme parler en public, avoir des interactions sociales et pouvoir pratiquer ses compétences linguistiques avec un plus grand nombre de personnes. Plus du tiers des clients (37 %) ont recommandé d'augmenter le nombre et la diversité des activités langagières de groupe.

4.4. Résultats du Programme

La présente section expose les constatations de l'évaluation d'après les trois grands résultats suivants : l'établissement et l'adaptation, le réseautage et l'échange bidirectionnel ainsi que les résultats imprévus.

Principales constatations

Au sujet de l'établissement et de l'adaptation, la principale répercussion du Programme d'accueil est l'amélioration des compétences linguistiques des nouveaux arrivants. Le Programme d'accueil a aussi aidé les clients à devenir plus autonomes dans leurs activités quotidiennes et à diminuer leur stress lié à l'établissement.

Au sujet du réseautage, la participation au Programme a permis aux clients de rencontrer un plus grand nombre d'individus et d'élargir leur réseau social davantage que leur réseau professionnel. Les bénévoles ont toutefois soutenu les clients dans leur recherche d'emploi en les aidant à trouver des possibilités d'emploi, à rédiger leur curriculum vitae et à se préparer à des entrevues.

En ce qui a trait à l'échange bidirectionnel, la participation au Programme d'accueil a permis d'accroître chez les clients leur connaissance de la culture canadienne. Elle a aussi contribué à ce que les clients et les bénévoles se sensibilisent mutuellement aux autres cultures et les acceptent. Le Programme d'accueil a également permis aux bénévoles de mieux comprendre les contributions des immigrants ainsi que les difficultés auxquelles ils s'exposent au Canada.

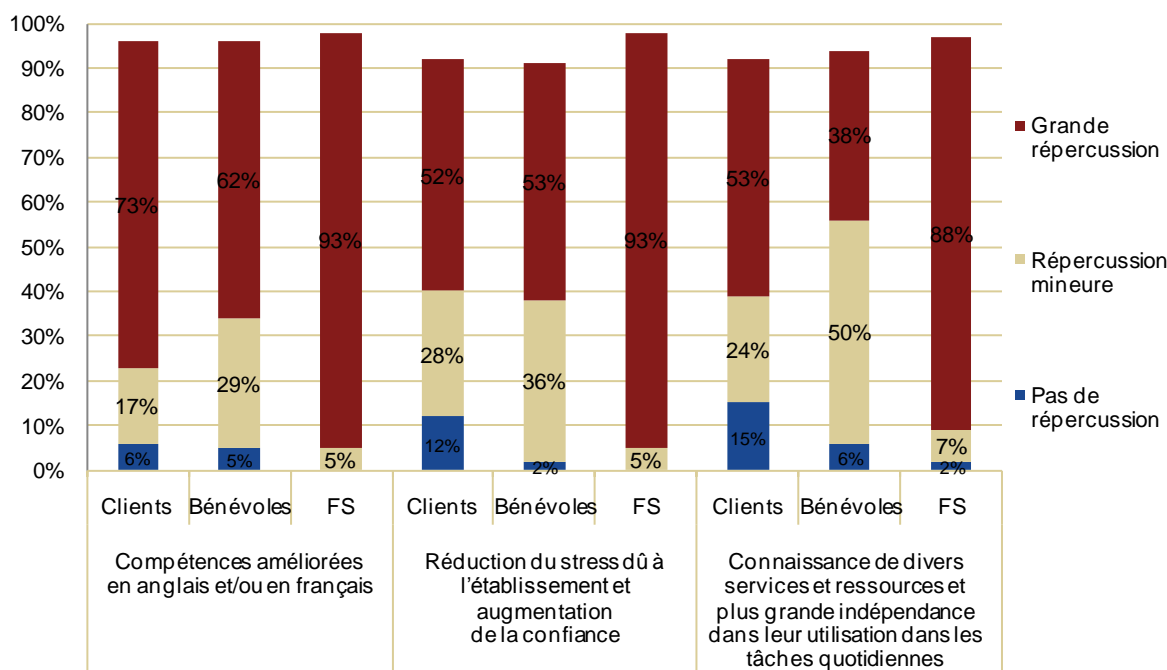
Le résultat imprévu le plus courant du Programme d'accueil a été l'épanouissement personnel des clients dans les domaines des compétences sociales, de l'identité et du leadership. D'après les clients, un autre résultat imprévu est l'établissement de liens personnels durables entre eux et les bénévoles.

4.4.1. Résultats en matière d'établissement et d'adaptation

D'après la documentation sur le Programme, la facilitation de l'établissement comprend des domaines comme l'amélioration des compétences linguistiques, la satisfaction des besoins de base en établissement, l'augmentation de la confiance, l'acquisition de connaissances sur les services et les ressources disponibles, l'apprentissage sur la collectivité et la diminution du stress lié à l'établissement. À moyen terme, les clients devraient pouvoir fonctionner de façon indépendante.

Dans le sondage (figure 4-10), 90 % des clients du Programme d'accueil ont indiqué que le Programme leur avait permis d'améliorer leurs compétences linguistiques. Dans des questions ouvertes du sondage et dans des groupes de discussion, les clients ont expliqué que le Programme leur avait donné des occasions de pratiquer l'anglais ou le français et qu'ils avaient obtenu de l'aide personnalisée avec leur prononciation et la grammaire de la part de leurs bénévoles. Ils ont également indiqué que la participation au Programme d'accueil leur avait permis de mieux soutenir des conversations occasionnelles et informelles dans la vie de tous les jours. Le genre type d'apprentissage linguistique qui se produisait dans le cadre du Programme d'accueil venait compléter leur formation linguistique officielle.

Figure 4-10 : Perceptions de la répercussion sur l'établissement et l'adaptation des clients



Source : Sondage auprès des clients n=89, sondage auprès des bénévoles (n=164) et sondage auprès des représentants des FS (n=44)

Un grand pourcentage de clients (80 %) a signalé une diminution du stress dû à l'établissement. Ils ont expliqué que le fait d'être accompagnés par leur bénévole pendant les activités quotidiennes et d'être informés au sujet des principales tâches, comme la préparation d'une demande de citoyenneté, avaient diminué leur niveau de stress.

Pour ce qui est d'accroître l'indépendance du client dans les tâches quotidiennes, 77 % des clients et 88 % des bénévoles interrogés ont affirmé que le Programme d'accueil a un impact. En effet, les clients ont dit pouvoir entreprendre de façon indépendante des tâches quotidiennes comme prendre le transport en commun et s'occuper de questions financières, d'éducation et de santé.

Les bénévoles et les FS ayant participé au sondage ont présenté un profil semblable, quoique les FS aient constamment accordé une note plus élevée aux répercussions du Programme comparativement aux clients ou aux bénévoles. Cela peut s'expliquer en partie par le fait qu'ils font une évaluation globale, résumant l'expérience de beaucoup de participants au fil du temps, plutôt que de rendre compte d'un cas unique.

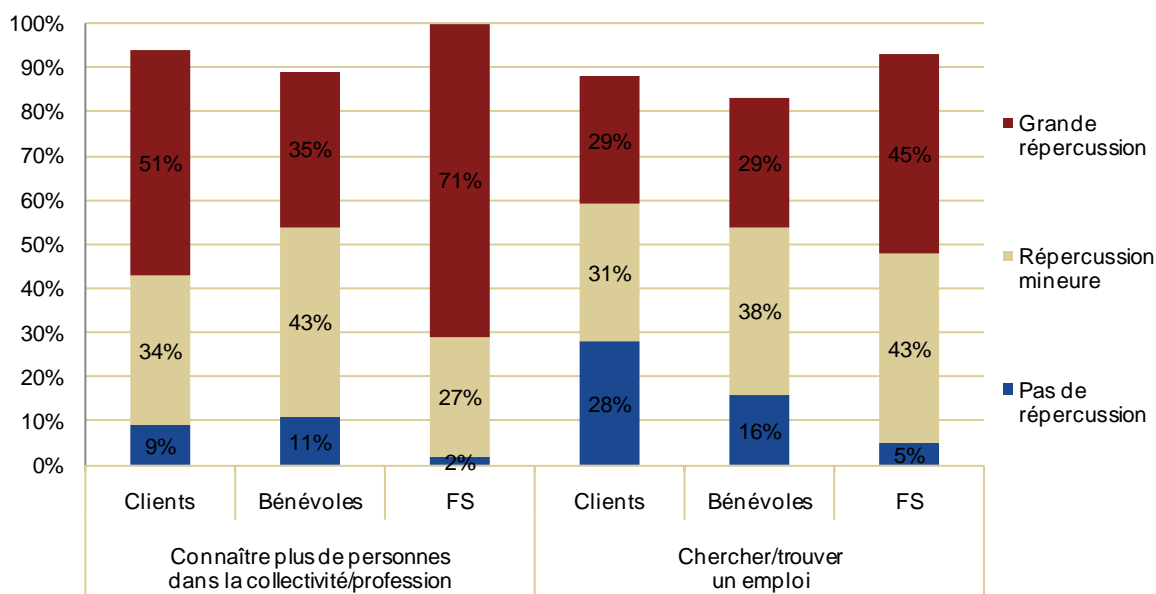
4.4.2. Résultats du réseautage

Le Programme d'accueil fait ressortir l'importance des réseaux sociaux et professionnels pour améliorer l'intégration des nouveaux arrivants. En effet, ces réseaux devraient permettre aux nouveaux arrivants d'élargir et d'utiliser leurs liens pour se renseigner sur les opportunités et le perfectionnement professionnel et diminuer leur sentiment d'isolement. Comme le montre la documentation sur le Programme (voir le modèle logique à l'appendice E), un des résultats clés du Programme est de développer ces réseaux grâce à des jumelages individuels et à des activités de groupe qui peuvent inclure une composante de mentorat professionnel.

