

Stratégie de Toronto pour les nouveaux arrivants

2022-2026





Table des matières

Introduction	4
Vision	6
Principes directeurs	7
Priorités pour la période 2022-2026	9
Stratégies de mise en œuvre	10
Conclusion	19
Annexe : Faits saillants des consultations	20

Introduction

Hébergeant la population la plus diversifiée du Canada, la Ville de Toronto reconnaît l'importance du leadership municipal sur les enjeux liés aux nouveaux arrivants. Nous sommes fiers d'être une ville accueillante. Et nous sommes conscients que le bien-être des nouveaux arrivants contribue à la vitalité culturelle, économique et sociale de la Ville de Toronto.

Alors que certains nouveaux arrivants prospèrent, d'autres ne le sont pas. Beaucoup d'entre eux ont été durement touchés par la pandémie de COVID-19. La nouvelle stratégie de Toronto pour les nouveaux arrivants va guider la Ville alors que nous intensifions nos efforts pour nous assurer que nos programmes et services leurs sont accessibles et contribuent à améliorer leur vies.

La Ville adopte une approche large et inclusive pour définir les nouveaux arrivants, afin d'inclure les immigrants et les réfugiés récemment arrivés à Toronto, les demandeurs d'asile, les résidents temporaires et les personnes sans papiers.

Ville « avec une majuscule »

Lorsque Ville s'écrit avec un « V » majuscule, cela fait référence à l'administration municipale de Toronto. Lorsque Ville s'écrit avec un « v » minuscule, cela fait référence à la zone géographique de Toronto.





Vision

1

Les nouveaux arrivants vivant à Toronto ont un sentiment d'appartenance, de bien-être et de connectivité. Ils se sentent en sécurité, soutenus, bienvenus et engagés.

2

La Ville est une cheffe de file en offrant aux nouveaux arrivants un accès équitable aux programmes et services municipaux.

Principes directeurs

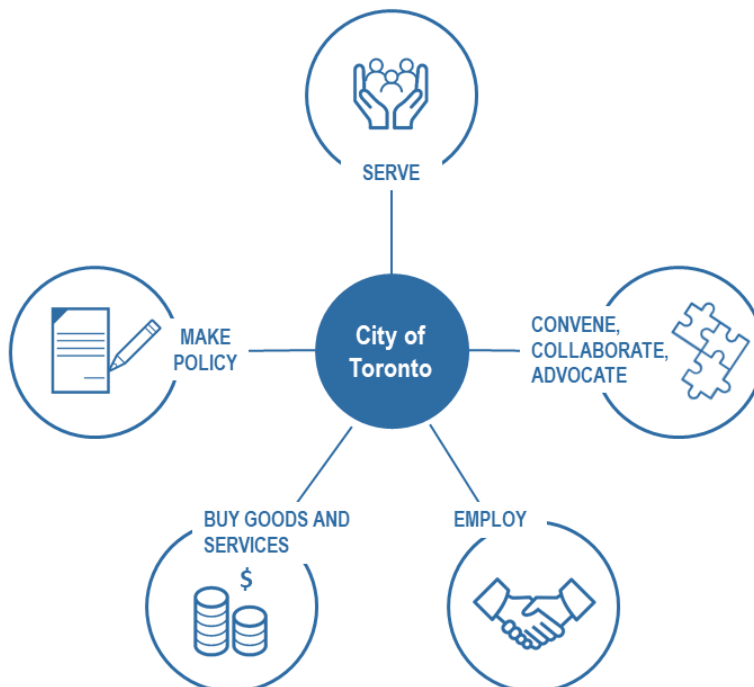
Une approche à l'échelle de la Ville

Il s'agit d'une stratégie à l'échelle de la Ville. Elle doit être adoptée et mise en œuvre par toutes les parties de l'administration municipale, notamment les représentants élus, les membres de la fonction publique et les bénévoles.

