



*Les services pour les réfugiés  
syriens en Ontario*  
*Rapport d'analyse environnementale*

Février 2016

## Table des matières

Sommaire exécutif .....	3
1. Introduction .....	7
2. Profil des répondants .....	7
3. Capacité linguistique du personnel .....	11
4. Capacité en matière de service aux clients .....	15
5. Inventaire des services .....	17
6. Accessibilité des services .....	23
7. D'autres lacunes et priorités en matière de services .....	26
8. Conclusions .....	30
9. Annexes .....	33

## Tables

Table 1 - Répartition/distribution par région : organismes membres d'OCASI .....	9
Table 2 - Répartition/distribution par région : organismes non membres d'OCASI .....	9
Table 3 - Organismes selon le nombre de bureaux satellites .....	10
Table 4 - Nombre d'organismes dont les employés et les bénévoles parlaient l'arabe .....	12
Table 5 - Organismes répondants, selon le nombre et le type de clients servis en 2014 .....	16
Table 6 - Organismes répondants, selon le pourcentage et le type de clients servis en 2014 .....	16
Table 7 - Services choisis, offerts en arabe, par région .....	18
Table 8 - Services ciblés choisis, offerts en arabe, par région .....	22
Table 9 - Distribution régionale des organismes dont le personnel parlait des langues syriennes .....	33
Table 10 - Organismes répondants, selon le nombre et le type de clients servis en 2014 .....	35
Table 11 - Organismes qui offraient des services en français .....	41
Table 12 - Organismes accessibles aux personnes ayant une incapacité .....	41
Table 13 - Organismes ayant une expertise de service aux personnes qui ont une déficience auditive ou visuelle .....	41
Table 14 - Nombre de bailleurs de fonds .....	42

## Graphiques

Graphique 1 - Nombre d'employés et de bénévoles, selon les langues syriennes parlées .....	13
Graphique 2 - Nombre d'employés et de bénévoles, selon les langues syriennes parlées et la région .....	14
Graphique 3 - Nombre d'organismes selon le type de service .....	37
Graphique 4 - Nombre d'organismes qui offraient des services en arabe, que ce soit directement ou via interprète de l'organisme .....	38
Graphique 5 - Nombre d'organismes qui offraient des services directement .....	38
Graphique 6 - Nombre d'organismes qui offraient des services d'aiguillage .....	39
Graphique 7 - Nombre d'organismes pour lesquels un organisme partenaire offrait des services .....	39
Graphique 8 - Pourcentage d'organismes qui offraient des services ciblés à des groupes de clients .....	40
Graphique 9 - Nombre d'organismes qui offraient des services ciblés en arabe .....	40

## Sommaire exécutif

OCASI (l'*Ontario Council of Agencies Serving Immigrants*), avec un soutien financier du Ministère des Affaires civiques, de l'Immigration et du Commerce international (MACICI), a entrepris une analyse environnementale dans le but d'évaluer la capacité actuelle et les lacunes existantes en matière de services parmi les organismes qui servent les réfugiés\* et les immigrants en Ontario pour répondre aux besoins d'un grand nombre de réfugiés syriens dont l'arrivée était attendue.

Les constats de cette analyse environnementale sont basés sur un questionnaire en ligne distribué en décembre 2015 parmi les organismes membres d'OCASI et des organismes non membres d'OCASI en Ontario qui sont financés par Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC). Bien qu'un total de 100 réponses complètes aient été reçues, ce qui représente un taux de réponse relativement haut, ce rapport ne peut pas être pris comme étant représentatif de la réalité en Ontario. Il offre un aperçu utile de l'expérience et des capacités des organismes répondants.

### Constats clés

En général, l'information recueillie indique que les organismes offrent déjà une bonne quantité des services pertinents pour les réfugiés syriens. Cependant, il est manifeste qu'il reste des problèmes en matière de capacités, tout comme des lacunes en matière de services. Certaines de ces lacunes étaient plus importantes dans certaines régions. Toronto avait la plus grande capacité d'ensemble autour de la plupart des indicateurs. Voici quelques constats:

- Les organismes avaient plus de bénévoles que des employés qui parlent des langues syriennes<sup>1</sup> : 65 % étaient des bénévoles, comparés à 22 % qui étaient membres du personnel à temps plein.
- L'arabe était la langue syrienne la plus amplement parlée. Cependant, un quart des organismes répondants n'avaient aucune capacité en langue arabe (c'est-à-dire, ni des employés ni des bénévoles).
- Sur la base des réponses sur les services offerts en 2014, en général, peu de clients avaient une langue syrienne comme langue maternelle. Cependant, cela ne reflète pas nécessairement le nombre de Syriens qui ont eu accès à des services dans ces organismes.

---

\* OCASI souscrit aux principes de l'égalité de genre, de la non-discrimination et de l'anti-oppression. Le masculin au sens grammatical neutre est ici utilisé seulement aux fins d'alléger le texte.

<sup>1</sup> Les Syriens parlent l'arabe (langue officielle), mais l'arménien, le kurde, l'assyrien/néo-araméen et le circassien sont aussi amplement compris. Ces cinq langues sont regroupées, aux effets de ce rapport, sous le terme "langues syriennes".

- La plupart des clients qui ont eu accès à des services dans une langue syrienne l'ont fait à un organisme basé à Toronto.
- Un nombre important d'organismes a signalé qu'ils offraient des services en arabe, directement ou à l'aide d'interprètes de l'organisme. Quarante pourcent des organismes offraient des services d'information et d'aiguillage en arabe; 39 pourcent offraient de services de logement et d'établissement en arabe. La prestation d'autres services dont les services de santé et les services juridiques en arabe était moins commune (huit et quatre pourcent, respectivement).
- Peu d'organismes offraient des services ciblés pour des personnes ayant des conditions de santé particulières et pour les survivants de la torture, de la violence et de la traite de personnes. Cela est encore plus le cas pour les services en arabe.
- La plupart des organismes offraient des soutiens supplémentaires tels des horaires de travail étendus, une présence en ligne, et des services de garde d'enfants pour faciliter l'accès aux services.
- Bien que la plupart des organismes (92 pourcent) aient signalé qu'ils étaient accessibles aux personnes atteintes d'une incapacité\*\*, seulement quelques-uns (20 pourcent) avaient une expertise en matière de service aux personnes ayant une déficience auditive ou visuelle.
- La cueillette et la distribution de biens donnés faisaient déjà partie du travail de certains des organismes (39). Plusieurs autres (21 organismes) étaient prêts à offrir ce service.
- Bien qu'un grand nombre d'organismes (47) aient signalé qu'ils offraient des services en français, ils sont pour la plupart situés à Toronto.
- Sur la base des réponses qualitatives, on peut dire que les services de santé linguistiquement et culturellement adaptés ainsi que le logement abordable étaient fortement nécessaires pour soutenir les réfugiés.
- La formation des travailleurs d'établissement a été identifiée par beaucoup de répondants comme une lacune et une priorité, tout particulièrement la formation pour répondre aux besoins en matière de santé mentale, le travail avec les survivants d'événements traumatisants et le travail avec les réfugiés.
- On a souligné la nécessité d'éduquer les répondants privés (*private sponsors*) de réfugiés en matière de sensibilité culturelle et de droits de la personne, ainsi que la nécessité d'une sensibilisation publique afin de contrer les mythes à propos des réfugiés.
- Presque tous les répondants recevaient du financement d'IRCC ou du MACICI, ou des deux.

---

\*\* N.B.: la législation ontarienne parle de «handicap» et certains programmes fédéraux ainsi que le milieu des assurances, d'«invalidité». Nous utilisons dans ce document le mot générique «incapacité».

## Implications pour la planification au sein du secteur et pour les bailleurs de fonds

Les constats du rapport ont des implications pour la planification au sein du secteur et pour les bailleurs de fonds.

- En général, les capacités du personnel en langues syriennes (tout particulièrement en arabe) sont limitées, et elles sont encore plus limitées parmi les employés à temps plein. Étant donné les statistiques initiales d'IRCC sur les arrivées<sup>2</sup>, la plupart des réfugiés provenant de Syrie n'ont pas de maîtrise de l'anglais ou du français. Ils auront, donc, besoin d'un soutien linguistique pour avoir accès aux services. Le soutien à la réinstallation devrait être offert par des employés formés et non pas par des bénévoles.
- Étant donné que seulement un petit nombre de clients a eu accès à des services dans une langue maternelle syrienne en 2014, il est fort probable que les organismes éprouveront des pressions et des défis supplémentaires alors qu'ils essayeront d'accélérer les services face à une demande soudaine et accrue. Cela a des implications en matière de dotation et de programmes.
- Étant donné que peu d'organismes à l'extérieur de Toronto ont signalé servir des clients dont la langue maternelle était une langue syrienne, ils pourraient avoir besoin de renforcer leurs connaissances, leur expertise et leur personnel pour augmenter leur capacité de répondre à cette nouvelle demande.
- Les clients qui parlaient seulement l'arabe (c'est-à-dire, la plupart des réfugiés provenant de la Syrie) pouvaient rencontrer des difficultés d'accès à certains services, tout particulièrement aux services ciblés pour les personnes ayant des conditions de santé particulières et pour les survivants de la torture, de la violence et de la traite de personnes. Même s'il y a un aiguillage adéquat, des efforts supplémentaires pourraient être nécessaires pour assurer que les services soient appropriés ainsi qu'accessibles en arabe. De tels services pourraient ne pas toujours être disponibles hors Toronto.
- Il y a une lacune importante en matière de services pour les personnes ayant une incapacité.
- Les lacunes de services en matière de logement et de santé mentale confirment une réalité actuelle au sein du secteur des services aux immigrants et aux réfugiés, ainsi que du secteur des services sociaux de l'Ontario. Elles mettent en évidence la nécessité de services de santé mentale culturellement appropriés, ainsi que de logement abordable.
- Les réponses qualitatives au questionnaire ont identifié des lacunes de financement nécessitant de réponses non seulement de la part d'IRCC

---

<sup>2</sup> IRCC (2016), Addenda au profil des réfugiés syriens - Janvier 2016.

et du MACICI, mais aussi d'autres bailleurs de fonds dans des domaines tels le logement, la santé et la santé mentale, l'emploi, la langue d'accès aux services, la garde d'enfants, les services spécialisés pour les jeunes, les femmes, les personnes ayant une incapacité, et l'éducation juridique et la sensibilisation publique aux droits humains.

## 1. Introduction

OCASI, avec le soutien du MACICI, a entrepris un scan environnemental dans le but d'évaluer la capacité actuelle et les lacunes en matière de services parmi les organismes qui servent les réfugiés et les immigrants en Ontario pour répondre aux besoins d'un grand nombre de réfugiés syriens dont l'arrivée était attendue.

Ce rapport contient des renseignements préliminaires sur les capacités et les lacunes en matière de services parmi les organismes, dans le but d'atteindre le meilleur impact possible avec les ressources allouées, et d'assurer que tous les réfugiés aient accès aux services. Il aidera les bailleurs de fonds et les organismes qui servent les réfugiés et les immigrants à prendre des décisions éclairées quant à la meilleure manière de soutenir la réinstallation des Syriens et d'offrir des réponses coordonnées.

Ce rapport est divisé en huit sections. Après cette brève introduction, la Section 2 offre le profil des organismes ayant répondu au questionnaire. La section suivante aborde la capacité du personnel en termes des langues accessibles aux réfugiés provenant de la Syrie. La Section 4 examine les capacités des organismes en matière de services aux clients en général, et plus spécifiquement aux clients appartenant à certains groupes linguistiques. Les types et l'éventail de services d'établissement offerts par les organismes sont analysés par la suite. La section 6 offre un aperçu de l'accessibilité des services. La Section 7 se penche sur les lacunes et les priorités en matière de services, abordant aussi des questions relatives au financement. La dernière section conclut le rapport. L'Annexe contient des statistiques descriptives de base présentées sous forme de tables et de graphiques offrant plus de détails.