Pour 85 % des clients, le Programme leur a permis de rencontrer plus de gens dans leur collectivité ou dans leur profession et pour 61 % d'entre eux il y a eu une répercussion sur leurs activités de recherche d'emploi (figure 4-11). De plus, 55 % des clients et 75 % des bénévoles ont répondu qu'ils considèrent leur relation avec leur partenaire de jumelage comme faisant partie à la fois du Programme et de leur réseau social externe. Dans les groupes de discussion et les réponses ouvertes du sondage, les clients ont indiqué qu'ils avaient établi plusieurs nouvelles relations à l'intérieur et à l'extérieur du Programme, en particulier avec d'autres nouveaux arrivants de leur collectivité.

D'après les réponses fournies dans le sondage, la nature de ces relations était sociale plutôt que professionnelle. Cependant, peu de clients ont rapporté que leur bénévole avait un lien avec la profession dans laquelle ils cherchaient un travail et les avait aidés à contacter d'autres membres de cette profession. En ce qui concerne l'aide dans la recherche d'emploi, les clients ont fait remarquer que les bénévoles les avaient aidés à rédiger leur curriculum vitae, à se préparer à des entrevues, à accéder aux offres d'emplois et à apprendre comment chercher des emplois en ligne.

Figure 4-11 : Répercussions sur les réseaux des clients



Source : Sondage auprès des clients (n=89), sondage auprès des bénévoles (n=164) et sondage auprès des représentants des FS (n=44)

4.4.3. Résultats de l'échange bidirectionnel

La création de liens entre les nouveaux arrivants et les collectivités et l'amélioration de la compréhension interculturelle sont également des objectifs du Programme d'accueil. Par le jumelage, le Programme voit l'intégration comme un processus à double sens qui permet aux bénévoles et aux nouveaux arrivants d'établir des rapports à un niveau personnel et de développer une compréhension de leurs cultures respectives.

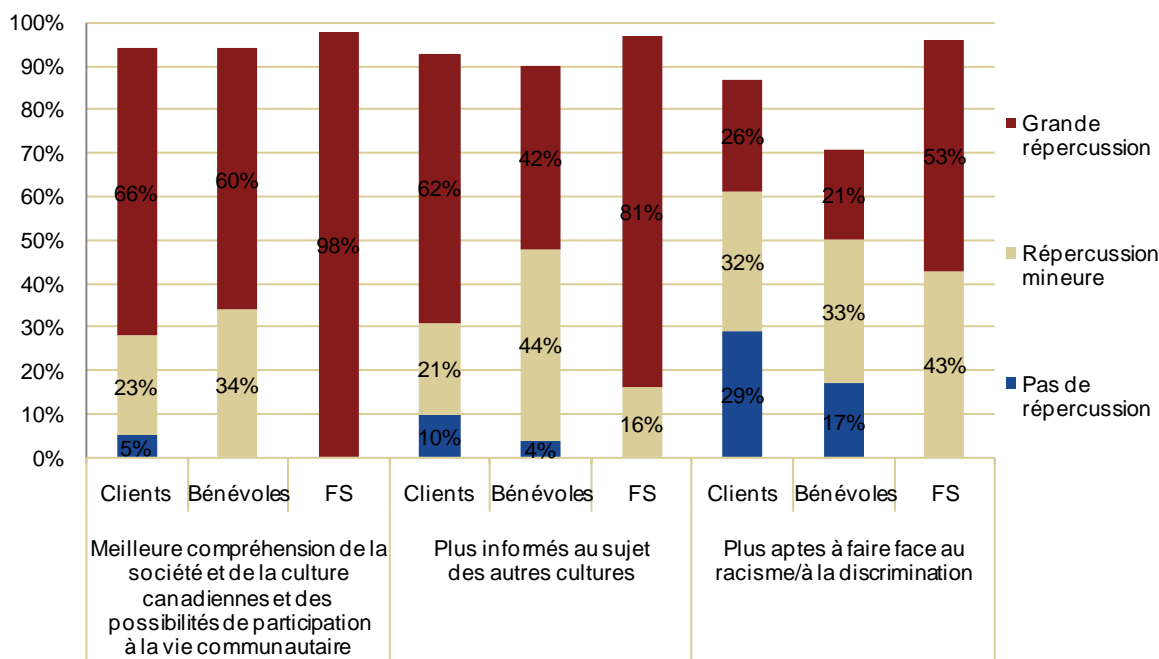
Répercussions sur les clients

Dans le sondage, 89 % des clients ont indiqué que le Programme leur avait permis de mieux comprendre la société et la culture canadiennes, leur avait donné des possibilités de participer à la vie communautaire, 66 % d'entre eux précisant que le Programme avait eu une grande

répercussion à cet égard (figure 4-12). Dans les groupes de discussion, les clients ont expliqué que, grâce aux activités du Programme d'accueil, ils avaient acquis une attitude favorable à l'égard des Canadiens (p. ex. les Canadiens ont le sens de l'humour, ils aiment parler et ils veulent aider). Ils ont également affirmé que le Programme leur avait permis non seulement d'en apprendre au sujet de la culture canadienne, mais aussi de discuter des différences entre leur dernier pays de résidence et le Canada. Les clients ont également mentionné qu'ils avaient pu mettre en pratique leurs apprentissages sur la culture et les coutumes canadiennes.

Dans des réponses ouvertes au sondage, les clients ont également mentionné apprendre au sujet de la nourriture et des coutumes de cultures différentes, des traditions et des croyances, et également au sujet du multiculturalisme et de l'équité. Dans certains cas, des clients ont affirmé pouvoir interagir avec un groupe ethnique différent du leur avec lequel il y avait eu un conflit auparavant. Les sondages ont également cherché à connaître les répercussions du Programme d'accueil sur la capacité des clients de faire face au racisme et à la discrimination. Ce facteur a été évalué légèrement plus faiblement que les autres répercussions, 58 % des clients et 54 % des bénévoles indiquant une répercussion. Bien que le racisme ne touche pas tous les clients, la plupart des FS (96 %) estiment que le Programme dans son ensemble a des répercussions sur la capacité des clients de faire face à ces problèmes.

Figure 4-12 : Résultats interculturels des clients



Source : Sondage auprès des clients (n=89), sondage auprès des bénévoles (n=164) et sondage auprès des représentants des FS (n=44)

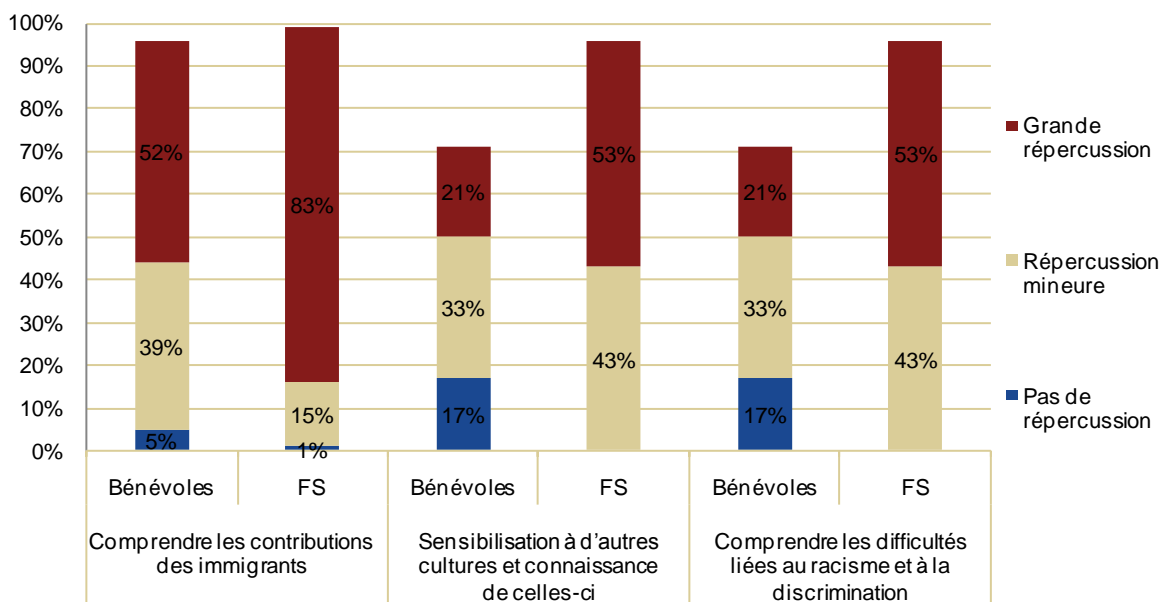
Répercussions sur les bénévoles

En plus d'améliorer les résultats des nouveaux arrivants, le Programme est conçu pour soutenir et renforcer la compréhension qu'ont les bénévoles des cultures étrangères ainsi que des difficultés qu'éprouvent les nouveaux arrivants. En effet, 97 % des bénévoles estiment que le Programme d'accueil a augmenté leur sensibilisation à d'autres cultures et leur connaissance de celles-ci. Les bénévoles ont indiqué que les interactions avec les clients leur ont permis d'en apprendre

davantage sur la culture de ces derniers, en particulier sur leurs traditions et leur nourriture. Grâce à leur participation à des activités de groupe ponctuelles (p. ex. des célébrations festives) qui rassemblaient plusieurs nouveaux arrivants, les bénévoles se sont également renseignés sur d'autres cultures différentes de celles de leur partenaire de jumelage.

Pour 91 % des bénévoles interrogés, le Programme d'accueil a considérablement augmenté leur compréhension des difficultés qu'éprouvent les immigrants et des contributions que ces derniers apportent au Canada, et 86 % ont affirmé que le Programme avait influé sur leur compréhension du racisme et de la discrimination (figure 4-13). De plus, dans les sondages et les groupes de discussion, les bénévoles ont dit avoir vu de leurs propres yeux le préjudice et la discrimination dont sont victimes les nouveaux arrivants (p. ex. quand ils essaient d'aider leur client à louer un appartement et qu'ils obtiennent des réponses négatives de la part des propriétaires). D'autres exemples étaient l'intolérance de certains Canadiens à l'égard des nouveaux arrivants ayant des compétences linguistiques limitées et les obstacles systémiques dans les établissements comme les écoles qui peuvent être aggravés par des difficultés de communication.

