



Immigration, Réfugiés
et Citoyenneté Canada

Immigration, Refugees
and Citizenship Canada

Évaluation rapide de l'incidence de l'initiative de réinstallation des réfugiés syriens

Division d'Évaluation

Décembre 2016



Canada

Ci4-160/2016F-PDF
978-0-660-07137-4

Numéro de référence : E1-2016

Table des matières

Acronymes	iii
Sommaire	iv
1. Introduction	1
1.1. Objet de l'Évaluation rapide de l'incidence	1
1.2. Opération visant les réfugiés syriens.....	1
1.3. Profils des Programmes de réinstallation et d'établissement	2
1.4. Caractéristiques des réfugiés syriens admis dans la première vague – Adultes et enfants	4
1.5. Principales différences parmi la population syrienne adulte	7
1.5.1. Comparaison des RPG, des RPSP et des RDBV-M syriens	7
1.5.2. Comparaison des réfugiés syriens avec les autres réfugiés réinstallés	7
1.5.3. Autres différences générales parmi la population syrienne.....	9
2. Besoins immédiats et essentiels	11
2.1. Prestation de services	11
2.2. Répondre aux besoins des réfugiés syriens.....	12
2.2.1. Orientation concernant la vie au Canada	13
2.2.2. Aliments et vêtements.....	13
2.2.3. Services de soutien.....	14
2.3. Logement permanent	15
2.4. Soutien financier	16
2.4.1. Soutien financier pour les réfugiés syriens	16
3. Établissement et intégration	18
3.1. Langue	18
3.2. Établissement économique initial	20
3.2.1. Services d'emplois	20
3.2.2. Participation au marché du travail.....	21
3.3. Connaissance et compétences pour vivre de manière autonome	24
3.4. Développement de réseaux sociaux et liens avec des communautés plus larges	25
3.5. Niveau de satisfaction à l'égard de la vie au Canada.....	26
3.6. Différences en matière de réinstallation et d'établissement selon le sexe.....	26
3.7. Différences en matière de réinstallation et d'établissement selon le groupe d'âge	29
4. Autres préoccupations	30
4.1. Soutien financier supplémentaire	30
4.2. Défis pour les jeunes Syriens	31
4.3. Santé mentale	32
4.4. Membres de la famille toujours à l'étranger.....	32
4.5. Soutien des répondants	33
4.6. Sentiment de favoritisme à l'égard des réfugiés syriens	34
5. Planification et coordination	35
5.1. Manque de planification pour la phase V	35
5.2. Volume et cadence.....	35
5.3. Renseignements inexacts dans les profils	36
5.4. Financement pour les FS	36
5.5. Bénévoles et dons d'entreprises	36
5.6. Collaboration du secteur de l'établissement.....	37
6. Leçons retenues	38
Appendice A : Incidence sur les clients – Traitement et arrivée	41
Appendice B : Méthode	45

Liste des tableaux et figures

Tableau 1-1 :	Profil sociodémographique de la population syrienne (première vague)	6
Tableau 1-2 :	Comparaison des profils sociodémographiques des réfugiés syriens adultes (première vague) avec les réfugiés adultes réinstallés, à l'exception du Québec	9
Tableau 2-1 :	iEDEC –Services au titre du PAR.....	11
Tableau 2-2 :	Service ou aide obtenu d'un FS du PAR ou d'un répondant	12
Tableau 2-3 :	Service ou aide reçu qui a presque entièrement ou entièrement répondu à leurs besoins immédiats	13
Tableau 3-1 :	Difficultés depuis l'arrivée au Canada	18
Tableau 3-2 :	iEDEC - Évaluation linguistique pour les réfugiés syriens	19
Tableau 3-3 :	Formation linguistique auto déclarée.....	19
Tableau 3-4 :	Raison pour ne pas suivre de cours de langue	20
Tableau 3-5 :	Travaillant actuellement au Canada	22
Tableau 3-6 :	À la recherche d'un emploi	22
Tableau 3-7 :	Raisons pour lesquelles ils ne recherchent pas de travail	23
Tableau 3-8 :	Difficultés dans la recherche d'un emploi	24
Tableau 3-9 :	Connaissance et compétences acquises par les réfugiés	25
Tableau 3-10 :	Niveau de satisfaction à l'égard de la vie au Canada.....	26
Tableau 3-11 :	Sentiment d'appartenance au Canada	26
Tableau 3-12 :	Pourcentage de la population adulte ayant accédé aux services d'aide à l'établissement, selon le sexe	27
Tableau 3-13 :	Pourcentage de la population adulte ayant obtenu des services d'établissement et des soins aux enfants des nouveaux arrivants, selon le sexe	27
Figure 4-1 :	Taux d'aide sociale accordée dans le passé par catégorie et années depuis l'admission	31
Tableau 4-1 :	Ont payé un répondant pour venir au Canada	33
Tableau A-1 :	Satisfaction à l'égard de la ville de destination choisie.....	43
Tableau A-2 :	Migration secondaire déclarée par le réfugié	43

Acronymes

AC	Administration centrale
BDIM	Banque de données longitudinales sur les immigrants
BTC-W	Bureau de traitement centralisé à Winnipeg
EC	Entente de contribution
ERI	Évaluation rapide de l'incidence
FS	Fournisseur de services
FS du PAR	Fournisseur de services du Programme d'aide à la réinstallation
HCR	Agence des Nations Unies pour les réfugiés (Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés)
iEDEC	Immigration – Environnement de déclarations d'ententes de contribution
IRCC	Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada
LIPR	<i>Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés</i>
NCLC	Niveaux de compétence linguistique canadiens
OIM	Organisation internationale pour les migrations
ONG	Organisation non gouvernementale
PAR	Programme d'aide à la réinstallation
PFSI	Programme fédéral de santé intérimaire
RDBV-M	Réfugiés désignés par un bureau des visas au titre du Programme mixte
RPG	Réfugiés pris en charge par le gouvernement
RPSP	Réfugiés parrainés par le secteur privé
SEP	Signataire d'entente de parrainage
SMGC	Système mondial de gestion des cas
TPA	Transmissions-préavis d'arrivée

Sommaire

Une évaluation rapide de l'incidence (ERI) a été réalisée par Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC) afin d'examiner les résultats initiaux de l'initiative de réinstallation des réfugiés syriens 2015-2016. L'évaluation était de nature ciblée et a porté expressément sur l'engagement initial pris par le gouvernement pour réinstaller 25 000 réfugiés syriens arrivés au Canada entre le 4 novembre 2015 et le 1er mars 2016.¹

L'évaluation a été axée sur les résultats initiaux en matière d'établissement et la réinstallation de la population syrienne composée de réfugiés pris en charge par le gouvernement (RPG), de réfugiés parrainés par le secteur privé (RPSP), et de réfugiés désignés par un bureau des visas au titre du Programme mixte (RDBV-M), ainsi que sur les leçons apprises et les champs d'intérêt à surveiller à l'avenir. En outre, des comparaisons ont été effectuées, le cas échéant, avec les réfugiés réinstallés précédemment, qui sont arrivés au Canada de 2010 à 2014.

Comparaison avec les réfugiés réinstallés précédemment

L'évaluation souligne que les RPG syriens adultes ont tendance à être moins instruits et à moins bien connaître les langues officielles du Canada comparativement aux cohortes précédentes de réfugiés réinstallés. Inversement, les RPSP syriens adultes sont plus instruits et connaissent mieux les langues officielles du Canada que les RPSP admis de 2010 à 2014. De plus, l'évaluation a montré que les réfugiés syriens adultes étaient moins susceptibles d'être aiguillés vers des services d'emploi et avaient acquis moins de connaissances et de compétences que les cohortes précédentes de réfugiés réinstallés. Toutefois, selon l'évaluation, ceux-ci étaient plus susceptibles d'être aiguillés vers des services de formation linguistique.

Résultats immédiats et initiaux en matière de réinstallation et d'établissement

Dans l'ensemble, tant les RPG que les RPSP ont indiqué qu'ils étaient heureux de leur vie au Canada. À savoir si les besoins immédiats et essentiels des réfugiés syriens ont été comblés, les RPSP étaient plus enclins à indiquer que leurs besoins avaient été comblés et ont indiqué avoir reçu plus d'aide pour se réinstaller comparativement aux RPG. En outre, l'évaluation révèle que l'échéancier serré de l'initiative a été à l'origine de certaines difficultés. Les principales difficultés étaient : trouver un logement permanent, l'absence d'uniformité dans les normes de la prestation des services au titre du PAR, le soutien du revenu insuffisant au titre du PAR pour les RPG et les RDBV-M et l'absence de rapport sur les services dans le cadre du PAR.

Apprentissage d'une langue officielle

Concernant l'apprentissage d'une langue officielle, la majorité des réfugiés syriens réinstallés avaient fait évaluer leurs compétences linguistiques, toutefois, un plus petit nombre de RPSP que de RPG s'étaient inscrits à des cours de langue. Les RPG syriens ont indiqué que les principales raisons pour lesquelles ils n'ont pas suivi de formation linguistique étaient liées à la non-disponibilité de cours de niveau inférieur et au manque de places pour la garde d'enfants. Compte tenu du faible niveau de compétences linguistiques des RPG comparativement aux autres nouveaux arrivants, un grand nombre n'a pas pu avoir accès à des services d'emplois avant d'avoir atteint un certain niveau de compétences linguistiques.

¹ La collecte de données a été effectuée de juin à septembre 2016 et a inclus des groupes de discussions avec les réfugiés syriens, un sondage auprès des adultes syriens ainsi que d'autres méthodologies.

Emploi

Au moment du sondage, près de la moitié des RPSP adultes avaient trouvé un emploi comparativement à 10 % des RPG syriens. Parmi ceux qui ont déclaré avoir un emploi, la forme d'emploi la plus courante pour les RPG et les RPSP était des emplois dans les ventes et les services. La grande majorité des réfugiés syriens qui ne travaillaient pas au moment du sondage était à la recherche d'un emploi ou avait l'intention de chercher un emploi dans un proche avenir. L'obstacle le plus important à l'emploi, tant pour les RPG que les RPSP, était lié à l'apprentissage d'une langue officielle.

Autres considérations

D'autres considérations ont été identifiées dans le cadre de cette évaluation concernant l'avenir des réfugiés syriens : allocation canadienne pour enfants, transition vers le 13e mois, défis des jeunes syriens, santé mentale, inquiétudes au sujet des membres de la famille encore à l'étranger, soutien aux RPSP et aux RDBV-M et sentiment de favoritisme à l'égard des réfugiés syriens.

Leçons apprises

Malgré la grande réussite de l'initiative de réinstallation des réfugiés syriens à de nombreux égards, l'évaluation a cerné quelques champs d'intérêt à surveiller pour atteindre de bons résultats en matière de réinstallation et d'établissement.

Le besoin d'une planification complète pour une initiative majeure

- IRCC devrait veiller à ce que les facteurs liés à l'établissement et à la réinstallation soient entièrement intégrés à la phase de planification des futures initiatives ministérielles concernant des réfugiés.

Le besoin de renseignements exacts et complets concernant les réfugiés

- Il est essentiel que les renseignements nécessaires exacts (profil, destination, arrivée) soient transmis en temps opportun au personnel d'IRCC, aux partenaires et aux intervenants.

Prestation de services avant l'arrivée

- Il est essentiel d'offrir une orientation à tous les réfugiés avant leur arrivée au Canada.

Un point central pour la coordination et la communication des intervenants

- IRCC devrait envisager d'instituer un centre de coordination au Ministère pour les initiatives futures de grande envergure concernant des réfugiés afin d'assurer une coordination efficace et cohérente.

Qualité des renseignements administratifs

- Il faut obtenir les coordonnées et des renseignements sociodémographiques complets sur les populations qui arrivent au Canada afin de pouvoir effectuer un suivi de manière efficace et d'établir des rapports sur les résultats.

1. Introduction

1.1. Objet de l'Évaluation rapide de l'incidence

L'Évaluation rapide de l'incidence (ERI) a été réalisée par Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC) afin d'examiner les résultats initiaux en matière de réinstallation et d'établissement des réfugiés syriens dans le cadre de l'initiative de réinstallation des réfugiés syriens 2015-2016. Elle a consisté à examiner les difficultés de mise en œuvre, à cerner les besoins qui n'ont pas été satisfaits, et à définir les leçons apprises et les possibilités.² Compte tenu du caractère rapide de cette évaluation, la collecte de données a eu lieu entre juin et septembre 2016 et a inclus des groupes de discussions avec les réfugiés syriens, un sondage auprès des adultes syriens ainsi que d'autres méthodologies.

L'évaluation de nature ciblée a porté expressément sur l'engagement initial pris par le gouvernement de réinstaller 25 000 réfugiés syriens au Canada entre le 4 novembre 2015 et le 1er mars 2016 en tant que réfugiés pris en charge par le gouvernement (RPG), de réfugiés parrainés par le secteur privé (RPSP) et de réfugiés désignés par un bureau des visas au titre du Programme mixte (RDBV-M). Les réfugiés syriens qui sont arrivés au Canada avant ou après ces dates n'étaient pas visés par la présente évaluation.³ Puisque le Québec est responsable de ses propres services de réinstallation et d'établissement, les réfugiés syriens à destination du Québec n'ont pas été inclus dans la présente évaluation, à l'exception du profil sociodémographique.⁴

1.2. Opération visant les réfugiés syriens

En novembre 2015, le gouvernement du Canada s'est engagé à accueillir au Canada 25 000 réfugiés syriens avant la fin de février 2016,⁵ dans un immense effort de réinstallation qui exigeait une collaboration entre IRCC et d'autres ministères (ministère de la Défense nationale, Agence des services frontaliers du Canada, Affaires mondiales Canada), des partenaires internationaux, les provinces et les territoires, des fournisseurs de services (FS),⁶ des signataires d'ententes de parrainage (SEP)⁷ et des organismes communautaires. Cette initiative pangouvernementale a été menée en cinq phases, décrites ci-dessous.

Phase I : Identification des réfugiés syriens à destination du Canada

Le gouvernement du Canada a collaboré avec l'Agence des Nations Unies pour les réfugiés (HCR) en Jordanie et au Liban ainsi qu'avec le gouvernement turc en vue de sélectionner des réfugiés. La

² L'Évaluation rapide de l'incidence s'est concentrée surtout sur les résultats des clients à la phase V de l'initiative – Établissement et intégration. Des renseignements supplémentaires concernant l'incidence sur les clients aux phases I à IV figurent à l'annexe A.

³ Les réfugiés réinstallés (RPG, RPSP, RDBV-M) qui sont arrivés de 2010 à 2014 ont été évalués dans le cadre de l'Évaluation des programmes de réinstallation, publiée à l'automne 2016. Cette évaluation n'a pas porté sur les 25 000 réfugiés syriens qui sont arrivés dans le cadre de l'initiative de réinstallation des réfugiés syriens.

⁴ Pour de plus amples renseignements sur la méthode utilisée pour la présente Évaluation rapide de l'incidence, veuillez consulter l'annexe B.

⁵ Canada, IRCC (2015). Le Canada offre du leadership dans la crise des réfugiés syriens. Communiqué de presse, 24 novembre 2015. http://nouvelles.gc.ca/web/article-fr.do?nid=1021919&_ga=1.174997670.560675872.1462213637

⁶ IRCC gère les services de réinstallation et d'établissement par des ententes de contribution avec les FS. Ces organismes offrent des services directs de réinstallation et d'établissement aux nouveaux arrivants admissibles, notamment les RPG, les RPSP et les RDBV-M.

⁷ Les SEP sont des organismes constitués en personne morale qui offrent un soutien financier et moral aux réfugiés parrainés par le secteur privé et aux réfugiés désignés par un bureau des visas au titre du Programme mixte.

priorité a été accordée aux réfugiés vulnérables présentant un faible risque pour la sécurité, notamment les femmes à risque et les familles complètes.⁸ En outre, plusieurs milliers de demandes qui étaient en attente de traitement pour des réfugiés parrainés par le secteur privé et des réfugiés pris en charge par le gouvernement ont été traitées dans le cadre de cette initiative.

Phase II : Traitement des demandes de réfugiés syriens à l'étranger

Une fois les réfugiés syriens identifiés, leur demande était traitée, principalement à partir de trois bureaux des visas canadiens à Amman, Beyrouth, et Ankara. Le traitement des demandes, les examens médicaux complets et les contrôles de sécurité, se sont déroulés à l'étranger. Si les demandes étaient acceptées, les réfugiés recevaient un visa de résident permanent du Canada.

Phase III : Transport des réfugiés au Canada

Des vols organisés par l'Organisation internationale pour les migrations (OIM) ont amené les réfugiés depuis les trois principaux bureaux des visas vers les points d'entrée désignés à Montréal ou à Toronto.

Phase IV : Accueil des réfugiés au Canada

À leur arrivée aux aéroports de Toronto ou de Montréal, les réfugiés ont été accueillis par des agents du gouvernement du Canada dans des centres d'accueil désignés mis sur pied expressément pour l'admission des réfugiés syriens. Ceux-ci ont été traités par des agents des services frontaliers, ont reçu un numéro d'assurance sociale, ont été examinés pour le dépistage de maladie, etc. Avant d'être transportés vers leur destination finale au Canada, les réfugiés ont séjourné temporairement dans des hôtels pour se reposer et pour donner le temps à leur collectivité d'accueil de se préparer à leur arrivée.

Phase V : Établissement et intégration dans la collectivité

Une fois arrivés à leur destination finale au Canada, les réfugiés syriens ont été pris en charge par des fournisseurs de services du Programme d'aide à la réinstallation (FS du PAR) ou des répondants privés qui ont satisfait leurs besoins immédiats en matière d'établissement. Alors que les réfugiés syriens ont commencé à s'établir dans leur collectivité, des mesures ont été prises au titre des programmes de réinstallation et d'établissement pour répondre à leurs besoins d'intégration. L'étude actuelle porte sur cette phase qui est en cours.

1.3. Profils des Programmes de réinstallation et d'établissement

Les réfugiés syriens ont été traités et admis au Canada dans le cadre de l'un des trois programmes d'établissement suivants.