## 2. Profil des répondants

Étant donné l'urgence de la situation, une analyse environnementale brève et rapide a été effectuée. À cet effet, un questionnaire en ligne a été distribué à travers l'Ontario parmi les Directrices et Directeurs généraux ainsi que parmi les personnes contact dans chacun des 231 organismes membres d'OCASI et dans 101 entités non membres d'OCASI qui reçoivent des fonds d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (anciennement Citoyenneté et Immigration Canada). Le questionnaire a été rendu disponible en anglais et en français via SurveyMonkey. OCASI a demandé seulement une réponse complète de la part de chaque organisme.

Malgré la courte période de temps accordée aux répondants pour remplir le questionnaire (7 jours ouvrables), le taux de réponse a été relativement haut. Un total de 123 réponses ont été reçues de 120 organisations, dont 100

complètes et 23 incomplètes. Aux effets de ce scan environnemental, les questionnaires incomplets n'ont pas été pris en considération<sup>3</sup>. Le taux de réponse total a été de 30,1 pourcent pour ce qui est des réponses complètes. Le taux de réponse des membres d'OCASI a été de 32 pourcent, alors qu'il a été de 27 pourcent pour les institutions publiques (non membres d'OCASI).

Soixante-treize des 100 réponses complètes correspondaient à des organismes membres d'OCASI<sup>4</sup>, le reste correspondant à des institutions publiques. Les réponses des institutions publiques comprenaient sept provenant de conseils scolaires, deux de collèges communautaires, deux de municipalités (s'étant identifiées comme des Partenariats locaux en matière d'immigration), deux d'organismes religieux et une d'une bibliothèque. Certaines de ces institutions publiques ont indiqué qu'elles n'offrent pas de services directs. Quatre organismes francophones membres d'OCASI (sur 17) ont soumis une réponse complète.

Les régions d'OCASI sont les suivantes:

- **Le Centre-Est** : Barrie, Bradford, la Région de Durham (Ajax, Oshawa, Pickering, Whitby) Peterborough, la Région de York (Aurora, Markham, Newmarket, Richmond Hill, Vaughan).
- **Le Centre-Ouest** : la Région de Peel, y compris Brampton, Halton, Malton, Mississauga et Oakville.
- **L'Est** : Belleville, Kingston, Ottawa.
- **Le Nord** : Kenora, North Bay, Sault Ste. Marie, Sudbury, Thunder Bay.
- **L'Ouest** : Chatham, Leamington, London, Sarnia, Windsor-Essex.
- **Le Sud** : Beamsville, Brantford, Fort Erie, Guelph, Hamilton, Niagara, St. Catharines, Welland, Kitchener, Cambridge et Waterloo.
- **Toronto** : la Ville de Toronto.

D'autres villes qui n'étaient pas déjà mentionnées dans une des régions d'OCASI et que les répondants ont mentionnées incluent Aylmer (Ouest), Nepean (Est), Woodstock (Sud) et St. Thomas (Ouest).

---

<sup>3</sup> À moins qu'on ne l'indique autrement, l'échantillon comprend 100 organismes.

<sup>4</sup> Trois organismes membres d'OCASI ont rempli, chacun, deux questionnaires (bureaux satellites).

**Table 1 - Répartition/distribution par région : organismes membres d'OCASI**

Région	Nombre d'organismes	Réponses complètes reçues	Pourcentage de réponses complètes par région*	Pourcentage du total de réponses complètes*
Centre-Est	13	4	31%	4%
Centre-Ouest	20	8	35%	8%
Est	16	5	31%	5%
Nord	10	5	50%	5%
Ouest	19	8	42%	8%
Sud	15	6	40%	6%
Toronto	138	37	27%	37%
<b>TOTAL</b>	<b>231</b>	<b>73</b>		<b>73%</b>

\* Ce calcul est basé sur le nombre de réponses complètes reçues d'organismes membres d'OCASI dans chaque région divisé par le nombre d'organismes dans une telle région.

\*\* Ce calcul est basé sur le nombre de réponses complètes reçues d'organismes membres d'OCASI dans chaque région divisé par le nombre total de réponses reçues tant d'organismes membres d'OCASI que d'organismes non membres d'OCASI en Ontario.

**Table 2 - Répartition/distribution par région : organismes non membres d'OCASI**

Région	Nombre d'organismes	Réponses reçues	Pourcentage de réponses complètes par région*	Pourcentage du total** de réponses complètes
Centre-Est	6	5	83%	5%
Centre-Ouest	13	3	23%	3%
Est	21	3	14%	3%
Nord	4	2	50%	2%
Ouest	12	4	33%	4%
Sud	26	6	23%	6%
Toronto	19	4	21%	4%
<b>TOTAL</b>	<b>101</b>	<b>27</b>		<b>27%</b>

\* Ce calcul est basé sur le nombre de réponses complètes reçues d'organismes non membres d'OCASI dans chaque région divisé par le nombre d'organismes dans une telle région.

\*\* Ce calcul est basé sur le nombre de réponses complètes reçues d'organismes non membres d'OCASI dans chaque région divisé par le nombre total de réponses reçues tant d'organismes membres d'OCASI que d'organismes non membres d'OCASI en Ontario.

Soixante-neuf organismes avaient des bureaux satellites. Dans la catégorie des bureaux satellites, une proportion significative des organismes ont inclus le nombre de sites de services itinérants (des services offerts à l'extérieur des bureaux locaux).

**Table 3 - Organismes selon le nombre de bureaux satellites**

<b>Nombre de bureaux satellites</b>	<b>Nombre d'organismes</b>
0	31
1-4	42
5-9	21
10-14	2
15+	4
TOTAL	100

Afin d'assurer la qualité des données la plus haute raisonnablement possible, chaque questionnaire complété a été vérifié par le membre du personnel d'OCASI ayant la responsabilité principale face au scan environnemental.

### 3. Capacité linguistique du personnel

Les Syriens parlent l'arabe (langue officielle), mais l'arménien, le kurde, l'assyrien/néo-araméen et le circassien sont aussi amplement compris. Aux effets de ce rapport, ces cinq langues sont appelées « langues syriennes ».

Dans le cadre de ce rapport, le terme « employé » inclut les membres du personnel rémunérés qui sont impliqués dans n'importe quel type de livraison d'un service direct, mais il exclut le personnel administratif et le personnel de gestion. Plus spécifiquement, le terme inclut les réceptionnistes, les travailleurs de première ligne à temps plein et les travailleurs de première ligne à temps partiel dans les organismes ayant répondu au questionnaire.

Dans le cadre de ce rapport, les bénévoles des organismes répondants qui ont déjà reçu une formation en livraison de services ou en interprétation sont simplement nommés «bénévoles».

Parmi les langues syriennes, l'arabe est de loin la langue la plus amplement parlée tant par des employés que par des bénévoles et le circassien, le moins parlé, tel que montré par les chiffres suivants:

- Arabe (83%)
- Arménien (7%)
- Kurde (6%)
- Assyrien (néo-araméen) (3%)
- Circassien (1%)

En termes de différences régionales, l'arabe est davantage présent parmi les employés et les bénévoles de la région de l'Est, mais moins présent dans la région du Centre-Est. Les employés et les bénévoles arabophones comportaient 91 pourcent du total du personnel qui parlait des langues syriennes dans la région de l'Est, mais seulement 63 dans la région du Centre-Est. La région du Centre-Est avait la plus forte concentration de locuteurs de l'arménien, avec 35 pourcent de tous les employés et bénévoles qui parlent des langues syriennes. Les employés et bénévoles qui parlent le kurde constituaient 17 pourcent du total du personnel qui parle des langues syriennes dans la région du Centre-Ouest (la plus haute proportion).

En termes de locuteurs de l'arabe, les organismes avaient une moyenne d'environ deux employés de première ligne (à temps plein), un employé de première ligne à temps partiel, et six bénévoles formés qui parlaient cette langue<sup>5</sup>. Il y avait des différences entre les organismes en termes de capacité. Certains organismes employaient plus de 10 travailleurs de première ligne arabophones et avaient accès à plus de 100 bénévoles arabophones formés. La Table 4 permet de comprendre que 72 organismes n'avaient pas une personne arabophone comme réceptionniste, 47 n'avaient pas de travailleurs de première ligne à temps plein qui parlent l'arabe, 66 organismes n'avaient pas de travailleurs de première ligne à temps partiel qui parlent une telle langue, et 50 n'avaient pas de bénévoles formés arabophones. De plus, un quart des organismes n'avaient aucun membre du personnel locuteur de l'arabe (employés et bénévoles confondus).

**Table 4 - Nombre d'organismes dont les employés et les bénévoles parlaient l'arabe**

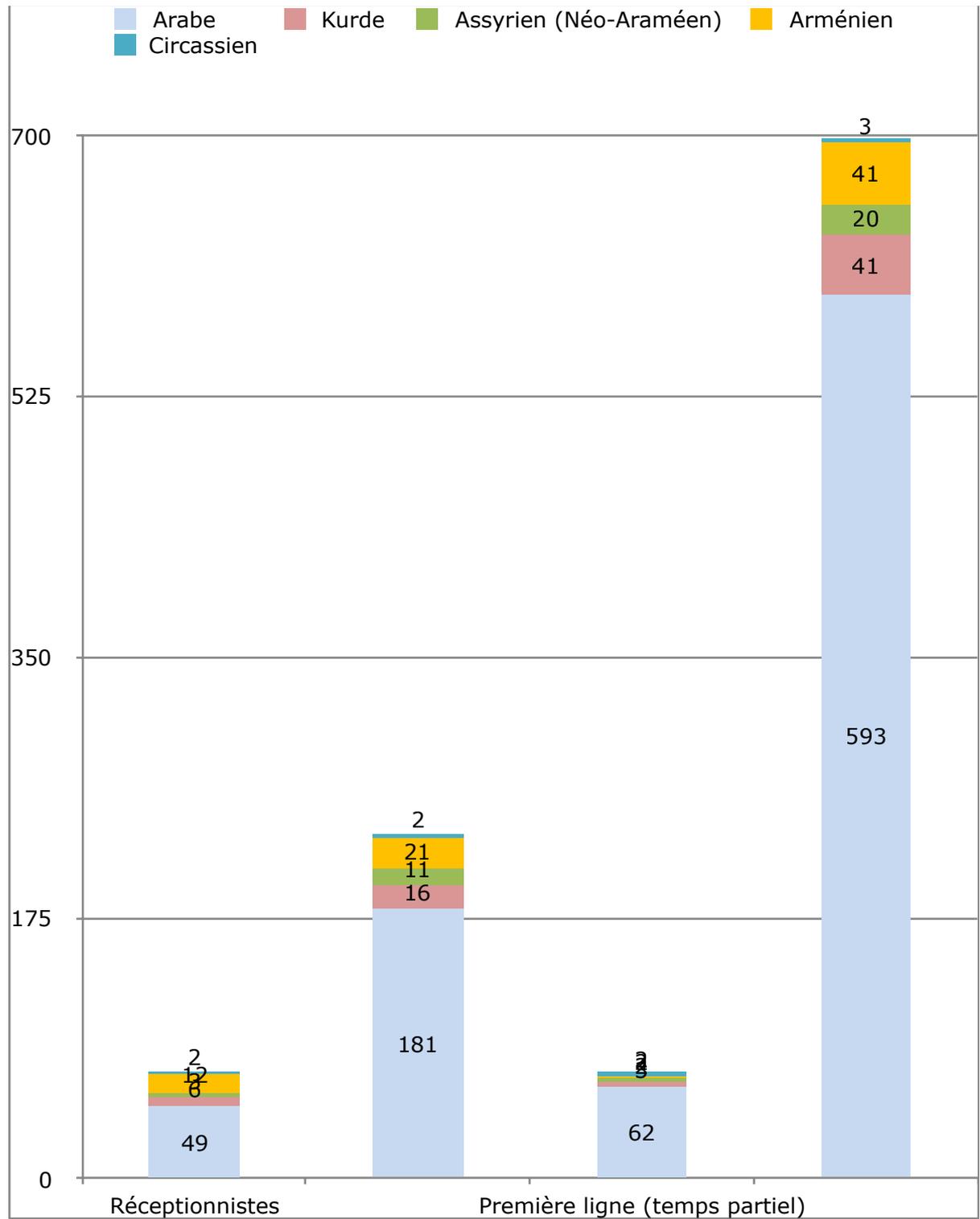
	Nombre de membres du personnel				
	Aucun	1 - 4	5 - 9	10 -14	> 15
Réceptionniste	72	27	1	0	0
Travailleurs de première ligne (à temps plein)	47	42	8	3	0
Travailleurs de première ligne (à temps partiel)	66	30	4	0	0
Bénévoles formés	50	26	11	3	10

