

# Bilan de la réinstallation des réfugiés syriens à Gatineau

Rapport de recherche

Anyck Dauphin\*  
Novembre 2021



\*Anyck Dauphin est professeure à l'Université du Québec en Outaouais. Avec la collaboration de Seham Shoubaky, Université du Québec en Outaouais; Ahmed Benarbia, Service Intégration Travail Outaouais; Jeanne Boucher Lauzon, Centre de services scolaire des Portages-de-l'Outaouais; Louis Patrick Comeau, Ville de Gatineau; Francis Dupont, Services Québec; Ousama Malouf, PhD Cégep de l'Outaouais ; et Ibtissem Naceur, Accueil Parrainage Outaouais



Social Sciences and Humanities  
Research Council of Canada

Conseil de recherches en  
sciences humaines du Canada

Canada

## Remerciements

Nous remercions chaleureusement tous les membres de l'équipe de recherche et du comité consultatif pour leur précieuse collaboration. Nous remercions également toutes familles de réfugiés qui ont participé à l'étude et qui ont été très généreuses de leur temps sans quoi les résultats du bilan auraient été beaucoup moins riches. Nous remercions finalement tous les intervenants et intervenantes qui nous ont rencontrés et communiqué des informations et des observations fort utiles.

## Dissémination des résultats de l'étude

Plusieurs outils de transfert des connaissances ont été conçus et sont disponibles sur le [site web de la chercheuse principale](#) :

- [Capsule vidéo présentant les faits saillants du rapport en français](#)
- Capsule vidéo présentant les faits saillants du rapport en arabe (prochainement disponible)
- [Faits saillants du rapport en français](#)
- [Faits saillants du rapport en anglais](#)
- [Faits saillants et recommandations du rapport en arabe](#)
- [Résumé de recherche de l'IRMU - Bilan de la réinstallation des réfugiés syriens à Gatineau - Le rôle du contexte local et des ressources](#)
- [BMRC Research digest - Assessment of the resettlement of Syrian refugees in Gatineau - The role of the local context and resources](#)

## Deuxième phase de l'étude

Cette recherche amorcera une deuxième phase dès la fin de l'automne 2021 afin de suivre l'évolution de la francisation et de l'intégration au marché du travail des réfugiés syriens établis à Gatineau.

## Financement

Le Conseil de recherche en sciences humaines du Canada a financé cette étude à travers le partenariat de recherche « [Building Migrant Resilience in Cities \(BMRC\) | Immigration et résilience en milieu urbain \(IRMU\)](#) ».

## Faits saillants

### Contexte

Le conflit syrien qui sévit depuis 2011 a donné lieu à un flux massif de déplacements forcés. Face à l'une des pires crises migratoires contemporaines, le gouvernement du Canada a lancé l'Opération visant les réfugiés syriens à la fin 2015. À l'instar de plusieurs villes canadiennes, Gatineau a accueilli un nombre important de réfugiés syriens depuis 2016. À la fin de l'année 2020, ils étaient au nombre de 664 à avoir été réinstallés à Gatineau grâce au programme de prise en charge par l'État et au programme de parrainage par le secteur privé qui permet à des groupes d'individus et à des organismes sans but lucratif de parrainer des réfugiés. Il s'agit de deux programmes distincts comportant des modes de sélection et d'accompagnement des réfugiés qui leur sont propres.

### Objectifs

Débutée en 2019, cette étude fait état de la réinstallation des réfugiés syriens et des facteurs qui ont favorisé versus entravé leur insertion et leur intégration. Nous nous penchons sur la mobilisation et la coordination des acteurs intervenant dans la réinstallation des réfugiés à Gatineau, le soutien dont ont bénéficié les familles dans le cadre de leur parrainage, leur satisfaction à cet égard, ainsi que sur les difficultés qu'elles ont rencontrées. Nous nous attardons ensuite à l'état de leur établissement et aux problèmes qu'elles ont rencontrés dans le domaine de la francisation et de l'emploi. Finalement, nous présentons quelques résultats sur la rétention des réfugiés à Gatineau et sur leur plan d'établissement à l'égard du Canada.