Figure 4-13 : Résultats interculturels des bénévoles



Source : Sondage auprès des bénévoles (n=163) et sondage auprès des représentants des FS (n=40)

4.4.4. Résultats imprévus

Invités à exprimer quels étaient les effets imprévus de leur participation au Programme, les clients ont le plus souvent indiqué l'épanouissement personnel (38 %) et des amitiés durables (33 %). De façon analogue, 35 % des bénévoles ont le plus souvent signalé l'épanouissement personnel et 23 % les amitiés durables comme une répercussion imprévue du Programme d'accueil. De leur côté, 44 % des FS ont noté que la santé mentale des nouveaux arrivants s'était améliorée et 38 % ont dit que les clients s'étaient épanouis sur le plan personnel (tableau 4-14). Quant au développement du sentiment d'appartenance, 17 % des clients, 12 % des bénévoles et 25 % des fournisseurs de services ont constaté que c'était là un résultat imprévu du Programme.

Tableau 4-14 : Répercussions imprévues

Répercussions imprévues/ autres	Clients	Bénévoles	FS
Épanouissement personnel (p. ex. diminution de la timidité, changements dans l'identité culturelle, habiletés plus grandes en leadership)	38 %	35 %	38 %
Amitiés durables	33 %	23 %	13 %
Meilleure santé mentale (p. ex. diminution de la solitude, de la dépression)	0 %	18 %	44 %
Sentiment d'appartenance	17 %	12 %	25 %
Aptitudes professionnelles (p. ex. compétences en informatique, éthique professionnelle)	13 %		
Autre	4 %	12 %	13 %

Source : Sondage auprès des clients (n=24), sondage auprès des bénévoles (n=43) et sondage auprès des représentants des FS (n=44)

4.5. Gestion des ressources

Pour évaluer la gestion des ressources, les évaluateurs ont examiné la capacité du Programme (ressources financières et humaines) ainsi que le rapport coût-efficacité (coût par client et optimisation des ressources).

Principales constatations

Il y a des points de vue divergents sur la question de savoir si les ressources financières et humaines sont suffisantes pour assurer une prestation efficace du Programme.

Le Programme d'accueil, étant fondé sur le bénévolat, est largement perçu comme un modèle économiquement efficace pour offrir des services. Cependant, les données disponibles semblent indiquer que le Programme est devenu plus coûteux, car le coût par client a augmenté et le ratio d'optimisation des ressources a diminué au fil des années faisant l'objet de cette évaluation.

Étant donné les limites de l'iSMRP et l'absence de surveillance des résultats, il n'est pas possible de rendre compte de façon concluante du rapport coût-efficacité.

4.5.1. Capacité du Programme

La capacité du Programme dépend de la suffisance des ressources financières et humaines pour appuyer la prestation efficace des activités. La moitié des directeurs et gestionnaires de CIC interrogés ont convenu que CIC dispose actuellement de ressources et de capacités suffisantes pour soutenir efficacement l'exécution du Programme d'accueil. L'autre moitié ayant estimé que les ressources et les capacités étaient insuffisantes a signalé le besoin d'un accroissement du financement et du personnel pour gérer le Programme à CIC. Chez les fournisseurs de services, 65 % des directeurs et gestionnaires et 50 % des employés ont indiqué que le financement était suffisant, tandis que 26 % des gestionnaires et directeurs et 29 % des employés des fournisseurs de services ont affirmé qu'il ne l'était pas. Ils ont laissé entendre qu'il fallait du financement supplémentaire pour les salaires et l'appréciation des bénévoles. Ce financement supplémentaire aiderait à conserver le personnel, améliorer la diversité et la qualité des services et répondre à la demande de services.

Ressources financières

En 2004-2005 et 2005-2006, CIC a dépensé légèrement plus que le budget alloué au Programme d'accueil (tableau 4-15). En 2006-2007, le budget du Programme d'accueil a augmenté considérablement par rapport aux deux années précédentes (il avait triplé en 2007-2008). Cependant, dans les deux années suivantes (jusqu'en 2008-2009), une partie du budget alloué au Programme d'accueil n'a pas été utilisée. Cette constatation semble indiquer que CIC et les FS ont peut-être éprouvé des difficultés à bâtir la capacité pour correspondre au nouveau profil de financement³⁰. Suite à l'augmentation du budget en 2006-2007, le nombre de FS et de clients utilisant le Programme a aussi augmenté. Cependant, le taux d'accroissement de ces deux groupes n'a pas été proportionnel au taux d'accroissement du budget ou des dépenses. Tandis que le budget a augmenté de 3,6 fois et les dépenses de 2,6 fois, le nombre de FS a augmenté seulement de 1,5 fois et le nombre de clients est resté relativement stable (tableau 4-15).

Tableau 4-15 : Ressources financières

	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	Ratio par rapport aux données de référence
Budget (S et C)	2 800 000 \$	2 800 000 \$	7 400 000 \$	10 100 000 \$	3,6
Dépenses (S et C)	3 100 00 \$	3 300 000 \$	5 000 000 \$	8 100 000 \$	2,6
Nombre de FS (dans SAP)	36	39	40	55	1,5
Nombre de clients	5 109	5 165	5 138	5 439	1,1

Source : Budget : RPP; dépenses : RMR; nombre de FS : SAP; nombre de clients : iSMRP. Note : Les chiffres du budget et des dépenses se rapportent à du financement fourni aux FS grâce à des ententes de contribution. Il n'inclut pas le budget opérationnel alloué à la gestion de CIC.

Formation et maintien en poste du personnel

Les coordonnateurs du Programme d'accueil, employés par les fournisseurs de services, sont les spécialistes principaux responsables de l'exécution du Programme. Les participants des groupes de discussion ont mentionné que les FS ont de la difficulté à conserver leur personnel en raison des faibles salaires et de l'embauche fréquente de nouveaux arrivants en tant que coordonnateurs, lesquels considèrent ce poste comme un premier pas dans le marché du travail contrairement à une carrière à long terme.

En ce qui concerne la capacité des employés à exécuter le Programme d'accueil, 71 % des gestionnaires et directeurs des FS et 66 % des employés des FS ont convenu que la nature et le niveau de formation fournie étaient suffisants, tandis que 25 % des gestionnaires et directeurs et 22 % des employés étaient en désaccord. Les gestionnaires et directeurs des FS qui étaient en désaccord ont affirmé que la formation des employés est rare et qu'il n'y a pas de formation uniforme adéquate pour le Programme d'accueil. Malgré les possibilités d'échange d'information comme les conférences du Programme d'accueil (p. ex. trois conférences organisées en Ontario de 2007 à 2008), certains employés des FS ont mentionné qu'il serait utile que CIC mette en place des occasions plus fréquentes de perfectionnement professionnel, comme des conférences, des séminaires et le partage des pratiques exemplaires. Les FS ont fait référence à la formation des employés ainsi qu'à la formation sur l'iSMRP. De plus, 17 % des employés des FS ont proposé d'élargir la formation des employés et les occasions de perfectionnement professionnel.

³⁰ Il est important de remarquer qu'en 2008-2009 les dépenses avaient encore une fois dépassé le budget, ce qui permet de supposer une capacité accrue du secteur de l'établissement à exécuter le Programme.

4.5.2. Rapport coût-efficacité

Le recours à des bénévoles pour la prestation directe de services aux clients avec l'aide des gestionnaires du Programme est largement perçu comme une approche rentable. Les gestionnaires et directeurs régionaux de CIC ont déclaré que le Programme d'accueil, largement exécuté par des bénévoles, offre une bonne optimisation des ressources.

L'évaluation a essayé d'examiner l'efficacité du Programme à l'aide de l'information disponible dans le SAP et l'iSMRP. D'après l'analyse des données disponibles, le coût par client a augmenté en raison de l'accroissement des dépenses (les dépenses ont augmenté de 2,6 fois comparativement à ce qu'elles étaient en 2004-2005), ce qui est disproportionné par rapport à l'augmentation du nombre de clients qui reçoivent de l'aide (le nombre de clients est demeuré passablement stable augmentant de 1,1 fois comparativement à ce qu'il était en 2004-2005) (tableau 4-16), ceci rend le Programme plus coûteux à exécuter.

Tout au long du rapport, il ressort que la croissance du nombre de bénévoles et du nombre de services offerts n'a pas suivi le rythme de la croissance du financement. Il semble donc que le Programme soit plus coûteux à exécuter. On n'est pas sûr cependant si c'est effectivement le cas ou si le Programme a simplement été incapable de montrer sa croissance en raison des lacunes des systèmes de collecte des données. Étant donné les limites de l'iSMRP, il n'est pas possible de rendre compte de façon irréfutable du rapport coût-efficacité.

Tableau 4-16 : Coût par client

	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	Ratio par rapport aux données de référence
Dépenses (S et C)	3 100 00 \$	3 300 000 \$	5 000 000 \$	8 100 000 \$	2,6
Nombre de clients	5 109	5 165	5 138	5 439	1,1
Coût par client	607 \$	639 \$	973 \$	1 489 \$	2,5

Source : Dépenses : RMR/SAP; nombre de clients : iSMRP

Optimisation des ressources

Un autre élément important d'un programme axé sur les bénévoles est la capacité de compter sur des ressources non rémunérées. Les clients reçoivent une attention et des services individualisés par le biais de bénévoles qui sont souvent jumelés avec plus d'un client ou d'une famille en même temps. L'iSMRP ne recueille pas de données sur le nombre d'heures que les bénévoles passent avec les clients chaque année dans des jumelages individuels. Cependant, il est possible de faire une estimation partielle à l'aide des données fournies par les clients et les bénévoles dans les sondages de l'évaluation (tableau 4-17).