Les rôles de la Ville

En tant que signataire de la Charte internationale des villes intégratrices, la Ville s'est engagée à améliorer l'intégration des nouveaux arrivants à travers ses rôles de décideur des politiques, de fournisseur de services, d'employeur ainsi que d'acheteur de biens et services.

La Ville est également déterminée à rassembler et collaborer autour des questions touchant les nouveaux arrivants ainsi qu'à défendre leurs intérêts au niveau local, régional, provincial, fédéral et international.





Diversité

Les services de la Ville doivent être sensibles aux diverses circonstances et expériences vécues en raison du statut d'immigration des nouveaux arrivants, à la maîtrise des langues officielles et des identités croisées liées à l'origine, au genre, à l'âge, à l'orientation LGBTQ2, au handicap, à la croyance et à la santé mentale.

La Ville est également déterminée à rassembler et collaborer autour des questions touchant les nouveaux arrivants ainsi qu'à défendre leurs intérêts au niveau local, régional, provincial, fédéral et international.

Accès équitable

Les installations et les programmes de la Ville, qui jouent un rôle essentiel dans l'intégration des nouveaux arrivants, doivent être disponibles de façon équitable dans toute la ville de Toronto afin de répondre aux besoins.

Flexibilité

La Ville sera flexible et prospective pour s'adapter aux changements anticipés ou imprévus pouvant affecter les nouveaux arrivants.



Priorités pour la période 2022-2026

1. Améliorer l'accès des nouveaux arrivants à la Ville à travers la communication, la sensibilisation et la formation des employés.
2. Mettre en œuvre rigoureusement la politique Access TO (Accès sans peur pour tous les Torontois, y compris ceux sans papiers).
3. Préparer et mettre en place des plans d'accès pour les nouveaux arrivants aux programmes et services ayant une incidence importante sur leur bien-être.
4. Rassembler et collaborer autour des questions touchant les nouveaux arrivants à l'échelle du système et défendre leurs intérêts.
5. Rendre compte des résultats.

Mise en œuvre des stratégies

Priorité n° 1 : Formation, sensibilisation et communication

Améliorer l'accès des nouveaux arrivants à la Ville grâce à la communication, l'approche et la formation des employés.

Il est essentiel de fournir une formation au personnel de la Ville et de ses organismes, à tous les niveaux qui peuvent avoir un impact significatif ou direct sur les nouveaux arrivants. En particulier, les personnels de première ligne doivent être sensibles et informés sur les expériences des nouveaux arrivants et les défis auxquels ils sont confrontés. Ils doivent savoir comment obtenir rapidement des services d'interprétation pour les communications en ligne, au téléphone ou en personne. Ils doivent également bien connaître les considérations spécifiques à prendre en compte lorsqu'ils fournissent des services à des résidents sans papiers.

De nombreux nouveaux arrivants éprouvent des difficultés pour trouver ce dont ils ont besoin sur le site Web de la Ville et pour savoir quels soutiens et services municipaux sont à leur disposition. Une meilleure communication peut améliorer cette situation et renforcer le message de la Ville, selon lequel Toronto est un lieu de vie accueillant.

La sensibilisation des nouveaux arrivants est également importante, en collaboration avec les partenaires communautaires. En donnant aux nouveaux arrivants une voix plus forte, la Ville comprendra mieux les obstacles auxquels ils sont confrontés et comment elle peut contribuer à les éliminer.

Priorité n° 2 : Access TO

Mettre en œuvre rigoureusement la politique Access TO (Accès sans peur).

La mise en œuvre rigoureuse de la politique Access TO est essentielle pour que la ville soit à la hauteur de son engagement d'être une ville sanctuaire. Accès T.O. est l'exemple d'une bonne politique qui n'a pas reçu les ressources et l'attention nécessaires pour sa mise en œuvre. Par conséquent, de nombreux résidents sans-papiers n'utilisent pas les services de la Ville car ils se sentent intimidés et craignent d'être signalés aux services de l'immigration en vue de leur déportation.

