



JOURNÉE D'ÉTUDE DU CEPI 2017
« UN AN PLUS TARD : L'EXPÉRIENCE D'ACCUEIL DES RÉFUGIÉS SYRIENS
AU QUÉBEC ET AU CANADA »

De l'accueil des réfugiés syriens... à la mobilisation des
partenaires pour l'accueil et l'intégration des personnes
immigrantes et réfugiées à Laval !

Centre pour l'évaluation des politiques
d'immigration (CEPI)

Université Concordia

Vendredi 26 mai 2017

Nel Ewane
Claudie Mompoin

PLAN DE PRÉSENTATION

1. Mise en contexte
2. Bilan sur l'accueil des réfugiés syriens à Laval
3. Les travaux du Comité terrain pour l'accueil et l'intégration des personnes immigrantes et réfugiées à Laval

MISE EN CONTEXTE

- Annonce du plan du gouvernement fédéral visant à accueillir 25 000 personnes réfugiées d'origine syrienne au Canada
- Annonce du plan du gouvernement du Québec pour accueillir 7 300 réfugiés syriens pour 2015-2016
- Engagement des 13 villes identifiées au Québec dont Ville de Laval à être partie prenante du plan d'action provincial et à coordonner les actions avec les partenaires
- Concertation des partenaires autour de l'enjeu de l'accueil des réfugiés syriens à Laval et planification des mesures et initiatives à mettre en œuvre

BILAN SUR L'ACCUEIL DES RÉFUGIÉS SYRIENS À LAVAL

Laval, deuxième ville d'accueil des personnes réfugiées syriennes

- Selon les données du ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion (MIDI), Laval a accueilli en 2015 et 2016, un total de 1340 personnes réfugiées syriennes
- Il s'agit de 1208 (90 %) réfugiés syriens parrainés par le secteur privé (RPSP) et 132 (10%) pris en charge par l'État (RPCE)
- Pour l'année 2017, les données du MIDI montrent qu'au 1^{er} mai, un total de 60 personnes réfugiées d'origine syrienne se sont installées à Laval, dont 49 PSP et 11 PCE
- En terme d'organismes d'accueil, la tendance depuis mars 2016 révèle les proportions de parrainage suivantes:
 - ❖ 85 % pour la Communauté syriaque catholique
 - ❖ 10 % pour les groupes de 2 à 5 personnes
 - ❖ 5 % pour les réfugiés pris en charge par l'État.

BILAN SUR L'ACCUEIL DES RÉFUGIÉS SYRIENS À LAVAL (SUITE)

Un fort leadership et une mobilisation des partenaires assumés par Ville de Laval

- Mise en place et coordination par Ville de Laval du Comité concerté des partenaires pour l'accueil des réfugiés syriens à Laval – Novembre 2015
- Mise en place et co-coordination par Ville de Laval et CISSS de Laval du Comité terrain pour l'accueil et l'intégration des personnes immigrantes et réfugiées à Laval – Avril 2016
- Une quinzaine de partenaires communautaires et institutionnels impliqués dans le domaine de l'éducation, de la santé, de la sécurité civile, de l'emploi, de l'accompagnement aux réfugiés, de la sécurité alimentaire, du logement et du développement économique

BILAN SUR L'ACCUEIL DES RÉFUGIÉS SYRIENS À LAVAL (SUITE)

Des résultats concrets de cette mobilisation

- L'existence d'un large réseau de partenaires communautaires, institutionnels, publics, privés engagés et mobilisés pour la cause des réfugiés syriens
- L'échange direct et rapide des informations reçues par les partenaires
- La mise en place d'une stratégie d'intervention en cohérence avec les actions des différents partenaires
- La coordination efficace et efficiente des ressources allouées et disponibles

BILAN SUR L'ACCUEIL DES RÉFUGIÉS SYRIENS À LAVAL (SUITE)

Un soutien financier de Ville de Laval aux organismes d'accueil et de gestion de bénévoles

- Une subvention de 45 000 \$ répartie comme suit :
 - ❖ Un montant de 15 000 \$ alloué au Centre de bénévolat et Moisson Laval pour la gestion de la banque des bénévoles, la gestion des dons et des services offerts par les citoyens lavallois
 - ❖ Un montant de 30 000 \$ alloué au Carrefour d'Intercultures de Laval pour l'embauche d'une ressource supplémentaire pour l'accueil et l'accompagnement des réfugiés syriens et pour un soutien en transport
- Une aide financière accordée aux organismes provenant de l'Entente de 400 000 \$ conclue avec le MIDI dans le cadre du Programme Mobilisation-Diversité 2016 afin de soutenir l'établissement durables des personnes immigrantes et réfugiées à Laval