D'après les données du sondage, les bénévoles et les clients se rencontrent environ 31 fois par année³¹. Si chacun de ces bénévoles a rencontré des clients 31 fois pour des activités individuelles pendant une moyenne de deux heures chaque fois, les bénévoles auraient passé de 124 000 à 138 000 heures avec des clients, au cours desquelles les clients auraient pratiqué la langue, développé leurs compétences sociales et culturelles et obtenu des réponses ou des conseils à leurs questions et problèmes. En se fondant sur une année de travail (à l'exclusion des vacances) comportant 1 950 heures (en fonction de 37,5 heures par semaine pendant 52 semaines), le

³¹ Les bénévoles ont dit rencontrer leurs clients 23 fois dans une période de neuf mois.

nombre d'heures que les bénévoles consacrent directement à des clients dans des activités individuelles équivaut à un nombre approximatif de 64 à 71 postes à temps plein par année (selon l'année). Ce chiffre n'inclut pas le temps que consacrent les bénévoles à la préparation, le déplacement, les activités de groupe, la recherche, la production de rapports ou la formation. En se fondant sur les calculs ci-dessus et en utilisant un salaire moyen annuel de 48 000 à 51 000 \$ par travailleur de l'établissement, le tableau 4-17 présente une estimation de la valeur des ressources en personnel utilisées au cours des cinq années de l'évaluation du Programme, valeur qui est restée relativement stable. Étant donné que le coût du Programme a augmenté, le ratio des ressources utilisées a diminué de moitié (de 0,98 en 2004-2005 à 0,41 en 2007-2008).

Tableau 4-17 : Ressources utilisées

	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008
Dépenses (\$ et C)	3 100 00 \$	3 300 000 \$	5 000 000 \$	8 100 000 \$
Nombre de bénévoles jumelés	2 000	2 237	1 904	2 026
Nombre moyen d'heures / bénévole / an	62	62	62	62
Total des heures passées par les bénévoles / an	124 000	138 694	118 048	125 612
Nombre d'ETP équivalents (jours)	63,6	71,1	60,5	64,4
Salaire moyen (par année)	48 000	49 000	50 000	51 000
Ressources consacrées par les bénévoles	3 052 308	3 485 131	3 026 872	3 285 263
Ratio d'optimisation des ressources par rapport aux dépenses	0,98	1,06	0,61	0,41

Source : Dépenses : RMR/SAP; nombre de bénévoles : iSMRP, nombre d'heures : sondages auprès des bénévoles et des clients

5. Conclusions

Justification

Les immigrants sont confrontés à une gamme de difficultés qui influent leur capacité de s'établir, de s'adapter et de s'intégrer pleinement dans une nouvelle société. À l'intérieur de toute société, la capacité de fonctionner et de participer requiert la compréhension des règles et des normes, à la fois écrites et non écrites, qui orientent le comportement des gens³². Bien qu'il soit possible d'acquérir une certaine compréhension culturelle dans une salle de classe et grâce à des manuels scolaires, les échanges informels et personnels se sont avérés être un moyen essentiel pour le transfert culturel et le développement du capital social³³.

Le Programme d'accueil est pertinent, car il vise à combler deux besoins essentiels chez les nouveaux arrivants : connaître suffisamment le contexte canadien et rompre leur isolement (qui inclut le réseautage, ainsi que le développement des compétences linguistiques). Le Programme adopte une approche singulière en se fondant sur le modèle d'un échange bidirectionnel entre les nouveaux arrivants et les Canadiens afin d'appuyer l'établissement et l'adaptation, de créer et d'utiliser des réseaux et enfin de faciliter l'apprentissage et l'acceptation à la fois chez les nouveaux arrivants et chez les Canadiens. Il n'existe aucun autre programme dans le portefeuille de CIC, et très peu de programmes externes, qui sont conçus pour créer des réseaux sociaux afin d'enrichir l'expérience des nouveaux arrivants de cette manière. De plus, la demande de ce programme est forte chez un vaste éventail d'intervenants qui le perçoivent comme étant pertinent. Les buts du Programme d'accueil sont également liés aux rôles et aux responsabilités de CIC, en particulier en ce qui a trait à la mission du Ministère, à ses objectifs stratégiques et à ses engagements au titre de la LIRP ainsi qu'à la politique et à la législation fédérales sur le multiculturalisme.

Mise en œuvre

Les fournisseurs de services s'adonnent à plusieurs activités pour appuyer l'exécution du Programme. Le recrutement, l'évaluation, la préparation et le soutien des participants fonctionnent bien, par contre, il y a des possibilités d'amélioration. Bien que les FS se soient lancés dans une promotion plus officielle du Programme (c.-à-d. présentations, brochures, etc.), il n'est pas clair, à ce jour, comment ces efforts ont influencé la participation au Programme. L'information de la part d'amis et de la famille ainsi que l'aiguillage de la part d'autres organisations sont les deux façons les plus courantes grâce auxquelles les clients ont été mis au courant du Programme. Un trop grand recours à la promotion informelle par opposition à des méthodes formelles a provoqué des malentendus au sujet des objectifs et de l'objet du Programme chez les clients et les bénévoles. De plus, il se peut que la promotion informelle ne soit pas efficace pour des FS qui commencent à peine à exécuter le Programme. Quant à la formation des bénévoles et à l'orientation des clients potentiels, les deux groupes ont affirmé avoir besoin d'un processus de préparation plus complet afin d'assurer que les bénévoles et les nouveaux arrivants aient des attentes claires et raisonnables au sujet de leur participation au Programme. À cela, pourrait s'ajouter une formation supplémentaire destinée aux bénévoles afin d'appuyer leur perfectionnement continu. La majorité des jumelages ont été complétés avec succès. De plus, les activités réunissant les bénévoles et les nouveaux arrivants correspondaient

³² Kunz 2005: 3, 16

³³ *Ibid.*

aux besoins particuliers des nouveaux arrivants. Cependant, il semble qu'un des obstacles à la participation au Programme était de trouver un partenaire approprié (le quart des jumelages a nécessité un rejumelage).

Résultats

Les objectifs du Programme d'accueil s'harmonisent étroitement à ses trois résultats prévus : l'établissement, le réseautage et l'échange bidirectionnel. Les résultats liés à l'établissement démontrent que les participants sont parvenus à mieux comprendre la société canadienne, étaient moins stressés par rapport à leur établissement, étaient plus confiants et connaissaient davantage les services et les ressources leur permettant d'être plus indépendants. L'amélioration de leur connaissance de la langue était toutefois la répercussion la plus prononcée du Programme (73 % des clients ont dit que c'était là une grande répercussion). Comme les besoins langagiers étaient la principale motivation d'adhérer au Programme d'accueil, cette constatation montre que le Programme répond effectivement aux besoins des clients. Ceci mérite d'être remarqué, puisque le Programme d'accueil, contrairement au Cours de langue pour les immigrants au Canada, n'est pas conçu expressément pour promouvoir le perfectionnement des compétences linguistiques. Certains clients perçoivent les possibilités de conversations informelles que leur offre le Programme d'accueil comme un complément ou alternative à la formation linguistique officielle.

Le Programme a permis d'élargir les réseaux sociaux des clients et des bénévoles. Il y a également des preuves que ces liens sociaux ont persisté au-delà de la durée de la participation des clients au Programme. Bien que les clients aient souvent reçu de l'aide dans leur recherche d'emploi, par exemple pour trouver des débouchés, rédiger leur curriculum vitae et se préparer à des entrevues, la mesure dans laquelle ils ont pu développer des réseaux professionnels et accroître les possibilités d'emploi était moins évidente.

Le Programme a eu des répercussions à la fois sur les clients et les bénévoles, en les sensibilisant davantage aux autres cultures et en leur permettant de mieux les accepter. Il a également permis aux bénévoles de mieux comprendre les contributions qu'apportent les immigrants au Canada et les difficultés auxquelles ces derniers sont confrontés.

Conception

Le Programme d'accueil a subi plusieurs changements dans les dernières années, les plus importants étant le financement quintuplé entre 2004-2005 et 2008-2009, l'augmentation du nombre d'organisations exécutant le Programme, la multiplication des activités de groupe et la réorganisation du Programme dans le cadre de l'approche modernisée de CIC.

Dans l'ensemble, la conception du Programme d'accueil a réussi à soutenir les progrès vers la réalisation de ses objectifs, mais il existe quelques domaines susceptibles d'être améliorés. Tous les intervenants ont convenu que la promotion que fait CIC du Programme d'accueil est déficiente (certains fournisseurs de services ne connaissaient pas le matériel de promotion de CIC).

La plupart des FS reconnaissent que la conception du Programme d'accueil a réussi à faire en sorte qu'il puisse répondre aux besoins des nouveaux arrivants. De plus, la plupart des employés et des directeurs des FS admettent que les objectifs généraux, les structures, les rôles et les responsabilités du Programme d'accueil sont clairs. Cependant, les FS indiquent également ne pas avoir une compréhension claire de certains détails des aspects opérationnels du Programme d'accueil. Par exemple, beaucoup d'entre eux constatent l'absence de directives claires au sujet des

services standardisés qu'ils doivent offrir et de la durée du soutien accordé aux jumelages. Les FS ont également mentionné qu'ils auraient avantage à avoir plus de directives au sujet de la durée des services, de la durée limite de différents services et de la prestation de services à des clients comme des jeunes. Souvent, les nouveaux arrivants ne savent pas très bien ce que le Programme peut et ne peut pas faire pour eux. Enfin, les bénévoles ont besoin de plus d'éclaircissements sur le rôle qu'ils jouent dans le Programme, particulièrement pour les domaines concernant l'aide aux clients dans leur recherche d'emploi et le réseautage social. Le Programme aurait avantage à mieux définir et communiquer ses objectifs, sa portée ainsi que les rôles et responsabilités de chaque groupe d'intervenants.

