



# Cadre des normes en matière de services d'établissement

Juin 2025



## **Table des matières**

---

Aperçu et objectif du présent document.....	1
Justification .....	6
Principes directeurs pour le secteur de l'établissement .....	7
Cadre de compétences pour les travailleurs des services d'établissement .....	9
Normes de service pour les fournisseurs de services.....	10
Recommandations à l'intention des municipalités .....	12
Recommandations à l'intention des employeurs qui embauchent de nouveaux arrivants .....	14
Comment le ministère de l'Emploi, de la Croissance et du Développement rural met en œuvre le Cadre des normes en matière de services d'établissement.....	16

# Aperçu et objectif du présent document

- Les services d'établissement jouent un rôle essentiel dans l'intégration sociale, culturelle et économique des nouveaux arrivants dans leur collectivité d'accueil. Toutefois, l'absence de lois, d'orientation ou de règlements cohérents au sein du secteur de l'établissement peut entraîner :
  - des incohérences ou des lacunes dans les services;
  - le manque d'harmonie entre les activités du secteur et les priorités du gouvernement;
  - une offre de services déséquilibrée ou inégale.

Ces trois situations compromettent l'objectif d'intégration sociale, culturelle et économique.

- L'objectif du présent document est :
  - de fournir une orientation stratégique pour le secteur de l'établissement;
  - d'entraîner des progrès importants en matière de conception, de prestation et d'évaluation des services d'établissement à Terre-Neuve-et-Labrador;
  - de permettre au secteur d'offrir un soutien intégral et adapté aux nouveaux arrivants dans la province et d'améliorer leur rétention;
  - d'établir un cadre de référence commun qui permet d'assurer que toutes les entités du secteur fonctionnent en harmonie.
- Tout d'abord, le présent document présente une série de principes directeurs pour le secteur de l'établissement : leur portée est générale et les recommandations sont non prescriptives.

Les principes qui suivent sont fondés sur des valeurs et visent à établir un terrain

d'entente à partir duquel les intervenants concernés peuvent définir un plan d'action adapté.

- De plus, le présent document établit des normes de service et fournit des recommandations au secteur de l'établissement.
  - Les principes et les normes sont distincts : les principes consistent en des sentiments qualitatifs, fondés sur des valeurs; les normes sont observables, mesurables et donc susceptibles d'être adaptées à la suite d'une évaluation.
- Les recommandations de ce document s'adressent à cinq groupes principaux de destinataires : les personnes travaillant au sein du secteur de l'établissement et dans l'ensemble de celui-ci; les fournisseurs de services qui offrent des services directs aux nouveaux arrivants; les administrations locales et les collectivités, y compris les municipalités et les districts de services locaux; les employeurs éventuels; les fonctionnaires, y compris les partenaires gouvernementaux, les responsables des politiques et les organismes de financement.
- Bien que le présent document vise à fournir des conseils et une orientation stratégique au secteur de l'établissement, il est en cours d'élaboration. De nombreux intervenants du secteur de l'établissement sont essentiels à son fonctionnement. Les personnes appartenant à l'un des publics susmentionnés doivent être consultées tout au long de l'élaboration du présent document, de même que les nouveaux arrivants déjà établis et actuels, afin de s'assurer que les recommandations sont équilibrées, pratiques et à jour.

# Principaux termes et définitions

- **Nouveaux arrivants :**
  - Le terme « nouveaux arrivants » désigne les résidents permanents, les réfugiés (y compris les réfugiés au sens de la Convention et les autres personnes protégées); les demandeurs d'asile; les personnes désignées dans le cadre du Programme des candidats de la province de Terre-Neuve-et-Labrador (PCPTNL) et leur famille; les personnes approuvées dans le cadre du Programme d'immigration au Canada atlantique et leur famille; les étudiants étrangers, leur famille et les personnes à leur charge; les travailleurs temporaires<sup>1</sup>.
- **Établissement :**
  - Par établissement, on entend une brève période d'adaptation réciproque entre les nouveaux arrivants et leur collectivité d'accueil au cours de laquelle le gouvernement – soit directement, soit par l'intermédiaire des partenaires qu'il finance ou soit en collaboration avec ceux-ci – offre un soutien et des services aux nouveaux arrivants<sup>2</sup>.
  - Il s'agit d'un processus progressif par lequel les nouveaux arrivants s'intègrent activement à la vie économique, sociale, civique, culturelle et spirituelle de leur nouveau milieu.
- L'établissement ne fait pas référence à une étape précise du processus d'immigration; il se déroule tout au long du parcours d'un nouvel arrivant : avant l'arrivée, au moment de l'accueil initial, pendant l'établissement et à long terme.
- **Intégration :**
  - L'intégration suit l'étape de l'établissement : les nouveaux arrivants, et leurs valeurs, sont intégrés dans les contextes sociaux, économiques et culturels locaux.
  - L'intégration ne consiste pas à remplacer les valeurs, les croyances ou les préférences des nouveaux arrivants par celles de la collectivité d'accueil. Il s'agit plutôt d'un processus bidirectionnel qui comprend un engagement de la part des immigrants à s'adapter à la vie au Canada ainsi qu'un engagement du Canada à accueillir de nouvelles personnes et de nouvelles cultures et à s'y adapter<sup>3</sup>.
  - **L'intégration économique** se produit lorsque les nouveaux arrivants sont en mesure de trouver un emploi à long terme au sein du marché du travail local, régional ou provincial, ce qui facilite leur capacité à s'ancrer et à prospérer dans leur collectivité d'accueil.