BILAN SUR L'ACCUEIL DES RÉFUGIÉS SYRIENS À LAVAL (SUITE)

Le partage et la disponibilité de l'information sur les réfugiés syriens pour les partenaires et les citoyens lavallois

- Une page WEB sur l'accueil des réfugiés syriens a été créée et ajoutée dans le site internet de Ville de Laval
 - Mise à la disposition des partenaires les données statistiques concernant les réfugiés syriens à Laval, et ce, en conformité à la politique des données ouvertes de Ville de Laval
 - Diffusion de façon progressive et transparente de l'information sur le rôle joué par la Ville de Laval et chacun des partenaires
 - Présentation d'un bilan sommaire des actions réalisées

BILAN SUR L'ACCUEIL DES RÉFUGIÉS SYRIENS À LAVAL (SUITE)

Une gestion harmonieuse et efficace de la banque de bénévoles et des offres de dons et de services des citoyens

- La générosité des Lavallois s'est bien exprimée par delà les initiatives d'offre de dons de toute nature qui ont eu lieu sur le territoire
 - ❖ Dons de vêtements, meubles,...
 - ❖ Offre de bénévolat
 - ❖ Hébergement
 - ❖ Emploi / formation
 - ❖ Accueil et parrainage

BILAN SUR L'ACCUEIL DES RÉFUGIÉS SYRIENS À LAVAL (SUITE)

Une offre alimentaire d'urgence fortement sollicitée

- Le Centre de bénévolat Moisson Laval au cœur de l'offre alimentaire d'urgence
- Augmentation de demande d'aide alimentaire d'urgence de la part des réfugiés alors même que la proportion des réfugiés syriens pris en charge par l'état est relativement faible
- En moyenne, 150 familles par semaine ont reçu l'aide alimentaire
- Témoignages de parrains qui se retrouvent en difficultés et dans l'incapacité de soutenir et d'encadrer les familles accueillies, surtout après avoir défrayé les coûts de logement et d'installation
- Partenariat avec d'autres organismes et mise en place des mécanismes afin de mieux répondre aux besoins des personnes réfugiées et mieux desservir la clientèle

BILAN SUR L'ACCUEIL DES RÉFUGIÉS SYRIENS À LAVAL (SUITE)

Des services offerts aux réfugiés pris en charge par l'État et aux réfugiés parrainés par le secteur privé

- Recherche de logement et équipements
- Démarches administratives (numéro d'assurance sociale, carte d'assurance maladie,,)
- Demande d'allocations familiales pour les enfants
- Francisation
- Santé et service sociaux
- Services scolaires
- Ressources du milieu

