

Montréal 

COORDINATION MONTRÉLAISE POUR L'ACCUEIL ET  
L'INTÉGRATION DES RÉFUGIÉS SYRIENS  
2015-2016

RAPPORT\_JANVIER 2016

Montréal 

Document préparé pour le maire de Montréal  
Monsieur Denis Coderre

Par le comité de suivi pour la coordination de l'accueil des réfugiés syriens  
Ville de Montréal

Déposé le 22 janvier 2016

## TABLE DES MATIÈRES

---

|   |    |
|---|----|
| <b>SECTION I - UN CONTEXTE EN MOUVEMENT</b> .....                                 | 4  |
| 1. Position du gouvernement du Québec .....                                       | 5  |
| 2. Position de Montréal .....   | 6  |
| <b>SECTION II - ACTIONS ET RESSOURCES GOUVERNEMENTALES</b> .....                  | 6  |
| 1. Gouvernement du Canada .....   | 7  |
| • Le plan du gouvernement du Canada .....   | 7  |
| 2. Gouvernement du Québec .....   | 8  |
| • Plan de coordination québécois pour l'accueil des réfugiés syriens .....        | 8  |
| • Les villes québécoises d'établissement des réfugiés .....                       | 8  |
| 3. Ville de Montréal .....  | 9  |
| • Une structure de coordination .....   | 9  |
| • Une stratégie en action pour une Ville proactive .....                          | 10 |
| • Des ressources financières à court terme .....                                  | 11 |
| <b>SECTION III - INITIATIVES ENTAMÉES</b> .....                                   | 12 |
| 1. Soutien organisationnel – Sécurité et stationnement .....                      | 12 |
| 2. Proposition – Centre de transition à Montréal .....                            | 12 |
| 3. Ligne Info-aide réfugiés – Une gestion de la générosité .....                  | 13 |
| 4. Soutien à la recherche de logement .....                                       | 18 |
| 5. Stratégie et outils de communication .....                                     | 19 |
| 6. Montréal corporatif .....  | 20 |
| 7. Rapport d'analyse – Structure organisationnelle de Toronto .....               | 22 |
| 8. Collaboration – Organismes locaux impliqués .....                              | 22 |
| <b>SECTION IV - LES GRANDS ENJEUX</b> .....                                       | 22 |
| 1. Confusion et accès difficile à l'information .....                             | 22 |
| 2. Logement temporaire et permanent .....   | 23 |
| 3. Parrainage privé .....   | 26 |
| <b>SECTION V - CONCLUSION</b> .....   | 27 |
| <b>TABLE DES ANNEXES</b> .....  | 29 |
| Annexe 1 - Déclaration de Montréal sur la crise migratoire syrienne               |    |
| Annexe 2 - Comité de coordination montréalais pour l'accueil des réfugiés syriens |    |
| Annexe 3 - Mandat – Le poste de coordonnateur à l'accueil des réfugiés            |    |
| Annexe 4 - Lettre d'information du Maire  |    |
| Annexe 5 - Lettre d'information du coordonnateur                                  |    |
| Annexe 6 - Guide « Découvrir et Vivre Montréal », traduit en arabe                |    |

## NOTE

---

1. Avant de poursuivre la lecture de ce rapport, il est indispensable de bien saisir la nuance entre les divers types de réfugiés :

**a) Les réfugiés parrainés par le secteur privé (RPSP)**

Dès leur arrivée, ils sont dirigés directement vers leurs « familles d'accueil », qui les prennent en charge pendant 12 mois, ou jusqu'à ce qu'ils soient autonomes. Les parrains leur offrent des soins, un logement, de l'aide à l'installation et un soutien social. Les parrains peuvent être des organismes accrédités ou des groupes de 2 à 5 personnes qui répondent à un certain nombre de critères. Ces réfugiés n'ont pas accès aux prestations d'aide sociale pendant la première année.

**b) Les réfugiés pris en charge par l'État (RPG) :**

L'aide qu'ils reçoivent est offerte par le Gouvernement du Canada, sauf au Québec, où la province est responsable de dispenser les services. Ainsi, les RPG reçoivent directement un montant pour se loger, se meubler, se nourrir, se vêtir, etc. Les montants réguliers reçus correspondent globalement à l'aide sociale et sont en sus d'une allocation d'installation. À Montréal, ces réfugiés sont pris en charge par le Centre social d'aide aux Immigrants (CSAI) qui est l'organisme désigné et financé par Québec pour l'occasion.

Les services suivants doivent également être offerts : soins de santé complets (soins de base offerts à tous les Canadiens en vertu des régimes provinciaux d'assurance-maladie, soins dentaires et oculaires, médicaments), de l'information sur la vie au Canada, du counselling, de la formation linguistique et scolaire, etc.

2. Le concept de « nouveaux arrivants » utilisé dans ce rapport inclut aussi bien les immigrants économiques et issus de la réunification familiale que les réfugiés et demandeurs d'asile.

Montréal est une ville cosmopolite dont le tissu social unique et la vigueur économique font qu'elle ne peut se comparer à nulle autre au Québec. Montréal est la troisième région d'accueil au Canada. C'est plus de 70 %<sup>1</sup> des nouveaux arrivants au Québec qui s'établissent à Montréal. Montréal abrite également la plus grande communauté syrienne au Canada (40 %) suivi de loin par Toronto (20 %)<sup>2</sup>.

Lorsqu'en novembre 2015 le gouvernement fédéral a annoncé son intention de faire venir au Canada 25 000 réfugiés syriens avant la fin de 2015, la Ville a choisi l'action plutôt que la réaction. Face à cette crise humanitaire mondiale, la Ville n'a pas hésité à prendre un certain nombre de mesures exceptionnelles pour s'assurer que le processus d'intégration de ces réfugiés à Montréal se ferait sans heurts, dans le respect des réfugiés et des communautés d'accueil.

Soucieuse de favoriser une cohabitation harmonieuse et le vivre ensemble, la Ville a saisi cette opportunité pour apprendre et développer une approche pouvant s'appliquer de façon plus générale à l'intégration des immigrants et réfugiés sur son territoire.

## UN CONTEXTE EN MOUVEMENT

---

La Syrie est en guerre civile depuis 2011. Les combats, qui opposent désormais le régime de Bachar Al-Assad aux rebelles et au groupe armé État islamique, ont fait plus de 240 000 morts depuis le début du conflit. Près de 4 millions de Syriens ont fui leur pays à ce jour et nombre d'entre eux cherchent désormais une terre d'accueil pour rebâtir leur vie loin de ces violences.

Ce conflit ainsi que certaines images médiatisées ont contribué à créer un grand mouvement de sympathie au Canada et les initiatives prises par la Ville de Montréal se sont inscrites dans ce contexte de grande générosité. Or, ce fut une aventure pleine de rebondissements et avec des objectifs en perpétuel changement. Afin de bien comprendre pourquoi nous avons pris certaines initiatives, il est nécessaire de revoir l'évolution des événements depuis l'élection d'un nouveau gouvernement à Ottawa.

Lors de la dernière campagne électorale fédérale, on a fait grand cas du modeste objectif du gouvernement précédent qui s'était engagé à amener au Canada 10 000 réfugiés syriens avant la fin 2017. Cette initiative portait le nombre total d'arrivées de réfugiés syriens à 11 300 sur une période de deux ans. En réaction, durant la campagne électorale, le Parti libéral du Canada avait alors promis d'accueillir 25 000 réfugiés syriens pris en charge par le gouvernement avant la fin de l'année.<sup>3</sup>

Élu en majorité à Ottawa, ils ont voulu donner suite immédiatement à cet engagement électoral et le 9 novembre 2015, le nouveau ministre de l'Immigration, des Réfugiés et de la Citoyenneté annonçait la création d'un Comité du Cabinet chargé de mettre en œuvre l'arrivée de 25 000 réfugiés avant la fin 2015.

---

<sup>1</sup> Ville de Montréal. Division des affaires économiques et institutionnelles. (Mars 2010). « Portraits démographiques. Portrait de la population immigrante à Montréal ».

[http://ville.montreal.qc.ca/pls/portal/docs/page/mtl\\_stats\\_fr/media/documents/PORTRAIT%20DE%20LA%20POPULATION%20IMMIGRANTE%20%20C0%20MONTR%C9AL.PDF](http://ville.montreal.qc.ca/pls/portal/docs/page/mtl_stats_fr/media/documents/PORTRAIT%20DE%20LA%20POPULATION%20IMMIGRANTE%20%20C0%20MONTR%C9AL.PDF)

<sup>2</sup> Citoyenneté et Immigration Canada. (Novembre 2015). « Population Profile: Syrian Refugees ».

<http://www.teslontario.net/uploads/news/ENSyrianPopulationProfile.pdf>

<sup>3</sup> Plateforme libérale : « Expand Canada's intake to 25,000 refugees from Syria through immediate, direct sponsorship by the Government of Canada. We will also work with private sponsors to intake even more » <https://www.liberal.ca/liberals-commit-to-leadership-on-syrian-refugee-crisis/>

Selon un simple calcul basé sur la part traditionnelle du Québec (environ 23 % ou 5 750/25 000) et le flux migratoire traditionnel vers Montréal (environ 75 % ou 4 312/5 750) on estimait que Montréal pourrait recevoir d'ici la fin 2015 environ 4 300 réfugiés pris en charge par l'État plus un nombre indéfini de réfugiés parrainés, lesquels d'ailleurs avaient déjà commencé à arriver. Un tel flot nécessitait des mesures exceptionnelles et l'échéancier prévu imposait une urgence d'agir. Ainsi, le 19 novembre 2015, le Maire de Montréal annonçait la nomination d'un coordonnateur spécial qui pouvait s'appuyer sur une expérience concrète d'accueil d'un grand nombre de réfugiés et la formation d'une structure de coordination.

C'est à cette période que le contexte a exigé que le Ministre fédéral précise ses intentions.

Le premier vol nolisé arriva au Canada le 10 décembre 2015. Ce qui laissait à peine 21 jours (incluant la période des fêtes) pour atteindre la cible de 25 000 réfugiés en 2015. Comme l'organisation des vols provenant du Moyen-Orient semblait plus difficile que prévu, cette cible fut amendée. Nous attendions désormais 10 000 réfugiés pris en charge par l'État en 2015 et 15 000 avant la fin février 2016 en plus d'un nombre indéfini de réfugiés parrainés.

Le premier vol à Montréal arriva le 12 décembre 2015 et était composé exclusivement de réfugiés parrainés. Ce fut également le lot de presque tous les vols en 2015. Le gouvernement fédéral a donc ajusté son message en s'engageant à recevoir 10 000 réfugiés, sans préciser de catégories, avant la fin de l'année. En fin de compte, un peu plus de 6 000 réfugiés atteignirent le Canada en 2015 et le gouvernement fédéral déclara alors que les 10 000 réfugiés étaient identifiés et prêts à faire le voyage. À la fin de 2015, Montréal avait reçu 684 réfugiés parrainés et aucun réfugié pris en charge par l'État.