<sup>1</sup> Adapté du protocole d'entente entre le Canada et Terre-Neuve-et-Labrador en matière d'établissement et d'intégration des nouveaux arrivants.

<sup>2</sup> Adapté d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC) : <https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/organisation/transparence/modalites-programmes/etablissement.html>

<sup>3</sup> Adapté d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC) : <https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/organisation/transparence/modalites-programmes/etablissement.html>

- **L'intégration sociale** est réalisée lorsque les nouveaux arrivants sont accueillis dans leur collectivité d'accueil par des membres de la collectivité, sont invités à participer à des activités sociales ou sont en mesure de s'engager dans la vie civique, la politique locale, les comités ou d'autres structures communautaires.
- **L'intégration culturelle** a lieu lorsque les croyances culturelles des nouveaux arrivants sont considérées comme égales à celles de la collectivité d'accueil ou y sont intégrées.
- **Services d'établissement :**
  - Les services d'établissement comprennent des activités et des programmes destinés à faciliter l'intégration sociale, culturelle et économique des nouveaux arrivants au Canada, et ce, le plus rapidement possible. Ces services sont accessibles aux nouveaux arrivants à tout moment pendant leur parcours d'établissement, et visent à répondre à leurs besoins avant leur arrivée au pays, dans l'immédiat, à court et à long terme.
  - Les services d'établissement et d'intégration peuvent comprendre, sans s'y limiter :
    - Les services d'information et d'orientation, ce dernier étant le principal mécanisme de diffusion d'informations (ressources nationales, régionales ou locales pertinentes en matière d'établissement) aux nouveaux arrivants dans le cadre de rencontres avec les nouveaux arrivants, leurs familles ou des groupes.
    - Les services d'accompagnement : les nouveaux arrivants reçoivent l'aide nécessaire pour s'orienter dans les systèmes officiels et obtenir les documents nécessaires, tels que le permis de conduire ou la carte santé.
    - Les cours de langue pour adultes (dans l'une ou l'autre des langues officielles).
    - Les services de conseil à l'établissement.
    - Les services de counselling personnels.
    - Le soutien à la reconnaissance des titres de compétences étrangers.
    - La préparation au marché du travail.
    - Le soutien pour favoriser les connaissances financières et technologiques.
    - Les interventions auprès des services publics pour favoriser la participation des nouveaux arrivants.
    - Des initiatives de mobilisation du public qui favorisent un environnement mieux informé et plus accueillant pour les nouveaux arrivants au Canada.
  - Les services d'établissement peuvent offrir les services suivants :

- **Services directs** : intervention directe dans le cadre d'un programme (généralement en personne, en groupe ou en ligne).
- **Services indirects** : renforcement des capacités du secteur à optimiser les résultats pour les clients, en aidant les partenaires directement ou indirectement engagés dans le secteur de l'établissement, par exemple les fournisseurs de services, les employeurs, les organisations communautaires, les entités gouvernementales et les institutions publiques.
- Les services d'établissement ne comprennent pas les services au grand public qui relèvent normalement du mandat des gouvernements provinciaux, tels que les services de santé et d'éducation.
- **Fournisseurs de services :**
  - Le secteur de l'établissement est constitué d'une grande variété d'organismes qui peuvent avoir un objectif général ou viser à soutenir un aspect ou une étape précise du processus d'établissement. D'une manière générale, les fournisseurs de services font partie de l'une des catégories suivantes :
  - **Organisme universel** : fournit des services aux nouveaux arrivants et aux personnes nées au Canada. Ces organismes répondent aux besoins de l'ensemble de la population; ils peuvent offrir des services généraux au public et des services particuliers aux nouveaux arrivants.
  - **Fournisseurs de services dont les services sont propres au secteur de l'immigration** : fournissent des services d'établissement directs aux nouveaux arrivants. Il peut s'agir de fournisseurs de services uniques ou multiples, issus de différents milieux, tels que les communautés ethnoculturelles, linguistiques et religieuses.
  - **Organisme centré sur un enjeu précis** : vise à intégrer le point de vue des nouveaux arrivants en lien avec un enjeu politique particulier, par exemple le logement, les soins de santé ou l'emploi.
  - **Établissements postsecondaires** : fournissent des services formels et informels d'établissement aux étudiants étrangers inscrits dans un programme d'études d'un établissement postsecondaire.
  - **Organisations non gouvernementales multiculturelles** : leur portée tend à être plus large, à mobiliser de multiples secteurs d'activités, et les services répondent aux besoins en matière d'établissement d'une clientèle diversifiée. Ces organisations sont souvent situées dans les collectivités plus petites, les collectivités éloignées et d'autres régions où il n'y a pas de besoin important ni une population suffisamment importante pour soutenir des programmes offrant des services spécialisés et ciblés<sup>4</sup>.