### Résultats

L'arrivée des Syriens a été l'occasion pour la Ville de Gatineau et les intervenants de première ligne en réinstallation d'expérimenter une concertation structurée en matière de réinstallation. Cet exercice a permis à chacune des parties prenantes de faire valoir son importance et de mieux prendre sa place dans l'architecture des services d'accompagnement offerts aux nouveaux arrivants à Gatineau. Le Sommet du vivre-ensemble de la Ville de Gatineau qui s'est tenu en avril 2018 en est l'une des retombées et a lui-même mené à la création récente d'une table de concertation du vivre-ensemble et de l'immigration de Gatineau. Il y a donc tout lieu de croire que la ville de Gatineau sera bien préparée à accueillir les prochaines vagues d'immigrants.

Nos résultats ont permis d'établir dans un premier temps que les réfugiés parrainés par le secteur privé (RPSP) et les réfugiés parrainés par le gouvernement (RPG) avaient des profils différents à leur arrivée en raison de critères de sélection distincts. Les RPG avaient à leur charge des familles plus grandes tout en ayant une moins bonne connaissance des langues officielles du Canada et en étant moins scolarisés, spécialement les femmes. Dans un deuxième temps, nos résultats ont montré que les RPSP ont eu des contacts beaucoup plus étroits avec

les personnes responsables de leur parrainage et cela a donné lieu à un accompagnement plus soutenu dans de multiples domaines. Les RPSP ont aussi rencontré moins de problèmes dans le cadre de leur parrainage et se sont montrés beaucoup plus satisfaits à l'égard de leur parrainage que les RPG. Parmi les raisons en cause, leurs besoins moins importants, le mandat limité des organismes désignés par le gouvernement pour accompagner les RPG, en l'occurrence l'Accueil Parrainage Outaouais (APO), et le fait que l'APO est une petite organisation. Les attentes parfois très élevées des réfugiés, leur méfiance envers le gouvernement alimentée par la guerre et leur méconnaissance du système d'État-providence canadien y sont aussi pour quelque chose. À la vue de la qualité de l'accompagnement offert par le parrainage du secteur privé, le gouvernement a eu raison de tabler sur les capacités du parrainage du secteur privé lors de la crise des réfugiés syriens, mais il est dommage qu'il ait par la suite refermé les vannes.

Il est regrettable que le programme de jumelage, qui existe depuis de nombreuses années à l'APO, n'ait pas été mieux mis à profit pour les RPG, d'autant plus qu'un très grand nombre de personnes souhaitent aider et se portaient volontaires pour diverses tâches. La société civile a d'ailleurs joué un rôle déterminant dans l'accueil et l'accompagnement des réfugiés syriens en bonifiant les services d'accompagnement offerts par l'APO et en ciblant les réfugiés qui en avaient le plus besoin.

Nos résultats indiquent clairement que dans le contexte considéré ici, les RPG étaient doublement désavantagés : les obstacles qu'ils devaient surmonter pour refaire leur vie étaient plus importants en raison de leur profil alors que leur accompagnement était beaucoup moins soutenu comparativement aux RPSP. Il aurait dû s'ensuivre une intégration nettement moins réussie et c'est en effet ce que nous observons.

Environ 20% des réfugiés sont réfractaires à suivre une formation en francisation, notamment parce qu'ils ne voient pas la pertinence d'investir leurs efforts dans l'apprentissage du français plutôt que de l'anglais, une langue avec laquelle ils sont davantage familiers et qui est fortement en usage dans la région et au pays. Il apparaît aussi que les mères de famille nombreuse et particulièrement d'enfants en âge préscolaire sont moins enclines à prendre la direction des cours de francisation. Elles ont des problèmes à trouver un service de garde et lorsqu'elles y arrivent, elles doivent composer avec des déplacements laborieux en autobus, sans compter qu'elles trouvent angoissant de laisser leurs petits loin d'elles, auprès d'inconnus dans un pays qu'elles ne connaissent pas encore.