Il y avait au moins 292 locuteurs de l'arabe, 35 de l'arménien, 25 du kurde, 16 de l'assyrien et 6 du circassien parmi les employés travaillant au sein des organismes ayant répondu au questionnaire en Ontario. Un grand nombre supplémentaire de bénévoles parlant des langues syriennes était disponible<sup>6</sup>. En fait, les organismes avaient plus de bénévoles que d'employés qui parlaient au moins une des langues syriennes. Parmi les employés et bénévoles qui parlaient au moins une des langues syriennes, 65 pourcent étaient bénévoles, tandis que 22 pourcent étaient des travailleurs de première ligne à temps plein.

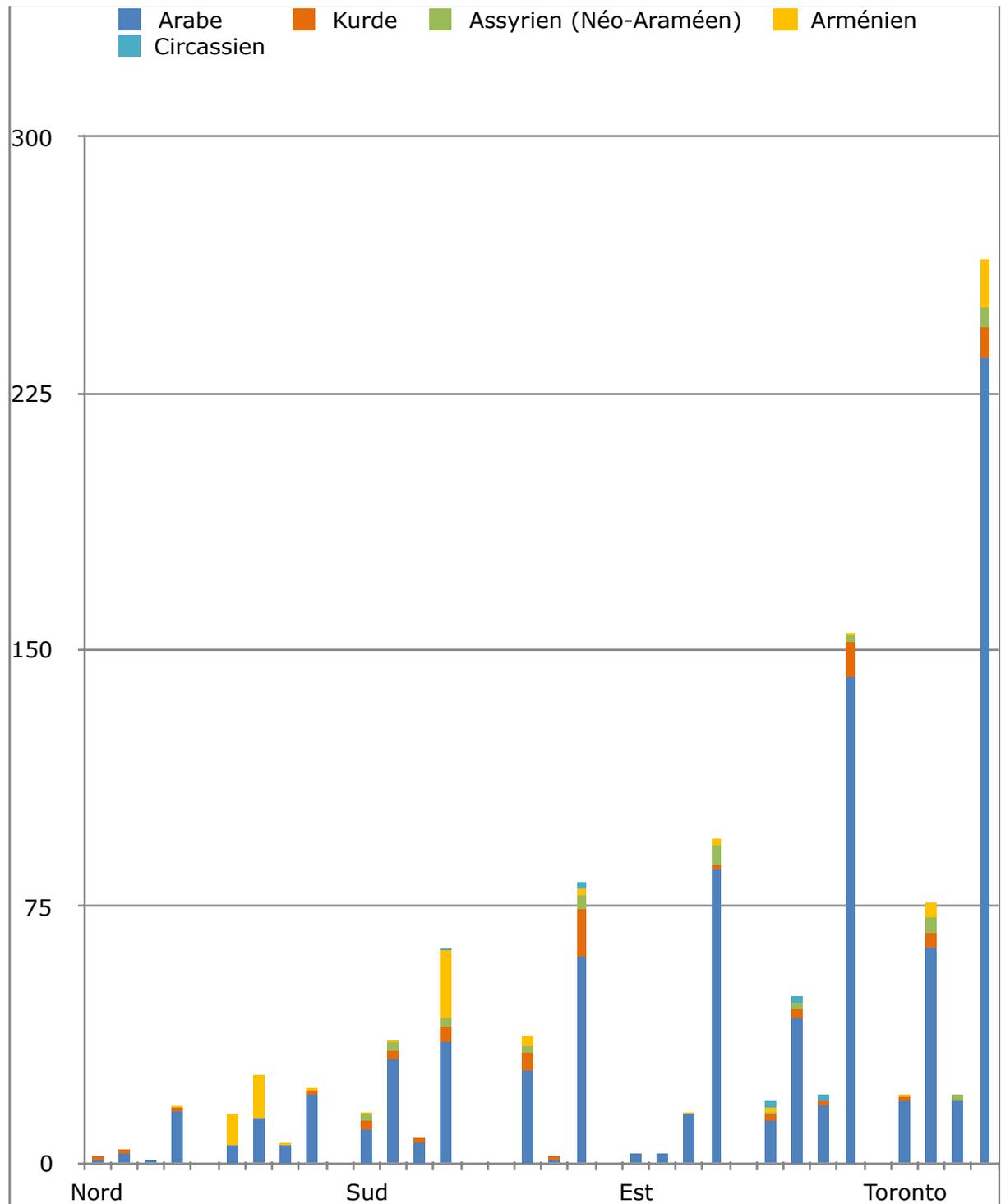
<sup>5</sup> Le questionnaire ne demandait pas pour le type de dialecte arabe parlé en Syrie.

<sup>6</sup> Les données de l'analyse environnementale ne nous disent pas si certains bénévoles qui parlaient les langues mentionnées auraient été comptés deux fois dans une collectivité quelconque, du fait qu'ils auraient pu faire du bénévolat auprès de plus d'un organisme.

**Graphique 1 - Nombre d'employés et de bénévoles, selon les langues syriennes parlées**



**Graphique 2 - Nombre d'employés et de bénévoles, selon les langues syriennes parlées et la région**



\* Pour plus d'information, voir la Table 9 dans les Annexes.

Dans toutes les régions sauf une, les bénévoles qui parlaient au moins une des langues syriennes étaient plus nombreux que les employés qui en parlaient. En termes de chiffres absolus, Toronto (264) et la Région de l'Ouest (155) avaient accès au plus grand nombre de bénévoles formés qui parlaient une des langues syriennes, tandis que les régions du Nord (17) et du Centre est (22) en avaient le moins.

La proportion de bénévoles était plus haute dans la région de l'Est, où 82 pourcent de tout le personnel qui parlait des langues syriennes étaient des bénévoles. À l'opposé, dans le Centre-Est (la seule région avec plus d'employés que de bénévoles parlant des langues syriennes), les bénévoles étaient un tiers des membres du personnel parlant lesdites langues.

## 4. Capacité en matière de service aux clients

Les clients uniques sont les individus distincts qu'un organisme a servis, sans égard au nombre de fois où ils ont visité l'organisme ou ont eu accès à ses services. On a demandé aux organismes répondants de compter les enfants comme des clients uniques.

En 2014, l'organisme typique a signalé avoir servi environ 1 900 clients uniques, dont 6 et 2 pourcent étaient des réfugiés et des demandeurs d'asile, respectivement<sup>7</sup>. Sur l'ensemble de ces clients servis, environ 65 (ou 3,5 pourcent) avaient une des langues syriennes comme langue maternelle.

Les organismes étaient de différentes tailles, allant de ceux qui servaient moins de 30 clients uniques par année à ceux qui ont signalé avoir servi plus de 20 000 en 2014. Les organismes avaient aussi différents niveaux d'exposition à des clients ayant une langue syrienne comme langue maternelle. Dix organismes ont indiqué que plus de 25 pourcent de leur clientèle avait une de ces langues comme langue maternelle (voir Table 6). De plus, 21 organismes ont servi plus de 500 clients par année appartenant à ce groupe linguistique (voir Table 5). Cependant, plus d'un quart des organismes n'avaient aucun client ayant comme langue maternelle une langue syrienne. La plupart des organismes ont servi, chacun, jusqu'à 500 clients appartenant à ce groupe linguistique en 2014.

Seize organismes ont signalé que 25 pourcent ou plus de leurs clients étaient des réfugiés, et cinq organismes ont déclaré qu'une proportion semblable de leurs clients était composée de demandeurs d'asile. En termes de chiffres

---

<sup>7</sup> Ces chiffres correspondent à la médiane.

absolus, 28 organismes ont servi, chacun, plus de 500 réfugiés en 2014, tandis que seulement six ont servi un nombre semblable de demandeurs d'asile au cours de la même année.

**Table 5 - Organismes répondants, selon le nombre et le type de clients servis en 2014**

	Nombre de clients uniques				
	Aucun	1 - 499	500 - 1 999	2 000 - 3 999	> 4 000
Nombre total de clients	4	20	26	23	27
Réfugiés	14	58	20	5	3
Demandeurs d'asile	28	66	5	0	1
Langue maternelle syrienne	23	56	17	3	1

Note: Les chiffres dans cette table représentent le nombre d'organismes répondants qui servent une fourchette numérique spécifique de clients d'un statut spécifique. Par exemple, 27 organismes ont servi plus de 4 000 clients en 2014, et 20 organismes ont servi entre 500 et 1 999 réfugiés en 2014.

**Table 6 - Organismes répondants, selon le pourcentage et le type de clients servis en 2014**

	Fourchette pourcentuelle de clients uniques				
	Aucun	1 - 24,9%	25 - 49,9%	50 - 74,9%	> 75%
Réfugiés	14	70	8	4	4
Demandeurs d'asile	28	67	5	0	0
Langue maternelle syrienne	23	67	7	2	1

Note: Les chiffres dans cette table représentent le nombre d'organismes répondants qui servent une fourchette pourcentuelle de clients ayant un statut spécifique. Par exemple, sept organismes ont déclaré qu'entre 25 et 49,9 pourcent de leur clients avaient une langue syrienne comme langue maternelle in 2014, et 14 organismes n'ont pas servi des réfugiés en 2014.

En termes de distribution régionale, Toronto a eu le plus grand nombre d'organismes (7) ayant servi plus de 500 clients qui avaient une langue syrienne comme langue maternelle en 2014. Aucun organisme dans les régions du Nord ou du Centre-Est n'a servi autant de clients en 2014 (voir la liste au complet dans l'Annexe). Pour ce qui est de la capacité de servir les réfugiés en général, 28 organismes ont servi, chacun, plus de 500 réfugiés par année en 2014. Bien plus de la moitié de ces organismes étaient basés à Toronto. Aucun d'eux n'était basé dans les régions du Nord ou de l'Est.

## 5. Inventaire des services

Selon les répondants, 56 pourcent des organismes ont créé des matériels écrits dont des brochures, des pamphlets et des dépliants dans au moins une des langues syriennes, surtout en arabe. Les matériels abordaient les services offerts par les organismes eux-mêmes, ou par d'autres prestataires de services. Un organisme a une page web en arabe à propos de ses services.

Plusieurs répondants offrent les matériels gouvernementaux suivants en arabe à leurs clients: le guide *Bienvenue au Canada*; le guide *L'Ontario, c'est chez moi* et des matériels de la campagne *Voisin-es, ami-es et familles*. D'autres ont mentionné qu'ils utilisaient les matériels en arabe disponibles aux sites web *Settlement.Org* et *In My Language*. Certains ont des dictionnaires illustrés anglais-arabe dans leurs bureaux, ainsi que des matériels linguistiques en divers formats tels des livres, des DVDs, des journaux et des ressources en ligne.

