



**Un examen qualitatif des problèmes d'ordre
juridique graves auxquels se heurtent les
immigrants dans les agglomérations de Victoria
et de Vancouver (Colombie-Britannique)**

Florentien Verhage, Ph. D.

Inter-Cultural Association of Greater Victoria



Le contenu de cette publication ou de ce produit peut être reproduit en tout ou en partie, et par quelque moyen que ce soit, sous réserve que la reproduction soit effectuée uniquement à des fins personnelles ou publiques mais non commerciales, sans frais ni autre permission, à moins d'avis contraire.

On vous demande seulement :

- de faire preuve de diligence raisonnable en assurant l'exactitude du matériel reproduit;
- d'indiquer le titre complet du matériel reproduit et l'organisation qui en est l'auteur;
- d'indiquer que la reproduction est une copie d'un document officiel publié par le gouvernement du Canada et qu'elle n'a pas été faite en association avec le gouvernement du Canada ni avec l'appui de celui-ci.

La reproduction et la distribution à des fins commerciales sont interdites, sauf avec la permission écrite du ministère de la Justice du Canada. Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec le ministère de la Justice du Canada à l'adresse suivante : www.justice.gc.ca

©Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par le ministre de la Justice et procureur général du Canada, 2021.

Table des matières

Reconnaissance des terres ancestrales.....	5
Partenaires de recherche.....	5
SOMMAIRE.....	7
INTRODUCTION.....	9
Contexte des enquêtes sur les besoins juridiques.....	9
Tendances en matière d'immigration à Vancouver et dans la région métropolitaine de Victoria	11
Questions de recherche	12
MÉTHODOLOGIE.....	12
Termes employés dans l'étude	12
Contexte entourant l'étude	14
Procédure	14
Description des participants.....	17
Figure 1 : Profil démographique des participants	20
CONSTATATIONS.....	21
Types de problèmes juridiques graves	21
Figure 2 : Types de problèmes juridiques	22
Stratégies pour résoudre les problèmes juridiques.....	27
Figure 3 : Stratégies.....	28
TABLEAU 1 : Cas pour lesquels un recours judiciaire a été exercé	33
Obstacles à la justice.....	35
Autres facteurs influant sur les expériences et les résultats	38
Répercussions économiques, sociales et sur la santé	41
TABLEAU 2 : Nombre de problèmes juridiques, obstacles et conséquences	43
ANALYSE.....	44
Six tendances.....	45
Les défis et les avantages de la consultation des pairs et de la communauté	48
Se sentir impuissant et se montrer fort.....	50
CONCLUSION	52
RÉFÉRENCES	54
Annexe 1 : Guide d'entrevue	56

Reconnaissance des terres ancestrales

Cette étude a été menée sur les territoires des Salish de la côte. L'organisation responsable, l'Inter-Cultural Association of Greater Victoria, est située sur les territoires traditionnels des premiers peuples de langue Iekwungen, les Premières Nations Songhees et Esquimalt.

Nous reconnaissons les Nations des Salish de la côte sur le territoire desquelles nous réalisons notre travail à l'appui des immigrants et des réfugiés. Nous sommes reconnaissants de vivre, de travailler et d'apprendre ici, et nous honorons les Nations qui ont toujours pris soin de ces terres, de ces eaux et de cet air et qui continuent à le faire aujourd'hui.

Partenaires de recherche

L'**Inter-Cultural Association of Greater Victoria (ICA)** offre des services aux nouveaux arrivants (immigrants et réfugiés), notamment des services d'établissement et d'intégration, des services de traduction et d'interprétation, des cours de langue anglaise, des services d'encadrement, des services d'aide et d'orientation en matière de recherche d'emploi, des services de jumelage de bénévoles et du soutien par les pairs. En outre, elle offre des services d'approche et de sensibilisation dans la communauté par des programmes artistiques et tient des ateliers de développement communautaire sur l'antiracisme, le multiculturalisme, la sensibilisation à la diversité, l'immigration et les droits de la personne.

Nous sommes reconnaissants aux répondants d'avoir participé à cette étude, de nous avoir confié leurs histoires et de nous avoir aidés à comprendre les stratégies juridiques et les besoins juridiques des immigrants.

Le **Partenariat Voies vers la prospérité (VVP)** est une alliance visant à favoriser des communautés accueillantes promouvant l'intégration civique, économique et sociale des migrants et des minorités au Canada. Le Partenariat inclut tous les ministères fédéral et

provinciaux en matière d'immigration; des municipalités; des organismes locaux, régionaux et nationaux qui œuvrent dans l'établissement des nouveaux arrivants; et des chercheurs de plus de cinquante universités. Les principales activités du Partenariat sont les recherches primaires et secondaires, le transfert des connaissances, l'éducation et l'apprentissage mutuel. Ses méthodes incorporent la recherche universitaire, l'expertise locale et le savoir détaillé des programmes gouvernementaux.

La présente étude a été financée en partie par les ministères de la Justice du Canada et de l'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada.

SOMMAIRE

La présente étude a été conçue pour recueillir de l'information sur les communautés immigrantes dans la région métropolitaine de Victoria et de Vancouver afin de mieux connaître l'expérience des immigrants lorsqu'ils sont confrontés à des problèmes juridiques graves. Vingt entrevues approfondies avec de nouveaux arrivants et des immigrants établis (menées entre juillet et novembre 2020) ont montré que les immigrants se sentent souvent ignorés. Le but du présent rapport était d'écouter ces populations et de comprendre leurs besoins sur le plan juridique.

Quantité d'immigrants ont fait savoir que leur méconnaissance des lois et des droits du Canada, conjuguée à l'incertitude inhérente aux premières années passées dans un nouveau pays, a influé sur leur capacité à faire face à des problèmes juridiques graves.

- Dans de nombreux cas, une situation de discrimination était associée aux problèmes juridiques que vivaient les immigrants, mais, souvent, ceux-ci estimaient qu'il ne valait pas la peine de la contester.
- Plus les problèmes juridiques auxquels se heurtait une personne étaient compliqués, plus les conséquences pour cette personne étaient graves. La nécessité de faire face à une multitude de problèmes juridiques graves, particulièrement lorsqu'ils ont trait à la famille ou à la garde d'un enfant, expose les immigrantes de couleur à un risque d'insécurité tant alimentaire qu'en matière de logement, sans compter les conséquences sur les plans sanitaire et social.
- Dans cette étude, les immigrants issus du processus d'accueil des réfugiés et les immigrants qui ont été parrainés par un membre de leur famille ont connu plus de problèmes juridiques graves que les immigrants de la catégorie économique.
- Les participants étaient reconnaissants des ressources que le Canada offre au chapitre de l'aide juridique, mais souhaitaient qu'un plus grand éventail de personnes y soit admissible, qu'il y ait davantage d'heures de service et que le processus soit plus rapide.
- Le niveau de scolarité n'était pas un facteur efficace pour prédire la capacité d'une personne à répondre à des problèmes juridiques graves au Canada. La plupart des immigrants interviewés au cours de l'étude avaient fait des études universitaires, mais

ont éprouvé de la difficulté à comprendre l'information qu'ils ont trouvée ou ne savaient pas vers qui se tourner pour obtenir de l'aide. Parmi les facteurs qui les ont aidés, soulignons un meilleur accès à l'information; des explications claires de la terminologie trop technique employée sur les sites du gouvernement; la disponibilité d'experts, notamment de professionnels des domaines juridique, des droits de la personne, de l'immigration et des ressources humaines (et la capacité de les consulter); et la connaissance des ressources communautaires.

- Les problèmes juridiques que les nouveaux arrivants ont le plus souvent connus au cours de leurs cinq premières années au Canada se rapportaient à la recherche et au maintien d'un logement et d'un emploi.

Bien que beaucoup des problèmes juridiques arbitrés devant un tribunal aient été résolus, les effets de devoir faire face à des problèmes juridiques étaient de longue durée, et bon nombre de personnes se sont senties impuissantes tout au long du processus. Par ailleurs, les immigrants se sont également montrés solides et résolus à améliorer leur situation ainsi que celle de leurs proches et de leur communauté.

INTRODUCTION

« Un petit problème peut atteindre des proportions vertigineuses lorsque c'est un nouvel arrivant qui s'y heurte » et « Écoutez, on n'obtient pas tous justice! Justice est obtenue lorsque tout le monde se sent en sécurité; moi, je ne me sens pas en sécurité, je me sens vulnérable ». Voilà des remarques formulées par deux participants à l'étude sur les besoins juridiques des immigrants¹ dans la région métropolitaine de Victoria et de Vancouver.

La première remarque atteste les difficultés que connaissent certains immigrants au moment d'effectuer des activités apparemment ordinaires comme trouver un emploi ou un logement; la deuxième remarque témoigne de l'isolement et de l'impuissance intenses que vivent certains immigrants lorsqu'ils butent contre des problèmes juridiques qui sont sérieux et complexes. Le présent rapport montre que lorsqu'une personne se voit refuser un emploi ou un logement en raison d'un préjugé, tout en peinant à se retrouver dans un système sans comprendre pleinement les lois et ses propres droits et tout en tentant d'apprendre une nouvelle langue et de se bâtir une nouvelle vie, il coule de source qu'elle soit susceptible d'éprouver un sentiment de perte de contrôle. Le rapport montre également que les immigrants qui doivent faire face à de gros problèmes complexes qui sont interreliés font souvent montre d'une résilience solide et d'une grande force, tandis qu'ils se sentent impuissants, en danger et dévalorisés. Tenter de mettre fin à des problèmes juridiques graves tout en ayant l'impression de ne pas être entendu et d'être impuissant peut influencer grandement sur le bien-être d'un immigrant. Ainsi, l'écoute de ces voix et la compréhension des besoins juridiques des immigrants se situent au cœur du présent rapport.

Contexte des enquêtes sur les besoins juridiques

Dans un rapport récent, l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) explique que les enquêtes sur les besoins juridiques sont nécessaires pour comprendre la mesure dans laquelle les gens ont accès à la justice, soit un [TRADUCTION] « élément essentiel à l'établissement de politiques, de modèles et d'un financement

¹ Pour connaître la définition des termes utilisés dans l'étude, veuillez voir la rubrique « Termes employés dans l'étude » de la section Méthodologie.

efficaces en matière de justice civile » (OCDE/Open Society Foundations 2019, p. 11). Plutôt que d'examiner les problèmes juridiques du point de vue des professionnels et des institutions du domaine de la justice, les enquêtes sur les besoins juridiques se fondent sur une approche ascendante pour cerner les problèmes juridiques graves du point de vue des personnes qui y font face (*Ibid.*). Les enquêtes sur les besoins juridiques relèvent les types de problèmes juridiques auxquels les gens font face, explorent les stratégies que les gens emploient pour résoudre leurs graves problèmes juridiques et évaluent les résultats et les coûts de la gestion de ces problèmes juridiques.

Au Canada, des enquêtes sur les besoins juridiques ont été effectuées par le ministère de la Justice du Canada en 2004, en 2006 et en 2008 (Currie 2005, 2009 et 2016). En général, dans le cadre d'une enquête sur les besoins juridiques, un grand nombre de ménages à l'échelle du Canada sont sondés par téléphone. Les enquêtes sur les besoins juridiques réalisées dans le passé au Canada ont montré que les personnes qui présentent des désavantages sociaux (p. ex. les personnes qui sont sans emploi, qui sont bénéficiaires de l'aide sociale, qui sont divorcées ou séparées, qui sont monoparentales ou qui sont membres d'une minorité visible) sont plus susceptibles de connaître de multiples problèmes d'ordre juridique graves (Currie 2009, 2016). Cependant, les connaissances sont limitées concernant les expériences de groupes spécifiques, comme les immigrants, lesquels sont possiblement plus susceptibles d'avoir des désavantages sociaux. Il se peut que les nouveaux immigrants soient particulièrement susceptibles de se heurter à de graves problèmes juridiques puisqu'il est possible qu'ils soient confrontés à une multitude de défis au cours de leur processus d'établissement au Canada (Esses et coll. 2013).

En vue de mieux comprendre ce que vivent les immigrants lorsqu'ils doivent faire face à de graves problèmes juridiques, cette petite étude a été conçue pour recueillir de l'information auprès de communautés immigrantes de la région métropolitaine de Victoria et de Vancouver par le recrutement d'un petit nombre de personnes qui accepteraient de participer à une entrevue virtuelle d'une heure et demie². La décision d'entreprendre une conversation

² Une étude de conception similaire a été menée parallèlement par Victoria Esses et Alina Sutter à London et à Toronto, en Ontario.

approfondie avec un petit nombre de personnes signifie que l'on renonce à un certain niveau de généralisation au profit de la capacité de faire un suivi plus détaillé de l'expérience vécue des personnes et de laisser celles-ci raconter leur histoire. Comme ce rapport le montre, il est important de donner à ceux et celles qui se sentent souvent ignorés le temps de faire part de leur histoire. Selon certains participants, cette possibilité peut constituer en soi une expérience salutaire.

Tendances en matière d'immigration à Vancouver et dans la région métropolitaine de Victoria

Vancouver et la région métropolitaine de Victoria sont deux régions qui sont relativement près l'une de l'autre, mais qui sont très différentes au chapitre des tendances en matière d'immigration. Vancouver est une grande région métropolitaine située sur la partie continentale de la Colombie-Britannique, alors que la région métropolitaine de Victoria constitue la capitale de la Colombie-Britannique et comprend un noyau urbain relativement petit entouré d'une marge rurale plus importante. La région métropolitaine de Victoria se trouve sur l'île de Vancouver, ce qui rend cette région moins accessible et moins bien reliée que Vancouver.

Selon le Recensement de 2016, la région de Vancouver compte près de 2,5 millions de résidents, dont 41 pour cent sont des immigrants, la plupart en provenance de la Chine; 65 pour cent des immigrants récents sont actifs sur le marché du travail. Environ 50 pour cent des résidents de la région de Vancouver sont membres d'une minorité visible (Statistique Canada 2017).

La région métropolitaine de Victoria affiche une population de 360 000 personnes, dont 18 pour cent sont des immigrants. Par le passé, les immigrants de la région de Victoria étaient d'origine britannique, tandis que plus récemment (2011-2016), le principal pays de naissance des immigrants est les Philippines; 73 pour cent des immigrants récents sont actifs sur le marché du travail. Environ 14 pour cent des résidents de la région métropolitaine de Victoria sont membres d'une minorité visible (Statistique Canada 2017). Ainsi, la région métropolitaine de Victoria est beaucoup plus petite, comprend un plus grand nombre de zones rurales et affiche un taux de diversité nettement moindre que Vancouver.