Les réfugiés qui entreprennent une formation en francisation se montrent insatisfaits de leur expérience, particulièrement ceux qui ont de jeunes enfants et ceux qui sont très peu scolarisés. Les premiers peinent à concilier les études à temps plein et la famille et, du coup, à respecter les consignes d'assiduité. Les seconds sont mentalement épuisés à la fin de la matinée et ont beaucoup de difficulté à maintenir leur attention en après-midi. À l'issue de leur formation, que plusieurs ont quittée en cours de route, de nombreux réfugiés affirment avoir

très peu appris, particulièrement ceux qui sont peu scolarisés. Ils auraient souhaité que les cours soient moins scolaires et axés davantage sur la pratique dans des contextes authentiques. De plus, plusieurs élèves affirment être passés à un niveau supérieur même lorsqu'ils n'avaient pas l'impression de s'être améliorés.

Les RPG peu scolarisés sont ceux qui font face aux plus grands défis pour s'intégrer au marché du travail. Ils sont moins nombreux à entreprendre des démarches pour se trouver un emploi, rencontrent davantage d'obstacles lorsqu'ils en font, tirent plus difficilement profit du bassin d'emplois à Ottawa et, ultimement, sont moins nombreux à occuper un emploi. Les RPSP, peu scolarisés pour leur part, s'en sortent presque aussi bien que leurs compatriotes plus scolarisés, fort probablement en raison de l'accompagnement soutenu dont ils ont pu bénéficier dans le cadre de leur parrainage.

La première et principale difficulté à laquelle tous les réfugiés sont confrontés lorsque vient le temps d'intégrer le marché du travail est d'ordre linguistique. Les hommes sont avides de commencer à travailler, mais les cours de francisation qu'ils suivent ne leur permettent pas d'acquérir suffisamment de compétences linguistiques pour être fonctionnels en français. Certains contournent l'obstacle de la langue française en travaillant dans des milieux où la langue arabe est parlée, principalement dans le secteur de l'alimentation et de la restauration. Mais ce faisant, ils compromettent le maintien et l'amélioration de leur acquis en français et se cantonnent dans des emplois où leurs compétences ne sont pas valorisées. Un autre constat est que les réfugiés misent beaucoup sur leur réseau social pour se trouver un emploi et s'adressent peu aux services d'aide à l'emploi disponibles. En se fiant surtout à leur réseau social, les réfugiés se retrouvent souvent à travailler dans des milieux peu francophones et dans des emplois qui ne sont pas en lien avec leur expérience de travail passée et leurs compétences. Enfin, les réfugiés ne sont pas tous conscients des risques et des désavantages du travail au noir.

En dépit des difficultés posées par la langue française et de l'attractivité d'Ottawa, la ville de Gatineau a su retenir les réfugiés syriens dans une proportion très similaire à ce qui est observé pour l'ensemble des réfugiés dans les autres villes canadiennes.

Il ne fait aucun doute que *l'Opération visant les réfugiés syriens* du gouvernement canadien a remporté un large succès du point de vue des réfugiés réinstallés à Gatineau. La quasi-totalité d'entre eux ont l'intention de rester au Canada, ressentent un fort sentiment d'appartenance envers le Canada et y apprécie grandement leur nouvelle vie.

## Table des matières

Faits saillants .....	3
Liste des tableaux et des figures .....	7
Liste des acronymes .....	8
Introduction.....	9
1. Éléments de contexte .....	10
1.1. Système de parrainage et services d'établissement .....	10
1.1.1. Programmes de parrainage canadien et québécois .....	10
1.1.2. Programme d'intégration linguistique.....	13
1.1.3. Services d'intégration au travail .....	14
1.1.4. Régionalisation de l'immigration .....	15
1.2. Contexte et infrastructure d'accompagnement à Gatineau .....	16
2. Méthodologie .....	17
3. Mobilisation et coordination à Gatineau envers les réfugiés syriens .....	19
Conclusion.....	23
4. Profil des réfugiés accueillis à Gatineau .....	23
Conclusion.....	27
5. Parrainage.....	27
Conclusion.....	33
6. Francisation .....	35
Conclusion.....	43
7. Emploi .....	44
Conclusion.....	51
8. Rétention des familles à Gatineau.....	52
Conclusion.....	54
9. Plan d'établissement au Canada.....	54
Conclusion.....	56
Recommandations.....	56
Bibliographie.....	60

