

SYNTHÈSE DU BILAN GOUVERNEMENTAL
SUR L'ACCUEIL DES PERSONNES RÉFUGIÉES SYRIENNES

Direction des communications
Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion
Janvier 2017

Introduction

Considéré comme la crise humanitaire la plus importante de notre temps, le conflit qui sévit en Syrie a provoqué d'importants déplacements de la population. Les Syriens constituent désormais la population de réfugiés la plus nombreuse au monde avec 4,3 millions de personnes.

Dès septembre 2015, le gouvernement du Québec a dévoilé des mesures exceptionnelles visant à accueillir 7 300 personnes réfugiées syriennes en 2015 et 2016 et à soutenir les efforts des organismes de coopération internationale québécois qui œuvrent sur le terrain. En novembre 2015, le nouveau gouvernement du Canada a divulgué son plan pour l'accueil de 25 000 personnes réfugiées syriennes. Les deux ordres de gouvernement ont collaboré à la mise en place de cette vaste opération d'accueil.

La situation des personnes réfugiées syriennes a généré un large mouvement de solidarité dans la société québécoise. L'engagement des citoyennes et des citoyens s'est entre autres traduit par un nombre élevé de demandes d'engagement dans le cadre du parrainage collectif, par des dons importants de vêtements, de meubles et d'argent ainsi que par l'implication de plusieurs nouveaux bénévoles dans les organismes.

Le programme de parrainage collectif du Québec, en particulier, a été mis à profit : au total, plus de 80 organismes ont déposé des demandes d'engagement de parrainage collectif, soit environ trois fois plus que dans les années précédentes. De nombreux organismes de parrainage ont même vu le jour pour contribuer à ce mouvement. Les parrainages effectués par les groupes de 2 à 5 personnes ont aussi augmenté : dans l'ensemble des parrainages, sa part s'est accrue de 5 % à 10 %, comparativement aux années antérieures.

Soulignons que l'action humanitaire du Québec se fait avec la collaboration indispensable de tous les partenaires : organismes de parrainage, ministères et organismes gouvernementaux et leurs réseaux, organismes d'accueil et d'intégration, commissions scolaires et établissements d'enseignement, organismes humanitaires et philanthropiques et villes de destination.

Consultations

L'opération d'accueil des personnes réfugiées syriennes a été une première au Québec. Jamais auparavant un si grand nombre de personnes réfugiées n'avait été accueilli en si peu de temps. Il était donc normal que les processus établis et ayant fait leurs preuves par le passé – alors que le rythme d'arrivée des personnes réfugiées était régulier – aient été mis sous pression avec ces arrivées massives.

Dans le but d'identifier les problématiques et d'apporter des améliorations en continu, le ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion (MIDI) a effectué des consultations auprès de l'ensemble des acteurs ayant pris part à cette opération de même qu'auprès des personnes réfugiées parrainées. Tous les aspects concernant l'offre de services aux personnes réfugiées syriennes ont pu être abordés, dont l'accueil, l'établissement, la francisation et l'intégration (voir Annexe A). De plus, au cours de

l'été 2016, une quinzaine d'organismes de parrainage ont répondu à un sondage en ligne.

Les faits saillants de ces consultations ont été présentés lors des *Journées de consultation sur l'accueil des personnes réfugiées syriennes* que la ministre a tenues les 15 et 16 août 2016. Cet événement réunissait une centaine de personnes représentant les différents partenaires et milieux. Il a permis de partager les expériences, de souligner les réussites et de discuter des améliorations à apporter pour faciliter l'accueil et l'intégration de toutes les personnes réfugiées qui s'installeront au Québec.

En septembre 2016, quatre groupes de discussion, regroupant au total une quarantaine de personnes, se sont rencontrés à Montréal et à Laval; deux de ces groupes étaient composés de personnes réfugiées, les deux autres réunissaient des familles d'accueil.

La présente synthèse reprend les pistes d'amélioration, regroupées sous différents thèmes, qui se sont dégagées de l'ensemble des activités de consultation. Au cours de ces dernières, un constat a fait consensus : malgré les volumes et les délais très courts, l'opération d'accueil a été un succès indéniable, grâce à la mobilisation de l'ensemble des partenaires et au dévouement de leur personnel ainsi qu'aux milliers de citoyennes et de citoyens qui ont participé à accueillir les personnes réfugiées syriennes avec chaleur et dignité.