1. Les **réfugiés syriens pris en charge par le gouvernement (RPG)** ont fait l'objet d'une recommandation par l'Agence des Nations Unies pour les réfugiés ou le gouvernement turc. Les RPG reçoivent un soutien du gouvernement du Canada qui offre des services de réinstallation initiale et un soutien du revenu pour une période pouvant atteindre un an.⁹ Depuis 2002, le

⁸ Canada, IRCC (2016) Sélection de réfugiés syriens aux fins de leur réinstallation au Canada. www.cic.gc.ca/francais/refugies/bienvenue/phase1.asp

⁹ Le soutien financier peut être assuré jusqu'à deux ans dans des cas particuliers et jusqu'à trois ans dans certains cas exceptionnels, ou jusqu'à ce que le réfugié devienne autonome, selon la première éventualité.

programme des RPG a axé la sélection de réfugiés davantage sur leurs besoins de protection.¹⁰ Par conséquent, les RPG ont souvent des besoins plus grands¹¹ que les autres groupes de réfugiés. Les RPG peuvent aussi recevoir des services de réinstallation fournis par l'intermédiaire d'un organisme qui a signé une entente de contribution pour la prestation de ces services en vertu du **Programme d'aide à la réinstallation (PAR)** d'IRCC.

2. Les **réfugiés syriens parrainés par le secteur privé (RPSP)** ont été parrainés par des résidents permanents ou des citoyens canadiens par le truchement de l'un des trois volets suivants : les **signataires d'entente de parrainage**, les **groupes de cinq** ou les **répondants communautaires**. Dans chacun de ces volets, les répondants fournissent un soutien financier ou une combinaison de soutien financier et de soutien en nature aux RPSP pendant douze mois après leur arrivée, ou jusqu'à ce que les réfugiés soient autonomes,¹² selon la première éventualité.
3. Les **réfugiés syriens désignés par un bureau des visas au titre du Programme mixte (RDBV-M)** ont fait l'objet d'une recommandation par le HCR et sont désignés par les agents canadiens des visas en vue de leur participation au Programme mixte des RDBV selon des critères précis. Les profils des réfugiés sont publiés sur un site Web particulier du Programme mixte des RDBV où les répondants éventuels¹³ peuvent choisir un cas qu'ils pourront parrainer. Les RDBV-M reçoivent jusqu'à six mois de soutien du revenu offert par le PAR du gouvernement du Canada et six mois de soutien financier de la part de leur répondant, en plus du remboursement des dépenses de départ. Les répondants du secteur privé se chargent du soutien social et moral des RDBV-M pendant la première année suivant leur arrivée, puisque ceux-ci ne sont pas admissibles aux services du PAR.

Après leur arrivée au Canada, les réfugiés syriens ont accès aux deux programmes suivants de réinstallation et d'intégration des nouveaux arrivants.

- Le **Programme d'aide à la réinstallation (PAR)** finance la prestation de services immédiats et essentiels (accueil au point d'entrée, hébergement provisoire, aide à la recherche d'un logement permanent, orientation de base et aiguillage vers les programmes d'établissement et les programmes fédéraux et provinciaux) aux RPG et aux autres clients admissibles par l'intermédiaire de fournisseurs de services. À l'instar des RDBV-M, les RPG reçoivent un soutien du revenu mensuel (en fonction du taux provincial établi pour l'aide sociale), soit une aide financière qui a pour but de fournir des prestations mensuelles de soutien du revenu pour le logement, la nourriture et les frais accessoires. Dans le cas des RPG, ce soutien du revenu est

¹⁰ Gazette du Canada (2002) *Résumé de l'étude d'impact de la réglementation*. Gazette du Canada Partie II, vol. 136, extra.

¹¹ Voici des exemples de plus grands besoins : besoins élevés sur le plan de la littératie ou de l'éducation, problèmes de santé, traumatismes, handicaps physiques, compositions familiales complexes, séjour prolongé dans un camp de réfugiés et capacités de résilience ou d'adaptation limitées. Source : Immigration et Affaires multiculturelles Manitoba (2013). *Enhanced Settlement Service Final Report*.

¹² L'autonomie est définie comme suit : 1) s'inscrire à des cours qui ne font normalement pas partie du système d'écoles publiques, notamment des cours de langue ou de formation professionnelle, ou faire des études postsecondaires; 2) chercher un emploi, et 3) travailler. Source : Canada, IRCC (2015). Partie 2 du chapitre 3 du *Guide de traitement au Canada*.

¹³ La situation a changé à la suite de l'initiative de réinstallation des réfugiés syriens. Dans le cadre de celle-ci, des groupes communautaires et des groupes de cinq peuvent parrainer des RDBV-M.

fourni pendant une période maximale d'un an ou jusqu'à ce que les réfugiés deviennent autonomes, selon la première éventualité.¹⁴

- Le **Programme d'établissement** vise à faciliter l'établissement et l'intégration des nouveaux arrivants afin de leur permettre de participer et de contribuer aux divers aspects de la vie au Canada. L'établissement désigne une brève période d'adaptation mutuelle entre les nouveaux arrivants et la société d'accueil, durant laquelle le gouvernement fournit une aide et des services aux nouveaux arrivants, alors que l'intégration est un processus réciproque qui vise pour les immigrants l'adaptation à la vie au Canada et pour le Canada l'accueil des nouveaux arrivants et l'adaptation à leurs us et coutumes.¹⁵ Par l'intermédiaire du programme d'établissement, IRCC finance des organismes (FS) pour que ceux-ci fournissent aux nouveaux arrivants des services de formation linguistique, des services communautaires et d'emploi, des services d'orientation et d'aiguillage à l'appui de la reconnaissance des titres de compétence étrangers, des services d'information et de soutien qui facilitent l'accès aux mesures d'établissement.

La méthode de prestation des services du PAR a dû être modifiée pour s'adapter à l'arrivée de 25 000 réfugiés syriens. Voici quelques-unes des principales différences : les services immédiats au titre du PAR ont été fournis aux RPG syriens dans des hôtels (plutôt qu'aux installations des FS du PAR) et des séances d'orientation en grands groupes ont été offertes plutôt que des séances en petits groupes ou des séances individuelles pour les familles.

1.4. Caractéristiques des réfugiés syriens admis dans la première vague - Adultes et enfants

La majorité des réfugiés syriens admis au titre de la présente initiative étaient des RPG (57,2 %), suivis par des RPSP (34,1 %) et des RDBV-M (8,6 %). Les caractéristiques sociodémographiques des réfugiés syriens n'étaient pas les mêmes dans les trois groupes, comme le montre le Tableau 1.1.

Le profil du groupe de RPSP diffère de celui des deux autres groupes :

- Les RPSP ont tendance à être plus âgés – 7,4 % avaient 60 ans ou plus comparativement à 0,9 % pour les RPG et les RDBV-M syriens; en outre, 33,1 % avaient moins de 18 ans, comparativement à 60,0 % pour les RPG et 56,6 % pour les RDBV-M.
- Les RPSP ont tendance à avoir de plus petites familles – 48,9 % étaient célibataires par rapport à 11,7 % et 20,6 % pour les RPG et les RDBV-M, respectivement. De plus, il n'y avait aucun cas de RPSP dont la famille comptait plus de neuf membres, comparativement à 40 pour les RPG et 11 pour les RDBV-M (0 % par rapport à 1,2 % et 2,1 %, respectivement).
- Les RPSP se sont établis dans un plus petit nombre de provinces – la majorité des RPSP se sont établis au Québec (43,2 %), en Ontario (38,7 %) et en Alberta (11,8 %). Les provinces de destination prévues des RPG étaient moins concentrées, mais les provinces de destination prévues pour les RPG avaient tendance à être l'Ontario (42,2 %), l'Alberta (13,9 %) et la Colombie-Britannique (11,9 %). Plus de la moitié des RDBV-M avaient l'intention de s'établir en Ontario (53,9 %)

¹⁴ Les RPG ayant des besoins spéciaux peuvent recevoir des paiements supplémentaires (p. ex. allocations alimentaires, supplément au logement national) et dans certains cas, le soutien du revenu peut aussi être prolongé de jusqu'à deux ans.

¹⁵ Canada, IRCC (2015). *Cadre de référence pour l'évaluation du Programme d'établissement*.

- Près du tiers des RPSP syriens sont arrivés en décembre 2015 tandis que l'afflux des RPSP s'est concentré en décembre et en février, représentant 71,6 % de toutes les arrivées de RPSP syriens. Les RPG ont eu tendance à arriver au début de 2016, dans une proportion de 83,6 % en janvier et en février. Les RDBV-M sont arrivés en grande partie vers la fin de l'initiative, et plus de la moitié (51,4 %) d'entre eux sont arrivés en février 2016.

Tableau 1-1 : Profil sociodémographique de la population syrienne (première vague)

	RPG		RPSP		RDBV-M		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%
Population	14 962	57,2 %	8 918	34,1 %	2 260	8,6 %	26,140**	100,0 %
Adultes et mineurs								
Mineurs (moins de 18)	8 977	60,0 %	2 951	33,1 %	1 280	56,6 %	13 208	50,5 %
Adultes (18 ans ou plus)	5 985	40,0 %	5 967	66,9 %	980	43,4 %	12 932	49,5 %
Sexe								
Masculin	7 707	51,5 %	4 542	50,9 %	1 173	51,9 %	13 422	51,3 %
Féminin	7 255	48,5 %	4 376	49,1 %	1 087	48,1 %	12 718	48,7 %
Âge								
Moins de 18 ans	8 977	60,0 %	2 951	33,1 %	1 280	56,6 %	13 208	50,5 %
18 à 29 ans	1 950	13,0 %	1 668	18,7 %	340	15,0 %	3 958	15,1 %
30 à 39 ans	2 535	16,9 %	1 526	17,1 %	415	18,4 %	4 476	17,1 %
40 à 49 ans	1 076	7,2 %	1 307	14,7 %	160	7,1 %	2 643	9,7 %
50 à 59 ans	289	1,9 %	804	9,0 %	45	2,0 %	1 138	4,4 %
60 ans ou plus	135	0,9 %	662	7,4 %	20	0,9 %	817	3,1 %
Province de destination								
T.-N.-L.	196	1,3 %	15	0,2 %	36	1,6 %	247	0,9 %
Î.-P.-É.	106	0,7 %	70	0,8 %	14	0,6 %	190	0,7 %
N.-É.	676	4,5 %	73	0,8 %	158	7,0 %	907	3,5 %
N.-B	1 208	8,1 %	0	0,0 %	129	5,7 %	1 337	5,1 %
Qué.	918	6,1 %	3 857	43,2 %	20	0,9 %	4 795	18,3 %
Ont.	6 316	42,2 %	3 453	38,7 %	1 218	53,9 %	10 987	42,0 %
Man.	686	4,6 %	53	0,6 %	133	5,9 %	872	3,3 %
Sask.	1 004	6,7 %	20	0,2 %	49	2,2 %	1 073	4,1 %
Alb.	2 073	13,9 %	1 056	11,8 %	227	10,0 %	3 356	12,8 %
C.-B	1 779	11,9 %	307	3,4 %	260	11,5 %	2 346	9,0 %
Yn	0	0,0 %	0	0,0 %	11	0,5 %	11	0,5 %
Non précisé	0	0,0 %	14	0,2 %	5	0,2 %	19	0,1 %
Date d'arrivée								
4 et 30 novembre 2015	51	0,3 %	219	2,5 %	11	0,5 %	281	1,1 %
1er et le 31 décembre 2015	2 353	15,7 %	2 937	32,9 %	436	19,3 %	436	19,3 %
1er et le 31 janvier 2016	6 337	42,4 %	2 165	24,3 %	635	28,1 %	9 137	35,0 %
1er et le 29 février 2016	6 158	41,2 %	3 446	38,7 %	1 161	51,4 %	10 768	41,2 %
1er mars 2016	63	0,4 %	148	1,7 %	17	0,8 %	228	0,9 %
Taille de la famille*								
Seul	358	11,7 %	1 925	48,9 %	111	20,6 %	2 394	31,8 %
2 à 3	321	10,5 %	988	25,1 %	68	12,6 %	1 377	18,3 %
4 à 6	1 705	55,8 %	1 009	25,6 %	301	55,8 %	3 015	40,0 %
7 à 9	633	20,7 %	13	0,4 %	48	8,9 %	694	9,2 %
10 ou plus	40	1,2 %	0	0,0 %	11	2,1 %	51	0,6 %

Source : Système mondial de gestion des cas.

*Il s'agit du nombre de cas, et non de clients.

** À des fins d'analyse pour l'évaluation, le nombre de 26 140 réfugiés syriens a été utilisé, car c'est celui qui correspond aux admissions au moment de l'extraction des données. Toutefois, les données opérationnelles et les données liées aux admissions peuvent différer, car depuis la fin du printemps 2016 le nombre de réfugiés syriens visés par la présente initiative a augmenté.

1.5. Principales différences parmi la population syrienne adulte

Constatation : Les RPG syriens adultes ont tendance à être moins instruits et à moins bien connaître les langues officielles du Canada comparativement aux RPG adultes admis de 2010 à 2014. Inversement, les RPSP syriens adultes sont plus instruits et ont une plus grande connaissance des langues officielles du Canada comparativement aux RPSP réinstallés admis de 2010 à 2014.

1.5.1. Comparaison des RPG, des RPSP et des RDBV-M syriens

À l'examen de la population syrienne adulte, les RPSP ont tendance à :

- être plus âgés – 10,2 % des RPSP avaient 60 ans ou plus, comparativement à 2,3 % pour les RPG et 2,1 % des RDBV-M. En outre, 56,0 % des RPSP étaient âgés de 18 à 39, comparativement à 79,4 % pour les RPG et 76,8 % pour les RDBV-M.
- être plus instruits – 31,6 % des RPSP syriens avaient poursuivi des études universitaires comparativement à seulement 5,3 % des RPG et 3,1 % des RDBV-M. En outre, une proportion plus élevée de RPG (81,3 %) ont déclaré que leur niveau d'études le plus élevé était des études secondaires ou un niveau inférieur, comparativement aux RPSP et aux RDBV-M syriens (52,7 % et 48,3 %, respectivement).
- avoir une plus grande connaissance des langues officielles du Canada – 18,2 % des RPSP syriens ont indiqué n'avoir aucune connaissance de l'anglais ou du français comparativement à 83,6 % des RPG et 51,0 % des RDBV-M.

Bien que les personnes interrogées aient indiqué que les besoins des réfugiés syriens n'étaient pas tellement différents de ceux des réfugiés réinstallés admis de 2010 à 2014, les réfugiés syriens admis au Canada durant l'initiative ont certaines caractéristiques qui leur sont propres.

1.5.2. Comparaison des réfugiés syriens avec les autres réfugiés réinstallés

La sous-section présente une comparaison entre les réfugiés syriens adultes et les réfugiés réinstallés admis au Canada de 2010 à 2014.

Les RPG syriens ont tendance à :

- être moins instruits que les réfugiés réinstallés : 81,3 % des RPG ont déclaré que leur niveau d'études le plus élevé était des études secondaires ou de niveau inférieur en comparaison à 56,7 % des RPG admis de 2010 à 2014.
- avoir une moins grande connaissance des langues officielles du Canada comparativement aux RPG réinstallés précédemment : 83,6 % des RPG syriens ont indiqué n'avoir aucune connaissance de l'anglais ou du français comparativement à 68,3 % des cohortes de RPG précédentes.
- avoir des familles plus nombreuses que les cohortes de réfugiés précédentes : 56,5 % des familles comprennent de quatre à six membres et 20,5 %, au moins sept membres. En comparaison, 23,7 % des cas de RPG admis de 2010 à 2014 étaient des familles de quatre à six membres et 4,0 % des cas étaient des familles d'au moins sept membres. Les FS ont aussi indiqué que les parents des familles étaient plus jeunes.

Les RPSP syriens ont tendance à :

- déclarer avoir une plus grande connaissance de l'anglais (75,5 %) comparativement aux réfugiés réinstallés précédemment. En outre, les RPSP syriens sont le groupe le plus instruit, par comparaison non seulement avec les cohortes de RPSP précédentes, mais aussi avec toutes les cohortes de RPG et de RDBV-M.
- avoir un plus grand nombre de familles de deux à six membres (51,1 %), comparativement à 39,0 % des autres réfugiés réinstallés. En outre, il y a plus de célibataires chez les réfugiés syriens (48,4 %) comparativement aux réfugiés réinstallés précédemment (58,7 %).

Les RDBV-M syriens

- Avant l'initiative de réinstallation des réfugiés syriens, un nombre plus faible de réfugiés étaient admis au Canada au titre du Programme mixte des RDBV. Compte tenu de la petite taille de cette population, il est difficile de mesurer les différences parmi les RDBV-M.¹⁶ Au total, le nombre de RDBV-M admis en 2013 et en 2014 (adultes et enfants) s'est élevé à 216 et l'initiative de réinstallation des réfugiés syriens correspond à une augmentation de 453 % par rapport aux années précédentes (avec 968 admissions).

¹⁶ Le Programme mixte des réfugiés désignés par un bureau des visas a été établi en 2013 en remplacement du Programme des réfugiés désignés par un bureau des visas. Il n'existe donc aucune donnée sur ce programme avant 2013.