Au moment de déposer ce rapport, Montréal avait reçu 1 427 réfugiés incluant 19 réfugiés pris en charge par l'État. Nous sommes donc très loin des objectifs initiaux qui nous avaient guidés jusque là.

## 1. POSITION DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

À la suite de l'entente sur l'immigration et l'admission temporaire des aubains, le Québec a la responsabilité d'accueillir et d'installer les réfugiés sélectionnés par le gouvernement du Canada.

En novembre 2015, le Québec clarifiait ses cibles et s'engageait à recevoir 3 650 réfugiés en 2015 (2 900 parrainés et 750 pris en charge) et 3 650 en 2016 (2 600 parrainés et 1 050 pris en charge). Ces cibles n'ont jamais changé. Cela permettait de conclure que sur 25 000 réfugiés, le Québec en accepterait 7 300 (3 650 x 2) représentant une part acceptable.

Il faut cependant analyser ces chiffres avec beaucoup de prudence. Le gouvernement du Québec a reçu 2 305 réfugiés en 2015, mais environ une soixantaine de pris en charge par l'État depuis le 4 novembre 2015 et il se propose d'en recevoir au maximum 1 050 de pris en charge par l'État en 2016. Si les cibles fédérales se concrétisent (25 000 pris en charge entre le 4 novembre 2015 et la fin 2016, le Québec accueillera pendant la même période environ 1 100 réfugiés pris en charge (60 depuis le 4 novembre jusqu'à la fin décembre et 1 050 en 2016) soit un maigre 4 % alors que sa part traditionnelle devrait se situer autour de 23 %.

Le gouvernement du Québec a également adopté une politique de régionalisation très agressive. C'est suite à cette politique que sur la centaine de réfugiés pris en charge par l'État au Québec à ce jour, Montréal n'en a reçu que 19.

Au moment d'écrire ces lignes, des rencontres ont lieu entre les deux niveaux de gouvernement afin de préciser la position finale de chacun. Le gouvernement du Québec a émis il y a quelques jours 1 000 certificats de sélection du Québec (CSQ) pour des réfugiés pris en charge par l'État.

## 2. POSITION DE MONTRÉAL

Montréal n'a aucun contrôle sur le nombre de réfugiés que les organismes parrains reçoivent ou le nombre de réfugiés pris en charge par l'état que le gouvernement du Québec décide d'y envoyer. Toutefois récemment, les villes de Toronto, de Vancouver et d'Ottawa ont exigé une pause dans l'envoi des réfugiés.

La position de Montréal a toujours été que la sélection, le transport et l'installation des réfugiés sont des étapes importantes du processus, mais elles sont suivies par la francisation, l'intégration à la communauté, l'accompagnement en pré-employabilité, la mise à niveau des compétences, l'intégration des jeunes au milieu scolaire et des loisirs locaux et finalement, l'emploi durable et la contribution positive à une communauté. Cette seconde partie est souvent la plus longue et la moins visible, mais elle est essentielle à l'intégration. Le travail n'est jamais terminé tant et aussi longtemps que toutes les phases du processus d'intégration ne sont pas complétées. Or, la plupart des étapes subséquentes à l'arrivée se déroulent sur le terrain, au niveau des arrondissements et des quartiers.

La Ville a toujours maintenu que les nouveaux arrivants constituent un dossier international qui acquiert très rapidement une dimension locale. C'est pour pouvoir être impliqué dans les premières étapes de ce projet que la Ville a pris des mesures exceptionnelles dès le départ.

Les prédictions de volume annoncées par le gouvernement fédéral au mois de novembre ne se sont pas matérialisées. Cependant, au 21 janvier 2016, 12 729 réfugiés étaient arrivés au Canada, 5 623 demandes étaient traitées et 14 828 demandes étaient en cours de traitement pour un potentiel total de 33 180 réfugiés destinés au Canada. Le Canada poursuit son travail de recrutement à l'étranger et ce nombre continue de croître chaque jour.

Face à cette confusion des cibles et des méthodes utilisées pour faire les bilans, la Ville navigue sur des hypothèses basées sur les observations quotidiennes des arrivées. De plus, bien qu'appuyant la politique de régionalisation du MIDI, la Ville s'attend à une migration secondaire des 12 autres municipalités en région vers Montréal. L'expérience passée et le fait que Montréal constitue un pôle d'attraction en abritant la plus grande communauté syrienne au Canada (40 %) laissent croire que cette migration secondaire pourrait être importante à moyen terme.

### ACTIONS ET RESSOURCES GOUVERNEMENTALES

La gestion d'une crise humanitaire internationale telle que celle à laquelle nous faisons face en ce moment requiert l'intervention de plusieurs acteurs tout au long du processus. Au niveau gouvernemental, chacun des paliers possède des champs de compétences bien définis en ce qui a trait aux opérations liées aux réfugiés et demandeurs d'asile au Canada.

L'admission des réfugiés au Canada est une responsabilité fédérale et selon *l'Accord Canada-Québec relatif à l'immigration et à l'admission temporaire des aubains*, l'accueil et l'intégration immédiats des réfugiés sont une responsabilité provinciale. Dans les faits cependant, l'intégration est un défi local pour toutes les municipalités d'accueil, et dans le cas de Montréal tous les arrondissements et les villes liées, sont impliqués directement.

Pour répondre efficacement à la situation actuelle, dans le respect de leurs champs de compétences respectifs, des plans et des stratégies d'action ont été mis en place par le fédéral, le provincial et la Ville de Montréal.

## 1. GOUVERNEMENT DU CANADA

En regard de sa tradition humanitaire, le Canada souhaite augmenter le nombre de réfugiés qui seront accueillis afin d'offrir une protection à ces personnes vulnérables.

- **Le plan du gouvernement du Canada**

Le plan fédéral est structuré en cinq phases dont les trois premières sont directement sous la gouvernance du Gouvernement du Canada

1) L'identification des réfugiés :

Le Canada collabore avec le Haut Commissariat des Nations unies pour les réfugiés (HCR) pour identifier les personnes en Jordanie et au Liban, où se trouvent de longues listes de réfugiés enregistrés. Ces listes de personnes ont été établies par ordre de priorité, en fonction du niveau de vulnérabilité. Les femmes et les familles intactes sont priorisées.

2) Le traitement des demandes :

Les réfugiés intéressés obtiennent un rendez-vous dans un des deux bureaux temporaires de visas désignés établis à Amman et à Beyrouth. Les personnes sélectionnées sont rencontrées en entrevue. Celles qui sont retenues entament le processus d'immigration. La vérification de l'identité et de la documentation, la collecte de données biographiques et biométriques (empreintes digitales, photographie, etc.) ainsi que des examens médicaux complets sont effectués.

3) Le transport vers le Canada :

Lors de la troisième étape, et ce, depuis le mois de décembre, les réfugiés ayant traversé avec succès chacune des étapes du processus sont transportés par avions nolisés privés, qui atterrissent aux aéroports de Montréal et de Toronto. Ils sont dirigés vers l'une des 36 communautés d'accueil déterminées. Un contrôle de leur identité est effectué avant leur embarquement.

4) L'arrivée et l'accueil au Canada :

Depuis le mois de décembre, le transport par avions nolisés privés, avec l'appui d'avions militaires si nécessaire, est organisé pour permettre l'évacuation des réfugiés. Cette quatrième phase implique la collaboration des services frontaliers pour la vérification de l'identité des réfugiés à leur arrivée au Canada ainsi qu'un contrôle visant à détecter tout signe de maladie, conformément à la loi sur la mise en quarantaine. Cette étape implique également le processus d'accueil, le transport des réfugiés vers le centre de bienvenue et les lieux d'hébergement temporaire, la gestion de ces sites et la transition. Cette phase est sous la responsabilité première du gouvernement fédéral et le gouvernement provincial y joue un rôle complémentaire essentiel.

5) L'établissement et l'intégration dans les communautés :

Les réfugiés syriens sont transportés dans diverses collectivités partout au Canada, où ils commencent une nouvelle vie avec leur famille. Ils reçoivent immédiatement des services essentiels et du soutien à long terme dans le but de leur assurer une installation et une intégration réussies dans la société canadienne.

À l'extérieur du Québec, l'aide qui est offerte comprend une orientation sur la vie au Canada, l'accès aux soins de santé et à un logement permanent, des services de counselling, linguistique et de formation scolaire ainsi que d'autres services de soutien offerts par le gouvernement fédéral, les gouvernements des provinces et des territoires ainsi que les administrations municipales.

Au Québec, le gouvernement provincial et les 13 villes partenaires seront pleinement impliqués dans la cinquième phase, soit l'intégration des réfugiés dans leur communauté d'accueil.

## 2. GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

- **Plan de coordination québécois pour l'accueil des réfugiés syriens**

Le « Plan de coordination québécois pour l'accueil des réfugiés syriens » présenté le 25 novembre 2015 est en cohérence et en complémentarité avec les objectifs du Gouvernement fédéral. Le Québec intervient aux quatrième et cinquième phases.

La quatrième phase est sous la responsabilité première du gouvernement fédéral et le Québec y joue un rôle complémentaire essentiel. Les efforts déployés par tous les ministères et les organismes du Gouvernement du Québec pour assurer le bon déroulement de cette phase de l'opération sont coordonnés par l'Organisation de la sécurité civile du Québec (OSCQ).

Ce travail de planification de l'OSCQ se fait en étroite collaboration avec le ministère de la Sécurité publique, le ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion et d'autres ministères du Gouvernement du Québec, notamment le ministère de la Santé et des Services sociaux, le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, le ministère de l'Éducation, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche et le ministère de la Famille. Mentionnons également la participation des Forces armées canadiennes et celle de la Croix-Rouge canadienne, qui sont des partenaires de premier plan pour la réussite de cette opération.

La cinquième phase, soit l'intégration des réfugiés dans leur communauté d'accueil, relève du Gouvernement du Québec, en collaboration avec les 13 villes partenaires en raison de leur capacité d'accueil, notamment en matière de logements et de ressources disponibles, que ce soit les commissions scolaires et les organismes communautaires qui jouent un rôle crucial dans le processus d'intégration.

Le Gouvernement du Québec a annoncé en septembre 2015 sa volonté d'accueillir 3 650 réfugiés syriens en 2015. Le même objectif sera reconduit en 2016. Un budget de 29 M\$ pour l'accueil et l'intégration des 3 650 réfugiés pour 2015 est déjà prévu. Des discussions avec le gouvernement du Canada se poursuivent quant aux coûts liés à cette opération d'envergure.

Au 12 janvier 2016, suivant le site du ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion, le Québec a accueilli 2 800 réfugiés syriens grâce à son programme de parrainage et à la générosité des citoyennes et des citoyens.

- **Les villes québécoises d'établissement des réfugiés**

**Trente-six (36) communautés d'accueil** ont été déterminées au Canada, dont **13 municipalités québécoises** : Montréal, Laval, Longueuil, Québec, Gatineau, Sherbrooke, Drummondville, Granby, Saint-Hyacinthe, Trois-Rivières, Victoriaville, Joliette et Saint-Jérôme.