<sup>4</sup> Catégories adaptées de Praznik et Shields (2018). An Anatomy of Settlement Services in Canada: A Guide. [An-Anatomy-of-Settlement-Services-in-Canada\\_BMRCIRMU.pdf](http://An-Anatomy-of-Settlement-Services-in-Canada_BMRCIRMU.pdf) (yorku.ca) – en anglais seulement

- **Résultat de l'établissement :**
  - Le résultat de l'établissement est une conséquence positive ou négative liée à un parcours d'établissement précis. Des résultats positifs profitent aux nouveaux arrivants, à leur collectivité d'accueil et à la province dans son ensemble. La **rétention** et l'**intégration** font partie des exemples de résultats pertinents en matière d'établissement.
- **Rétention :**
  - Pourcentage de nouveaux arrivants qui restent dans une région géographique pendant une certaine période. Ce processus suppose une participation active de la part du nouvel arrivant et de la communauté locale pour appuyer l'intégration de ce dernier<sup>5</sup>.
- **Communauté locale :**
  - Un groupe composé de personnes qui partagent des origines culturelles, des traditions, une langue et d'autres traits culturels distinctifs.
- **Administration locale :**
  - Le conseil d'une municipalité ou le conseil d'administration d'un district de services régionaux ou locaux.
- **Secteur de l'établissement :**
  - Le secteur de l'établissement désigne le réseau d'organisations publiques et privées, d'institutions, de partis et de personnes qui s'intéressent ou contribuent à la réussite de l'établissement et de l'intégration des immigrants et des réfugiés dans la vie sociale, économique, culturelle et politique de leur collectivité d'accueil.
- Bien que de nombreux intervenants du secteur profitent d'un financement fédéral ou provincial pour soutenir leurs efforts, la participation ne se limite pas aux organisations subventionnées.
- **Normes de service :**
  - Les normes de service décrivent les mesures que les destinataires cibles du présent document doivent prendre afin de s'assurer que les nouveaux arrivants à Terre-Neuve-et-Labrador peuvent accéder à des services d'établissement essentiels qui sont fournis de manière équitable, compétente et appropriée.
  - Les normes sont mesurables et orientées vers des objectifs réalisables qui, combinés, soutiennent les efforts d'établissement et d'intégration intersectoriels.
  - Les normes citées dans le présent document ne se veulent ni prescriptives ni restrictives, et ont été élaborées en tenant compte des capacités et des réalités pratiques de leurs destinataires. Aucune des normes suivantes n'a pour but d'imposer un fardeau excessif ou de restreindre les personnes qui offrent, ou souhaitent offrir, des services d'établissement aux nouveaux arrivants.

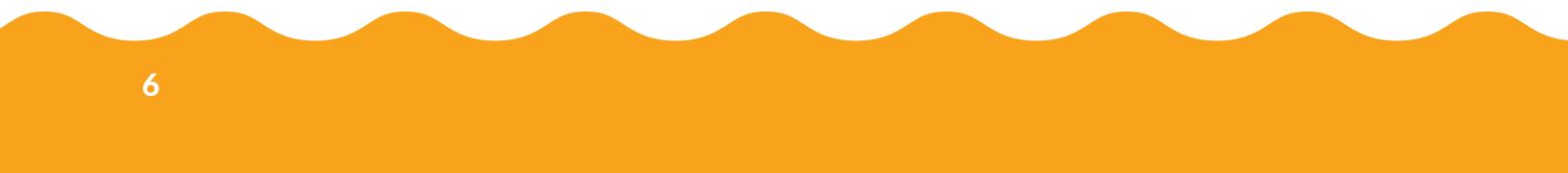
<sup>5</sup> Adapté de l'appel à propositions 2024 d'IRCC : ARCHIVÉ – Glossaire – Lignes directrices pour le financement lié à l'appel de propositions de 2024 – Canada.ca