Tableau 1-2 : Comparaison des profils sociodémographiques des réfugiés syriens adultes (première vague) avec les réfugiés adultes réinstallés, à l'exception du Québec

	RPG		RPSP		RDBV-M		Total	
	Réfugiés réinstallés (2010 à 2014)	Syriens	Réfugiés réinstallés (2010 à 2014)	Syriens	Réfugiés réinstallés (2010 à 2014)	Syriens	Réfugiés réinstallés (2010 à 2014)	Syriens
Population adulte (à l'exception du Québec)	16 244	5 630	15 943	3 310	216	968	32 403	9 908
Âge								
18 à 29 ans	40,8 %	32,9 %	40,7 %	29,1 %	50,5 %	35,0 %	40,8 %	31,8 %
30 à 39 ans	26,0 %	42,0 %	28,8 %	26,9 %	30,1 %	41,8 %	27,4 %	36,9 %
40 à 49 ans	17,2 %	18,0 %	15,8 %	21,4 %	10,6 %	16,5 %	16,5 %	19,0 %
50 à 59 ans	9,0 %	4,8 %	8,4 %	12,5 %	3,7 %	4,5 %	8,7 %	7,4 %
60 ans ou plus	7,1 %	2,3 %	6,2 %	10,2 %	5,1 %	2,1 %	6,6 %	4,9 %
Études								
Secondaire ou moins	56,7 %	81,3 %	59,0 %	52,7 %	62,5 %	48,3 %	57,9 %	68,6 %
Certificat/diplôme d'école de métier ou non-universitaire	4,7 %	4,4 %	11,0 %	12,9 %	2,8 %	4,0 %	7,8 %	7,2 %
Quelques études universitaires, ou plus	9,2 %	5,3 %	9,3 %	31,6 %	12,0 %	3,1 %	9,3 %	13,9 %
Aucune/non précisée	29,4 %	9,0 %	20,7 %	2,8 %	22,7 %	44,5 %	25,1 %	10,4 %
Langues officielles								
Anglais	27,1 %	14,4 %	45,0 %	79,5 %	13,9 %	47,2 %	35,8 %	39,3 %
Français	2,7 %	0,5 %	1,5 %	1,3 %	0,5 %	0,4 %	2,1 %	0,7 %
Les deux	2,0 %	0,3 %	1,5 %	0,8 %	1,9 %	0,0 %	1,7 %	0,4 %
Aucune des deux	68,3 %	83,6 %	52,1 %	18,2 %	83,8 %	51,0 %	60,4 %	58,5 %
Non précisée	--	1,3 %	--	0,2 %	--	1,3 %	--	0,9 %
Taille de la famille*								
Seul	51,0 %	11,4 %	58,7 %	48,4 %	57,3 %	20,2 %	54,8 %	26,7 %
2 à 3	23,7 %	10,4 %	20,9 %	24,7 %	26,1 %	12,6 %	22,3 %	16,2 %
4 à 6	21,3 %	56,5 %	18,1 %	26,4 %	15,9 %	56,1 %	19,7 %	44,7 %
7 à 9	3,5 %	20,5 %	2,1 %	0,5 %	0,6 %	9,0 %	2,8 %	11,6 %
10 ou plus	0,5 %	1,2 %	0,2 %	0,0 %	0,0 %	2,1 %	0,3 %	0,8 %

Source : Système mondial de gestion des cas.

Nota : Ne comprend pas les réfugiés syriens à destination du Québec ou ceux qui possédaient un certificat de sélection du Québec.

**La taille de la famille est indiquée par cas et non par client.*

1.5.3. Autres différences générales parmi la population syrienne

Voici une liste de caractéristiques propres à la population syrienne, ainsi que des défis potentiels à venir.

- **Soins dentaires** : D'après les intervenants, les besoins en soins dentaires sont les plus pressants de la population syrienne et ils sont spécifiques à cette population. Puisqu'une couverture dentaire partielle est offerte au titre du Programme fédéral de santé intérimaire (PFSI), certaines provinces et localités ont fourni des services additionnels. Par exemple, le programme Beaux sourires Ontario permet aux enfants à faible revenu de recevoir des services dentaires dans

certaines centres de santé communautaires.¹⁷ En outre, compte tenu de la forte mobilisation de la population, certains dentistes ont également offert des services et des traitements gratuits.

- **Besoins médicaux élevés** : Durant les entrevues et les visites sur place, il a été observé que les populations vulnérables de réfugiés ont tendance à avoir de grands besoins médicaux, et cela est particulièrement vrai pour les Syriens. Dans le cadre de l'initiative, une pédiatre au centre d'accueil de Toronto a remarqué des problèmes de santé chez les enfants syriens « allant de crises d'épilepsie et de troubles du développement à des cas de thalassémie nécessitant des transfusions sanguines et de cancers pédiatriques¹⁸ ». Les services (p. ex. services de soins à domicile, soignants pour des gens de langue arabe) sont actuellement insuffisants pour répondre aux besoins particuliers. Il a été soulevé dans les groupes de discussion que l'absence de soutien pour les immigrants âgés ayant de grands besoins médicaux (p. ex. soignants pour des personnes de langue arabe atteintes d'Alzheimer) pouvait empêcher des membres de la famille d'accéder à des services puisque ceux-ci représentent le seul soutien (les services de soins à domicile n'étant généralement pas offerts aux personnes qui ne parlent ni anglais ni français).
- **Santé mentale** : D'après les intervenants et la documentation, les problèmes de santé mentale deviendront plus pressants au fil du temps pour la population syrienne, à mesure que les réfugiés s'établiront dans leur nouvelle vie et se sentiront en sécurité. Il est probable que la guerre, les déplacements et les pertes entraîneront des problèmes de santé mentale et des troubles de stress post-traumatique.¹⁹
- **Différences liées au rôle des parents et des femmes** : Les intervenants ont remarqué que les réfugiés syriens sont orientés vers la collectivité et entretiennent des liens solides avec leur communauté culturelle et religieuse. Parmi les différences culturelles, il y a le rôle des parents (qui comptent sur la collectivité pour prendre soin des enfants, faire de la discipline auprès des enfants, etc.), les droits et le rôle des femmes et la participation des filles dans la société. Compte tenu de ces différences, les FS ont signalé qu'il fallait sensibiliser davantage la population syrienne au rôle des parents, des femmes et des filles dans la société canadienne.
- **Médias sociaux** : Contrairement aux autres populations de réfugiés, les médias sociaux et les applications mobiles sont couramment utilisés par les réfugiés syriens et la population syrienne. Les appareils mobiles et les applications, en particulier WhatsApp, leur permettent de rester en communication. Cela a toutefois causé certaines difficultés pour les FS, car des réfugiés ont comparé les services et le soutien qu'ils ont reçu de leurs amis dans d'autres villes ou provinces et ont demandé des services équivalents.

¹⁷ Ontario, ministère de la Santé et des Soins de longue durée (2015) Plan d'action ontarien pour le système de santé et les réfugiés syriens, 17 décembre 2015.

¹⁸ Hansen, L., Maidment, L., Ahmad, R. (2016) Premières observations sur la santé des réfugiés syriens au Canada. *Supplément du RMTC*. Volume 42 – Suppl. 2. Le 17 mars 2016.

¹⁹ Ibid.

2. Besoins immédiats et essentiels

Les deux sections suivantes présentent une description de la phase V de l'initiative, du départ des logements temporaires jusqu'à maintenant dans le processus d'établissement des réfugiés syriens.

2.1. Prestation de services

Constatation : L'échéancier serré de l'initiative est à l'origine de certaines difficultés survenues durant la prestation des services au titre du PAR, notamment sur le plan de l'uniformité dans les normes de la prestation et des lacunes liées à l'établissement de rapports.

Compte tenu de la nature accélérée de l'initiative et du grand nombre de réfugiés arrivant dans un court laps de temps, l'information liée à l'orientation n'a pas toujours été fournie de manière uniforme dans le cadre du PAR.

Bien que tous les RPG auraient dû recevoir au moins un service au titre du PAR, un rapport ministériel sur les leçons retenues et des visites sur place ont révélé que les FS du PAR n'ont pas été en mesure de fournir des séances d'orientation sur le Canada de même niveau que celles qui ont été offertes aux autres réfugiés.²⁰ Durant une visite sur place, il a été mentionné qu'en raison du trop grand nombre de réfugiés arrivant en même temps, il n'a pas été possible de les informer tous comme prévu à l'aide des séances d'orientation au titre du PAR.

Certains FS du PAR ont mentionné que des séances d'orientation ont été offertes aux réfugiés pendant que ceux-ci logeaient temporairement dans des hôtels, en attendant la prestation d'autres services (p. ex. services de vaccination). Les participants des groupes de discussion ont indiqué que l'information reçue n'était pas toujours adéquate, car ils ne pouvaient pas se concentrer sur les exposés en raison des distractions (p. ex. nombre plus grand de personnes par séance, la présence des enfants durant la séance).

Selon les données rapportées dans le système Immigration – Environnement de déclarations d'ententes de contribution (iEDEC),²¹ 88,8 % des RPG adultes ont reçu des services au titre du PAR, notamment l'accueil au point d'entrée, un logement temporaire et une orientation initiale. Alors que l'on s'attend à ce que presque tous les RPG reçoivent au moins un service via le PAR (minimalement, l'accueil au point d'entrée et un logement temporaire). L'explication la plus probable est que les FS du PAR n'ont pas déclaré tous les clients dans le système iEDEC et que les nouveaux FS du PAR n'ont peut-être pas obtenu l'accès au module PAR de l'iEDEC.

Tableau 2-1 : iEDEC -Services au titre du PAR

	RPG syriens #	RPG syriens %
Services reçus au titre du PAR	5 002	88,8 %
Nombre total de RPG adultes syriens admis (à l'exception du Québec)	5 630	100,0 %

Source: IRCC, Continuum des clients pour des services de réinstallation et d'établissement. Le 31 octobre 2016. La population est composée de réfugiés syriens qui sont arrivés entre le 4 novembre 2015 et le 1er mars 2016, qui sont âgés d'au moins 18 ans et dont la destination initiale était le Québec.

Nota : L'iEDEC ne comprend pas les données relatives aux services de réinstallation et d'établissement offerts au Québec.

²⁰ IRCC Documentation interne.

²¹ Le système Immigration – Environnement de déclarations d'ententes de contribution est un système de collecte des données qui offre au Ministère des renseignements sur les clients du programme d'établissement (y compris les Syriens). Les renseignements sur les services reçus par les clients sont indiqués par les fournisseurs de services, notamment par les FS du PAR.

2.2. Répondre aux besoins des réfugiés syriens

Constatation : En général, les RPSP ont déclaré avoir reçu plus d'aide pour se réinstaller que les RPG. Les RPSP ont aussi eu tendance à indiquer que leurs besoins immédiats avaient été satisfaits.

Il a été demandé aux réfugiés syriens s'ils avaient reçu de l'information ou de l'aide dans différents domaines. Dans l'ensemble, les RPSP ont déclaré avoir reçu plus d'aide pour se réinstaller, par comparaison aux RPG. Sur le plan de l'information ou de l'aide reçue, les trois plus grandes différences observées sont les suivantes :

- trouver eux-mêmes un médecin (38,8 % des RPG et 63,9 % des RPSP);
- remplir des formulaires d'impôt (30,1 % des RPG et 48,0 % des RPSP);
- acheter des vêtements, des meubles et d'autres objets dont les réfugiés ont besoin (RPG 54,5 % et RPSP 72,4 %).

Tableau 2-2 : Service ou aide obtenu d'un FS du PAR ou d'un répondant

	RPG syriens	RPSP syriens
Comment trouver un logement	61,7 %	76,2 %
Comment louer un logement (y compris la signature d'un bail et les droits et les responsabilités du locataire)	79,4 %	82,7 %
Comment acheter de la nourriture	69,9 %	83,0 %
Comment acheter des vêtements, des meubles, etc.	54,5 %	72,4 %
Comment remplir des formulaires d'impôt	30,1 %	48,0 %
Comment utiliser les transports en commun	78,9 %	77,5 %
À propos des différences culturelles au Canada (p. ex. le milieu de travail, les droits des femmes et des enfants, le rôle parental)	68,4 %	62,7 %
Comment trouver soi-même un médecin	38,8 %	63,9 %
Comment inscrire ses enfants à l'école	58,9 %	57,7 %
Comment trouver des services de garde d'enfant pour pouvoir travailler ou faire d'autres activités	28,2 %	32,6 %

Source: Évaluation rapide de l'incidence de l'initiative de réinstallation des réfugiés syriens – Sondage réalisé auprès des RPG et des RPSP.

Il se peut que les totaux ne donnent pas 100 %, car les répondants pouvaient choisir plusieurs réponses.

Nota : Les sondages ont été réalisés auprès des réfugiés syriens de 18 ans ou plus, arrivés entre le 4 novembre 2015 et le 1er mars 2016 et résidant à l'extérieur du Québec

Parmi les réfugiés sondés, 63,6 % des RPG et 74,9 % des RPSP ont indiqué que leurs besoins essentiels et immédiats avaient été presque entièrement ou entièrement comblés peu après leur arrivée au Canada.

Il était aussi demandé dans le sondage si l'information ou l'aide reçue avait répondu à leurs besoins. La majorité des RPG et des RPSP a déclaré que l'information ou l'aide reçue avait presque entièrement ou entièrement comblé leurs besoins; toutefois, les RPSP ont été plus positifs que les RPG sur tous les sujets. L'écart entre les RPG et les RPSP a varié de 10 % pour « comment utiliser les transports en commun » (71,9 % des RPG par rapport à 82,2 % des RPSP) à 29 % pour « comment trouver soi-même un médecin » (55,7 % des RPG ont indiqué que l'information ou l'aide reçue avait entièrement ou presque entièrement répondu à leurs besoins par rapport à 85,5 % des RPSP).

Tableau 2-3 : Service ou aide reçu qui a presque entièrement ou entièrement répondu à leurs besoins immédiats

	RPG syriens	RPSP syriens
Comment trouver un logement	61,4 %	82,2 %
Comment louer un logement (y compris la signature d'un bail et les droits et les responsabilités du locataire)	61,6 %	85,0 %
Comment acheter de la nourriture	62,2 %	83,9 %
Comment acheter des vêtements, des meubles, etc.	63,1 %	83,2 %
Comment trouver un logement	71,9 %	82,2 %
À propos des différences culturelles au Canada (p. ex. le milieu de travail, les droits des femmes et des enfants, le rôle parental, etc.)	70,0 %	84,7 %
Comment trouver soi-même un médecin	55,7 %	85,5 %
Comment inscrire ses enfants à l'école	71,7 %	87,1 %
Comment trouver des services de garde d'enfant pour pouvoir travailler ou faire d'autres activités	62,5 %	82,7 %

Source: Évaluation rapide de l'incidence de l'initiative de réinstallation des réfugiés syriens – Sondage réalisé auprès des RPG et des RPSP.

Nota : Les sondages ont été réalisés auprès des réfugiés syriens de 18 ans ou plus, arrivés entre le 4 novembre 2015 et le 1er mars 2016 et résidant à l'extérieur du Québec.

Il se peut que les totaux ne donnent pas 100 %, car les répondants pouvaient choisir plusieurs réponses.

2.2.1. Orientation concernant la vie au Canada

L'information sur la vie au Canada fournie aux réfugiés provenait de diverses sources : séances d'orientation présentées dans les hôtels où logeaient temporairement les réfugiés à Montréal ou Toronto, information donnée aux installations des FS du PAR, brochures distribuées occasionnellement à l'étranger, etc. Par l'intermédiaire du système iEDEC, les FS ont indiqué qu'une plus grande proportion de RPG avait reçu de l'information et une orientation (95,9 %), comparativement aux RPSP et aux RDBV-M (76,0 % et 80,2 %, respectivement).

Les réfugiés syriens ont déclaré que les séances d'information avaient été présentées de manière précipitée, car la majorité des RPG et des RPSP (73,5 % et 80,8 %, respectivement) ont indiqué que l'information leur avait été présentée trop tôt après leur arrivée au Canada.²² Selon un rapport ministériel sur les leçons retenues, certains des FS du PAR avaient des brochures d'information, mais même si celles-ci avaient été écrites en langue arabe, elles n'auraient pas été utiles aux réfugiés incapables de lire dans leur langue maternelle.

Certains réfugiés ont déclaré dans des groupes de discussion qu'ils n'avaient pas reçu assez d'information sur des aspects importants de l'établissement comme comment trouver un médecin de famille, comment trouver un emploi, les droits et les responsabilités des locataires et les droits des employés, de l'information sur le marché du travail (p. ex. ce que signifie travailler au noir), etc. Quelques participants aux groupes de discussion ont expliqué qu'ils n'étaient pas au courant du concept de responsabilité associé au bail et pensaient qu'ils pouvaient signer un deuxième bail sans encourir de pénalité concernant le premier bail qu'ils avaient signé.

2.2.2. Aliments et vêtements

Les réfugiés syriens ont indiqué qu'ils avaient obtenu de l'aide pour trouver des aliments et des vêtements auprès de diverses sources, notamment les répondants, les FS du PAR, les amis, des

²² Source : Évaluation rapide de l'incidence de l'initiative de réinstallation des réfugiés syriens – Sondage auprès des RPG et des RPSP.

membres de la paroisse ou d'une église, des membres et des bénévoles de la collectivité. Ces personnes ont aidé les réfugiés à trouver des magasins d'alimentation, leur ont donné des conseils sur les aliments halal, etc. Tant les RPG que les RPSP sondés (93,9 % et 96,6 %, respectivement)²³ ont déclaré qu'ils avaient compris comment faire l'épicerie et se procurer d'autres articles essentiels.

Recours aux banques d'alimentation

Les FS ont signalé que l'allocation pour la nourriture est faible et que certains réfugiés avaient recours aux banques d'alimentation. Cela a été confirmé par les répondants du sondage : les RPG ont été plus nombreux à accéder à une banque d'alimentation au moins une fois (74,2 %) comparativement aux RPSP (50,2 %). Parmi ceux qui ont indiqué qu'ils avaient accédé à une banque d'alimentation, 24,8 % des RPG et 23,0 % des RPSP ont fréquemment eu recours à une banque d'alimentation (au moins sept fois depuis leur arrivée au Canada).

2.2.3. Services de soutien

Comme de nombreux réfugiés syriens ont une compréhension limitée de l'anglais et du français et ont de grandes familles, des services de soutien sont essentiels pour permettre à ceux-ci d'avoir accès aux services d'établissement dont ils ont besoin, en particulier la formation linguistique. Les services de soutien suivants ont été soulignés au regard de l'initiative de réinstallation des réfugiés syriens :

- **Garde d'enfants** : Le personnel des bureaux locaux d'IRCC, les FS et les participants des groupes de discussion ont déclaré que la garde d'enfants était essentielle pour permettre aux réfugiés syriens d'avoir accès aux services dont ils ont besoin. Les intervenants ont indiqué que l'attente pour la formation linguistique était plus longue si un besoin avait été identifié pour la garde d'enfants. Compte tenu de la grande taille des familles, quatre mères pouvaient à elles seules remplir toutes les places offertes pour la garde d'enfant dans une classe de formation linguistique. Une autre difficulté signalée au sujet des services de soutien est l'incapacité actuelle de financer la garde d'enfants en fonction des modalités du PAR, puisque les FS du PAR ne peuvent offrir de services de garde pendant que les RPG reçoivent des services au titre du PAR.
- **Services d'interprétation** : Les participants des groupes de discussion ont mentionné que les services d'interprétation limités avaient entraîné des difficultés, en particulier pour comprendre l'information donnée par les médecins ou des représentants des écoles. Il est ressorti de certains groupes de discussion que le délai était long pour obtenir des services d'interprétation, ce qui est problématique lorsque des services médicaux spécialisés sont nécessaires, puisque les interprètes dans le secteur médical sont difficiles à trouver.
- **Transport** : Le problème des allocations de transport a été exacerbé par la taille des familles de RPG syriens et le fait que les enfants n'étaient pas admissibles aux allocations de transport au titre du financement du PAR. Les coûts de transport ont été considérés comme un fardeau financier additionnel pour les réfugiés (p. ex. laissez-passer d'autobus), car les adultes, mais non les enfants, pouvaient recevoir de l'aide financière pour le transport au titre du PAR. Ce problème est semblable à celui des services de garde en ce sens qu'étant donné le grand nombre d'enfants des RPG syriens, les laissez-passer d'autobus peuvent devenir une dépense assez considérable pour des personnes aux revenus limités.²⁴

²³ Source : *Évaluation rapide de l'incidence de l'initiative de réinstallation des réfugiés syriens* – Sondage auprès des RPG et des RPSP.