La mise en œuvre complète de cette politique comprendra des formations, une revue des formulaires d'inscription et d'admission, des politiques de gestion de la documentation, un mécanisme de réclamation, et idéalement un numéro d'identification qui pourrait être utilisé pour accéder à tous les services de la Ville. Ce déploiement impliquera également une collaboration améliorée avec les organisations qui travaillent avec les résidents sans-papiers.

Priorité n° 3 : Plans d'accès pour les nouveaux arrivants

Préparer et mettre en place des plans d'accès pour les nouveaux arrivants aux programmes et services ayant une incidence élevée sur leur bien-être.

Les plans d'accès pour les nouveaux arrivants seront un outil important en vue d'appliquer ainsi que de réaliser la vision, les principes et les priorités de la stratégie de Toronto pour les nouveaux arrivants. Ces plans d'accès porteront sur des fonctions qui :

- **sont essentielles pour la vie quotidienne**, comme le soutien du revenu, les refuges, les services à l'enfance, le logement, la santé publique, le transport, les soins de longue durée;
- **aident les nouveaux arrivants à bien s'intégrer**, comme les bibliothèques publiques, les programmes de loisirs, les centres communautaires et les programmes culturels;
- **fournissent des débouchés pour une réussite économique**, tel que les emplois de la Ville, le développement économique et les programmes d'approvisionnement;
- **peuvent faire la différence pour les nouveaux arrivants entre se sentir en sécurité et vivre dans la peur**, comme Access TO, la police, les services d'incendie et paramédicaux, la gestion des urgences et l'application des règlements;
- **font la promotion des approches à l'échelle de la ville sur les questions relatives aux nouveaux arrivants**, comme le Bureau des nouveaux arrivants de Toronto (Toronto Newcomer Office).

Les plans seront créés de façon graduelle au cours des premières années de la stratégie de Toronto pour les nouveaux arrivants.

Phase 1

- Administration des abris, du soutien et du logement
- Personnes et équité
- Licences et normes municipales
- Développement social, finances et administration
- Secrétariat du logement
- Achats et gestion des matériaux
- Services d'urgence TO : Paramédicaux

Phase 2

- Services à l'enfance
- Bureau de la santé publique de Toronto
- Services des parcs, des forêts et des loisirs
- Services du développement économique et de la culture
- Bureau de gestion des urgences
- Services d'urgence de TO: police, service d'incendie

Phase 3

- Direction de l'emploi et des services sociaux de la ville de Toronto
- Toronto Community Housing Corporation (société d'habitation communautaire de Toronto)
- Toronto Transit Commission (commission des transports de Toronto)
- Bibliothèque publique de Toronto
- Services des juridiques
- Services pour les aînés et soins longue-durée

Les plans comprendront une évaluation des défis rencontrés par les nouveaux arrivants pour accéder aux services; des propositions d'actions prioritaires en tant que décideur politique, fournisseur de services, employeur, et acheteur, selon le cas; des priorités pour rassembler, collaborer et défendre; des exigences en matière de ressources; et une indication sur la façon dont ces obstacles seront éliminés et comment les résultats seront mesurés. Un outil de lentille d'équité à l'échelle de la Ville ou spécifique à un programme sera utilisé lors de l'élaboration de politiques et de programmes liés aux plans. Le Bureau des nouveaux arrivants de Toronto fournira des lignes directrices et un soutien continu.

Priorité n° 4 : Collaboration

Rassembler et collaborer autour des questions touchant les nouveaux arrivants à l'échelle du système et défendre leurs intérêts.

Beaucoup d'obstacles auxquels les nouveaux arrivants sont confrontés sont systémiques et leurs portées dépassent le mandat et la capacité de la Ville à les éliminer. Afin de résoudre ces questions à l'échelle du système, un engagement collaboratif entre les gouvernements, les organismes et les secteurs est nécessaire. La Ville continuera d'engager ses nombreux partenaires et parties prenantes au niveau local, régional, provincial, fédéral et international. Ceci comprendra des tables rondes, telles que le comité du protocole d'entente Canada-Ontario-Toronto sur l'immigration, le comité municipal sur l'immigration, Table de leadership des nouveaux arrivants (Newcomer Leadership Table) et les tables rondes des partenariats locaux en d'immigration.