Critères d'admissibilité

Certains FS considèrent que les critères limités d'admissibilité aux programmes de CIC sont un inconvénient du Programme d'accueil, car ils excluent les demandeurs d'asile, les travailleurs temporaires, les étudiants étrangers et les citoyens canadiens naturalisés. Cette admissibilité réduite diminue la capacité des FS de fournir des services à tous les nouveaux arrivants dans le besoin qui les sollicitent (y compris les résidents permanents et temporaires). De plus, le fait de limiter l'admissibilité à trois ans (ou jusqu'au moment où le client obtient sa citoyenneté canadienne) a été soulevé comme étant un problème, car les clients peuvent avoir encore des besoins, surtout en ce qui concerne leur adaptation et leur intégration, qui peuvent prendre des dizaines d'années à réaliser.

Portée

Bien que l'évaluation précédente recommande d'accroître la portée du Programme, le nombre de clients ainsi que le nombre de bénévoles sont restés relativement stables au cours des années visées par l'évaluation. Les activités qui se sont multipliées sont celles liées aux efforts de promotion des FS et celles liées aux activités de groupe. Or, cette stratégie n'a pas réussi à augmenter le nombre de clients. Cependant, étant donné les contraintes liées à l'iSMRP, il se peut que le nombre de clients ayant obtenu des services soit plus élevé que celui inscrit dans le Système.

Augmenter le recours aux activités de groupe

Le nombre et la diversité des activités de groupe ont considérablement augmenté au cours des 10 dernières années. Bien que conçu à l'origine comme un programme de jumelage, avec des jumelages individuels et familiaux destinés à favoriser des contacts avec les Canadiens, il se peut que l'importance de plus en plus grande accordée aux activités de groupe oriente le Programme vers un processus à voies multiples à l'intérieur duquel les nouveaux arrivants interagissent avec d'autres nouveaux arrivants. Un modèle d'échanges multiples est susceptible d'appuyer un apprentissage interculturel plus grand, les nouveaux arrivants et les bénévoles étant exposés à d'autres nouveaux arrivants (ayant des antécédents différents); cependant, il se peut qu'il y ait moins de relations individuelles avec des Canadiens de longue date, d'où un moins grand accès pour les immigrants au réseau de bénévoles et à leurs connections. Selon les objectifs, les besoins et la personnalité des clients, il se peut que les activités individuelles ou les activités de groupe leur conviennent mieux. Les activités individuelles et les activités de groupe ont toutes les deux leurs points forts et leurs lacunes. Mais malgré cela, les activités les plus populaires sont celles qui offrent l'occasion de converser, peu importe qu'elles se produisent en tête-à-tête ou en groupe. La tendance vers des activités de groupe pourrait être examinée d'avantage afin de mieux comprendre les avantages et les inconvénients possibles associés à chaque méthode de prestation.

Coût-efficacité

Pendant les années visées par l'évaluation, le budget du Programme d'accueil a augmenté d'un facteur de 3,6. Les dépenses n'ont pas pu suivre le rythme de la croissance, car pendant deux ans une partie des fonds admissibles n'a pas été utilisée (2006-2007, 2007-2008). En 2008-2009, les dépenses ont devancé le budget, ce qui semble indiquer qu'il a fallu du temps pour accroître la capacité du secteur de l'établissement d'exécuter le Programme.

Comme le budget et les dépenses ont augmenté et que le nombre des clients ainsi que les services sont restés relativement stables, le coût par client a régulièrement augmenté. De plus, les preuves indiquent également que le ratio d'optimisation des ressources par rapport aux dépenses a diminué. D'après ces deux indicateurs, il se peut que le Programme soit devenu moins efficace à exécuter. Cependant, étant donné les contraintes de l'iSMRP, il faut interpréter avec prudence toute conclusion liée à cet aspect.

Surveillance et reddition de comptes

CIC a investi dans le développement d'un système de surveillance, le Système de mesure pour la reddition de comptes concernant les programmes de contributions de l'immigration - iSMRP. Ce système se concentre sur la collecte de données sur les clients et les services fournis. D'après les constatations de l'évaluation, trois grands problèmes se posent concernant l'iSMRP.

- i. Il se peut que le type d'information que l'iSMRP est censé recueillir pour le Programme d'accueil ne soit pas utile pour les décideurs. Par exemple, l'iSMRP recueille de l'information sur le nombre de jumelages qui ont été établis, mais est incapable d'indiquer combien de clients ont été jumelés. De plus, le Système ne recueille pas de données sur le nombre d'heures que les bénévoles ou les animateurs de groupe ont passées avec leurs clients. Il ne recueille pas actuellement d'information sur le type d'activités de groupe organisées.
- ii. Les données dans l'iSMRP sont incomplètes, car environ le quart (23 %) de tous les fournisseurs de services ne produisent pas de rapport (ce qui représente 10 % du budget total du Programme).
- iii. Dans des groupes de discussion, plusieurs fournisseurs de services ont indiqué qu'ils utilisent effectivement l'iSMRP mais qu'ils ne sont pas sûrs de l'utiliser correctement.

Ces problèmes réduisent tous la fiabilité et la facilité d'emploi de l'iSMRP pour la surveillance, l'évaluation et la prise de décisions. De plus, CIC n'a pas de système ni d'approche pour recueillir les données sur les résultats, d'où la difficulté de démontrer les réalisations du Programme d'accueil. D'autres efforts sont nécessaires pour établir des moyens de mesures afin de recueillir de l'information sur les résultats.

Appendice A : Méthodologie de l'évaluation

Sources de données primaires

1) Entrevues

Trente-deux entrevues ont été menées avec trois groupes d'intervenants du Programme d'accueil. Les groupes de personnes interrogées sont décrits ci-après :

- Douze directeurs principaux et cadres supérieurs de CIC ont été interrogés; occupant divers postes (directeur général, directeurs, gestionnaires et conseillers principaux) à la Direction générale de l'intégration, la Direction générale de la gestion des opérations et de la coordination ou dans les régions de l'Ontario, des Prairies ou de l'Atlantique. Le nombre moyen d'années de service de ces répondants à la gestion des programmes de CIC était de six ans, un an étant le plus petit nombre et 19 le plus grand.
- Quinze employés de CIC occupant divers postes ont été interrogés, notamment ceux de conseiller de programme, conseiller principal, superviseur, agent de recherche, analyste des politiques et gestionnaire local. Le nombre moyen d'années de service à CIC était de six ans, un an étant le plus petit nombre et 17 le plus grand. Bien que les deux tiers de ces employés fussent étroitement liés à l'exécution du Programme d'accueil, le tiers restant connaissait très bien le Programme.
- Des représentants des provinces et des territoires, notamment des provinces de l'Ontario, de l'Alberta, de la Colombie-Britannique et des régions de l'Atlantique, du Yukon et du Manitoba, ont participé à cette évaluation (les postes des répondants comprennent ceux de directeurs exécutifs, directeurs, chef d'équipe et analystes). Les participants ont été invités à donner de la rétroaction sur les programmes d'établissement et les mécanismes de financement selon leur perspective provinciale.

Le tableau A-1 expose la répartition régionale de chaque groupe.

Tableau A-1 : Répartition régionale des participants aux entrevues

Endroit	AC	Ont.	Atlantique	Alb.	Yukon	C.-B.	Manitoba	Total
Directeurs et gestionnaires régionaux de CIC	7	2	2	1	-	-	-	12
Agent de programme et gestionnaires locaux de CIC	4	7	2	1	1	-	-	15
Représentants provinciaux	-	1	1	1	-	1	1	5

2) Sondages

Au total, 336 intervenants variés du Programme d'accueil ont répondu aux sondages au cours de la présente évaluation (tableau A-2) afin de recueillir un vaste éventail de données auprès de divers groupes d'intervenants.

Tableau A-2 : Nombre d'intervenants interrogés

Groupes d'intervenants du Programme d'accueil	Gestionnaires/ directeurs des FS	Employés des FS	Clients	Bénévoles	Total
Nombre de répondants	32	44	92	168	336

- **Sondage auprès des directeurs/gestionnaires des FS**

Un sondage en ligne a été conçu pour recueillir les opinions des directeurs et gestionnaires des fournisseurs de services qui sont financés par CIC pour exécuter l'un des trois programmes d'établissement : le PEAI, le Programme d'accueil ou les IDCA. L'objectif du sondage était de recueillir de l'information sur la pertinence, la mise en œuvre, le rendement, la conception et la gestion du Programme. Le sondage a été envoyé à tous les FS recensés dans le Système intégré des finances et du matériel (SAP) de CIC. Parmi les 65 cadres supérieurs ayant répondu, 32 étaient des directeurs et des gestionnaires des FS qui exécutent le Programme d'accueil. En moyenne, les répondants travaillaient au Programme depuis 10 ans (leur participation variait de 4 mois à 30 ans). Ces directeurs et gestionnaires des FS ont signalé avoir passé 91 % de leur temps en moyenne à des tâches liées au Programme d'accueil (p. ex. donner des directives, de la formation et du soutien aux travailleurs du Programme d'accueil et faire preuve de leadership).

- **Sondage auprès des employés des FS**

Un sondage en ligne a été conçu pour les travailleurs de l'établissement s'occupant du Programme d'accueil. Ce sondage avait pour but de recueillir de l'information sur le rendement du Programme ainsi que sur sa conception et sa gestion, notamment sur la capacité des FS et de CIC d'exécuter le Programme d'accueil. En outre, des données ont été recueillies pour évaluer les résultats du Programme d'accueil. Ce sondage a été envoyé à tous les FS ayant reçu du financement du Programme d'accueil entre 2004-2005 et 2008-2009. Quarante-quatre représentants des FS provenant de 31 organisations différentes ont rempli le questionnaire. En moyenne, les répondants étaient impliqués dans le Programme depuis trois ans (leur participation variait de moins d'un an à 15 ans). Les employés des FS ont affirmé consacrer en moyenne 106 heures par mois à des activités liées au Programme d'accueil (de 5 heures jusqu'à concurrence de 180 heures). Les répondants ont indiqué qu'ils travaillaient principalement au recrutement, au jumelage et au soutien des jumelages entre nouveaux arrivants et bénévoles (64 %). De plus, près du tiers (32 %) ont dit participer à l'organisation et à la facilitation des activités individuelles et en groupe. Vingt et un pour cent des répondants travaillaient expressément à des services du Programme d'accueil ciblant les jeunes.

