

A MATTER OF NEED: IMMIGRANTS AND USE OF SETTLEMENT SERVICES IN WESTERN CANADA

JILL BUCKLASCHUK is a PhD Candidate at the University of Manitoba in the Department of Sociology. Her dissertation examines the increasing opportunities for temporary migrants to become permanent residents by highlighting the experiences of lower skilled temporary migrants as they negotiate their social location and temporary status in Canada.

LORI WILKINSON is a Professor in the Department of Sociology at the University of Manitoba. She specializes in immigration and refugee studies, particularly on issues related to discrimination, settlement and health among newcomers to Canada. She is currently the editor of the *Journal of International Migration and Integration* and the Director of Immigration Research West, an academic and community think-tank concerned with issues related to successful settlement and integration. Some of her recent work appears in the *Canadian Review of Sociology* (2013), *Canadian Ethnic Relations* (2013), and *Adolescent Behaviour* (2013). She has coauthored two books, *The Research Process* 3rd edition (forthcoming 2015) and *Understanding Social Statistics* (forthcoming 2015), both published by Oxford University Press.

JANINE BRAMADAT grew up in Winnipeg, Manitoba and graduated from the University of Winnipeg with an undergraduate degree in Criminal Justice. She is currently completing her final year of her Master's degree at the University of Manitoba, where her primary research focus is Immigration and Refugee studies. Her thesis topic addresses the complex and intricate issue of intimate partner violence against newcomer women in Canada, and focuses on policies surrounding the Canadian immigration system, the Canadian Criminal Code, and Provincial procedures. She currently works as a policy analyst for the Manitoba Legislative Assembly.

The question of who accesses services, who needs services and who does not get services is a valuable consideration among service providing organizations, government agencies and newcomers themselves. This article uses information gleaned from recent telephone surveys of recently arrived newcomers (those in Canada for 5 years or less) to ascertain the rate that services are used, to identify some of the characteristics of those who do not access services and to make suggestions about settlement policy.

The question of service usage among immigrants to Canada is one that causes significant discussion, particularly among government officials and service providers. The source of the concern is vital as successful settlement, particularly in the early stages of integration, plays a significant role in predicting success in finding employment, settling into society

and becoming Canadian. Despite our concern about successful settlement, there are competing interests in seeing immigrants successfully integrate. On one hand, the service provider community wants to ensure that all the people who need settlement services get them. From a social equality perspective, those requiring services must obtain the assist-

ance they need to successfully compete with other Canadians for jobs, housing, education and other opportunities. On the other hand are questions concerning the accountable spending of meagre funds and a desire for an efficient and effective service delivery model. Are the services available meeting genuine needs of immigrants? Are they easily accessible? Do the services provide genuine avenues for success? While this article does not examine the utility of these services nor does it purport to offer a systematic examination of client satisfaction, it does provide valuable information related to the access of services among newcomers.

A few words need to be said about the interpretation of service usage among newcomers, which can be considered a caveat to the proceeding analyses. The definitions of settlement services or service use may be understood in multiple ways. When asked about settlement service use, newcomers may not recognize that they have, in fact, received what service providers, policymakers, or researchers would call "a service". For example, if newcomers receive initial settlement information from a faith-based or ethnocultural organization they may interpret this as a friendly inquiry from a peer rather than a settlement service. A monthly "wellbeing call" to a dependent spouse might be interpreted by the newcomer as someone simply caring about their health rather than being part of a newcomer service. Further, it is possible that some have forgotten about services they were given. As our data and others show, we cannot be certain that the newcomers misunderstood the question, but rather that misinterpretation or memory can influence the extent to which one recalls that a service was accessed.

LITERATURE REVIEW

Since settlement services are considered essential in helping immigrants integrate, find good jobs and feel part of Canadian society, it is surprising, then, that few studies have systematically studied settlement service use across Canada. A number of studies on settlement service use in Canada are centred on the province of Ontario and/or the greater Toronto region (Lo, et al. 2010; Sadiq, 2004). Toronto attracts the greatest number of immigrants to Canada and as such there is a need to ensure that immigrants' needs are being met there, but what about those settling in other provinces and regions? More comprehensive studies are required to comparatively examine the nature of settlement service use across Canada with the purposes of drawing attention to regional and provincial differences.

When studying settlement services, attention has been given to the unique settlement needs of different groups of newcomers. The literature demonstrates that not all newcomers are the same and that settlement needs vary depending

on immigrant status, sex, source country, entrance class, or ethno-cultural group (Stewart, et al. 2008). Such studies also identify groups that are vulnerable to social exclusion and marginalization with the purpose of identifying barriers to service use and successful settlement. It is absolutely necessary to acknowledge that the settlement service needs of different groups of newcomers can vary considerably and if such differences are not considered then we may continue to erect barriers in the process of successful settlement. As such, this article details settlement service use across Canada's western provinces and territories, illustrating provincial and territorial differences and variations in service usage across such variables as sex, source country, employment status and entrance class.

