



Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé

16-2 | 2014

Travailleurs immigrants et santé et sécurité du travail

Mieux vaut prévenir que guérir : développement d'une trousse d'outils en santé et sécurité du travail (SST) pour les nouveaux immigrants qui utilisent les services d'établissement en Ontario

Prevention Is the Best Medicine : Development of a Work and Health Toolkit for New Immigrants Using Settlement Services in Ontario

La prevención es la mejor medicina : Desarrollo de un kit de herramientas de salud y trabajo salud para los nuevos inmigrantes que utilizan los servicios de acogida en Ontario

Agnieszka Kosny, Marni Lifshen, Peter Smith, Ron Saunders et Roland Rhooms



Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/pistes/5776>

DOI : [10.4000/pistes.5776](https://doi.org/10.4000/pistes.5776)

ISSN : 1481-9384

Éditeur

Les Amis de PISTES

Référence électronique

Agnieszka Kosny, Marni Lifshen, Peter Smith, Ron Saunders et Roland Rhooms, « Mieux vaut prévenir que guérir : développement d'une trousse d'outils en santé et sécurité du travail (SST) pour les nouveaux immigrants qui utilisent les services d'établissement en Ontario », *Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé* [En ligne], 16-2 | 2014, mis en ligne le 01 avril 2014, consulté le 01 mai 2019. URL : <http://journals.openedition.org/pistes/5776> ; DOI : [10.4000/pistes.5776](https://doi.org/10.4000/pistes.5776)

Ce document a été généré automatiquement le 1 mai 2019.



Pistes est mis à disposition selon les termes de la licence Creative Commons Attribution - Pas d'Utilisation Commerciale - Pas de Modification 4.0 International.

Mieux vaut prévenir que guérir : développement d'une trousse d'outils en santé et sécurité du travail (SST) pour les nouveaux immigrants qui utilisent les services d'établissement en Ontario

*Prevention Is the Best Medicine : Development of a Work and Health Toolkit for
New Immigrants Using Settlement Services in Ontario*

*La prevención es la mejor medicina : Desarrollo de un kit de herramientas de
salud y trabajo salud para los nuevos inmigrantes que utilizan los servicios de
acogida en Ontario*

**Agnieszka Kosny, Marni Lifshen, Peter Smith, Ron Saunders et Roland
Rhooms**

NOTE DE L'AUTEUR

Dans cet article, les termes employés pour désigner des personnes sont pris au sens générique ; ils ont à la fois valeur du féminin et du masculin, dans le seul but de ne pas alourdir le texte.

1. Contexte général

- 1 Le fardeau créé par les accidents et blessures de travail au Canada est un problème majeur de santé publique. Au cours de l'année 2011, 249,511 travailleurs ont subi des

blessures de travail nécessitant une absence et 919 personnes sont mortes au travail (Association des Commissions des accidents du travail du Canada, 2012a, 2012b).¹ Les taux de blessures ou d'accidents de travail ne sont cependant pas répartis équitablement. Il est plus probable que des membres de certains groupes, comme les nouveaux employés (Breslin et Smith, 2005) et les immigrants récents (Corvalan et coll., 1994 ; Smith et Mustard, 2009 ; Dong et Platner, 2004) subissent des accidents ou des maladies reliés au travail.

- 2 Les immigrants constituent une partie très importante du marché du travail canadien et composent environ 20 pour cent de la main-d'œuvre au pays (Citoyenneté et Immigration Canada, 2012). En 2011, le Canada a accepté 248,748 immigrants permanents. De toutes les provinces et territoires, c'est l'Ontario qui en reçoit la proportion la plus élevée (40 %). Pour les immigrants permanents, le Canada identifie trois grandes catégories ou volets de nouveaux arrivants : le *volet économique*, le *volet familial* et le *volet humanitaire*. Les immigrants du *volet économique* sont choisis en fonction de leurs compétences et de leur capacité de contribuer à l'économie canadienne. Ce groupe comprend des travailleurs qualifiés et des gens d'affaires (investisseurs) immigrants, ainsi que leurs conjoints et les personnes à leur charge. Les demandeurs principaux de ce groupe (mais pas leurs conjoints et les personnes à leur charge) doivent posséder des titres académiques, une expérience professionnelle et des compétences linguistiques pouvant contribuer à leurs chances de succès sur le marché du travail canadien. Les immigrants du *volet familial* sont parrainés par d'autres membres de la famille qui sont déjà des résidents permanents du Canada. Le regroupement familial peut viser les conjoints, les enfants, les parents et les grands-parents d'immigrants reçus ou de citoyens canadiens. On s'attend à ce que les parrains d'immigrants et des personnes à leur charge admis au Canada sous le *volet familial* soient en mesure de les soutenir financièrement et socialement pendant au moins 10 ans. On ne leur impose pas les mêmes exigences de compétences scolaires et linguistiques qu'aux personnes du *volet économique*. Les immigrants inclus dans le *volet humanitaire/protection des réfugiés* sont soit des chercheurs d'asile qui sont parvenus à entrer au Canada, soit des réfugiés parrainés par le gouvernement et venant de camps de réfugiés ou de pays en crise. Très peu de personnes parmi ce groupe d'immigrants, leurs conjoints et les personnes à leur charge ont eu l'occasion de préparer leur transition vers le Canada ; ils ne sont donc pas présélectionnés en fonction de leurs compétences linguistiques ou de leur niveau de formation (Citoyenneté et Immigration Canada, 2012).
- 3 La proportion de chaque catégorie d'immigrants venant au Canada a changé au fil du temps. Au cours des années '80, les immigrants du *volet familial* composaient la grande majorité des nouvelles personnes venues au Canada. Dans les années 1990 et 2000, ce sont les immigrants *économiques* qui dominaient les arrivées. En 2011, 34 % des immigrants étaient dans la catégorie *familiale*, 49 % dans la catégorie *économique* et 11 % dans la catégorie des *réfugiés* (Citoyenneté et Immigration Canada, 2012). La composition culturelle et linguistique des immigrants a également changé au fil des 50 dernières années. Avant 1986, la grande majorité des immigrants au Canada étaient d'origine européenne, et les pays d'origine les plus fréquents étaient l'Italie et la Grande-Bretagne. Or, entre les années 1990 et aujourd'hui, le flux d'immigration a été composé surtout de membres de minorités visibles, les trois pays sources les plus importants étant les Philippines, la Chine et l'Inde (Citoyenneté et Immigration Canada, 2012).
- 4 Les « organismes d'aide à l'établissement des immigrants » ou « agences d'établissement » offrent un vaste éventail de services aux nouveaux arrivants. Ces services comprennent,

entre autres, de la formation linguistique, des entretiens personnalisés, des services d'interprétation et de traduction, de soutien, d'information et d'orientation, d'aide à la recherche d'un emploi ou de formation préparatoire, d'aide juridique ou des programmes d'information relatives à la santé. Le gouvernement de l'Ontario a établi un **Programme d'aide à l'établissement des nouveaux arrivants** pour soutenir financièrement les organisations qui offrent des services d'aide aux réfugiés, aux immigrants reçus, aux détenteurs de permis d'étudiants, de permis de travail ou de permis du Ministre et aux citoyens canadiens. Certains organismes d'établissement de l'Ontario bénéficient également du soutien financier d'Immigration et Citoyenneté Canada (soutien financier fédéral) et de grandes fondations telles que Centraide. De son côté, Immigration et Citoyenneté Canada impose cependant des limites d'éligibilité aux programmes et aux services qu'il finance : les citoyens canadiens, les demandeurs d'asile et les travailleurs étrangers temporaires en sont exclus.