### 3. VILLE DE MONTRÉAL

La Ville de Montréal joue un rôle important dans l'accueil des réfugiés, alors que de nombreuses familles seront intégrées dans les quartiers montréalais d'ici la fin 2016. Ce qui débute par des enjeux internationaux de haute importance est rapidement traduit en enjeux locaux au sein des municipalités d'accueil. Le nombre d'intervenants dans une aventure de cette envergure est tel qu'il devient par ailleurs critique de coordonner l'action sur le terrain.

Dès le début de cette opération, la Ville a cru nécessaire d'assurer une présence soutenue auprès de tous les intervenants en vue de contribuer à l'accueil des réfugiés et surtout, de les intégrer positivement dans nos communautés. Ainsi, la Ville a mis en place différentes actions.

- **Une structure de coordination**

Montréal, guidé par cette volonté d'assurer un accueil et une intégration réussis de ces nouveaux arrivants, a donc rapidement mis en place un **Comité de coordination montréalais pour l'accueil des réfugiés syriens (CCMARS)** ainsi que quatre comités opérationnels. Ces comités se penchent notamment sur les enjeux de coordination gouvernementale, de logement et d'éducation, d'intégration et de soutien aux groupes sociocommunautaires, de même que de sécurité et de transport.

Les quatre comités opérationnels sont présidés par un membre du Comité exécutif et réunissent les principaux organismes susceptibles d'intervenir :

- a) Le **Comité de Logement et Éducation** sous la présidence de Russell Copeman

- Le Comité Logement et éducation Comité Logement et éducation dont le mandat est de développer le cheminement critique de la prise en charge des ménages réfugiés en matière d'hébergement temporaire et de logement permanent. Le mandat consiste également à identifier et mobiliser les types de ressources d'habitation et d'hébergement requis pour offrir aux réfugiés des solutions de logement permanent et d'hébergement temporaire.

- b) Le **Comité Intégration et Groupes sociocommunautaires** sous la coprésidence de Dimitrios Beis et de Monique Vallée

- Le Comité Intégration et groupes sociocommunautaires a pour mandat de coordonner l'intégration des réfugiés syriens à Montréal en soutenant les groupes sociocommunautaires des quartiers.

- c) Le **Comité Sécurité et Transport** sous la présidence d'Anie Samson

- Le mandat du Comité Sécurité publique et transport consiste à faciliter les efforts des partenaires gouvernementaux pour l'accueil des réfugiés auprès des instances locales, et ce, dans les meilleures conditions possibles.

- d) Le **Comité gouvernemental** sous la direction du maire de Montréal

- Le Comité Gouvernements vise à coordonner les actions des trois paliers de gouvernement pour maximiser les efforts d'accueil et d'intégration des réfugiés dans leurs champs d'expertise.

Le Comité de coordination montréalais pour l'accueil des réfugiés (CCMARS) se réunit une fois par semaine et les comités opérationnels au besoin depuis la fin du mois de novembre afin de partager l'information, ainsi que de développer et de mettre en œuvre les actions nécessaires pour la gestion de l'accueil des nouveaux arrivants et des enjeux soulevés par une telle opération.

- **Une stratégie en action pour une Ville proactive**

- 1) Impliquer la Ville de Montréal dès le début des opérations

Tel que déjà mentionné, l'accueil et l'intégration immédiats des réfugiés, selon *l'Accord Canada-Québec relatif à l'immigration et à l'admission temporaire des aubains*, relèvent du provincial. Néanmoins, très rapidement, l'intégration se déplace au niveau local et tous les arrondissements et les villes liées de Montréal sont impliqués directement.

L'une des premières tâches du CCMARS a donc été d'assurer une présence active de la Ville à tous les niveaux de gouvernement et auprès des organismes chargés de mettre en œuvre les premières démarches d'installation et d'intégration. La présence active de la Ville lors de ces étapes de planification nous apparaît essentielle au succès des phases subséquentes.

Des liens directs ont donc été établis avec les responsables gouvernementaux de haut niveau du Canada et du Québec et la Ville a assuré une forte présence en appui aux groupes communautaires ainsi qu'auprès des principaux organismes de parrainage. Des contacts fréquents entre la Ville et des représentants des partenaires locaux sont maintenus depuis novembre.

- 2) Partager l'information

Parmi les défis caractérisant des opérations d'envergure comme celle-ci on retrouve l'absence d'information, une perception de chaos et de confusion et la diffusion de messages contradictoires. La Ville a donc pris certaines mesures pour faciliter l'échange d'information et la coordination :

- a) Comité de suivi :

Composé d'un représentant de chaque comité de travail cité plus haut et des directions clefs de la Ville, ce comité se rencontre en début de matinée, quotidiennement, pour faire le point et échanger l'information.

- b) Rencontres d'information :

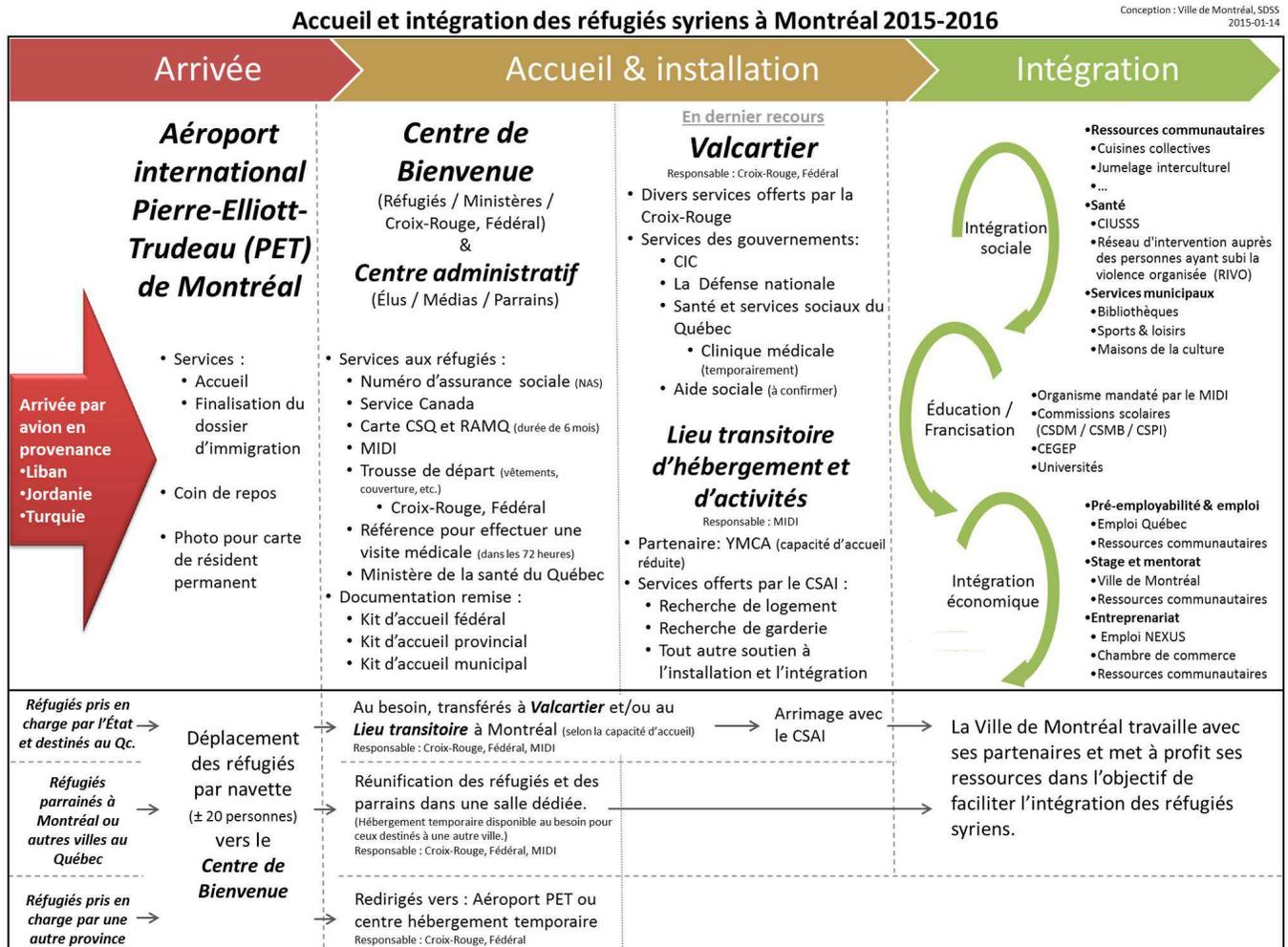
Des rencontres d'information ont été organisées avec les maires d'arrondissement, les maires des villes liées et les directeurs d'arrondissement. Le Comité exécutif de Montréal est également tenu informé lors de ses réunions hebdomadaires.

- c) Lettres d'information :

Le maire de Montréal s'est engagé à informer les maires, ce qui a été fait le 22 décembre et par la suite, à tenir les directeurs d'arrondissement et les directeurs généraux des villes liées informés (voir annexe). Ce lien est maintenu au niveau administratif.

d) Gestion du processus :

Le processus d'accueil est complexe et implique plusieurs acteurs. La Ville a pris l'initiative de cartographier le processus et de partager cette information. Cette initiative fut bien reçue et notre document est utilisé par plusieurs acteurs. Ce schéma présenté ci-dessous révèle, entre autres, le rôle majeur de la Ville dans la dernière phase du processus, soit celle de l'intégration. Cette étape, bien que moins visible dans les médias, est primordiale pour le vivre ensemble et pose un défi de taille en terme de ressources et de temps puisque l'intégration peut s'échelonner sur plusieurs années.



• **Des ressources financières à court terme**

Suite à l'annonce du gouvernement canadien d'accepter d'augmenter à 25 000 le nombre de réfugiés admis au Canada en provenance des camps de réfugiés de Jordanie, du Liban et de Turquie, la Ville de Montréal s'est activement engagée dans l'organisation de l'accueil et de l'intégration d'une partie de ces nouveaux citoyens sur son territoire avec ses services et ses partenaires.

Dans le cadre de cette opération, Montréal a annoncé son intention de dégager une enveloppe budgétaire d'un montant de 1 M\$ pour financer des mesures concrètes d'appui qui s'inscrivent dans ses champs de compétence et qui répondent aux besoins liés à l'accueil des réfugiés syriens.

Cette contribution de la Ville, qui sera proposée au Conseil municipal le 25 janvier 2016, doit se situer prioritairement au niveau de l'intégration sociale et économique subséquente aux opérations d'accueil qui relèvent jusqu'à présent du MIDI. Le montant dégagé servira, entre autres, à couvrir les coûts afférents aux activités suivantes:

- Activités culturelles et sociocommunautaires
- Soutien aux organismes d'accueil
- Soutiens techniques et communications (ligne Info-aide réfugiés, impression, traduction, rédaction - révision) et événements
- Contribution financière à l'Office municipal d'habitation de Montréal pour permettre au Service de référence d'offrir des services de recherche de logements pour les réfugiés syriens.