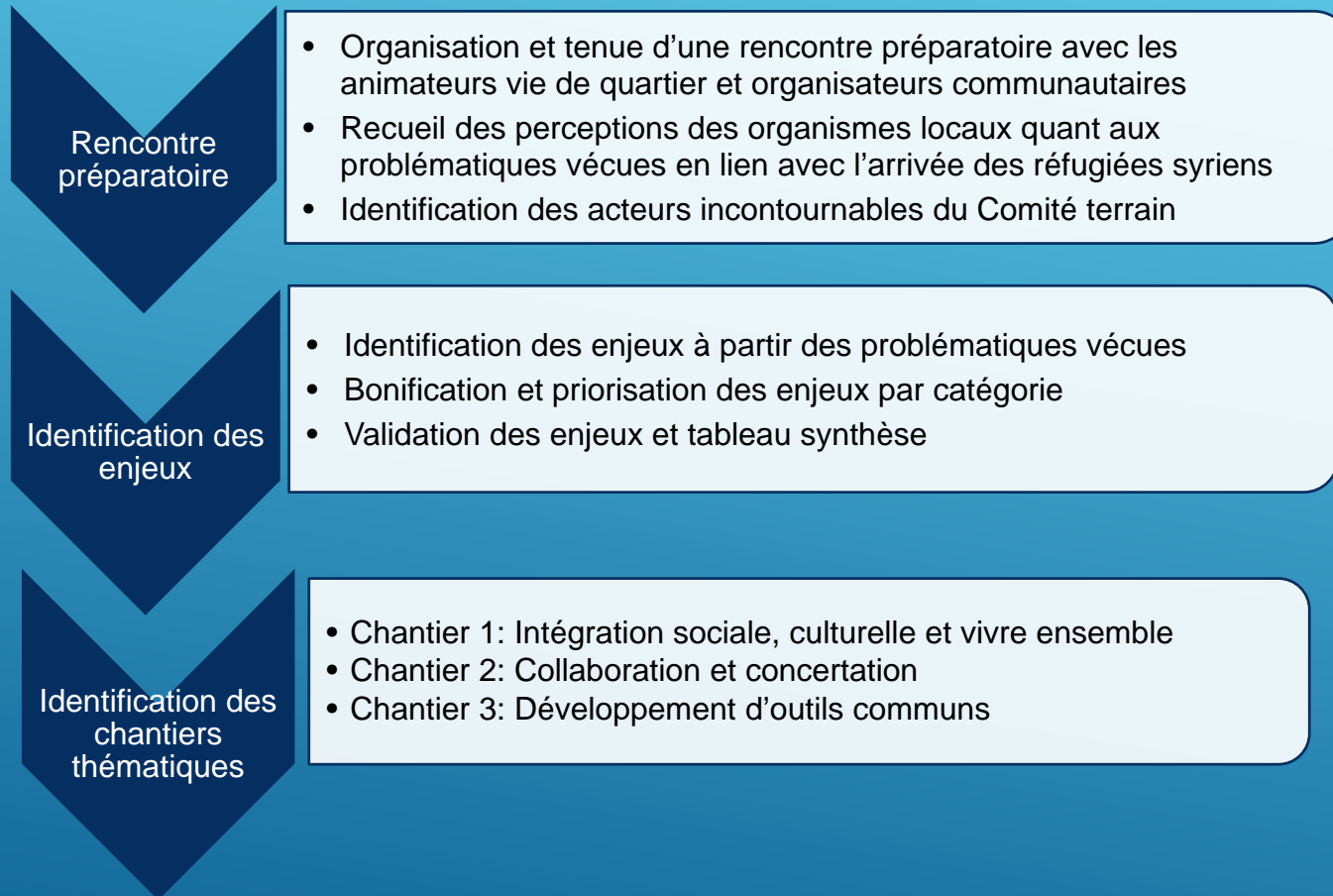
LES TRAVAUX DU COMITÉ TERRAIN

Constats

- Bilan positif des actions au niveau des membres du Comité concerté des partenaires majoritairement du milieu institutionnel
- Problématiques soulevées par les acteurs terrain de première ligne quant aux difficultés rencontrées par les personnes réfugiées et immigrantes dans leur installation et processus d'intégration
- Préoccupation des acteurs institutionnels face à cette situation. Ces derniers souhaitent mieux circonscrire la problématique et en saisir l'ampleur des défis pour mieux y faire face
- D'où la mise en place du comité terrain pour l'accueil et l'intégration des personnes immigrantes et réfugiées à Laval composé majoritairement d'organismes dispensateurs de services directs
- Co-coordination du Comité terrain par la Ville de Laval et le CISSS de Laval

LES TRAVAUX DU COMITÉ TERRAIN

Présentation de la démarche et outil de résolution de problème



Présentation de la démarche et outil de résolution de problème (suite)

Réaliser la
démarche de
résolution de
problème

- Identification et formulation du problème pour chacun des chantiers
- Formulation de l'objectif pour chacun des chantiers
- Identification et analyse des causes fondamentales du problème
- Identification des solutions possibles

Validation des pistes
de solutions

- Priorisation des pistes de solutions
- Validation des pistes de solutions

Les différentes phases des travaux

- **Phase 1:** Identification des enjeux
- **Phase 2:** Démarche de résolution de problème et pistes de solutions
- **Phase 3:** Identification des leviers et mise en œuvre des pistes de solutions prioritaires

Phase 1: Identification des enjeux

1. Francisation
2. Responsabilités des parrains des réfugiés
3. Intégration sociale, culturelle et vivre ensemble
4. Concertation
5. Développement d'outils
6. Coordination
7. Disponibilité des ressources
8. Intégration en emploi
9. Reconnaissance des acquis et des compétences
10. Logistique, transport et entreposage

Phase 2: Démarche de résolution de problème et pistes de solutions

Chantier 1: Intégration sociale, culturelle et vivre ensemble

Formulation du problème

Les parties prenantes (intervenants, nouveaux arrivants, société d'accueil) vivent quotidiennement un cumul de difficultés liées au processus d'accueil et d'intégration des personnes immigrantes et réfugiées en situation de vulnérabilité. Cette situation ne favorise pas la pleine participation de tous à la vie de la société lavalloise

Formulation de l'objectif

Favoriser la pleine participation de tous à la société lavalloise en réduisant les difficultés rencontrées dans le processus d'accueil et d'intégration des personnes immigrantes et réfugiées en situation de vulnérabilité

Chantier 1: Intégration sociale, culturelle et vivre ensemble

Pistes de solutions

1. Renforcer les liens sociaux par la réalisation d'activités de rassemblement et de dialogue interculturel mettant en valeur les référents culturels communs
2. Réaliser des séances d'information sur la société d'accueil concernant tous les sujets, ex. : hiver, école, mode de vie, travail, épicerie, ressources disponibles, etc. , en complémentarité au soutien offert dans le cadre des différents programmes du MIDI
3. Impliquer les personnes immigrantes et réfugiées dans le choix des programmes d'intégration (mentorat, jumelage, etc.)
4. Promouvoir les apports sociaux, économiques et culturels de l'immigration auprès de la population lavalloise
5. Impliquer davantage la Ville dans des événements interculturels visant à promouvoir le vivre ensemble auprès de la société lavalloise