- 5 Il est difficile d'évaluer avec précision le nombre d'organismes d'établissement des immigrants qui existent au Canada et en Ontario car un très grand nombre d'organisations offrent des services qu'on peut considérer comme étant « reliés à l'établissement des immigrants » et certains groupes fonctionnent de façon informelle et uniquement avec des bénévoles. Nous ignorons aussi combien d'immigrants ont recours aux organismes ou aux services d'établissement. Une étude effectuée en 2007 (Xue, 2007) sur la base de *l'Enquête longitudinale des immigrants du Canada* a montré que 66 % des nouveaux arrivants ont entrepris des études ou suivi une formation dans les six mois de leur arrivée au Canada. Cette même étude a révélé que, six mois après leur arrivée, 70 % d'entre eux indiquaient avoir rencontré des barrières dans leurs recherches d'emploi -- et ce nombre n'a diminué que d'un point de pourcentage après deux ans. Dans un premier temps, les personnes nouvellement arrivées étaient plus portées à compter sur des membres de leur famille ou sur des amis pour les aider à faire face aux barrières rencontrées sur le marché du travail ; les organismes gouvernementaux ont cependant joué un rôle plus important quatre ans après leur arrivée. En Ontario, un total de 104 organismes fournissant des services aux immigrants ont reçu un financement en vertu du **Programme d'aide à l'établissement des immigrants** (*Newcomer Settlement Program - NSP*) en 2012. Environ 80 000 nouveaux arrivants ont recours aux services offerts dans le cadre du NSP chaque année (Citoyenneté et Immigration Canada, 2013). Par ailleurs, une étude récente portant sur des immigrants vivant en Ontario qui étaient arrivés dans les 10 dernières années (n = 2 530) révélait que 83 % d'entre eux avaient utilisé des services d'établissement ; 50 % des personnes de ce groupe avaient participé à des programmes d'emploi et de formation professionnelle et 51 % avaient bénéficié de programmes de formation linguistique (Conseil ontarien d'organismes au service des immigrants - *notre traduction du nom d'OCASI*).
- 6 Les nouveaux immigrants viennent au Canada pour de multiples raisons – réunir la famille, trouver un lieu d'asile ou d'améliorer leur situation économique – parmi eux, une proportion élevée de personnes iront sur le marché du travail. Toutefois, leurs expériences sur le marché du travail varient de façon significative selon leur statut d'immigrant, la durée de séjour au Canada et leurs caractéristiques socio-professionnelles (Kustec, 2012 ; Ruddick et coll., 2005).
- 7 Bien que les nouveaux immigrants arrivent de plus en plus souvent au pays avec de hauts niveaux de scolarité et des expériences de travail significatives (Reid, 2012), beaucoup de ces personnes ont de la difficulté à trouver des emplois à la hauteur de leur scolarité et de

leur expérience, soit parce que leurs diplômes et qualifications professionnelles ne sont pas reconnus ici (Chen et al., 2010), leurs réseaux sociaux sont limités (Buzas et Nesterenko, 1992), ils n'ont pas d'expérience de travail dans leur nouveau pays d'accueil (Smith et Jackson, 2002) ou parce qu'ils ne maîtrisent pas parfaitement l'anglais (Nevitte et Kanji, 2007). De plus, Smith et al. (2009) ont trouvé que les travailleurs qui ne maîtrisaient pas l'anglais, qui faisaient partie des immigrants du *volet familial* ainsi que des personnes admises dans le cadre du *volet humanitaire* allaient plus souvent, dans les deux et dans les quatre ans après leur arrivée, se trouver un emploi physiquement plus exigeant que les emplois qu'ils occupaient avant de venir au Canada (Corvalan et coll., 1994). Les immigrants ont tendance à travailler dans des secteurs moins syndiqués, vont plus souvent occuper des emplois qu'ils n'auraient pas choisis normalement ou des emplois à temps partiel ou temporaires et bénéficient moins souvent de régimes d'avantages sociaux offerts par certains employeurs, comme des régimes de pension ou d'assurance-santé (Gilmore, 2009). Ils sont embauchés pour occuper des emplois physiquement exigeants dans de petites entreprises rarement syndiquées et pour des quarts de travail difficilement conciliable avec la vie de famille (Smith et Mustard, 2010). On sait maintenant que de telles conditions de travail exposent les travailleurs à des risques plus élevés d'accidents et de blessures (Smith et Mustard, 2010). Une autre étude récente suggère que le risque d'accidents ou de blessures de travail chez les immigrants pourrait être le fait qu'ils occupent des emplois pour lesquels ils sont surqualifiés (Premji et Smith, 2012). L'augmentation du risque d'accidents ou de blessures a également été liée au manque de formation appropriée, leur faible maîtrise des langues officielles et à leur nouvelle situation de travail (Corvalan et coll., 1994 ; Dong et Platner, 2004 ; Pransky et coll., 2002 ; O'Connor et coll., 2005).

- 8 Enfin, plusieurs études ont souligné les difficultés que rencontrent les immigrants à la suite d'un accident du travail, liées notamment à une connaissance limitée de leurs droits, de difficultés d'accès aux services et d'une mauvaise compréhension du rôle et du fonctionnement de l'indemnisation des maladies et des accidents du travail (Reid, 2012 ; Kosny et coll., 2012 ; Premji et Krause, 2010 ; Andersen et coll., 2004). Ces études suggèrent que les nouveaux immigrants ont besoin de ressources faciles à consulter qui les informent de leurs droits en matière d'emploi, des risques liés à la santé et à la sécurité au travail (SST) et des mesures à prendre en cas d'accidents ou de blessures.
- 9 Dans cet article, nous décrivons le processus d'élaboration d'une trousse d'outils pour fournir aux nouveaux immigrants au Canada de l'information sur la SST la prévention des blessures, les risques au travail, et les maladies professionnelles, ainsi que sur les droits et responsabilités en vertu de la Loi provinciale sur la santé et la sécurité au travail ou l'indemnisation des maladies et des accidents du travail (IMAT) entre autre sur quoi faire en cas d'un accident, comment présenter une demande d'indemnisation, quels sont mes droits, etc. Nous décrivons notre analyse des ressources existantes en matière de travail et de santé, le rôle clé joué par les intervenants en immigration et en SST dans l'élaboration de la trousse d'outils et les commentaires que nous avons reçus des nouveaux immigrants en quête d'un emploi et des éducateurs du secteur de l'intégration des immigrants. Nous présentons en conclusion nos activités d'application des connaissances et réfléchissons aux défis que pose l'intégration systématique des ressources en matière de travail et de santé dans les programmes du secteur de l'établissement des immigrants.

2. Méthodes et Résultats

- 10 L'objectif de notre projet était d'élaborer des modules d'information et de formation sur la SST et sur l'IMAT, de tels modules pouvant être offerts dans le cadre de programmes des organismes d'établissement et intégrés aux programmes existants de formation linguistique ou de recherche et de préparation à l'emploi. L'idée de la trousse à outils a évolué au cours d'une étude antérieure qui examinait les expériences des nouveaux immigrants après un accident du travail (Kosny et coll., 2012). La plupart des participants à l'étude connaissaient très peu leurs droits au travail et de l'indemnisation. Plusieurs de ces personnes nous ont dit qu'elles auraient aimé apprendre davantage sur ces sujets lorsqu'ils avaient suivi des cours de langue ou de préparation et de recherche d'emploi. Elles ont également de l'absence d'information en SST dans le matériel remis lors de leur arrivée au Canada. Ce dernier point en est un autre que nous avons également noté en examinant la documentation sur l'établissement distribué aux nouveaux arrivants. Nous avons donc entamé une série de discussions avec un organisme important d'aide à l'établissement de Toronto sur la façon de préparer les nouveaux arrivants à leur entrer sur le marché du travail. De là est née l'idée d'élaborer une série de modules à proposer lors de la préparation à l'emploi ou la formation linguistique. Nous croyons que l'introduction sur le marché du travail canadien devrait comprendre des renseignements de base sur les droits en milieu de travail, la SST et l'IMAT. Nous avons donc rédigé une demande de subvention pour le financement de la trousse d'outils que nous proposons de développer sur ces sujets. La demande a été retenue et le projet a été financé grâce à une subvention de développement de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail de l'Ontario.²
- 11 Notre projet comportait cinq étapes principales : 1) l'identification et l'obtention de la collaboration d'intervenants clés des milieux de l'établissement des immigrants et de la SST ; 2) la réalisation d'une recension des ressources en matière de travail et de santé déjà accessibles aux nouveaux arrivants, y compris l'identification des principales tendances et des lacunes affectant les programmes actuels ; 3) la préparation d'une trousse d'outils préliminaire, fondée sur les résultats de la recension ; 4) l'animation de groupes de discussion avec des services d'aide à l'établissement des immigrants et de les nouveaux immigrants pour nous aider à améliorer la trousse d'outils ; 5) des activités de transfert de connaissances et la planification des étapes suivantes à réaliser.