Priorité n° 5 : Rendre compte des résultats

Surveiller la mise en œuvre, mesurer les progrès et rendre compte des résultats.

Établir des comptes-rendus sur les résultats obtenus est une étape essentielle pour la transparence et la prise de responsabilité, ainsi que pour signaler les progrès qui ont été effectués. Toutefois, il n'est pas évident d'identifier et d'évaluer des indicateurs qui portent spécifiquement sur la réussite de la Ville en lien avec les enjeux des nouveaux arrivants.

De nombreux facteurs affectant les nouveaux arrivants sont en dehors du contrôle de la Ville et impliquent d'autres acteurs. Les cibles fédérales en matière d'immigration et l'afflux des demandes du statut de réfugié en sont deux exemples. De plus, les données de la Ville, disponibles à l'interne et au niveau local, qui pourraient être utilisées pour évaluer les progrès, sont limitées. La prudence est de mise pour s'assurer que la collecte des données ne met pas en péril la sécurité des personnes sans statut.



En gardant ceci à l'esprit, la réussite de la stratégie sera évaluée en utilisant les indicateurs suivants, en plus des indicateurs individuels identifiés dans le cadre des plans d'accès pour les nouveaux arrivants sous la priorité n° 3.

Thème	Indicateur
Access TO	Les organisations communautaires travaillant avec les résidents sans statut rendront compte des améliorations en matière d'accessibilité aux services de la Ville et de ses organismes pour ce groupe de client.
Expériences des nouveaux arrivants	Des sondages et des groupes de discussion seront utilisés pour indiquer à quel point les nouveaux arrivants se sentent bienvenus, le degré d'accès aux services de la Ville et leur capacité à interagir dans leur langue avec la Ville.
Plans d'accès pour les nouveaux arrivants	Certains organismes et bureaux de la Ville établiront et présenteront des comptes-rendus sur la mise en œuvre des plans d'accès pour les nouveaux arrivants, y compris sur le degré de réussite relatif à l'atteinte des indicateurs définis dans leurs plans. Le Bureau des nouveaux arrivants de Toronto produira un rapport annuel sur les progrès réalisés.
Communication des résultats	Les résultats de la mise en œuvre de la stratégie seront affichés sur le site Web de la Ville pendant une période de cinq ans et à son terme.



Rôle du Bureau des nouveaux arrivants de Toronto

Le Bureau des nouveaux arrivants de Toronto (BNAT) est un centre interne d'expertise sur les questions relatives à l'immigration et aux nouveaux arrivants. À ce titre, le BNAT conseillera et soutiendra les autres organismes et services de la Ville dans la réalisation des cinq domaines prioritaires, en plus d'avoir la responsabilité principale de coordonner la Stratégie pour les nouveaux arrivants de Toronto.

Ceci comprendra un rôle leader dans les formations des employés relatives à la stratégie, la mise en œuvre de la politique Access TO, la formulation de recommandations concernant la position de la Ville sur des questions en matière d'immigration, la fourniture de directions et de soutiens pour le développement et la mise en place des plans d'accès des nouveaux immigrants, ainsi que l'établissement de comptes-rendus sur les progrès réalisés à l'attention de la Ville et du public.

De plus, le Bureau des nouveaux arrivants de Toronto travaillera avec Table de leadership des nouveaux arrivants (Newcomer Leadership Table), les partenariats locaux en immigration des quatre quadrants de Toronto et les partenaires du secteur d'établissement sur comment leur travail peut favoriser la mise en œuvre réussie de la Stratégie. Cette mission s'inscrit dans le cadre du rôle du BNAT en tant que partenaire local en immigration à l'échelle de la ville financé par le gouvernement fédéral.