Questions de recherche

L'objectif de mener des entrevues auprès d'immigrants dans la région de Vancouver et la région métropolitaine de Victoria était de répondre aux questions de recherche suivantes :

1. Quels types de problèmes d'ordre juridique les immigrants ont-ils rencontrés³?
Lorsqu'il y avait plus d'un problème, est-ce que les problèmes étaient liés?
2. Comment les immigrants ont-ils essayé de résoudre leurs problèmes? Quels ont été les résultats de ces efforts?
3. Les immigrants ont-ils résolu leurs problèmes en ayant recours au système juridique officiel? Dans la négative, pourquoi?
4. Quelles ont été les répercussions économiques, sociales et en matière de santé de ces problèmes sur les immigrants?

MÉTHODOLOGIE

Termes employés dans l'étude

Les termes employés dans l'étude suivent les conventions utilisées par Statistique Canada et Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC).

- *Immigrant* : Une personne qui est, ou qui a déjà été, un immigrant reçu ou résident permanent. Il s'agit d'une personne à qui les autorités de l'immigration ont accordé le droit de résider au Canada en permanence. Les immigrants qui ont obtenu la citoyenneté canadienne par naturalisation sont compris dans ce groupe (Statistique Canada 2019).

³ Un problème juridique grave de la vie quotidienne peut être défini comme un problème survenant au cours d'activités normales dans la vie quotidienne des gens qui comporte un aspect juridique et qui pourrait être réglé par l'entremise du système juridique, sans que ce recours soit obligatoire (Farrow et coll., 2016).

Ce groupe comprend des personnes issues d'un grand éventail de contextes d'immigration : (Conseil canadien pour les réfugiés 2010) :

- *Réfugié ou personne protégée* : Une personne qui a dû fuir la persécution et qui se trouve à l'extérieur de son pays d'origine. Une personne protégée est une personne réputée exposée à un risque de persécution dans son pays d'origine.
- *Immigrants de la catégorie économique* : Une catégorie d'immigrants sélectionnés pour leurs compétences et leur capacité à contribuer à l'économie canadienne et qui se voient accorder le statut de résident permanent à leur arrivée.
- *Catégorie du regroupement familial* : Une catégorie de personnes qui ont été parrainées par un membre de leur famille en vue de leur immigration au Canada et de l'obtention du statut de résident permanent.
- *Citoyen naturalisé* : La naturalisation est le processus par lequel les immigrants acquièrent la citoyenneté canadienne.

Dans le présent document, la catégorie spécifique d'immigration sera mentionnée si cela s'avère utile. Lorsque la catégorie spécifique *n'est pas* précisée, le terme « immigrant » désigne l'ensemble des catégories susmentionnées.

Le présent document fera également référence à une autre catégorie d'immigration :

- *Résident temporaire* : Un étranger qui vit légalement au Canada pendant une courte période. Les résidents temporaires comprennent les étudiants étrangers, les travailleurs étrangers et les visiteurs, comme les touristes.

Dans le présent rapport, le terme « résident temporaire » sera employé uniquement en lien avec les *travailleurs étrangers* ou les *étudiants étrangers*. Il arrive souvent que les résidents temporaires aient moins accès aux services. Par exemple, sauf quelques exceptions, les organismes d'aide à l'établissement financés par le gouvernement fédéral peuvent seulement aider les résidents permanents dans leurs efforts d'établissement et ne peuvent pas offrir autant de services aux étudiants étrangers ou aux travailleurs étrangers temporaires qu'aux résidents permanents. Les visiteurs n'étaient pas visés par l'étude.

Contexte entourant l'étude

L'étude a débuté au cours de l'été 2020 tandis que le monde apportait des changements radicaux soudains aux méthodes de travail et aux habitudes de vie en raison de la pandémie de COVID-19. La première série d'entrevues a été tenue en juillet 2020 tandis que le nombre de cas actifs de COVID était faible (300 cas). Les gens avaient alors connu la fermeture et la réouverture prudente des écoles et des entreprises, le passage au télétravail pour de nombreux employés, les règles de distanciation physique et la nécessité d'apprendre à utiliser les applications de vidéoconférence. L'industrie de l'accueil, soit une industrie qui emploie traditionnellement quantité d'immigrants, a été particulièrement touchée et a enregistré un grand nombre de pertes d'emplois (CBC News 2020). Les immigrants en Colombie-Britannique qui sont arrivés au cours des dix dernières années étaient plus susceptibles de perdre leur emploi pendant la pandémie, les pertes d'emploi étant trois fois plus élevées chez les immigrants que les non-immigrants (Ivanova 2020). Durant l'automne, lorsque la deuxième série d'entrevues a eu lieu, les restrictions ont été rétablies en raison de la hausse des cas de COVID-19, ceux-ci ayant atteint un sommet de 10 000 cas actifs en décembre 2020 (CBC News 2021). Toutes les entrevues ont été menées par Zoom (conférence virtuelle) ou, dans quelques cas, par téléphone.

Procédure

En tout, entre juillet et novembre 2020, 22 entrevues virtuelles ont été réalisées auprès d'immigrants vivant dans la région métropolitaine de Victoria (11 entrevues) et à Vancouver (11 entrevues). Pour inviter les participants, un appel à la participation a été diffusé par divers canaux. Dans la région métropolitaine de Victoria, les immigrants ont été recrutés par l'intermédiaire de l'Inter-Cultural Association of Greater Victoria (ICA), du Community Partnership Network (CPN) de l'ICA et du Greater Victoria Local Immigration Partnership (GVLIP)⁴. Les partenaires communautaires ont été encouragés à transmettre l'information concernant le recrutement, ce que beaucoup d'entre eux ont fait. À Vancouver, les participants ont été recrutés par le truchement du fournisseur local de services d'aide à

⁴ Le CPN et le GVLIP consistent en des programmes de participation des collectivités de l'ICA.

l'établissement, soit l'organisme MOSAIC, de la Immigrant Services Society of BC (ISSofBC), de la Immigration and Refugee Legal Clinic (IRLC) et du Vancouver Immigration Partnership⁵. La majeure partie du recrutement s'est faite par les médias sociaux, par l'envoi de courriels directs ou sur des forums Internet. L'information sur le recrutement indiquait clairement que, sur demande, des services de traduction seraient fournis pendant l'entrevue.

Les participants potentiels se sont vu demander de répondre à un court sondage où nous leur demandions leurs coordonnées (numéro de téléphone et/ou adresse courriel) et quelques faits démographiques qui nous aideraient à voir à ce que les participants retenus proviennent d'un éventail d'horizons (genre, âge, région de résidence actuelle, catégorie d'immigration, pays d'origine et année d'arrivée, niveau de scolarité et emploi, et problème juridique rencontré). Les participants n'étaient pas astreints à fournir ces renseignements démographiques initialement pour être admissibles à participer. Au total, 38 participants potentiels ont répondu à l'invitation et ils ont tous rempli le sondage initial. Chacun d'entre eux a été contacté, et des entrevues ont été organisées avec 22 personnes.

Le recrutement des participants s'est avéré plus difficile que prévu, une situation potentiellement attribuable à la nature délicate du sujet, au fait que la brochure était disponible en anglais seulement et au fait que l'étude a été entreprise au début de la pandémie de COVID-19 et que de nombreux bureaux et services n'offraient plus de services en personne. Des 38 participants potentiels, 13 n'ont jamais répondu à la demande de planification d'une entrevue, 1 n'avait pas fourni toutes les coordonnées nécessaires, et 2 ont répondu après coup qu'ils n'auraient pas le temps de prendre part à une entrevue. De ceux qui n'ont jamais répondu, 5 avaient mentionné qu'ils auraient besoin d'un interprète pour participer. Il se peut que le fait que l'information de suivi envoyée était en anglais ait nui à leur capacité à répondre et à planifier une entrevue. Des efforts de recrutement ont été déployés à maintes reprises pendant cette période (de juillet à novembre 2020).

La plupart des entrevues ont été menées par Zoom par une seule intervieweuse, qui est elle-même une nouvelle arrivante. Dans un cas, un interprète professionnel était également

⁵ Voir <https://www.vancouverimmigrationpartnership.ca/> (en anglais seulement)

présent. Toutes les entrevues ont été enregistrées avec la permission des participants afin qu'il soit possible de faire des vérifications et d'obtenir des citations après coup. Deux entrevues ont été réalisées au téléphone, la première parce que la connexion Zoom a été interrompue au milieu de l'entrevue, et la seconde parce que la personne interviewée a dit souhaiter que l'entrevue se fasse par téléphone.

Des 22 entrevues, un participant s'est retiré, et un autre a été exclu de l'analyse parce qu'il ne prenait pas part à une expérience de première main. Le présent rapport repose sur les 20 autres entrevues.

Les entrevues étaient semi-structurées et suivaient un guide d'entrevue prévoyant des questions principales et des questions de suivi (voir l'annexe 1). Les questions portaient sur les *types* de problèmes juridiques graves, sur les *stratégies* employées pour résoudre ces problèmes, sur l'*état actuel* de ces problèmes et sur les *conséquences économiques, sociales et en matière de santé* découlant de la nécessité de gérer des problèmes juridiques graves. Dans beaucoup de cas, les participants ont commencé à parler sans que nous ayons à les encourager et ont continué de parler sans faire de pause; bon nombre d'entre eux ont fait savoir qu'ils voulaient simplement pouvoir raconter leur histoire et qu'ils avaient besoin d'être entendus. Dans les situations de ce type, l'intervieweuse les a laissés parler et a suivi le fil de leurs pensées. Une fois que le participant avait terminé de raconter l'essentiel de son histoire, l'intervieweuse ramenait doucement la conversation vers les questions plus structurées afin de s'assurer d'avoir abordé tous les grands points et obtenu des renseignements suffisamment clairs; dans certains cas, les participants ne se souvenaient pas de tous les détails ou de chaque date associée à une affaire. Pour cette raison, les entrevues n'ont pas toutes suivi le même ordre, et les questions incitatives n'ont pas toutes reçu une réponse aussi détaillée.

À la fin de chaque entrevue, les participants se sont vu poser une série de questions d'ordre démographique. Les entrevues ont duré entre une et deux heures, et tous les participants ont touché une rémunération de 30 \$.

Les notes d'entrevue et les enregistrements audio ont été regroupés en grands thèmes. Des thèmes ont été établis pour chacune des sections principales de l'entrevue :

- Les types de problèmes et les principaux facteurs contribuant aux problèmes;
- Les stratégies de résolution des problèmes;
- Les obstacles perçus à la justice et les résultats;
- Les répercussions économiques, sociales et en matière de santé des problèmes juridiques sur la vie des participants.

Description des participants⁶

- *Genre et âge* : 10 participants se sont identifiés comme femme, et 10 comme homme; aucun ne s'est identifié comme ni l'un ni l'autre. Les participants avaient entre 26 et 62 ans, pour un âge moyen de 38 ans. La moitié des participants étaient dans la trentaine.
- *Catégorie d'immigration* : La plupart des participants ont immigré au Canada à titre d'immigrant de la catégorie économique (neuf) ou grâce au parrainage familial (sept). Les autres immigrants ont été des réfugiés (deux) ou sont arrivés en tant que résident temporaire (deux).
- *Nombre d'années au Canada* : En date de l'entrevue, les participants étaient au Canada depuis une période allant de 6 mois à 30 ans, pour une moyenne de 8,8 ans. Les participants ont été classés en deux groupes comme suit :
 - *Nouveaux arrivants (de 0 à 5 années)* : 9 participants
 - *Immigrants établis (6 années et plus)⁷* : 11 participants

Plus de la moitié sont arrivés directement à Victoria (cinq) ou dans la région de Vancouver (six).

⁶ Voir également la figure 1, p. 21.

⁷ Initialement, l'initiative de recrutement visait à inclure quatre catégories : les nouveaux arrivants (de 0 à 5 années); les immigrants récents (de 6 à 10 années); les immigrants établis (de 11 à 20 années); et les immigrants établis depuis longtemps (21 années et plus). Comme il n'y avait pas de différence manifeste au regard de l'expérience entre les trois derniers groupes et que la majorité des immigrants (8 sur 11) appartenant à ces groupes se trouvaient au Canada depuis de 9 à 12 années, il a été décidé de grouper les participants dans seulement deux catégories : les nouveaux arrivants et les immigrants établis, comme il a été montré ci-dessus.

- *Pays de naissance et citoyenneté* : La majeure partie des participants sont nés en Asie du Sud, en Extrême-Orient ou en Asie du Sud-Est :
 - *Asie du Sud* : Inde (six), Bangladesh (un) et Népal (un);
 - *Extrême-Orient et Asie du Sud-Est* : Chine (un), Corée du Sud (un), Japon (un) et Malaisie (un);
 - *Amériques* : Brésil (deux) et Mexique (un);
 - *Moyen-Orient et Afrique du Nord-Est* : Oman (un) et Égypte (un);
 - *Afrique occidentale* : Nigéria (deux);
 - *Europe* : Ukraine (un).

Au chapitre de la citoyenneté, sept des interviewés avaient la citoyenneté canadienne. À l'exception de deux personnes, tous les participants avaient la citoyenneté de leur pays de naissance. Un des participants était né en Égypte, mais avait la citoyenneté omanaise.

- *Race et ethnicité* : La majorité des participants s'identifiaient comme Asiatiques du Sud (huit). Les autres s'identifiaient comme Latino-Américains (trois), comme Noirs d'origine africaine (deux), comme Arabes (deux), comme Chinois (un), comme Japonais (un), comme Coréen (un), comme Asiatique du Sud-Est (un) et comme Blanc (un).
- *État matrimonial* : 50 pour cent des participants étaient mariés (10), 30 pour cent étaient séparés (4) ou divorcés (2), et 20 pour cent étaient célibataires et n'avaient jamais été mariés. En moyenne, le ménage des immigrants comptait 2,3 personnes (fourchette = de 1 à 6).
- *Compétences linguistiques* : De nombreux participants ont fait savoir qu'ils parlent plusieurs langues à domicile, l'une d'entre elles étant souvent l'anglais (13). Parmi les autres langues parlées à domicile figuraient l'hindi (deux), le malais (deux), le mandarin (deux), l'espagnol, le bengali, l'arabe, le portugais, le japonais et le népalais. Bon nombre de participants ont éprouvé de la difficulté à évaluer leurs propres compétences en anglais⁸ et n'ont pas répondu à toutes les questions portant sur ce sujet.

⁸ De nombreux participants se sont initialement attribués une cote moindre puis ont rajusté à la hausse.

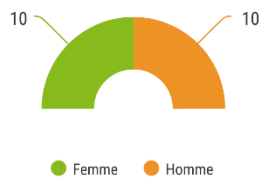
Pour cette raison, un seul chiffre général sur une échelle de 1 à 10 (« 1 » correspondant à aucune connaissance et « 10 » à une excellente connaissance) a été utilisé pour désigner leurs compétences linguistiques. La plupart des participants se sont attribués une cote de 7 ou 8 (Moyenne : 8,1, la fourchette allant de 4 à 10). Deux interviewés ont demandé un traducteur, mais seulement un des deux y a finalement eu recours. Seulement quatre immigrants ont dit avoir des compétences en français, s'attribuant une cote de 1, 2 ou 3; un s'est attribué une cote de 6.