²⁴ Par exemple, un laissez-passez d'autobus mensuel à Ottawa pour les personnes âgées de 13 à 19 ans est de 84,25 \$ par mois.

2.3. Logement permanent

Constatation : Bien que les RPSP aient aussi éprouvé des problèmes de logement, trouver un logement permanent abordable a été particulièrement ardu pour les RPG en raison de la situation particulière de la population syrienne.

Il a été difficile pour les FS du PAR d'aider les réfugiés syriens à trouver un logement abordable, car ceux-ci sont arrivés dans un court laps de temps et une fourchette précise de revenu leur a été attribuée. En outre, certains FS du PAR ont indiqué que puisque certains propriétaires de logements appliquent des règles semblables pour ce qui est des logements subventionnés, les grandes familles ont eu de la difficulté à avoir accès à un logement subventionné.²⁵ Les personnes interrogées ont indiqué que l'afflux de réfugiés a entraîné de la concurrence pour les logements abordables parmi la population syrienne.

Il est difficile pour tous les réfugiés réinstallés, y compris les Syriens, de trouver un logement permanent abordable puisque le taux de l'allocation de logement²⁶ est lié à l'aide sociale provinciale. Les coûts de location ont tendance à être plus élevés que l'allocation de logement (p. ex. comme il est signalé dans l'Évaluation des programmes de réinstallation 2016, pour un réfugié qui vit à Calgary, l'allocation de logement au titre du PAR et les autres allocations de base s'élèvent à 610 \$, tandis que le loyer moyen d'un studio à Calgary est de 902 \$),²⁷ d'où la difficulté de trouver un logement permanent abordable.

Diverses initiatives ont été entreprises par les FS, les provinces et les collectivités pour aider à répondre aux besoins en logement des réfugiés syriens. Les personnes interrogées durant les visites sur place ont souligné que des liens solides avaient été créés entre les gouvernements provinciaux, les FS et les propriétaires de logement dans le cadre de l'initiative de réinstallation des réfugiés syriens; les gouvernements provinciaux et les FS ont conclu des ententes avec des propriétaires dans diverses villes afin d'offrir aux réfugiés syriens des loyers à prix réduit pendant les 12 premiers mois.

Les gouvernements provinciaux ont aussi trouvé d'autres solutions pour alléger les problèmes de logement des réfugiés. Par exemple, les RPG syriens au Manitoba ont pu recevoir un supplément au loyer : le gouvernement manitobain payait la différence entre les taux de location du marché et le loyer indexé sur le revenu payé par le locataire pour les logements approuvés.²⁸ Le gouvernement du Nouveau Brunswick offrait un rabais allant jusqu'à 70 % du coût du loyer pour les 12 premiers mois.

L'information incorrecte communiquée directement aux réfugiés syriens tout au long du processus de réinstallation (depuis la réinstallation à l'étranger jusqu'à l'arrivée dans la collectivité) a aggravé la situation du logement. Des FS et des participants aux groupes de discussion ont mentionné que

²⁵ Par exemple, le nombre maximal de personnes dans un logement est déterminé par règlement et dépend du nombre de chambres à coucher et de l'âge des enfants; il peut être impossible de placer deux enfants de sexe opposé dans la même chambre à coucher.

²⁶ L'allocation de logement consiste en un paiement mensuel pour le loyer et les services publics qui est établi selon les politiques et les allocations de logement des services sociaux en vigueur dans la province. Source : Canada, CIC (2015). *Traitement au Canada des réfugiés au sens de la Convention outre-frontières et les personnes protégées à titre humanitaire outre-frontières* — Partie 2 (PAR).

²⁷ Canada, IRCC (2016) *Évaluation des programmes de réinstallation*.

²⁸ Centre canadien de politiques alternatives, Bureau du Manitoba (2016). Supporting Refugee Resettlement Beyond the Syrian Refugee Crisis. www.policyalternatives.ca/sites/default/files/uploads/publications/Manitoba%20Office/2016/04/Bucklaschuck%20and%20Silvius_Supporting_Refugee_Settlement.pdf

certaines Syriens avaient cru comprendre qu'une maison serait à leur disposition à leur arrivée. Certains réfugiés syriens avaient des attentes irréalistes à l'égard de leur logement permanent.

2.4. Soutien financier

2.4.1. Soutien financier pour les réfugiés syriens

Constatation : Les niveaux de soutien du revenu au titre du PAR ne sont pas suffisants pour répondre aux besoins des RPG et des RDBV-M syriens.

Plusieurs interviewés ont confirmé que le niveau de soutien du revenu au titre du PAR n'est pas suffisant pour répondre aux besoins essentiels des réfugiés. Puisque les taux du soutien du revenu au titre du PAR n'ont pas changé pour la population syrienne, le fait que le soutien du revenu n'était pas suffisant a également été signalé dans trois évaluations antérieures, notamment l'Évaluation des programmes de réinstallation 2016.²⁹

Lorsqu'il leur a été demandé si l'aide financière qu'ils avaient reçue (du gouvernement du Canada, dans le cas des RPG, ou de leur répondant, dans le cas de RPSP) avait été suffisante pour répondre à leurs besoins essentiels, 69,8 % des RPG ont indiqué que cela n'avait pas été le cas, comparativement à 26,1 % des RPSP.³⁰ Cette situation contraste avec celles des réfugiés réinstallés, puisque 47 % des RPG et 13 % des RPSP ont répondu que l'aide avait été insuffisante.

Selon les RPG participant aux groupes de discussion, une année de soutien du revenu n'est pas une période assez longue pour leur permettre de s'établir au Canada, en raison de l'obstacle de la langue et des problèmes médicaux qu'ils ont dû surmonter pour avoir accès au marché du travail. Les réfugiés syriens étaient d'avis que leur connaissance de l'anglais était trop faible et qu'il leur faudrait au moins un an pour apprendre la langue.

Les RDBV-M croyaient aussi que l'aide financière était insuffisante et offerte pendant une période trop courte. Certains participants aux groupes de discussion ont déclaré avoir arrêté leur formation linguistique et avoir essayé de trouver du travail parce que l'aide financière accordée par les répondants était insuffisante ou avait pris fin.

Les allocations mensuelles de soutien du revenu pour le logement, la nourriture et les frais accessoires sont établies selon les taux d'aide sociale en vigueur, qui varient selon la province ou le territoire³¹ (p. ex. pour les adultes célibataires, 610 \$ par mois à Vancouver, 555 \$ par mois à Halifax).³² Les célibataires et les couples recevaient le montant le plus faible de soutien du revenu et ont signalé avoir de la difficulté à joindre les deux bouts (p. ex. le montant accordé à un célibataire pour le loyer en Ontario est de 376 \$).³³ Puisque le montant est lié au taux de l'aide sociale provinciale, il y a peu de flexibilité pour s'adapter aux besoins particuliers de la population de réfugiés syriens (c.-à-d. en Ontario, l'allocation de logement était prévue pour un maximum de six personnes, mais dans 22 % des cas de RPG, la famille compte plus de six membres).

²⁹ Canada, IRCC (2016) *Évaluation des programmes de réinstallation*.

³⁰ Source : *Évaluation rapide de l'incidence de l'initiative de réinstallation des réfugiés syriens* – Sondage auprès des RPG et des RPSP.

³¹ Canada, IRCC (2015). *Partie 2 du 3 du Guide de traitement au Canada*.

³² Canada, IRCC (2016). *Évaluation des programmes de réinstallation*. www.cic.gc.ca/francais/pdf/pub/reinstallation.pdf

³³ Ville de Toronto, Emploi et services sociaux (2015) *Ontario Works Rate Chart*. Le 1er novembre 2015.

Les FS du PAR et les réfugiés syriens ont indiqué que le montant reçu au titre de la prestation fiscale canadienne pour enfants³⁴ était utilisé pour compléter le montant accordé par le PAR. L'allocation canadienne pour enfants a contribué à augmenter les revenus des réfugiés avec enfants.

Dans l'ensemble, les réfugiés étaient d'avis que le soutien du revenu avait été offert en temps opportun sauf le chèque pour les frais initiaux, qui leur est parvenu avec un certain retard, selon les FS du PAR. Les FS du PAR ceci était compréhensible compte tenu de l'afflux de réfugiés. Les RPG et les RDBV-M des groupes de discussion se sont dits satisfaits de la rapidité avec laquelle ils ont reçu les montants de soutien du revenu.

³⁴ Le 1er juillet 2016, la prestation fiscale canadienne pour enfants a été remplacée par l'allocation canadienne pour enfants.

3. Établissement et intégration

Constatation : Les RPG et les RPSP ont mentionné de part et d'autre que l'apprentissage d'une langue officielle et l'obtention d'un emploi avaient été les principales difficultés, mais les RPG ont eu aussi de la difficulté à trouver un logement permanent, tandis que les RPSP ont eu des difficultés pour faire reconnaître leurs études et leur expérience de travail.

Lorsqu'il leur a été demandé quelles avaient été leurs trois principales difficultés depuis leur arrivée au Canada, les réponses les plus fréquentes des RPG syriens ont été : 1) apprendre l'anglais et/ou le français et surmonter les obstacles linguistiques; 2) trouver un logement de bonne qualité; et 3) trouver un bon emploi. Les réponses les plus fréquentes des RPSP syriens ont été : 1) trouver un bon emploi; 2) faire reconnaître ses études ou son expérience de travail; et 3) apprendre l'anglais et/ou le français et surmonter les obstacles linguistiques.

Tableau 3-1 : Difficultés depuis l'arrivée au Canada

	RPG syriens	RPSP syriens
Trouver un bon emploi	34,3 %	62,6 %
S'adapter à une nouvelle culture ou à de nouvelles valeurs	12,5 %	12,4 %
Apprendre l'anglais et/ou le français et surmonter les obstacles linguistiques	55,1 %	32,7 %
Faire reconnaître ses études ou son expérience de travail	19,0 %	40,1 %
Trouver un logement de bonne qualité (p. ex. bon prix, bonne qualité et bon quartier)	37,0 %	19,4 %
Composer avec des contraintes financières	24,5 %	12,2 %

Source: Évaluation rapide de l'incidence de l'initiative de réinstallation des réfugiés syriens – Sondage réalisé auprès des RPG et des RPSP.

Il se peut que les totaux ne donnent pas 100 %, car les répondants pouvaient choisir plusieurs réponses.

Nota : Les sondages ont été réalisés auprès des réfugiés syriens de 18 ans ou plus, arrivés entre le 4 novembre 2015 et le 1er mars 2016 et résidant à l'extérieur du Québec.

3.1. Langue

Puisque les obstacles linguistiques peuvent entraver le processus d'intégration, les RPG ont indiqué que leurs besoins en formation linguistique posaient problème, 83,2 % d'entre eux ayant déclaré ne pas connaître une des deux langues officielles. Alors que moins de RPSP adultes et de RDBV-M adultes ont dit ne pas connaître une langue officielle (19,0 % et 50,4 %, respectivement).

Lorsque la question a été posée aux participants des groupes de discussion, le niveau de compétence linguistique canadien (NCLC) moyen était de 2,6, ce qui est considéré comme faible. Les réfugiés syriens participant aux groupes de discussion ont souligné leur désir d'apprendre l'anglais et quelques RPSP et RDBV-M étaient déçus de ne pas pouvoir continuer de suivre leurs cours d'anglais parce qu'ils devaient travailler ou ne recevaient pas assez d'aide de leurs répondants.

Constatation : Même si la plupart des réfugiés syriens réinstallés ont fait évaluer leurs compétences en français ou en anglais, les RPSP sont moins nombreux que les RPG à s'être inscrits à une formation linguistique.

La majorité des RPG sondés (90,3 %) ont affirmé avoir été aiguillés vers des services de formation linguistique comparativement à 81,4 % des RPSP.³⁵ Un plus grand nombre de RPG syriens ont déclaré avoir été aiguillés vers des services de formation linguistique par rapport aux populations précédentes de réfugiés (86 %).³⁶

Comme l'indique le Tableau 3.2, les FS ont rapporté dans le système iEDEC que 5 195 RPG, 2 824 RPSP et 829 RDBV-M ont fait évaluer leurs compétences linguistiques. Cela représente une proportion élevée de Syriens qui ont obtenu des services d'évaluation de leurs compétences linguistiques (92,2 %, 85,3 % et 85,6 % des RPG, RPSP et des RDBV-M, respectivement).

Tableau 3-2 : iEDEC - Évaluation linguistique pour les réfugiés syriens

	Syriens adultes	RPG syriens		RPSP syriens		Réfugiés syriens RDBV-M	
		#	%	#	%	#	%
Évaluation linguistique	8 595	5 113	90,8 %	2 652	80,1 %	830	85,7 %
Nombre total de RPG adultes syriens admis	9 908	5 630	100,0 %	3 310	100,0 %	968	100,0 %

Source : IRCC, Continuum des clients pour des services de réinstallation et d'établissement. Le 31 octobre 2016. La population est composée de réfugiés syriens, âgés d'au moins 18 ans, arrivés entre le 4 novembre 2015 et le 1er mars 2016. Ne comprend pas les réfugiés syriens à destination du Québec ou ceux qui possédaient un certificat de sélection du Québec.

Nota : Les données de l'iEDEC ne comprennent pas les services offerts au Québec

Parmi les réfugiés sondés, 94,5 % des RPG ont affirmé avoir suivi une formation linguistique comparativement à 77,6 % des RPSP. La majorité des réfugiés sondés a précisé avoir suivi des cours d'anglais et très peu de réfugiés ont mentionné s'être inscrits à des cours de français.³⁷

Tableau 3-3 : Formation linguistique auto déclarée

	RPG syriens	RPSP syriens
Cours d'anglais	94,0 %	75,3 %
Cours de français	0,5 %	1,5 %
Cours d'anglais et de français	0,0 %	0,8 %
Aucun cours de langue	6,0 %	22,9 %

Source: Évaluation rapide de l'incidence de l'initiative de réinstallation des réfugiés syriens – Sondage réalisé auprès des RPG et des RPSP.

En raison de l'arrondissement, le total pourrait ne pas évaluer 100 %.

Nota : Les sondages ont été réalisés auprès des réfugiés syriens de 18 ans ou plus, arrivés entre le 4 novembre 2015 et le 1er mars 2016 et résidant à l'extérieur du Québec.

Constatation : Les RPG syriens ont indiqué que les principales raisons pour lesquelles ils n'ont pas suivi de formation linguistique étaient liées à la non-disponibilité de cours de niveau inférieur et au manque de places pour la garde d'enfants. Pour les RPSP syriens, les raisons étaient qu'ils travaillaient et qu'ils n'avaient pas besoin de formation linguistique.

³⁵ Source : Évaluation rapide de l'incidence de l'initiative de réinstallation des réfugiés syriens – Sondage auprès des RPG et des RPSP.

³⁶ Canada, IRCC (2016) Évaluation des programmes de réinstallation.

³⁷ La formation linguistique pouvait comprendre des cours financés par IRCC ou un autre organisme.

Comme l'illustre le Tableau 3.4, les RPSP ont donné le plus souvent les deux raisons suivantes pour lesquelles ils n'ont pas suivi de formation linguistique : ils travaillaient (39,3 %) ou ils n'avaient pas besoin d'améliorer leurs compétences linguistiques (38,6 %). Par ailleurs, les RPG ont cité comme principales raisons pour lesquelles ils n'ont pas suivi de formation linguistique : l'attente pour avoir une place dans un cours (38,5 %) et l'absence de place pour la garde d'enfants (23,1 %) ou la distance de la maison (23,1 %).

Tableau 3-4 : Raison pour ne pas suivre de cours de langue

	RPG syriens	RPSP syriens
Les classes sont pleines ou il y a une liste d'attente	38,5 %	7,1 %
Aucun service de garde offert	23,1 %	4,3 %
Pas de place pour la garde d'enfants	15,4 %	3,6 %
Je n'ai pas besoin d'améliorer mes compétences en français ou en anglais	15,4 %	38,6 %
Je ne veux pas améliorer mes compétences en français ou en anglais	0,0 %	4,3 %
Je suis trop occupé à suivre d'autres cours	7,7 %	5,7 %
Je travaille	0,0 %	39,3 %
Les cours se donnent trop loin de la maison	23,1 %	4,3 %
Les cours ne sont pas offerts à un moment qui me convient	15,4 %	9,3 %

Source: Évaluation rapide de l'incidence de l'initiative de réinstallation des réfugiés syriens – Sondage réalisé auprès des RPG et des RPSP.

Il se peut que les totaux ne donnent pas 100 %, car les répondants pouvaient choisir plusieurs réponses.

Nota : Seuls les réfugiés syriens qui sont arrivés entre le 4 novembre 2015 et le 1er mars 2016, qui étaient âgés d'au moins 18 ans et qui résidaient à l'extérieur du Québec, ont répondu au sondage.

Certes, les réfugiés syriens ont mentionné avoir un grand besoin de formation linguistique, mais les listes d'attente rendent difficile l'accès aux cours de langue. Des réfugiés participant aux groupes de discussion ont dit qu'ils avaient attendu pendant des mois avant d'avoir une place dans un cours de langue (absence de places financées par IRCC, en particulier pour les cours de niveau inférieur) ou qu'ils ne pouvaient pas suivre de cours en raison de l'absence de services de soutien (garde d'enfants).³⁸

Les réfugiés syriens ont précisé qu'ils essayaient aussi d'apprendre par eux-mêmes, en attendant une place dans un cours de langue. Par exemple, certains utilisent un téléphone intelligent et l'application Google Translate pour apprendre à communiquer.