# Justification



- Cette section souligne la nécessité d'un cadre des normes en matière de services d'établissement à Terre-Neuve-et-Labrador, et décrit certains des avantages qui pourraient résulter de son adoption.
  - Avant la publication du présent document, il n'existe aucun orientation officielle pour le secteur de l'établissement à Terre-Neuve-et-Labrador. En fait, aucun autre ministère provincial ou territorial responsable de l'immigration au Canada ne fournit actuellement ce type d'orientation dans un document destiné au public.
  - L'un des objectifs du présent document est de contribuer à l'amélioration de la prestation de services d'établissement dans l'ensemble du secteur. En donnant une orientation ciblée au secteur de l'établissement, le présent document vise à encadrer l'ensemble complet de services d'établissement qui sont fournis avec soin et cohérence, et qui sont axés sur les intérêts des nouveaux arrivants.
  - La disponibilité limitée de services adaptés est souvent citée comme un facteur qui contribue à la rétention des nouveaux arrivants<sup>6</sup>. L'adoption d'un cadre solide des normes
- en matière de services d'établissement vise à favoriser des résultats positifs pour les nouveaux arrivants, en particulier en matière d'intégration socioéconomique et de rétention de ces personnes dans la région, deux objectifs majeurs du gouvernement de Terre-Neuve-et-Labrador.
- L'élaboration du présent document, son adoption et la publication de ses recommandations témoigneraient d'une compréhension du secteur de l'établissement par le gouvernement de Terre-Neuve-et-Labrador, mettant en lumière sa reconnaissance du travail quotidien accompli par les intervenants de ce secteur.
  - Enfin, le cadre reflète les domaines prioritaires décrits dans le plan stratégique 2023-2026 du ministère de l'Emploi, de la Croissance et du Développement rural. L'adoption officielle du cadre soutiendrait les efforts du Ministère dans l'atteinte de son mandat et la réalisation de ses objectifs stratégiques.

<sup>6</sup> Voir le Rapport 2023 sur les résultats en matière d'établissement d'IRCC. Disponible en ligne : [Rapport 2023 sur les résultats en matière d'établissement – Canada.ca](https://www.canada.ca/fr/immigration-refugees-citoyennete/immigration/rapport-2023-résultats-matière-d'établissement.html)



# Principes directeurs pour le secteur de l'établissement



- Les principes sont des énoncés fondamentaux axés sur les valeurs, servant de repères essentiels dans le contexte où ils s'appliquent. Les principes énoncés dans le présent document invitent son lectorat à incarner un ensemble particulier de valeurs tout au long de son rôle dans le processus d'établissement.
- L'objectif derrière l'adoption d'un ensemble de principes est d'élaborer un fil conducteur entre les intervenants du secteur de l'établissement, en les réunissant autour d'un cadre de référence commun centré sur les nouveaux arrivants, favorisant un travail efficace, efficient et pertinent, tout en appuyant l'ensemble des parties dans la réalisation des priorités publiques.
- Les principes fondamentaux suivants devraient orienter les fournisseurs de services, les personnes travaillant dans le secteur de l'établissement, les municipalités, les employeurs et les fonctionnaires qui visent à offrir des services complets et adaptés à tous les nouveaux arrivants.

## **Principe directeur n° 1 : les services d'établissement doivent adopter une approche humanitaire.**

De nombreuses perspectives et réalités doivent être prises en compte lors de l'élaboration et de la mise en œuvre des services et des programmes d'établissement. Au minimum, les services d'établissement doivent être adaptés à la culture et à la langue du nouvel arrivant, ce qui est déterminé par le client plutôt que par le fournisseur de services.

## **Principe directeur n° 2 : les services d'établissement doivent être conscients des contextes sociaux, politiques et économiques locaux, ainsi que des capacités régionales.**

Ce principe permet de s'assurer que les pratiques en matière de services d'établissement reflètent les réalités locales et tiennent compte des forces et des faiblesses propres à chaque région.

## **Principe directeur n° 3 : les besoins des clients doivent être le principal point de référence lors de l'élaboration et de la prestation des services d'établissement.**

Une approche centrée sur la personne, sur le client, est essentielle, accompagnée de soutiens intégrés et accessibles. Une approche universelle de la prestation de services échoue invariablement auprès de la clientèle, ce qui contribue aux résultats négatifs en matière d'établissement et désavantage à la fois les nouveaux arrivants et le secteur de l'établissement.

#### **Principe directeur n° 4 : les efforts visant expressément l'intégration doivent promouvoir le maintien de l'identité, des valeurs et des croyances des nouveaux arrivants.**

Une intégration réussie ne signifie pas que les nouveaux arrivants perdent ou abandonnent l'identité et le bagage culturel de leur pays d'origine. Tout effort d'intégration doit reconnaître et soutenir la diversité culturelle.

Les personnes travaillant dans le secteur de l'établissement doivent être en mesure de démontrer comment leurs services soutiennent et préservent les valeurs culturelles de leurs clients.