3. Contributions des intervenants majeurs au projet

- 12 Il était important pour nous, dans le cadre de ce projet, que les principaux intervenants du secteur de l'établissement des immigrants et de la SST nous fassent part de leurs commentaires sur le contenu de la trousse d'outils et nous aident à identifier les meilleures façons de faire connaître la trousse d'outils aux fournisseurs de services d'établissement et aux nouveaux immigrants. Nos consultations ont été menées auprès au comité conseil formé d'organismes communautaires d'aide à l'établissement des nouveaux immigrants, de chercheurs dans les domaines de la santé au travail (Kosny,

Lifshen, Smith, Saunders et Breslin) et de représentants des groupes. Les établissements membres du conseil consultatif sont :

- *Workplace Safety and Prevention Services* - **Services de sécurité et de prévention en milieu de travail** (pas de nom français officiel). Une association de promotion de la sécurité et de la prévention des accidents de travail ;
 - *Injured Workers' Consultants* - **Services de consultation pour travailleurs blessés** au travail (pas de nom français officiel). Une clinique communautaire offrant des services juridiques gratuits à des travailleurs blessés au travail, y compris aux immigrants ;
 - Direction des politiques et des programmes de santé et de sécurité au travail du Ministère du Travail de l'Ontario ;
 - *Workers' Health and Safety Centre* - **Centre de soutien de la santé et de la sécurité des travailleurs et travailleuses** (pas de nom français officiel). Une organisation offrant des services de formation en santé et sécurité du travail ;
 - Occupational Health Clinics for Ontario Workers - **Centres de santé des travailleurs et travailleuses de l'Ontario** (pas de nom français officiel) ;
 - *Skills for Change* - **S'outiller pour avancer** (pas de nom français officiel). Une grande organisation ontarienne offrant des services de soutien et de formation et d'apprentissage aux immigrants et aux réfugiés ;
 - **Services multilingues** à la Commission (ontarienne) de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT).
- 13 Le comité consultatif a été actif tout au long du projet. Il nous a aidés à déterminer les paramètres de l'analyse des ressources et les sujets des modules. Nous estimons que le comité consultatif a contribué à rehausser la pertinence de la trousse d'outils pour les personnes qui travaillent auprès des groupes d'immigrants dans le secteur de l'établissement et dans le domaine de la SST.

4. Recension des ressources disponibles en matière de travail et de santé

- 14 L'équipe de recherche a d'abord procédé à une recension des ressources existantes afin de déterminer où se situaient les lacunes actuelles dans les informations sur le travail et la santé offertes aux nouveaux arrivants. Initialement, la recension n'a été effectuée qu'en Ontario, mais elle a ensuite été étendue au reste du Canada. En plus de matériel touchant la SST et de l'IMAT, nous avons également recensé les références aux ressources sur les *Normes d'emploi* (rémunération des congés annuels, heures de travail, heures supplémentaires, droits liés aux congés de maladie, etc.). L'objectif de la recension était d'identifier des programmes, du matériel ou des méthodes de prestation novatrices pouvant être adaptées au contexte des programmes des services d'établissement. Compte tenu de la tendance à la numérisation, nous avons décidé de mettre l'accent sur les documents disponibles en ligne. Nous avons donc consulté les sites web d'organismes qui, selon les personnes consultées, offraient aux nouveaux arrivants de l'information sur la SST, les normes de travail et les normes d'emploi. Il s'agissait notamment de sites web officiels du gouvernement, des différentes commissions des accidents du travail, d'organismes d'aide à l'établissement des nouveaux arrivants, d'organisations syndicales et de groupes communautaires dans chaque province et territoire. Une liste de sources possibles a été dressée par l'équipe de recherche et le comité consultatif, puis étoffée à l'aide d'une méthode « boule de neige ». Une liste de mots clés en français et en anglais a

été dressée pour aider à repérer les documents pertinents sur les sites web consultés. Une fois l'analyse initiale terminée, une recherche Google avancée a également été effectuée pour nous aider à identifier tout autre matériel qui n'aurait pas été trouvé grâce aux recherches ciblées sur les sites web. Nous avons travaillé en collaboration avec une bibliothécaire de l'Institut pour le travail et la santé pour effectuer cette recherche. Une fois identifiées, les ressources jugées pertinentes ont été imprimées et examinées par l'équipe de recherche. Chaque ressource a été classée selon des critères de géographie, du contenu/sujet, du mode de prestation, de l'auditoire et de la langue. Au total, nous avons examiné 421 sites web à travers le Canada et avons trouvé un total de 224 ressources qui répondaient à nos critères de recherche.

- 15 La recension a permis de répertorier de nombreuses ressources axées sur les normes d'emploi, et de constater la pénurie de ressources portant sur l'indemnisation des accidents du travail (Kosny et Lifshen, 2012). La majorité des ressources étaient de courts feuillets d'information donnant des renseignements très sommaires sur des questions liées au travail et à la santé. La plupart des documents sur le thème de l'établissement (comme les guides provinciaux d'« accueil » des nouveaux immigrants, par exemple) contenaient peu de renseignements sur les sujets précis qui nous intéressent ici. Généralement, ils contenaient de l'information sur les normes d'emploi dans une province donnée, mais peu d'information (une ou deux phrases seulement) sur la SST et l'IMAT. Le guide *Welcome to Ontario* (Bienvenue en Ontario), par exemple, (une référence de 52 pages dont 16 pages portant sur le travail dans la province, mentionne la SST dans ce seul paragraphe.
- 16 Le site Web du *Workplace Gateway* (Portail d'information sur les milieux de travail) du gouvernement de l'Ontario fournit aux employeurs et aux travailleurs et travailleuses de l'information sur de nombreux sujets touchant le milieu de travail. On y trouve des renseignements sur les droits et responsabilités en milieu de travail, les normes d'emploi, les lois sur la santé et la sécurité, la protection de l'environnement et bien d'autres questions connexes (Ministère des Affaires civiques et de l'Immigration, 2009).
- 17 La recension nationale des ressources a clairement fait ressortir le besoin de communiquer aux nouveaux arrivants une plus grande diversité de renseignements, sous diverses formes, portant principalement sur la santé et la sécurité du travail (SST) et l'indemnisation des maladies et accidents du travail (IMAT).

5. Constitution de la trousse d'outils

- 18 Avant de choisir la forme finale à donner à la trousse d'outils, nous avons rencontré des éducateurs et des concepteurs de programmes à *Skills for Change* (l'organisme d'établissement de Toronto identifié plus haut) pour discuter des lignes directrices générales qui pourraient guider son élaboration. On nous a soulignés le fait que la trousse était mieux adaptée aux programmes de préparation à l'emploi qu'aux programmes de formation linguistique. Nous avons également reçu des suggestions sur la longueur et la structure de la trousse d'outils.
- 19 Nous avons élaboré une ébauche de la trousse d'outils. Composée d'un module sur la SST et d'un module sur l'IMAT, elle comprenait du matériel pédagogique que les nouveaux immigrants inscrits à des cours de préparation à l'emploi étaient libres d'emporter et un plan de cours détaillé à l'intention des éducateurs. Le plan de cours proposait des

exercices à faire en classe et des questions de discussion. Nous avons également conçu un jeu de diapositives PowerPoint pour les animateurs d'ateliers ou les éducateurs voulant offrir une formation plus longue et plus approfondie. Le tableau de bord PowerPoint fournissait plus d'informations que le plan de cours, et enrichissait le matériel distribué aux apprenants. Suite à cette étape du processus, la trousse d'outils a été examinée par les membres du comité consultatif, qui ont fait des commentaires sur le contenu et fait des suggestions de révision. La trousse a ensuite fait l'objet d'une révision linguistique par un expert en pédagogie de l'organisme *Skills for Change* pour s'assurer qu'elle serait compréhensible pour des apprenants possédant un niveau d'anglais se situant au niveau de LINC 4³ ou plus. Le ministère du Travail et la Commission des accidents du travail de l'Ontario ont également vérifié chacun des modules pour s'assurer que l'information qu'ils contenaient était factuelle et ne contredisaient aucunement ni la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* ni la *Loi sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*.