METHODOLOGY

Survey respondents were contacted through information obtained from a Citizenship and Immigration Canada (CIC) file of all newcomer landings between January 1, 2008 and December 31, 2012. Individuals were 18 years of age or older and reside in one of the four western provinces or territories. From that data file random samples were contacted from each province and territory.

The survey was conducted over the telephone between April and May 2013. The total sample includes 2,977 immigrants, 18 years of age and over, who had been living in one of the four western provinces and territories for between 3 and 60 months. The sample includes 744 respondents in British Columbia, 729 in Alberta, 713 in Saskatchewan, 750 in Manitoba and 40 in the Territories. The individual sample sizes for each province provided a margin of error of +/-4% and a confidence level of 95%. The response rate was 27%. All respondents were given a choice of English, French, Mandarin, Punjabi or Spanish in which to conduct the survey.

FINDINGS

Results from Table 1 below might be concerning to some; among those newcomers living in the western provinces and territories, only 33% have accessed services, with some variation amongst the provinces. Initially this figure seems shockingly low. How is it possible that only about one-third of newcomers access services? Surely newcomers need services? Our results, however, are not far from other sources who have asked the same or similar questions. Results of the 2012 Alberta Settlement Survey find that 47% of newcomers access services in that province. A settlement service study of the York Region in Ontario found that less than a third of recent immigrants used such services (Lo, et al., 2010). These

findings mirror those from ICAM, a CIC database that records the unique client visits to each government sponsored settlement organization, where only 30% of newcomers ever access service nationally. So despite our initial concerns that we were somehow undercounting service use among immigrants, the available evidence from surveys and administra-

TABLE 1: SETTLEMENT SERVICE USE

	Have Used Services	Have Not Used Services
	33.3% (n = 931)	66.7% (n = 1936)
British Columbia	31.7% (n = 226)	68.3% (n = 487)
Alberta	29.9% (n = 213)	70.1% (n = 500)
Saskatchewan	29.8% (n = 208)	70.2% (n = 491)
Manitoba	41.9% (n = 306)	58.1% (n = 424)
Territories	20.0% (n = 8)	80.0% (n = 32)

tive databases indicates that our figures may reflect actual service utilization rates.

So, who comprises the one-third of newcomers accessing services? Our calculations reveal no sex differences with women being just as likely to access services as men. There is some age variation with those between the ages of 45 and 54 most likely to access services and those between 18 and 24 the least likely to use services. Not surprisingly, job status makes a difference; those who are unemployed and looking for work are more likely to access services than those who are working full- or part-time. Entrance class also makes a difference; 59.3% of refugees access services compared to 37.6% from the skilled worker (principal applicant) class. This is not a surprising revelation given that refugees at the pre-arrival stage often have more extensive contacts with service providers and government departments.

What about the other 67% of newcomers who report not accessing service? Do they actually need services? Are they accessing services but not locating them? Why have they not accessed services? One answer to concerns about limited service use is that newcomers might not require services because they obtain information through other means. When asked where they get information about settling, newcomers' most popular answer was "family and friends" (57.3%) followed by government websites (52.5%). In other words, many newcomers rely on already established networks that help them settle,

integrate and obtain other services related to settlement. This is not to suggest that this group doesn't need services, nor do they not access them, but when asked about settlement and services, it was family and friends that first came to mind as sources of information.

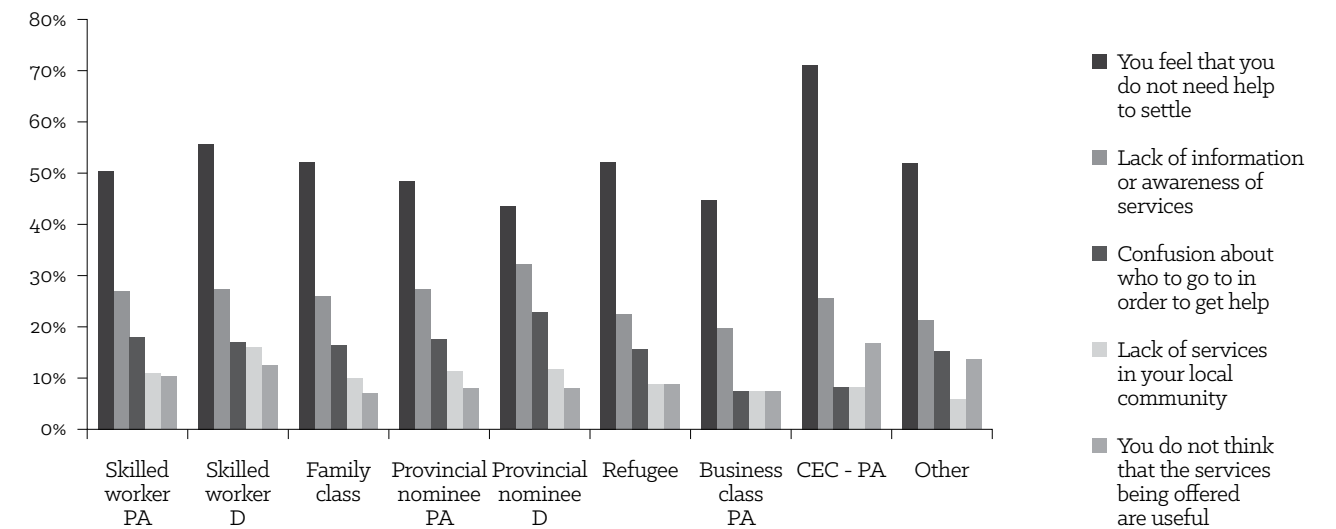
When asked why they have not used services, newcomers' most popular response was "You feel you do not need help to settle in your Province". The selection of this response varies considerably by birth region, though; newcomers born in Europe (64.7%) or North America (65.9%) are most likely to feel they do not need help. There is little variation by sex, with men being only slightly more likely than women to feel they do not need help. Unsurprisingly, those who are unemployed (41.1%) are most likely to need services, while those who are retired (76.9%) are most likely to not need services. Entrance class also influences reasons for not accessing services, as illustrated in Figure 1. Those in the Canadian Experience Class (CEC) are most likely to not need help to settle (71.4%) while those in the dependent (D) category of provincial nominees (43.5%) are least likely to not access help. Dependent provincial nominees are also most likely to lack information or awareness of services in their local community (32.4%) and feel confused about where to go to get help (23.1%).