- **Sondage auprès des clients**

Un sondage a été préparé pour recueillir des données sur les résultats auprès des clients du Programme d'accueil. Des questions leur ont été posées sur l'exécution du Programme, sa capacité de répondre à leurs besoins ainsi que tout obstacle existant empêchant la participation. Les fournisseurs de services ont été invités à transmettre le lien électronique ou la copie papier du sondage à leurs clients. Pour augmenter le taux de réponse, le sondage a été traduit dans neuf langues différentes afin de tenir compte des limites langagières des nouveaux arrivants et d'accroître leur sentiment d'aise en communiquant dans leur langue maternelle (voir le tableau A-3).

Tableau A-3 : Répondants au sondage auprès des clients du Programme d'accueil selon la langue du questionnaire

Langue	anglais	français	espagnol	russe	mandarin	farsi	tagalog	pendjabi	urdu	Total
Nombre de répondants	72	0	6	5	5	2	2	0	0	92

Le sondage a été administré de trois façons : en ligne, sur papier et par téléphone.

Quatre-vingt-douze clients du Programme d'accueil ont rempli le questionnaire, dont 69 en ligne, 22 sur papier et un par téléphone. Les répondants se trouvaient au Canada en moyenne depuis quatre ans (n=88). Plus des deux tiers (69 %) des clients étaient des femmes et 50 % avaient de 25 à 44 ans (n=89).

Les clients interrogés représentaient plusieurs catégories d'immigration : 38 % appartenaient à la catégorie du regroupement familial, 27 % à la catégorie des réfugiés et 17 % à la catégorie de l'immigration économique. Près de la moitié (45 %) étaient des demandeurs principaux, 28 % des époux/conjoints de fait et 20 % des personnes à charge. Au moment de remplir le questionnaire, 85 % des clients du Programme d'accueil étaient des résidents permanents, 7 % des citoyens canadiens, 1 % en voie d'obtenir le statut de résident permanent et le 7 % restant n'a pas donné cette information (n=92).

Les FS rendent compte des statistiques sur les clients grâce au Système de mesure pour la reddition de comptes concernant les programmes de contributions de l'immigration (iSMRP). L'échantillon du sondage auprès des clients a été comparé à un échantillon plus grand de clients du Programme d'accueil obtenu grâce à l'iSMRP (voir le tableau A-4). D'après la comparaison, les caractéristiques des répondants du sondage sont généralement conformes à celles qui figurent dans l'iSMRP. Lorsqu'il y a des différences énormes, les répondants du sondage sont plus susceptibles :

- De faire partie de la catégorie du regroupement familial (38 % versus 8,5 %);
- D'être des femmes (69 % versus 53 %);
- De préciser l'Inde comme le pays d'origine (13 % versus 3 %).

Tableau A-4 : Caractéristiques des répondants au sondage du Programme d'accueil comparativement aux caractéristiques des clients du Programme d'accueil

Sexe	Répondants au sondage (n=89)	iSMRP (n=18 350)
Hommes	31 %	47 %
Femmes	69 %	53 %
Groupe d'âge	Répondants au sondage (n=92)	iSMRP (n=18 210)
Moins de 18 ans	19 %	13 %
18-24	11 %	9 %
25-34	22 %	21 %
35-44	29 %	28 %
45-54	13 %	16 %
55-64	3 %	5 %
65 ans et plus	2 %	4 %

Catégorie d'immigration	Répondants au sondage (n=92)	iSMRP (n=18 210)
Catégorie du regroupement familial	38 %	9 %
Catégorie de l'immigration économique	17 %	43 %
Réfugiés	27 %	48 %
Autres immigrants	4 %	0,5 %
Catégorie du demandeur	Répondants au sondage (n=92)	iSMRP (n=18 155)
Demandeur principal	45 %	45 %
Époux/conjoint de fait	28 %	22 %
Personne à charge	20 %	34 %
Rang selon le sondage	Répondants au sondage (n=90)	iSMRP (n=18 155)
Chine	18 %	17 %
Inde	13 %	3 %
Colombie	10 %	11 %
Iran	7 %	6 %
Afghanistan	6 %	7 %
Brésil	3 %	0,2 %
Éthiopie	2 %	2 %
Sierra Leone	2 %	0,3 %
Turquie	2 %	0,8 %
Ouganda	2 %	0,1 %
Autre	24 %	3 %

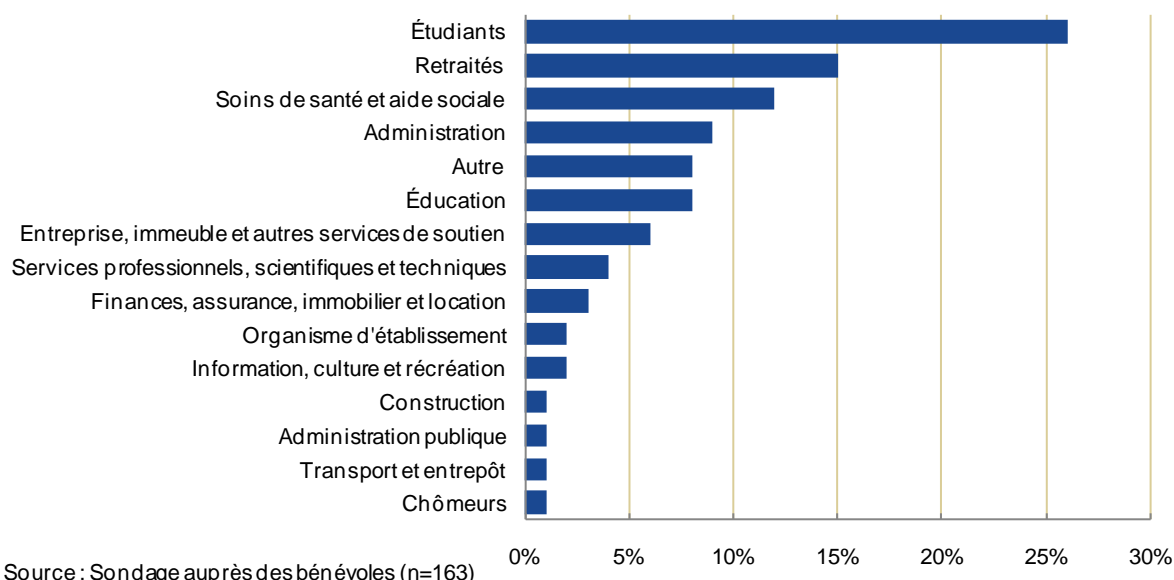
Source : iSMRP, Sondage auprès des bénévoles

• Sondage auprès des bénévoles

Un sondage auprès des bénévoles du Programme d'accueil a été préparé pour recueillir leurs expériences de participation à ce programme. CIC ne dispose pas des coordonnées des bénévoles. Par conséquent, les FS ont été invités à transmettre le sondage à leurs bénévoles. Cent soixante-huit bénévoles ont rempli le questionnaire d'évaluation. Les bénévoles étaient plus susceptibles d'être nés au Canada (59 %) qu'à l'extérieur du Canada (41 %) (n=163). Ceux qui n'étaient pas nés au Canada y vivaient depuis en moyenne 16 ans (n = 68). Presque deux fois plus de répondants étaient des femmes (68 %) versus des hommes (n =163). Les bénévoles étaient légèrement plus susceptibles d'avoir de 25 à 34 ans (20 %), le reste étant équitablement réparti dans les autres groupes d'âge, sauf pour ceux appartenant au groupe d'âge de 65 ans ou plus (9 % des bénévoles). La plupart des bénévoles (96 %) n'étaient pas d'anciens clients du Programme d'accueil.

Plus du quart (26 %) des bénévoles étaient des étudiants et 15 % des retraités (6 % étaient des retraités du domaine de l'éducation et 9 % des retraités d'autres professions). Parmi les bénévoles qui occupaient un emploi, 12 % travaillaient dans le domaine des soins de santé et de l'aide sociale et étaient médecins, infirmières, travailleurs sociaux ou conseillers en emploi. Pour une liste des autres professions, voir la figure A-1.

Figure A-1 : Professions des répondants au sondage auprès des bénévoles



3) Groupes de discussion

Des groupes de discussion distincts ont été organisés avec des agents de CIC, des représentants des FS (y compris des FS du PEAI et du Programme d'accueil) et une combinaison de bénévoles et de clients du Programme d'accueil. Au total, 18 groupes de discussion ont été organisés dans six villes au Canada. Un groupe de discussion avec les FS a été mené en français. Le but des groupes de discussion avec les employés de CIC et des FS était de recueillir des données sur la nécessité, l'exécution et la gestion du Programme. Les groupes de discussion réunissant des clients et des bénévoles portaient sur leur expérience de participation au Programme. Les directeurs régionaux de CIC ont été consultés pour choisir le lieu des groupes de discussion, et les agents régionaux et locaux ont contribué à l'organisation de ces événements. Les agents de CIC ont invité les FS à participer aux groupes de discussion et les FS ont invité leurs clients et bénévoles à participer à ces événements. Le tableau A-5 montre la répartition des participants.

Tableau A-5 : Groupes de discussion selon le lieu et le genre de participant

Lieu	Nombre de groupes de discussion	Participants au Programme d'accueil			Représentants des FS (pour le PEAI et le Programme d'accueil)
		Agents de CIC (pour le PEAI et le Programme d'accueil)	Bénévoles du Programme d'accueil	Clients du Programme d'accueil	
Toronto	3	9	3	6	16
Hamilton	2	6	13	11	0
Mississauga	3	8	4	6	15
Halifax	3	3	9	3	8
Edmonton ³⁴	4	4	7	6	18
Calgary	3	3	4	5	16
Total	18	33	40	37	73

³⁴ Un deuxième groupe de discussion avec les FS a été mené en français à la demande des FS locaux.