- *Niveau de scolarité, travail et revenu* : La plupart des interviewés ont dit posséder un baccalauréat (14), cinq étaient titulaires d'un grade supérieur, et un a rapporté ne pas avoir un diplôme d'études secondaires. La majeure partie des participants travaillaient à temps plein (10) ou à temps partiel (3). Six participants étaient sans emploi et cherchaient du travail (quatre), étaient retournés aux études (un) ou étaient bénéficiaires de l'aide aux personnes handicapées (un). La majorité des participants (19) n'ont signalé aucun changement dans leur statut d'emploi depuis le début de la pandémie. Un participant qui avait un emploi à temps plein avant la pandémie a dit, au moment de l'entrevue, qu'il travaillait à temps partiel. Plusieurs personnes qui étaient à la recherche d'un emploi ont affirmé qu'il était plus difficile d'en trouver un en raison de la pandémie. Le revenu annuel moyen des participants était de 47 389 \$, la fourchette allant de 90 000 \$ à 15 000 \$. Deux participants ont préféré ne pas divulguer leur revenu. La plupart des participants ont reconnu que ces chiffres étaient des estimations approximatives, et plusieurs ont éprouvé de la difficulté à estimer leur revenu.

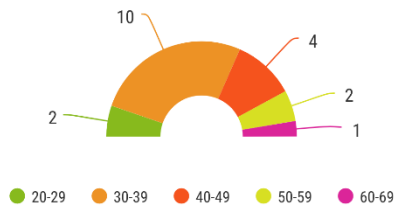
Figure 1 : Profil démographique des participants

Figure 1 : Profil démographique des participants (sélection)

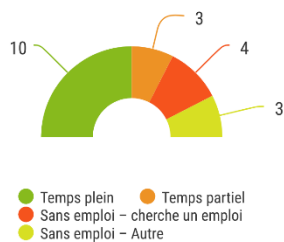
Genre



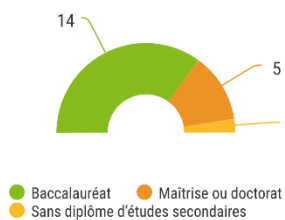
Âge



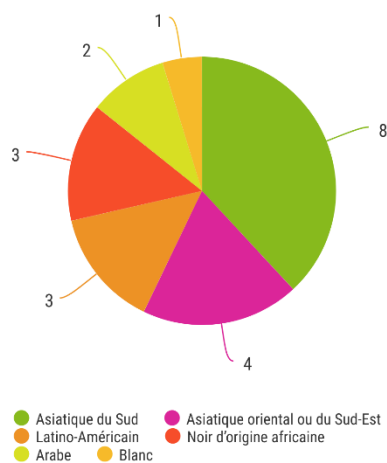
Statut d'emploi



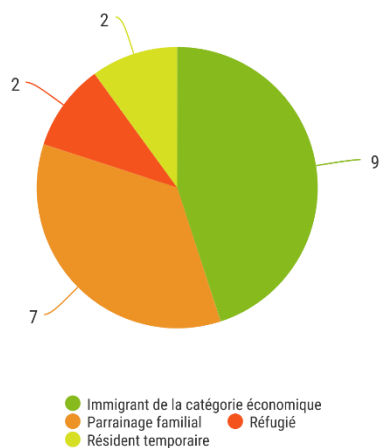
Niveau de scolarité



Race



Catégorie d'immigration



CONSTATATIONS

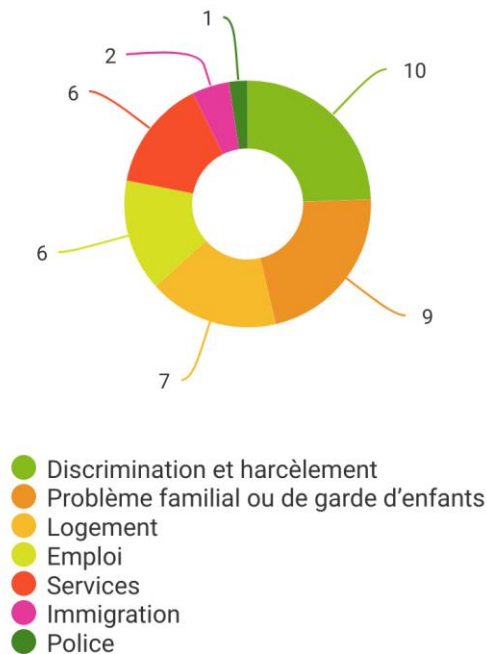
Le présent rapport repose sur 20 entrevues approfondies avec des immigrants en Colombie-Britannique. L'étude avait comme objectif de présenter les expériences vécues par plusieurs immigrants de cette région, ce qui pourrait nous permettre de mieux comprendre certaines des difficultés que les immigrants au Canada sont susceptibles de rencontrer. Voir les tableaux 1 et 2 pour obtenir un résumé des constatations.

Types de problèmes juridiques graves

Les 20 immigrants interviewés ont traité d'environ 42 problèmes juridiques différents (mais parfois connexes) qu'ils ont vécus. Certains participants ont dit avoir connu une multitude de problèmes juridiques en même temps ou successivement. En ordre de fréquence, les principaux thèmes de ces problèmes étaient les suivants :

Figure 2 : Types de problèmes juridiques

FIGURE 2 : Types de problèmes juridiques



- *Discrimination et harcèlement* : dix cas
- *Problèmes familiaux ou de garde d'enfants* : neuf cas
- *Problèmes liés au logement (y compris les conflits avec un voisin)* : sept cas
- *Problèmes d'emploi (y compris une blessure au travail)* : six cas
- *Obtention de services ou d'une aide gouvernementale* : six cas
- *Problèmes liés à l'immigration* : deux cas
- *Police* : un cas

1) *Discrimination et harcèlement*

Le problème juridique le plus souvent mentionné était la discrimination (10 cas). La discrimination est le fait de réserver à quelqu'un un traitement différent ou inéquitable en raison d'une caractéristique personnelle ou une distinction, intentionnelle ou non, qui a pour effet d'imposer des désavantages non imposés à d'autres, ou d'empêcher ou de restreindre l'accès aux avantages offerts à d'autres membres de la société. Aux termes de la *Human Rights Act of*

British Columbia, il existe 12 motifs de distinction illicite : la race, la couleur, l'ascendance, le lieu d'origine, la religion, l'état matrimonial, la situation de famille, l'incapacité physique ou mentale, le sexe, l'orientation sexuelle, l'identité ou l'expression de genre, ou l'âge d'une personne ou bien d'un groupe ou d'une catégorie de personnes. Lorsqu'un cas concerne la tenance à bail ou l'emploi, les personnes sont également protégées à d'autres égards : (i) source de revenu légitime (lorsqu'il est question de tenance à bail); et (ii) convictions politiques et avoir été déclaré coupable d'une infraction criminelle ou d'une infraction punissable par voie de déclaration sommaire de culpabilité qui n'est pas liée à l'emploi ou à l'emploi prévu de la personne (lorsqu'il est question d'un emploi)⁹.

Dans 60 pour cent des cas de discrimination, les participants ont dit s'être heurtés à de la discrimination au cours de la recherche d'un logement ou d'un emploi. Ce type de discrimination est subi fréquemment par les nouveaux arrivants, mais aussi par des immigrants établis. Un participant a formulé le commentaire suivant : « Je sens que je suis souvent sélectionné afin d'accroître le taux de diversité dans le bassin de candidats, mais que l'on n'envisage jamais véritablement de retenir ma candidature », et un autre a fait la remarque suivante : « Les locateurs veulent d'abord que nous prouvions que nous avons un emploi, mais il nous faut un lieu où vivre ». Ils craignent de ne pas obtenir un logement parce qu'ils n'ont pas encore un emploi ou même en raison du type d'aliments qu'ils cuisinent :

Nous avons montré la preuve de fonds [ou preuve d'emploi] au locateur. Même après plusieurs conversations, il n'était pas disposé à nous croire [...] Lorsque j'ai cherché à m'enquérir du motif du refus, certains m'ont dit que c'était possiblement en raison des mets que nous préparons à domicile, qu'il se pouvait que certains n'aiment pas leur odeur.

La difficulté que présentent bon nombre de cas de discrimination est le fait que les participants sont rarement tout à fait sûrs qu'il y a eu discrimination étant donné que les locateurs et employeurs invoquent habituellement d'autres raisons pour justifier leur refus d'accorder un

⁹ Par souci de clarté, précisons que si le cas de discrimination relève de la compétence provinciale (comme pour tous les cas étudiés aux présentes), c'est le *British Columbia Human Rights Code* qui s'applique. En revanche, si le cas de discrimination est de nature fédérale (p. ex. la discrimination est exercée par un ministère fédéral ou une société d'État), c'est la *Loi canadienne sur les droits de la personne* qui s'applique.

emploi ou un logement. Cette situation peut causer du stress et amener une personne à douter d'elle-même, comme ce fut initialement le cas pour un participant qui a dû prendre un congé lié au stress après avoir été ignoré à répétition lors du processus de promotion :

Ces personnes [prises en considération avant moi], elles sont blanches et plus jeunes que moi [...] et quand je demande pourquoi je n'ai pas été pris en compte pour ces possibilités d'avancement, on me dit que je n'ai pas l'expérience appropriée. Je ne pense pas que cette explication se tienne nécessairement, vu qu'aucune de ces personnes ne possédait cette expérience, mais on leur a donné l'occasion d'occuper ces emplois et on leur a offert une formation, alors que moi, j'ai été laissé pour compte.

Dans deux des cas de discrimination, cette dernière a été exercée par des agents du gouvernement, y compris au sein du système de justice en soi. Ces cas concernaient des personnes qui auraient fait des suppositions fondées sur la religion ou l'orientation sexuelle. En voici un exemple :

Nous avons demandé à la travailleuse [du gouvernement provincial] : « Soulignez-vous la religion de chaque famille? » Elle a répondu par la négative. « Pourquoi alors avez-vous mentionné ma religion [Islam] dans votre rapport? » Aucune réponse.

Dans un autre cas :

Je ne suis pas une personne hétérosexuelle [...] Je suis une personne de couleur. Je suis un immigrant [...] Et je pense qu'à ses yeux, je n'étais pas une personne à part entière. [Cela se percevait dans] la façon dont il [agent juridique] me parlait et le fait qu'il a arrêté pour me poser des questions qui ne se rapportaient pas à la procédure, des questions personnelles qui n'étaient pas pertinentes¹⁰.

Des cas de *harcèlement* ont été rapportés par deux femmes de couleur dans une multitude de situations : au gymnase, dans un établissement de soins de santé, dans un bar et dans la rue.

¹⁰ D'autres détails de cette histoire donnaient à penser que l'agent avait des préjugés contre les relations homosexuelles. À la demande du participant, les autres détails attestant le préjugé de l'agent ont été omis du présent rapport.

Un fond de préjugé : Interprété de manière générale, le préjugé apparent ou la sous-évaluation des immigrants et des personnes de couleur est le fil conducteur dans bon nombre des cas abordés dans la présente étude et n'est pas mentionné uniquement dans les dix cas de discrimination ou de harcèlement soulignés ci-dessus. Dans les autres cas, le préjugé mentionné n'est pas lié à un incident de discrimination spécifique (et pour cette raison, ces cas ne sont pas inclus dans les dix cas ci-dessus), mais est plutôt décrit comme étant toujours en trame de fond, se présentant comme un « sectarisme latent » qui opère en continu ou comme une forme subtile de dénigrement que subissent les immigrants sur une base régulière :

Parfois, en tant qu'immigrants, nous ne nous exprimons pas très ouvertement compte tenu de nos compétences linguistiques, mais cela ne veut pas dire que nous ne savons rien.

Cette forme subtile de préjugé mine leur capacité à s'épanouir et, souvent, elle exacerbe la difficulté qu'ils éprouvent à faire face à leurs problèmes juridiques.

2) Problèmes liés à la famille (y compris ceux relatifs à la garde d'enfants)

Six participants (cinq femmes et un homme) ont mentionné neuf cas de problèmes juridiques graves liés aux relations familiales : dans cinq des cas, il y a eu rupture des liens familiaux ou de relations, puis des abus suivis d'un divorce ou d'une séparation, et quatre des cas concernaient la garde d'un enfant ou d'autres problèmes associés aux responsabilités parentales. Trois de ces six participants ont dit avoir connu à la fois une rupture de liens familiaux et des problèmes de garde d'enfants.

Les situations liées à la garde d'enfants concernaient souvent (dans trois des quatre cas) des défauts de versement de la pension alimentaire pour enfants, des abus sexuels et des mauvais traitements ainsi que de la manipulation psychologique et juridique par l'autre partie. Les problèmes familiaux et de garde d'enfants étaient souvent compliqués par d'autres problèmes juridiques, comme la perte de l'accès à un domicile et la perte d'un emploi :

Du jour au lendemain, je suis devenu un sans-abri, et ce fut un grand choc pour moi. Je n'avais jamais été dans cette situation et je me suis rendu compte combien nous sommes vulnérables et à quel point il est facile de perdre son chez-soi.

La plupart de ces cas sont associés à une perte profonde : « Je perds tout pour garder mon enfant en sécurité », a dit une mère qui a vécu l'insécurité alimentaire, la précarité du logement et des traumatismes après avoir échappé à sa situation. Les cas de ce type constitués de plusieurs couches de vulnérabilité étaient, de loin, les cas les plus compliqués qui ont été rapportés dans le cadre de l'étude. Tous les participants concernés par ces cas, sauf un, sont allés devant les tribunaux ou attendent la date de leur comparution, et la plupart d'entre eux bénéficient de l'aide juridique.

3) Problèmes liés au logement

Les problèmes liés au logement rapportés par les sept participants comprenaient les suivants : une location frauduleuse par laquelle un nouvel arrivant a perdu le dépôt qu'il avait déjà versé; l'impossibilité de récupérer un dépôt en cas de dommage (deux cas); recevoir des menaces après avoir quitté une situation difficile relative au logement; le défaut du locateur d'effectuer des réparations et de respecter ses promesses; un conflit avec un voisin au sujet des limites de la propriété; et la difficulté à gérer un colocataire turbulent et menaçant. La majorité de ces cas sont survenus dans les cinq années suivant l'arrivée du nouvel arrivant.

4) Problèmes liés à l'emploi

Six participants ont mentionné des problèmes relatifs à l'emploi. Dans trois de ces cas, les problèmes se rapportaient à une blessure subie au travail. Dans deux cas qui concernaient l'employeur, les participants ont dit ne pas avoir été rémunérés pour un travail accompli dans le cadre du premier emploi qu'ils ont obtenu à la suite de leur arrivée. Par exemple, un participant a été leurré de grandes promesses verbales au sujet de la rémunération et des conditions de travail, mais, en l'absence d'un contrat écrit, l'employé s'est trouvé à travailler de longues heures gratuitement. Dans un autre cas, la paie de la participante a été retenue pendant trois mois, puis, lorsqu'elle a entrepris une démarche pour l'obtenir, elle a constaté que l'employeur avait fait faillite.