Un grand nombre de réfugiés de la crise actuelle en Syrie admis au Québec est invariablement destiné à s'installer à Montréal et à en devenir citoyen. En plus de la volonté de soutenir les activités d'accueil et d'intégration des réfugiés, la Ville développe par la même occasion un ensemble de bonnes pratiques pour la gestion de dossiers de cette nature.

## INITIATIVES ENTAMÉES

---

Le travail des comités et les relations établies avec les acteurs sur le terrain ont dégagé un certain nombre de mesures urgentes sur lesquelles la Ville a agi immédiatement.

### 1. SOUTIEN ORGANISATIONNEL – SÉCURITÉ ET STATIONNEMENT

Le Centre de Bienvenue est situé dans un quartier industriel sur Montée de Liesse (Saint-Laurent). Les échanges avec les représentants de la Croix-Rouge et du gouvernement fédéral ont révélé plusieurs problèmes d'accès et de stationnement. La Ville a donc pris des mesures pour ajuster les interdictions de stationnement, pour mettre sur pied une navette de transport pour les employés/bénévoles et pour assurer la sécurité aux abords du centre de bienvenue. De plus, Montréal maintient du personnel de garde lors de chaque arrivée pour pallier à toute éventualité.

### 2. PROPOSITION – CENTRE DE TRANSITION À MONTRÉAL

Suite à plusieurs échanges avec nos partenaires et une rencontre avec le Ministère de l'Immigration, de la diversité et de l'inclusion (MIDI) afin de revoir le processus d'accueil du début à la fin, la Ville de Montréal a soulevé la nécessité de créer un modeste centre de transition à Montréal, près des organismes d'accueil, qui serait considéré comme une extension de ValCartier lorsque ce dernier sera opérationnel.

Le concept développé et proposé est un centre pouvant loger de 15 à 20 familles pour de très courtes périodes (de quelques heures à trois jours au maximum) et qui serait également doté de quelques salles de rencontres. Plusieurs raisons expliquent le développement de cette proposition.

- 1) Il sera onéreux et épuisant pour les représentants d'organismes et leurs collaborateurs de se déplacer à Valcartier sur une base régulière.

Malgré le travail de préparation qui sera fait sur place, rien ne pourra remplacer le premier contact avec le représentant de l'organisme d'accueil qui suivra la famille.

- 2) Un tel centre de transition permettrait une gestion plus sereine des imprévus qui pourraient survenir sans avoir à improviser un logement temporaire ou un ajustement en catastrophe.
- 3) Ce centre permettrait à tous de régulariser le flot de réfugiés vers Montréal. Le centre de transition à Montréal offrirait la flexibilité d'adapter le flot aux capacités d'absorption quotidienne des organismes, particulièrement lorsque nous ferons face à des cas hors normes ou particulièrement complexes.

Les volumes imposants attendus sur Montréal nécessitent des mesures exceptionnelles et c'est pourquoi la Ville a sollicité l'appui du MIDI à cette demande. La réponse de MIDI à cette requête fut toutefois négative, expliquant qu'il existe déjà des ententes entre le Ministère et des fournisseurs dans les différentes villes de destination afin de combler des besoins d'hébergement temporaire. Ce faisant, le Ministère aura recours, si nécessaire, à son partenaire montréalais habituel, les YMCA du Québec. Dans le cas où un tel centre devenait nécessaire, la ville a effectué le travail de base pour identifier des lieux possibles d'installation.

### 3. LIGNE INFO-AIDE RÉFUGIÉS – UNE GESTION DE LA GÉNÉROSITÉ

Dès que l'intention du gouvernement fédéral s'est précisée, les organismes ont été submergés d'appels de citoyens désirant contribuer à titre de bénévole, offrir du logement ou faire des dons financiers ou matériels. La Ville a donc réagi immédiatement et conclu une entente avec le Centre de référence du Grand Montréal (CRGM) pour offrir, non seulement une ligne d'appel dédiée aux réfugiés, mais également un service de gestion des besoins et de l'offre. En service depuis le 7 décembre 2015, la ligne est en opération 7 jours par semaine, de 8 h à 18 h, jusqu'à la fin de 2016. Le lancement officiel s'est fait lors de la conférence de presse du maire Denis Coderre qui a eu lieu le même jour.

La ligne Info-aide réfugiés permet donc de soutenir les organismes et les citoyens montréalais qui déploient des efforts considérables dans l'accueil des familles syriennes et de répondre à toute personne souhaitant effectuer du bénévolat ou des dons et l'orienter vers les organisations appropriées. Les offres et les demandes étant ainsi toutes consignées et enregistrées, la générosité des citoyens est orientée au bon endroit pour répondre aux besoins du moment. Le centre détient par ailleurs l'expérience et l'expertise pour rediriger des offres qui ne correspondent pas aux besoins actuels des réfugiés et des organismes communautaires. En date du 18 janvier 2016, le centre a traité plus de 1 058 appels.

#### • **Mise sur pied de la ligne Info-aide réfugiés**

La direction de la Sécurité civile de la Ville de Montréal a contacté le CRGM pour l'inviter à préparer une offre de services pour une ligne téléphonique dédiée aux réfugiés, offre qui a été transmise le jour même. Une rencontre préparatoire s'en est suivie regroupant du personnel de la direction de la Sécurité civile, du Service de la diversité sociale et des sports et de la direction des Communications de la Ville de Montréal, ainsi que la directrice générale du CRGM et le chargé de projet de la ligne Info-aide réfugiés.

Concrètement, le développement et la mise en œuvre de la ligne Info-aide réfugiés ont impliqué :

- a) de s'assurer que toute l'information sur les organismes pouvant venir en aide aux réfugiés était disponible et à jour dans la base de données du CRGM;

- b) de former le personnel du CRGM à l'utilisation du système de traduction multilingue en cas de besoin;
- c) de recueillir l'information relative à la situation des réfugiés et faire des sessions d'information avec le personnel de l'Info-référence;
- d) de voir comment le CRGM pouvait aider les villes du Grand Montréal dans l'accueil des réfugiés.

Paramètres opérationnels de la ligne Info-aide réfugiés :

- a) Ligne téléphonique dédiée ayant deux mandats :
  - Référer la population qui souhaite faire des dons ou offrir du bénévolat pour les réfugiés aux organismes désignés pour leur venir en aide.
  - Informer les migrants syriens et irakiens des différents services qui leur sont offerts.
- b) Horaire : 7 jours semaine 8h00 à 18h00 (incluant les jours fériés).
- c) Personnel : Un employé est dédié à temps plein à la ligne.
  - Lorsque la personne dédiée à la ligne est occupée, les appels basculent au personnel du CRGM, dans le but de répondre directement au plus d'appels possible.
- d) Le CRGM recueille l'information sur le profil des appelants, la provenance des appels, ainsi que le type de dons et les organismes référés.
- e) Le Centre utilise un service de traduction multilingue (Langage Line Solution), afin d'être en mesure de répondre à tous les appels en arabe.
- f) Le CRGM fait un suivi régulier avec les organismes, afin de déterminer quels sont les besoins de ceux-ci en dons et bénévoles et quels organismes peuvent recueillir les différents types de dons.
- g) Une personne du CRGM parlant l'arabe effectue un suivi avec les Syriens et Iraquiens qui appellent sur la ligne, dans le but de s'assurer que leurs besoins ont été comblés et de les référer vers d'autres services le cas échéant.
- h) Mise en place de protocole pour les appels urgents.

- **Caractéristiques des demandes et référence**

La grande majorité des appels reçus sur la ligne ont concerné des dons ou des offres de bénévolat.

Les demandes reçues sur la ligne ont été traitées de trois façons :

- 1) Il existe un besoin pour ce type d'offre – Référence aux organismes qui acceptent le don;
- 2) Il n'y a pas de besoin en ce moment pour ce type d'offre, mais ce besoin pourrait être nécessaire dans les mois à venir – Inscription de l'offre au registre;
- 3) Il n'y pas d'organisme qui recueille ce type de dons – Référence à des organismes généraux qui œuvrent auprès d'autres clientèles.

Déjà lors du lancement de la ligne Info-aide réfugiés, certaines catégories de dons n'étaient plus acceptées par aucun organisme, alors que d'autres besoins ont évolué au fil des semaines. À l'heure actuelle, tous les dons matériels ainsi que les offres de bénévolat sont référés à des organismes généraux qui travaillent auprès d'autres clientèles, car les organismes œuvrant spécifiquement pour les réfugiés ne prennent plus de nouvelles offres.

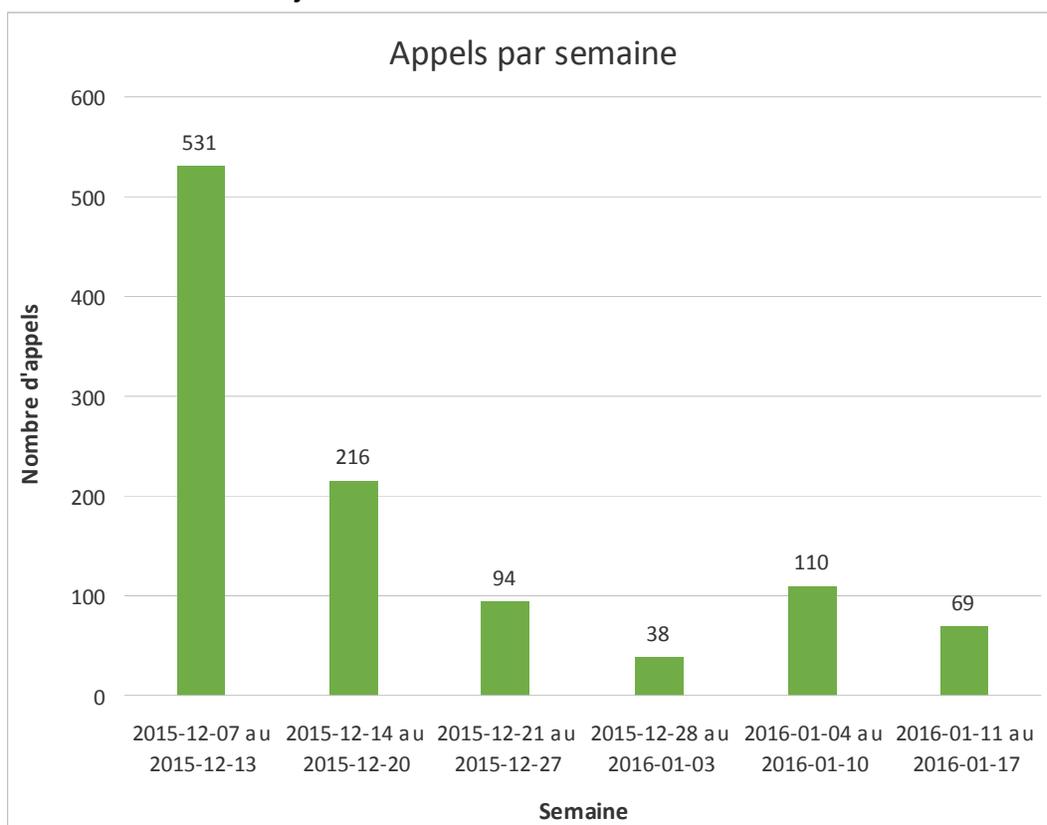
Les dons en argent sont néanmoins toujours référés aux organismes partenaires et les offres de logements et d'emplois sont encore collectées au registre. Les offres de logements sont transmises de façon hebdomadaire à l'Office municipal d'habitation de Montréal.