3.2. Établissement économique initial

3.2.1. Services d'emplois

Constatation : Bien qu'une plus grande proportion de RPSP ait été aiguillée vers des services d'aide à l'emploi, par comparaison aux RPG, si l'on compare avec l'ensemble des réfugiés réinstallés, moins de réfugiés syriens ont été aiguillés vers de tels services.

³⁸ D'autres renseignements concernant les délais d'attente pour une formation linguistique financée par IRCC sont actuellement analysés par le Ministère.

Selon les réponses au sondage, les RPSP syriens (63,2 %) étaient plus susceptibles d'être aiguillés vers des services d'aide à l'emploi que les RPG syriens (27,3 %).³⁹ En outre, l'ensemble des réfugiés syriens avaient moins de chance d'être aiguillés vers ces services, comparativement à d'autres réfugiés réinstallés (27,3 % des RPG syriens par rapport à 44 % des RPG réinstallés; et 63,2 % des RPSP syriens par rapport à 83 % des RPSP réinstallés).⁴⁰

De plus, les participants aux groupes de discussion sur les RPG ont indiqué qu'ils ne recevaient pas suffisamment d'information de leurs FS du PAR sur la façon de faire des demandes d'emplois. Comme il a été mentionné précédemment, de nombreux réfugiés auraient voulu avoir davantage de renseignements sur les droits des employés et le marché du travail en général, tels que la signification du travail au noir, le montant du salaire minimum, etc.

Constatation : Compte tenu des faibles compétences linguistiques des RPG, par comparaison avec les autres nouveaux arrivants, bon nombre d'entre eux n'ont pu avoir accès à des services liés à l'emploi avant d'avoir atteint un niveau de compétence linguistique canadien (NCLC) bien précis.

Les personnes interrogées ont déclaré qu'il était difficile de fournir des services d'établissement, comme des services liés à l'emploi, aux clients dont le niveau d'anglais et de français est peu élevé parce que la plupart des documents visent les nouveaux arrivants qui ont au moins une connaissance de base des langues officielles.

Un rapport ministériel sur les leçons retenues a indiqué qu'une des difficultés rencontrée par les réfugiés syriens accédant aux services d'emplois est que le programme exige le niveau 2 des NCLC en anglais ou en français; toutefois, la plupart des Syriens ont un niveau linguistique inférieur à 2.⁴¹ Ce critère empêche les réfugiés syriens d'accéder aux services d'emplois avant d'avoir atteint un niveau linguistique satisfaisant.

En outre, quelques réfugiés syriens sont analphabètes dans leur propre langue. L'alphabétisation et les cours de langues sont essentiels si l'on veut que les réfugiés syriens puissent apprendre une langue officielle du Canada et tirer profit d'autres services d'établissement ou communautaires.

Certains FS du secteur de l'établissement ont fait preuve de créativité en offrant des services liés à l'emploi par la mise en place d'initiatives spécifiques aux Syriens, le développement de relations professionnelles avec des employeurs pour établir des salons de l'emploi et des relations professionnelles. Par exemple, MOSAIC en Colombie-Britannique offre des services d'emploi en anglais et en arabe afin de fournir des renseignements concernant la formation, la rémunération, la réglementation, les pauses, etc. dans le milieu du travail.

3.2.2. Participation au marché du travail

Travaillant actuellement

Constatation : La moitié des RPSP adultes avait trouvé un emploi, comparativement à 10 % des RPG syriens.

³⁹ Source : *Évaluation rapide de l'incidence de l'initiative de réinstallation des réfugiés syriens* – Sondage des RPG et RPSP.

⁴⁰ Canada, IRCC (2016) *Évaluation du programme d'établissement*. Sondage.

⁴¹ IRCC Documentation interne.

Sur les personnes interrogées, 9,7 % des RPG syriens et 52,8 % des RPSP syriens ont indiqué qu'ils travaillaient actuellement au Canada⁴². Cette constatation qu'une grande partie des RPSP avait trouvé un emploi a également été confirmée par les participants aux groupes de discussion.

Tableau 3-5 : Travaillant actuellement au Canada

	RPG syriens	RPSP syriens
Oui	9,7 %	52,8 %
Non	90,3 %	47,2 %

Source : Évaluation rapide de l'incidence de l'initiative de réinstallation des réfugiés syriens – Sondage des RPG et RPSP.

Remarque : Les sondages ont été réalisés auprès des réfugiés syriens de 18 ans ou plus, arrivés entre le 4 novembre 2015 et le 1er mars 2016 et résidant à l'extérieur du Québec.

Constatation : Parmi ceux qui ont déclaré avoir un emploi, la forme d'emploi la plus courante pour les RPG et les RPSP était des emplois dans les ventes et les services.

Le profil d'emploi des RPG et des RPSP était très similaire. Presque la moitié des réfugiés syriens réinstallés avaient trouvé du travail dans le domaine des ventes et des services (caissier, employé de restaurant, d'épicerie, aide-cuisinier, nettoyage, service à la clientèle, cuisinier, etc.). Le deuxième domaine d'emploi le plus courant (à 18 %) était celui des métiers et du transport (construction, charpentier, technicien, soudeur, etc.).

À la recherche d'un emploi

Constatation : La grande majorité des réfugiés syriens qui ne travaillaient pas au moment du sondage était à la recherche d'un emploi ou avait l'intention de chercher un emploi dans un proche avenir.

Lorsqu'on leur a demandé s'ils cherchaient actuellement du travail, 43,4 % des RPG et 59,2 % des RPSP interrogés dans le sondage ont indiqué qu'ils étaient actuellement à la recherche d'un emploi.

Tableau 3-6 : À la recherche d'un emploi

	RPG syriens	RPSP syriens
Je cherche actuellement un emploi	43,4 %	59,2 %
Je ne suis pas actuellement à la recherche d'un emploi, mais je compte	54,1 %	31,2 %
Je ne compte pas travailler au Canada	2,6 %	9,6 %

Source : Évaluation rapide de l'incidence de l'initiative de réinstallation des réfugiés syriens – Sondage des RPG et RPSP.

Remarque : Les sondages ont été réalisés auprès des réfugiés syriens de 18 ans ou plus, arrivés entre le 4 novembre 2015 et le 1er mars 2016 et résidant à l'extérieur du Québec.

Toutefois, 54,1 % des RPG et 31,2 % des RPSP ont indiqué qu'ils comptent rechercher du travail, mais ils n'en cherchent pas actuellement. Les raisons pour lesquelles ils ne sont pas actuellement à la recherche d'un emploi diffèrent entre les RPG et les RPSP. Les trois principales raisons des RPG étaient : je suis des cours de langue (84,8 %), je bénéficie encore des services offerts pour l'aide à l'établissement au Canada (27,6 %), et je m'occupe de mes enfants (20,0 %). Les trois principales

⁴² Le sondage a été réalisé à la fin de l'été 2016.

raisons des RPSP étaient : je suis des cours de langue pour améliorer mon anglais/français (64,8 %), je m'occupe de mes enfants (22,7 %), et j'attends l'évaluation de mes titres de compétences (17,0 %).

Tableau 3-7 : Raisons pour lesquelles ils ne recherchent pas de travail

	RPG syriens	RPSP syriens
Suivent des cours de langue pour améliorer leur anglais/ français	84,8 %	64,8 %
Sont à l'école pour autre chose que les cours de langue	13,3 %	14,8 %
Reçoivent encore des services d'aide à l'établissement au Canada	27,6 %	10,2 %
Ne savent pas comment postuler un emploi	12,4 %	0,0 %
Ont un trouble médical qui les empêche de rechercher un emploi	12,4 %	10,2 %
Attendent de ne plus recevoir de soutien financier du gouvernement du Canada	2,9 %	0,0 %
Prennent soin de leurs enfants	20,0 %	22,7 %
Attendent l'évaluation de leurs titres de compétences	4,8 %	17,0 %

Source : Évaluation rapide de l'incidence de l'initiative de réinstallation des réfugiés syriens – Sondage des RPG et RPSP.

Les totaux peuvent ne pas correspondre à 100 % puisque plusieurs options pourraient être choisies.

Remarque : Les sondages ont été réalisés auprès des réfugiés syriens de 18 ans ou plus, arrivés entre le 4 novembre 2015 et le 1er mars 2016 et résidant à l'extérieur du Québec.

Peu de personnes interrogées ont indiqué qu'elles n'avaient pas l'intention de travailler. Les raisons citées incluaient l'âge, les problèmes de santé et les soins prodigués aux membres de la famille.

Une autre difficulté concernant l'emploi est la récupération du soutien du revenu prévue par le Programme d'aide à la réinstallation (PAR), selon laquelle les clients du PAR sont autorisés à gagner jusqu'à 50 % du soutien de revenu mensuel du PAR avant qu'une déduction ne soit faite à ce soutien financier mensuel. Si un revenu additionnel dépasse les 50 % de leur prestation mensuelle, tous les fonds du PAR dépassant ce montant seront récupérés, à raison d'un dollar par dollar gagné dépassant les 50 % accordés.⁴³ Les groupes de discussion et les personnes interrogées ont souligné que cette récupération peut décourager la recherche d'un emploi.

Difficultés dans la recherche d'un emploi

Constatation : La plus grande difficulté que devaient surmonter les RPG et les RPSP pour trouver un emploi était liée à l'apprentissage d'une langue officielle.

Les RPG ont indiqué dans les groupes de discussion que la priorité était accordée à l'apprentissage de la langue avant de recevoir les services d'emplois. En conséquence, les RPG ne sont pas mis en relation avec les services d'emploi et les possibilités d'emploi jusqu'à un moment ultérieur dans leur processus d'intégration. Répondant à la question sur la raison pour laquelle ils ne recherchaient pas actuellement de travail, ils mentionnaient le plus souvent qu'ils suivaient des cours de langue (82,1 % pour les RPG et 54,8 % pour les RPSP).

Les RPSP participant aux groupes de discussion ont déclaré qu'ils avaient des difficultés à trouver un emploi pour plusieurs raisons, notamment, le l'absence d'expérience de travail au Canada et le fait que leurs titres de compétences ou diplômes syriens ne sont pas reconnus.

⁴³ Canada, CIC (2015) *Traitement au Canada, chapitre 3 : Traitement au Canada des réfugiés au sens de la Convention outre-frontières et les personnes protégées à titre humanitaire outre-frontières – Partie 2 (Programme d'aide à la réinstallation)*.

Tableau 3-8 : Difficultés dans la recherche d'un emploi

	RPG syriens	RPSP syriens
Je dois améliorer mes compétences en français ou en anglais.	82,1 %	54,8 %
Je suis un cours ou une formation (p. ex. en milieu scolaire, formation linguistique, programme d'apprentissage) pour me perfectionner.	39,3 %	16,3 %
Je suis encore en train de m'installer/de m'adapter à la vie au Canada.	32,1 %	18,1 %
On m'a dit que j'étais trop qualifié pour les emplois que je sollicitais.	2,4 %	6,6 %
On m'a dit que je n'ai pas assez d'expérience de travail au Canada.	16,7 %	31,9 %
Je ne sais pas trop comment m'y prendre pour trouver un emploi au Canada.	26,2 %	20,5 %
Je fais actuellement du travail ou un stage non rémunéré.	6,0 %	4,8 %
Je dois faire évaluer ou je suis en train de faire évaluer mes titres de compétences et mes qualifications.	15,5 %	24,7 %
Je n'ai pas réussi à trouver un emploi qui correspond à mes titres de compétences ou à mes qualifications.	10,7 %	14,5 %
Mes qualifications ont été évaluées, mais elles ne répondent pas aux exigences canadiennes.	1,2 %	7,8 %
Les possibilités d'emploi sont rares dans la région où j'habite.	25,0 %	29,5 %
La concurrence est vive pour trouver un emploi dans la région où j'habite.	6,0 %	13,9 %

Source : Évaluation rapide de l'incidence de l'initiative de réinstallation des réfugiés syriens – Sondage des RPG et RPSP.

Les totaux peuvent ne pas correspondre à 100 % puisque plusieurs options pourraient être choisies.

Remarque : Les sondages ont été réalisés auprès des réfugiés syriens de 18 ans ou plus, arrivés entre le 4 novembre 2015 et le 1er mars 2016 et résidant à l'extérieur du Québec.

3.3. Connaissance et compétences pour vivre de manière autonome

Les FS du PAR ou les répondants enseignent à tous les réfugiés comment effectuer diverses activités liées à leur vie au Canada – comment utiliser les transports publics, accéder aux services de soins de santé, aux services communautaires, et ainsi de suite.

Tableau 3-9 : Connaissance et compétences acquises par les réfugiés

	RPG		RPSP	
	Réfugiés réinstallés (2010-2014)	Initiative concernant les Syriens	Réfugiés réinstallés (2010-2014)	Initiative concernant les Syriens
Peuvent utiliser les transports publics	93 %	80,1 %	95 %	86,2 %
Savent comment obtenir des soins de santé	86 %	71,0 %	96 %	84,8 %
Savent comment s'inscrire dans une école ou poursuivre leur éducation	80 %	55,7 %	89 %	72,1 %
Savent comment faire un budget	87 %	62,5 %	93 %	75,0 %
Savent comment bénéficier des services communautaires	79 %	55,6 %	91 %	76,1 %
Comprennent les droits et les libertés au Canada	89 %	92,1 %	95 %	96,6 %

Source : Évaluation rapide de l'incidence de l'initiative de réinstallation des réfugiés syriens – Sondage des RPG et RPSP. Évaluation du programme de réinstallation.

Pourcentage de ceux qui ont indiqué être d'accord ou tout à fait d'accord.

Les totaux peuvent ne pas correspondre à 100 % puisque plusieurs options pourraient être choisies.

Remarque : Les répondants admissibles aux deux sondages incluent des individus de 18 ans et plus, et résidant à l'extérieur du Québec. Le sondage auprès des réfugiés syriens incluait les adultes qui sont arrivés au Canada entre le 4 novembre 2015 et le 1er mars 2016. Le sondage sur la réinstallation des réfugiés incluait les réfugiés adultes réinstallés au Canada et arrivés entre 2010 et 2014.

À l'exception de la compréhension des droits et des libertés au Canada par les RPG, tous les réfugiés syriens possédaient un niveau de compréhension des activités canadiennes inférieur à celui de populations de réfugiés antérieures. Pour les RPG, la différence la plus flagrante entre la population syrienne et la population des réfugiés réinstallés concernait les niveaux de connaissance pour s'inscrire dans une école ou poursuivre son éducation et accéder aux services communautaires. Pour les RPSP, la plus grande différence concernait le niveau de connaissance pour établir un budget.

3.4. Développement de réseaux sociaux et liens avec des communautés plus larges

Même si le processus d'intégration n'en est encore qu'à ses débuts, plusieurs points de vue existent à savoir si les réfugiés syriens établissent des liens avec la communauté canadienne à plus vaste échelle. Certains FS, signataires d'ententes de parrainage (SEP) et intervenants ont indiqué que dans certains cas, les réfugiés syriens demeurent au sein de leur communauté, alors que d'autres ont déclaré qu'ils réussissaient bien à s'intégrer au sein de la communauté canadienne. Les liens sociaux courants se faisaient à travers les organisations religieuses et communautaires.

Les personnes interrogées ont déclaré que les réfugiés syriens formaient des liens entre eux grâce à leurs expériences communes – les vols jusqu'au Canada et les séjours dans les hôtels d'accueil étaient cités à titre d'exemple. Il a déjà été signalé qu'il s'agit d'un groupe extrêmement bien connecté parce qu'ils utilisent énormément les médias sociaux (p. ex. les groupes WhatsApp). Certains intervenants ont mentionné qu'en raison de la taille de la population de réfugiés déplacée ensemble, ils se sont liés entre eux et ont tendance à former des réseaux.

Les personnes interrogées ont indiqué que les enfants s'intégraient bien et rencontraient peu de difficultés. Il s'est dégagé des groupes de discussion que les enfants servaient d'interprètes à leurs parents et les aidaient à communiquer avec divers membres de la communauté (p. ex. les enseignants, les représentants scolaires, les médecins, les voisins).

3.5. Niveau de satisfaction à l'égard de la vie au Canada

Constatation : Dans l'ensemble, les RPG et les RPSP sont satisfaits de leur vie au Canada.

La majorité des RPG et des RPSP interrogés (77 % pour les deux groupes) ont déclaré être heureux ou très heureux de vivre au Canada.

Tableau 3-10 : Niveau de satisfaction à l'égard de la vie au Canada

	RPG syriens	RPSP syriens
Pas du tout ou un petit peu heureux	5,6 %	5,5 %
Relativement heureux	17,2 %	17,2 %
Heureux	27,0 %	37,3 %
Très heureux	50,2 %	39,9 %

Source : Évaluation rapide de l'incidence de l'initiative de réinstallation des réfugiés syriens – Sondage des RPG et RPSP.

Les totaux peuvent avoir été arrondis et ne pas correspondre à 100 %.

Remarque : Les sondages ont été réalisés auprès des réfugiés syriens de 18 ans ou plus, arrivés entre le 4 novembre 2015 et le 1er mars 2016 et résidant à l'extérieur du Québec.

De plus, 90 % des RPG et RPSP syriens ont signalé avoir un fort ou très fort sentiment d'appartenance au Canada.

Tableau 3-11 : Sentiment d'appartenance au Canada

	RPG syriens	RPSP syriens
Très faible	1,9 %	1,7 %
Relativement faible	4,6 %	3,6 %
Relativement fort	18,1 %	28,1 %
Très fort	72,2 %	62,7 %

Source : Évaluation rapide de l'incidence de l'initiative de réinstallation des réfugiés syriens – Sondage des RPG et RPSP.

Remarque : Les sondages ont été réalisés auprès des réfugiés syriens de 18 ans ou plus, arrivés entre le 4 novembre 2015 et le 1er mars 2016 et résidant à l'extérieur du Québec.

3.6. Différences en matière de réinstallation et d'établissement selon le sexe

Lorsqu'on examine les résultats du sondage selon le sexe, il se dégage une différence minimale entre les hommes et les femmes.⁴⁴ Les données de l'IEDEC indiquent aussi qu'il y a très peu de différence entre les hommes et les femmes quant à l'accès aux services d'aide à l'établissement.

⁴⁴ Les sondages sur les RPG, RPSP et RDBV ont été combinés afin d'examiner la répartition globale des sexes et des âges à travers divers aspects du processus de réinstallation et d'établissement.