## Liste des tableaux et des figures

Tableau 1. Composition démographique des ménages .....	24
Tableau 2. Connaissance des langues officielles par les adultes à leur arrivée .....	26
Tableau 3. Perception à l'égard des aides reçues à travers le parrainage .....	29
Tableau 4. Types de problème rencontré avec le parrainage .....	31
Tableau 5. Cheminement des réfugiés par rapport aux cours de francisation .....	36
Tableau 6. Appréciation des cours de francisation par les réfugiés.....	40
Tableau 7. Perspectives diverses sur la francisation .....	42
Tableau 8. Recherche d'emploi .....	45
Tableau 9. Taux d'emploi et caractéristiques des emplois occupés .....	48
Tableau 10. Plan d'établissement et appréciation de la vie au Canada.....	54
Figure 1. Plus haut diplôme d'études des adultes à l'arrivée .....	25
Figure 2. Fréquence des contacts durant la période de parrainage .....	29
Figure 3. Qualité du parrainage.....	33

## Liste des acronymes

AFIO	L'Accompagnement des Femmes Immigrantes de l'Outaouais
APO	Accueil-Parrainage Outaouais
BMRC IRMU	Building Migrant Resilience in Cities   Immigration et résilience en milieu urbain
CIO	Centre islamique de l'Outaouais
CJEO	Carrefour jeunesse emploi de l'Outaouais
CLE	Centre local d'emploi
CSRS	Comité de soutien auprès des réfugiés syriens
CSSPO	Centre de services scolaire des Portages-de-l'Outaouais
ELIC	Enquête longitudinale auprès des immigrants du Canada
GFGSO	Grands Frères Grandes Sœurs de l'Outaouais
HCR	Haut Commissariat des Nations unies pour les réfugiés
IRCC	Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada
MIDI	Ministère de l'Immigration, Diversité et Inclusion
MIFI	Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration
MTESS	Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale
OVRS	Opération visant les réfugiés syriens
PASI	Programme d'accompagnement et de soutien à l'intégration
PILI	Programme d'intégration linguistique pour les immigrants
PRIIME	Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi
PSDG	Prestataire de services désigné par le gouvernement
RPM	Réfugié parrainage en mode mixte
RMR	Région métropolitaine de recensement
RPG	Réfugié parrainé par le gouvernement
RPSP	Réfugié parrainé par le secteur privé
SEP	Signataire d'entente de parrainage
SITO	Service Intégration Travail Outaouais

## Introduction

Le conflit syrien qui sévit depuis 2011 a donné lieu à un flux massif de déplacements forcés. De nombreux pays voisins ont rapidement vu arriver à leurs frontières un nombre très important de demandeurs d'asile. Face à l'une des pires crises migratoires contemporaines et à ses conséquences tragiques, le gouvernement du Canada a lancé en novembre 2015 *l'Opération visant les réfugiés syriens* (OVRs). Cette dernière a permis de réinstaller, en quatre mois, plus de 25 000 réfugiés syriens. Gatineau, terre d'accueil historique (Ville de Gatineau 2013), est l'une des quatorze villes désignées par le gouvernement du Québec pour accueillir des réfugiés. Elle a donc participé à cet effort national de réinstallation. À la fin 2016, 311 réfugiés syriens avaient été accueillis à Gatineau (MIDI 2017) et ce nombre s'élevait à 664 à la fin de l'année 2020<sup>1</sup>. Cela fait de Gatineau la troisième ville québécoise à avoir réinstallé le plus grand nombre de réfugiés syriens sur son territoire après Montréal et Laval.

Cinq années après la première vague d'arrivée des réfugiés syriens à Gatineau, il paraît important de faire un bilan de leur réinstallation comme le souhaitaient plusieurs membres de la société civile ayant participé à l'effort. Toutes les étapes de la présente recherche, menée de façon collaborative, ont été guidées par un comité consultatif composé de représentants des principaux secteurs d'intervention, soit : l'Accueil-Parrainage Outaouais (APO), le Centre de services scolaire des Portages-de-l'Outaouais (CSSPO), le Service Intégration Travail Outaouais (SITO), Services Québec et la Ville de Gatineau. Un parrain et deux migrants syriens, un homme et une femme arrivés au Canada avant le début du conflit syrien, siègent également au comité.