- **Coordination et statistiques**

Avec son mandat de coordonner les besoins avec les organismes, le CRGM est en contact depuis les débuts de la ligne Info-aide réfugiés avec différents organismes impliqués auprès des réfugiés, pour connaître l'évolution de leurs besoins et de leur offre de services. Le chargé de projet de la ligne Info-aide réfugiés a assuré ce suivi auprès des organismes.

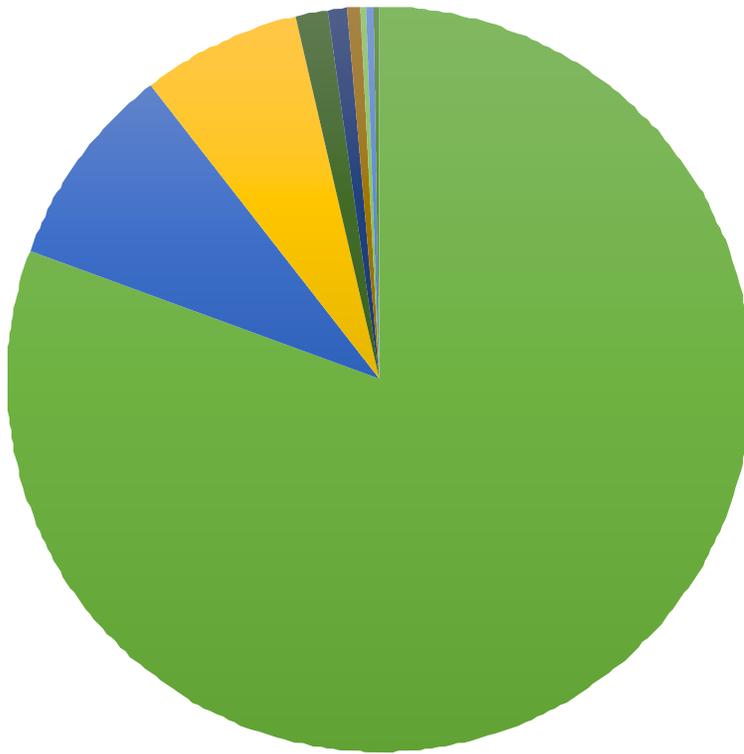
Le chargé de projet a également créé un modèle de rapport statistique, lequel est remis chaque lundi, pour fournir les statistiques de la semaine précédente. Le dernier rapport statistique récapitulatif se ci-dessous. Les différentes compilations de données permettent de voir l'évolution des besoins depuis la mise sur pied de la ligne. Chaque rapport statistique présente le nombre d'appels reçus par semaine depuis le début de la ligne, la provenance par région des appels et le type d'appel reçu. Ces statistiques sont élaborées à partir des rapports d'appel que remplissent nos conseillers à chaque intervention. D'autres informations statistiques peuvent être fournies sur demande, selon les besoins.

**Rapport Statistique Info-aide réfugiés**  
**8 décembre 2015 au 17 janvier 2016**



| Jours                    | Appels      |
|--------------------------|-------------|
| 2015-12-07 au 2015-12-13 | 531         |
| 2015-12-14 au 2015-12-20 | 216         |
| 2015-12-21 au 2015-12-27 | 94          |
| 2015-12-28 au 2016-01-03 | 38          |
| 2016-01-04 au 2016-01-10 | 110         |
| 2016-01-11 au 2016-01-17 | 69          |
| <b>Total général</b>     | <b>1058</b> |

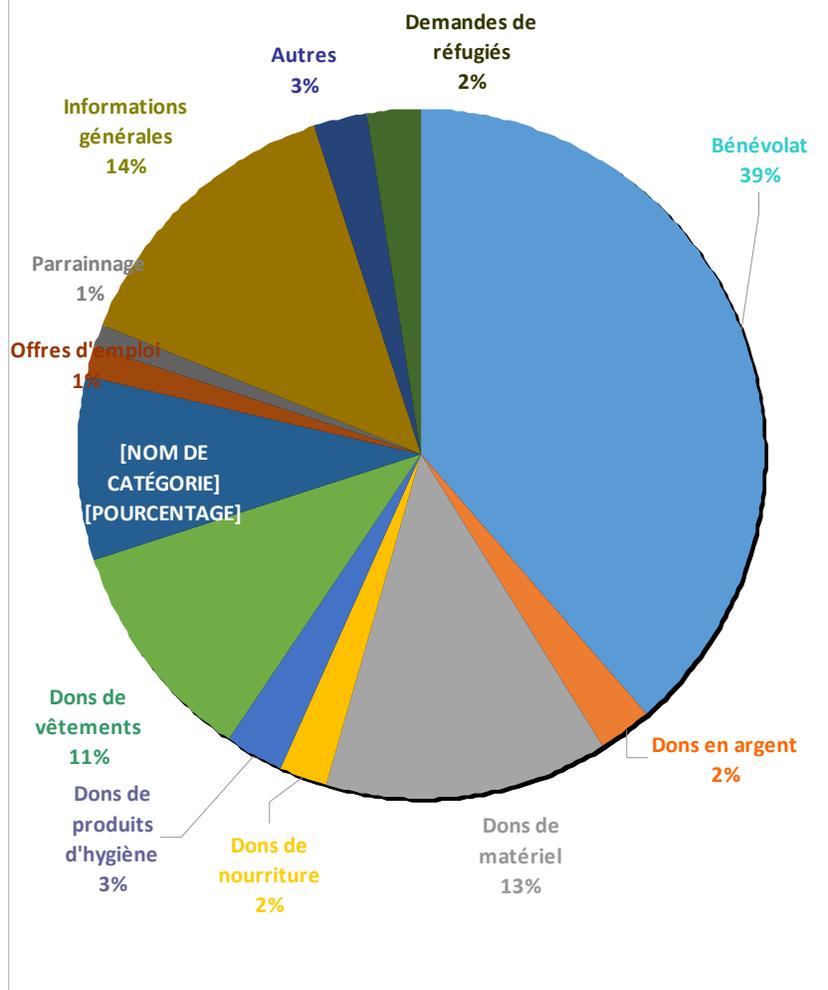
### Appels par régions



- Montréal
- Montérégie
- Laval
- Laurentides
- Lanaudière
- Capitale-Nationale
- Bas-Saint-Laurent
- Outaouais
- Gaspésie-Îles-De-La-Madeleine
- Centre-Du-Québec
- Chaudière-Appalaches

| Régions                       | Appels      | %             |
|-------------------------------|-------------|---------------|
| Montréal                      | 810         | 80,7%         |
| Montérégie                    | 89          | 8,9%          |
| Laval                         | 70          | 7,0%          |
| Laurentides                   | 14          | 1,4%          |
| Lanaudière                    | 8           | 0,8%          |
| Capitale-Nationale            | 5           | 0,5%          |
| Bas-Saint-Laurent             | 3           | 0,3%          |
| Outaouais                     | 2           | 0,2%          |
| Gaspésie-Îles-De-La-Madeleine | 1           | 0,1%          |
| Centre-Du-Québec              | 1           | 0,1%          |
| Chaudière-Appalaches          | 1           | 0,1%          |
| <b>Total général*</b>         | <b>1004</b> | <b>100,0%</b> |

## Catégories de demandes



| Catégorie de demandes      | Appels      | %             |
|----------------------------|-------------|---------------|
| Bénévolat                  | 429         | 38,7%         |
| Dons en argent             | 27          | 2,4%          |
| Dons de matériel           | 149         | 13,4%         |
| Dons de nourriture         | 24          | 2,2%          |
| Dons de produits d'hygiène | 29          | 2,6%          |
| Dons de vêtements          | 119         | 10,7%         |
| Offres de logement         | 95          | 8,6%          |
| Offres d'emploi            | 16          | 1,4%          |
| Parrainage                 | 11          | 1,0%          |
| Informations générales     | 154         | 13,9%         |
| Autres                     | 29          | 2,6%          |
| Demandes de réfugiés       | 27          | 2,4%          |
| <b>Total général*</b>      | <b>1109</b> | <b>100,0%</b> |

- **Service en évolution et impacts de la ligne Info-aide réfugiés**

Dans les dernières semaines, le caractère urgent dû à l'arrivée des premiers réfugiés s'étant un peu estompé, les appels ont diminué considérablement sur la ligne Info-aide réfugiés alors que l'on note un changement dans la nature des demandes. En effet, la ligne accueille plus d'appels de réfugiés ou de personnes qui parrainent des réfugiés, qui souhaitent obtenir des ressources et de l'assistance pour divers besoins: assistance matérielle, aide au logement, aide pour remplir des formulaires, etc. C'est là que le CRGM peut compter sur l'ensemble de son expertise pour référer les personnes vers des ressources diverses capables d'agir à différents niveaux. Sa vaste banque de données spécialisée en info-référence sociale peut donc être mise à profit pour tous les aspects de l'intégration des réfugiés.

Tout porte à croire que le maintien de la ligne aura comme conséquence concrète de desservir directement les personnes réfugiées et immigrantes (surtout celles parrainées de façon privée) qui nécessitent des références pour comprendre les méandres de la bureaucratie, trouver du soutien immédiat aux besoins de base et donc permettre une meilleure compréhension des ressources publiques et sociocommunautaires disponibles et comment y accéder rapidement.

L'émission récente d'un grand nombre de CSQ par Québec se traduira par des arrivées plus substantielles et nous devrions observer une recrudescence des appels.

#### 4. SOUTIEN À LA RECHERCHE DE LOGEMENT

Un grand nombre des dizaines de milliers de réfugiés syriens que compte accueillir le Canada au cours des prochains mois s'établiront potentiellement dans l'agglomération de Montréal. La cadence d'arrivée des réfugiés demeurant imprévisible, la recherche de logements répondant aux besoins des ménages réfugiés pourrait s'avérer ardue. Ce faisant, l'un des premiers défis auquel feront face les réfugiés à leur arrivée à Montréal sera de trouver un logement adéquat et correspondant à leur capacité financière.

Le parc locatif de Montréal est vaste, mais le nombre de logements disponibles et assez grands pour loger une famille de 4 à 5 personnes à un prix abordable dans des conditions acceptables est très restreint. Bien que les organismes disposent actuellement d'une banque de logement, elle risque de s'effriter très rapidement suite à l'arrivée des réfugiés parrainés. La Ville par l'entremise du Service de référence de l'Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM) a offert son aide pour la recherche de logements.