5) Problèmes liés à l'obtention de services ou d'une aide gouvernementale

Ce groupe de problèmes touche à un éventail de questions juridiques, qui se rapportent toutes au fait de s'être vu refuser un service ou de devoir négocier pour obtenir un service (que ce soit du gouvernement ou d'une entreprise privée) ou bien à la prestation inadéquate d'un service. Deux cas concernaient l'obtention d'une assurance maladie, un se rapportait à un diagnostic erroné posé par un médecin, un était lié à l'obtention d'une prestation fiscale pour enfants, un

avait trait à une assurance automobile, et un avait pour objet les services fournis par une entreprise de déménagement. Par exemple, un participant a mentionné que son assurance dentaire élargie a été refusée rétroactivement. Une autre participante, qui avait eu un accident d'automobile, a affirmé avoir reçu des diagnostics erronés à répétition des médecins qu'elle a consultés et a éprouvé de la difficulté à déposer une demande d'indemnisation auprès de la Insurance Corporation of British Columbia (ICBC) puisque le processus exigeait des négociations interprovinciales. Enfin, un participant a mentionné qu'une entreprise de déménagement a causé des dommages d'une valeur de 2 000 \$ à son mobilier.

6) Problèmes liés à l'immigration

Deux participants ont dit avoir rencontré des problèmes au chapitre de l'immigration. Un de ces problèmes consistait en le délai excessivement long qu'il a fallu à Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC) pour traiter le parrainage d'un époux. Plusieurs participants ont mentionné que les délais de traitement d'IRCC sont parfois longs, que les processus ne sont pas toujours transparents pour les clients et qu'il est difficile d'accéder aux dossiers. Quant au deuxième cas lié à l'immigration, il s'agit d'une situation où le participant a été fraudé par une personne se faisant passer pour un avocat spécialiste de l'immigration sur Internet. La personne en question ne cessait d'augmenter ses honoraires, mais n'a jamais prodigué les conseils en matière d'immigration qui lui avaient été demandés.

7) Police

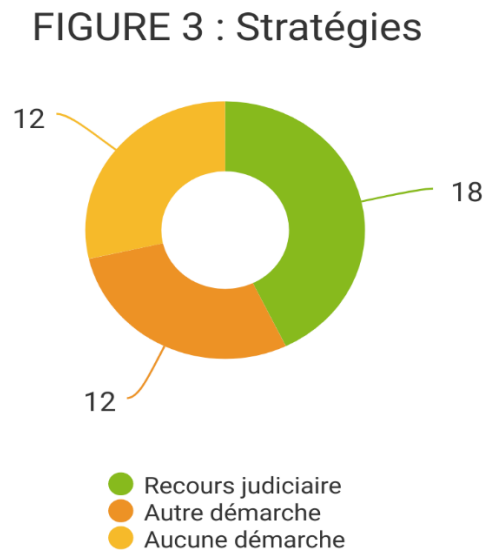
Un participant a mentionné que son travailleur social a appelé la police afin qu'elle effectue un contrôle du bien-être à son égard parce que celui-ci craignait qu'il soit déprimé. Il n'était pas chez lui, mais comme son domicile comporte plusieurs caméras, il a pu constater que la police est bel et bien entrée chez lui, mais arme au poing. Il ne se sent maintenant plus en sécurité chez lui et songe à déposer une plainte officielle, mais il craint que cette démarche mine sa capacité de demeurer au Canada à titre de personne protégée.

Stratégies pour résoudre les problèmes juridiques

Des 42 problèmes juridiques rapportés dans cette étude, les participants ont exercé un recours judiciaire dans 18 cas (43 pour cent). Les répondants *n'ont pas* intenté d'action en justice dans 24 cas (57 pour cent). Des répondants qui n'ont pas intenté d'action, la moitié a trouvé d'autres

moyens de gérer le problème, et l'autre moitié n'a entrepris aucune démarche pour contester les faits.

Figure 3 : Stratégies



Les stratégies employées par les participants lorsqu'ils ont rencontré un problème juridique ont été groupées en trois catégories :

1. Aucune démarche (28 %)
2. Recours judiciaire (43 %)
3. Autre démarche (28 %)

L'aide juridique et la résolution des affaires juridiques sont abordées au point 2. Voir également le tableau 1.

1) *Aucune démarche*

Douze participants n'ont entrepris aucune démarche pour faire face au problème juridique qu'ils ont rencontré. Particulièrement en ce qui concerne les cas de discrimination, les participants ont fait savoir qu'ils n'ont pas eu recours aux tribunaux ou même contesté la décision directement auprès de la personne concernée parce qu'*ils devaient continuer d'aller de l'avant*, c'est-à-dire

de trouver un autre emploi, de chercher un autre logement ou d'attendre la prestation de services. L'affaire a été poursuivie dans seulement deux des dix cas de discrimination. Les cas de discrimination sont perçus comme difficiles à prouver, et la nécessité d'avoir un emploi ou un logement quelconque l'emporte sur les efforts qu'il faut déployer pour contester une situation d'emploi ou de logement en particulier. Qui plus est, certains des cas de discrimination sont survenus lorsque la personne butait déjà contre d'autres problèmes juridiques graves, comme un processus de séparation ou des audiences sur la garde d'enfants. Les autres problèmes auxquels les gens doivent faire face nécessitent tellement d'attention que les problèmes de discrimination sous-jacents sont laissés de côté.

Comme dans le cas de la discrimination, les répondants considéraient qu'il était souvent difficile de prouver qu'ils avaient été victimes de harcèlement (particulièrement dans une situation où la femme se trouvait seule avec le harceleur). Tenter d'éviter le harcèlement est une tâche ardue :

Le harcèlement [et l'hypersexualisation des femmes de couleur] est omniprésent et éhonté et m'amène à m'abstenir de rencontrer des personnes blanches.

Les résidents temporaires disposent de moins de moyens pour entreprendre une démarche puisque bon nombre de fournisseurs de services peuvent uniquement offrir leurs services aux résidents permanents.

2) *Recours judiciaire*

Dans 18 des 42 cas abordés dans le présent rapport, les répondants ont eu recours au système juridique officiel en place pour régler le problème. Quelques cas instructifs sont présentés ci-après.

- *Cas liés à la famille ou à la garde d'enfants* : Hormis un cas, tous les cas qui concernaient le droit de la famille ou la garde d'enfants ont déjà été portés devant un tribunal ou le seront. Dans la plupart des cas associés à la famille ou à la garde (six), les participants étaient représentés par un avocat de l'aide juridique. Dans la majorité de ces cas, les femmes sont d'abord allées dans une maison de transition. C'est là qu'elles ont appris où obtenir du soutien juridique et qu'elles se sont rendu compte que « beaucoup de femmes

sont dans la même situation, je ne suis pas la seule ». Dans certains cas, des amis ou des connaissances les ont aidées à se rendre compte qu'elles « n'avaient pas à subir cela »; dans d'autres cas, des fournisseurs de services d'aide à l'établissement ont aidé à expliquer la fonction d'une maison de transition (deux femmes ont indiqué pendant l'entrevue qu'elles n'étaient pas au courant de l'existence des maisons de transition). Dans un des cas, la participante a pris le parti de ne pas se rendre dans une maison de transition pour la raison suivante :

J'avais trop peur pour aller où que ce soit ou aborder qui que ce soit. Tout ce que je voulais, c'était de tenir mon bébé, j'avais si peur des gens. Je ne voulais pas être dans un environnement qui ne m'était pas familier. Je ne savais pas [...] dans quel type d'atmosphère je me retrouverais.

- *Discrimination* : Une femme qui avait été constamment laissée pour compte au cours du processus de promotion a d'abord tenté de s'intégrer et de ne pas se détacher. Toutefois, après avoir discuté avec d'autres collègues qui s'identifiaient comme Noirs, Autochtones ou personnes de couleur, elle a appris à reconnaître les iniquités structurelles sous-jacentes qui étaient en jeu¹¹ et est entrée en contact avec la mère d'un collègue, une femme de couleur travaillant comme directrice des ressources humaines (RH). Cette directrice des RH lui a conseillé d'entreprendre des démarches officielles. Une plainte officielle concernant les pratiques de l'organisation en matière de RH a fait son chemin jusqu'au directeur général, qui a subséquemment offert à la plaignante deux mois de salaire si elle acceptait de quitter l'organisation. Sur les conseils de l'autre directrice des RH, elle a décidé de rester et de faire valoir sa cause. Une enquête a été entreprise, et un processus de médiation officiel a été entamé, lequel était encore en cours au moment de l'entrevue. Parallèlement à cela, après une prise de contact avec quelques

¹¹ « Initialement, je me faisais des reproches, mais j'ai constaté que ce n'était pas moi qui étais blâmable, mais le système de l'organisation, j'ai été soulagée, et mon conflit interne a disparu. »

autres personnes de couleur au sein de l'organisation, un comité sur la diversité a été mis en place afin d'appuyer les employés noirs, autochtones et de couleur :

Je suis très heureuse que nous ayons fait entendre nos voix au sein de l'organisation et créé ce comité, nous nous sentions détenteurs d'un vrai pouvoir d'action.

Quant au cas de l'agent juridique entretenant un préjugé hétérosexiste apparent, la discrimination subie pouvait motiver l'appel de la décision du tribunal. La décision du tribunal provincial a été frappée de nullité en appel parce qu'il a été prouvé qu'elle était entachée de préjugé.

- *Emploi et blessures au travail* : Les trois cas de blessures au travail ont été signalés à WorkSafeBC¹² ou, selon son appellation de l'époque, la Workers Compensation Board (commission des accidents du travail). Dans chaque cas, la personne blessée a été transférée à un autre poste dans son lieu de travail à des fins d'adaptation. Les participants ont souligné que ce transfert à un autre poste n'a pas réellement réglé le problème et ne leur a pas fait sentir qu'ils étaient écoutés. Dans un des cas, le nouveau poste était beaucoup moins intéressant et beaucoup moins bien rémunéré : « Il ne suffit pas de prendre n'importe quelle mesure d'adaptation, il faut que celle-ci soit *appropriée* [...] depuis que j'occupe ce poste, mon salaire a été nettement réduit. » Ce participant a également reçu un dédommagement unique. Plus tard, ce participant s'est fait dire qu'il avait accidentellement reçu un dédommagement excédentaire et que le trop-payé serait prélevé sur son salaire et ses vacances. Il a tenté de solliciter l'aide de son syndicat, mais trouvait que personne ne l'écoutait réellement ou ne lui expliquait la situation de manière appropriée. Dans un autre cas, le participant a été grièvement blessé dans le cadre de son premier emploi au Canada. Il décrit le poste qu'il s'est vu attribuer à des fins d'adaptation comme un « faux poste » qui a rendu ses journées de travail si pénibles qu'il a démissionné et trouvé un autre emploi : « Ils tentent de vous pousser à démissionner ».

¹² WorkSafeBC est un organisme provincial voué à la promotion de lieux de travail sains et sécuritaires à l'échelle de la Colombie-Britannique. Ses services comprennent la sensibilisation, la prévention, l'indemnisation, le soutien aux travailleurs blessés et l'offre d'assurances sans faute visant à protéger les employeurs et les travailleurs.

Dans son nouvel emploi, les responsables ont essayé de le congédier à cause de la même blessure grave au dos. Il est actuellement en train de contester cette situation au moyen d'une plainte officielle.

- *Cas liés à un logement ou à un service* : Deux cas de retenue d'un dépôt en cas de dommage ont été contestés avec succès devant la cour des petites créances (Residential Tenancy Branch [RTB]). Dans les deux cas, les participants avaient conservé les communications avec le locateur, ont trouvé l'information applicable sur un site Web officiel sur la tenance à bail en Colombie-Britannique, ont rédigé une contestation et ont réussi à faire accueillir leur demande. Les locateurs ont été astreints à leur verser le double du montant du dépôt. Une autre contestation a été menée à bien par le dépôt d'une plainte au bureau de l'ombudsman de la Colombie-Britannique au sujet d'une assurance dentaire modifiée rétroactivement. Les participants ont trouvé l'information nécessaire sur les sites Web du gouvernement.

Le cas se rapportant à une assurance automobile qui a été soumis à la Insurance Corporation of British Columbia (ICBC) a fini par être contesté avec succès, mais la participante a précisé que le processus a été long et compliqué puisqu'il concernait des compagnies d'assurance de deux provinces différentes.

- *Police* : En ce qui concerne le cas du contrôle du bien-être effectué par les services policiers, le participant envisage un recours judiciaire, mais il n'est pas sûr de vouloir entreprendre cette démarche puisqu'il craint que celle-ci mine sa capacité de demeurer au Canada à titre de personne protégée.
- *Aide juridique et résolution des affaires* : Dans les 18 cas qui ont été portés devant un tribunal ou soumis à un autre système de recours officiel, cinq participants ont défendu leur propre cause, neuf participants bénéficiaient de l'aide juridique, et, dans une affaire pénale, un procureur de la Couronne a tenu le participant au fait de la situation. Dans trois cas, on ne sait pas exactement de quel type de soutien juridique a disposé le participant.

Dans 78 pour cent des cas pour lesquels un recours judiciaire a été entamé, le problème a

été résolu. Trois affaires étaient en cours, et une autre n'avait pas été réglée, mais elle n'était pas non plus en cours actuellement (le participant n'avait pas la capacité de poursuivre le processus).

Pour faire une comparaison, mentionnons que des 24 cas pour lesquels un recours n'avait pas été exercé, huit (33 pour cent) étaient encore en cours.

TABLEAU 1 : Cas pour lesquels un recours judiciaire a été exercé

Type de problème juridique par cas	Recours judiciaire	Assistance judiciaire	Résolution	En cours
Discrimination et harcèlement	Tribunal	Aide juridique	Oui	Non
Discrimination et harcèlement	Médiation	Non représenté	Non	Oui
Emploi ¹	Tribunal	Aide juridique	Oui	Non
Emploi	WorkSafe	?	Oui	Non
Emploi	? ⁵	?	Oui	Non
Emploi	WorkSafe	Aide juridique	Oui	Non
Famille ²	Tribunal	Non représenté	Non	Non
Famille	Tribunal	Aide juridique	Oui	Non
Famille	Tribunal	Avocat de la Couronne	Oui	Non
Famille	En attente de la comparution devant le tribunal	Aide juridique	Non	Oui
Famille	En attente de la comparution devant le tribunal	Aide juridique	Non	Oui
Famille	Tribunal	Aide juridique	Oui	Non
Famille	Tribunal	Aide juridique	Oui	Non
Famille	Tribunal	?	Oui	Non
Logement ³	RTB	Non représenté	Oui	Non
Logement	RTB	Non représenté	Oui	Non
Service ⁴	Ombudsman	Non représenté	Oui	Non
Service	ICBC	Non représenté	Oui	Non

RTB : Residential Tenancy Branch

WorkSafe : WorkSafeBC, anciennement la Workers Compensation Board

ICBC : Insurance Corporation of British Columbia

¹**Emploi** : comprend les problèmes liés à l'employeur et les blessures au travail

²**Famille** : comprend les problèmes familiaux et les problèmes de garde d'enfants

³**Logement** : comprend les conflits locataire-locateur et avec un voisin

⁴**Service** : comprend les problèmes liés à l'obtention de services et d'une aide gouvernementale

⁵Le cas a fait l'objet d'un recours judiciaire, mais l'entrevue n'a pas permis d'établir clairement en quoi ce recours consistait

3) *Autres interventions et stratégies*

Dans 12 cas, les participants ont cherché à résoudre la situation par des moyens autres que le système juridique.