6. Groupes de discussion

- 20 Après avoir terminé la trousse d'outils, nous avons formé deux groupes de discussion pour obtenir des rétroactions sur les deux modules. Un des groupes était composé de formateurs de l'agence d'établissement avec laquelle nous faisons affaire et l'autre était composé de nouveaux immigrants inscrits à des cours de préparation à l'emploi. Ces derniers ont formé deux groupes de discussion, des participants recrutés par l'intermédiaire de l'organisme *Skills for Change*. Nous avons recruté des participants pour le premier groupe en envoyant un courriel aux membres du personnel et à d'autres personnes-ressources de l'organisation, en les invitant à nous communiquer leurs opinions sur la trousse. Les personnes intéressées ont communiqué directement avec les chercheurs. Nous nous sommes assurés que les formateurs des cours de préparation à l'emploi avaient de l'expérience dans l'élaboration de programmes de formation. Les formateurs travaillaient souvent dans plusieurs cadres différents, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'organisation. Pour le recrutement des participants du deuxième groupe de discussion, les chercheurs ont assisté à plusieurs des cours axés sur la recherche d'emploi et le perfectionnement des compétences donnés par *Skills for Change* et ont invité les personnes présentes à rejoindre un groupe de discussion. Nous avons également laissé une feuille d'inscription avec les formateurs. Nous avons expressément recruté des nouveaux immigrants qui suivaient différents types de cours, de recherche d'emploi et de formation spécialisée. Un certain nombre de nouveaux immigrants se sont également présentés le jour même du groupe de discussion sans s'être d'abord inscrits au groupe.

6.1 Groupe de discussion de formateurs et de conseillers en élaboration de programmes

- 21 Sept personnes occupant divers rôles dans le secteur de l'établissement ont participé à ce groupe de discussion. Le groupe était composé d'un évaluateur qui travaillait en tête-à-tête avec les clients pour déterminer leur admissibilité aux programmes d'aide sociale, de deux conseillers qui travaillaient en lien avec un programme d'emploi provincial, d'un facilitateur dans un programme de formation professionnelle, d'un facilitateur attaché à un programme de recherche d'emploi pour les ingénieurs, d'un facilitateur travaillant

dans le cadre du programme international de transitions de carrière en médecine et, enfin, d'une personne responsable du développement de curriculum dans un programme d'établissement.

- 22 Les nouveaux immigrants inscrits à des cours de préparation à l'emploi ont reçu toutes les sections de la trousse d'outils avant le début des échanges en groupe et ont été invités à les examiner au préalable. Tout le matériel était également disponible au cours de la rencontre. Nous leur avons demandé de discuter de leurs expériences de formation, des caractéristiques du programme actuellement enseigné (en particulier s'il traitait de questions liées à la SST, à l'IAMT et aux normes d'emploi), ainsi que des obstacles et des défis à la communication de cette information. Nous leur avons ensuite posé une série de questions ouvertes pour obtenir des évaluations et suggestions concrètes sur la structure et le contenu du module proposé. Une fois les discussions en groupe terminées, les participants ont été invités à nous faire part par courriel de toute autre suggestion relative au contenu, à la structure ou à la communication des modules. Nous avons reçu quatre réponses à cette invitation. Les échanges du groupe de discussion ont été enregistrés et des notes rédigées pendant et après la réunion. Deux chercheurs ont ensuite passé en revue les notes et réparti les résultats des échanges en deux catégories dont une qui portait sur la formation à donner aux nouveaux arrivants et une autre relative à la trousse d'outils proprement dit.

6.2 Principaux résultats

- 23 Les participants à ce groupe de discussion s'entendaient pour dire que les nouveaux arrivants au Canada ont besoin d'information sur leurs droits en milieu de travail, sur la SST et sur l'indemnisation des maladies et des accidents du travail. Ils étaient d'avis que l'idée d'intégrer cette information dans les cours de préparation à l'emploi était une bonne façon de la transmettre aux immigrants qui se préparent à entrer sur le marché du travail. Même s'il ne s'agissait pas de renseignements habituellement demandés par les nouveaux immigrants inscrits à des cours de préparation à l'emploi personnes en formation, le groupe de discussion estimait que ces derniers ne savaient pas nécessairement le genre de renseignements dont ils auraient besoin une fois sur le marché du travail. La plupart du temps, selon les membres du groupe, la priorité des nouveaux arrivants était d'abord l'obtention d'un emploi plutôt que celle de leurs droits ou de leur sécurité au travail. Une toute autre dimension de l'intégration des futurs travailleurs que faisaient ressortir les participants au groupe était la très grande variété à la fois des structures et des approches de formation et de la nature des groupes ciblés par les différentes formations. Dans les faits, la formation peut revêtir des formes allant de programmes de mentorat individuel à de grandes classes à séances multiples. Les cours peuvent être génériques (sur la façon de trouver un emploi au Canada, par exemple) ou axés sur un métier en particulier. Pour transmettre de l'information sur la SST et IAMT dans la formation qu'ils donnent, les formateurs disaient avoir besoin de renseignements en quantité suffisante très variés et qu'il serait possible d'adapter à différents contextes de formation et de travail. Ils identifiaient toutefois un certain nombre d'obstacles à l'intégration du matériel sur la SST et l'IMAT dans les programmes existants.
- 24 Premièrement, certains programmes financés par le gouvernement, comme les *Ateliers de recherche d'emploi* avaient des structures de contenus particulièrement rigides ; leur manque de souplesse ne permettait à peu près pas l'ajout d'éléments supplémentaires. De

façon plus générale, même dans les programmes avec une plus grande souplesse dans le contenu des formations, les participants au groupe de discussion disaient ne pas se sentir très à l'aise à l'idée d'introduire ce type de matériel. Ils faisaient valoir que les formateurs eux-mêmes avaient des lacunes considérables dans leurs propres connaissances entourant la SST et l'IMAT, particulièrement sur les entreprises qui offraient l'indemnisation des accidents du travail et, plus largement, sur la législation en matière de la santé et la sécurité du travail. Les participants considéraient que ce serait fort utile de recevoir des informations supplémentaires et des suggestions de liens vers d'autres ressources qui pourraient améliorer leur compréhension de ces questions et les aider à mieux les enseigner. Certains participants ont suggéré que le modèle de « formation des formateurs » pourrait contribuer à améliorer les compétences et les connaissances des formateurs, les rendant ainsi plus à l'aise pour communiquer de telles informations aux apprenants. Une personne a suggéré que des professionnels en santé et sécurité au travail pourraient jouer un rôle dans l'exploration de ces concepts avec les formateurs. Certaines personnes estimaient cependant que des contenus de formation liés au travail et à la santé pouvaient soulever des questions difficiles auxquelles ils n'étaient pas nécessairement en mesure de répondre. Ils pourraient par exemple ne pas savoir comment répondre si un apprenant craignait d'être congédié après avoir refusé un travail dangereux. Ils ont suggéré que les modules de formation contiennent une section où on aborderait certaines questions « difficiles » pouvant émerger après une séance sur la SST et l'IMAT, ainsi que des suggestions sur la façon dont les formateurs pourraient y répondre.