Quelques répondants ont traduit certains matériels en arabe, comprenant de l'information sur les soins de santé, le logement, le transport, les politiques de participation aux CLIC, les demandes de cartes d'utilisation des bibliothèques, des renseignements pour les parents, l'allaitement, comment trouver une école pour votre enfant, la diversité et l'inclusion dans le milieu de l'éducation, le combat contre la grippe, et l'emploi. Un organisme répondant a traduit des renseignements relatifs aux Cliniques médicales à l'intention des réfugiés syriens en arabe, assyrien et arménien et il a la capacité de traduire en kurde si nécessaire.

De plus, un nombre important d'organismes a déclaré offrir actuellement des services en arabe, que ce soit directement ou à l'aide d'interprètes de l'organisme. Jusqu'à 40 organismes sur les 100 répondants offraient des services d'information et d'aiguillage en arabe, tandis que seulement 4 organismes offraient des services juridiques en arabe. Voici la distribution des services offerts en arabe directement ou à l'aide d'un interprète de l'organisme :

- Information et aiguillage (40)
- Services d'établissement (39)
- Gestion de cas (32)
- Services d'établissement relatifs au logement (29)
- Services d'interprétariat (interprètes certifiés) (26)
- Intégration dans les écoles (23)
- Connexions communautaires (ancien Programme HOST) (21)
- Liaison avec les propriétaires/prévention de l'éviction (19)
- Soutien spécialisé à la recherche de logement (19)
- Counselling en emploi (17)
- Formation en recherche d'emploi (16)

- Counselling post événements traumatisants/services de santé mentale (13)
- Développement de l'emploi/placement (11)
- Formation linguistique (11)<sup>8</sup>
- Mentorat pour l'emploi (10)
- Services de santé (8)
- Services juridiques (4)

Cette liste montre que les clients qui parlent seulement arabe pourraient éprouver des difficultés pour avoir accès à certains services dans leur langue. Les services juridiques et de santé ainsi que les services de mentorat pour l'emploi ont mérité une attention particulière, parmi d'autres services.

Les différences régionales, tout particulièrement, ont mis en évidence des lacunes en matière de capacités. Les régions de l'Est et de l'Ouest, ainsi que Toronto, avaient des organismes qui offraient ces services en arabe. Par exemple, presque la moitié des 13 organismes qui offraient du counselling post événements traumatisants en arabe directement ou à l'aide d'un interprète de l'organisme étaient basés à Toronto. Cependant, certains services n'étaient pas offerts en arabe, que ce soit directement ou grâce à un interprète de l'organisme, dans les régions du Nord, du Centre-Ouest, du Sud et du Centre-Est, tel que décrit sur la Table 7. Il va sans dire que le fait que des organismes n'offrent pas des services directs en arabe ne signifie pas nécessairement que les clients ne pourraient pas avoir accès à ces services, si un aiguillage approprié est en place.

**Table 7 - Services choisis, offerts en arabe, par région**

	Développement de l'emploi/placement	Liaison avec les propriétaires/prévention de l'éviction	Formation linguistique	Counselling post événement traumatisant	Services de santé	Services juridiques
<b>Ouest</b>	X	X	X	X	X	X
<b>Est</b>	X	X	X	X	X	X
<b>Toronto</b>	X	X	X	X	X	X
<b>Nord</b>	X	X		X	X	

<sup>8</sup> Ce n'est pas clair, sur la base des réponses, ce que les répondants voulaient dire lorsqu'ils ont indiqué avoir offert de la formation linguistique en arabe. Ni le gouvernement fédéral ni le provincial ne financent la formation linguistique en arabe mis à part dans le cadre des langues d'origine dans certaines écoles.

<b>Centre-Ouest</b>	X		X	X	
<b>Sud</b>	X	X	X		
<b>Centre-Est</b>		X	X		

Note: Le "X" indique l'existence de services offerts directement ou à l'aide d'interprètes de l'organisme en arabe, tandis que les cellules remplies en jaune indiquent l'absence de tels services.

De nombreux organismes ont indiqué qu'ils offraient des services d'aiguillage. La moitié ou plus des organismes offraient de l'aiguillage pour les cinq services principaux suivants:

- Services d'établissement relatifs au logement (63)
- Services juridiques (55)
- Services de santé (55)
- Counselling post événements traumatisants (53)
- Liaison avec les propriétaires/prévention de l'éviction (50)

Ces cinq services d'aiguillage principaux correspondaient largement aux six services directs les moins offerts. Moins d'un tiers des organismes ont offert les services directs suivants:

- Services juridiques (4)
- Services de santé (14)
- Counselling post événements traumatisants/services de santé mentale (26)
- Soutien spécialisé à la recherche de logement (31)
- Développement de l'emploi/placement (32)
- Liaison avec les propriétaires/prévention de l'éviction (33)

La liste des services au complet est fournie dans l'Annexe.

Quatre-vingt-cinq organismes ont fourni une liste de partenaires et d'organismes clés vers lesquels ils aiguillent leurs clients, pour un total de plusieurs centaines de services d'aiguillage différents. Les services d'aiguillage et les partenariats comprenaient des organismes communautaires qui offrent des services d'établissement, de santé, d'emploi, et juridiques ainsi que d'autres programmes spécialisés (par exemple, pour les jeunes, pour la santé mentale, pour le logement), des institutions municipales et régionales de divers milieux dont la santé publique, les bibliothèques, les conseils scolaires, la police locale, les services gouvernementaux telle l'aide sociale, Service Canada et Revenu Canada, plusieurs collèges communautaires partout en Ontario, des groupes religieux (par exemple, des mosquées, des églises), plusieurs hôpitaux et banques alimentaires.

On a demandé aux répondants de faire une liste des services qu'ils comptent offrir dans l'avenir et pour lesquels ils ont demandé ou obtenu des fonds. Quarante-sept organismes ont répondu à cette question facultative.

La plupart des répondants ont signalé qu'ils avaient demandé des fonds supplémentaires pour augmenter leurs services d'établissement (y compris le Programme HOST/Connexions communautaires) et leur capacité en matière de formation linguistique, en formats de livraison tant en personne qu'en ligne, ainsi que pour rehausser leur capacité d'offrir des services en arabe. Ils avaient demandé ou obtenu des fonds pour offrir les services spécifiques suivants: des services itinérants de counselling post événements traumatisants et de santé mentale; de la formation pour les travailleurs de première ligne sur comment travailler avec des clients ayant vécu des événements traumatisants; du soutien par des pairs en matière de VIH/sida; littératie financière; emploi; entrepreneuriat; programmes pour les jeunes; counselling en toxicomanie; services juridiques pour immigrants; club de langue française pour enfants; Programme d'aide à la réinstallation pour les réfugiés francophones; émission de radio en arabe; formation linguistique pour les apprenants sourds/aveugles; et information et dépistage du diabète.

En termes de services ciblés, la plupart des organismes ont signalé qu'ils offraient des services ciblés pour les réfugiés, pour les femmes, et pour des clients appartenant à divers groupes d'âge. Sensiblement moins d'organismes offraient des services ciblés pour des personnes ayant des conditions de santé particulières et pour les survivants de la torture, de la violence et de la traite de personnes. Certaines villes plus petites ont aussi indiqué avoir moins d'expérience auprès des réfugiés. Par exemple, un organisme dans une de ces petites villes a déclaré:

*«Nous n'avons pas eu des réfugiés ici depuis 1979.»*

Voici une liste de groupes cibles, classés selon le nombre d'organismes qui leur offraient des services ciblés:

- Réfugiés (80)
- Femmes (78)
- Jeunes (14 à 24 ans) (77)
- Aînés (65 ans ou plus) (73)
- Enfants (0 à 13 ans) (70)
- Personnes ayant une incapacité (55)
- Personnes LGBTQIA+ (espaces positifs et/ou programmes) (55)
- Survivants de la torture, de la violence et de la traite (35)
- Personnes vivant avec le VIH ou le sida (33)
- Personnes atteintes de l'hépatite C (29)

Malgré le fait d'avoir une clientèle réfugiée limitée (typiquement, six pourcent de la totalité des clients), beaucoup d'organismes ont signalé qu'ils offraient des services ciblés pour les réfugiés. Certains de ces répondants ont mentionné les programmes suivants ciblés spécifiquement pour les réfugiés et/ou pour les demandeurs d'asile:

- Gestion de cas intensive et, au besoin, sur le long terme pour les réfugiés et les demandeurs d'asile, mettant un fort accent sur le logement.
- Services plus intensifs pour les demandeurs d'asile, qui ne sont pas admissibles à d'autres programmes financés par IRCC.
- Des cliniques d'évaluation initiale de la santé pour les réfugiés syriens.
- Des ateliers et des programmes spécifiques pour les réfugiés.
- Des services d'«acculturation» pour les réfugiés sous le programme Connexions communautaires.

Quelques organismes ont signalé que leurs services sont «ciblés» sur tous les réfugiés et immigrants. Les réponses qualitatives suivantes en donnent une idée:

*«Nous n'avons pas eu des réfugiés ici depuis 1979.»  
Ils sont, tous, notre population prioritaire et tous les services sont orientés vers ces groupes.»*

*«Notre organisme sert des réfugiés de tout type et de toute situation de santé.»*

*«Nous offrons des services d'établissement inclusifs et nous ne discriminons aucune population.»*

Les réponses qualitatives ne sont pas suffisamment détaillées pour permettre une analyse plus profonde de la teneur des programmes ciblés mentionnés par tous les organismes.

Peu d'organismes offraient des services ciblés en arabe pour des personnes avec des conditions de santé particulières et pour les survivants de la torture, de la violence et de la traite de personnes, en plus de leurs programmes pour les femmes et d'autres groupes. Voici une liste de groupes cibles pour lesquels des organismes offraient des services en arabe:

- Réfugiés (34)
- Jeunes (14 à 24 ans) (29)
- Enfants (0 à 13 ans) (22)
- Personnes ayant une incapacité (20)
- Aînés (65 ans ou plus) (19)

- LGBTQIA+ (espaces positifs et/ou programmes) (18)
- Femmes (15)
- Survivants de la torture, de la violence et de la traite (15)
- Personnes vivant avec le VIH ou le sida (10)
- Personnes atteintes de l'hépatite C (9)

Les différences régionales montrent que certains services ne sont pas offerts en arabe. Les organismes de la région du Centre-Est semblaient être particulièrement démunis de services ciblés en arabe. Les organismes dans les régions du Sud, du Nord et du Centre-Ouest avaient également des lacunes dans une moindre mesure, tel que montré par la Table 8. Les lacunes étaient moins aiguës dans les régions de l'Est et de l'Ouest, ainsi qu'à Toronto, chacune de ces régions ayant au moins un organisme qui offrait des services ciblés en arabe. Ici encore, le fait que des organismes n'offrent pas des services ciblés en arabe ne signifie pas nécessairement que les clients ne pourraient pas avoir accès à de tels services s'il y a un service d'aiguillage approprié en place.

**Table 8 - Services ciblés choisis, offerts en arabe, par région**

	Jeunes	Personnes vivant avec VIH ou sida	Personnes LGBTQIA+	Survivants de la torture, de la violence, et de la traite	Enfants (0-13)	Aînés (65+)	Personnes ayant une incapacité	Personnes atteintes de l'hépatite C
<b>Toronto</b>	X	X	X	X	X	X	X	X
<b>Est</b>	X	X	X	X	X	X	X	X
<b>Ouest</b>	X	X	X	X	X	X	X	X
<b>Centre-Ouest</b>	X	X		X		X	X	X
<b>Nord</b>	X	X	X		X	X	X	
<b>Sud</b>	X	X	X	X	X			
<b>Centre-Est</b>								

Note: Le «X» indique l'existence de services ciblés offerts en arabe, tandis que les cellules en jaune indiquent l'absence de tels services.