- Plusieurs personnes ont sollicité des conseils sur Internet et en personne auprès d'autres *services et organismes communautaires non juridiques*, par exemple un syndicat, une maison de transition, un fournisseur de services d'aide à l'établissement et les sites Web officiels du gouvernement. Deux participants se sont prévalus de la loi sur l'accès à l'information pour obtenir des renseignements sur leur cas (un avait trait au droit de la famille, et l'autre concernait l'accès au dossier d'immigration de la personne), mais ni l'un ni l'autre n'a intenté une action.
- Les participants ont également recouru à leurs *réseaux personnels* pour régler des problèmes juridiques ou obtenir des conseils. Ils ont contacté leurs amis et les membres de leur famille et sont entrés en contact avec la grande communauté d'immigrants sur des forums en ligne. Ils ont demandé conseil, fait part d'histoires de réussite et d'échec et se sont demandé s'il valait la peine d'intenter une action officielle.
- Certains ont décidé de *négoier directement avec l'autre partie* ou de solliciter l'aide d'un tiers. Une plainte de harcèlement a été présentée à l'entreprise concernée (cela dit, cette dernière ne semble pas avoir pris quelque mesure que ce soit); et un locateur a été prié d'intervenir dans un cas où un colocataire troublait la paix et était perçu comme dangereux.
- Un cas concernant un locateur qui revenait sur ses promesses¹³ a donné lieu à une stratégie d'intervention intéressante qui différait de toutes les autres. Dans ce cas, tous les locataires de l'immeuble butaient contre le même problème vis-à-vis du locateur. La stratégie employée consistait à s'associer aux autres locataires et à *négoier en tant que*

¹³ Le locateur a verbalement accepté d'annuler un mois de loyer au début de la pandémie de COVID-19 et a offert aux locataires de « payer la somme qu'ils pouvaient » à l'avenir. Le manquement à cet accord a fait en sorte que plusieurs locataires de l'immeuble n'ont eu d'autre choix que de trouver un autre logement, et la participante et sa famille craignaient qu'elles perdraient leur logement elles aussi.

groupe avec le locateur :

Nous ne pouvions rien faire réellement, mais comme tous les locataires se trouvaient dans l'immeuble en raison du confinement, nous nous sommes réunis dans l'appartement d'une personne et nous avons téléphoné au locateur. Nous lui avons parlé ensemble par conférence téléphonique, et il a accepté toutes nos demandes. Ainsi, c'était la parole des locataires contre celle du locateur.

En s'unissant aux autres locataires de l'immeuble et en enregistrant toutes les communications avec le locateur, la participante et sa famille ont pu conserver leur logement, payer le loyer en souffrance et amener le locateur à accepter d'effectuer des réparations essentielles dans l'immeuble.

Obstacles à la justice

Huit catégories différentes d'obstacles à la justice ont été cernées. Dans bon nombre de cas, les obstacles sont interreliés, et de nombreux participants se sont heurtés à une multitude d'obstacles en même temps.

- 1) *Manque d'information* : Pour la majorité des 20 participants (18 participants, soit 90 pour cent), c'est le manque d'information qui a principalement causé leur difficulté initiale à trouver de l'aide ou leur réticence à chercher toute aide. Ils ne connaissaient ni le système juridique canadien ni leurs droits, et ne savaient pas vers qui se tourner ou qui consulter, ni quoi faire, ni quels services et organismes offraient de l'aide, ni comment interpréter l'information figurant sur les sites Web officiels du gouvernement. Plusieurs participants ont mentionné qu'initialement, ils ne savaient rien des maisons de transition, des fournisseurs de services d'aide à l'établissement ou de l'aide juridique.
- 2) *Langue et jargon* : Dans six cas (30 pour cent), la connaissance limitée de l'anglais, ou la capacité limitée à lire les renseignements compliqués fournis sur les sites Web officiels, a été perçue comme un obstacle important à la justice. À l'exception des sites Web du gouvernement provincial sur le logement et la tenance à bail et du site Web de

l'ombudsman de la Colombie-Britannique¹⁴, la plupart des sites Web gouvernementaux et juridiques ont été décrits comme difficiles à comprendre et peu clairs. Bien que de nombreux sites Web gouvernementaux officiels n'aient pas été perçus comme utiles, la majeure partie des conseils professionnels prodigués *en personne* ou lors de communications avec les participants par courriel ont été considérés comme profitables et utiles.

La majorité des participants se sont attribués une cote relativement élevée (7 ou 8) au chapitre de la compréhension de l'anglais et, dans 13 cas, l'anglais était parlé à domicile comme deuxième ou première langue. Cela donne à penser que pour la plupart de ces participants, ce n'était pas l'anglais en soi qui était perçu comme un obstacle, mais plutôt le jargon plus technique qui est utilisé sur certains sites juridiques et gouvernementaux, ainsi que la complexité du système de justice en soi.

- 3) *Temps* : Le temps a été mentionné explicitement par six personnes en tant qu'obstacle à la justice. Cela dit, dans beaucoup d'autres histoires, le fait que la personne concernée manquait de temps et que les contraintes de temps accentuaient le caractère stressant de la situation a été rapporté comme un problème secondaire. Comme l'un des participants l'a expliqué :

J'ai absolument besoin d'un emploi, je n'ai pas le temps de faire une contestation.

- 4) *Coût* : Le coût de l'engagement d'une action en justice a été mentionné explicitement par trois personnes. Toutefois, le fait qu'*aucune* des personnes qui sont allées devant les tribunaux n'a été en mesure de retenir les services d'un avocat sans recourir à l'aide juridique et que certains aient décidé de défendre leur propre cause donne à croire que le coût des services de représentation ordinaires constitue un obstacle majeur à la justice.
- 5) *Obstacles à l'aide juridique* : Bien que les participants ayant reçu de l'aide juridique se soient dits généralement satisfaits du service, il y avait tout de même d'importants

¹⁴ Voici les sites Web en question : <https://www2.gov.bc.ca/gov/content/housing-tenancy> (en anglais seulement) et <https://bcombudsperson.ca/> (en anglais seulement)

obstacles associés à l'aide juridique. Les participants étaient frustrés de la lenteur du processus et du caractère limité de l'aide juridique quant à l'admissibilité des demandeurs et des affaires (accusations au pénal, problèmes de santé mentale ou d'incarcération, problèmes familiaux graves, questions liées à la protection d'un enfant et problèmes liés à l'immigration). Les avocats de l'aide juridique étaient perçus comme moins expérimentés et comme ayant moins de temps à consacrer à un problème que les autres avocats. Deux participants ont mentionné que les autres avocats « jouent le jeu » en freinant inutilement la procédure devant le tribunal afin que le participant épuise ses heures d'aide juridique. Par exemple, un participant a raconté que les avocats « habituels » demandaient un report de la procédure afin de demander un interprète, pour ensuite rejeter cet interprète, ce qui causait un autre report. Voici ce qu'a dit un participant à cet égard :

Les autres avocats [...] savent comment consommer les heures [...] bref, les autres avocats savent comment jouer le jeu.

- 6) *Chance de réussite perçue* : Bon nombre de participants ont mentionné qu'il ne valait simplement pas la peine de donner suite à un acte perçu comme une injustice :

Je dois choisir mes combats très soigneusement. Dans ce cas-ci, je préfère sacrifier mon intégration à l'organisation puisque je ne sais pas quand je réussirai à obtenir un autre emploi. Je ne sais pas dans combien de temps je recevrais une offre.

- 7) *Crainte des conséquences* : En ce qui concerne la discrimination tout particulièrement, de nombreux participants ont éprouvé un sentiment d'impuissance et croyaient qu'ils ne pouvaient pas faire grand-chose à propos des incidents en soi; ils étaient d'avis que dénoncer le comportement discriminatoire (surtout celui d'une figure d'autorité) amènerait les autres à les voir comme des « fauteurs de trouble ». Dans un des cas, la personne pensait que ce type d'intervention pourrait influencer sur son statut d'immigrant au Canada. La crainte des conséquences de cette dénonciation est l'une des raisons qui

l'ont amenée à ne pas contester le problème en question.

- 8) *Multitude de problèmes juridiques* : La présence d'une multitude de problèmes juridiques rend une situation encore plus difficile à gérer :

Je déplaçais des montagnes à l'époque.

La présence d'une multitude de problèmes juridiques est souvent associée à un sentiment d'impuissance, au manque de temps et à la croissance des coûts, et tous ces éléments, ensemble, font en sorte qu'il est plus difficile de résoudre les problèmes juridiques ou de les gérer de manière satisfaisante. Plusieurs participants se sont dits insatisfaits de la manière dont un problème juridique a été réglé ou désireux d'engager d'autres actions, mais ils ne croyaient pas que d'autres avenues s'offraient à eux puisqu'ils étaient déjà passés par plusieurs autres processus. Par exemple, deux femmes qui étaient aux prises avec de multiples problèmes, ayant traité une séparation, au versement de la pension alimentaire pour enfants et à la garde d'enfants, souhaitaient également divorcer de leur époux : « Je veux rompre les liens et divorcer ». Or, ni l'une ni l'autre n'a pu donner suite à son désir en raison des coûts et de l'épuisement des heures d'aide juridique après la résolution des autres problèmes.

Autres facteurs influant sur les expériences et les résultats

- 1) *Région de résidence* : Parmi les participants à Vancouver, il y avait davantage de nouveaux arrivants (80 pour cent) que chez les participants de la région métropolitaine de Victoria (1 pour cent). Vingt pour cent des cas à Vancouver étaient complexes et graves, alors que cette proportion atteignait 50 pour cent dans la région métropolitaine de Victoria. Ces différences entre les régions devraient être interprétées avec prudence eu égard au faible nombre de participants. Il importe également de rappeler que l'organisation responsable de l'étude est située à Victoria. Vu ses 50 années de service et sa qualité de plus grand fournisseur de services d'aide à l'établissement dans la région, il n'est pas étonnant que l'ICA ait été à même de rejoindre plus d'immigrants établis dans sa propre région. La plupart des immigrants de la région connaissent très bien l'ICA. « Ces gens sont extraordinaires » selon un des participants. Un appel de participation de l'ICA

repose sur cette relation de confiance que l'organisation entretient depuis longtemps avec la communauté de nouveaux arrivants. Cela explique peut-être pourquoi, à Vancouver, moins d'immigrants étaient disposés à parler de problèmes personnels et complexes avec un intervieweur d'une organisation qu'ils ne connaissaient pas : il n'y avait pas déjà une relation de confiance qui facilitait la communication.

2) *Genre* : En général, les hommes et les femmes ont connu autant de problèmes. Cela dit, les hommes ont plus souvent mentionné des problèmes liés à l'emploi, y compris de la discrimination au cours de la recherche d'un emploi (sept hommes et une femme), et les femmes ont plus souvent mentionné des problèmes relatifs aux relations familiales (cinq femmes et un homme).

3) *Connexité et conséquences graves* : Onze participants ont rencontré de multiples problèmes juridiques graves, et pour huit d'entre eux, ces problèmes étaient liés. Les participants qui ont connu un plus grand nombre de problèmes juridiques ont également rapporté les conséquences les plus graves sur les plans économique, social et de la santé. Aux fins du suivi de ce facteur, il a été déterminé que les « conséquences les plus graves »¹⁵ comprenaient ce qui suit :

- Être aux prises avec un problème de santé qui nécessite des soins médicaux ou des services de counseling importants;
- Insécurité en matière de logement;
- Insécurité alimentaire;
- Être ou devenir un parent seul;
- Perte importante du sentiment de sécurité;
- Perte de la garde d'un enfant.

Les neuf participants qui ont mentionné des conséquences graves ont rencontré au moins deux, et au plus six, problèmes juridiques graves (en même temps ou successivement). Voir le tableau 2 (p. 46).

¹⁵ Bien que les conséquences énoncées soient présentées comme les plus graves, elles sont loin d'être les seules conséquences négatives. Un plus grand éventail de conséquences figure ci-dessous.

4) *L'incidence du niveau de scolarité sur la recherche et la compréhension de l'information.*

La plupart des participants, soit 95 pour cent, possédaient au moins un baccalauréat, 25 pour cent étaient titulaires d'un grade supérieur, et deux ont dit avoir étudié en droit dans leur pays d'origine¹⁶. En outre, la majeure partie des participants (95 pour cent) ont indiqué qu'il manquait d'information au sujet du problème juridique auquel ils devaient faire face, et bon nombre d'entre eux ont également mentionné que la *langue*, le *jargon* et les *contraintes de temps* ont nui à leur compréhension de leur problème. Étant donné que la majorité des participants avaient fait des études universitaires et qu'ils se sont *tout de même* heurtés à des obstacles importants au moment de trouver et de comprendre l'information disponible, il ne semble pas y avoir un lien clair entre le niveau de scolarité, la compréhension de l'information et l'accès à l'information.

5) *Statut d'immigrant et gravité des problèmes juridiques* : On peut toutefois constater un lien beaucoup plus apparent entre le statut d'immigrant et la gravité des problèmes juridiques rencontrés. Tous les cas pour lesquels une multitude de problèmes juridiques ont été mentionnés (de deux à six problèmes) et qui comptaient *également* les conséquences les plus graves (d'après le tableau 2 et le point 3 ci-dessus) étaient des cas rapportés par des immigrants qui sont arrivés *aux fins d'un regroupement familial ou en vertu du processus d'accueil des réfugiés*. Les immigrants de la catégorie économique et les personnes ayant un statut temporaire ont connu moins de problèmes juridiques simultanément ou successivement (un ou deux problèmes) et ont subi des conséquences moins graves en raison de ces problèmes. Encore une fois, soulignons que le fait que les membres de ce groupe n'aient pas rapporté ce qui a été appelé ci-dessus les « conséquences les plus graves » ne signifie pas qu'ils n'ont subi aucune conséquence sur les plans économique, social et de la santé.

¹⁶ De ces personnes relativement hautement scolarisées, seulement 50 % avaient un emploi à temps plein, et le revenu moyen était estimé à environ 50 000 \$ par année. À des fins de comparaison, soulignons qu'en 2017, le revenu familial médian en Colombie-Britannique était de 84 850 \$. Nous ne disposons pas de suffisamment de renseignements fiables sur le revenu pour tirer des conclusions pertinentes du revenu déclaré par les participants.