- 25 Les nouveaux immigrants inscrits à des cours de préparation à l'emploi étaient favorables à modifier la structure des modules avec l'ajout d'une série de diapositives en Power Point qui contiendraient des informations supplémentaires visant à la fois les formateurs et les nouveaux arrivants. Ils suggéraient que, pour la présentation PowerPoint sur l'indemnisation, des copies sur écran de divers formulaires à remplir en cas d'accident ou de blessure étaient une bonne façon de familiariser à la fois les formateurs et les apprenants avec ces formulaires. L'idée d'inclure des sujets de discussion et des exercices en classe a également été bien accueillie. Les participants considéraient cependant que les modules de formation étaient trop chargés. Ils ont suggéré de changer la structure des modules pour réduire le nombre de mots par page et d'utiliser des caractères gras ou en couleur pour mieux mettre en évidence les éléments clés. Ils ont également souligné l'importance d'assurer une uniformité des termes tout au long du document (d'éviter de parler par exemple d'une *entaille* dans une section de la trousse et d'une *lacération* dans une autre section).

6.3 Groupe de discussion des apprenants/clients

- 26 Quinze personnes ont participé au groupe de discussion des clients (10 hommes et 5 femmes). La majorité des participants étaient originaires du Moyen-Orient ou de l'Afrique. Dix d'entre eux étaient au Canada depuis moins d'un an, tandis que cela faisait entre un et quatre ans que les autres étaient au pays. Les participants qui s'étaient inscrits au groupe de discussion ont reçu les documents avant d'assister à la rencontre ; environ six participants avaient cependant vu une affiche annonçant les groupes de discussion et se sont présentés le jour même sans communiquer d'avance avec les chercheurs. On a quand même laissé à ces personnes le temps, au début de la séance, d'examiner le matériel qui serait discuté. Les participants ont reçu une petite allocation

monétaire pour leur participation au groupe de discussion. Les observations et échanges de ce groupe de discussion ont été traités de la même façon que celles du groupe de discussion des formateurs (voir ci-dessus)

6.4 Principaux résultats

- 27 Environ la moitié des participants du groupe disaient avoir reçu certains renseignements sur l'établissement à leur arrivée au Canada, surtout à l'aéroport ou par l'entremise d'organismes d'établissement. Aucune de ces informations ne portait sur la SST ou l'IMAT. Plusieurs participants insistaient sur la grande importance pour les nouveaux immigrants de recevoir de l'information sur leurs droits en milieu de travail et sur des notions de base en SST avant de commencer à travailler, et ce, parce que de nombreux immigrants occupent des emplois manuels, souvent obtenus par l'intermédiaire d'agences de location de personnel, des emplois pénibles qui les exposés à des accidents ou à des blessures de travail. De plus, certains membres du groupe ont indiqué que même s'ils n'avaient pas besoin, pour eux-mêmes, d'information sur l'indemnisation des accidents du travail, il serait utile d'être informé pour conseiller un proche, victime d'une lésion professionnelle. Le groupe s'entendait pour dire que les ateliers sur la recherche d'emploi ou de formation linguistique étaient un bon moment pour communiquer cette information, dès le début de l'embauche. Certaines personnes étaient d'avis qu'en plus des nouveaux arrivants, les employeurs qui embauchent de nouveaux immigrants devraient recevoir la même information. Les membres du groupe considéraient qu'il serait prématuré de prévoir donner aux nouveaux arrivants de l'information sur le travail et la santé à l'aéroport ou avant leur arrivée au pays, parce qu'ils ont d'autres préoccupations liées à leur établissement, comme la recherche d'un logement, les arrangements bancaires, la carte d'assurance-maladie, etc. Plusieurs participants soulignaient également l'importance d'être mieux renseignés sur des questions comme l'intimidation en milieu de travail, le harcèlement et la discrimination.
- 28 Il n'y avait pas de consensus clair sur la meilleure façon de diffuser la trousse d'outils. Certains participants étaient d'avis qu'un atelier à part serait préférable, car il fournirait aux nouveaux arrivants des renseignements plus détaillés (même si la participation n'était que par choix personnel). D'autres intervenants pensaient que l'intégration du module dans des classes préexistantes permettrait d'atteindre un public plus large, y compris des personnes qui ne pensent pas avoir besoin de cette information. À l'instar de l'autre groupe de discussion, les membres de ce groupe jugeaient le libellé des modules trop chargé et trouvaient qu'il fallait ajouter de la couleur pour mieux mettre en évidence les sections importantes. Les participants souhaitaient également l'ajout de liens vers des ressources (programmes, sites web, services) où ils pourraient trouver plus d'information et obtenir de l'aide si leurs droits étaient violés.

7. Mise au point finale des modules et des activités de transfert des connaissances

- 29 Une fois les deux groupes de discussion terminés, nous avons examiné les commentaires et suggestions de chaque groupe pour voir si on pouvait les intégrer à nos modules. Certaines suggestions, comme la création d'un autre module destiné aux propriétaires d'entreprises qui étaient eux-mêmes de nouveaux immigrants ou qui avaient de

nouveaux immigrants à leur emploi, n'étaient pas réalisables dans le cadre du projet actuel. Nous avons cependant incorporé une bonne partie de la rétroaction sur la forme des modules et nous avons établi un glossaire de mots clés et un guide à l'intention des formateurs pour les aider à répondre aux questions difficiles. Il a été décidé que les modules seraient hébergés sur le site web de l'*Institute for Work et Health (IWH)* - Institut de recherche sur le travail et la santé (www.iwh.on.ca/pbm), ce qui permettrait leur mise à jour, entre autres lors de l'adoption d'une nouvelle loi sur la SST. Des organisations pourraient ainsi consulter la trousse d'outils d'information par le biais du site web de l'IWH en sachant qu'il s'agissait de la version la plus récente. De plus, étant donné que des groupes s'intéressent qu'à certains thèmes, la trousse d'outils a été divisée en plusieurs sections pouvant être téléchargées séparément.

- 30 Les membres du comité consultatif de l'étude ont distribué la trousse à des personnes-ressources déjà identifiées dans leurs différents réseaux. L'organisme d'aide à l'établissement *Skills for Change* prévoit offrir la trousse dans des centres d'Emploi Ontario. La trousse a aussi été présentée lors de la réunion de 2012 de l'Association des Commissions des accidents du travail du Canada tenue à Winnipeg, au Manitoba. Une clé USB contenant les modules de formation a été distribuée aux représentants principaux de la commission des accidents du travail de chaque juridiction et à la conférence de l'Association canadienne pour la recherche sur le travail et la santé en Colombie-Britannique.
- 31 La trousse a également été présentée à des consultants en santé et sécurité au cours d'un séminaire intitulé « Activités pour favoriser l'échange de recherches » (*Research Exchange Series of the Centre for Health and Safety Innovation*) du Centre d'innovation en santé et sécurité du travail, séminaires donné à Mississauga, en Ontario. Les services ontariens de prévention et de sécurité au travail ont par ailleurs déjà produit une vidéo sur la trousse d'outils. Une association ontarienne de santé et sécurité au travail prévoit utiliser le contenu de la partie de la trousse portant sur la SST pour offrir en ligne un module d'auto-apprentissage. En 2013, la Commission des accidents du travail du Manitoba a adapté toutes les composantes des trousse d'outils à son propre contexte provincial. Entre novembre 2011 et mars 2013, l'ensemble de la trousse d'outils (comprenant tout le matériel pour les formateurs et les apprenants, les diapositives PowerPoint, le glossaire, etc.) a fait l'objet de 542 téléchargements uniques (sous forme d'un seul fichier zip). De plus, les modules pour apprenants sur la SST et l'IMAT ont été téléchargés 428 fois et 221 fois respectivement.

8. Observations - Travaux à venir

- 32 Bien que nous reconnaissons que les employeurs et les organismes de réglementation sont responsables de la SST, nous considérons particulièrement important que les nouveaux immigrants puissent connaître leurs droits et responsabilités en matière de sécurité au travail ainsi que les rôles et responsabilités de leur employeur à cet égard et qu'ils sachent ce qu'ils doivent faire en cas d'accident ou de blessure de travail et comment accéder aux services et aux ressources liés à la santé et la sécurité au travail. D'ailleurs, le désir des nouveaux arrivants d'accéder facilement à l'information vulgarisée sur le travail et les droits liés à la santé avait déjà été souligné d'une étude réalisée antérieurement par Kosny et ses collègues (2012). De plus, dans la même étude, certains travailleurs estimaient que si les employeurs savaient qu'on donnait systématiquement

aux nouveaux immigrants de l'information sur la SST, l'IAMT et les normes d'emploi, ils seraient moins portés à les exploiter. La nouvelle trousse d'outils pourra assurément contribuer à améliorer les services actuellement offerts aux nouveaux immigrants et à augmenter les connaissances des travailleurs immigrants en matière de santé et de sécurité au travail avant qu'un accident ou une blessure ne se produise.