Sources de données secondaires

1) Étude de documents

Une étude détaillée a été entreprise avec une insistance particulière sur la pertinence du Programme, notamment le besoin continu du Programme d'accueil, la conformité aux priorités du gouvernement du Canada et de CIC ainsi qu'aux rôles et responsabilités fédérales dans le financement et l'élaboration de tels programmes. L'étude des documents a également fourni de l'information liée à des questions particulières du rendement du Programme ainsi qu'à sa conception et sa gestion. Une grande variété de documents, notamment les Cadres d'imputabilité, de risques et de vérification (CIRV) et les guides, les Rapports sur les plans et priorités (RPP) de CIC, les budgets fédéraux, les discours du Trône, la législation, les documents de discussion et les rapports précédents d'examen et d'évaluation ont été étudiés (une liste des documents figure à l'appendice IV). Parmi les autres documents/sources d'information clés étudiés figurent les sites Web du gouvernement et des fournisseurs de services, les modèles de rapport de CIC, le matériel de formation et de promotion, les statistiques, des directives et des outils notamment les formulaires d'évaluation de la demande et des besoins des FS.

2) Analyse documentaire

L'analyse documentaire comprenait du matériel et des archives affichés en ligne et provenant de la bibliothèque. L'analyse documentaire a fourni une information contextuelle sur la nécessité du Programme d'accueil, le rôle du réseautage dans l'établissement des immigrants et les relations avec d'autres programmes d'établissement, ainsi qu'une comparaison de programmes semblables dans d'autres administrations. Une liste de références se trouve à l'appendice E.

3) Analyse des données administratives

L'iSMRP et le Système intégré des finances et du matériel, aussi connu sous le nom de SAP, ont été étudiés et analysés afin de préparer un profil des fournisseurs de services, des services du Programme et des clients. L'iSMRP est un système Internet qui permet aux FS de fournir à CIC des renseignements sur leurs services et leurs clients. L'iSMRP recueille des données sur le Programme d'accueil depuis avril 2004. SAP est un système de données financières qui fait le suivi de tous les fonds engagés par CIC et sert de dépôt central de toutes les ententes de contribution.

Appendice B : Liste des documents étudiés

1. *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* (2001, ch. 27)
2. *Règlement sur l'immigration et la protection des réfugiés*
3. Discours du Trône de 2004 à 2009
4. Budgets fédéraux de 2004 à 2009
5. Plan d'action canadien contre le racisme, 2005
6. *Loi sur le multiculturalisme* (1985)
7. Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration
8. CIC : Faits et chiffres (2004, 2005, 2006, 2007)
9. Rapports annuels au Parlement sur l'immigration (2004-2005 – 2008-2009)
10. Rapports sur les plans et priorités, CIC (2004-2005 – 2008-2009)
11. Rapport ministériel sur le rendement, CIC (2004-2005 – 2006-2007)
12. CIC : Le Canada et les nouveaux arrivants
13. CIC : Bienvenue au Canada : Ce que vous devriez savoir
14. Direction générale de la gestion des opérations et de la coordination (GOC), CIC
15. CIRV de l'établissement (2004)
16. CIRV de l'établissement (2008)
17. CGRR horizontal du PACCR (2005)
18. CGRR de l'IDCA (2006)
19. Modernisation des programmes d'établissement
20. Modernisation du Programme d'établissement, présentation d'Yves Saint-Germain, CIC, 2008
21. Consultation sur les besoins en service d'établissement et formation linguistique pour l'ACOIA (2006)
22. Cadres d'évaluation des programmes d'établissement (2008)
23. Cadre d'évaluation de l'établissement (2004)
24. Évaluation du PEAI, CIC (2005)
25. Évaluation du Programme d'accueil, CIC (2004)
26. Évaluation du Programme de réinstallation, CIC (2004)
27. Vérification du programme de contribution du PEAI et du Programme d'accueil, CIC (2006)
28. Vérification du Système de mesure pour la reddition de comptes concernant les programmes de contributions de l'immigration (iSMRP), CIC 2006
29. Évaluation du PACCR (2008)

30. Établissement et intégration : un sentiment d'appartenance « se sentir chez soi ». Rapport du Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration (2003)
31. Examen des modèles de services de groupe d'accueil en Ontario, Direction de l'établissement de CIC, Ontario (2005)
32. Research Study on Business Mentoring Affiliation of Multicultural Societies and Service Agencies of BC (2006)
33. De l'immigration à la participation : un rapport sur les pratiques prometteuses d'intégration, Forum des politiques publiques (2008)
34. Le Programme d'établissement à travers les médias, étude de la région de l'Ontario de CIC (2007)
35. Affectation provinciale pour l'établissement (2009-2010)
36. Affectations financières pour le Programme d'établissement (2004-2005 - 2009-2010)
37. Dépenses du Programme d'établissement (2004-2005 - 2009-2010)
38. Information sur le financement pour l'IDCA
39. Liste des ententes de contribution en dollars
40. Établissement - Guide opérationnel, CIC
41. Formulaire d'évaluation pour les FS présentant une demande au titre du PEAI (A et B) et du Programme d'accueil
42. Lignes directrices pour les cercles de conversation anglaise dans la région de l'Ontario (2002)
43. Creating a Sense of Belonging: Report on the Survey Results of Canadians' Attitudes on Racism, Discrimination and Multiculturalism Issues in Canada (2008)
44. Enquête longitudinale auprès des immigrants du Canada – S'établir dans un nouveau pays : un portrait des premières expériences (2005)
45. Orienter les nouveaux arrivants dans la société canadienne : capital social et établissement (2005)
46. Projections de la population des groupes de minorités visibles, Canada, provinces et régions 2001 – 2017 (2005)
47. Rapport du Groupe de travail canadien sur les problèmes de santé mentale touchant les immigrants et les réfugiés (1998)
48. Notes d'allocution prononcées par l'honorable Jason Kenney, C.P., député, ministre de la Citoyenneté, de l'Immigration et du Multiculturalisme à l'occasion du Onzième Congrès national de Metropolis (2009)
49. Discours de Daniel Jean - Sous-ministre adjoint de Citoyenneté et Immigration Canada à la Conférence nationale sur le Programme d'accueil (2005)
50. Discours de Janice Charette - Sous-ministre adjointe de Citoyenneté et Immigration Canada à l'occasion de la célébration du 20^e anniversaire du Programme d'accueil (2005)

51. Immigration- Système de mesure pour la reddition de comptes concernant les programmes de contributions : exigences relatives à la sécurité pour les fournisseurs de services (novembre 2003)
52. Guide sur la protection des renseignements personnels et la sécurité de l'iSMRP (novembre 2002)
53. Analyse des données de l'iSMRP : cohorte de 2003. CIC (septembre 2007)
54. Utilisation de la base de données de l'iSMRP pour la mesure du rendement et autres activités d'analyse. Dan Harvey Associates (10 mars 2008)
55. Recueillir de l'information pour mieux répondre aux besoins des nouveaux arrivants au Canada. CIC (2002)

Appendice C : Bibliographie

Biles, J., Burstein, M., Frideres (2008). Immigration and Integration in Canada in the Twenty-first Century. J. Queen's University Publications Unit.

Diversité canadienne (2006). Intégration des nouveaux arrivants. Vol. 5.

Groupe de travail canadien sur la santé mentale (1998) Problèmes de santé mentale touchant les immigrants et les réfugiés (1998). Extrait le 20 février 2010 du site ceris.metropolis.net/Virtual%20Library/health/candian_taskforce/canadian2.html

Santé mentale des immigrants et des réfugiés. Document d'information. Association canadienne pour la santé mentale. (2003)

Kunz, J., Projet de recherches sur les politiques. (2005) Orientation des nouveaux arrivants dans la société canadienne : le capital social et l'établissement dans Le capital social à l'œuvre, Études thématiques sur les politiques (projet de recherches sur les politiques). Extrait le 19 février 2010 de l'adresse www.policyresearch.gc.ca/doclib/SC_Thematic_F.pdf

Lapointe, M., Dunn, K., Tremblay-Cote, N., Bergeron, L., Ignaczak, L. (2006). Perspectives du marché du travail canadien pour la prochaine décennie (2006-2015). Division de la prévision et de l'analyse du marché du travail et des compétences, Ressources humaines et Développement social Canada.

Multiculturalism in Canada. About Canada. Mount Allison University.