Répercussions économiques, sociales et sur la santé

Des huit participants qui ont eu les conséquences les plus graves (voir le tableau 2), cinq étaient des femmes (63 pour cent), et trois étaient des hommes. Dans six des huit cas (75 pour cent), les participants butaient contre des problèmes familiaux ou de garde d'enfants.

- 1) *Conséquences sur la santé* : Chacun des participants a dit avoir ressenti un certain degré de stress, d'anxiété, de crainte ou de tristesse à cause des problèmes juridiques qu'ils ont connus. Les problèmes de stress ou de santé qui ont affecté le bien-être le plus gravement concernaient la nécessité d'obtenir une assistance médicale ou des services de counseling pour aider à composer avec le stress, une blessure ou les effets médicaux du stress et de l'anxiété. Par exemple, une femme a dû être hospitalisée pour des raisons liées à l'anxiété et à la dépression qui résultaient des mauvais traitements qu'elle avait subis :

Je n'ai pas le sou, je ne peux retourner d'où je viens, je me sens piégée, je ne peux pas m'en sortir; je voulais tout simplement mourir.

Quarante pour cent des participants ont subi des effets graves sur leur santé en raison de leurs problèmes juridiques.

- 2) *Conséquences économiques* : Quatre-vingt-cinq pour cent des participants ont dit avoir connu des difficultés financières à cause de leurs problèmes juridiques. Grâce à l'aide juridique, le montant réel des honoraires d'avocat est demeuré faible. Le principal fardeau économique consistait plutôt en la perte de salaire (six cas), de biens, comme une maison, d'économies ou de logement (neuf cas). Concernant la perte de salaire, il est question du salaire d'un emploi qui n'a jamais été offert (comme dans les cas de discrimination) ou d'une réduction de niveau de revenu. Plusieurs participants trouvaient qu'il était difficile de quantifier la perte sur le plan financier :

« La perte est incalculable » et « elle m'empêche de m'épanouir, de m'en aller et de m'épanouir ailleurs ».

3) *Conséquences sociales* : Soixante-quinze pour cent des répondants étaient d'avis que les problèmes juridiques qu'ils ont vécus ont eu une incidence sur leur relation avec leur entourage, leurs amis et leur famille. Cinquante pour cent des répondants ont dit avoir éprouvé un grand sentiment d'isolement, l'un d'eux s'est exprimé ainsi :

« Il y a tellement d'embûches, et je suis seul » et « je dois me faire à l'idée qu'une fois ce problème réglé, je n'aurai plus personne ».

L'isolement, soit l'absence d'amis ou de proches, a également d'emblée rendu certains des problèmes beaucoup plus durs à surmonter. Bon nombre de participants ont indiqué que l'absence de membres de leur famille a accentué la difficulté d'avancer dans la vie au Canada. Sans surprise, ce sont dans les cas liés au droit de la famille ou à la garde d'enfants où il y a eu perte d'un enfant, d'une famille ou d'une communauté que le sentiment de solitude a été ressenti le plus durement. Ce sont également dans ces cas que les conséquences sur la santé ont été les plus graves.

Dans les situations où un participant a immigré ici au sein d'un couple, l'autre membre du couple était la seule source de soutien :

« La personne avec laquelle vous avez déménagé est votre rempart, c'est la seule qui est à vos côtés ».

Dans un des cas, le problème juridique grave a entraîné un *renforcement* du sentiment de communauté, les locataires d'un immeuble d'habitation s'étant aidés mutuellement à mener les négociations avec leur locateur. Ils étaient les témoins des autres et ils ont aidé à faire le suivi des promesses et pris des notes les uns pour les autres.

Nous n'avions aucune idée que nous pouvions entreprendre une telle démarche, nous agissions mutuellement comme des psychologues et un organe de réflexion. Nous nous sommes aidés à travers tout.

TABLEAU 2 : Nombre de problèmes juridiques, obstacles et conséquences

À noter que la liste d'obstacles et de conséquences figurant dans ce tableau est loin d'être exhaustive. Y figurent les obstacles les plus souvent mentionnés, les problèmes ayant nécessité une intervention professionnelle et les conséquences les plus graves.

#	Problèmes juridiques		Obstacles et conséquences		
	Problèmes juridiques par participant	Nombre de problèmes connexes	Obstacles	Problème de santé grave	Conséquences les plus graves
1	6	5	Manque d'information	Blessure	Insécurité en matière de logement
			Langue	Dépression	Sécurité
			Coût		
2	4*	2	Manque d'information	Blessure	Insécurité en matière de logement
			Temps		
			Coût		
3	4*	0	Manque d'information	Stress	Insécurité en matière de logement
			Jargon complexe		
			Temps		
			Coût		
4	3*	3	Manque d'information	Anxiété	Perte de la garde
			Coût		Insécurité en matière de logement
			Jargon complexe		
5	3*	2	Manque d'information	Blessure	Perte de la garde
			Langue		
6	3	2	Manque d'information	Blessure	
			Langue		
			Temps		
7	2*	2	Manque d'information	Dépression	Insécurité en matière de logement
			Temps		Insécurité alimentaire
			Coût		Parent seul
			Isolement		
8	2*	2	Manque d'information	Traumatisme	Insécurité en matière de logement
			Isolement		Insécurité alimentaire
			Temps		Parent seul
9	2	2	Manque d'information		
			Langue		

			Temps		
10	2	0	Manque d'information Langue		
11	2	0	Aucun		
12	1	s.o.	Manque d'information Langue Coût		
13	1	s.o.	Manque d'information Temps Statut d'immigrant		
14	1	s.o.	Manque d'information Temps		
15	1	s.o.	Manque d'information		
16	1	s.o.	Manque d'information		
17	1	s.o.	Manque d'information		
18	1	s.o.	Manque d'information		
19	1	s.o.	Manque d'information		
20	1	s.o.	Temps		

* Comprend les problèmes familiaux et liés à la garde d'enfants

ANALYSE

Un des premiers obstacles que rencontrent les nouveaux arrivants après leur arrivée au Canada est leur méconnaissance des lois et du droit canadiens. Celle-ci, conjuguée à l'incertitude inhérente aux premières années passées dans un nouveau pays, influe sur la capacité des immigrants de faire face à des problèmes juridiques graves. Quelques tendances se sont dégagées des 20 conversations tenues avec des immigrants de la région métropolitaine de Victoria et de Vancouver, six d'entre elles sont soulignées ci-dessous.

Six tendances

1. *La discrimination est un problème qui sous-tend la plupart des problèmes juridiques que connaissent les immigrants, mais peu d'immigrants décident de la contester.* Certes, les cas ne découlent pas tous d'actes discriminatoires, mais, dans bien des cas, la discrimination et les préjugés exacerbent le problème en soi ou brouillent les pistes de solution. Comme l'a fait remarquer l'un des participants : « Ces problèmes sont reliés puisqu'ils consistent en des problèmes systémiques culturels ». *On ne réglerait aucun de ces problèmes si l'on ne s'attaque pas également à la discrimination.* Par exemple, lorsque la discrimination dicte le type d'emploi qu'une personne peut obtenir une fois arrivée au Canada, et que cet emploi est exigeant physiquement et ne cadre pas avec la formation de la personne, il se peut que le risque de blessure professionnelle soit plus élevé. De même, lorsque la discrimination influe sur le type de logement offert, elle a une incidence à la fois sur le développement du problème juridique et la manière dont le problème est arbitré. Souvent, les immigrants qui sont victimes de discrimination perçoivent celle-ci comme tellement indiscernable qu'il ne vaut pas la peine de la contester.
2. *Plus les problèmes juridiques que connaît un immigrant sont compliqués, plus les conséquences qu'il subit sont graves.* Cette tendance est en phase avec l'affirmation plus générale de Currie selon laquelle des données probantes ont montré que plus une personne se heurte à des problèmes, plus elle est susceptible de subir des conséquences sur le plan social et en matière de santé (Currie 2009). Dans l'étude, la plupart des immigrants qui connaissaient une multitude de problèmes juridiques graves étaient des femmes. Bien qu'il s'agisse d'un petit échantillon, il est important d'aborder plusieurs facteurs qui pourraient exposer les immigrantes de couleur à un risque d'insécurité alimentaire et en matière de logement, outre les conséquences sur les plans social et de la santé¹⁷.

¹⁷ Voir également « Immigration Policies and Immigrant Women's Vulnerability to Intimate Partner Violence in Canada » (Jayasuriya-Illesinghe, 2018).

3. *L'appartenance à certaines catégories d'immigration est susceptible de rendre un immigrant plus vulnérable lorsqu'il rencontre des problèmes juridiques.* Dans cette étude, les personnes qui sont arrivées en tant que réfugiés et les immigrants qui ont été admis au Canada au titre de la catégorie du regroupement familial ont connu des problèmes juridiques plus graves que les immigrants de la catégorie économique. Cela dit, comme l'échantillon utilisé dans l'étude était petit, il y a lieu de faire preuve d'une extrême prudence avant de tirer des conclusions de ce constat, particulièrement parce que les immigrants de la catégorie économique ayant participé à l'étude étaient également souvent des *immigrants récents* et qu'il se peut qu'ils n'aient pas vécu au Canada suffisamment longtemps pour rencontrer de multiples problèmes juridiques complexes. Néanmoins, toutes les femmes qui ont dit avoir vécu des problèmes liés à la famille ou à la garde d'enfants étaient arrivées aux fins d'un regroupement familial (relativement à un époux canadien ou immigrant) et ont fait spécifiquement part de leur sentiment d'isolement. On pourrait voir ici une tension intéressante : certes, arriver avec une personne peut réduire le sentiment d'isolement (cette personne étant « votre rempart, la seule qui est à vos côtés »), mais le fait de devoir compter sur une seule personne peut créer d'autres risques si la relation change ou devient violente. Qui plus est, il est bien connu que les agresseurs conjugaux assoient leur pouvoir et leur contrôle en isolant leur partenaire de la grande communauté environnante. Il est possible que les immigrantes soient particulièrement susceptibles de subir un tel isolement dans le cadre d'une relation de violence¹⁸.
4. *Les immigrants sont reconnaissants des ressources que le Canada offre au chapitre de l'aide juridique.* De nombreux participants souhaitaient qu'un soutien accru soit consacré à ces ressources afin qu'un plus grand éventail de personnes y soit admissible, qu'il y ait davantage d'heures de service et que le processus soit plus rapide.

¹⁸ Il se peut également que la pandémie actuelle de COVID-19 exacerbe cette vulnérabilité : « Sakeenah Homes, une ligne d'écoute téléphonique destinée aux immigrantes victimes de violence familiale, a reçu en une journée trois fois plus d'appels qu'elle recevait par semaine avant la pandémie. Quantité d'immigrantes et de réfugiées qui sont légalement et financièrement liées à des partenaires violents ont toujours été isolées socialement et exposées à un risque de violence familiale, mais elles ne sont pas en mesure de dénoncer ce qu'elles subissent ou de quitter cette relation de violence. » [TRADUCTION] (Jayasuriya-Illesinghe, 2020, p. 1)

5. *Le niveau de scolarité n'est pas un facteur efficace pour prédire la capacité d'une personne à faire face à des problèmes juridiques au Canada.* La plupart des immigrants interviewés au cours de l'étude avaient fait des études universitaires, mais ont tout de même éprouvé une grande difficulté à surmonter leurs problèmes juridiques et ont indiqué qu'ils ne savaient pas quoi faire ou vers qui se tourner pour obtenir de l'aide. Au cours des entrevues, les participants ont proposé les mesures suivantes comme solutions à ces problèmes :

- La disponibilité d'experts, notamment de professionnels des domaines juridique, des droits de la personne, de l'immigration et des ressources humaines (et la capacité de les consulter);
- L'accroissement de l'accessibilité de l'information sur les sites Web du gouvernement;
- Des explications plus claires de la terminologie trop technique qui est employée;
- Une meilleure connaissance de certaines ressources communautaires (comme les maisons de transition) et un accès accru à celles-ci¹⁹.

6. *Il est plus probable que les problèmes juridiques que rencontrent les nouveaux arrivants au cours de leurs cinq premières années au Canada aient trait à la recherche et au maintien d'un logement et d'un emploi.* Pendant cette période, les nouveaux arrivants sont plus susceptibles d'être victimes de fraude et de discrimination ainsi que de travailler et de vivre dans des circonstances qui sont loin d'être idéales. Dans trois cas distincts, l'un des premiers emplois que le participant avait obtenus (ce qu'on appelle un emploi de survie, lequel comporte souvent un travail physique exigeant, comme un

¹⁹ Particulièrement dans les cas de violence familiale, la méconnaissance des services peut avoir une incidence négative sur les immigrantes : « Lorsque le soutien informel qu'elles reçoivent de la part de leurs proches, leurs amis et leurs voisins est limité, les femmes dans cette situation se tournent en général vers les professionnels de la santé, les travailleurs sociaux et les services d'établissement [...] Un certain nombre de facteurs influent négativement sur leur expérience : le *manque d'information sur les services*; des services et des stratégies d'intervention inadéquats; l'absence de services sensibles aux différences culturelles et linguistiques; le manque de transférabilité et de coordination des services; les préoccupations liées au respect de la vie privée; les pratiques discriminatoires et racistes ancrées dans les services et la prestation. » (Guruge et Humphries, 2009, p. 65, italiques ajoutées).

emploi dans un entrepôt)²⁰ a donné lieu à une blessure qui a affecté la santé du participant de même que son bien-être social et financier pendant des années.

L'obtention d'un sentiment de sécurité résultant d'un revenu stable, d'un logement sécuritaire et de la possibilité de consacrer plus de temps à des activités ne découlant pas de la nécessité d'assurer sa propre subsistance influe grandement sur la capacité de faire face à un problème juridique. Deux participants ont mentionné avoir décidé de ne pas affronter un problème juridique qu'ils ont connu en tant que nouvel arrivant, mais que plusieurs années plus tard, ils ont été à même de contester avec succès un problème juridique similaire. Ils ont ajouté que le fait d'occuper un bon logement et un bon emploi ainsi que de disposer du temps nécessaire a complètement changé la donne.

Outre ces six tendances, il importe de traiter plus en détail de deux thèmes qui étaient en jeu tout au long de la plupart des cas que les participants ont décrits et qui ont causé des frictions internes : (i) l'importance d'avoir la capacité d'entrer en contact avec des pairs et la communauté, tout en ne pouvant pas toujours compter sur eux, et (ii) les fardeaux et les avantages que présente la nécessité de se montrer fort devant les problèmes rencontrés. Ces deux thèmes sont abordés ci-après.