- 33 La trousse d'outils n'est que la première étape du processus visant à mettre à la disposition des nouveaux immigrants, en temps opportun et de manière appropriée, des informations importantes sur la santé et la sécurité au travail. Parmi les actions à envisager pour l'avenir, mentionnons l'évaluation de la trousse à outils, la traduction des documents, la création d'une trousse semblable à l'intention des employeurs et une distribution plus large et plus systématique de la trousse d'outils à l'ensemble des organismes officiels et non officiels qui composent le secteur de l'établissement. Toutefois, au cours de l'élaboration de la trousse d'outils et des consultations avec les nouveaux immigrants, les formateurs et les décideurs dans les domaines de l'immigration et de la SST, nous avons été confrontés à un certain nombre de questions qui doivent être résolues avant de procéder à l'une ou l'autre de ces activités.

9. Observations – considérations et limites

9.1 Quels sont les défis liés à la transmission d'informations sur la SST dans le cadre de services d'établissement ?

- 34 Mis à part les points de vue fournis par nos groupes de discussion, nous savons peu de choses sur les difficultés identifiées par professionnels les services d'aide à l'établissement des nouveaux arrivants pour bien informer ces derniers. Les membres de notre groupe ont exprimé certaines appréhensions. Avant de procéder à une diffusion plus large de la trousse d'outils au secteur de l'établissement, il serait important de bien cerner et d'éliminer les obstacles qui pourraient nuire à une intégration et à une utilisation fructueuse de ces différents concepts par les formateurs dédiés aux programmes d'aide à l'établissement.

9.2 Besoin de différentes d'informations pour les différents apprenants ?

- 35 Une des limites du projet était de ne pas disposer de ressources suffisante pour tenir plus de deux groupes de discussion dans le processus d'élaboration de la trousse d'outils. Nous n'avons donc pas été en mesure d'examiner si les apprenants constituant différents types d'immigrants au Canada - les immigrants des différentes catégories, les hommes et les femmes, les travailleurs plus jeunes ou plus âgés - avaient des besoins particuliers d'information. Avant toute diffusion systématique et à grande échelle de la trousse d'outils, il serait important de déterminer si l'information fournie est pertinente pour ces divers groupes d'immigrants et, dans le cas contraire, comment adapter les contenus aux besoins particuliers.

9.3 Quelle est la meilleure façon d'évaluer l'utilité de la trousse d'outils ?

- 36 Une prochaine étape importante, après la constitution de la trousse d'outils, pourrait être l'évaluation de son efficacité au moyen du cadre d'analyse appelé RE-AIM (sigle anglais correspondant aux mots clés anglais soulignés ci-dessous) qui facilite et encadre l'évaluation poussée de programmes et de ressources (Belza et coll., 2008). Ce cadre d'analyse permet d'évaluer la **portée du programme** (**Reach**) : en quelle mesure le programme réussit-il à rejoindre la population cible ? Rejoint-il ceux et celles qui en ont le plus besoin ? **son efficacité** (**Effectiveness**) : produit-il les résultats souhaités ? Y-a-t-il un suivi de ses impacts ? comment s'y prend-on pour réaliser ce suivi ? **son adoption** (**Adoption**) : le programme est-il facile à comprendre ? y a-t-il des mécanismes de soutien organisationnel en place pour en faciliter la mise en application ? Sa **mise en œuvre** (**Implementation**) : met-on réellement en œuvre les différents éléments du programme/de la ressource ? Existe-t-il des détails ou des informations sur sa mise en œuvre ? Et le **maintien** ou la **conservation** du programme (**Maintenance**) : pourra-t-on continuer à fournir cette ressource ou à offrir ce programme à long terme ?
- 37 Les échanges au sein des groupes de discussion et du comité consultatif nous ont amenés à mieux préciser les résultats souhaités de la mise en œuvre des composantes de la trousse d'outils. Est-ce d'améliorer la sensibilité des immigrants par rapport aux enjeux de santé et de sécurité au travail ? Est-ce de favoriser des changements de comportement ? Est-ce de les amener à se sentir capables à invoquer leurs propres droits ? Combien de temps de tels changements d'attitude ou d'accroissement de connaissances devraient-ils durer pour être considérés comme un succès ? Les résultats devraient-ils être évalués en fonction des seuls apprenants ou des formateurs aussi ? Ce sont là des facteurs importants à considérer lors de l'évaluation.

9.4 Défis liés à la communication d'information sur la santé et la sécurité du travail

- 38 En plus des obstacles déjà identifiés, comme la structure rigide de certains contenus de formations financées par le gouvernement et la mauvaise connaissance du domaine de la santé et la sécurité du travail parmi les formateurs, la communication de renseignements sur la SST et l'IMAT pourrait également être compromise par plusieurs autres facteurs.
- 39 Premièrement, présenter de l'information sur la SST et l'IMAT aux nouveaux immigrants peut être perçu comme une façon de leur signifier qu'ils risquent d'occuper des emplois dangereux, d'être exploités ou blessés. Il ne s'agit pas d'un message négatif qui va à l'encontre de l'image du Canada, une terre de toutes les possibilités pour les nouveaux arrivants.
- 40 Deuxièmement, toute l'information contenue dans les modules de formation est publiquement accessible. Certains intervenants remettaient en question la nécessité de produire une trousse d'outils alors que les nouveaux immigrants et les formateurs pouvaient trouver cette information ailleurs. Ce point de vue peut constituer un obstacle à une diffusion plus large de la trousse d'outils. Cependant, comme nos groupes de discussion l'ont confirmé, la recherche de renseignements de ce genre prend beaucoup de temps et peut s'avérer fastidieuse pour les nouveaux arrivants, compte tenu de toutes les

autres pressions qu'ils vivent au moment de leur établissement au pays. L'information sur les normes d'emploi, la SST et l'IMAT ne se trouve pas auprès d'une seule ressource ou sur un seul site web, elle est souvent présentée en des termes juridiques et complexes.

- 41 Le but visé par la création de notre trousse était de fournir aux apprenants une ressource de base à la fois concise et cohérente (en plus de l'ajout de ressources supplémentaires si des besoins de plus d'informations se manifestaient). Pour les formateurs, nous avons donné des exemples de l'intégration de ce matériel dans des formations existantes, y compris des diapositives Powerpoint et des suggestions pour des discussions et des exercices à faire en classe. Dans chacun des deux modules, nous avons également inséré des renseignements complémentaires et utiles aux nouveaux arrivants comme l'importance, de conserver tous les documents ayant trait à une déclaration, une réclamation pour une lésion professionnelle, un programme de réadaptation.
- 42 Enfin, l'intégration réussie de modules de formation sur le travail et la santé dans les programmes d'établissement exige à la fois un engagement de la part des gouvernements et de celle des formateurs. Comme on l'a vu dans la section sur les résultats, il existe déjà certains éléments obligatoires dans les programmes de formation; l'ajout d'autres contenus ne se fera vraisemblablement que si les principaux décideurs les considèrent comme des facteurs importants dans le processus d'établissement. Là où les structures de formation en classe sont plus souples, les changements ne se feront que si les formateurs estiment important de renseigner les nouveaux immigrants sur ces questions au moment où ils se préparent à intégrer le marché du travail.
- 43 Nous sommes encouragés par l'existence d'autres programmes comme le **Programme de sensibilisation des jeunes au travail**⁴ (PSJT), qui offre de l'information sur la SST aux élèves des écoles secondaires de l'Ontario. Des décideurs de politiques pourraient également évaluer la faisabilité d'une approche semblable auprès des nouveaux travailleurs *immigrants* en se renseignant sur l'élaboration et le succès du programme PSJT dont l'objectif est mieux familiariser les jeunes et aux nouveaux travailleurs avec la SST.