Tableau 3-12 : Pourcentage de la population adulte ayant accédé aux services d'aide à l'établissement, selon le sexe

	Réfugiés syriens	
	Femmes adultes	Hommes adultes
Besoin d'une évaluation et de recommandations	84,1 %	86,2 %
Information et orientation	87,8 %	88,5 %
Évaluation linguistique	85,8 %	86,9 %
Formation linguistique financée par IRCC	64,0 %	68,9 %
Services liés à l'emploi	9,2 %	17,0 %
Liens avec la communauté	41,6 %	43,8 %
Population adulte totale (excluant le Québec)	4 923	4 985

Source : IRCC, Continuum des clients pour des services d'établissement et de rétablissement. Le 31 octobre 2016.

La population inclut les réfugiés syriens de 18 ans ou plus, qui sont arrivés entre le 4 novembre 2015 et le 1er mars 2016 et qui n'étaient pas destinés pour le Québec.

Remarque : iEDEC ne comprend pas les données relatives aux services d'établissement et de réinstallation offerts au Québec.

Comme l'indiquent les données de l'iEDEC, 85,8 % des femmes syriennes ont fait évaluer leurs compétences linguistiques et 64,0 % bénéficient de la formation linguistique financée par IRCC. La même chose peut être observée chez les hommes syriens, sachant que 86,9 % d'entre eux ont fait évaluer leurs compétences linguistiques et 68,9 % sont inscrits aux formations linguistiques financées par IRCC. Parmi les femmes interrogées qui ne suivaient pas les cours de langue, les deux raisons principales étaient qu'elles ne pensaient pas avoir besoin d'améliorer leur anglais/français, ou qu'elles travaillaient, par comparaison avec les hommes interrogés qui ont indiqué qu'ils travaillaient ou que les cours de langue n'étaient pas offerts à un moment qui leur convenait.

Tableau 3-13 : Pourcentage de la population adulte ayant obtenu des services d'établissement et des soins aux enfants des nouveaux arrivants, selon le sexe

	Réfugiés syriens	
	Femmes adultes	Hommes adultes
Évaluation des besoins et aiguillage	6,8 %	5,5 %
Information et orientation	18,1 %	16,0 %
Évaluation des compétences linguistiques	3,8 %	2,1 %
Formation linguistique financée par IRCC	18,4 %	4,7 %
Services liés à l'emploi	0,1 %	0,0 %
Liens avec la communauté	5,7 %	3,2 %
Total des clients uniques ayant obtenu des services de soutien	34,8 %	22,6 %
Population adulte totale (excluant le Québec)	4 923	4 985

Source : IRCC, Continuum des clients pour des services d'établissement et de rétablissement. Le 31 octobre 2016.

La population inclut les réfugiés syriens de 18 ans ou plus, qui sont arrivés entre le 4 novembre 2015 et le 1er mars 2016 et qui n'étaient pas destinés pour le Québec.

Remarque : iEDEC ne comprend pas les données relatives aux services d'établissement et de réinstallation offerts au Québec.

Dans le sondage, les hommes et les femmes ont déclaré qu'il était difficile de suivre les cours de langue tout en s'occupant des enfants. Les femmes (8,8 %) et les hommes (11,4 %) interrogés ont

indiqué que la raison pour laquelle ils ne se sont pas inscrits aux cours de langue était l'absence de place pour la garde d'enfants ou qu'il n'y avait pas de place disponible.

Dans le domaine de l'emploi, les femmes interrogées étaient moins susceptibles que les hommes de signaler qu'elles travaillaient actuellement au Canada (25,8 % comparativement à 47,5 %). De plus, les femmes étaient légèrement moins enclines que les hommes à indiquer qu'elles cherchaient actuellement du travail ou prévoyaient travailler à l'avenir (89,4 % et 95,2 %, respectivement).

Interrogés au sujet de leurs plus grandes difficultés depuis leur arrivée au Canada, les hommes et les femmes ont indiqué que leurs deux plus grandes difficultés étaient de trouver un emploi, d'apprendre l'anglais ou le français et de se heurter à l'obstacle de la langue. Les réponses des hommes et des femmes différaient à la réponse qui arrivait en troisième place : les femmes interrogées étaient plus susceptibles de dire qu'elles avaient du mal à s'adapter au climat, alors que les hommes mentionnaient qu'il était difficile d'obtenir la validation de leur éducation ou de leur expérience de travail.

3.7. Différences en matière de réinstallation et d'établissement selon le groupe d'âge

À la lumière des résultats du sondage réalisé auprès de jeunes adultes (de 18 à 24 ans) et d'adultes (25 ans ou plus), il y a une similarité avec les résultats observés en fonction du sexe, à savoir qu'il y a dans l'ensemble très peu de différences entre les deux groupes.⁴⁵ Par exemple, les trois plus grandes difficultés depuis leur arrivée au Canada étaient les mêmes pour les jeunes adultes et pour les adultes.

Une différence mineure était que les jeunes adultes interrogés étaient plus susceptibles que les adultes d'avoir trouvé un emploi au Canada (46,2 % des jeunes adultes syriens par rapport à 40,1 % des adultes syriens).

À l'examen du sentiment d'appartenance au Canada, il n'y avait aucune différence entre les jeunes adultes et les adultes. La majorité des jeunes adultes syriens interrogés (91,6 %) indiquaient avoir un fort ou très fort sentiment d'appartenance au Canada, comparativement à 91,0 % des Syriens adultes (de 25 à 64 ans). Les jeunes adultes interrogés étaient davantage satisfaits de leur vie au Canada, avec 81,2 % se déclarant soit heureux ou très heureux, comparativement à 77,9 % des adultes (âgés de 25 à 64 ans).

⁴⁵ Les sondages sur les RPG, RPSP et RDBV ont été combinés afin d'examiner les tendances entre les sexes et les groupes d'âge sur l'ensemble des réfugiés réinstallés.

4. Autres préoccupations

La section suivante présente certains facteurs à prendre en considération pour l'avenir en ce qui a trait à l'initiative de réinstallation des réfugiés syriens.

4.1. Soutien financier supplémentaire

Allocation canadienne pour enfants

Lorsque les réfugiés syriens deviennent résidents permanents, ils sont admissibles à recevoir l'allocation canadienne pour enfants, un paiement mensuel non imposable versé aux familles afin de les aider à élever leurs enfants de moins de 18 ans.⁴⁶ Les paiements de cette allocation sont calculés en tenant compte du nombre d'enfants vivant avec leur(s) parent(s), de l'âge des enfants ainsi que du revenu familial net. Comme point de départ, pour chaque enfant de moins de 6 ans, la famille peut recevoir un montant annuel de 6 400 \$ (ou 533,33 \$ par mois); de plus, pour chaque enfant âgé entre 6 et 17 ans, la famille peut recevoir un montant annuel de 5 400 \$ (ou 450 \$ par mois). Les paiements sont réduits proportionnellement lorsque le revenu familial net dépasse 30 000 \$.

Les calculs suivants ont été faits en partant du principe que ce seuil de revenu n'a pas été atteint. Entre juillet 2016 et juin 2017, le Canada versera aux familles syriennes un montant de prestations pour enfants estimé à 76,6 M\$.⁴⁷ Ce montant variera avec le temps, en raison de changements dans la composition de la famille et l'âge des enfants ainsi que l'augmentation du revenu familial net.

Transition vers le 13e mois

Les personnes interrogées, les SEP, les FS et les provinces ont signalé certaines préoccupations concernant ce qui va arriver aux réfugiés syriens au terme des 12 mois de soutien du revenu offert par le PAR et d'aide financière fournie par les répondants. Le problème du « 13e mois » a été soulevé parce que certains soutiens additionnels étaient généralement prévus pour une période d'un an (p. ex. suppléments aux loyers, titres de transport).

Seuls quelques participants aux groupes de discussion avaient connaissance de l'aide sociale, et la majorité d'entre eux s'inquiétait du 13e mois, sachant qu'ils n'avaient pas trouvé de travail et ne savaient pas comment ils survivraient sans aucun soutien. Les participants aux groupes de discussion ignoraient que dans l'éventualité où un réfugié n'a pas trouvé d'emploi au 13e mois, il est en droit de solliciter l'aide sociale gérée par la province.

Le Graphique 1 illustre les taux d'aide sociale accordés dans le passé aux réfugiés réinstallés au Canada. La vaste majorité des RPG (93 %) ⁴⁸ recevait au moins un mois d'aide sociale ⁴⁹ après leur première année civile au Canada. Cette proportion diminuait progressivement d'année en année, 34 % déclarant bénéficier de l'aide sociale après 10 ans de vie au Canada. Inversement, une

⁴⁶ Canada, ARC (2016) *Allocation canadienne pour enfants – Aperçu*. www.cra-arc.gc.ca/bnfts/ccb/menu-fra.html

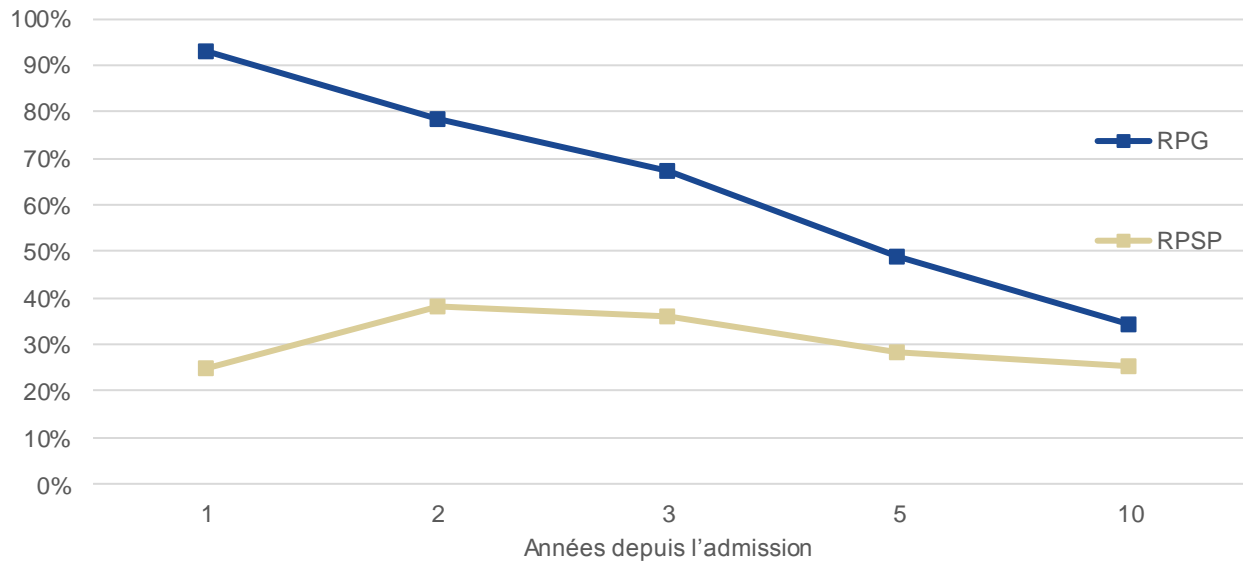
⁴⁷ Ces estimations ont été confirmées par l'Agence du revenu du Canada.

⁴⁸ Sachant que le soutien de revenu du PAR est déclaré, à des fins fiscales, en tant que prestation d'aide sociale, ceci explique la proportion élevée de RPG bénéficiant de l'aide sociale dans l'année de leur admission et la première année suivant leur admission (sachant que l'année de leur admission peut être incomplète). Par exemple, seuls les réfugiés arrivant en janvier auraient une année entière de soutien de revenu du PAR dans leur année « 0 ». Les RPG arrivant à d'autres mois de l'année auront leurs 12 mois de soutien de revenu du PAR étalés sur deux années calendaires différentes.

⁴⁹ Ces résultats doivent être interprétés avec prudence parce que recevoir un mois d'aide sociale ou 12 mois est enregistré de la même façon dans la Banque de données longitudinales sur les immigrants.

proportion relativement faible de RPSP (25 %) recevait une aide sociale après leur première année au Canada. Cette proportion augmente aux années deux et trois, pour commencer à décliner par la suite. À l'année 10, 25 % des RPSP avaient rapporté toucher de l'aide sociale.

Figure 4-1 : Taux d'aide sociale accordée dans le passé par catégorie et années depuis l'admission



Source : Banque de données longitudinales sur les immigrants (BDIM) 2013.

L'incidence de l'aide sociale est rapportée en pourcentage des individus ayant déclaré l'aide sociale en revenu familial.

Le soutien du revenu offert dans le cadre du PAR est inclus dans la prestation d'aide sociale parce qu'il peut s'étaler sur l'année 1 (en fonction de la date d'arrivée du réfugié dans l'année fiscale). Le soutien du revenu du PAR n'est pas inclus dans les prestations d'aide sociale après l'année 1.

Remarque : Ces résultats doivent être interprétés avec prudence parce que la prestation d'un mois d'aide sociale ou de 12 mois est enregistrée de la même façon dans la BDIM.

En se fondant sur les tendances passées, la répartition entre les RPG et les RPSP, et le nombre mensuel de nouveaux arrivants au cours des dernières années, il est possible d'estimer le nombre de réfugiés syriens qui auront peut-être besoin d'une aide sociale. Cette estimation fournit une moyenne du nombre d'adultes susceptibles de solliciter l'aide sociale provinciale pour une période donnée. Ce besoin devrait culminer en mars 2017, lorsqu'un nombre approximatif de 1 890 à 2 005 adultes pourraient solliciter pour la première fois l'aide sociale provinciale.

4.2. Défis pour les jeunes Syriens

Les personnes interrogées ont indiqué que les enfants et les jeunes devraient être au centre des investissements afin de s'assurer qu'ils aient tout en main pour réussir. Dans un groupe de discussion composé exclusivement de jeunes Syriens,⁵⁰ ceux-ci ont parlé de leurs préoccupations au sujet de leur éducation et de leur intégration subséquente dans le marché du travail. Tous les participants ont déclaré vouloir aller à l'école et poursuivre des carrières (p. ex. devenir ingénieur était l'occupation la plus fréquemment citée). La plupart des participants ont indiqué qu'ils ne pourraient pas poursuivre leur éducation au Canada en raison de leur âge et de leurs parcours scolaires; toutefois, la plupart

⁵⁰ La majorité des participants au groupe de discussion avaient de 18 à 21 ans

avaient quitté l'école depuis plusieurs années et ont indiqué qu'ils avaient besoin d'un soutien additionnel des enseignants et de la communauté. Des préoccupations semblables ont été soulevées lors d'entrevues avec des intervenants, pas seulement concernant les jeunes, mais aussi les plus jeunes enfants qui n'ont peut-être jamais été scolarisés ou n'ont pas été scolarisés pendant quelques années.

Les programmes pour jeunes représentent un élément potentiellement manquant aux programmes actuels (non seulement aux programmes financés par IRCC, mais aussi aux programmes provinciaux) parce qu'en raison de leur âge, les jeunes ne peuvent pas accéder aux services (p. ex. ils trop âgés pour l'école secondaire, même s'ils n'ont pas terminé leurs études). De nombreux partenaires et intervenants étaient inquiets au sujet du groupe de jeunes. La perception était qu'en raison des difficultés d'intégration susmentionnées, ce groupe pourrait se sentir marginalisé et avoir plus de mal à développer un sentiment d'appartenance vis-à-vis de leur collectivité.

Le Comité sénatorial permanent des droits de la personne a également trouvé qu'IRCC pourrait en faire davantage pour « collaborer avec les gouvernements provinciaux et territoriaux et avec les organismes de réinstallation pour s'assurer qu'un programme adéquat soit mis en place pour les jeunes qui font face à des défis uniques dans le processus d'intégration. »⁵¹

4.3. Santé mentale

Comme le mentionne l'évaluation des programmes de réinstallation de 2016, un nombre insuffisant de services de santé mentale est offert aux réfugiés réinstallés. Les personnes interrogées, les intervenants sur place et la documentation déclarent tous que les problèmes de santé mentale pourraient être un défi pour la population réfugiée syrienne, un défi de plus en plus pressant à mesure qu'elle s'établit au Canada.

Même si le processus de réinstallation n'en est encore qu'à ses débuts, l'accès aux services de soutien en santé mentale peut être nécessaire à l'intégration réussie des réfugiés syriens à long terme. Le Programme fédéral de santé intérimaire est une forme de soutien qui couvre des services de consultation illimités en matière de santé mentale pour les réfugiés réinstallés qui ont une recommandation d'un médecin⁵².

4.4. Membres de la famille toujours à l'étranger

Certains FS ont indiqué que la réunification des familles est la question la plus fréquemment posée par les réfugiés syriens. Sachant que de nombreux membres de familles élargies ne sont pas réinstallés, les FS s'attendent à un volume de travail considérable à l'avenir pour traiter les demandes de regroupement familial, une possibilité corroborée par les participants aux groupes de discussion.

⁵¹ Sénat du Canada, Comité sénatorial permanent des droits de la personne (2016) *Le gouvernement devrait renforcer l'aide aux réfugiés syriens*.

⁵² IRCC a financé diverse d'activités qui favorisent l'autonomie, la santé, le rétablissement et l'intégration communautaire des personnes ayant des problèmes de santé mentale et / ou de toxicomanie. La programmation vise également à améliorer le renforcement des capacités en fournissant une formation aux travailleurs de l'établissement afin d'aider à identifier les problèmes de santé mentale et à aiguiller les clients vers des services appropriés dans la communauté.

4.5. Soutien des répondants

Bien que les documents sur les RPSP indiquent qu'un « répondant peut établir un fonds fiduciaire pour le parrainage, mais ne peut accepter ni exiger de paiement de la part d'un réfugié pour la présentation d'une demande de parrainage⁵³ », 4,1 % des RPSP interrogés ont indiqué qu'avant de venir au Canada, ils ont payé quelqu'un pour remplir leur demande de parrainage ou pour recevoir un soutien lors de leur établissement au Canada. Parmi les personnes qui ont mentionné avoir dû payer, 50,0 % ont dit avoir payé leur répondant, 25,0 % ont déclaré avoir payé un consultant en immigration et 7,1 % ont payé leurs familles ou amis au Canada⁵⁴.

Tableau 4-1 : Ont payé un répondant pour venir au Canada

	RPSP	
	Réfugiés réinstallés (2010-2014)	Initiative de réinstallation des réfugiés syriens
Oui	3,5 %	4,1 %
Non	96,5 %	95,9 %

Source : Évaluation rapide de l'incidence de l'initiative de réinstallation des réfugiés syriens – Sondage réalisé auprès des RPG et des RPSP. Évaluation des programmes de réinstallation.