Les défis et les avantages de la consultation des pairs et de la communauté

Mis à part quelques sites Web, les participants ont fait savoir que les sites Web du gouvernement leur ont été rarement utiles en raison de la nature compliquée de leurs problèmes et du niveau de difficulté de la terminologie employée dans ces sites. La mesure la plus utile qu'ils ont prise a été, de loin, de contacter directement un représentant qualifié ou un expert des domaines juridique, des droits de la personne, de l'immigration, du counseling ou des ressources humaines (par téléphone, par Zoom, par courriel ou en personne). Les participants étaient également plus disposés à suivre ses conseils et, dans la plupart des cas, c'est ce qu'ils ont fait. Cela dit, il n'est pas toujours facile de trouver de tels experts et professionnels, et ce n'est pas tout le monde qui est admissible à une aide. Par conséquent, de nombreux participants

²⁰ Il arrive souvent que les nouveaux arrivants acceptent ce qu'on appelle des « emplois de survie » afin de toucher un revenu et d'acquérir l'« expérience de travail au Canada » tant convoitée dont ont besoin bon nombre d'immigrants pour dénicher ultérieurement un emploi qui cadre mieux avec leurs études (World Education Services, 2019).

se sont tournés vers des amis ou des membres de leur famille, dans leur pays d'origine ou au Canada, ainsi que vers des forums Internet fréquentés par d'autres nouveaux arrivants, afin de discuter des stratégies à appliquer pour faire face à des problèmes juridiques. Un participant s'est exprimé ainsi sur son cas, qui illustre bien la situation :

Je dirais que c'est juste du bouche-à-oreille [...] il y a des personnes ici qui ont été dans la même situation que moi, et elles m'ont expliqué la procédure à suivre pour remplir cette demande ainsi que les diverses étapes et le type de documents dont j'aurai s besoin [...] Je parcourais certains forums de discussion fréquentés par plein de gens d'âges différents qui discutent d'une multitude de sujets dans les diverses publications, notamment le parrainage familial, la résidence permanente et les permis de travail : ils se demandent mutuellement des nouvelles.

Le problème de devoir compter sur les conseils de pairs est que ces derniers n'ont pas toujours la bonne information. Susan McDonald, dans son étude auprès d'immigrantes hispanophones se trouvant dans une situation de violence familiale, a montré que l'information que celles-ci ont obtenue des pairs sur lesquels elles comptaient était souvent [TRADUCTION] « inexacte, incomplète ou désuète » (McDonald et Cross 2001). Bien qu'il n'y ait pas eu de cas manifestes de gens recevant des renseignements inexacts ou désuets dans la présente étude, plusieurs participants ont mentionné que leurs amis étaient souvent tout aussi incertains qu'eux au sujet des prochaines étapes du processus. Parfois, les pairs n'avaient pas vécu exactement la même expérience que le participant, et ce dernier ne pouvait pas s'y fier pleinement :

Honnêtement, consulter mes amis a été la pire idée [...] Soyons clairs, chacun est différent, et ce sont mes amis, et je les respecte, cela va de soi. Cela dit, il n'est parfois pas utile de les consulter en lien avec des problèmes de ce type [...] ils ont des expériences différentes.

Dans certains cas, les participants estimaient pouvoir compter uniquement sur ces rapports personnels puisqu'ils ne savaient pas que des sources d'information plus fiables leur étaient accessibles :

[Intervieweuse :] Donc, ce sont les forums, vos amis et vos collègues qui ont été vos principales sources de conseils? Êtes-vous entré en contact avec des organismes d'aide aux immigrants de votre région afin de discuter de ces enjeux, de voir s'ils auraient de l'information à vous offrir?

[Participant :] Je ne connais pas d'organisme d'aide aux immigrants, je connais seulement les consultants en immigration. C'est cela, des consultants privés. Je n'y ai pas recours parce que je ne leur fais pas confiance.

S'assurer que les immigrants disposent d'un accès adéquat à des conseils d'experts (ou à des intervenants qui peuvent les aiguiller vers les sources appropriées) est un moyen important de veiller à ce que les gens aient accès à l'information qui les aidera à aplanir les obstacles à la justice.

Les réserves qui ont été formulées au sujet de la consultation de pairs à propos de problèmes juridiques ne signifient pas que ces contacts personnels sont toujours nuisibles à la personne qui bute contre un problème juridique. *Au contraire, la prise de contact avec des amis et des pairs en personne (ou sur des forums) aidait souvent à diminuer le sentiment d'isolement, l'impression de ne pas être entendu et l'impuissance ressentie.* Il peut être d'un grand secours de savoir que l'on n'est pas le seul à vivre un problème et de communiquer son expérience. Ainsi, bien que les contacts personnels ne soient pas toujours la meilleure source de conseils pertinents, ces communautés servent sans aucun doute une fonction cruciale.

Sans surprise, la *pandémie de COVID-19* a rendu bon nombre de problèmes juridiques plus difficiles à gérer. Faute de pouvoir rencontrer un intervenant en personne ou se rendre dans un organisme pour demander conseil, il est encore plus ardu à la fois de surmonter le manque d'information que connaissent certains nouveaux arrivants et de créer des communautés de soutien formées de pairs.

Se sentir impuissant et se montrer fort

Les émotions profondes qui accompagnent souvent les immigrants qui rencontrent des problèmes juridiques peuvent constituer en soi un obstacle à la justice. Un nouvel arrivant a

expliqué qu'il n'a pas intenté une action contre un employeur parce qu'il avait honte de s'être laissé manipuler et d'avoir été placé par la ruse dans une situation d'impuissance. D'autres participants ont exprimé des sentiments semblables : le sentiment d'être piégé, avec son avenir en suspens, et le sentiment d'insécurité :

Mon avenir oscille : Quelle est ma destination? Où vais-je me retrouver?

Mon estime personnelle en pâtit.

Un des participants, qui a fait l'éloge de la beauté naturelle de la Colombie-Britannique, a fini la conversation en exprimant le sentiment d'insuffisance et de désespoir qui l'habite :

Le Canada doit savoir qu'il ne suffit pas de satisfaire les yeux, il faut aussi nourrir l'âme.

Plus les problèmes qu'ont rencontrés les participants étaient compliqués, plus les conséquences sur les plans social et de la santé étaient dévastatrices. Les personnes qui ont connu des problèmes graves ont exprimé un sentiment d'isolement plus intense. L'aide qui était à leur disposition ne cadrait pas toujours avec leur propre capacité d'intenter une action judiciaire ou de prendre des décisions :

Nous nous trouvions alors dans un état beaucoup trop vulnérable [pour digérer le tout et prendre des décisions éclairées].

Ces sentiments de honte, de doute, d'inertie, de désespoir, de vulnérabilité ou d'inquiétude peuvent empêcher quelqu'un d'engager une action judiciaire et de faire valoir ses droits. Cela dit, il ne faut pas assimiler ces sentiments de désespoir et d'impuissance à une *incapacité complète* d'agir ou à une action dépourvue de force. Au contraire, dans presque tous les cas où le participant a pris le parti de ne pas faire face à un problème juridique, celui-ci s'employait tout de même à trouver des possibilités professionnelles, à assurer la sécurité de sa famille, à choisir stratégiquement ce qui lui était le plus bénéfique à ce moment-là ou à opérer des changements dans sa vie en vue d'améliorer sa situation. Que l'on engage une procédure judiciaire ou non, on peut tout autant user de stratégie, et on peut mobiliser autant de force en décidant de « poursuivre son chemin ».

La gestion de problèmes juridiques compliqués est souvent accompagnée d'un sentiment d'impuissance; cela dit, les actions de nombreux immigrants font foi d'un sentiment de force et de détermination. Un participant a expliqué qu'en tentant de se retrouver dans un nouveau pays et son système juridique différent qu'il ne connaît pas tout en subvenant aux besoins de sa famille, en trouvant un emploi et un logement, et en gardant lui-même et ses proches en sécurité, il se sent comme s'il « déplaçait des montagnes ». Il est éloquent que des gens qui « déplacent des montagnes » en faisant face à des problèmes difficiles se sentent également impuissants. Il est également éloquent que des gens qui font preuve d'une force et d'un courage extraordinaires rencontrent en même temps ce qui semble être des obstacles insurmontables à la résolution des problèmes juridiques graves qu'ils connaissent. Un des participants a évoqué ce courage et cette force des autres immigrants lorsqu'il a donné l'encouragement suivant à ses pairs :

Ne vous découragez pas, tenez bon! Il faut beaucoup d'effort et de courage pour déménager ici. Au nom de ce courage, ne baissez pas les bras²¹!

Soulignons toutefois que cet appel à la détermination devrait également s'adresser aux systèmes juridiques et aux services communautaires, lesquels devraient être tout aussi résolus à aplanir les obstacles à la justice que les immigrants sont susceptibles de rencontrer, et ce, en veillant à ce que l'information soit accessible, à ce que le traitement soit équitable et à ce qu'il existe amplement de ressources bien connues et bien appuyées pour aider les immigrants à gérer des problèmes juridiques. Si les personnes en mesure d'opérer des changements réels étaient mues par une telle détermination, les immigrants pourraient mobiliser leur force, leur détermination et leur courage à des fins beaucoup plus gratifiantes : se faire une vie meilleure et aider à enrichir leurs communautés.

CONCLUSION

Les récits des 20 immigrants rencontrés à Vancouver et dans la région métropolitaine de Victoria

²¹ Un autre participant s'est exprimé sur le désir de retourner dans son pays en raison des obstacles rencontrés au Canada : « Je rencontre beaucoup d'immigrants qui veulent rentrer dans leur pays d'origine [...] Honnêtement, je suis surpris d'être demeuré au Canada. »

dressent un tableau de gens qui trouvent souvent qu'on ne les entend pas. Une participante l'a expliqué clairement :

Être une femme, une personne d'une autre culture, qui parle une autre langue et qui ne parle pas couramment l'anglais [...] Je ne pensais pas que ces facteurs étaient si importants [...] Mais maintenant que j'ai vécu ces procédures judiciaires, je sais ce que c'est d'être cette personne [...] Je me suis sentie comme si personne ne me croyait, je me sentais privée de ma voix, ignorée, invisible et sans valeur. Parce que je ne suis pas un homme blanc. Je ne suis qu'une femme étrangère.

Cette impression que notre voix est sans importance est un thème récurrent dans bon nombre des entrevues et renforce le sentiment d'être isolé, dévalorisé, vulnérable et impuissant. Plus de la moitié des interviewés l'ont évoquée et, parfois, ils ont indiqué avoir accepté de participer à l'étude parce qu'ils auraient enfin l'occasion de raconter leur histoire :

Pour moi, c'est salutaire de pouvoir parler franchement et d'exprimer la vérité, de relater mes réels sentiments, c'est-à-dire l'impression qu'on me faisait violence. Cela m'apporte un grand soulagement.

Bien qu'il soit certainement important que ce projet de recherche ait amorcé un processus de guérison pour certains participants, ce constat suppose en quelque sorte que le processus juridique en soi n'a pas été en mesure d'apporter ce soulagement et, dans certains cas, qu'il a aggravé le mal. Si un immigrant, nouvel ou établi, fait face à un système juridique qui, à ses yeux, le laisse sans voix, ce système peut finalement nuire alors qu'il vise à aider.

La présente étude avait pour objet d'écouter les voix des immigrants ainsi que le récit des démarches qu'ils ont entreprises pour régler leurs problèmes juridiques. Nous espérons qu'une petite étude qualitative comme celle-ci pourra impulser la sensibilisation aux besoins des immigrants et donner lieu à une discussion sur la manière d'établir des politiques, des modèles et un financement efficaces en matière de justice civile qui permettront de réduire les obstacles juridiques que les immigrants sont susceptibles de rencontrer.

RÉFÉRENCES

BC Human Rights Code, RSBC 1996, c 210, sans date. Sur Internet :

https://www.bclaws.gov.bc.ca/civix/document/id/complete/statreg/00_96210_01#section4 (en anglais seulement)

Conseil canadien pour les réfugiés. *À propos des réfugiés et des immigrants : un glossaire terminologique*, 2010. Sur Internet : <https://ccrweb.ca/files/glossaire.pdf>.

CBC News. « B.C.'s devastated tourism industry faces bleak outlook after summer season that never was », *CBC News*, 7 septembre 2020. Sur Internet :

<https://www.cbc.ca/news/canada/british-columbia/tourism-summer-bc-covid-september-1.5714970> (en anglais seulement)

CBC News. « Tracking the Corona Virus », *CBC News*, 2021. Sur Internet :

<https://newsinteractives.cbc.ca/coronavirustracker> (en anglais seulement)

Currie, A. *Enquête nationale sur les problèmes d'ordre juridique éprouvés par les Canadiens à faible revenu et à revenu modeste : fréquence et modèles*, 2005. Sur Internet : <http://cfjc-fcjc.org/sites/default/files/docs/2006/currie-fr.pdf>

Currie, A. *Les problèmes juridiques de la vie quotidienne : la nature, l'étendue et les conséquences des problèmes justiciables vécus par les Canadiens*, 2009. Sur Internet :

https://www.justice.gc.ca/fra/pr-rp/sjc-csj/sjp-jsp/rr07_aj1-rr07_la1/rr07_aj1.pdf

Currie, A. *Nudging the Paradigm Shift: Everyday Legal Problems in Canada*, 2016. Sur Internet :

<https://cfjc-fcjc.org/sites/default/files/publications/reports/Nudging%20the%20Paradigm%20Shift%20C%20Everyday%20Legal%20Problems%20in%20Canada%20-%20Ab%20Currie.pdf> (en anglais seulement)

Esses, V.M., M. Burstein, Z. Ravanera, S. Hallman et S. Medianu. *Alberta Settlement Outcomes Survey*, 2013. Sur Internet : <http://p2pcanada.ca/wp-content/blogs.dir/1/files/2013/12/Alberta-Outcomes-Settlement-Survey-Report.pdf> (en anglais seulement)

Farrow, C.W., A. Currie, N. Aylwin, L. Jacobs, D. Northrup et L. Moore. *Les problèmes juridiques de la vie quotidienne et le coût de la justice au Canada : Rapport général*, 2016. Sur

Internet : <https://www.cfjc-fcjc.org/sites/default/files//Les%20probl%C3%A8mes%20juridiques%20de%20la%20vie%20quotidienne%20et%20le%20co%C3%BBt%20de%20la%20justice%20au%20Canada%20%E2%80%93%20rapport%20g%C3%A9n%C3%A9ral.pdf>

Guruge, S, et J. Humphreys. « Les obstacles à l'accès aux services de soutien et à leur utilisation chez les immigrantes victimes de mauvais traitements », *Canadian Journal of Nursing*