10. Conclusion

- 44 La trousse d'outils en santé et sécurité du travail, *Mieux vaut prévenir que guérir*, est la première étape d'un processus visant à rendre accessibles des ressources compréhensibles et concises en matière de SST et d'IMAT à des immigrants nouvellement arrivés sur le marché du travail canadien. L'importance du rôle actif joué par le secteur de l'établissement des immigrants dans les programmes de préparation à l'emploi, suggère que ce secteur est probablement mieux placé pour contribuer aussi à transmettre de telles informations aux nouveaux arrivants. Nos groupes de discussion, formés d'apprenants immigrants et de formateurs du secteur de l'établissement suggèrent qu'une amélioration des connaissances des immigrants en matière de SST et d'IAMT est souhaitable pour protéger la santé des nouveaux travailleurs. Les prochains travaux devraient être axés sur l'évaluation de la trousse d'outils et sur l'identification des obstacles à son implantation dans les programmes de préparation à l'emploi.

BIBLIOGRAPHIE

Andersen, C.I., Von Essen, S.G., Smith, L.M., Spencer, J., Jolie, R., Donham, K.J. (2004). Respiratory symptoms and airway obstruction in swine veterinarians : A persistent problem. *American Journal of Industrial Medicine*, 46, 4, 386-392.

Association of Workers' Compensation Boards (2012a). Number of Accepted Time-Loss Injuries, by Industry and Jurisdiction, 2009-2011. Toronto, Ontario, Canada.

Association of Workers' Compensation Boards (2012b). Number of Fatalities, by Jurisdiction ,1993-2011. Toronto, Ontario, Canada.

Belza, B., Toobert, D., Glasgow, R. (2008). RE-AIM for program planning : overview and applications. National Council on Aging, Washington DC, USA.

Breslin, F.C., Smith, P. (2005). Age-related differences in work injuries : A multivariate, population-based study. *American Journal of Industrial Medicine*, 48, 1, 50-56.

Buzas, L., Nesterenko, A. (1992). Evaluating client satisfaction in the human service organization : A case study. *New England Journal of Human Services*, 38-38.

Chen, C., Smith, P., Mustard, C. (2010). The prevalence of over-qualification and its association with health status among occupationally active new immigrants to Canada. *Ethnicity and Health*, 15, 6, 601-619.

Citizenship and Immigration Canada (2013). Newcomer Settlement Program. www.citizenship.gov.on.ca/english/grantsandfunding/nsp.shtml#1.

Citizenship and Immigration Canada (2012). Facts and figures 2011 – Immigration overview : Permanent and temporary residents. Ottawa, Ontario, Canada.

Corvalan, C.F., Driscoll, T.R., Harrison, J.E. (1994). Role of migrant factors in work-related fatalities in Australia. *Scandinavian Journal of Work Environment & Health*, 20, 5, 364-370.

Dong, X.W., Platner, J.W. (2004). Occupational fatalities of Hispanic construction workers from 1992 to 2000. *American Journal of Industrial Medicine*, 45, 1, 45-54.

Gilmore, J. (2009). The 2008 Canadian Immigrant : Labour Market : Analysis of Quality of Employment, in *The Immigrant Labour Force Analysis Series*. Statistics Canada, Ottawa, Ontario.

Kosny, A., MacEachen, E., Lifshen, M., Jafri, G.J., Neilson, C., Pugliese, D., Shields, J. (2012). Delicate dances : immigrant workers' experiences of injury reporting and claim filing. *Ethnicity & Health*, 17, 3, 267-290.

Kosny, A., Lifshen, M.E. (2012). A National Scan of Employment Standards, Occupational Health and Safety and Workers' Compensation Resources for New Immigrants to Canada. *Canadian Journal of Public Health-Revue Canadienne De Sante Publique*, 103, 1, 53-58.

Kustec, S. (2012). The role of migrant labour supply in the Canadian labour market. Citizenship and Immigration Canada. Ottawa, Ontario.

Nevitte, N., Kanji, M. (2007). Immigrants and work : Findings from the 1990 and 2000 World Values Surveys (Canada). Citizenship and Immigration Canada, Ottawa, Ontario, 18p.

O'Connor, T., Loomis, D., Runyan, C., Abboud dal Santo, J., Shulman, M. (2005). Adequacy of health and safety training among young Latino construction workers. *Journal of occupational and environmental medicine / American College of Occupational and Environmental Medicine*, 47, 3, 272-277.

Ontario Council of Agencies Serving Immigrants (2012). *Making Ontario Home : A study of settlement and integration services for immigrants and refugees*. Ontario Council of Agencies Serving Immigrants, Toronto, Ontario, 94p.

Ontario Ministry of Citizenship and Immigration (2009). *Welcome to Ontario : A Guide to Programs and Services for Newcomers to Ontario*. Toronto, Ontario.

Pransky, G., Moshenberg, D., Benjamin, K., Portillo, S., Thackrey, J.L., Hill-Fotouhi, C. (2002). Occupational risks and injuries in non-agricultural immigrant Latino workers. *American Journal of Industrial Medicine*, 42, 2, 117-123.

Premji, S., Krause, N. (2010). Disparities by ethnicity, language, and immigrant status in occupational health experiences among Las Vegas hotel room cleaners. *American Journal of Industrial Medicine*, 53, 10, 960-975.

Premji, S., Smith, P. (2012). Education-to-job mismatch and the risk of work injury. *Injury Prevention*.

Reid, A. (2012). Under-use of migrants' employment skills linked to poorer mental health. *Australian and New Zealand Journal of Public Health*, 36, 2, 120-125.

Ruddick, E., et al. (2005). *Longitudinal survey of immigrants to Canada : Portrait of early settlement experiences*. Statistics Canada, Ottawa, 98p.

Smith, P., Mustard, C. (2010). The unequal distribution of occupational health and safety risks among immigrants to Canada compared to Canadian-born labour market participants : 1993-2005. *Safety Science*, 48, 10, 1296-1303.

Smith, P., Chen, C., Mustard, C. (2009). Differential risk of employment in more physically demanding jobs among a recent cohort of immigrants to Canada. *Injury Prevention*, 15, 252-258.

Smith, P., Mustard, C. (2009). Comparing the risk of work-related injuries between immigrants to Canada, and Canadian-born labour market participants. *Occupational and Environmental Medicine*, 66, 6, 361-367.

Smith, E., Jackson, A. (2002). *Does a rising tide lift all boats ? The labour market experiences and incomes of recent immigrants 1995-1998*. Canadian Council on Social Development, Ottawa, Ontario, 14p.

Xue, L. (2007). *Portrait of an Integration Process : Difficulties encountered and resources relied on for newcomers in their first 4 years in Canada*. Citizenship and Immigration Canada : Ottawa, Ontario.

NOTES

1. Ces statistiques reflètent le nombre de demandes d'indemnisation pour le temps de travail perdu. Le nombre réel d'accidents ou de blessures au travail au Canada est probablement plus élevé, car l'indemnisation des accidents n'est pas offerte dans tous les milieux de travail et tous les accidents ou blessures au travail ne sont soit rapportés, soit acceptés.