À terme, cette opération d'accueil aura permis à plus de 7 300 personnes réfugiées syriennes de retrouver l'espoir, de participer à la vie collective et de contribuer, en français, au développement économique et social de leur société d'accueil. Il s'agit d'un jalon important de l'action humanitaire du Québec, déjà bien étoffée.

Principales pistes d'amélioration

Accueil et établissement

1. Systématiser la transmission rapide à tous les intervenants de l'information relative aux arrivées des personnes réfugiées, de concert avec les autorités fédérales, de manière à faciliter le travail des intervenants, à canaliser les ressources et à assurer un meilleur accueil
2. Améliorer la coordination des partenaires pour les activités d'accueil et d'aide à l'installation, par la mise en place de mécanismes de communication plus performants sur l'offre de services des différents intervenants
3. Favoriser davantage le jumelage de familles de réfugiés avec des familles québécoises, une mesure jugée gagnante par plusieurs villes et organismes communautaires
4. Réviser les questions de l'examen théorique pour le permis de conduire, afin d'en améliorer la compréhension et augmenter le taux de réussite des personnes immigrantes et réfugiées, et préparer une trousse d'information destinée aux nouveaux arrivants portant sur la démarche pour obtenir le permis et sur la préparation aux examens pour la conduite d'un véhicule de promenade

Santé et services sociaux

5. Mieux faire connaître aux organismes d'accueil et de parrainage ainsi qu'aux personnes réfugiées les processus d'accès aux services de santé et services sociaux, dont les services psychosociaux auxquels la clientèle réfugiée pourrait avoir besoin dans les mois suivant son arrivée
6. Encourager le personnel dans les établissements de santé et services sociaux à participer à des formations sur les caractéristiques culturelles et le vécu des personnes réfugiées

Classes d'accueil et francisation

7. Valoriser l'apprentissage du français auprès des personnes réfugiées syriennes, dont plusieurs ont une certaine maîtrise de l'anglais, de manière à accroître leur participation aux cours de français
8. Poursuivre l'harmonisation de l'offre de services gouvernementale en francisation, pour améliorer le service à la clientèle et réduire les délais
9. Offrir un plus grand nombre de sessions de formation aux intervenants des commissions scolaires, notamment sur les deuils et les traumatismes de guerre afin de mieux accueillir et intégrer les jeunes réfugiés syriens à l'école
10. Poursuivre l'adaptation de l'offre de services en francisation pour une clientèle peu scolarisée ou analphabète ayant des expériences de travail manuelles selon des standards différents du contexte nord-américain
11. Accompagner les commissions scolaires impliquées dans l'accueil de personnes réfugiées pour renforcer leur capacité de répondre de façon adaptée à leurs besoins et bonifier l'offre de services et les pratiques éducatives liées à l'accueil et à l'intégration de ces élèves spécifiques
12. Établir des mécanismes de suivi longitudinal des cohortes d'élèves réfugiés ayant recours aux services de francisation et autres services de soutien afin de documenter la réussite éducative et l'adéquation des mesures de soutien

Emploi et formation

13. Mobiliser les partenaires économiques pour réaliser davantage d'activités de réseautage de la main-d'œuvre réfugiée avec les employeurs
14. Soutenir des projets visant l'intégration sur le marché du travail des femmes réfugiées syriennes n'ayant jamais travaillé auparavant
15. Accroître la promotion auprès des organismes de parrainage des programmes et services d'Emploi-Québec et des organismes communautaires en employabilité, afin de rejoindre un plus grand nombre de personnes

16. Valoriser l'offre de services en entrepreneuriat auprès des personnes réfugiées syriennes, ayant pour beaucoup un profil de compétences adéquat
17. Intensifier l'intervention d'Emploi-Québec et de son réseau auprès des personnes réfugiées, en améliorant entre autres le continuum de services après la francisation, et valoriser le potentiel d'emploi de cette clientèle auprès des employeurs

Communications, rôles et responsabilités

18. Réviser les obligations et responsabilités des garants afin de mieux encadrer les parrainages collectifs sans pour autant décourager la mobilisation citoyenne
19. Fournir un soutien accru aux organismes de parrainage, aux groupes de 2 à 5 personnes et aux familles d'accueil
20. Miser sur le récent mouvement de solidarité à l'égard des personnes syriennes, en accordant un soutien accru, à l'échelle gouvernementale, aux activités visant toutes les personnes réfugiées
21. Mettre en place une nouvelle approche partenariale avec les municipalités et les acteurs des milieux de vie pour édifier des collectivités plus accueillantes et inclusives
22. Implanter au MIDI de nouveaux mécanismes pour améliorer la communication, le partage des informations, ainsi que pour assurer une meilleure coordination locale et régionale des différents intervenants