Conclusion

La Ville a fait preuve de leadership et a réalisé des avancées positives sur les questions relatives aux nouveaux arrivants. Cependant, il reste de nombreux défis à relever et écarts à combler. La stratégie de Toronto pour les nouveaux arrivants fournit une feuille de route pour avoir un meilleur impact en vue d'une intégration réussie des nouveaux arrivants.



Annexe :

Faits saillants des consultations

De janvier à mars 2021, des consultants externes ont mené des consultations avec les autorités de la Ville, des parties prenantes externes et des nouveaux arrivants afin d'obtenir des idées pour informer le développement du renouvellement de la stratégie de Toronto pour les nouveaux arrivants. Les avis recueillis lors des consultations étaient directs, constructifs et de grande valeur.

Au total, 116 individus ont participé, principalement lors de séances de consultation par vidéoconférence.

Les participants comptaient 34 nouveaux arrivants, 35 employés de la Ville, 4 conseillers municipaux et 43 partenaires et parties prenantes externes.

Cette section présente les observations formulées par les participants qui devront être prises en considération dans le développement des plans d'accès pour les nouveaux arrivants.

La Ville dans son rôle de décideur des politiques

En ligne avec sa devise « La diversité est notre force », la Ville a adopté des politiques progressistes et démontré un engagement véritable au bénéfice des nouveaux arrivants résidents qui en retour profite à la ville dans son ensemble. Toutefois, la mise en œuvre est mitigée et, dans le cas d'Access TO, souffre d'un manque de formation, de capacité et de ressources.

La Ville est perçue comme réagissant bien aux crises (telles que la crise des réfugiés syriens) et doit effectuer davantage de planification à long terme (comme pour les fluctuations imprévues du nombre d'arrivées).

La Ville dans son rôle de fournisseur de services

Les nouveaux arrivants ont obtenu des avantages importants. Cependant, ils sont encore confrontés à des obstacles pour accéder à une série de services de la Ville, dont les services sociaux, le développement économique et les programmes de loisir. Le manque d'uniformité dans la prestation de services de traduction et d'interprétation est une préoccupation à l'échelle de la ville, tout comme les défis associés à la fourniture de services en ligne, compte tenu du fossé numérique.

La Bibliothèque publique de Toronto, l'un des organismes de la Ville, se distingue par son soutien exemplaire aux nouveaux arrivants, y compris les résidents sans papiers. Les refuges d'urgence de la Ville ont été remarqués pour avoir apporté de l'aide à de nombreux demandeurs d'asile. La ligne d'information 311 et les services de la santé publique ont été mentionnés comme jouant un rôle essentiel pour aider les nouveaux arrivants. Les services conçus spécifiquement pour les nouveaux arrivants, comme les guichets de services d'établissement des immigrants et l'évènement annuel de la journée des nouveaux arrivants, sont également bien vus.

Les résidents sans papiers pourraient avoir un meilleur accès aux services de la Ville s'ils avaient une carte d'identification municipale. En considérant cette orientation, la Ville devrait s'inspirer des approches utilisées par la province de l'Ontario, les autres municipalités nord-américaines et la Bibliothèque publique de Toronto.

La Ville dans son rôle d'employeur

En tant qu'employeur, la Ville est perçue comme ayant augmenté la diversité de sa main d'œuvre. Toutefois, la diversité est encore limitée dans les postes de direction. Des stages et des bourses d'études pour les nouveaux arrivants seraient bienvenus, en particulier ceux qui procurent l'expérience canadienne dont les nouveaux arrivants ont besoin pour faire avancer leur carrière.

Idéalement, ces postes devraient comprendre des débouchés menant à des emplois permanents. Il est également vital d'assurer des conditions de travail positives pour les employés en première ligne, en situation précaires et faiblement rémunérés, dans les structures de soins longue durée de la Ville. Beaucoup d'entre eux sont des nouveaux arrivants.