Feeling that one does not need help settling does not necessarily mean that services have never been accessed; it may, however, be an indication that pre-existing or emerging networks other than organized services are used to assist in locating what newcomers need to successfully settle in Canada. So, the information received from family and friends may sufficiently address their needs. Or perhaps some newcomers exhibit considerable autonomy and agency over their own settlement processes and their lack of need indicates good pre-arrival preparation. It is not uncommon, for those who can afford it, to make reconnaissance missions to Canada prior to relocation. This makes good sense. Why give up everything at home before moving to a foreign land without doing extensive preparation? Evidence suggests that some skilled workers take leave of absences from their jobs rather than resigning as insurance in case relocation does not work. Sadly, statistics on return migration are not collected in Canada, but we wonder how many do return to their country of origin after struggling for a few months or a year. Another possibility is that the selection of immigrants, particularly the point system and provincial nominee programs, actually work. It is conceivable that immigrants with required skill sets and language fluency are appropriately selected for permanent residence and don't need as many services as we would expect.

CONCLUSION

To be clear, by presenting the notion that some newcomers

FIGURE 1: REASONS FOR NOT ACCESSING SERVICES, BY ENTRANCE CLASS



may not feel they need services, we are not advocating a change or cut to the services provided to newcomers in Canada. In fact it is quite the opposite. The researchers are acutely aware of the very good and necessary work done by community service providers. This is a group that is chronically underfunded, over-extended and often serves more clients than they record. We have evidence to suggest that some organizations extend their service mandates to assist undocumented and temporary workers, two groups that are largely ineligible for services. This important work is not counted, not funded and not appreciated by the larger society. While the number of newcomers actually accessing services may be alarming to some, it is useful to speculate what would happen if the other 67% of newcomers who do not use services suddenly started to access these services. Organizations would be completely overwhelmed.

Our purpose, then, is to begin an exercise in distinguishing between and identifying those who don't use services because they don't need them and those who do not access services but may be in great need of them. We cannot ignore that one-quarter of the respondents lacked information or awareness of services and 17.4% face confusion about who to go to in order to get help. Such information is troubling and suggests that there are newcomers who want services but face challenges in navigating the complicated network of services in their community. One clear recommendation from this is to give community organizations more assistance in advertising their services to raise awareness of what exists and how help may be obtained if needed. It may be worthwhile to target service advertisements to family and friends who are considering assisting (whether formally or informally) others to migrate to Canada since they provide invaluable and important information to newcomers. This group, however well intentioned, may not be providing the best services or

the most up-to-date information about settlement given the continually evolving nature of practices around immigration. As well, Citizenship and Immigration Canada might consider providing basic settlement service information in visa acceptance letters.

Given that most newcomers have access to the internet prior to their arrival and that over 50% access settlement information online, increasing agencies' capacities to advertise and reorganize their websites would be a good investment. Easy and efficient access of services is vital to ensuring that those who need services can get them. If we were serious about providing the best settlement services to newcomers, we would make considerable efforts in locating services near to one another. While this may not be financially feasible, when the Ottawa YMCA relocated to across the street from a Citizenship and Immigration Canada service centre, the number of newcomers requiring assistance in completing government forms more than doubled. Having services located in close proximity with one another not only makes accessing services more convenient for newcomers, it may help create new synergies between immigrant serving organizations so they can better use their talent to assist newcomers in successful settlement in Canada.



REFERENCES

LO, LUCIA, SHUGUANG WANG, PAUL ANISEF, VALERIE PRESTON AND RANU BASU. (2010). "Recent Immigrants' Awareness of, Access to, Use of and Satisfaction with Settlement Services in York Region." Working Paper Series. CERIS Working Paper No. 79. CERIS - The Ontario Metropolitan Centre: Toronto, ON.