2. Une partie du projet -- la recension nationale des ressources préexistantes en matière de travail et de santé pour les nouveaux arrivants -- a reçu une aide financière de la part de l'Agence de la santé publique du Canada.
 3. LINC est le sigle anglais de l'appellation *Language Instruction for Newcomers to Canada*. Le niveau 5 est le niveau le plus élevé offert au Canada aux nouveaux venus.
 4. *Young Worker Awareness Program*, 23 juin 2013.
-

RÉSUMÉS

Par rapport aux autres travailleurs, les immigrants fraîchement arrivés en Ontario courent davantage le risque d'occuper des emplois dangereux pour la santé et la sécurité au travail (SST), d'être victimes d'accidents de travail et de ne recevoir aucune d'indemnisation après une blessure. En dépit de ces statistiques, les renseignements fournis aux nouveaux arrivants demeurent souvent informels et fragmentaires. Dans cet article, nous étudions la développement d'un outil pour diffuser l'information sur la SST et l'indemnisation des accidents de travail aux nouveaux arrivants ayant recours aux services d'établissement. S'il est vrai que les employeurs et les organismes de réglementation ont une part de responsabilité dans la SST, les nouveaux arrivants doivent disposer des ressources pour se protéger de risques en milieu de travail, savoir quoi faire en cas d'accident ou de blessure et comment accéder aux divers services et soutiens. En nous appuyant sur les recherches antérieures, nous avons effectué une recension nationale des ressources en sécurité destinées aux nouveaux arrivants qui se joignent à la population active canadienne. Ensuite, en collaboration avec un comité consultatif, nous avons mis au point une trousse d'information sur les principaux éléments de SST et du système d'indemnisation des travailleurs en Ontario. Une fois la trousse terminée, des conseillers et de nouveaux immigrants-apprenants venant d'un grand organisme d'établissement de Toronto ont formé des groupes de discussions et fourni leurs impressions communiqué leurs observations sur les outils de la trousse.

Nous étudierons décrivons le processus d'élaboration de la trousse et la rétroaction des groupes de discussions. Tous les participants aux groupes de discussion étaient d'accord pour affirmer que l'information de la trousse importait en vue de préparer les nouveaux arrivants à se joindre à la population active : plusieurs ont cependant souligné que l'information devrait se conjuguer à un effort des efforts pour renseigner également les employeurs et les inciter à se conformer aux règlements. Les conseillers en établissement, quant à eux, ont fait valoir que le manque de temps et de connaissances sur la SST et l'indemnisation des travailleurs faisait obstacle à la diffusion de l'information. Les groupes ont tous deux convenu que la trousse devrait également contenir un volet sur les problèmes de santé mentale au travail et être conçue pour intégrer des discussions en classe, des exercices et des questions. Les conseillers en établissement souhaitaient des recommandations sur la façon d'aborder les questions et les problèmes épineux soulevés par que soulèveraient les divers sujets abordés. La trousse pourrait améliorer les services offerts aux nouveaux arrivants et aider ces derniers à accroître leurs connaissances en matière de la santé et la santé et de la sécurité du travail avant qu'un problème ou qu'un accident ne survienne. Ces connaissances acquises pourraient permettre de réduire le risque d'accidents ou de blessures et favoriseraient ainsi des retombées positives sur pour la santé, l'économie et la société. Nous concluons l'article par l'examen d'activités de diffusion possibles et de recommandations de pistes à poursuivre dans le domaine.

New immigrants to Ontario have a greater probability of being employed in jobs with a higher number of occupational health and safety (OHS) hazards. In addition, recent immigrants may have higher risks of work injuries and be less likely to access compensation after injury. Despite these issues, information provided to new immigrants about OHS and workers' compensation (WC) is often informal and fragmented. In this paper, we discuss the development of a tool to share information about OHS and workers' compensation with newcomers using settlement services. While acknowledging that employers and regulatory bodies also have responsibility for OHS, new immigrants must have the necessary resources to protect themselves from harm in the workplace, and know what to do in the event of an injury and how to access services and support. Building on previous research, we completed a national scan that reviewed the existing safety resources for recent immigrants entering the Canadian workforce. Then, in conjunction with an Advisory Committee, we developed a toolkit covering the general components of OHS in Ontario and the Ontario Workers' Compensation system. Once the toolkit was developed, focus groups were conducted with educators and new immigrant learners from a large settlement organization in Toronto which provided feedback on the tools.

In the method and results section, we will discuss the toolkit development process and the focus group results. In the focus groups, there was agreement that it was important to introduce this information in programs that prepared newcomers for employment, with many people stressing that information had to be accompanied by efforts to increase employer knowledge and compliance. Settlement staff identified a lack of time and knowledge about OHS and WC as barriers to delivering this information. Both groups thought it was important that work-related mental health issues be addressed in the material. Material had to be delivered in a way that could incorporate class discussion, exercises and questions. Settlement staff wanted some guidance around how to address difficult questions and issues related to these topics. The development of this toolkit has the potential to improve existing services offered to new immigrants and to increase immigrant worker knowledge about health and safety before a workplace problem or injury occurs. Such knowledge can help reduce the risk of injury and lead to more positive social, health and economic outcomes. We end this paper by discussing dissemination activities and recommendations for future work in this area.

Los nuevos inmigrantes en Ontario tienen una mayor probabilidad de ser empleados en trabajos con un mayor número de riesgos de seguridad y salud en el trabajo (SST). Además, los inmigrantes recientes pueden tener un mayor riesgo de accidentes de trabajo y una menor probabilidad de acceder a la indemnización después de la lesión. Pese a estos problemas, la información proporcionada a los nuevos inmigrantes sobre SST o compensación de los trabajadores es a menudo informal y fragmentada. En este artículo se discute el desarrollo de una herramienta para compartir información en materia de SST y de indemnización de los trabajadores con los inmigrantes recién llegados que utilizan los servicios de acogida. Si bien se reconoce que los empleadores y los organismos reguladores también tienen responsabilidad en materia de SST, los nuevos inmigrantes deben tener los recursos para protegerse de un posible daño en el puesto de trabajo, conocer qué hacer en caso de una lesión y cómo tener acceso a servicios y apoyos. Sobre la base de investigaciones previas, completamos una revisión nacional de los recursos en materia de seguridad existentes para los inmigrantes recién llegados a la fuerza laboral canadiense. Posteriormente, junto con un comité asesor, se desarrolló un conjunto de herramientas que cubre los componentes generales de SST en Ontario y el sistema de compensación de los trabajadores de Ontario. Una vez desarrollado este conjunto de herramientas, se llevó a cabo grupos focales con los educadores y los alumnos inmigrantes reciente de una organización de la región del gran Toronto, que proporcionó información sobre las herramientas. En nuestros resultados discutiremos el proceso de elaboración de la guía y los resultados de los grupos focales. En los grupos de discusión se acordó que era importante

introducir esta información en programas que preparan a los recién llegados para el empleo, mientras que muchos señalaron que la información tenía que ir acompañada de esfuerzos para aumentar el conocimiento y cumplimiento de lo establecido de la parte de los empleadores. El personal de acogida identificó la falta de tiempo y de conocimientos sobre la SST y la indemnización como barreras en la transmisión de esta información. Ambos grupos creyeron importante abordar en el material los problemas de salud mental en el trabajo. El material tendría que ser concebido de manera a incorporar la discusión en clase, ejercicios y preguntas. El personal de acogida quería un poco de orientación en torno a la forma de abordar las preguntas difíciles y los problemas relacionados con estos temas.

El desarrollo de esta herramienta tiene el potencial de mejorar los servicios existentes que se ofrecen a los nuevos inmigrantes y aumentar el conocimiento de los trabajadores inmigrantes acerca de la salud y seguridad antes que un problema o lesión en el puesto de trabajo ocurra. Este conocimiento puede ayudar a reducir el riesgo de lesiones y dar lugar a un balance más positivo tanto desde el punto de vista social como desde el punto de vista sanitario y económico. Terminamos hablando de actividades de difusión y recomendaciones para el trabajo futuro en esta área.

INDEX

Palabras claves : nuevos inmigrantes, seguridad y salud en el trabajo, compensación de trabajadores, enseñanza de adultos, servicios de acogida

Keywords : new immigrants, occupational health and safety, workers' compensation, adult learning, settlement services

Mots-clés : nouveaux arrivants, santé et sécurité au travail, indemnisation des travailleurs, formation continue, services d'établissement

AUTEURS

AGNIESZKA KOSNY

Department of Epidemiology and Preventive Medicine, Monash University, Melbourne, Australia,
Institute for Work & Health, Toronto, Canada

MARNI LIFSHEN

Institute for Work & Health, Toronto, Canada

PETER SMITH

Department of Epidemiology and Preventive Medicine, Monash University, Melbourne, Australia,
Institute for Work & Health, Toronto, Canada

RON SAUNDERS

Institute for Work & Health, Toronto, Canada

ROLAND RHOOMS

Skills for Change, Toronto, Canada