Après discussion avec plusieurs organismes chargés de l'installation, dont le Centre social d'aide aux immigrants (CSAI)<sup>4</sup>, la Ville a proposé que le Service d'Accueil et de Référence de l'Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM) appuie leurs démarches d'installation en identifiant et validant des logements disponibles pendant la période intensive d'accueil. Une entente avec l'OMHM sera proposée au Conseil municipal le 25 janvier 2016 dans le cadre de laquelle la Ville prévoit allouer une contribution financière de 120 000 \$ à l'Office municipal d'habitation de Montréal pour permettre au Service de référence d'offrir des services de recherche de logements pour les réfugiés syriens.

Le Service de référence fournira hebdomadairement au CSAI et possiblement aux organismes de parrainage des listes d'offres de logements par secteurs, par typologie et par prix pour tous les arrondissements et villes liées de l'agglomération de Montréal.

---

<sup>4</sup> Organisme mandaté par le ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion (MIDI) du Québec pour l'accueil et l'installation des réfugiés pris en charge par l'État à Montréal

Les informations seront recueillies de différentes sources (web, journaux, babillards, etc.) de même que des offres de logements qui seront soumises suite à des appels provenant de la ligne mise sur pied par la Ville (Info-aide réfugiés). Les logements sociaux ne sont pas considérés par le Service de référence.

Le Service de référence agit présentement en fonction d'une entente couvrant les années 2014, 2015 et 2016 pour offrir des services de recherche de logements et d'hébergement d'urgence temporaire pour les clientèles suivantes : familles sans logis, ménages évincés suite à des sinistres ou à des évacuations reliées à des interventions reliées à l'insalubrité.

À son équipe actuelle, l'OMHM ajoutera les ressources nécessaires (jusqu'à 5 personnes) pour constituer des listes de logements en fonction des besoins de la clientèle des réfugiés syriens selon la typologie désirée et leur rythme d'arrivée. On prévoit que la contribution financière de 120 000 \$ permettra de fournir des services pour une période minimale de six mois. Par la suite, les besoins seront réévalués.

La Ville croit que cette aide permettra de loger rapidement un plus grand nombre de réfugiés dans des logements de qualité. Le Service de référence possède une expertise précieuse et reconnue dans ce domaine. Sa connaissance bâtie sur plusieurs années du marché locatif montréalais et son expérience auprès de nombreux propriétaires privés permettront de trouver des logements adéquats aux besoins des réfugiés syriens. Récemment, le Service de référence a entamé une coordination avec le ROMEL, un organisme qui offre des services de soutien à la recherche de logements.

## 5. STRATÉGIE ET OUTILS DE COMMUNICATION

- **Plan de communication**

- a) La veille informationnelle et médiatique, l'analyse en continu des médias traditionnels et sociaux et l'analyse quantitative de l'opinion des citoyens par sondage sont effectuées régulièrement.
- b) Des contacts ont été faits auprès des responsables des communications dans le dossier des réfugiés au niveau du Québec et du Canada pour assurer la fluidité des grandes actions de communication entre les paliers de gouvernement;
- c) Une conférence a été organisée avec le Maire de Montréal, le 8 décembre dernier.

- **Guide du nouvel arrivant**

La Ville de Montréal a adapté et traduit en arabe le Guide d'accueil à l'intention des personnes nouvellement arrivées à Montréal, « Découvrir et Vivre Montréal » (voir annexe). Ce guide est remis aux réfugiés au Centre de bienvenue. Au total, 1150 copies ont été imprimées et une version électronique est disponible en ligne sur le site de la Ville depuis le mois de décembre 2015. Ce guide est remis aux réfugiés au Centre de bienvenue

Il a été élaboré à partir du document coproduit, en anglais et en français, par la Ville de Montréal avec l'appui du gouvernement du Québec (MIDI). Le document a subi une révision de contenu en profondeur puis a été traduit en arabe. Des employés arabophones de la Ville ont révisé et commenté le contenu. Le tout a été disponible en deux semaines, le 18 décembre 2015.

- **Espace sur le site Web de la Ville de Montréal**

La Ville a mis en ligne un espace sur le site web de la Ville dédié à l'opération d'accueil et d'intégration des réfugiés syriens. Cette section du site sert à communiquer des demandes ou des besoins au fur et à mesure qu'ils se présenteront. Elle permet également de suivre l'évolution de l'opération et les efforts de la Ville dans le dossier des réfugiés syriens en plus de verser tous les documents relatifs à cet enjeu – en anglais et en français.

[www.ville.montreal.qc.ca/refugies](http://www.ville.montreal.qc.ca/refugies)

Par ailleurs, des boutons électroniques ont été créés et intégrés sur les pages Web des arrondissements et des services impliqués;

- **Capsule d'information**

La Ville est en cours de préparation et de rédaction d'un document sur les réfugiés syriens « Montréal ville accueillante et inclusive - Bienvenue aux réfugiés syriens ». Cette capsule sera diffusée auprès des employés de première ligne (BAM, bibliothèques, Maisons de la culture, directeurs d'arrondissements, directeurs et chefs de division de Culture, sports, loisirs et développement social, réseau des intervenants municipaux en développement social, directeurs des services corporatifs) et une version électronique sera disponible en ligne sous peu.

- **Feuillelet d'information**

Un feuillelet d'information en sur l'ABC de l'entretien des logements est en voie de production, en collaboration avec la direction de l'Habitation.

- **Cartographie des lieux de résidence des réfugiés syriens**

Une carte de Montréal indiquant la répartition des réfugiés est en cours de production.

- **Macarons «Bienvenue les Syriens!»**

La Ville de Montréal a fait l'achat de 1000 macarons « Bienvenue les Syriens! » afin d'en faire la distribution auprès des élus de la Ville et des employés de première ligne pour les sensibiliser à l'accueil et à l'intégration des réfugiés syriens à Montréal.

La Montréalaise Marie Brodeur-Gélinas s'est inspirée du dessin de l'illustratrice Élise Gravel pour afficher sa solidarité avec les réfugiés syriens nouvellement arrivés au Canada. Ses macarons sont vite devenus populaires, ayant même fait leur entrée dans des hôpitaux.

L'argent récolté par la vente de ces macarons est versé à l'organisme RIVO-Résilience qui offre du soutien psychologique notamment aux réfugiés et demandeurs d'asile. Le macaron est aussi utilisé à d'autres fins, pour sensibiliser dans les écoles ou encore pour obtenir des fonds afin d'aider une famille syrienne à s'installer ici.

## 6. MONTRÉAL CORPORATIF

À travers le Canada, plusieurs grandes entreprises ont émis le désir de contribuer de façon significative à l'accueil des réfugiés. À Montréal, certains leaders corporatifs se sont demandé où ils pouvaient être les plus utiles.

Les dons en espèces (trousses, bons d'achats, etc.) sont considérés par certains mais ceux-ci comportent deux sérieux désavantages :

- 1) Ils arrivent généralement en début de parcours lorsque les programmes gouvernementaux et l'appui des parrains sont à leur meilleur. L'installation est bien sûr difficile, mais les moyens de manquer pas nécessairement.
- 2) Ils peuvent être perçus comme des dons intéressés pour attirer une clientèle plus que pour aider.

Les dons en argent sont cependant toujours utiles. Nous avons examiné l'ensemble du continuum d'intégration afin de déterminer à quelles étapes une contribution du secteur privé serait la plus profitable pour les réfugiés. Deux zones problèmes sont apparues distinctement : le logement et l'accès à un emploi durable.

Une contribution financière au logement serait bien sûr la bienvenue, mais dans un contexte où les réfugiés auront à assumer leurs frais de logement après la première année, il n'est peut-être pas sage de les loger dans un logement subventionné qui pourrait par la suite être au-dessus de leurs moyens.

Il nous est apparu rapidement que l'étape de l'intégration lors de laquelle le secteur privé pourrait avoir un impact maximal serait l'emploi. Il existe un certain nombre d'organismes et de programmes d'aide à l'emploi. Par exemple, la Chambre de Commerce de Montréal a mis sur pied un excellent programme destiné aux nouveaux arrivants qualifiés.

En examinant le processus de recherche d'emploi des nouveaux arrivants, la période qui précède la sollicitation d'un emploi stable est apparue cruciale. En effet, si un nouvel arrivant se présente en entrevue, en réseautage ou en stage en emploi sans être convenablement préparé, la démarche est vouée à l'échec avec un impact négatif sur la motivation du nouvel arrivant et l'intérêt de l'employeur potentiel à se lancer dans ce genre d'aventure.

Cette étape de préparation est appelée par les organismes spécialisés : l'accompagnement en pré-employabilité. Cet accompagnement se fait en ce moment avec des ressources limitées, mais est aussi malmené par les nouvelles règles du gouvernement du Québec qui ne permet plus la simultanéité des programmes. Sous ces nouvelles règles, si un participant veut participer à un stage en entreprise, il doit abandonner l'accompagnement par un organisme spécialisé. Or c'est en combinant ces différents programmes qu'on peut avoir un impact sur l'employabilité des participants.

Pour un immigrant qualifié, la période de pré-employabilité peut être très brève, mais pour certains réfugiés moins qualifiés, avec un niveau linguistique restreint, provenant d'une culture d'entreprise et de travail différente ou souffrant de problèmes post-traumatiques, cette période peut durer plusieurs mois voire des années.

La théorie derrière les efforts de pré-employabilité est que si le nouvel arrivant est bien préparé, a complété la francisation, acquit le vocabulaire spécialisé, compris la culture d'entreprise d'ici, fait reconnaître son niveau d'éducation, complété sa formation, etc., ses chances de trouver un emploi durable et rémunérateur en utilisant les programmes en place sont décuplées.

Nous avons donc entrepris des discussions avec le secteur corporatif afin d'identifier la meilleure façon de contribuer à cette étape bien particulière du continuum d'intégration.

## 7. RAPPORT D'ANALYSE – STRUCTURE ORGANISATIONNELLE DE TORONTO

Depuis plusieurs années, la ville de Toronto assume plusieurs responsabilités liées à l'intégration des nouveaux arrivants. Afin de mieux comprendre comment Toronto assume ces responsabilités, nous avons commandé un rapport d'analyse documentant les structures organisationnelles mises en place par la ville de Toronto quant à l'offre de services et de programmes voués à répondre aux besoins des nouveaux arrivants, incluant aussi bien les immigrants économiques et issus de la réunification familiale que les réfugiés et demandeurs d'asile. Ce rapport identifiera la nature des services et des programmes offerts, la manière dont se déploie l'offre de services, les liens de collaboration entre la ville, les instances publiques et les organisations sociocommunautaires ainsi que les budgets annuels alloués à l'ensemble de ces opérations. Des observations des enjeux et préoccupations réels et potentiels seront incluses dans ce rapport. Le rapport sera disponible le 30 janvier 2016. On a beaucoup parlé de *Toronto Newcomer Office*, mais il ne s'agit que d'une des nombreuses facettes de l'implication municipale dans ce domaine.