SADIQ, KAREEM. (2004). "The Two-Tier Settlement System: A Review of Current Newcomer Settlement Services in Canada." Working Paper Series. CERIS Working Paper No. 34. CERIS - The Ontario Metropolitan Centre: Toronto, ON.

STEWART, MIRIAM, JOAN ANDERSON, MORTON BEISER, EDWARD MWAKARIMBA, ANNE NEUFELD, LAURA SIMICH AND DENISE SPITZER (2008). "Multicultural Meanings of Social Support among Immigrants and Refugees." *International Migration* 46, no. 3: 123-157.

UNE QUESTION DE BESOINS : LES IMMIGRANTS ET L'UTILISATION DES SERVICES D'ÉTABLISSEMENT DANS L'OUEST CANADIEN

JILL BUCKLASCHUK est une candidate au doctorat au département de sociologie à l'Université du Manitoba. Dans sa thèse, elle examine les possibilités grandissantes pour les migrants temporaires de devenir des résidents permanents en abordant les expériences des migrants temporaires peu qualifiés alors que ceux-ci négocient leur situation sociale et leur statut temporaire au Canada.

LORI WILKINSON est professeure au Département de sociologie de l'Université du Manitoba. Elle se spécialise dans les études sur l'immigration et les réfugiés, en particulier sur les questions liées à la discrimination, à l'établissement et à la santé des nouveaux arrivants au Canada. Elle est actuellement rédactrice en chef de la Revue de l'intégration et de la migration internationale et directrice de Immigration Research West, qui est un groupe de réflexion composé de chercheurs universitaires et d'intervenants communautaires qui s'intéressent aux éléments favorisant la réussite de l'établissement et de l'intégration. Plusieurs de ses travaux récents ont paru dans la Revue canadienne de sociologie (2013), *Canadian Ethnic Relations* (2013) et *Adolescent Behaviour* (2013). Elle a co-écrit deux livres, *The Research Process* — 3e édition (à paraître en 2015) et *Understanding Social Statistics* (à paraître en 2015), tous deux publiés par Oxford University Press.

JANINE BRAMADAT a grandi à Winnipeg, au Manitoba et elle a obtenu un baccalauréat en justice pénale de l'Université de Winnipeg. Elle termine en ce moment sa dernière année de maîtrise à l'Université du Manitoba où elle se spécialise en études de l'immigration et des réfugiés. Son sujet de thèse aborde la question complexe et délicate de la violence conjugale envers les femmes nouvellement arrivées au Canada, elle y examine les politiques entourant le système canadien d'immigration, le Code criminel canadien et les procédures provinciales. Elle travaille actuellement comme analyste des politiques à l'Assemblée législative du Manitoba.

Déterminer qui bénéficie des services, qui a besoin de services et qui n'a pas accès à des services est une considération importante pour les organismes de prestation de services, les agences gouvernementales et les nouveaux arrivants. Cet article est basé sur des données recueillies par des sondages téléphoniques menés récemment auprès de nouveaux arrivants récemment établis au Canada (cinq ans ou moins) qui visaient à déterminer le taux d'utilisation de ces services, cerner les caractéristiques de ceux qui n'ont pas recours à ces services et formuler des recommandations à propos des politiques d'établissement.

INTRODUCTION

La question de l'utilisation des services d'établissement par les nouveaux arrivants au Canada en est une qui entraîne de nombreuses discussions, en particulier parmi les représentants du gouvernement et les prestataires de services.

Accorder une attention sérieuse à cette source d'inquiétude est essentiel puisque la réussite de l'établissement, en particulier lors des premières étapes de l'intégration, joue un rôle déterminant lors de la recherche d'emploi, de l'adaptation à la société et du processus de devenir Canadien. Malgré nos inquiétudes face à la réussite de l'établissement, il existe cer-

tains intérêts concurrents lorsqu'il est question de l'intégration réussie des immigrants. D'une part, la communauté de prestataires de services veut s'assurer que tous ceux qui ont besoin de services d'établissement en reçoivent. D'un point de vue de l'égalité sociale, ceux qui nécessitent des services doivent obtenir l'assistance dont ils ont besoin afin d'être en mesure de devenir aussi concurrentiels que les autres Canadiens sur le marché de l'emploi, lors de la recherche de logements, en éducation, ainsi que dans d'autres domaines. D'une autre part, il y a les questions concernant l'attribution responsable de fonds qui sont déjà assez maigres et la volonté de créer un modèle de prestation de services qui est rentable et efficace. Est-ce que les services disponibles répondent aux besoins réels des immigrants? Sont-ils facilement accessibles? Ces services offrent-ils d'authentiques avenues menant au succès? Alors que cet article ne tente pas de déterminer l'utilité de ces services et ne prétend pas faire un examen systématique de la satisfaction des bénéficiaires de ces services, il propose cependant des renseignements utiles quant à l'utilisation de ces services par les nouveaux arrivants.