- Research*, vol. 41, n° 3, p. 64 à 85, 2009. Sur Internet : <https://cjr.archive.mcgill.ca/article/view/2206> (en anglais seulement)
- Ivanova, I. « Eight charts that show highly unequal impact of the COVID-19 on BC workers », *Policy Note*, 26 juin 2020. Sur Internet : <https://www.policynote.ca/unequal-impact-bc-workers/> (en anglais seulement)
- Jayasuriya-Illesinghe, V. « Immigration Policies and Immigrant Women's Vulnerability to Intimate Partner Violence in Canada », *Journal of International Migration and Integration*, vol. 19, n° 6, p. 339 à 348, 2018.
- Jayasuriya-Illesinghe, V. « Pandemic Exposes Existing Link Between Isolation and Domestic Violence », *Policy Options*, 2020. Sur Internet : <https://policyoptions.irpp.org/magazines/may-2020/pandemic-exposes-existing-link-between-isolation-and-domestic-violence/> (en anglais seulement)
- McDonald, S., et P. Cross. « Women's Voices Being Heard: Responsive Lawyering », *Journal of Law and Social Policy*, vol. 16, p. 207 à 240, 2001.
- Organisation de coopération et de développement économiques/Open Society Foundations. *Legal Needs Surveys and Access to Justice*, 2019. Sur Internet : <https://www.oecd.org/governance/legal-needs-surveys-and-access-to-justice-g2g9a36c-en.htm> (en anglais seulement)
- Statistique Canada. *Série « Perspective géographique », Recensement de 2016*, 2017. Sur Internet : <https://www12.statcan.gc.ca/census-recensement/2016/as-sa/fogs-spg/Index-fra.cfm>
- Statistique Canada. « Immigrant ». *Définitions, sources de données et méthodes – unités statistiques*, 2019. Sur Internet : <https://www23.statcan.gc.ca/imdb/p3Var f.pl?Function=Unit&Id=85107>
- World Education Services. *Who is Succeeding in the Canadian Labour Market? Predictors of Career Success for Skilled Immigrants*, 2019. Sur Internet : <https://knowledge.wes.org/canada-report-who-is-succeeding-in-the-canadian-labour-market.html> (en anglais seulement)

Annexe 1 : Guide d'entrevue

Thèmes et questions d'entrevue	Questions exploratoires
Mise en train	
<p>Pouvez-vous d'abord me parler un peu de vous et de vos antécédents?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Où avez-vous vécu avant de venir au Canada? Est-ce là que vous avez passé la majeure partie de votre vie? Dans la négative, dans quel autre pays avez-vous vécu? • Depuis combien de temps vivez-vous au Canada? • Depuis votre arrivée au Canada, avez-vous toujours résidé [dans la région métropolitaine de Victoria ou à Vancouver]? Ou avez-vous d'abord habité ailleurs au Canada? Dans l'affirmative, où?
Détermination des problèmes et des conflits graves vécus au cours des trois dernières années	
<p>Ces trois dernières années, ou depuis que vous êtes arrivé au Canada, avez-vous connu un problème ou un conflit avec une autre partie (une personne, une entreprise, le gouvernement ou une autre entité) qui était grave et n'était pas facile à régler?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • De quel type de problème ou de conflit s'agissait-il? • Ce problème ou conflit était-il lié à... <ul style="list-style-type: none"> - de l'argent que vous deviez (dette)? - de l'argent que l'on vous devait? - votre employeur ou votre emploi? - votre maison ou appartement, votre loyer ou votre hypothèque? - du harcèlement ou de la discrimination? - un achat important ou un service pour lequel vous n'avez pas obtenu ce pour quoi vous aviez payé? - l'immigration, au statut de réfugié ou au parrainage de la demande d'immigration d'un membre de la famille au Canada? - une lésion corporelle ou un problème de santé grave; un traitement médical lacunaire ou inadéquat? - un conflit familial ou à l'éclatement de votre famille ou de votre relation, comme un divorce ou une séparation?

<p>Veillez décrire le problème ou le conflit en détail.</p> <p>Qu'est-ce qui aurait pu être fait pour éviter ce problème ou conflit?</p>	<ul style="list-style-type: none">- la garde d'un enfant ou à un autre problème associé aux responsabilités parentales ?- vos voisins, comme du vandalisme, des dommages matériels, des menaces ou du bruit excessif?- la communication avec la police ou d'autres intervenants du système de justice pénale en tant que victime d'un crime?- la communication avec la police ou d'autres intervenants du système de justice pénale en raison d'un geste que l'on vous accuse d'avoir commis?- l'obtention de l'aide sociale ou d'une aide au logement; de la sécurité de la vieillesse, du supplément de revenu garanti ou d'autres aides gouvernementales, ou au montant reçu?- l'obtention d'une aide pour personnes handicapées ou au montant reçu?- tout autre problème? Veuillez préciser : <ul style="list-style-type: none">• Quand ce problème ou ce conflit est-il survenu?• Où est-il survenu?• Qui était impliqué?• Comment ce problème ou ce conflit a-t-il débuté?• Qu'est-ce qui est arrivé? Veuillez donner des détails.• À votre avis, pourquoi ce problème ou ce conflit est-il survenu?• Combien de temps a-t-il duré et subsiste-t-il encore aujourd'hui? <ul style="list-style-type: none">• À votre avis, qu'auriez-vous pu faire pour éviter ce problème ou conflit?
--	---

	<ul style="list-style-type: none"> • À votre avis, qu'est-ce que les <u>autres</u> auraient pu faire pour éviter ce problème ou conflit?
<p>Avez-vous connu d'autres problèmes ou conflits qui étaient graves et n'étaient pas faciles à régler?</p> <p>Veillez décrire ces problèmes ou conflits en détail.</p> <p>Qu'est-ce qui aurait pu être fait pour éviter ces problèmes ou conflits?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mêmes questions exploratoires • Mêmes questions exploratoires • Mêmes questions exploratoires
<p>Si une multitude de problèmes ou de conflits sont survenus : Certains de ces problèmes ou conflits sont-ils liés?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dans l'affirmative, comment sont-ils liés? Comment un problème ou un conflit a-t-il entraîné ou aggravé un autre problème ou conflit?
<p>La manière dont les participants ont tenté de régler leurs problèmes ou conflits, et les résultats de ces efforts</p>	
<p>Si vous avez connu plus d'un problème ou conflit, je souhaiterais que l'on se concentre sur le plus grave.</p> <p>Veillez répondre aux questions suivantes au regard du problème ou du conflit le plus grave que vous avez mentionné :</p>	
<p>Lorsque vous avez constaté votre problème ou conflit, à quel point connaissiez-vous les façons d'obtenir de</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Connaissez-vous beaucoup ou peu les façons d'obtenir de l'information ou des conseils?

<p>l'information ou des conseils sur la manière de le résoudre?</p>	
<p>Vers quelle personne ou ressource vous êtes-vous tourné pour obtenir de l'information ou des conseils susceptibles de vous aider à régler votre problème ou conflit?</p> <p>Est-ce que cette information ou ces conseils ont été utiles?</p> <p>Avez-vous suivi ces conseils?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Avez-vous consulté... <ul style="list-style-type: none"> - les sites Web du gouvernement? - d'autres sources sur Internet, comme d'autres sites Web, des blogues ou des forums de discussion? - des organismes d'aide aux immigrants? - des amis? - des membres de votre famille ou des proches? - des parrains? - des groupes communautaires ou religieux de votre région? - d'autres membres de votre communauté d'immigrants? - votre employeur? - d'autres sources? Veuillez préciser. • Pourquoi? • Pourquoi?
<p>Avez-vous éprouvé des difficultés à obtenir de l'information ou des conseils sur la manière de régler votre problème ou conflit?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dans l'affirmative, de quel type de difficultés s'agissait-il? <ul style="list-style-type: none"> - Manque de connaissance quant aux ressources à consulter pour obtenir de l'aide aux fins de la résolution du problème ou du conflit?

<p>Avez-vous été en mesure de surmonter ces difficultés à obtenir de l'information et des conseils?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Difficultés linguistiques? - Manque de temps pour trouver l'information ou obtenir des conseils? - Crainte que les gens aient vent de votre problème ou conflit? - Autre? Veuillez préciser. <ul style="list-style-type: none"> • Dans l'affirmative, comment y êtes-vous parvenu?
<p>Qu'avez-vous fait pour tenter de régler le problème ou le conflit?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Avez-vous d'abord tenté de négocier avec l'autre ou les autres personnes concernées? • Avez-vous entrepris d'autres démarches ou activités spécifiques pour tenter de régler le problème ou le conflit? • Dans quelle mesure ces démarches ou activités ont-elles été fructueuses? • Pouvez-vous décrire l'approche qui s'est avérée la plus utile? • Le cas échéant, qui vous a aidé et que cette ou ces personnes ont-elles fait? • Dans quelle mesure cette aide a-t-elle été utile? • [Si aucune démarche n'a été entreprise] : Pourquoi n'avez-vous rien fait pour tenter de résoudre le problème ou le conflit?
<p>Lorsque vous avez initialement constaté le problème ou conflit, dans quelle mesure pensiez-vous qu'il pourrait y avoir des répercussions juridiques?</p> <p>Avez-vous cherché à obtenir une aide juridique pour résoudre votre problème ou conflit?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pourquoi pensiez-vous que tel était le cas? <ul style="list-style-type: none"> • Qu'est-ce qui vous a amené à chercher (ou à ne pas chercher) de l'aide juridique? • Quel type d'aide juridique avez-vous cherché à obtenir (p. ex. avocat, technicien juridique ou clinique d'aide juridique)?

<p>Avez-vous éprouvé de la difficulté à obtenir une aide juridique?</p> <p>Dans quelle mesure l'aide juridique a-t-elle été utile?</p> <p>[Si aucune aide juridique n'a été reçue] Pourquoi n'avez-vous pas reçu d'aide juridique relativement à votre problème ou conflit?</p> <p>Dans quelle mesure le professionnel du droit que vous avez contacté vous a-t-il aidé avec toutes les facettes de votre problème ou conflit?</p> <p>Avez-vous eu recours à des services de médiation ou de conciliation ou bien à un autre mécanisme substitutif de résolution des différends pour régler votre problème ou conflit?</p>	<ul style="list-style-type: none">• Comment vous y êtes-vous pris pour trouver quelqu'un qui offre de l'aide juridique?• [Si la personne n'a pas cherché à obtenir une aide juridique] Pourquoi avez-vous décidé de ne pas chercher une aide juridique? • Dans l'affirmative, quelle difficulté avez-vous rencontrée en tentant d'obtenir une aide juridique?<ul style="list-style-type: none">- Manque de connaissance des sources d'aide juridique?- Coût?- Temps requis pour obtenir de l'aide juridique?- Difficulté à accéder à l'aide juridique?- Difficultés linguistiques?- Obstacles culturels?- Autres difficultés? Veuillez préciser. • L'avez-vous trouvée très utile ou peu utile? Pourquoi? • Était-ce parce que vous n'étiez pas désireux d'obtenir de l'aide juridique, ou y avait-il une autre raison? • [Si une aide juridique a été fournie pour seulement une partie du problème] Pourquoi avez-vous obtenu de l'aide uniquement pour une partie de votre problème ou conflit?
--	---

<p>Êtes-vous allé devant un tribunal en raison de votre problème ou conflit?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Votre professionnel du droit vous a-t-il représenté tout au long de ce processus ou pendant une partie seulement? Pourquoi? • Votre professionnel du droit vous a-t-il représenté tout au long de ce processus ou pendant une partie seulement? Pourquoi?
<p>Où votre problème ou conflit en est-il actuellement?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • À quel point a-t-il été difficile à régler? • Est-il résolu en ce moment? • Dans l'affirmative, comment a-t-il été résolu? • Dans l'affirmative, estimez-vous que la résolution a été équitable? Pourquoi? Êtes-vous satisfait de la résolution? Pourquoi? • S'il n'a pas été résolu, êtes-vous encore en train de tenter de le résoudre? De quelle manière? • S'il n'a pas été résolu, diriez-vous que le problème s'est amélioré, qu'il s'est aggravé ou qu'il est semblable à ce qu'il était initialement? Selon vous, pourquoi en est-il ainsi? En quoi le problème s'est-il amélioré ou aggravé?
<p>Si l'un de vos voisins était aux prises avec un problème ou un conflit similaire, quels conseils lui donneriez-vous?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pourquoi lui donneriez-vous ces conseils en particulier? • Avec le recul, quel type d'assistance aurait pu vous aider à résoudre le problème ou le conflit plus rapidement et efficacement?
<p>Conséquences socioéconomiques</p>	
<p>Quels types de coûts ce problème ou conflit a-t-il entraînés pour vous?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Approximativement, combien cela vous a-t-il coûté de faire face à ce problème ou conflit? • Veuillez expliquer en quoi consistaient ces coûts.

<p>Ces coûts vous ont-ils causé des difficultés financières?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Avez-vous subi une perte d'argent ou de revenu en raison de ce problème ou conflit? • Veuillez expliquer le montant et la raison de votre perte. • Avez-vous eu à payer des frais de justice? Veuillez préciser. • Par exemple, avez-vous été contraint d'emprunter de l'argent à des amis ou à des proches ou d'utiliser votre carte de crédit pour couvrir vos dépenses? • Avez-vous été contraint de demander un prêt?
<p>Est-ce que le problème ou le conflit vous a causé des problèmes au travail ou vous a fait perdre votre travail ou a favorisé cette situation?</p> <p>Est-ce que le problème ou le conflit a causé ou favorisé une perte de logement?</p> <p>Est-ce que le problème ou le conflit vous a fait perdre des amis ou vous a brouillé avec des membres de votre famille ou a favorisé cette situation?</p> <p>Est-ce que le problème ou le conflit a entraîné d'autres problèmes sociaux, familiaux ou personnels?</p> <p>Est-ce que le problème ou le conflit a influé sur votre capacité de vous établir au Canada?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Veuillez préciser. • Pourquoi en a-t-il été ainsi? • Avez-vous été contraint de...? <ul style="list-style-type: none"> - présenter une demande d'assurance-emploi? - présenter une demande de subvention au logement? - présenter une demande d'aide sociale? - présenter une réclamation? • Veuillez préciser. • Pourquoi en a-t-il été ainsi? • Où avez-vous résidé après avoir perdu votre logement? • Veuillez préciser. • Pourquoi en a-t-il été ainsi? • Quels ont été les effets de cette perte sur vous? • Veuillez décrire ces problèmes. • Pourquoi en a-t-il été ainsi?

	<ul style="list-style-type: none"> • Quels en ont été les effets sur vous? • Veuillez préciser. • Pourquoi en a-t-il été ainsi? • Quels en ont été les effets sur vous?
<p>Conséquences sur la santé</p>	
<p>Est-ce que le problème ou le conflit vous a causé des problèmes de santé?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • S'agissait-il de problèmes de santé physique ou de santé mentale? • Quels types de problèmes de santé physique ou de santé mentale? Veuillez préciser. • Avez-vous éprouvé un surcroît de stress qui vous a affecté? • Avez-vous consulté des professionnels de la santé ou recouru au système de santé plus souvent qu'avant l'apparition du problème ou conflit?
<p>Renseignements supplémentaires</p>	
<p>Souhaitez-vous nous faire part de quelque chose d'important au sujet de votre problème ou conflit que nous n'avons pas abordé au cours de l'entrevue?</p> <p>Souhaitez-vous nous faire part de quelque chose au sujet des types de problèmes ou de conflits graves qu'est susceptible de connaître un immigrant au Canada que nous n'avons pas abordé au cours de l'entrevue?</p>	