Chantier 1: Intégration sociale, culturelle et vivre ensemble

Pistes de solutions

6. Faire de la médiation culturelle un outil de promotion de la richesse de la diversité culturelle
7. Promouvoir l'usage du français comme langue commune et proposer des mécanismes de traduction et d'interprétariat
8. Mettre à la disposition des nouveaux arrivants et personnes réfugiées des informations de base traduites dans leur langue d'origine
9. Mieux cerner les besoins du nouvel arrivant et cibler ses objectifs prioritaires
10. Mettre en place un programme de jumelage en milieu de travail

Chantier 2 : Collaboration et concertation

Formulation du problème

Les parties prenantes font face à un déficit de communication ainsi qu'à un manque de connaissance des services, qui nuisent à la concertation et à la collaboration nécessaires pour favoriser la fluidité du processus complexe d'intégration des nouveaux arrivants

Formulation de l'objectif

Améliorer les mécanismes de communication entre les parties prenantes et la connaissance fine que chacune a de l'autre, afin de favoriser la concertation et la collaboration nécessaires à la fluidité du processus complexe d'intégration des nouveaux arrivants

Chantier 2 : Collaboration et concertation

Pistes de solutions

1. Réaliser des activités collaboratives sur le thème de l'interculturel (ex : semaine québécoise des rencontres interculturelles)
2. Réaliser des activités de réseautage pour les intervenants, toutes échelles hiérarchiques confondues, organisées autour des thématiques spécifiques
3. Développer une base de données de personnes ressources (contact privilégié) dans chaque organisation à partager entre organismes
4. Créer un outil de type carnet de santé, permettant de suivre et de cartographier le parcours d'intégration du nouvel arrivant (étapes, acteurs clés, etc.)

Chantier 2 : Collaboration et concertation

Pistes de solutions

5. Développer une interface web simple (ex : groupe Facebook fermé) permettant d'échanger et de faire appel aux autres organisations lors de situations particulières (ex : demande de service spécialisé)
6. Réaliser une cartographie des organisations intervenant dans le domaine de l'intégration des nouveaux arrivants afin d'illustrer les étapes du processus d'intégration couvert par chacun des organismes
7. Développer une approche de travail en équipe multi-réseaux afin de réaliser un accompagnement individualisé et complet des nouveaux arrivants
8. Développer un lieu ou une interface pour partager de nouvelles informations

Chantier 3 : Développement d'outils communs

Clarification du concept d'outils communs

Tout moyen d'action qui sert à parvenir à un résultat commun. Cet instrument appartient à tout le monde ou est partagé par plusieurs. Il est adopté et utilisé par les organisations et les intervenants engagés dans l'atteinte de ce résultat commun

Formulation de l'objectif

Identifier et bonifier les outils communs à partir des pistes de solutions des chantiers 1 et 2

Pistes de solutions

1. Traduction et interprétariat
2. Guide et ressources communicationnelles
3. Outils de suivi des parcours d'intégration
4. Outils d'information et de formation
5. Outils d'élaboration d'activités et bonnes pratiques

Phase 3: Identification des leviers et mise en œuvre des pistes de solutions prioritaires

Pistes de solutions prioritaires retenues

1. Renforcer les liens sociaux par la réalisation d'activités de rassemblement et de dialogue interculturel mettant en valeur les référents culturels communs (les pistes de solutions 2,3 et 4 sont intégrées au 1 aux fins du projet)
2. Réaliser une cartographie des organisations intervenant dans le domaine de l'intégration des nouveaux arrivants afin d'illustrer les étapes du processus d'intégration couvert par chacun des organismes

Mise en œuvre des pistes de solutions retenues

- Levier financier: Entente Programme Mobilisation-Diversité (PMD)
- Constitution des équipes projets par piste de solution
- Plan de travail par équipe projet (avec ligne de temps)
- Processus d'accompagnement
- Élaboration des projets (en cours)
- Mise en œuvre des projets (à venir)



JOURNÉE D'ÉTUDE DU CEPI 2017
« UN AN PLUS TARD : L'EXPÉRIENCE D'ACCUEIL DES RÉFUGIÉS SYRIENS
AU QUÉBEC ET AU CANADA »

De l'accueil des réfugiés syriens... à la mobilisation des partenaires pour l'accueil et l'intégration des personnes immigrantes et réfugiées à Laval !

Remerciements et mot de la fin