Il convient de dire quelques mots à propos de l'interprétation qui peut être faite par les nouveaux arrivants de l'utilisation de services; ceci devrait être considéré comme une espèce de contextualisation des analyses qui vont suivre. «Service d'établissement» ou «utilisation de services» peuvent avoir de multiples significations et être compris de différentes façons. Lorsque questionné à propos de leur utilisation de services d'établissement, il se peut que certains nouveaux arrivants ne soient pas conscients qu'ils aient reçu ce que des prestataires, des décideurs ou des chercheurs entendent par un «service». Par exemple, lorsque des nouveaux arrivants reçoivent certaines informations à propos de façons de s'établir au pays de la part d'une organisation interculturelle ou religieuse, il se peut qu'ils interprètent ceci comme étant des informations partagées amicalement entre pairs plutôt qu'un service d'établissement. Un appel mensuel effectué à une personne à charge peut être interprété par le nouvel arrivant comme étant simplement un appel amical de la part de quelqu'un s'inquiétant de leur santé plutôt qu'un service d'établissement. De plus, il se pourrait également que certains aient oublié les services qu'ils ont reçus. Tel que nos données et les données de certaines autres études le démontrent, nous ne pouvons pas être certains que les nouveaux arrivants aient mal compris une question, mais nous pouvons attester que les interprétations erronées et la mémoire ont une influence sur le degré auquel un individu se souvient d'avoir pris part à un service d'établissement.

ANALYSE DOCUMENTAIRE

Puisque les services d'établissement sont considérés comme étant essentiels afin d'aider les immigrants à s'intégrer, à trou-

ver de bons emplois et afin qu'ils se sentent inclus dans la société canadienne, il est alors plutôt étonnant de constater que si peu d'études ont été réalisées à propos de l'utilisation des services d'établissement à travers le Canada. Un certain nombre d'études sur l'utilisation des services d'établissement au Canada ont été réalisées en Ontario et/ou dans la région du grand Toronto (Lo et coll. 2010; Sadiq, 2004). Toronto attire le plus grand nombre d'immigrants au Canada et donc il est nécessaire de nous assurer que les besoins des immigrants soient satisfaits à cet endroit, mais qu'advient-il de ces immigrants s'établissant dans d'autres provinces et régions? Il est nécessaire de mener davantage de recherches détaillées afin de pouvoir comparer l'utilisation des services d'établissement à travers le Canada et de nous permettre de cerner les différences entre les provinces et les régions.

Lorsque de l'étude des services d'établissement, une attention particulière est accordée aux besoins en matière d'établissement uniques à différents groupes de nouveaux arrivants. Il est clairement documenté que les nouveaux arrivants sont tous différents et que leurs besoins en matière d'établissement varient par rapport à leur statut d'immigration, leur sexe, leur pays d'origine, leur catégorie d'immigration et leur groupe ethnoculturel (Stewart et coll. 2008). De telles études identifient également les groupes qui sont les plus vulnérables à l'exclusion sociale et à la marginalisation en tentant de cerner les obstacles à l'utilisation de ces services et à la réussite de l'établissement. Il est absolument nécessaire de reconnaître que les besoins en établissement de différents groupes de nouveaux arrivants peuvent varier considérablement et que si nous ne prenons pas en considération ces différences, nous risquons d'ériger des barrières entravant la réussite du processus d'établissement. Ainsi, cet article nous donne une idée de l'utilisation des services d'établissement à travers des provinces et territoires de l'Ouest canadien, illustrant les différences et les variations de l'utilisation des services entre les territoires et les provinces par rapport aux variables du sexe, du pays d'origine, du statut professionnel et de la catégorie d'immigrant.

MÉTHODOLOGIE

Les répondants de notre sondage ont été contactés à partir d'un fichier de Citoyenneté et Immigration Canada (CIC) qui dresse la liste de tous les nouveaux arrivants admis au pays entre le 1^{er} janvier 2008 et le 31 décembre 2012. Tous nos répondants étaient âgés de 18 ans ou plus et habitaient l'une des quatre provinces/territoires de l'Ouest canadien. Puis à partir de ces données, nous avons contacté aléatoirement des individus de chaque province et territoire.

Le sondage a été mené par téléphone entre le mois d'avril et de mai 2013. L'échantillon complet compte 2 977 immigrants de 18 ans ou plus ayant vécu dans l'une des quatre provinces/

territoires de l'Ouest canadien depuis une durée variant entre 3 mois et 60 mois. L'échantillon comprend 744 répondants de la Colombie-Britannique, 729 de l'Alberta, 713 de la Saskatchewan et 40 provenant des Territoires. Chaque échantillon a une marge d'erreur de +/- 4% et un niveau de confiance de 95% correspondant. Le taux de réponse a été de 27%. Les participants ont pu répondre au sondage en anglais, français, mandarin, punjabi ou en espagnol.