Suivis et réalisation des pistes d'amélioration

Afin de voir au suivi des pistes d'amélioration, le MIDI a mis en place un comité directeur regroupant des représentants des ministères et organismes concernés, des principaux organismes de parrainage, d'organismes d'accueil et d'intégration, de la Table de concertation des organismes au service des personnes réfugiées et immigrantes (TCRI), du Regroupement des organismes de francisation du Québec (ROFQ) et des principales villes d'accueil. Au besoin, des organismes humanitaires ou philanthropiques et des regroupements d'employeurs et de municipalités pourront s'ajouter.

De plus, le comité directeur veillera à partager l'information, à consolider les bonnes pratiques, à mettre en place un tableau de bord pour suivre le parcours d'accueil, de francisation et d'intégration des personnes réfugiées syriennes, et à proposer des solutions aux problèmes qui pourraient se présenter en cours de route.

Le comité aura également pour fonction d'examiner la prochaine stratégie d'action spécifique à l'immigration humanitaire pour la période 2017-2021 et de faire des recommandations pour sa mise en œuvre et améliorer les interventions auprès des personnes réfugiées.

Annexe A

Sujets discutés lors des consultations menées auprès des ministères et organismes, des organismes communautaires, des villes, des organismes philanthropiques et de bienfaisance et des organismes de parrainage :

- Accueil à l'aéroport
- Santé et services sociaux
- Services éducatifs
- Francisation
- Services de garde et haltes-garderies communautaires
- Programme du Soutien des enfants
- Emploi et formation
- Communications auprès des personnes réfugiées et entre les intervenants
- Rôles et responsabilités des partenaires

Annexe B

Membres du comité de suivi :

Ministère/organisme	Personne désignée – comité directeur	Titre	Direction
Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion	M ^{me} Martine Faille	Directrice générale	Direction générale des politiques et programmes de participation et d'inclusion
	M ^{me} Christine Rioux	Directrice par intérim	Direction des relations avec les partenaires
	M ^{me} Fanny Marcoux	Directrice	Direction de l'immigration familiale et humanitaire
Ministère de la Santé et des Services sociaux	M ^{me} Michèle Domingue	Coordonnatrice	Secrétariat à l'accès aux services pour les communautés culturelles
Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur	M. Christian Rousseau	Directeur	Direction des services d'accueil et d'éducation interculturelle
Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale	M. Pierre Berger	Directeur	Direction de la planification et du développement des stratégies
Société d'habitation du Québec	M ^{me} Joanne Gauthier	Directrice	Expertise-conseil et soutien à l'industrie
Retraite Québec	M ^{me} Andrée Bérubé	Directrice	Direction du soutien aux enfants

Ministère/organisme	Personne désignée – comité directeur	Titre	Direction
Ministère de la Famille	M ^{me} Karine Dumont	Directrice	Direction de la coordination et du soutien aux régions
Société d'assurance automobile du Québec	M ^{me} Sylvie Boulanger	Directrice	Direction des normes et partenariats d'affaires
Table de concertation des organismes au service des personnes réfugiées et immigrantes	M. Stephan Reichhold	Directeur général	
Regroupement interculturel de Drummondville	M. Darryl Barnabo	Directeur général	
Centre social d'aide aux immigrants	M ^{me} Lida Aghasi	Directrice générale	
Centre multiethnique de Québec	M ^{me} Dominique Lachance	Directrice générale	
Regroupement des organismes de francisation du Québec	M. Hassan Hassani	Président	
Action Réfugiés Montréal	M. Paul Clarke	Directeur	
Service de soutien à la famille Hay Doun	M ^{me} Nayiri Tavlian	Présidente du conseil d'administration	
Procure des missions – Pères jésuites	M. Mario Brisson	Gestionnaire du programme de parrainage	
Église St-Ephrem syriaque orthodoxe	Père Fady Ghobrial	Gestionnaire du programme de parrainage	
Ville de Montréal	M ^{me} Johanne Côté-Galarneau	Directrice	Bureau d'intégration des nouveaux arrivants à Montréal
Ville de Laval	M. Serge Lamontagne	Directeur général	
Ville de Québec	M ^{me} Sylvie Fournier	Directrice	Service des loisirs, des sports et de la vie communautaire