#### **Principe directeur n° 5 : les services d'établissement doivent être accessibles, quel que soit l'étape du parcours d'établissement du client ou son statut de résident.**

La réduction des obstacles devrait être une priorité dans l'ensemble du secteur de l'établissement. Des efforts pour soutenir l'établissement avant l'arrivée au Canada doivent être faits, dans la mesure du possible, si l'établissement au Canada est planifié par le nouvel arrivant.

Bien que les lignes directrices fédérales en matière de financement posent des défis, notamment dans la prestation de services aux résidents temporaires, les intervenants du secteur de l'établissement doivent s'assurer que tous les nouveaux arrivants reçoivent un soutien continu tout au long de leur parcours.

#### **Principe directeur n° 6 : les services d'établissement doivent répondre aux besoins des nouveaux arrivants et s'adapter.**

La qualité de vie doit être la priorité du développement, de la prestation des services et de l'évaluation des services d'établissement. Cette priorité devrait se traduire par des vérifications et des ajustements réguliers pour s'assurer que les besoins particuliers des secteurs et des clients sont satisfaits de manière réfléchie et efficace.

#### **Principe directeur n° 7 : les principes d'équité, de diversité, d'inclusion et de lutte contre le racisme et la haine doivent orienter l'ensemble du secteur de l'établissement.**

Les nouveaux arrivants peuvent posséder plusieurs identités catégorielles; il convient de veiller à ce que les inégalités axées sur l'identité ne s'aggravent pas au fur et à mesure qu'ils interagissent avec de multiples structures et organisations.

Le racisme peut exister dans les institutions et la collectivité et se trouver dans les politiques et les pratiques. Les principes de lutte contre le racisme peuvent être appliqués à toutes les formes de discrimination, y compris l'islamophobie et l'antisémitisme.

Le secteur de l'établissement doit se consacrer à la défense des intérêts des nouveaux arrivants et s'engager à la mobilisation du public sur les questions relatives aux nouveaux arrivants.

# Cadre de compétences pour les travailleurs des services d'établissement



- Ce cadre décrit les compétences fondamentales des personnes travaillant au sein du secteur de l'établissement et vise à soutenir leur perfectionnement professionnel et reconnaître leurs contributions.
- La nature du travail quotidien au sein de ce secteur n'est pas particulièrement générale. Les personnes qui possèdent une ou plusieurs des compétences fondamentales suivantes sont bien placées pour fournir des services d'établissement qui soutiennent les principes directeurs du présent cadre. Les compétences fondamentales décrites dans cette section visent à guider :
  - les employeurs lorsqu'ils évaluent des candidats, préparent des offres d'emploi ou élaborent des stratégies de recrutement;
  - les employés éventuels souhaitant collaborer avec le secteur de l'établissement ou y travailler;
  - les personnes actuellement employées dans le secteur de l'établissement qui souhaitent participer à des initiatives de perfectionnement professionnel ou d'auto-évaluation.
- Quelques-unes des compétences fondamentales que devraient posséder les travailleurs du secteur de l'établissement sont les suivantes :
  - capacité à discerner les forces des nouveaux arrivants et à déterminer les domaines dans lesquels ils ont besoin d'aide;
  - connaissance des systèmes juridiques et sociaux liés à l'expérience des nouveaux arrivants, tant à l'échelle locale que nationale;
  - capacité à cultiver un sentiment d'appartenance pour favoriser l'intégration sociale, culturelle et économique des nouveaux arrivants dans la province;
  - compétences en matière de défense des intérêts, tant au sein des systèmes officiels qu'en interaction avec le public;
  - capacité à assurer l'intégrité des parcours et des programmes d'établissement;
  - regard critique sur l'amélioration des services, y compris la conception, la prestation et l'évaluation;
  - intérêt pour l'amélioration continue, par exemple en participant à des programmes de formation et de perfectionnement professionnel, afin de s'assurer que les normes de prestation de services sont à jour et pertinentes.
- Les compétences énumérées ci-dessus peuvent être acquises de nombreuses façons, y compris (mais sans s'y limiter) les expériences professionnelles, scolaires et vécues.

# Normes de service pour les fournisseurs de services



- Les fournisseurs de services, dans la description de leurs services, les demandes de financement et les examens internes, doivent être en mesure de décrire comment ils contribuent à l'intégration sociale, culturelle et économique des nouveaux arrivants à Terre-Neuve-et-Labrador.
- Le Ministère utilise ces normes pour évaluer les propositions de financement des services d'établissement. Ces normes ont toutefois une portée plus large : elles peuvent être utilisées par toute organisation publique ou privée, y compris les municipalités, le système de santé et les établissements postsecondaires, qui investit dans des services destinés aux nouveaux arrivants.

## **Norme n° 1 : soutenir l'intégration**

Les fournisseurs de services devraient s'efforcer de ne pas confondre les pratiques associées à l'assimilation avec celles qui favorisent l'intégration, et respecter les origines, les croyances et les traditions des nouveaux arrivants. L'identité des nouveaux arrivants doit être protégée et respectée par les fournisseurs de services tout au long du processus d'établissement.