Remarque : Les répondants admissibles aux deux sondages incluent des individus de 18 ans et plus, et résidant à l'extérieur du Québec. Le sondage auprès des réfugiés syriens incluait les adultes qui sont arrivés au Canada entre le 4 novembre 2015 et le 1er mars 2016. Le sondage sur la réinstallation des réfugiés incluait les réfugiés adultes réinstallés au Canada et arrivés entre 2010 et 2014.

Rupture de l'engagement de parrainage

Le guide opérationnel d'IRCC définit la rupture de l'engagement de parrainage comme une déclaration officielle selon laquelle le répondant manque à son obligation de prendre soin des réfugiés figurant dans l'engagement de parrainage, incluant les situations où les termes du parrainage ne sont pas respectés pour des raisons qui échappent au contrôle du répondant.⁵⁵ Les groupes de discussion et les entrevues sur place ont remarqué que certains répondants ne fournissaient pas un soutien adéquat aux réfugiés sous leur responsabilité (que ce soit les RDBV ou les RPSP).

Bien que les personnes interrogées aient indiqué que les ruptures de l'engagement de parrainage n'étaient pas signalées plus que d'habitude, elles étaient plus inquiètes des ruptures d'engagement de parrainage non signalées parmi les réfugiés RDBV. Comme seules les ruptures signalées à IRCC sont prises en compte, le nombre exact de ruptures de l'engagement de parrainage demeure inconnu. Parmi celles qui ont été signalées, elles concernent surtout les RDBV qui ne sont pas parrainés par des membres de leurs familles. On a observé lors d'une visite sur place que les répondants peuvent exercer une pression sur les réfugiés pour qu'ils trouvent un emploi rapidement afin qu'ils n'aient plus à subvenir à leurs besoins financiers. De tels exemples ne sont pas signalés à IRCC comme étant une rupture de l'engagement de parrainage, même si le réfugié ne reçoit pas le soutien dont il a besoin.

⁵³ Canada, IRCC (2016) *Programme de parrainage privé de réfugiés*.

⁵⁴ 17,9 % des personnes sondées ayant indiqué avoir payé quelqu'un pour remplir leur demande de parrainage ou pour recevoir un soutien lors de leur établissement au Canada ont signalé qu'elles avaient payé quelqu'un d'autre qu'un membre de leur famille/ami, un répondant ou un consultant en immigration.

⁵⁵ Canada, IRCC (2016) *Traitement au Canada 3, Partie 3*.

4.6. Sentiment de favoritisme à l'égard des réfugiés syriens

Bien que l'élan de solidarité communautaire et les dons aient été extraordinaires à l'égard des réfugiés syriens, les personnes interrogées, les FS et les agents locaux d'IRCC ont tous souligné le défi et la difficulté de gérer le sentiment de favoritisme vis-à-vis des réfugiés syriens, par rapport à d'autres réfugiés réinstallés.

Les réfugiés syriens arrivés depuis le 4 novembre 2015 ont connu des différences importantes sur le plan des services et des programmes offerts – dérogation des prêts aux immigrants, demandes traitées en une courte période de temps, nombreux dons reçus de collectivités. Des services additionnels ont également été offerts afin d'aider à l'intégration des réfugiés syriens, tels que des rabais sur le logement, des abonnements récréatifs gratuits et des titres de transport par autobus gratuits. Bien que toutes ces offres soient positives et extrêmement utiles aux réfugiés syriens, elles mettent les FS du PAR et du Programme d'établissement dans une situation difficile parce qu'ils doivent expliquer aux autres réfugiés (réfugiés syriens et non syriens) admis pourquoi ils n'ont pas droit aux mêmes avantages.

5. Planification et coordination

Bien que la planification et la coordination de l'initiative pangouvernementale aient été des aspects secondaires de l'évaluation rapide de l'incidence, la partie qui suit fait état des répercussions sur les clients associées à ces aspects de l'initiative. L'annexe A donne des renseignements supplémentaires sur les phases I à IV de l'initiative et l'incidence sur les clients.

5.1. Manque de planification pour la phase V

La majorité des personnes interrogées et des FS ont convenu que la séance de planification et d'engagement qui a eu lieu à Toronto fin novembre 2015 avec le secteur de l'établissement et les FS du PAR a grandement facilité le processus de planification parce qu'elle a réuni les intervenants clés et a souligné le but commun qu'ils s'efforcent tous d'atteindre. La réunion a permis à chaque personne présente de participer et de comprendre la vision nationale de l'initiative de réinstallation des réfugiés syriens.

Comme le signalent les rapports ministériels sur les leçons retenues, les entrevues et les visites sur place, un défi majeur auquel s'est heurtée l'initiative de réinstallation des réfugiés syriens était l'attention insuffisante qui a été accordée à la partie sur l'établissement et l'intégration de l'initiative (phase V). Bien que le Centre des opérations du gouvernement se soit beaucoup intéressé aux phases I à IV lors de l'étape de planification initiale, les personnes interrogées ont senti que les phases initiales de planification se sont trop concentrées sur le traitement, le transport et l'accueil, mais n'ont examiné les répercussions sur le PAR et les services d'établissement qu'après que les réfugiés ont commencé à arriver. De nombreuses personnes interrogées ont indiqué qu'elles n'avaient pas eu suffisamment de temps pour planifier au mieux la manière d'offrir leurs services. Les FS du PAR et du Programme d'établissement avaient besoin de plus de temps pour accélérer leur cadence et gérer des volumes considérablement plus élevés que les groupes antérieurs. Les personnes interrogées ont indiqué que la planification de la phase V aurait dû être plus innovante.

5.2. Volume et cadence

Les nombreux réfugiés arrivant en même temps ont créé des engorgements dans l'initiative, entraînant des difficultés pour les réfugiés et les FS du PAR. Dans certains cas, les FS du PAR ont demandé une pause dans les renvois de réfugiés (p. ex. Ottawa)⁵⁶ afin de se réorganiser et d'être prêts à accueillir davantage de réfugiés. Par exemple, les difficultés pour trouver un logement permanent ont signifié que les réfugiés ont dû rester plus longtemps dans un centre d'hébergement temporaire. Les personnes interrogées se sont demandé si l'échelonnement des arrivées aurait eu une incidence négative sur l'initiative. Bien que tous les réfugiés soient arrivés avant le 1^{er} mars 2016, l'opération a été précipitée pour les réfugiés, le personnel d'IRCC, les FS du PAR et du Programme d'établissement ainsi que les répondants.

⁵⁶ Julie Ireton (2016) "Ottawa agencies overwhelmed by fast pace of refugee arrivals" (Les organismes d'Ottawa sont dépassés par l'arrivée rapide des réfugiés). *Nouvelles de la CBC* du 18 janvier 2016.

5.3. Renseignements inexacts dans les profils

Au début de l'initiative, IRCC a fourni aux FS du PAR et du Programme d'établissement les profils de base de la population réfugiée syrienne. Toutefois, les profils reflétaient un groupe de réfugiés syriens antérieur et ne dépeignaient pas avec justesse les caractéristiques sociodémographiques de la population syrienne, en particulier des RPG. En conséquence, les FS avaient prévu que cette population aurait des besoins différents. Cette information initialement reçue ne prenait pas en compte les niveaux d'éducation plus faibles, les niveaux linguistiques plus faibles et les tailles plus larges des familles. Il en découle des répercussions dans le manque de cours de langue à un niveau de compétences inférieur, la disponibilité des services de garde d'enfants et l'obtention de logements appropriés.

5.4. Financement pour les FS

Comme le rapportent nombre de FS du PAR et du Programme d'établissement, ainsi que de représentants d'IRCC, le financement de l'initiative des réfugiés syriens n'a pas été accordé en temps opportun, sachant que des réfugiés sont arrivés avant que les fonds ne soient reçus. Les personnes interrogées ont souligné que le financement a été versé de façon sporadique, créant des difficultés dans la dotation de personnel, la location de salles de classe additionnelles, la préparation des ressources, etc. Les retards du financement ont signifié que les FS offraient leurs services aux réfugiés syriens sur promesse que l'argent leur serait versé – ils ne savaient pas quand les sommes additionnelles allaient être versées et combien d'argent ils allaient recevoir, ce qui compliquait leur tâche d'avoir à disposition les ressources appropriées (au chapitre du personnel et des services).

5.5. Bénévoles et dons d'entreprises

Bien que nombre de personnes interrogées, FS du PAR et du Programme d'établissement conviennent que les bénévoles sont extrêmement utiles, la gestion et la coordination des bénévoles sont devenues un défi supplémentaire. Même si cette solidarité communautaire incomparable est très utile aux FS, de nombreuses personnes interrogées, ainsi que le rapport ministériel sur les leçons retenues, ont souligné qu'il est nécessaire de mieux gérer les bénévoles grâce à des mécanismes plus officiels. En dépit des bonnes intentions de nombreux bénévoles, à certains moments, ceux-ci ne connaissaient pas toujours la gamme de services offerts aux réfugiés ou ils ne connaissaient pas tous les partenaires clés dans la collectivité. De nombreuses personnes interrogées ont souligné le besoin d'un programme, similaire à l'ancien Programme d'accueil, qui permettrait de mieux organiser les bénévoles et leurs activités.

Bien que les dons soient utiles, nombre des joueurs impliqués (IRCC, FS, etc.) n'étaient pas prêts à les recevoir et n'avaient pas de systèmes en place pour dresser un inventaire de ces dons. Les visites sur place et les entrevues ont indiqué qu'IRCC n'avait pas prévu la gestion de dons d'entreprises et que le Ministère n'était pas organisé pour gérer les dons et la générosité du public. De la même façon, les FS ont indiqué qu'ils avaient des difficultés à gérer les dons parce qu'aucune structure n'avait été prévue à cet effet.

Certains dons d'entreprises ont été acheminés par l'intermédiaire des Fondations communautaires du Canada, lesquelles ont créé un Fonds d'accueil des réfugiés syriens. Le fonds a été créé « pour aider à répondre aux besoins en hébergement, en formation professionnelle et en développement des compétences des 25 000 réfugiés qu'accueilleront des collectivités de partout au Canada ». ⁵⁷ De

⁵⁷ Fondations communautaires du Canada (2015) *Fonds d'accueil des réfugiés syriens*.

nombreuses industries ont versé des dons dans ce fonds (p. ex. le CN a fait don de 5 M\$). Ces fonds ont ensuite été dispersés parmi les collectivités à travers le pays. Par exemple, la Société catholique de l'immigration de Calgary a reçu 600 000 \$ en février afin de « fournir un soutien direct aux ménages de réfugiés ».⁵⁸

5.6. Collaboration du secteur de l'établissement

La flexibilité du secteur et des partenaires d'établissement pour exécuter cette initiative et soutenir l'installation de cette population a été un énorme succès. De nombreux intervenants ont collaboré afin d'accomplir diverses tâches pour la population de réfugiés syriens (p. ex. de nombreux districts scolaires d'une ville ont travaillé ensemble afin de réaliser une évaluation des nouveaux arrivants qui pourrait s'appliquer à tous les districts scolaires). Selon de nombreuses personnes interrogées, un énorme succès de l'initiative a été de voir tout le monde travailler ensemble (IRCC, autres ministères, FS du PAR, FS, intervenants, provinces, etc.) afin de trouver des solutions communes.

L'utilisation des partenariats locaux en matière d'immigration s'est également avérée un succès parce qu'ils ont apporté leur contribution dans plusieurs villes (p. ex. Ottawa et Fredericton). Étant donné que les groupes sont établis, ils ont pu bâtir des ponts entre les membres et les partenaires de la collectivité et les FS.

⁵⁸ Fondations communautaires du Canada (2016) *Calgary est la première ville canadienne à recevoir de l'argent du Fonds d'accueil des réfugiés syriens.*

6. Leçons retenues

Cette initiative pangouvernementale a été un succès à bien des égards: dans l'ensemble, les réfugiés syriens qui ont été interrogés se sont dits heureux de leur vie au Canada et l'évaluation a constaté que leur réinstallation immédiate et leurs besoins essentiels étaient satisfaits. Les indicateurs initiaux démontrent également que les réfugiés syriens s'intègrent généralement au Canada au même rythme que les réfugiés précédemment réinstallés. Au moment de l'enquête, environ la moitié des RPP adultes avaient trouvé un emploi comparativement à 10% des RPG syriens et la grande majorité des réfugiés syriens qui ne travaillaient pas au moment du sondage cherchaient du travail ou avaient l'intention de chercher du travail dans le proche avenir.

De nombreux réfugiés syriens réinstallés avant le 1er mars 2016 avaient commencé à utiliser les services d'établissement. Notamment un grand nombre d'adultes avait participé à des séances d'information et d'orientation et avait reçu une évaluation des besoins ainsi qu'un aiguillage vers d'autres services. En outre, 95% des réfugiés adultes aidés par le gouvernement (RPG) et plus des trois quarts des réfugiés adultes parrainés par le secteur privé étaient, au moment de l'évaluation, inscrits dans une formation linguistique soit financée par le gouvernement fédéral ou d'autres types d'apprentissage linguistique.

Bien que l'initiative pangouvernementale ait été un succès à de nombreux égards, l'évaluation a identifié plusieurs champs d'intérêt à surveiller et à améliorer; les leçons retenues par le Ministère pourront lui servir à l'avenir, surtout dans l'éventualité d'initiatives de réinstallation semblables. Bien qu'il y ait des points à considérer sur le plan des programmes destinés aux réfugiés et des programmes de réinstallation, nombre de ces recommandations ont été soulignées dans l'évaluation des programmes de réinstallation récemment achevée,⁵⁹ et les leçons tirées de l'initiative de réinstallation des réfugiés syriens sont plus directement applicables à des initiatives de grande envergure limitées dans le temps. Les principaux facteurs suivants devraient par conséquent être pris en compte afin d'assurer le succès des initiatives de réinstallation et d'établissement futures.

Le besoin d'une planification complète pour une initiative majeure

Bien qu'une composante importante de l'initiative de réinstallation des réfugiés syriens ait porté sur l'exécution opérationnelle, le traitement et l'arrivée de 25 000 réfugiés syriens, il n'y a pas eu suffisamment de planification et de préparations prospectives dans les phases de réinstallation et d'intégration initial qui examinent les répercussions de l'initiative au-delà des premières semaines suivant l'arrivée des réfugiés au Canada. En raison de la nature expéditive de l'initiative, le secteur de l'établissement (les FS du PAR, du Programme d'établissement, les partenaires et les intervenants) s'est heurté à des difficultés pour planifier de façon efficace la prestation des services au Canada. Le rythme des opérations est déterminant si l'on veut que les ressources humaines, communautaires et les intervenants puissent être mobilisés et capables de se préparer adéquatement pour l'arrivée et l'établissement initial des réfugiés réinstallés.

IRCC devrait s'assurer que les facteurs liés à la réinstallation et à l'établissement sont complètement intégrés dans la phase de planification des futures initiatives ministérielles concernant les réfugiés.

⁵⁹ Canada, IRCC (2016) Évaluation des programmes de réinstallation.
www.cic.gc.ca/francais/ressources/evaluation/resettlement.asp

Le besoin de renseignements exacts et complets concernant les réfugiés

Des renseignements exacts sur le profil des réfugiés permettent de mobiliser les ressources appropriées, notamment la prise en compte de défis particuliers concernant l'établissement (p. ex. besoins médicaux élevés, familles nombreuses) de la population arrivante. L'évaluation a conclu que les arrivées des réfugiés syriens n'étaient pas communiquées de manière opportune au personnel d'IRCC, aux FS du PAR, aux partenaires et aux intervenants. De plus, les profils initiaux des réfugiés arrivants n'étaient pas toujours complets ou exacts. Ces lacunes ont eu des répercussions sur la préparation des arrivées et ont contribué aux difficultés dans la planification et la mise en place des ressources nécessaires (c'est-à-dire programmes ou soutiens spécialisés) pour offrir des services opportuns et ciblés aux réfugiés.

Il est important que les renseignements exacts et nécessaires sur les réfugiés (profil, destination, arrivée) soient fournis au personnel d'IRCC, aux partenaires et intervenants en temps opportun.

Prestation de services avant l'arrivée

Les services offerts avant l'arrivée, en particulier l'orientation, sont essentiels pour assurer le succès de l'établissement et mettre les réfugiés sur le chemin d'une intégration positive. Ces services assurent qu'ils ont reçu l'information dont ils ont besoin avant d'arriver au Canada. Bien que les services préalables à l'arrivée soient généralement offerts aux réfugiés réinstallés, il ne s'agissait pas d'un service prévu par l'initiative de réinstallation des réfugiés syriens, et par conséquent, nombre d'entre eux sont arrivés au Canada sans même avoir les renseignements de base, mais plutôt munis d'informations incomplètes et de présomptions. Le manque de services préalables à l'arrivée a signifié que les renseignements de base qu'ils étaient censés avoir avant d'arriver ont dû leur être communiqués au Canada, ce qui a compliqué davantage les étapes de réinstallation initiales.

Il est essentiel de fournir une orientation à tous les réfugiés avant leur arrivée au Canada.

Un point central pour la coordination et la communication des intervenants

Un interlocuteur désigné au sein d'IRCC a permis la cohérence des communications et la coordination efficace des intervenants au Canada. Ce rôle de coordinateur spécialement nommé a permis aux intervenants d'avoir un point central susceptible de les aider à régler rapidement les nouveaux problèmes et de centraliser les communications avec les groupes partenaires clés.

IRCC devrait examiner la possibilité d'avoir un point central au sein du Ministère lors de futures initiatives de grande envergure concernant les réfugiés afin d'assurer une coordination efficace et cohérente avec les intervenants.

Qualité des renseignements administratifs

En raison surtout de la nature expéditive de l'initiative, certains problèmes ont surgi au chapitre de la collecte de renseignements exacts sur les réfugiés (clients) à différentes étapes de l'initiative. Ces problèmes incluaient des informations limitées ou manquantes sur les coordonnées des réfugiés et la translittération inexacte de leurs documents. De plus, les renseignements de mauvaise qualité sur leur profil ont créé des difficultés pour contacter cette population lors de l'évaluation et pourraient avoir une incidence sur la surveillance continue, les rapports de recherche et de résultats pour ce groupe.

Les renseignements sociodémographiques et les coordonnées complètes doivent être correctement enregistrés pour les populations qui arrivent au Canada afin d'assurer une surveillance efficace et d'établir des rapports sur les résultats.