RÉSULTATS

Les résultats apparaissant dans le Tableau 1 ci-dessous être alarmants pour certains; parmi les nouveaux arrivants vivant dans les provinces/territoires de l'Ouest, seulement 33% affirment avoir utilisé des services d'établissement (ce taux varie un peu entre les provinces). Au premier abord, ce chiffre peut sembler incroyablement faible. Comment est-ce possible que seulement un tiers des nouveaux arrivants accèdent à ces services? Assurément, tous les nouveaux arrivants ont besoin de services? Nos résultats, cependant, s'alignent avec les résultats obtenus par d'autres études ayant posé les mêmes questions ou des questions similaires. Les résultats d'un sondage réalisé en 2012 portant sur l'établissement en Alberta démontrent que 47% des nouveaux arrivants utilisent des services d'établissement dans cette province. Une étude sur les services d'établissement de la région de York en Ontario détermine que moins du tiers de nouveaux arrivants ont fait usage de tels services (Lo et coll. 2010). Ces résultats s'alignent avec ceux de ICAM, une base de données de CIC qui enregistre chaque fois qu'une visite est effectuée à un organisme d'établissement subventionné par le gouvernement, qui démontre que seulement 30% des nouveaux arrivants sur tout le territoire utilisent les services d'établissement. Alors, malgré nos inquiétudes initiales que nous sous-estimons le degré d'utilisation des services par les immigrants, les données fournies par d'autres sondages et bases de données administratives semblent indiquer que nos chiffres correspondent aux taux d'utilisation réels.

Alors, de quel genre d'individus est constitué ce tiers de nouveaux arrivants bénéficiant des services d'établissement? Nos données démontrent qu'il n'y a pas de différences entre les sexes; les femmes sont aussi nombreuses que les hommes à utiliser ces services. Il y a une certaine variation quant à l'âge; les individus entre 45 et 54 ans sont les plus nombreux à tirer avantage de ces services et les individus entre 18 et 24 sont les moins nombreux. Il n'est pas étonnant que le fait d'avoir ou non un emploi ait un effet sur cette variable; les individus qui n'ont pas d'emploi et qui sont à la recherche d'un emploi sont beaucoup plus susceptibles d'utiliser ces services que ceux qui travaillent à temps plein ou à temps partiel. La catégorie d'immigration lors de l'entrée fait aussi une différence; 59,3% des réfugiés tirent avantage de ces services comparativement à 37,6% d'immigrants appartenant à la catégorie de

TABLEAU 1: SETTLEMENT SERVICE USET

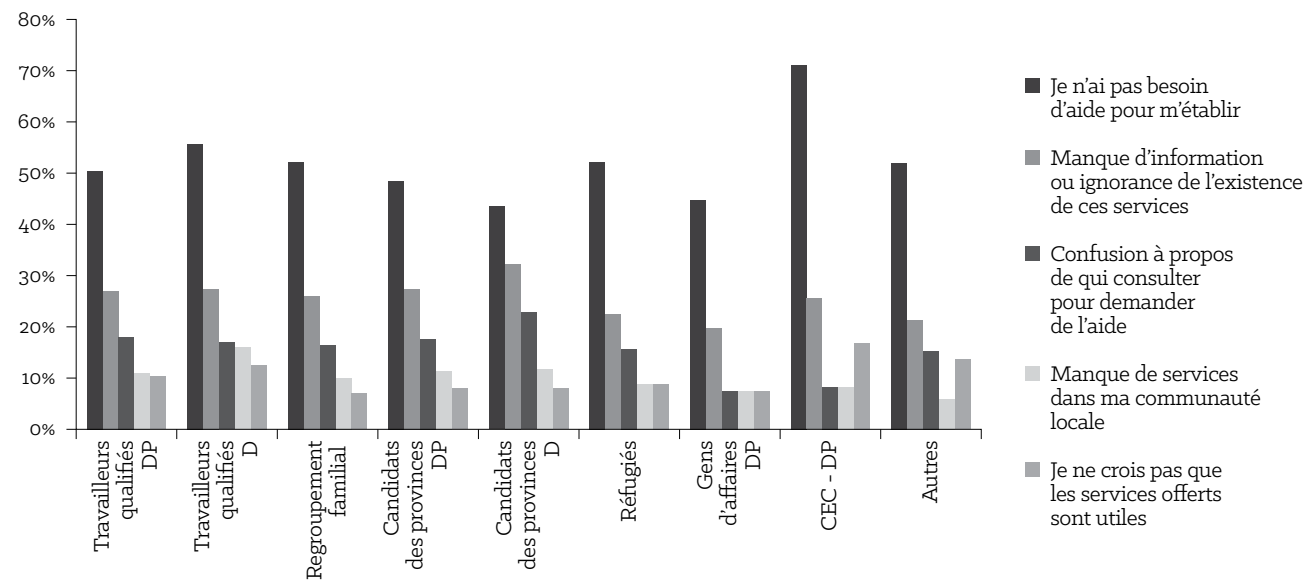
	% d'individus ayant utilisé des services	% d'individus n'ayant pas utilisé de services
	33.3% (n = 931)	66.7% (n = 1936)
Colombie-Britannique	31.7% (n = 226)	68.3% (n = 487)
Alberta	29.9% (n = 213)	70.1% (n = 500)
Saskatchewan	29.8% (n = 208)	70.2% (n = 491)
Manitoba	41.9% (n = 306)	58.1% (n = 424)
Territoires	20.0% (n = 8)	80.0% (n = 32)

travailleurs qualifiés. Ceci n'est pas étonnant étant donné les réfugiés ont souvent des contacts plus étroits avec des prestataires de services et des agences gouvernementales avant leur départ.