La Ville dans son rôle d'acheteur

La Ville dépense des milliards de dollars dans les contrats d'approvisionnement de biens et services. À première vue, la politique d'approvisionnement social de la Ville peut aider les professionnels et les entreprises dirigées par des nouveaux arrivants. Toutefois, il existe peu de preuves montrant que des ressources leur sont effectivement destinées. Cette politique peut également permettre de s'assurer que les entreprises des nouveaux arrivants peuvent entrer dans la compétition pour les contrats de la Ville, et que les fournisseurs procurent des avantages à la communauté au travers de leurs pratiques de recrutement.

La Ville dans son rôle de rassembleur, collaborateur et influenceur

La Ville est bien considérée pour ses rôles de rassembleur et collaborateur avec les parties prenantes communautaires et les autres partenaires gouvernementaux. L'engagement de la Ville avec les organismes communautaires locaux, le secteur de l'établissement des immigrants, et les autres services gouvernementaux a mené au développement réussi du plan de capacité pour les réfugiés.

Cependant, la Ville doit approcher davantage de nouveaux arrivants pour faire entendre leurs voix sur les politiques, les programmes, et leurs évaluations. La Ville doit également être plus proactive pour influencer les employeurs, les propriétaires et les autres niveaux de gouvernement compte tenu de leur incidence sur le bien-être des nouveaux arrivants. En particulier, une collaboration intergouvernementale et la défense des intérêts sont nécessaires afin d'éliminer les obstacles limitant l'accès aux services de la Ville, qui trouvent leur source dans les exigences législatives imposées par le gouvernement fédéral ou provincial (par exemple, le programme Ontario au travail, et la place subventionnée pour les services de garde des enfants) et afin de fournir des voies d'accès à la résidence permanente pour un plus grand nombre de travailleurs.

Collecte de données

Il n'existe pas suffisamment de données pour comprendre l'utilisation des services de la Ville par les nouveaux arrivants, leur représentation à tous les niveaux dans les effectifs de la Ville et leur participation en tant que bénéficiaires de contrats du gouvernement, ou bien l'impact des initiatives de la Ville sur l'intégration des nouveaux arrivants à court et à long terme. Il est essentiel de s'assurer que les efforts déployés pour recueillir des données ne compromettent pas la confiance et la sécurité des personnes sans papiers.

Équité et diversité

Beaucoup de nouveaux arrivants à Toronto font partie d'un groupe racialisé. Les Noirs, les Asiatiques et les autres personnes de couleur, y compris les femmes racialisées, sont confrontés à des défis spécifiques, tout comme les personnes s'identifiant LGBTQ2. La sensibilité culturelle est importante. Cependant, des formations pour contrer le racisme, le sexisme, la transphobie (etc.) doivent être intégrées dans l'ensemble de la stratégie. L'approche de la Ville relative aux questions liées aux nouveaux arrivants doit faire partie intégrante des efforts plus larges déployés en matière de diversité et d'équité, reconnaissant l'intersectionnalité et les sous-groupes au sein de la population des nouveaux arrivants.

L'émergence d'outils en matière de « considérations d'équité » (qui comprennent une composante relative aux nouveaux arrivants) est un développement positif. Cependant, la Ville doit utiliser de telles considérations de façon plus uniforme lorsqu'elle développe des politiques et des programmes.

La Ville doit entreprendre des actions pour remédier au manque d'équité géographique à Toronto. Dans de nombreux quartiers où les nouveaux arrivants résident, il existe un manque en matière de centres communautaires, de bibliothèques ainsi que d'autres commodités et services pour améliorer l'intégration. Cette situation affecte le bien-être des nouveaux arrivants et diminue la probabilité qu'ils restent à Toronto.

Funded by / Financé par:



Immigration, Refugees
and Citizenship Canada

Immigration, Réfugiés
et Citoyenneté Canada