## **Norme n° 2 : éviter les redondances, rechercher des partenariats et participer à un écosystème global d'établissement**

Lorsqu'ils élaborent ou mettent en œuvre des programmes d'établissement, les fournisseurs de services doivent prendre en considération les autres organismes afin d'éviter toute redondance ou fragmentation des services.

Les fournisseurs de services devraient être en mesure de déclarer le nombre de relations dans la collectivité qu'ils ont favorisées et d'orientations qu'ils ont effectuées.

Ils doivent tenir des réunions régulières avec les partenaires communautaires, et les résultats de ces discussions doivent être documentés.

Le cas échéant, les fournisseurs de services doivent collaborer à l'élaboration de cartes de parcours, des documents qui décrivent la façon dont un nouvel arrivant peut facilement tirer parti des services de plusieurs organismes. La transition entre les différentes organisations devrait constituer une priorité commune pour l'ensemble des intervenants du secteur.

## **Normes de service n° 3 : adopter un état d'esprit d'amélioration continue**

Les fournisseurs de services doivent avoir la volonté et la capacité de reconnaître et de traiter les failles ou les lacunes liées à la capacité organisationnelle, en prenant des mesures proactives pour y remédier, dans la limite de leurs moyens.

Lorsqu'un fournisseur de services n'est pas en mesure de répondre aux besoins d'un nouvel arrivant, notamment en raison de la complexité du cas ou du type de service requis, il doit mettre en place un mécanisme d'orientation vers d'autres fournisseurs de services offrant des services complémentaires.

#### **Normes de service n° 4 : agir en tenant compte de l'équité, de la diversité, de l'inclusion et de la lutte contre le racisme et la haine**

Les fournisseurs de services doivent démontrer qu'ils ont une connaissance pratique des principes de l'équité, de la diversité, de l'inclusion, de la lutte contre le racisme et la haine et de l'analyse comparative entre les sexes plus, et fournir un plan clair qui décrit comment ces principes seront intégrés dans leurs services.

Les services doivent être adaptés aux inégalités sociales; les fournisseurs de services doivent reconnaître et décrire les inégalités qu'ils visent à réduire, en analyser les causes et expliciter les stratégies qu'ils mettent en œuvre pour y faire face.

Ils doivent cerner les politiques et pratiques discriminatoires intégrées et les supprimer.

#### **Normes de service n° 5 : assurer la collecte de données et la mesure des indicateurs de rendement clés**

Les fournisseurs de services, en plus des gouvernements et des autres organismes de financement, devraient être tenus de mettre en place un système de collecte de données solide et cohérent dans l'ensemble du secteur, afin qu'ils puissent analyser, évaluer et ajuster leurs services de façon ponctuelle.

Les fournisseurs de services doivent se conformer à des exigences strictes en matière de collecte, de stockage et d'élimination des données de nature délicate et personnelle, et respecter les normes de confidentialité.

#### **Normes de service n° 6 : favoriser la mobilisation du public**

Les fournisseurs de services doivent s'engager à mobiliser le public dans le cadre de leur pratique. La communication avec la population est un moyen essentiel de lutter contre la désinformation et l'intolérance à l'égard des nouveaux arrivants.

Les fournisseurs de services doivent élaborer et mettre en œuvre des stratégies de mobilisation du public, lorsque leurs capacités le permettent, afin de favoriser un dialogue positif dans le cadre du discours public sur l'immigration.

Lorsque pertinent, les fournisseurs de services devraient assurer une visibilité active et publique, notamment au moyen des médias sociaux, afin de maintenir un lien avec la collectivité et de participer à des activités promotionnelles destinées à accroître leur portée auprès des clients actuels et éventuels.

# Recommandations à l'intention des municipalités



- Si le filtrage, la sélection et l'admission des nouveaux arrivants à Terre-Neuve-et-Labrador relèvent de la responsabilité partagée des gouvernements provincial et fédéral, les administrations municipales jouent un rôle essentiel dans la promotion et l'obtention de résultats positifs en matière d'établissement.
- L'immigration dans les régions rurales, éloignées et nordiques est un domaine d'intérêt pour les gouvernements fédéral et provinciaux. Les effets négatifs associés au déclin de la population sont ressentis dans toute la province; ce phénomène touche profondément les petites collectivités de Terre-Neuve-et-Labrador. L'immigration continue de favoriser la croissance démographique de la province et offre aux petites collectivités et aux municipalités la possibilité d'inverser les tendances démographiques de longue date et de répondre aux besoins du marché du travail à l'échelle locale.
- Les recommandations suivantes fournissent des conseils aux administrations municipales qui, si elles les mettent en œuvre, contribueront à améliorer l'établissement et la rétention à long terme des nouveaux arrivants à l'extérieur de la région métropolitaine de recensement de St. John's.