Appendice A : Incidence sur les clients - Traitement et arrivée

Cette section examine les phases de traitement, de la sélection à partir de l'étranger à l'arrivée au Canada et le mouvement en dehors des collectivités d'accueil, ainsi que la planification et la coordination de l'initiative.⁶⁰

La sélection à l'étranger s'est déroulée en trois phases – l'identification, le traitement et le transport. Ces phases dépendaient grandement du personnel d'IRCC travaillant dans les bureaux des visas canadiens à l'étranger, notamment à Ankara, Amman et Beyrouth, ainsi que du personnel travaillant dans d'autres parties du monde, au sein du réseau international. Le personnel d'IRCC, d'autres ministères et des organisations non gouvernementales « ont fait l'impossible » et ont traité en trois mois plus de demandes de réfugiés que le Canada ne l'a fait en 2013 et 2014 combinés.

Identification, traitement et transport (phases I - III)

Bien que de nombreuses personnes interrogées aient déclaré que l'initiative devrait être applaudie de par sa vitesse d'intervention, cette cadence rapide était difficile à suivre pour les réfugiés. Les personnes interrogées ont souligné qu'il existe parfois une idée fautive selon laquelle les réfugiés syriens veulent venir au Canada. La réinstallation est un choix difficile pour un réfugié; c'est la prise de conscience qu'il ne retournera pas chez lui et ce n'est pas une décision à prendre à la légère.

Les trois premières phases de l'initiative sont passées très rapidement pour les réfugiés; ils n'avaient parfois que quelques jours pour décider s'ils voulaient s'établir au Canada et arriver à l'aéroport de Toronto ou de Montréal. Ce revirement très rapide a affecté les réfugiés parce qu'il ne leur laissait pas beaucoup de temps pour réaliser à quel point ce changement de vie serait drastique. Ceci a signifié que les réfugiés n'ont pas toujours eu le temps de se débarrasser de leurs biens, ou de dire au revoir à leur famille ou leurs amis.⁶¹ Les réfugiés n'ont pas eu le temps de bien réfléchir à ce qui leur arrivait et ils n'avaient pas d'informations exactes sur le Canada ou sur ce qui se passerait une fois arrivés au Canada. De plus, les personnes interrogées ont indiqué que cette situation pourrait expliquer, en partie, pourquoi un grand nombre de personnes ne se sont pas présentées au départ et se sont rétractées à l'étranger.

Deux rapports ministériels sur les leçons retenues ont conseillé de prendre en considération les besoins des réfugiés, de leur donner le temps nécessaire pour bien réfléchir à l'information et prendre des décisions éclairées.^{62,63}

⁶⁰ Sachant que de nombreux rapports ministériels sur les leçons tirées ont été rédigés à propos des phases I à IV, on a utilisé une analyse globale pour examiner ces phases, en se concentrant en particulier sur les pratiques exemplaires ou les défis ayant eu une incidence sur les réfugiés.

⁶¹ IRCC Documentation interne.

⁶² IRCC Documentation interne.

⁶³ IRCC Documentation interne.

Orientation canadienne à l'étranger (OCE)

Un grand nombre de personnes interrogées et de participants aux groupes de discussion ont convenu que l'OCE⁶⁴ est un aspect essentiel du processus de réinstallation et pourtant, il n'était pas prévu que ce service soit offert aux réfugiés dans le cadre de l'initiative, en raison surtout des impératifs de temps. Le manque d'OCE a également été souligné dans les rapports ministériels sur les leçons retenues.⁶⁵ Une orientation préalable au départ, telle que l'OCE, peut être utile aux réfugiés parce qu'elle peut répondre aux questions initiales sur l'établissement et l'intégration et préparer les réfugiés à avoir des attentes appropriées et réalistes.

Les FS du PAR et les agents locaux d'IRCC ont indiqué qu'une sensibilisation considérable devait être assurée par les prestataires de service au Canada, parce que dans de nombreux cas, les réfugiés syriens arrivaient au Canada avec de l'information erronée et de fausses attentes (p. ex. les services qui seraient disponibles dès leur arrivée). Bien qu'une partie de cette information erronée puisse tout simplement découler d'une incompréhension de la différence entre les services offerts aux RPG (PAR, soutien de revenu du gouvernement du Canada, etc.) et le soutien offert aux RPSP (soutien en nature et financier d'un répondant privé), en raison de ce manque d'information exacte, les réfugiés syriens ont développé des attentes irréalistes par rapport à leur établissement. Ils ont reçu de l'information de sources inconnues qui n'étaient pas toujours exactes, engendrant une frustration parmi les réfugiés et les FS du secteur de l'établissement. Les participants aux groupes de discussion auraient préféré avoir une orientation plus longue plutôt que de voir les réfugiés expédiés ici dans les plus brefs délais.

Translittération

Un défi cerné lors de la phase A concernait quelques erreurs dans les noms des réfugiés en raison de la translittération. Sachant que le gouvernement turc était chargé de traduire les noms de l'arabe à l'anglais, certains noms ont été translittérés de façon incorrecte. Par conséquent, ces erreurs dans les noms ont été recopiées dans les documents canadiens (c'est-à-dire les cartes de résidence permanente, les cartes de NAS, et les cartes de santé provinciales). Les individus concernés cherchent maintenant à corriger ces noms et se heurtent à certaines difficultés, en plus des coûts associés à la demande de correction.

Jumelage et destination

Grâce à une coordination à l'étranger avec les bureaux des visas et les agents au Canada, on a entrepris de jumeler les réfugiés aux collectivités et de les acheminer vers les 30 FS du PAR désignés.⁶⁶ Lorsqu'on leur a demandé s'il y avait des problèmes particuliers avec le jumelage et la destination choisie, les personnes interrogées ont convenu que la plupart des RPG étaient bien jumelés. Dans quelques cas, la destination choisie pour certains réfugiés n'était pas adéquate (p. ex. ils avaient de la famille au Canada ou ils avaient besoin d'être plus près d'un hôpital), mais ces

⁶⁴ L'OCE est généralement offerte par l'Organisation internationale pour les migrations. Elle fournit aux personnes de l'auditoire des renseignements complets sur le Canada afin que les nouveaux arrivants sachent comment obtenir de l'aide à leur arrivée au Canada. Source : Canada, CIC (2012) *Évaluation des initiatives d'orientation à l'étranger*. www.cic.gc.ca/francais/ressources/evaluation/ioe/index.asp

⁶⁵ Canada, IRCC (2016) *Leçons tirées sur l'Opération réfugiés syriens du Canada*. Atelier de Genève, avril 2016; Canada, IRCC (2016) *Rapport des partenaires externes : Réinstallation des réfugiés syriens au Canada : exercice sur les leçons tirées*.

⁶⁶ Au début de l'initiative, il y avait 26 FS du PAR désignés vers lesquels un RPG pouvait être acheminé. Quatre FS du PAR supplémentaires ont été ajoutés pendant l'initiative, notamment : Brooks, AB; Lexington, ON; Victoria, BC; et Peterborough, ON.

jumelages étaient minimales par comparaison au volume important de réfugiés pour lesquels une destination était choisie chaque jour.

De plus, la majorité des RPG interrogés (67,5 %) étaient heureux ou très heureux de la ville où on les envoyait. Les RPSP avaient un niveau de satisfaction plus élevée, puisque 74,5 % d'entre eux étaient heureux ou très heureux de la ville vers laquelle ils étaient destinés.

Tableau A-1 : Satisfaction à l'égard de la ville de destination choisie

	RPG syriens	RPSP syriens
Pas du tout ou un peu heureux	14,7 %	6,7 %
Relativement heureux	16,5 %	16,5 %
Heureux ou très heureux	67,5 %	74,5 %

Source : Évaluation rapide de l'incidence de l'initiative de réinstallation des réfugiés syriens – Sondage des RPG et RPSP.

Les totaux peuvent avoir été arrondis et ne pas correspondre à 100 %.

Remarque : Les sondages ont été réalisés auprès des réfugiés syriens de 18 ans ou plus, arrivés entre le 4 novembre 2015 et le 1er mars 2016 et résidant à l'extérieur du Québec.

L'information sur les collectivités choisies doit être transmise aux collectivités concernées de manière opportune parce que les collectivités ne savaient pas combien de Syriens leur étaient destinés avant de commencer à les accueillir.

Lorsqu'on leur a demandé s'ils avaient quitté la première ville où ils ont vécu au Canada (à l'exception de leur séjour à Montréal ou à Toronto dans un Centre d'accueil, le cas échéant), les RPG interrogés étaient plus susceptibles (12,1 %) que les RPSP (6,3 %) de déclarer qu'ils avaient déménagé.

Tableau A-2 : Migration secondaire déclarée par le réfugié

	RPG		RPSP	
	Réfugiés réinstallés (2010-2014)	Réfugiés syriens	Réfugiés réinstallés (2010-2014)	Réfugiés syriens
Oui	21 %	12,1 %	25 %	6,3 %
Non	80 %	87,9 %	75 %	93,7 %

Source : Évaluation rapide de l'incidence de l'initiative de réinstallation des réfugiés syriens – Sondage des RPG et RPSP.

Les totaux peuvent avoir été arrondis et ne pas correspondre à 100 %.

Remarque : Les répondants admissibles aux deux sondages incluent des individus de 18 ans et plus, et résidant à l'extérieur du Québec. Le sondage auprès des réfugiés syriens incluait les adultes qui sont arrivés au Canada entre le 4 novembre 2015 et le 1er mars 2016. Le sondage sur la réinstallation des réfugiés incluait les réfugiés adultes réinstallés au Canada et arrivés entre 2010 et 2014.

Transmission des avis d'arrivée

Dix jours avant l'arrivée de réfugiés, le Centre de jumelage d'Ottawa envoie généralement une transmission de l'avis d'arrivée (TAA) aux FS du PAR et aux répondants. Dans le cadre de l'initiative, les 10 jours ouvrables standard n'ont pas été respectés, et souvent, la TAA était communiquée 2 jours à l'avance, le jour même ou pas du tout. La nature de l'opération signifiait qu'il n'y avait pas suffisamment de temps et que la confirmation de l'arrivée imminente ne pouvait être faite que très tard dans le processus.

Un des problèmes associés aux TAA était que les agents d'IRCC ne recevaient pas toujours les TAA et devaient se fier aux FS du PAR pour savoir qui était arrivé et à quel endroit. La situation a été particulièrement difficile pour les RPG parce que les agents locaux d'IRCC ont dû créer des fichiers afin que les chèques initiaux du PAR puissent être émis en temps opportun.

Bienvenue au Canada (phase IV)

Centres d'accueil

Il semble que les centres d'accueil aux deux points d'entrée désignés des aéroports de Montréal et Toronto ont eu un impact positif sur les réfugiés. Dans ces centres d'accueil, les agents de l'ASFC contrôlaient la sécurité de la frontière, les agents de l'ASPC s'occupaient du contrôle de la quarantaine pour les individus malades et nécessitant une hospitalisation, et Service Canada fournissait des numéros d'assurance sociale aux réfugiés dès leur arrivée. Les centres d'accueil étaient très efficaces parce qu'ils pouvaient traiter et admettre au Canada tous les réfugiés arrivant dans un avion en un délai de quatre à six heures.⁶⁷

La liste des passagers était parfois incorrecte, ce qui a causé des difficultés et des retards dans les centres d'accueil. On obtenait parfois la confirmation des passagers à bord une fois seulement après que les avions eurent décollé. Ceci s'explique par le nombre de personnes qui ne se présentaient pas au départ ou celles qui avaient des urgences médicales avant d'arriver au Canada.

Hôtels

Les hôtels ont permis que l'accès aux services du PAR et du Programme d'établissement se fasse sur place, plutôt que de devoir voyager vers un endroit particulier pour obtenir ces services (p. ex. cliniques de vaccination de la santé publique locale). Certains hôtels étaient dans le centre-ville, ce qui a permis aux réfugiés de sortir pour explorer le voisinage. Toutefois, les hôtels sont devenus des zones de fébrilité pour les réfugiés; de nombreux enfants étaient excités, mais n'avaient rien à faire dans les hôtels. En outre, en raison de l'afflux de réfugiés, la difficulté de trouver des logements permanents a retardé l'accès des enfants aux écoles, parce qu'ils ne pouvaient pas s'inscrire avant d'avoir une adresse permanente. Dans le groupe de discussion, les réfugiés syriens ont indiqué qu'ils auraient préféré rester moins longtemps dans les hôtels temporaires et avoir un logement permanent plus tôt.

⁶⁷ IRCC Documentation interne.

Appendice B : Méthode

En raison des délais accélérés imposés pour cette évaluation rapide de l'incidence, une méthode ciblée, comprenant les approches suivantes, a été adoptée.

Élément de preuve	
Révision du document	Une révision ciblée des principaux documents de l'initiative a été réalisée. En particulier, un examen des analyses a posteriori d'IRCC et des leçons retenues par le Ministère, ainsi qu'un examen des conclusions de l'évaluation des programmes de réinstallation (2016) et l'étude du cas iraquien (2015).
Entrevues	Des entrevues limitées et condensées ont eu lieu avec des intervenants clés, notamment le personnel d'IRCC de l'AC (9), les organisations non gouvernementales (4), les régions d'IRCC (3) et les répondants (2)
Données administratives	Les données du SMGC, de l'iEDEC et les données financières ont été analysées afin d'avoir un profil de l'initiative et de cette population.
Sondage en ligne auprès des clients	<p>Des sondages en ligne par courriel ont été réalisés auprès de réfugiés syriens de 18 ans ou plus, ne devant pas s'établir au Québec et ne vivant pas au Québec.</p> <p>Le sondage a été dirigé en anglais, en français ou en arabe.</p> <p>Les limites du sondage incluaient le fait qu'on avait peu d'adresses électroniques pour les réfugiés RPG et RDBV. De plus, en raison des faibles taux d'achèvement du sondage auprès des RDBV, l'information découlant de ce sondage n'a pas été utilisée.</p> <p>Les renseignements concernant les taux de réponse et marges d'erreur figurent dans le tableau ci-dessous.</p> <p>Les réponses au sondage de l'évaluation des programmes de réinstallation de 2016 ont également été utilisées. Veuillez consulter l'évaluation pour visualiser la méthodologie de ces sondages.</p>
Visites sur place	<p>Les visites sur place et en personne ont été effectuées dans les principales zones de réception (Toronto et Vancouver), un centre de réception moyen (Ottawa), un petit centre de réception (Fredericton) et un nouveau centre de réception (Victoria).</p> <p>Des entrevues (32) ont également été dirigées dans le cadre des visites sur place. Elles comprenaient des entrevues avec des agents IRCC locaux, des FS du PAR et du secteur de l'établissement, des SEP, des intervenants communautaires tels que les districts scolaires, des professionnels de la santé de la collectivité, des représentants provinciaux, des représentants municipaux, et des représentants de mosquées.</p> <p>Dix groupes de discussion ont été organisés pendant les visites sur place à Toronto, Vancouver, Victoria et Fredericton, avec un total de 85 participants. Trois groupes de discussion ont été dirigés avec des RPG, un avec des RPSP, deux avec des RDBV, un avec des femmes RPG seulement, un avec des hommes RPG seulement, un avec des jeunes et un avec des RPSP professionnels.</p>

Évaluation	Groupe de répondants	Nombre de participants	Taux de réponse	Marge d'erreur (95% niveau de confiance)
Évaluation rapide de l'incidence de l'initiative de réinstallation des réfugiés syriens (2016)	RPG Syriens	214	70 %	+/- 6,58 %
	RPSP Syriens	581	25 %	+/- 3,69 %
	RDBV Syriens	43	21 %	+/- 14,61 %
Évaluation des programmes de réinstallation (2015)	RPG réinstallés précédemment	810	76 %	+/- 3 %
	RPSP réinstallés précédemment	541	78 %	+/-4 %
	RDBV réinstallés précédemment	20	74 %	+/-21 %

* Il y avait au total 304 adresses de courriel disponibles pour les RPG et 201 pour les RDBV.

Limites

Lors de l'évaluation rapide de l'incidence, on a remarqué quelques limites. On ne pense pas que ces limites aient eu une incidence importante sur les conclusions globales; toutefois, les personnes à faible niveau d'alphabétisation pourraient ne pas avoir été pleinement prises en compte, les résultats peuvent avoir privilégié les réfugiés instruits. Ces restrictions incluent :

- **Qualité des données**

- **Adresses électroniques valides limitées** : après avoir examiné les données de l'iEDEC et d'admission, un nombre limité d'adresses électroniques valides étaient disponibles pour les RPG et les RDBV. Ceci limitait le nombre total de personnes susceptibles de répondre au sondage. Bien que l'on n'ait pas obtenu suffisamment de courriels et de réponses au sondage des RDBV pour pouvoir se fier aux résultats, une marge d'erreur raisonnable a été obtenue pour le sondage des RPG, permettant aux réponses d'être utilisées avec confiance.
- **Lacunes dans les renseignements de l'iEDEC** : les renseignements de l'iEDEC dépendent exclusivement de l'entrée d'information dans le système iEDEC par les FS du PAR et du Programme d'établissement. En raison de la nature précipitée de l'initiative de réinstallation des réfugiés syriens, et de l'afflux des individus bénéficiant des services, les FS du PAR et du Programme d'établissement peuvent ne pas avoir enregistré tous les clients dans l'iEDEC pour représenter avec exactitude le nombre de services offerts et de clients desservis. Bien que cette information s'améliore, certains aspects des données de l'iEDEC n'étaient pas fiables au moment de l'évaluation.

- **Nature rapide de l'évaluation**

- Sachant que l'évaluation a été réalisée peu de temps après l'arrivée des réfugiés syriens au Canada, il était trop tôt pour évaluer certains aspects de l'initiative (p. ex. les résultats en matière d'établissement). On aurait pu obtenir plus de renseignements sur le Programme d'établissement et l'accès aux services d'établissement (p. ex. services linguistiques, services d'emploi, etc.) si davantage de temps s'était écoulé avant d'effectuer l'évaluation.
- En raison de la nature rapide de l'évaluation, il n'était pas possible d'effectuer un sondage par téléphone auprès des réfugiés syriens. Par conséquent, les résultats du sondage peuvent privilégier les personnes qui savent parler et écrire en arabe, en anglais ou en français et

peuvent ne pas représenter celles qui sont analphabètes et qui ne parlent pas l'arabe (p. ex. les réfugiés kurdes, arméniens, etc.).