On a demandé aux organismes répondants de fournir une brève description des services spécifiquement conçus pour chaque groupe. Parmi les soixante-quinze réponses reçues, la plupart déclaraient que l'organisme servait tous les groupes identifiés de manière appropriée. De plus, plusieurs répondants ont identifié ces services spécifiques à une population:

Femmes: prévention de la violence faite aux femmes; logement de transition; counselling en situation de crise; activités de conditionnement physique; autonomisation sociale; soins de santé; soins de santé pré-, post- et périnataux.

Jeunes: achèvement des études secondaires; amélioration des rapports parents-enfants; leadership; emploi; mentorat; récréation; bénévolat; soutien par des pairs; club de devoirs; littératie; santé mentale.

Aînés: utilisation de la technologie; aide dans le cadre de déficiences physiques ou cognitives; développement communautaire; programmes sociaux.

On a mentionné d'autres programmes dont les espaces positifs pour les immigrants et réfugiés LGBTQIA+; soutien pour les personnes survivantes de la traite; soutien pour les personnes ayant certaines incapacités (autisme); toxicomanie; counselling en santé mentale et post événements traumatisants; soutien à la rétention de la langue française; musique; et soutien aux personnes vivant avec le VIH/sida ou atteintes de l'hépatite C.

Quarante organismes ont répondu à une question facultative, indiquant qu'ils avaient demandé ou obtenu des fonds pour offrir des services ciblés dans l'avenir. Parmi les réponses, on a mentionné des services pour les personnes ayant vécu des événements traumatisants; services de santé mentale; pour les personnes vivant avec le VIH/sida; pour les nouveaux arrivants LGBTQIA +; accès à des emplois ne requérant pas une grande maîtrise linguistique pour les jeunes réfugiés; des emplois comme hauts cadres pour les femmes nouvellement arrivées; élargissement des services ciblés actuels à d'autres points de service; développement économique; services d'intervention clinique pour les jeunes; et soutiens pour les immigrants sans logement.

## **6. Accessibilité des services**

Presque la moitié des organismes (47%) en Ontario offraient des services en français. Ce chiffre variait de quatre organismes dans la région du Centre-Est à 15 organismes à Toronto.

Quarante répondants ont offert des détails facultatifs à propos des services en français. Certains parmi eux sont des organismes francophones qui offraient l'éventail complet de leurs services (établissement, formation linguistique, emploi, certains services spécialisés) en français, tandis que d'autres avaient une capacité limitée pour les services en français (par exemple, ils avaient un travailleur de première ligne qui parle français).

Outre l'établissement, la formation linguistique et les services d'aiguillage, les réponses incluaient des services de santé mentale (un répondant), des programmes pour les jeunes et des services et soutiens pour l'emploi.

Quatre-vingt-douze pourcent des organismes étaient accessibles aux personnes ayant une incapacité et ce, en termes de l'accessibilité à l'édifice/au site mais aussi en termes de l'accessibilité des services eux-mêmes. L'analyse régionale des réponses indique que tous les organismes des régions du Centre-Est et du Nord étaient accessibles, tandis que ceux dans les régions de l'Est et de l'Ouest l'étaient dans une moindre mesure, avec 88 et 75 pourcent des organismes respectivement.

Cependant, seulement 20 pourcent des organismes avaient de l'expertise pour servir les personnes avec des déficiences auditives ou visuelles. Ce chiffre de niveau provincial se caractérisait, lui aussi, par des variations régionales, le niveau le plus haut correspondant à la région de l'Est avec 50 pourcent des organismes de la région indiquant qu'ils avaient de l'expertise dans ce domaine, et le niveau le plus bas revenant à la région de l'Ouest, avec seulement 8 pourcent.

Dix-sept répondants ont fourni des détails en réponse à une question facultative. Un répondant sert des clients ayant des déficiences auditives ou visuelles et offre un service d'interprétariat en ASL, et un autre offre de la formation linguistique à des nouveaux arrivants sourds/aveugles/visuellement déficients. La plupart des répondants ont dit que leurs points de services étaient entièrement ou partiellement accessibles, et qu'ils réfèrent les clients ayant une incapacité à des organismes tels la Société canadienne de l'ouïe et INCA. Un nombre très petit d'organismes a dit avoir des capacités ou une expérience limitées dans ce domaine de service.

La plupart des organismes offraient des soutiens supplémentaires pour faciliter l'accès aux services. Les organismes rendaient les services disponibles en ligne ou par téléphone, ainsi qu'en soirée et pendant les fins de semaine. La garde d'enfants, par exemple, rend la plupart des services disponibles aux parents des familles à faible revenu, tout particulièrement aux mères monoparentales. Parmi les autres types de soutien, on compte l'aide au transport et les rafraîchissements, qui facilitent la participation aux activités des programmes.

- Services disponibles en ligne ou par téléphone (81%)
- Services disponibles en soirée et/ou en fin de semaine (79%)
- Collations et rafraîchissements offerts (75%)
- Titres de transport offerts (70%)
- Garde d'enfants offerte (60%)

Étant donné les bénéfiques de la garde d'enfants pour rendre la plupart des services accessibles aux parents des familles à faible revenu, tout particulièrement aux mères monoparentales, une augmentation du nombre d'organismes qui offrent ce service serait idéale.

Entre 55 et 59 organismes ont offert des commentaires facultatifs sur chacun de ces services.

Quarante-six répondants ont fourni volontairement des détails sur les services offerts en ligne ou par téléphone. Cela comprenait des services de counselling en emploi et en établissement, information et aiguillage, counselling de soutien, cercles de conversation en anglais, gestion de cas, soutien aux victimes, formation linguistique, information et soutien en matière de logement, soutien en santé mentale, formation en informatique, services pour les personnes âgées.

Quarante-sept répondants ont offert volontairement des détails sur les services offerts en soirée ou pendant la fin de semaine. Certains offraient des services d'établissement, de la formation linguistique et des services pour l'emploi pendant la fin de semaine ou au cours de certaines soirées pendant la semaine. La plupart des services offerts comportaient de l'information et de l'aiguillage, l'accès par soi-même à des ressources disponibles sur le site, du mentorat, du réseautage, des visites sans rendez-vous, des ateliers et des événements communautaires. Certains de ces services étaient spécifiquement ciblés sur les jeunes ou les femmes (les mamans).

Plusieurs répondants (entre 43 et 47) ont offert volontairement des détails sur l'offre de soutiens supplémentaires pour faciliter la participation, dont le transport, la garde d'enfants et les rafraîchissements. La plupart des répondants ont indiqué qu'ils offraient des titres de transport public aux participants afin qu'ils puissent avoir accès aux services dans les locaux de l'organisme (par exemple, des cours de langue) ou pour l'aiguillage à l'externe, dont les entrevues d'emploi. La plupart des soutiens ont été offerts sur la base d'une évaluation des besoins, utilisant des critères tel le niveau de revenu. Plusieurs soutiens étaient ciblés sur des groupes spécifiques telles les femmes, les jeunes ou les aînés. Certains répondants ont signalé que le financement pour des soutiens comme la garde d'enfants et le transport avaient été discontinués suite à des compressions budgétaires et qu'ils n'étaient plus en mesure de les offrir. Certains répondants ont déclaré qu'ils offraient des rafraîchissements et des collations légères pour les ateliers, les activités en groupe et les visites sans rendez-vous, et d'autres ont dit que ces soutiens étaient limités aux services de garde d'enfants. Un répondant a signalé que ces supports étaient possibles grâce à la cueillette de fonds.

Cinquante-quatre organismes offraient des services normalement pendant le temps des fêtes. Parmi les quarante-cinq qui ne le faisaient pas, plus d'un

quart étaient prêts et aptes à considérer de les offrir pendant ce temps des fêtes (du 24 décembre 2015 jusqu'au 2 janvier 2016), si leurs services étaient requis<sup>9</sup>.

Étant donné l'effusion de soutien du public pour les réfugiés syriens, cette démarche d'analyse environnementale a demandé aux organismes s'ils seraient capables de recevoir et de distribuer des biens donnés, car l'intérêt du public à faire des donations avait augmenté dans les semaines récentes. Un nombre relativement grand d'organismes ont déclaré être capables de recevoir et de distribuer de tels biens. Seulement 30 pourcent des organismes ont signalé ne pas être capables de recevoir et de distribuer des biens. Parmi les autres 70 organismes, 39 ont déclaré pouvoir recevoir et distribuer des biens, tandis que 21 ont dit pouvoir le faire, mais avec certaines limitations. La moitié des organismes dans la région de l'Est ont signalé qu'ils n'étaient pas en mesure de recevoir et de distribuer des biens, tandis que seulement huit pourcent ne pouvaient pas le faire dans la région de l'Ouest. En termes de chiffres absolus, Toronto a eu le plus grand nombre d'organismes (19) qui pouvaient offrir ce service.

Parmi les 18 répondants qui ont offert des détails en réponse à une question facultative à ce sujet, la plupart ont signalé pouvoir accepter seulement des dons monétaires et qu'ils n'avaient pas d'espace pour entreposer des biens matériels. Un ou deux ont indiqué pouvoir accepter seulement des vêtements, ou être en mesure de faire une exception dans le cas des items neufs pour lesquels il y aurait un besoin immédiat. Un très petit nombre d'organismes ont dit pouvoir recevoir, entreposer et aider à distribuer des biens donnés.

## 7. D'autres lacunes et priorités en matière de services

Quatre-vingt-dix réponses ont été reçues pour cette question facultative. Bien qu'énormément de détails aient été offerts à propos des lacunes et des priorités, il y a eu beaucoup de réponses répétant ce que d'autres disaient. Elles sont présentées sommairement sous deux catégories thématiques: *Services pour les réfugiés* et *Capacités organisationnelles*. Les réponses ne tombant pas dans ces thèmes sont présentées sous le titre *D'autres besoins*.

*«Ce qui manque le plus, ce sont des soutiens sur le long terme qui répondent aux besoins d'intégration de la famille au complet de manière holistique. Le financement actuel tend à supposer que l'établissement est un processus très rapide, et se concentre sur les résultats économiques. Ceux-ci sont très importants, mais le niveau d'intégration dans la communauté et le développement communautaire, qui sont très difficiles à mesurer, sont aussi*

---

<sup>9</sup> Un organisme a sauté cette question.

*importants et ils ont typiquement besoin d'être favorisés pendant plus de temps.»*

**Services pour les réfugiés.** Les soutiens en matière de santé mentale (linguistiquement et culturellement appropriés) et le logement (abordable) ont été les services identifiés le plus fréquemment comme services nécessaires. D'autres besoins comprennent: l'emploi, y compris le mentorat; les programmes de Formation relais et autres programmes pour l'intégration au marché du travail; l'accès aux services dans la langue maternelle; la garde d'enfants; les services spécialisés pour les jeunes, pour les femmes et pour les personnes ayant une incapacité; et l'éducation publique aux droits des locataires.

*«Les sites ruraux ont souvent des budgets très limités. Par exemple, nous ne recevons pas de financement du MACICI et nous nous voyons dans le besoin d'offrir des services sans financement. Nous devons être des spécialistes sans avoir des ressources adéquates pour le perfectionnement professionnel, pour le transport et pour les ressources humaines.»*

**Capacités organisationnelles.** La formation pour les travailleurs d'établissement a été identifiée par de nombreux répondants comme une lacune et une priorité, plus spécifiquement la formation pour répondre aux besoins dans les domaines de la santé mentale, du travail avec des survivants d'événements traumatisants et du travail avec les réfugiés. La formation pour les prestataires de services de santé pour travailler avec les réfugiés et comprendre ce qui est couvert par le Programme fédéral de santé intérimaire (PFSI) a aussi été identifiée. Plusieurs répondants ont identifié le besoin de reconstruire après avoir perdu la capacité d'offrir des services en arabe et dans les autres langues nécessaires, ou d'augmenter la capacité actuelle. On a aussi identifié comme priorités l'augmentation des capacités organisationnelles dans les collectivités plus petites (là où un seul organisme est souvent tenu d'être l'expert en tout) et tout particulièrement dans le nord de l'Ontario, ainsi que le renforcement de la coordination des services (dont la création de carrefours - des hubs - de services).