Mais qu'en est-il de ce 67% de nouveaux arrivants qui déclarent ne pas utiliser de services d'établissement? Ont-ils réellement besoin de ces services? Sont-ils incapables de localiser ces services? Pourquoi ne tirent-ils pas avantage de ces services? Une hypothèse à ce faible taux d'utilisation de services est que les nouveaux arrivants peuvent ne pas avoir besoin de ces services puisqu'ils obtiennent les renseignements dont ils ont besoin par d'autres moyens. Lorsque questionné à propos de quelle source ils obtiennent des informations relativement à l'établissement, la réponse la plus populaire est «la famille et les amis» (57,3%) suivie de «les sites Web du gouvernement» (52,5%). En d'autres mots, plusieurs nouveaux arrivants se fient sur des réseaux déjà établis au pays pour les aider à s'établir, s'intégrer et obtenir d'autres services liés à l'établissement. Nous ne voulons pas prétendre que ce groupe n'ait pas besoin de services d'établissement ni que ce groupe n'ait pas utilisé ces services, mais que lorsque questionné à ce sujet, c'était la famille et les amis qui leur venaient à l'esprit en tant que sources d'information à propos de l'établissement.

Lorsque questionné à propos de pourquoi ils n'ont pas tiré avantage de ces services, la réponse la plus populaire parmi les nouveaux arrivants était «Je ressens que je n'ai pas besoin d'aide pour m'établir dans ma province». Cependant, le choix de cette réponse varie considérablement par rapport au lieu de naissance; les nouveaux arrivants nés en Europe (64,7%) et en Amérique du Nord (65,9%) sont les plus nombreux à affirmer ne pas avoir besoin d'aide. Cette réponse ne varie pas beaucoup par rapport au sexe; les hommes sont seulement

FIGURE 1 : RAISONS POUR NE PAS UTILISER DE SERVICES SELON LA CATÉGORIE D'IMMIGRATION



légèrement plus enclins que les femmes à affirmer de ne pas avoir besoin d'aide. Il n'est pas étonnant de constater que les individus n'ayant pas d'emploi (41,1%) sont les plus nombreux à avoir besoin de ces services alors que les individus à la retraite (76,9%) sont les plus nombreux à ne pas avoir besoin de ces services. Comme nous le montre la Figure 1, la catégorie d'immigrant a également des effets sur les raisons données pour ne pas utiliser de services. Les nouveaux immigrants de la Catégorie de l'expérience canadienne (CEC) sont les moins enclins à avoir besoin d'aide (71,4%) alors que les personnes à charge (D) des candidats des provinces (43,5%) sont les moins susceptibles de ne pas prendre avantage de cette aide. Les personnes à la charge des candidats des provinces sont également les plus susceptibles de manquer d'information ou de ne pas savoir que ces services leur sont offerts dans leurs communautés locales (32,4%) et de ressentir de la confusion à propos d'où aller demander de l'aide (23,1%)

Le fait qu'un individu ressent qu'il n'a pas besoin d'aide pour s'établir ne veut pas nécessairement dire qu'il n'a pas utilisé certains services; il se peut, cependant, qu'une telle affirmation nous indique qu'il existe des réseaux établis ou émergents autres que les services organisés qui aident les nouveaux arrivants à localiser ce dont ils ont besoin afin de s'établir avec succès au Canada. Ainsi, les informations reçues de leurs familles et amis peuvent être suffisantes pour répondre adéquatement à leurs besoins. Ou peut-être que certains nouveaux arrivants se sentent assez indépendants et autonomes par rapport à leur processus d'établissement et que l'absence de la demande d'aide de leur part démontre qu'ils se sont bien préparés avant leur arrivée au pays. Il n'est pas rare que certains nouveaux arrivants, ceux qui peuvent se le permettre, fassent des voyages « de reconnaissance » au

Canada avant de décider de s'y installer définitivement. Cela est plein de bon sens. Pourquoi tout abandonner chez soi et déménager dans un pays étranger sans avoir préalablement fait de recherches approfondies à propos de ce pays? Certaines études nous indiquent que certains travailleurs qualifiés prennent des congés autorisés de leur emploi, plutôt que de soumettre leur démission, ce qui leur permet d'avoir un plan de secours au cas que la relocalisation ne fonctionne pas. Malheureusement, nous n'avons pas de statistiques concernant la migration de retour pour le Canada, mais nous nous questionnons sur le nombre d'immigrants qui retournent dans leur pays d'origine après avoir été confrontés à des difficultés pendant quelques mois ou un an. Une autre explication possible est que la façon de sélectionner les immigrants, en particulier par le système de points et le programme des candidats des provinces (PCP), fonctionne réellement bien. Il est concevable que les immigrants possédant les compétences nécessaires et maîtrisant la langue soient sélectionnés pour la résidence permanente de façon appropriée et qu'ils n'aient pas besoin d'autant de services que nous pensons.