Notes d'allocution prononcées par l'honorable Jason Kenney, C.P., député, ministre de la Citoyenneté, de l'Immigration et du Multiculturalisme à l'occasion du Onzième Congrès national de Metropolis. Calgary, Alberta 20 mars 2009

Statistique Canada (2001). Portrait ethnoculturel du Canada : une mosaïque en évolution. Extrait le 19 février 2010 de l'adresse

Statistique Canada (2005). Enquête longitudinale auprès des immigrants du Canada – S'établir dans un nouveau pays : un portrait des premières expériences. Extrait le 19 février 2010 de l'adresse

Statistique Canada (2005). Projections de la population des groupes de minorités visibles, Canada, provinces et régions 2001-2017. Extrait le 19 février 2010 de l'adresse

Association canadienne pour les Nations Unies (2008). Creating a Sense of Belonging: report on the Survey Results of Canadians' Attitudes on Racism, Discrimination and Multiculturalism Issues in Canada. Extrait le 19 février 2010 de l'adresse www.unac.org/ready/en/research/SB-surveyreport-FINAL.pdf

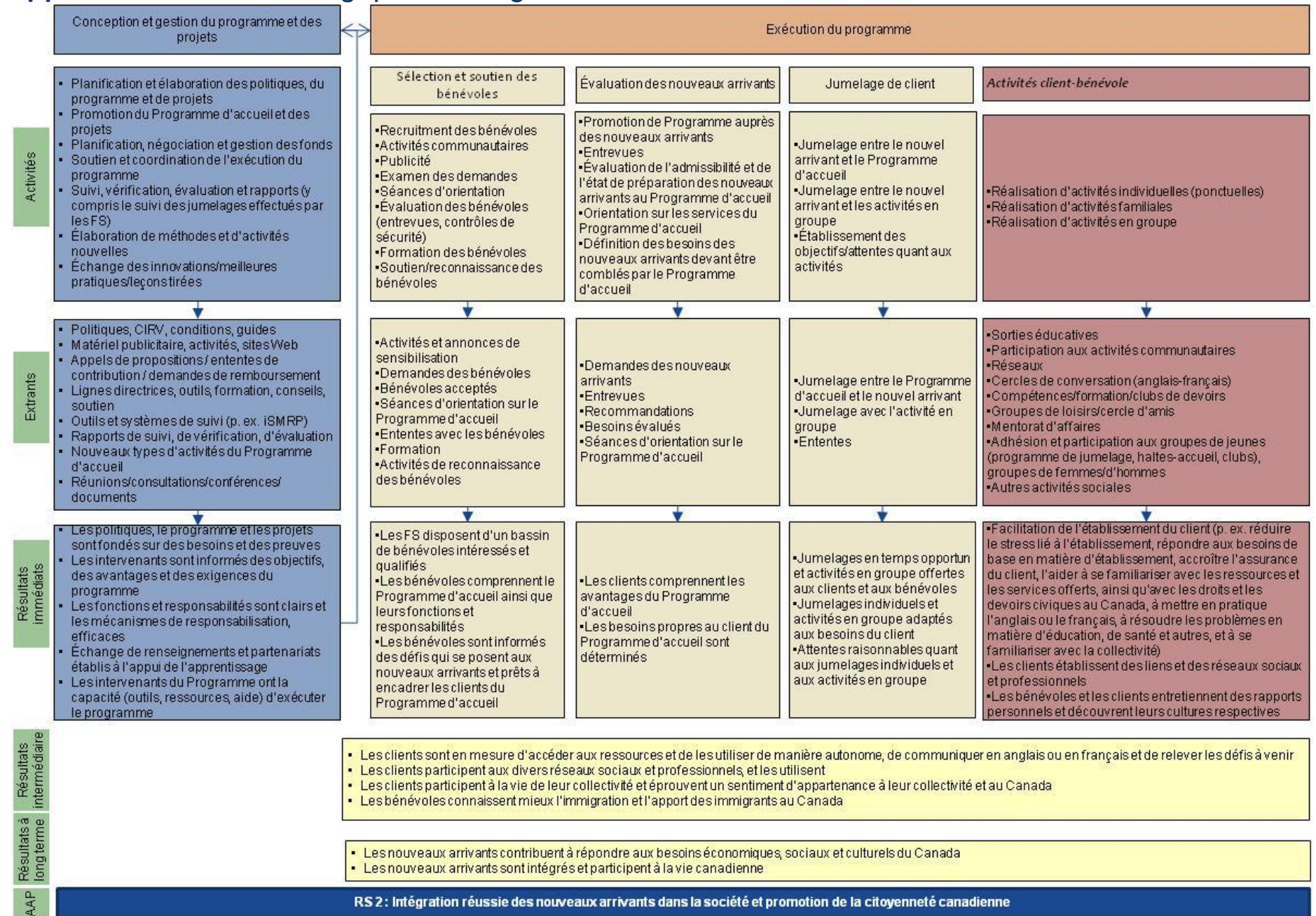
Zeev Ben-Sira, Immigration, Stress, and Readjustment (Westport, Conn., and London: Praeger, 1997).

Appendice D : Fournisseurs de services exécutant le Programme d'accueil

Numéro	FS du Programme d'accueil d'après un extrait du SAP 2008
1	Big Sisters of North Bay and District
2	Catholic Community Services of York
3	Centre catholique pour immigrants d'Ottawa
4	Centre francophone de Toronto
5	Community Development Council
6	Community Microskills Development
7	Conseil économique et social d'Ottawa-Carleton
8	Cornwall District Immigrant Services
9	Culturelink Settlement Services
10	Dixie Bloor Neighbourhood Centre
11	Folk Arts Council of St.Catherines
12	Fort Erie Multicultural Centre
13	Halton Multicultural Council
14	Inter-Cultural Neighbourhood
15	Jane/Finch Community & Family Centre
16	Kingston and District Immigrant
17	Kingston Community Health Centres
18	Learning Enrichment Foundation
19	London Cross Cultural Learner
20	Multicultural Council of Windsor
21	New Canadians' Centre
22	Peel Adult Learning Centre
23	Peel Regional Police
24	Quinte United Immigrant Services
25	Settlement & Integration Services
26	Thunder Bay Multicultural
27	Welland Heritage Council and Multicultural Centre
28	YMCA de Windsor-Essex County
29	YMCA de Brantford
30	YMCA de Kitchener/Waterloo
31	YMCA de Sarnia Lambton
32	Young People's Press
33	Youth Assisting Youth

34	Assemblée communautaire fransaskoise
35	Aurora College Headquarters
36	Calgary Catholic Immigration
37	Calgary Immigrant Aid Society
38	Catholic Social Services
39	Central Alberta Refugee Effort
40	Global Friendship Immigration
41	Global Gathering Place Inc.
42	Le Rocc Inc.
43	Lethbridge Family Services
44	Moose Jaw Multicultural Council
45	Prince Albert Multicultural Council
46	Regina Open Door Society
47	Saamis Immigration Services
48	Saskatoon Open Door Society
49	YMCA de Fort McMurray
50	Association for New Canadians
51	Carrefour d'immigration rurale Inc.
52	Centre d'accueil et d'intégration des immigrants (Moncton)
53	Magma - Multicultural Association
54	MCAF - Multicultural Association
55	Metropolitan Immigrant Settlement
56	PEI Association For Newcomers
57	YMCA de Greater Halifax/Dartmouth
58	YMCA-YWCA de Saint John

Appendice E : Modèle logique du Programme d'accueil



Appendice F : Comparaison des programmes d'établissement de CIC

Programme	Description	Similarités	Différences d'avec le Programme d'accueil
PEAI	Le PEAI appuie l'établissement et l'adaptation des nouveaux arrivants. Il leur fournit les conseils et les renseignements nécessaires pour qu'ils puissent répondre de façon indépendante à leurs besoins essentiels en établissement et s'adapter à la vie au Canada.	<p>Appuie les besoins en établissement des nouveaux arrivants.</p> <p>S'attarde un peu à la connaissance du contexte canadien.</p> <p>Peut être offert dans un contexte individuel et de groupe.</p>	<p>Ne s'occupe pas de résultats interculturels ou liés au réseautage.</p> <p>Exécuté par des employés des FS plutôt que par des bénévoles.</p>
IDCA	L'IDCA porte sur la création de liens entre les nouveaux arrivants et les Canadiens, la suppression des obstacles à l'intégration par la création de collectivités accueillantes et l'éducation contre le racisme.	Appuie l'échange et l'acceptation interculturels.	<p>Ne s'occupe pas de la création de réseaux entre les individus.</p> <p>Se concentre principalement sur les collectivités accueillantes (organisations et collectivités canadiennes) par opposition aux nouveaux arrivants.</p> <p>Ce n'est pas un programme d'établissement qui contribue directement au processus d'établissement des nouveaux arrivants. Il se concentre sur le renforcement de l'autonomie des nouveaux arrivants quand ils sont confrontés au racisme et à la discrimination.</p> <p>Ne s'occupe pas de l'établissement de réseaux ni d'un appui direct à l'établissement et à l'adaptation.</p>
CLIC	Le programme CLIC vise à faciliter l'intégration sociale, culturelle et économique des immigrants et des réfugiés au Canada en leur donnant des cours de langue en anglais ou en français ainsi que de l'information qui les aide à s'orienter dans le mode de vie canadien.	Appuie principalement un seul aspect du processus d'établissement et d'adaptation, soit l'acquisition de la langue.	<p>Offre des possibilités d'apprentissage formel (cours) aux nouveaux arrivants pour apprendre et pratiquer l'anglais ou le français.</p> <p>Des bénévoles offrent une aide individuelle aux nouveaux arrivants dans des cours structurés.</p> <p>Ne s'attarde pas aux résultats interculturels ou liés au réseautage, mais la participation à des cours multiculturels peut avoir cet effet.</p>
CLNA	Les CLNA sont des cours de langue de niveau plus élevé, notamment des cours de langue propres à un emploi, pour aider les immigrants et les réfugiés à trouver et à garder un emploi qui correspond à leur expérience et compétences.	<p>Porte sur l'établissement de liens professionnels avec les milieux de travail plutôt que sur la création de réseaux.</p> <p>S'attarde légèrement à susciter chez les employeurs l'acceptation d'employés de cultures différentes.</p>	<p>Ne recourt pas à des bénévoles comme agents d'exécution.</p> <p>Ne s'attarde pas directement aux échanges interculturels et à l'acceptation.</p>
TEE	Les TEE est un programme de sensibilisation axé sur les écoles offert en partenariat avec les conseils scolaires et conçu pour aider les étudiants nouveaux arrivants et leurs familles à s'établir dans leur école et leur collectivité.	<p>Aide et appuie directement les nouveaux arrivants dans leurs tâches ou activités quotidiennes.</p> <p>Appuie l'apprentissage au sujet de la culture canadienne et facilite l'intégration.</p> <p>Les activités sont offertes dans un contexte informel.</p>	<p>Les travailleurs de l'établissement dans les écoles sont toujours responsables d'un grand nombre de familles ou d'individus, qui peuvent être répartis entre les collectivités, ce qui signifie qu'ils ne peuvent pas se concentrer sur une ou deux familles.</p> <p>Le programme a recours à des employés formés en établissement et ne compte pas sur des bénévoles.</p> <p>Le programme n'est offert qu'aux immigrants ayant des enfants, ce qui limite l'accès et l'utilisation du programme.</p>