## 8. COLLABORATION – ORGANISMES LOCAUX IMPLIQUÉS

Plusieurs organismes œuvrent à Montréal, soit pour parrainer des réfugiés, soit pour faciliter l'accueil et l'intégration des nouveaux arrivants. Le CCMARS a entrepris de développer des liens de collaboration étroits avec ces organismes afin de coordonner les actions et de s'assurer que les services et les ressources répondent adéquatement aux besoins des réfugiés syriens.

| ORGANISMES POUR L'ACCUEIL ET L'INTÉGRATION DES RÉFUGIÉS RENCONTRÉS                                       |  |
|--|--|
| Ministère de l'Immigration, de la diversité et de l'inclusion (MIDI)                                     | Service soutien à la famille Hay Doun          |
| Centre social d'aide aux immigrants (CSAI)   | Église St-Jacques Syriaque Orthodoxe           |
| Croix-Rouge  | Église Orthodoxe d'Antioche de la Vierge-Marie |
| Table de concertation pour les personnes réfugiées et immigrantes (TCRI)                                 | Église Orthodoxe Saint-Georges                 |
| Action Réfugiés Montréal   | Procure des missions des Pères Jésuites        |
| Centre d'accueil et de référence sociale et économique pour immigrants (CARI)                            | Paroisse Saint-Sauveur (Cathédrale)            |
| Centre d'appui aux communautés immigrantes (CACI)  | Église St-Jacques Syriaque Orthodoxe           |
| Réseau national des organismes spécialisés dans l'intégration en emploi des nouveaux immigrants (ROSINI) |  |

## LES GRANDS ENJEUX

Les opérations d'envergure comme celles-ci comportent leur lot quotidien de problèmes à régler. Dans ces conditions, nous pouvons facilement tomber dans le piège de s'attaquer à ces multiples irritants en oubliant les grands enjeux. C'est pourquoi, nous avons identifié certains enjeux qui dépassent la gestion quotidienne du processus.

### 1. CONFUSION ET ACCÈS DIFFICILE À L'INFORMATION

Dans toutes les grandes opérations humanitaires urgentes, il est normal de vivre une période de confusion et de chaos au début. Cette période peut se révéler particulièrement déstabilisante pour ceux et celles qui y font face pour la première fois.

L'antidote, à ce stade des opérations est l'exercice d'un leadership ferme, la coordination des multiples acteurs qui se manifestent et la mise en place de mécanismes de partage continu. Tel qu'expliqué précédemment, la Ville a agi sur ces trois volets.

Cependant, dans le cadre du projet qui nous intéresse, après deux mois d'opérations, l'accès à une information fiable demeure toujours un défi comme l'illustrent les points suivants :

- 1) Les cibles fédérales ont été ajustées au cours des derniers mois.
- 2) Les échéanciers ont été changés à plusieurs reprises. De 25 000 réfugiés avant la fin de 2015 nous sommes passés à 10 000 en 2015 et 15 000 avant la fin février pour finalement en recevoir un peu plus de 6 000 en 2015 et atteindre le cap des 25 000 avant la fin février 2016.
- 3) Montréal n'a aucune indication du nombre précis de réfugiés que nous recevrons. À ce jour, les nombres sont en deçà des attentes, mais tout indique que la situation évoluera différemment au cours des semaines à venir.
- 4) Nous ne savons pas où les réfugiés parrainés s'établissent. Nous savons où sont les organismes parrains, mais pas les réfugiés. Nous avons pris les mesures nécessaires pour obtenir cette information.
- 5) Nous ne connaissons pas la composition des ménages de parrainés qui s'établissent. Il devient donc difficile de planifier les besoins d'intégration en milieu scolaire ou dans les activités qui relèvent des arrondissements. Encore ici, nous avons pris les mesures nécessaires pour obtenir cette information.
- 6) Nous apprenons tous que 24 heures à l'avance la composition des vols sur Montréal et la plupart du temps au cours de la journée d'arrivée combien de réfugiés sont destinés à Montréal.

Il est plutôt inusité qu'après deux mois nous devions toujours opérer sur la base d'hypothèses et s'ajuster sur une base quotidienne. Cette situation rend la planification et la gestion plus difficile et nous restons à la merci de l'imprévu. La nécessité d'être prêt à tout et d'avoir à réagir à très court terme requiert un niveau d'alerte qui est difficile à maintenir à moyen terme.

Le Comité de suivi se rencontre en ce moment trois fois par semaine et peut retourner au rythme quotidien dès que la situation l'exigera. Nous maintenons également tous les mécanismes d'information fonctionnels et le comité exécutif de la Ville est informé chaque semaine.

## 2. LOGEMENT TEMPORAIRE ET PERMANENT

Tel que décrit ci-dessous, les prédictions sur le nombre de personnes et de ménages varient considérablement selon que la source d'information : il demeure toutefois certain que l'arrivée de plusieurs centaines de ménages réfugiés à Montréal, dont le profil type serait de deux adultes et trois enfants, sur une courte période de temps soulève quelques enjeux au niveau du logement.

### Principaux enjeux

- **Cadence rapide des arrivées conjuguée à un fort volume de réfugiés**

Le processus d'accueil des réfugiés mis en place par le Ministère de l'Immigration, de la diversité et de l'inclusion (MIDI) pourrait, selon certains scénarios, ne pas être suffisant.

## Processus d'accueil du MIDI à Montréal :

- a) Les ménages réfugiés pris en charge par l'État (RCPE) sont accompagnés par le Centre social d'aide aux immigrants (CSAI). Le CSAI est mandataire du Ministère de l'Immigration, la diversité et l'inclusion (M.I.D.I.), pour le logement et l'intégration des réfugiés à Montréal. Le CSAI opère sur tout le territoire de l'agglomération. Il est le seul organisme désigné par le M.I.D.I. sur ce territoire pour l'accueil et l'installation des réfugiés.
- b) Le rôle du CSAI est de fournir l'information et l'accompagnement nécessaires aux démarches des premiers jours (carte d'assurance maladie, numéro d'assurance sociale, aide sociale, compte bancaire, carte de résidence permanente), à la recherche d'un logement et à l'emménagement, à l'achat de produits alimentaires de base et de vêtement d'hiver, à l'inscription des enfants à l'école ou la garderie et des adultes à la francisation et enfin, à l'orientation des personnes en matière de recherche d'emploi ou de retour aux études. On notera que, parce que le CSAI est situé à Montréal, il reçoit souvent des ménages dont les cas sont lourds ou complexes (personnes handicapées, maladies graves).
- c) Le modèle d'affaires du CSAI est relativement simple et éprouvé. L'organisme reçoit d'abord du M.I.D.I. un mandat d'accueil et de logement permanent pour un ménage réfugié. Le M.I.D.I. défraie les coûts d'hébergement temporaire de ce ménage au YMCA. Selon le CSAI, ce séjour en hébergement serait typiquement d'une durée de 48 heures. Le YMCA fournit également un service de garde des enfants pour faciliter les démarches d'installation, incluant la recherche de logements. Les services de santé sont fournis par les Centres intégrés universitaires de santé et de services sociaux (CIUSS). Le CSAI prévoit un intervenant par ménage; cet intervenant est responsable de l'ensemble de la démarche d'accompagnement et est appuyé notamment par un agent de recherche de logement et par des interprètes lorsque requis. Le CSAI a indiqué que le nombre d'heures consacrées à l'accompagnement d'un ménage varie beaucoup selon les besoins. En décembre 2015, le CSAI comptait huit (8) intervenants. Ce nombre a été augmenté depuis.
- d) La capacité d'accueil du CSAI dépend donc d'abord du nombre d'intervenants à son emploi, ensuite du niveau de difficultés posées par chaque ménage individuel. À ce jour, l'arrivée des réfugiés syriens pris en charge par l'État s'est faite au compte-goutte, mais il semble maintenant y avoir une accélération en vue.
- e) Par ailleurs, les réfugiés doivent être hébergés temporairement durant leur prise en charge par le CSAI. Le YMCA, qui est aussi mandataire du M.I.D.I. opère 150 chambres dont près de 80% sont généralement occupées par des Inuits dans le cadre d'une entente avec Québec sur le Plan Nord. À cette occupation importante s'ajoutent les demandeurs d'asile que le YMCA héberge dans le cadre de son Programme d'accueil et d'intégration des demandeurs d'asile (PRAIDA). En décembre 2015, le PRAIDA accueillait environ 20 à 30 personnes. Le YMCA signale toutefois que les demandeurs d'asile sont généralement moins nombreux en janvier et février chaque année. Le 19 janvier 2016, le YMCA n'hébergeait aucun réfugié syrien parrainé par l'état. Les cinq ménages qui étaient y avaient été hébergés temporairement ont été accompagnés par le CSAI et ont trouvé un logement à l'intérieur d'un délai d'une semaine environ. Le YMCA estimait alors sa capacité d'accueil pour de nouveaux réfugiés RCPE à 12 chambres pour un maximum de 50 personnes.
- f) En cas de débordement au YMCA, le MIDI peut aussi recourir à des ententes avec des hôtels pour héberger temporairement les ménages réfugiés.

La Ville n'a pas obtenu d'informations plus précises sur ces ententes pour lui permettre d'évaluer la capacité d'hébergement temporaire totale.

- g) On notera qu'à l'origine, le gouvernement fédéral prévoyait qu'à leur arrivée au Québec et après leur passage au Centre de bienvenue fédéral de la Côte-de-Liesse, les réfugiés seraient transportés à la base militaire de Valcartier pour y être hébergés jusqu'à leur transfert vers la ville qui devait les accueillir. Cette solution n'a pas été mise en œuvre par Ottawa à ce jour. En décembre, le M.I.D.I. avait par ailleurs annoncé son intention de ne pas recourir à cette solution.