## **Recommandation n° 1 : veiller à ce que l'élaboration et l'examen des politiques et règlements locaux tiennent compte des réalités des nouveaux arrivants, notamment en matière de besoins fondamentaux.**

Pour intégrer les points de vue des nouveaux arrivants, il est nécessaire de les faire participer au processus d'élaboration des politiques, ce qui permettrait de renforcer leur mobilisation civique et d'accroître leur participation au sein de l'administration locale.

- Une plus grande mobilisation civique peut améliorer les résultats en matière de rétention grâce aux liens solides établis entre les nouveaux arrivants et les activités d'une municipalité donnée.

L'adoption des points de vue des nouveaux arrivants augmenterait l'influence de perspectives multiples dans les cadres politiques municipaux et leur nombre, ce qui permettrait aux municipalités d'intégrer plus complètement les principes d'équité, de diversité, d'inclusion et de lutte contre le racisme et la haine dans leur travail.

## **Recommandation n° 2 : trouver les moyens de favoriser une mobilisation horizontale, avec d'autres régions et municipalités dans les provinces et les territoires, et verticale, avec tous les ordres de gouvernement, afin d'entraîner des résultats positifs en matière d'établissement pour les nouveaux arrivants.**

La collaboration entre les gouvernements permet de s'assurer que l'expérience des nouveaux arrivants ne varie pas en fonction de lourdeurs administratives régionales ou de priorités divergentes entre les différents ordres de gouvernement.

**Recommandation n° 3 : effectuer régulièrement des vérifications pour évaluer la capacité régionale à soutenir les nouveaux arrivants, en veillant à combler les lacunes de manière proactive et en répondant aux besoins des nouveaux arrivants.**

L'établissement des nouveaux arrivants ne doit pas aller plus vite que le développement de ressources et d'infrastructures adaptées. Toutefois, les municipalités devraient prendre en compte les nouveaux arrivants et leurs besoins lorsqu'elles abordent les questions liées aux infrastructures.

Les résultats de ces vérifications devraient être communiqués au gouvernement provincial afin de favoriser un établissement efficace dans les régions où les capacités le permettent.

**Recommandation n° 4 : se familiariser avec les programmes provinciaux d'immigration et les comprendre parfaitement, en reconnaissant que ces programmes peuvent aider les municipalités à répondre aux préoccupations de la population locale et du marché du travail.**

**Recommandation n° 5 : établir des partenariats locaux et régionaux en matière d'immigration afin de soutenir la participation des membres de la collectivité tout au long du processus d'établissement.**

Les administrations municipales sont particulièrement bien placées pour intégrer les connaissances locales dans le processus d'établissement et peuvent être en mesure de mobiliser les membres de la collectivité de manière plus directe et plus efficace que d'autres ordres de gouvernement.



# Recommandations à l'intention des employeurs qui embauchent de nouveaux arrivants

- L'intégration réussie des nouveaux arrivants sur le marché du travail est un moyen essentiel de promouvoir la stabilité économique nécessaire à la rétention à long terme. Pour les employeurs, embaucher de nouveaux arrivants représente une solution pour pallier les pénuries de main-d'œuvre, combler les écarts de compétences et relever d'autres défis liés au marché du travail qui ne peuvent être résolus adéquatement par les voies locales.
- Les recommandations suivantes visent à fournir aux employeurs éventuels les conseils nécessaires pour s'assurer que les nouveaux arrivants sont traités de manière juste et équitable tout au long de leur recrutement, de leur embauche, de leur intégration et de leur emploi à long terme.

## **Recommandation n° 1 : participer à des formations sur les compétences interculturelles dans l'ensemble de l'organisation, y compris au niveau de la direction**

### **Recommandation n° 2 : adopter une politique en matière d'équité, de diversité, d'inclusion et de lutte contre le racisme et la haine, qui garantit explicitement aux nouveaux arrivants une protection contre la discrimination en milieu de travail.**

Les employeurs doivent veiller à ce que le statut ou l'identité des nouveaux arrivants n'ait pas d'effet négatif sur leurs possibilités d'emploi, leurs revenus ou leur sécurité d'emploi, et ce, en adoptant des mesures de protection officielles.

Les employeurs doivent prendre des mesures concrètes contre la discrimination en milieu de travail.

### **Recommandation n° 3 : prioriser le perfectionnement de compétences polyvalentes chez les nouveaux arrivants afin de favoriser leur mobilité et leur intégration sur le marché du travail.**

Les nouveaux arrivants devraient suivre une formation qui augmente leur capacité à être compétitifs sur le marché du travail plutôt que de limiter leurs perspectives.

S'assurer que les nouveaux arrivants bénéficient d'un traitement équitable lors des promotions fondées sur le mérite.