*«Les enfants et les jeunes ont spécialement besoin de programmes qui puissent les aider à effectuer une transition accomplie au Canada.»*

**D'autres besoins.** Quelques participants au questionnaire ont identifié le besoin d'éduquer les répondants privés (*private sponsors*) à la sensibilité culturelle et aux droits humains. Un organisme participant a mentionné le besoin de sensibilisation publique par le gouvernement provincial afin de contrer les mythes à propos des réfugiés.

*«Trouver un emploi est particulièrement difficile pour les réfugiés et les immigrants récemment arrivés en Ontario. Il est important que les nouveaux arrivants au Canada apprennent quels sont leurs droits en matière d'emploi et ceux reliés à la santé et à la sécurité, de sorte qu'ils puissent se protéger face aux traitements injustes et aux blessures au travail.»*

Soixante-dix-sept pourcent des organismes ont répondu à la question facultative leur demandant s'ils étaient au courant de bailleurs de fonds qui auraient signifié leur intention d'offrir de nouveaux fonds en réponse à la crise des réfugiés, la plupart ayant identifié le MACICI et IRCC.

D'autres bailleurs de fonds mentionnés étaient certaines municipalités, *United Way/Centraide*, la *Fondation Trillium*, la *Community Foundation* de Kingston, d'autres fondations (on n'a pas donné le nom des autres fondations), les corporations, le Ministère de la Santé de l'Ontario et les RLSS.

En termes de financement pour les services que les organismes offraient principalement aux immigrants et aux réfugiés, presque tous les organismes recevaient du soutien financier d'IRCC<sup>10</sup>. Le nombre d'organismes qui ont indiqué recevoir du financement apparaît sur une liste ci-dessous, selon le bailleur de fonds. Tous les organismes qui recevaient des fonds du MACICI, sauf trois, en recevaient aussi d'IRCC.

- Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (89)
- Ministère des Affaires civiques, de l'Immigration et du Commerce international de l'Ontario (65)
- Municipalités<sup>11</sup> (48)
- *United Way/Centraide* (40)
- Ministère de la Formation, des Collèges et des Universités (30)
- *Fondation Trillium* de l'Ontario (27)
- Service Canada (21)
- Ministère des Services sociaux et communautaires (15)
- Ministère de la Santé et des Soins de longue durée (14)
- Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse (8)
- Patrimoine canadien (7)
- Office des Affaires francophones (1)

---

<sup>10</sup> Les répondants au questionnaire ont eu l'option de sélectionner plus d'une source de financement.

<sup>11</sup> Les municipalités citées incluaient Hamilton, London, Mississauga, North Bay, Ottawa, Timmins, Toronto et St. Catharines. Quelques répondants ont aussi mentionné les Régions de Halton, York, Peel et Waterloo.

- Autres<sup>12</sup> (34)
- Aucun (1)

Les réponses individuelles ont varié entre plus de 20 bailleurs de fonds par organisme et un ou aucun. L'organisme typique avait quatre bailleurs de fonds. Les disparités régionales étaient minimales; l'organisme typique dans les régions du Centre-Est, du Sud ou de l'Ouest recevait le soutien de trois bailleurs de fonds, tandis qu'un organisme dans le Centre-Ouest ou dans le Nord recevait des fonds d'au moins cinq sources.

Cinquante-cinq répondants ont répondu à la question facultative sur les autres sources de financement. Les bailleurs de fonds ayant été nommés incluaient les gouvernements fédéral, provincial et municipaux (plusieurs ministères fédéraux, provinciaux et programmes de subventions), des fondations publiques et privées, des fondations du secteur privé, et des donations privées.

Quarante-cinq répondants ont accepté de fournir des commentaires en réponse à la dernière question facultative, qui leur offrait l'opportunité de partager d'autres pensées finales. Ils ont répondu qu'il est besoin de programmation pour les jeunes, de financement supplémentaire pour embaucher du personnel ayant des compétences linguistiques en arabe, de formation en ligne pour répondre à des besoins spécifiques, et davantage de ressources en matière de logement. Un répondant a mentionné que les Centres de santé communautaire sont en train d'organiser des cliniques d'évaluation de la santé et un autre a suggéré que les Partenariats locaux en matière d'immigration (PLIs) peuvent aider à coordonner les réponses sur le plan régional.

---

<sup>12</sup> En plus des frais demandés pour des services, ainsi que des donateurs individuels et corporatifs, les organismes répondants ont mentionné les bailleurs de fonds dans la liste suivante: Agence de la santé publique du Canada; Agence fédérale de développement économique pour le Sud de l'Ontario (FedDev); Aide juridique Ontario; *Catholic Charities*; *Community Foundation of Kingston and Area*; Condition féminine Canada; Direction générale de la condition féminine de l'Ontario; Emploi et Développement social Canada; *Etobicoke Brighter Futures Coalition*; FedNor; Fondation canadienne des femmes; Fondation filles d'action; Fondations communautaires du Canada; *Greenshields Foundation*; *Hamilton Community Foundation*; *Innoweave* (Fondation McConnell); *Jewish Federation*; Justice Canada; Ministère du Développement économique, de l'Emploi et de l'Infrastructure; Ministère de l'Éducation; Ministère du Procureur général; Ministère du Tourisme, de la Culture et du Sport de l'Ontario; *Overseas Korean Foundation*; Prospérité Canada; *Rainbow Foundation*; Ressources humaines et Développement des compétences Canada; Réseau local d'intégration des services de santé (Centre-Toronto; Centre-Est); *Sikh Foundation of Canada*; Secrétariat aux Affaires des personnes âgées de l'Ontario; Société de gestion du Fonds du patrimoine du Nord de l'Ontario; *University Health Network*; et *Zonta Club of Hamilton*. Les donateurs corporatifs comprenaient *Accenture*; Banque Scotia; BMO Groupe financier; Canadian Tire; Groupe Banque TD; *Jays Care Foundation*; RBC Banque Royale; et *Tim Hortons*.

## 8. Conclusions

Ce rapport d'analyse environnementale offre des renseignements préliminaires sur les capacités linguistiques du personnel, la base de clients, l'inventaire de services, l'accessibilité des services et autres lacunes et priorités en matière de services.

En général, l'information recueillie a indiqué que les organismes étaient déjà en train d'offrir beaucoup de services qui sont pertinents pour les réfugiés syriens. Les organismes avaient quelques employés qui parlaient une langue syrienne. En 2014, ils ont servi un grand nombre de clients qui parlaient une langue syrienne comme langue maternelle. La plupart des organismes avaient des matériels écrits dans une des langues syriennes. Quatre organismes sur six offraient des services d'information et d'aiguillage ainsi que des services d'établissement en arabe. Une majorité importante avait de l'expérience en prestation de services ciblés pour les réfugiés, les jeunes, les femmes et les aînés, entre autres groupes.

Presque la moitié des organismes offraient des services en français aussi, et presque tous ont indiqué être accessibles en termes de l'accessibilité de leurs locaux et de leurs services eux-mêmes. La plupart offraient des soutiens supplémentaires pour faciliter l'accès aux services, sous forme de services à distance en ligne ou en offrant des heures d'ouverture pratiques ou, de plus, en offrant des soutiens pour le transport et la garde d'enfants. Beaucoup d'organismes étaient normalement ouverts pendant le temps des fêtes ou prêts à répondre à des requêtes au besoin pendant une telle période. Finalement, le fait de recevoir et de distribuer des biens donnés faisait déjà partie du travail de certains organismes. Beaucoup d'autres étaient préparés à offrir ce service.

Cependant, des problèmes en matière de capacités et des lacunes en matière de services persistaient de manière manifeste.

Les capacités actuelles de la plupart des organismes pour la prestation de services dans une langue syrienne reposaient davantage sur les bénévoles que sur les employés. En termes de leur base de clients, tous les organismes n'avaient pas une expérience préalable de prestation de services auprès de clients qui parlent une langue syrienne comme langue maternelle. Un organisme sur quatre n'a pas eu de tels clients en 2014. Les clients qui parlent seulement l'arabe pourraient avoir un accès limité à des services juridiques et de santé, de mentorat pour l'emploi, et de développement de l'emploi, entre autres, suite à la pénurie de tels services en arabe.

De plus, seulement peu d'organismes offraient des services ciblés en arabe pour des personnes ayant des conditions de santé particulières et pour les survivants de la torture, de la violence et de la traite de personnes, ainsi que

pour les femmes et pour d'autres groupes dont les personnes LGBTQIA+. En ce qui concerne les types de services offerts, la plupart des organismes offraient de l'aiguillage plutôt que d'offrir eux-mêmes des services tels le counselling post événements traumatisants, les services de santé, juridiques, et de logement. De la sorte, une augmentation des clients référés pourrait augmenter la charge de travail de seulement quelques organismes qui offrent eux-mêmes ces services directs. Finalement, seulement 20 pourcent de tous les organismes avait de l'expérience de service à des personnes ayant une déficience auditive ou visuelle.

Certaines de ces lacunes étaient davantage exacerbées selon les variations régionales. Toronto avait les capacités d'ensemble les plus grandes en lien avec la majorité des indicateurs étant donné le nombre pur et simple d'organismes dans la ville. Bien qu'une uniformité ne se montre pas dans les autres régions, les organismes dans les régions du Nord et du Centre-Est avaient des limitations en matière de capacités pour la prestation de certains services ciblés. Les régions du Nord et du Centre-Est servaient sensiblement moins de clients qui parlent une des langues syriennes. Aucun service ciblé n'était offert en arabe par les organismes dans la région du Centre-Est pour les personnes appartenant à différents groupes d'âge (enfants, jeunes, et aînés), les personnes ayant certaines conditions de santé (VIH ou hépatite), les personnes ayant une incapacité, les personnes LGBTQIA+, et les survivants de la torture, de la violence et de la traite de personnes. Les organismes dans le Nord, le Centre-Ouest et le Sud n'offraient pas, eux non plus, certains de ces services ciblés en arabe. Les organismes dans la région de l'Ouest n'avaient pas d'expérience de services aux personnes ayant une déficience auditive ou visuelle. Et, finalement, dans la région de l'Est, les bénévoles qui parlaient une langue syrienne dépassaient le nombre d'employés qui en parlaient dans une proportion de 4:1, la plus haute dans la province.

### **Implications pour la planification au sein du secteur et pour les bailleurs de fonds**

Les constats de ce rapport ont les implications suivantes pour la planification au sein du secteur et pour les bailleurs de fonds:

- En général, les capacités du personnel en matière de langues syriennes (particulièrement l'arabe) sont limitées; et elles sont surtout basses chez les employés travaillant à temps plein. Étant donné les statistiques d'IRCC relatives aux arrivées initiales<sup>13</sup>, la plupart des réfugiés provenant de la Syrie ne maîtrisent ni l'anglais ni le français. Ils auront, donc, besoin de soutiens linguistiques pour avoir accès aux services. Le soutien à la réinstallation devrait être offert par des employés formés et non pas par des bénévoles.

---

<sup>13</sup> IRCC (2016), Addenda au profil des réfugiés syriens - Janvier 2016.