- **Pression sur le marché locatif, particulièrement dans le segment des logements familiaux abordables**

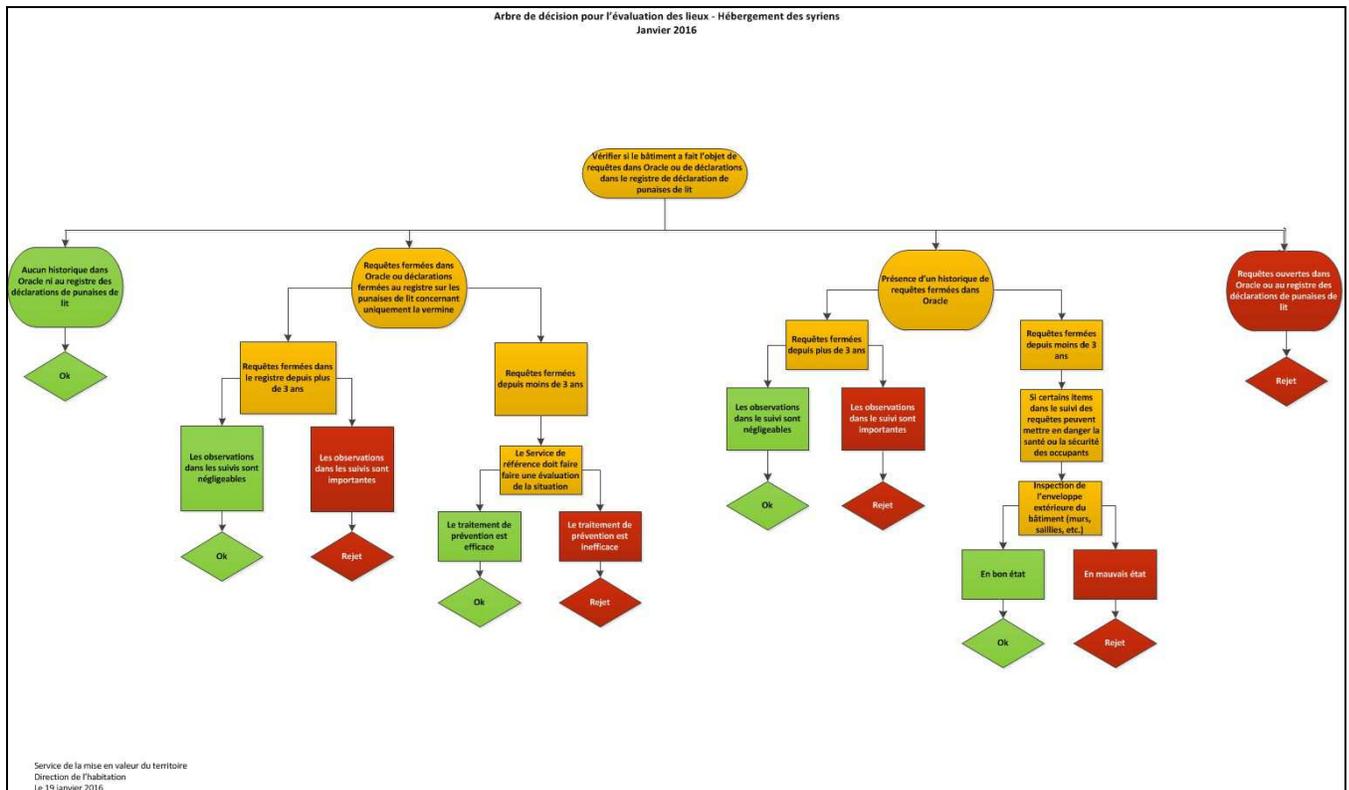
Les grands logements familiaux abordables sont déjà rares à Montréal et une grande partie des ménages réfugiés seront à la recherche de ce type de logement. De plus, les ménages réfugiés n'auront pour subsister et se loger que des revenus d'aide sociale, d'allocations familiales et d'allocation au logement.

- a) D'abord, les ménages pris en charge par l'État devront être logés rapidement. Par ailleurs, on perçoit déjà des signes d'effritement de la capacité d'accueil de certains parrains du secteur privé, ce qui amènera des ménages ainsi parrainés à accélérer leur recherche de logement. À terme, toutefois, tous les ménages parrainés devront trouver éventuellement à se loger. Enfin, un nombre relativement important de ménages se sera installé en région en raison de la volonté de Québec de régionaliser l'installation des réfugiés.
- b) Selon l'enquête sur les logements locatifs d'octobre réalisée par la Société canadienne d'hypothèques et de logements (SCHL), le taux d'inoccupation des immeubles d'initiative privée comprenant 3 logements et plus s'élève maintenant à 4,1 % sur l'île de Montréal, en hausse comparativement à 3,5 % en octobre 2014. Or si le marché locatif montréalais connaît présentement une détente en général, le taux de vacance des appartements de trois chambres à coucher et plus se chiffre à 3,0 % seulement. Il y aurait donc environ 1 400 grands logements familiaux à louer à Montréal. Le loyer moyen de ces logements se situe à près de 1000 \$ par mois pour le logement locatif traditionnel et à 1 480 \$ pour la copropriété locative.
- c) Il a été mentionné plus haut que les ménages réfugiés ont droit à l'allocation de logement. Le montant de l'allocation accordée dans le cadre de ce programme tient compte du nombre de personnes qui composent le ménage, du type de ménage, de ses revenus et de son loyer mensuel. L'allocation peut atteindre 80 \$ par mois. On notera par ailleurs que les ménages réfugiés ne sont pas éligibles à des subventions du programme de supplément au loyer (PSL) ou à un logement en HLM.

- **Salubrité des logements**

La Direction de l'habitation a développé un outil lui permettant de déterminer si un logement doit ou non être inclus sur la liste des logements fournie au CSAI. Cet outil d'aide à la décision représente un ensemble de choix sous la forme graphique d'un arbre (« arbre de décision »).

Il est basé sur un examen des données sur les requêtes en salubrité contenues dans le système Oracle, ce qui permet de tenir compte des informations détenues par les arrondissements<sup>5</sup>, et des données contenues dans le registre des déclarations sur les punaises de lit. Il est présentement testé pour confirmer sa fiabilité :



Chacun des logements répertoriés par le Service de référence de l'OMHM sera examiné à la lueur de cet outil. Seuls les logements salubres seront référés au Service de référence.

### 3. PARRAINAGE PRIVÉ

À ce jour, Montréal a reçu 1341 réfugiés parrainés par 17 organismes accrédités. Pour chacun de ces organismes, le nombre de réfugiés parrainés varie de 1 à 391. Nous avons rencontré tous les principaux organismes d'abord individuellement puis en groupe. Ces rencontres nous ont appris ce qui suit :

- a) À quelques exceptions près, ces organismes sont à caractère religieux et font partie de la communauté chrétienne.
- b) Dans plusieurs cas, les organismes ont une longue expérience de parrainage et un système particulièrement bien rodé.

<sup>5</sup> Tous les arrondissements, sauf deux, utilisent Oracle pour suivre les dossiers salubrité. LaSalle n'utilise le système Oracle que depuis trois ans. Lachine et Saint-Léonard utilisent un système local de suivi. Toutefois, la Direction a des ententes avec chacun de ces deux arrondissements ce qui lui permet déjà d'identifier les bâtiments sous sa responsabilité. Pour les autres bâtiments qui ne sont pas sous sa responsabilité, la Direction communiquera avec les trois arrondissements pour obtenir les informations lui permettant d'appliquer les règles de l'arbre de décision aux bâtiments visés sur leurs territoires.

Par contre, certains organismes traitent désormais des volumes sans précédent et n'ont pas encore développé tous les outils dont ils auraient besoin.

- c) Les groupes les moins expérimentés connaissent mal les ressources communautaires auxquelles ils pourraient avoir accès.
- d) Tous les groupes sont très motivés et arrivent à générer une action bénévole très efficace.

Les volumes imposés à ces organismes, particulièrement les moins expérimentés, comportent certains risques. À moins d'avoir développé un système de suivi très sophistiqué, les organismes pourraient facilement perdre la trace de certains réfugiés.

Les réfugiés parrainés sont souvent « coparrainés » par un membre de la famille ou une connaissance. Si, dans ces cas, il y a défaillance du parrainage, le réfugié n'a pas accès à l'aide sociale à moins de dénoncer son parrain ou l'organisme de parrainage. Dans la perspective où l'organisme parrain ou le parrain est perçu comme ayant réussi à évacuer un réfugié d'une zone de guerre, ce dernier sera fort hésitant à dénoncer une défaillance du parrainage. Le réfugié se retrouve alors laissé à lui-même, sans ressources et sans pouvoir faire appel aux organismes de soutien. Les organismes de parrainage qui ont une longue expérience ont développé des procédures de suivi et se sont munis d'outils pour pallier à une défaillance de parrainage. Par contre, ce type de suivi n'est pas uniforme chez tous les organismes.

Nous avons rencontré ces organismes et proposé un échange de bonnes pratiques ainsi qu'un accès à plus d'information sur les ressources disponibles. Nous croyons que la Table de Concertation des Organismes au Service des Réfugiés et des Immigrants peut jouer un rôle de coordination important dans ce secteur de l'accueil aux réfugiés. Nous avons donc initié des discussions en ce sens.

Tous les groupes ont fait preuve de beaucoup d'ouverture et se sont déclarés prêts à aider la ville à définir les arrondissements qui hébergeront les réfugiés parrainés.

## CONCLUSION

---

Dans une opération d'une telle envergure, les gestes posés doivent toujours être examinés dans le contexte lors duquel ils ont été posés. Ainsi, en novembre dernier, lorsque la perspective d'accueillir au Canada 25 000 réfugiés avant la fin 2015 était avancée, la Ville ne pouvait rester les bras croisés et attendre. Le Comité exécutif a donc pris un certain nombre de mesures urgentes qui sont évoquées dans ce rapport.

Les semaines ont passé et les cibles se sont ajustées à la réalité. Les arrivées massives de décembre 2015 ne se sont pas matérialisées. Cependant, le gouvernement du Québec vient d'autoriser l'émission de plusieurs centaines de CSQ qui se traduira par des arrivées plus nombreuses de réfugiés pris en charge par l'État à Montréal au cours des semaines à venir.

Montréal est une ville d'accueil et le projet d'établissement des réfugiés syriens au Canada nous a permis de revoir notre rôle actuel auprès des nouveaux arrivants et de commencer à se préparer à notre rôle dans le futur.

Dans une ville qui reçoit 70 % du flux migratoire de tout le Québec, la qualité du tissu social et la robustesse du développement économique reposent sur notre capacité à attirer, retenir et surtout à intégrer les nouveaux arrivants. Or l'intégration, par définition, se fait dans les communautés, les arrondissements ou les quartiers. Il s'agit d'un travail de terrain.

Elle interpelle les élus locaux, les réseaux de bibliothèques, de sport et surtout, elle est prise en charge par les groupes sociocommunautaires qui sont présents partout sur le territoire de la Ville et dont le travail doit être respectueusement salué.

Montréal ne se compare à aucune autre ville du Québec. Pour les nouveaux arrivants, le long processus d'intégration dans nos communautés, ne peut être laissé à lui-même ni géré à distance.

Les réfugiés syriens arriveront à Montréal au cours des semaines ou peut-être des mois à venir. Des réfugiés d'autres provenances continuent d'arriver chaque semaine de même que les demandeurs d'asile. Le flot d'immigrants vers Montréal ne se tarit pas. Tous ces nouveaux arrivants confèrent une vitalité particulière à la Ville. La réussite du pari migratoire est cependant tributaire de l'intégration économique et sociale au niveau local.

---

## TABLE DES ANNEXES

---

- Annexe 1 - Déclaration de Montréal sur la crise migratoire syrienne
- Annexe 2 - Comité de coordination montréalais pour l'accueil des réfugiés syriens
- Annexe 3 - Mandat – Le poste de coordonnateur à l'accueil des réfugiés
- Annexe 4 - Lettre d'information du Maire
- Annexe 5 - Lettre d'information du coordonnateur
- Annexe 6 - Guide « Découvrir et Vivre Montréal », traduit en arabe