### **Recommandation n° 4 : s'assurer que les nouveaux arrivants suivent des cours de langue propres à la profession ou à l'industrie, afin de faciliter leur transition dans leurs fonctions.**

Cette recommandation est particulièrement importante dans les secteurs où les processus techniques sont très réglementés et dans les cas où les tâches professionnelles exigent un niveau de compétence en matière de pratiques sécuritaires en milieu de travail.

Les nouveaux arrivants doivent être informés de toutes les tâches liées au travail dont ils peuvent être légalement responsables; ces informations doivent être offertes dans la langue préférée du nouvel arrivant.

**Recommandation n° 5 : renseigner les nouveaux arrivants sur la culture du milieu de travail canadien, y compris les normes locales de l'entreprise et de la collectivité.**

**Recommandation n° 6 : s'assurer que le personnel des ressources humaines et les personnes concernées dans le processus de recrutement sont sensibles aux différences culturelles lors de l'évaluation des candidatures ou des évaluations de rendement.**

Il convient de prendre note que les signes de professionnalisme et de respect varient d'une culture à l'autre et qu'il faut éviter les préjugés culturels lors de l'évaluation des candidats qualifiés.

**Recommandation n° 7 : inviter plusieurs membres de l'organisation à participer à l'accueil et à la formation des nouveaux arrivants, afin de promouvoir l'intégration sociale et d'augmenter la probabilité d'un emploi à long terme.**



# Comment le ministère de l'Emploi, de la Croissance et du Développement rural met en œuvre le Cadre des normes en matière de services d'établissement



**Mesure n° 1 : intégrer les normes, pratiques et principes susmentionnés dans les éventuelles ententes de financement et les appels à propositions pour le financement de projets et les adopter.**

**Mesure n° 2 : faire connaître les priorités du gouvernement en matière d'immigration et les rendre publiques, afin que les fournisseurs de services puissent y faire référence dans leurs programmes et leurs propositions de financement.**

Bien qu'elles soient déjà accessibles au public, ces politiques sont rédigées dans un langage technique. Des efforts visant à améliorer la compréhension en langage clair des politiques en matière d'immigration permettraient aux fournisseurs de services de concevoir des programmes ciblés et précis, mieux harmonisés avec les priorités gouvernementales.

**Mesure n° 3 : s'engager à favoriser la mobilisation du public sur les questions relatives aux nouveaux arrivants.**

Cet engagement garantit que le Ministère joue un rôle proactif et de premier plan dans la lutte contre la désinformation, la sensibilisation aux mesures de soutien à l'établissement et l'orientation des nouveaux arrivants tout au long de leur parcours d'établissement.

**Mesure n° 4 : élaborer, soutenir et appliquer des mesures d'évaluation, de suivi et de responsabilité, en particulier pour les partenaires recevant du financement dans le secteur de l'établissement.**

En imposant aux intervenants du secteur de respecter un cadre uniforme de rédaction de rapport et d'évaluation conçu par le gouvernement, il serait plus facile de mener des analyses comparatives et de mettre en œuvre des initiatives d'amélioration dans le secteur. L'adoption d'un système universel faciliterait également l'analyse des programmes existants.

## **Mesure n° 5 : élaborer un système d'analyse des capacités de la région qui soit réfléchi et adapté à l'évolution des conditions et des contextes.**

La capacité d'absorption décrit le potentiel d'une collectivité en tant que lieu d'établissement de nouveaux arrivants.

Bien qu'il n'existe aucun moyen établi de mesurer la capacité d'absorption à quelque ordre de gouvernement que ce soit, elle peut être grossièrement calculée en fonction des ressources en matière de logement, de transport, de soins de santé, d'éducation, de services de garde d'enfants d'une collectivité, ainsi que d'autres besoins sociaux ou économiques.

- Pour les nouveaux arrivants, l'accessibilité aux services d'établissement fait partie du calcul de la capacité d'absorption régionale.

Un modèle de mesure tenant compte des variations régionales aiderait Terre-Neuve-et- Labrador à promouvoir et à soutenir l'établissement régional.

## **Mesure n° 6 : élaborer un modèle de financement segmenté dans lequel les fonds sont réservés à des initiatives ou à des populations précises, ou pour soutenir des priorités et des objectifs précis du gouvernement.**

Les volets de financement pourraient être segmentés comme suit :

- fournir des soutiens précis aux nouveaux arrivants issus de milieux particuliers;
- accroître le soutien à l'établissement pour les résidents temporaires et les autres personnes qui ne sont pas admissibles aux programmes financés par le gouvernement fédéral;
- favoriser les initiatives de renforcement des capacités des fournisseurs de services, des travailleurs, des municipalités ou des employeurs;
- participer à des initiatives de recherche à grande échelle et à long terme;
- examiner la possibilité de mettre en place des mécanismes de financement à long terme pour les organismes démontrant une expertise avérée dans la réalisation de programmes.