- Étant donné que seulement un petit nombre de clients ont eu accès à des services dans une langue maternelle syrienne en 2014, les organismes seront probablement soumis à de nouvelles pressions lorsqu'ils feront face à une demande soudaine et augmentée. Cela a des implications en matière de personnel tant qu'en matière de programmation.
- Étant donné que peu d'organismes à l'extérieur de Toronto ont signalé servir des clients locuteurs d'une langue maternelle syrienne, ils pourraient devoir renforcer leurs connaissances, leur expertise et leur personnel pour rehausser leur capacité de répondre à cette nouvelle demande.
- Les clients qui parlent seulement l'arabe (c'est-à-dire, la plupart des réfugiés provenant de la Syrie) pourraient faire face à des difficultés dans l'accès à certains services, particulièrement aux services ciblés pour les personnes qui ont des conditions de santé particulières et pour les survivants de la torture, de la violence et de la traite. Même s'il y a un aiguillage adéquat, des efforts pourraient être requis pour assurer que les services soient appropriés ainsi qu'accessibles en arabe. Ces services peuvent ne pas être toujours disponibles à l'extérieur de Toronto.
- Il y a une lacune significative d'expertise en matière de services pour les personnes ayant une incapacité.
- Les lacunes dans les services en matière de logement et de santé mentale confirment les réalités actuelles du secteur de service aux immigrants et aux réfugiés, ainsi que du secteur des services sociaux en Ontario. Cela souligne le besoin de services de santé mentale culturellement appropriés et de logement abordable.
- Les réponses qualitatives au sondage ont identifié des lacunes de financement qui ont besoin de réponses non seulement par IRCC et par le MACICI, mais aussi par d'autres bailleurs de fonds dans des domaines tels le logement, la santé et la santé mentale, l'emploi, l'accès aux services dans des langues spécifiques, la garde d'enfants, les services spécialisés pour les jeunes, les femmes, les personnes atteintes d'une incapacité, et l'éducation juridique et la sensibilisation publique aux droits humains.

## 9. Annexes

**Table 9 - Distribution régionale des organismes dont le personnel parlait des langues syriennes**

	Arabe	Kurde	Assyrien (Néo-Araméen)	Arménien	Circassien	Sous- total
<b>Total – Ontario</b>						
Réceptionniste	49	6	3	12	2	72
Première ligne, temps plein	181	16	11	21	2	231
Première ligne, temps partiel	62	3	2	2	2	71
Bénévoles	593	41	20	41	3	698
Sous-total Ontario	885	66	36	76	9	1 072
<b>Centre-Est</b>						
Réceptionniste	5	0	0	9	0	14
Première ligne, temps plein	13	0	0	13	0	26
Première ligne, temps partiel	5	0	0	1	0	6
Bénévoles	20	1	0	1	0	22
Sous-total Centre-Est	43	1	0	24	0	68
<b>Centre-Ouest</b>						
Réceptionniste	0	0	0	0	0	0
Première ligne, temps plein	27	5	2	3	0	37
Première ligne, temps partiel	1	1	0	0	0	2
Bénévoles	60	14	4	2	2	82
Sous-total Centre-Ouest	88	20	6	5	2	121
<b>Est</b>						
Réceptionniste	3	0	0	0	0	3
Première ligne, temps plein	3	0	0	0	0	3
Première ligne, temps partiel	14	0	0	1	0	15
Bénévoles	86	1	6	2	0	95
Sous-total Est	106	1	6	3	0	116
<b>Nord</b>						

Réceptionniste	1	1	0	0	0	2
Première ligne, temps plein	3	1	0	0	0	4
Première ligne, temps partiel	1	0	0	0	0	1
Bénévoles	15	1	0	1	0	17
Sous-total Nord	20	3	0	1	0	24
<b>Ouest</b>						
Réceptionniste	12	2	1	1	2	18
Première ligne, temps plein	42	3	2	0	2	49
Première ligne, temps partiel	17	1	0	0	2	20
Bénévoles	142	10	2	1	0	155
Sous-total Ouest	213	16	5	2	6	242
<b>Sud</b>						
Réceptionniste	10	2	2	1	0	15
Première ligne, temps plein	30	3	2	1	0	36
Première ligne, temps partiel	6	1	0	0	0	7
Bénévoles	35	5	2	20	1	63
Sous-total Sud	81	11	6	22	1	121
<b>Toronto</b>						
Réceptionniste	18	1	0	1	0	20
Première ligne, temps plein	63	4	5	4	0	76
Première ligne, temps partiel	18	0	2	0	0	20
Bénévoles	235	9	6	14	0	264
Sous-total Toronto	334	14	13	19	0	380

Note: Cette table représente le nombre de membres du personnel (au sein des organismes répondants) qui parlaient des langues syriennes.

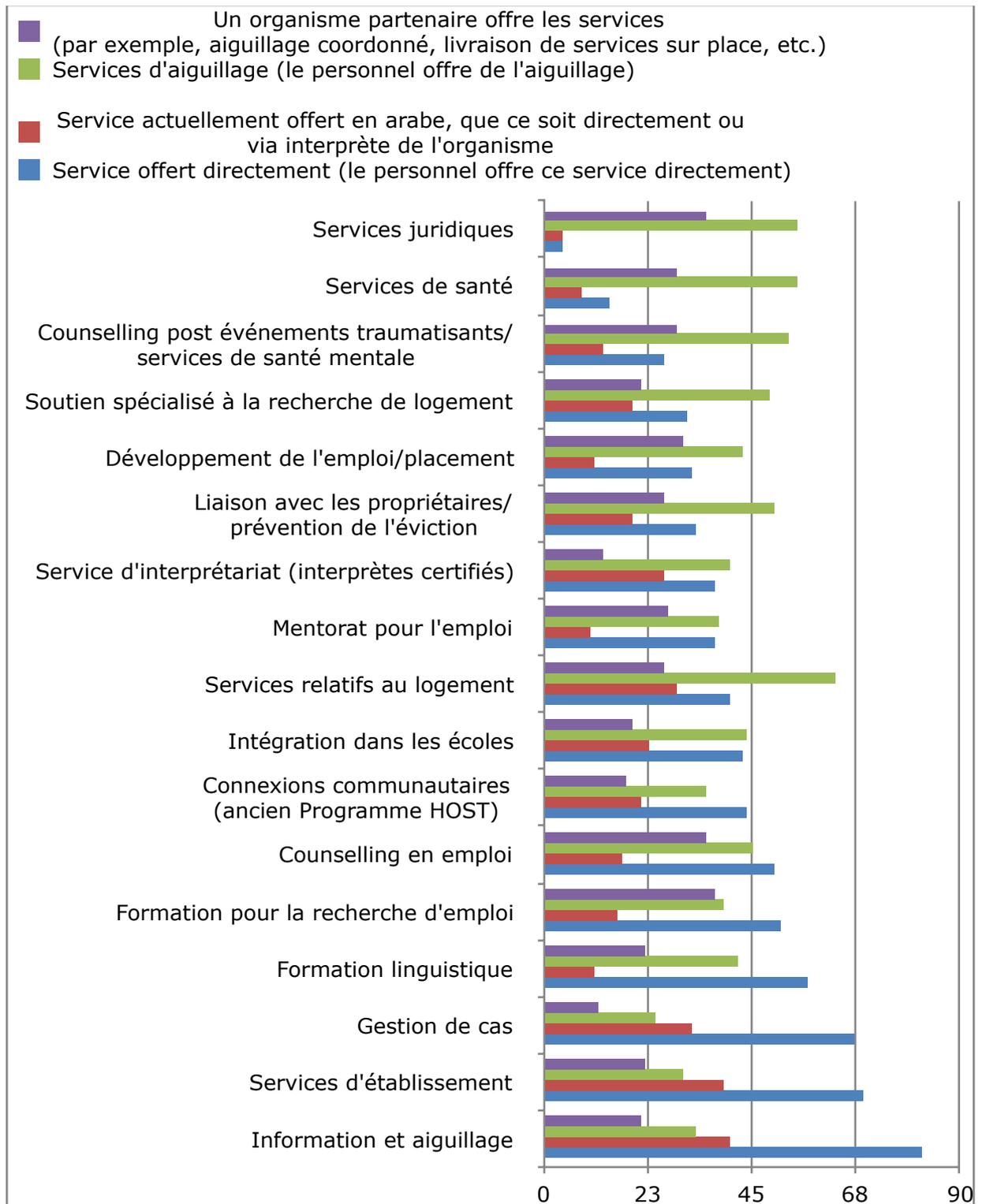
**Table 10 - Organismes répondants, selon le nombre et le type de clients servis en 2014**

	Nombre de clients uniques				
	Aucun	1 - 499	500 - 1 999	2 000- 3 999	> 4000
<b>Ontario</b>					
Total de clients	4	20	26	23	27
Réfugiés	14	58	20	5	3
Demandeurs d'asile	28	66	5	0	1
Langue maternelle syrienne	23	56	17	3	1
<b>Centre-Est</b>					
Total de clients	1	2	2	1	3
Réfugiés	1	7	1	0	0
Refugees claimants	2	6	1	0	0
Langue maternelle syrienne	2	7	0	0	0
<b>Centre-Ouest</b>					
Total de clients	1	1	3	1	5
Réfugiés	2	5	3	0	1
Demandeurs d'asile	3	7	0	0	1
Langue maternelle syrienne	2	4	3	1	1
<b>Est</b>					
Total de clients	0	1	3	3	1
Réfugiés	0	8	0	0	0
Demandeurs d'asile	1	7	0	0	0
Langue maternelle syrienne	0	7	1	0	0
<b>Nord</b>					
Total de clients	1	3	3	0	0
Réfugiés	2	5	0	0	0
Demandeurs d'asile	3	4	0	0	0
Langue maternelle syrienne	2	5	0	0	0
<b>Ouest</b>					
Total de clients	0	6	2	2	2
Réfugiés	2	8	2	0	0
Demandeurs d'asile	5	7	0	0	0
Langue maternelle syrienne	2	6	4	0	0
<b>Sud</b>					

Total de clients	1	3	3	4	1
Réfugiés	1	6	4	0	1
Demandeurs d'asile	4	8	0	0	0
Langue maternelle syrienne	3	5	3	1	0
<b>Toronto</b>					
Total de clients	0	4	10	12	15
Réfugiés	6	19	10	5	1
Demandeurs d'asile	10	27	4	0	0
Langue maternelle syrienne	12	22	6	1	0

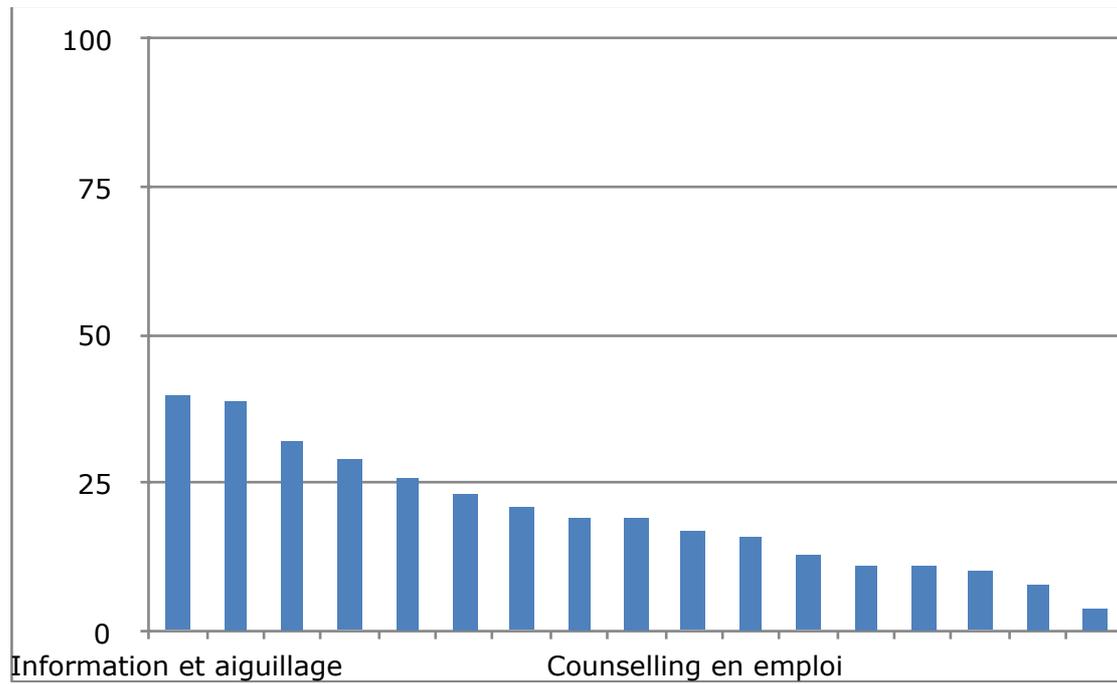
Note: Les chiffres dans cette table représentent le nombre d'organismes répondants qui servent une fourchette numérique de clients spécifique qui ont un statut spécifique. Par exemple, 27 organismes en Ontario ont servi plus de 4 000 clients en 2014, et 10 organismes à Toronto ont servi entre 500 et 1 999 réfugiés en 2014.