CONCLUSION

Nous voulons être clairement compris: par le fait que nous discutons de la notion que certains nouveaux arrivants ressentent qu'ils n'ont pas besoin de services d'établissement, nous ne prônons pas le changement ou la suppression des services offerts aux nouveaux arrivants du Canada. Bien au contraire. Les auteurs de cet article sont pleinement conscients du travail bien exécuté et nécessaire accompli par les prestataires de services communautaires. Ce groupe

en est un qui est continuellement sous-financé, surchargé et qui dessert souvent plus de clients que leurs dossiers ne l'indiquent. Nous savons que certaines organisations travaillent au-delà de leurs mandats et offrent leur assistance aux travailleurs sans-papiers et aux travailleurs temporaires, deux groupes qui ne sont pas admissibles à de tels services. Ce travail important n'est pas pris en compte, n'est pas financé et n'est pas apprécié par le grand public. Alors que le nombre de nouveaux arrivants utilisant réellement les services peut sembler inquiétant pour certains, il pourrait être utile d'essayer d'imaginer ce qui se produirait si les 67% nouveaux arrivants qui n'utilisent pas ces services décideraient soudainement d'en prendre avantage. Les organismes ne fourniraient pas à la demande.

Notre objectif est alors d'entreprendre un exercice afin de cerner et de distinguer ces nouveaux arrivants qui n'utilisent pas les services d'établissement parce qu'ils n'en ont pas besoin de ceux qui n'utilisent pas ces services, mais qui en auraient grandement besoin. Nous ne pouvons pas négliger le fait qu'un quart des répondants manquait d'informations ou n'était pas conscients de l'existence de ces services et que 17,4% étaient confus à propos de qui consulter afin de recevoir de l'aide. Cette notion est troublante et nous indique qu'il y a des nouveaux arrivants qui veulent des services, mais qui ont de la difficulté à se retrouver dans le complexe réseau de services offerts dans leur communauté. Une recommandation évidente est que nous devons mieux assister les organisations communautaires afin que leurs services soient mieux publicisés et que les nouveaux arrivants soient au courant de quels services sont offerts et de la façon d'obtenir de l'aide s'ils en ont besoin. Cela pourrait valoir la peine de cibler la publicité des services d'établissement aux familles et amis qui considèrent aider (formellement ou informellement) ceux qui immigreront au Canada puisqu'ils sont de précieuses sources d'information pour les nouveaux arrivants. Ce groupe, bien qu'ayant de bonnes intentions, manque peut-être d'information à propos des services qui seraient les mieux adaptés ou les plus à jour étant donné que ce secteur est continuellement en évolution. De plus, Citoyenneté et Immigration Canada considère joindre des renseignements de base à propos de l'établissement aux lettres d'acceptation de visas.

Étant donné que la plupart des nouveaux arrivants ont accès à l'internet avant leur arrivée et que près de 50% de ceux-ci consultent des informations liées à l'établissement en ligne, il serait donc avantageux d'investir afin que les agences d'établissement puissent faire de la publicité et réorganiser leur site Web. Rendre l'information plus facilement accessible est essentiel afin de nous assurer que ceux qui nécessitent des services puissent les trouver. Si nous sommes sérieusement dédiés à l'idée d'offrir les meilleurs services possible aux nouveaux arrivants, nous devrions nous efforcer d'établir ces services plus près les uns des autres. Alors que ceci n'est peut-être pas financièrement possible, nous avons pu remarquer que lorsque le YMCA d'Ottawa a été relocalisé en face

du centre de services de Citoyenneté et Immigration Canada, le nombre de nouveaux arrivants demandant de l'aide pour remplir des formulaires gouvernementaux a plus que doublé. Lorsque les services sont situés près les uns des autres, ce n'est pas uniquement plus facile pour les nouveaux arrivants d'accéder à ces services, mais cela peut créer de nouvelles synergies entre les organismes travaillant avec les immigrants qui pourraient leur permettre de mieux assister les nouveaux arrivants lors de leur établissement au Canada.

RÉFÉRENCES

- LO, LUCIA, SHUGUANG WANG, PAUL ANISEF, VALERIE PRESTON ET RANU BASU. (2010). «Recent Immigrants' Awareness of, Access to, Use of, and Satisfaction with Settlement Services in York Region.» Working Paper Series. CERIS Working Paper No. 79. CERIS - The Ontario Metropolitan Centre: Toronto, ON.
- SADIQ, KAREEM (2004). «The Two-Tier Settlement System: A Review of Current Newcomer Settlement Services in Canada.» Working Paper Series. CERIS Working Paper No. 34. CERIS - The Ontario Metropolitan Centre: Toronto, ON.
- STEWART, MIRIAM, JOAN ANDERSON, MORTON BEISER, EDWARD MWAKARIMBA, ANNE NEUFELD, LAURA SIMICH ET DENISE SPITZER (2008). «Multicultural Meanings of Social Support among Immigrants and Refugees.» International Migration 46, no. 3: 123-157.