**Graphique 3 - Nombre d'organismes selon le type de service<sup>14</sup>**

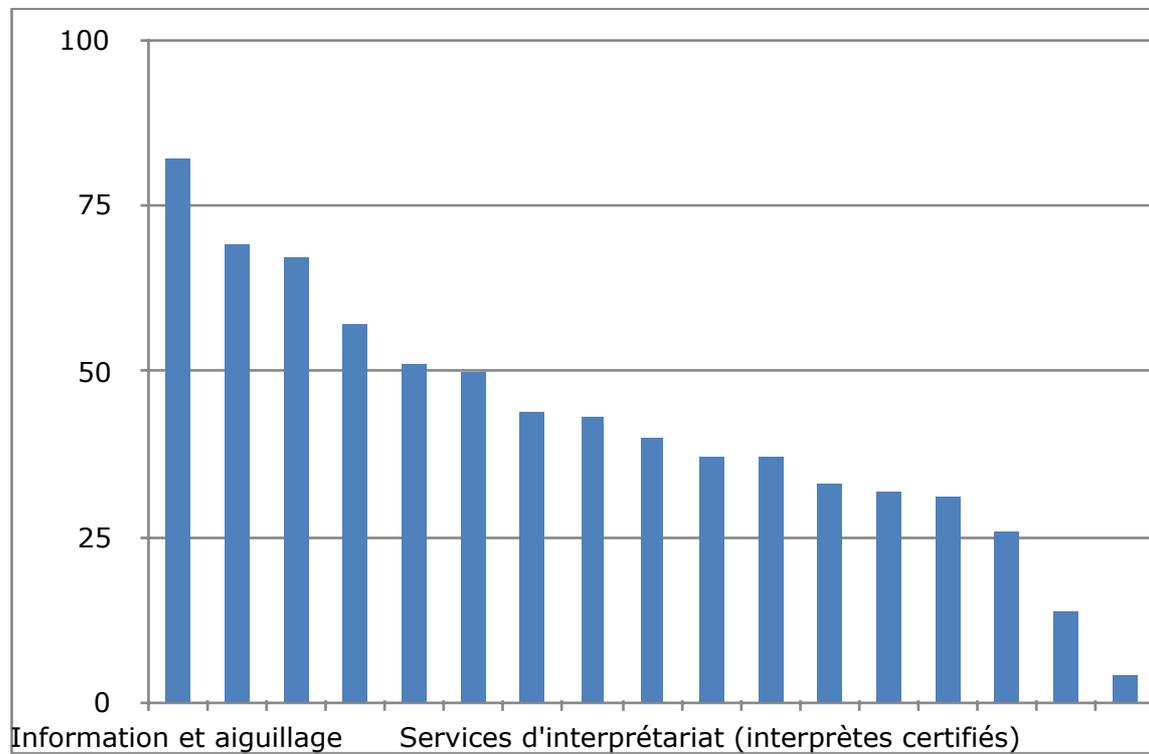


<sup>14</sup> Les répondants avaient l'option de sélectionner plus d'un mécanisme de livraison pour chacun des 17 services, d'où le fait que le nombre combiné d'organismes qui utilisent différents mécanismes peut dépasser 100 pourcent pour chacun des 17 services.

**Graphique 4 - Nombre d'organismes qui offraient des services en arabe, que ce soit directement ou via interprète de l'organisme**

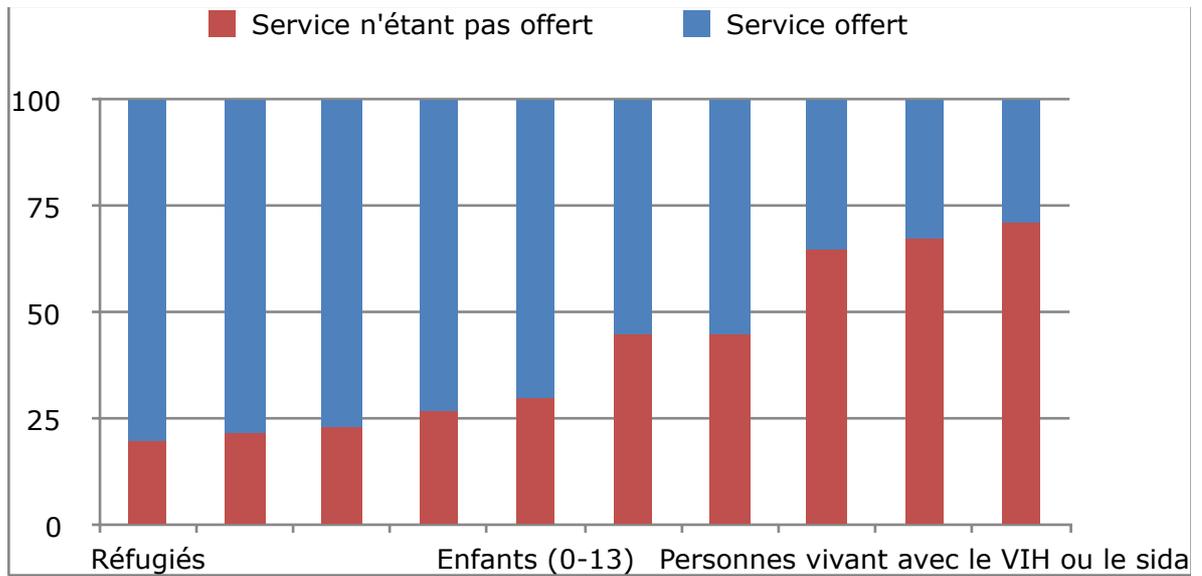


**Graphique 5 - Nombre d'organismes qui offraient des services directement**

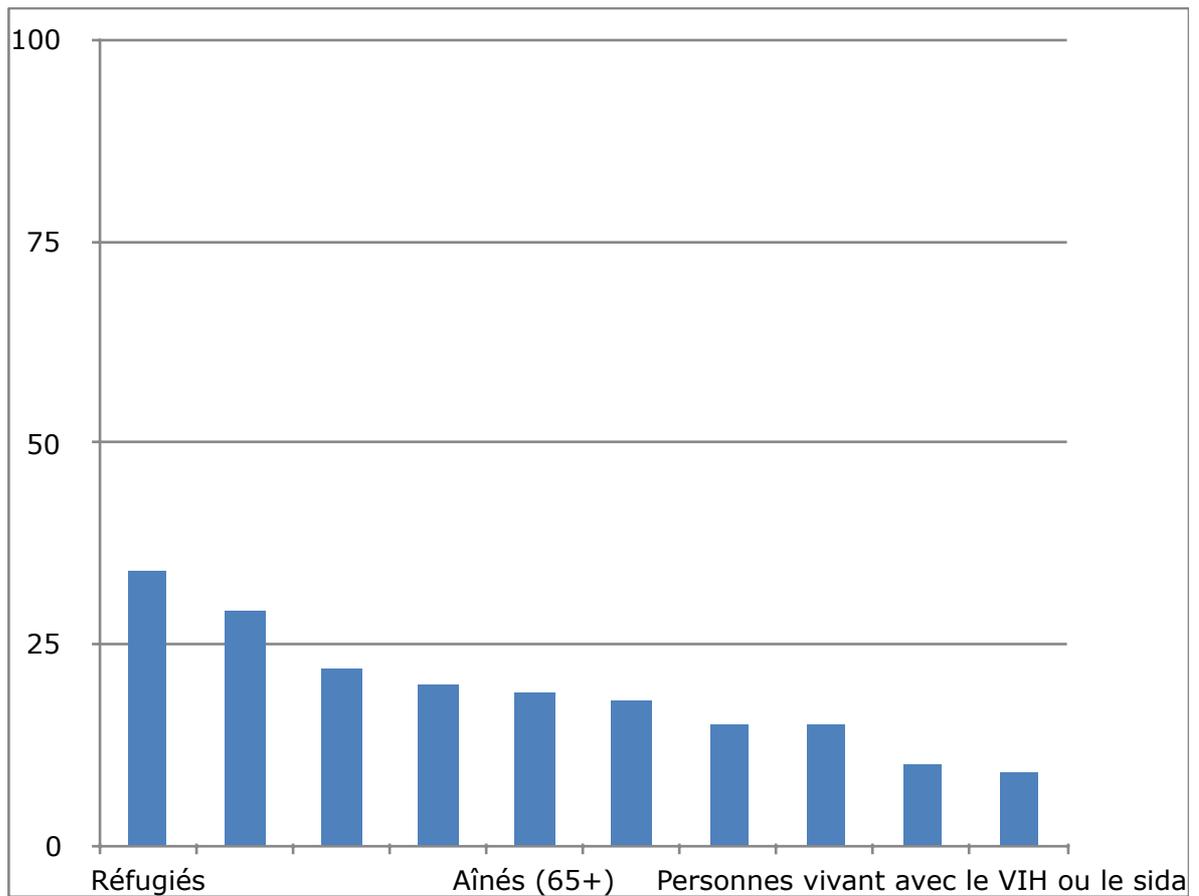




**Graphique 8 - Pourcentage d'organismes qui offraient des services ciblés à des groupes de clients**



**Graphique 9 - Nombre d'organismes qui offraient des services ciblés en arabe**



**Table 11 - Organismes qui offraient des services en français**

	<b>Nombre d'organismes</b>	<b>Pourcentage régional</b>
Centre-Est	4	44%
Centre-Ouest	6	55%
Est	5	63%
Nord	5	71%
Ouest	6	50%
Sud	6	50%
Toronto	15	37%
Ontario (total)	47	47.0%

**Table 12 - Organismes accessibles aux personnes ayant une incapacité**

	<b>Nombre d'organismes</b>	<b>Pourcentage régional</b>
Centre-Est	9	100%
Centre-Ouest	10	91%
Est	7	88%
Nord	7	100%
Ouest	9	75%
Sud	11	92%
Toronto	39	95%
Ontario (total)	92	92.0%

**Table 13 - Organismes ayant une expertise de service aux personnes qui ont une déficience auditive ou visuelle**

	<b>Nombre d'organismes</b>	<b>Pourcentage régional</b>
Centre-Est	2	22%
Centre-Ouest	5	45%
Est	4	50%
Nord	2	29%

Ouest	1	8%
Sud	2	17%
Toronto	4	10%
Ontario (total)	20	20.0%

---

**Table 14 - Nombre de bailleurs de fonds**

	Nombre de bailleurs de fonds					Total
	Aucun	1 - 4	5 - 9	10-14	> 15	
<b>Organismes (%)</b>	1	57	37	3	2	100