Les objectifs de l'étude étaient les suivants :

- Faire un portrait de la réinstallation des réfugiés syriens qui se sont établis à Gatineau;
- Comprendre comment les acteurs locaux intervenant dans les différents domaines de la réinstallation ont contribué à façonner leur insertion et leur intégration;
- Formuler des recommandations en vue d'améliorer l'offre des services locaux aux réfugiés syriens déjà établis en Outaouais et à ceux à venir.

Ce rapport fait état des résultats de cette recherche. Nous décrivons dans un premier temps le système de parrainage canadien ainsi que les principaux services d'établissement disponibles. Dans un deuxième temps, nous présentons le contexte et l'infrastructure d'accompagnement pour les nouveaux arrivants à Gatineau. Après avoir exposé notre approche méthodologique, nous abordons la mobilisation envers les réfugiés syriens à Gatineau et nous brossons ensuite le portrait des réfugiés syriens à leur arrivée. Nous enchaînons en examinant les formes d'aides dont ils ont bénéficié dans le cadre de leur parrainage, puis nous nous attardons à l'état de leur établissement et aux problèmes qu'ils ont rencontrés dans le domaine de la francisation et de l'emploi. Finalement, nous présentons quelques données sur la rétention des réfugiés à Gatineau et sur leur plan d'établissement à l'égard du Canada. À la fin de chacune des sections

---

<sup>1</sup> Sur la base des données transmises par le MIFI.

faisant état de résultats, nous posons une série de constats et formulons diverses propositions. Un lecteur pressé pourra donc ne consulter que ces rubriques intitulées « Conclusion ». Le rapport se termine avec une synthèse des recommandations faites tout au long du rapport.

## 1. Éléments de contexte

Alors que la campagne électorale fédérale battait son plein à l'automne 2015 et que la crise des migrants syriens faisait les manchettes depuis les images percutantes de la noyade du jeune Alan Kurdi, le Parti libéral du Canada s'engageait à réinstaller 25 000 réfugiés syriens avant la fin de l'année 2015. Dès son élection en novembre 2015, il lançait l'OVRS et atteignait la cible qu'il s'était fixée à la fin du mois de février 2016 (IRCC 2016). La rapidité avec laquelle l'opération s'est déroulée laissa peu de temps aux intervenants pour se préparer. L'engagement du gouvernement envers la réinstallation de réfugiés syriens au Canada s'est poursuivi quelque temps et a donné lieu, au bout du compte, à la réinstallation de 44 610 personnes, dont 9 335 en sol québécois (Gouvernement du Canada 2019). L'OVRS a notamment permis d'accélérer le traitement des dossiers des réfugiés syriens, d'accroître le nombre d'admissions et de déplacer les réfugiés sélectionnés aux frais du gouvernement canadien. Par la suite, l'accueil de réfugiés syriens s'est prolongé en dehors du cadre de l'OVRS par les voies de migration régulière. Selon les derniers chiffres, le nombre total de réfugiés syriens réinstallés s'élevait à 64 765 pour le Canada et à 14 840 pour le Québec (Gouvernement du Canada 2019).

### 1.1. Système de parrainage et services d'établissement

#### 1.1.1. Programmes de parrainage canadien et québécois

La réinstallation des réfugiés syriens, tant ceux admis dans le cadre de l'OVRS que ceux admis par après, s'est faite par l'intermédiaire du système de parrainage canadien mis en place par le gouvernement fédéral dans les années 70. C'est ce même système qui a servi à accueillir les 70 000 réfugiés venus d'Asie du Sud-Est entre 1975 et 1980 (Molloy et al. 2017). Ce système autorise trois modes de parrainage au Canada: le parrainage par l'État, le parrainage par le secteur privé et le parrainage mixte. Le parrainage par le secteur privé, aussi appelé « parrainage collectif » au Québec, est régi par le [Programme des personnes réfugiées à l'étranger](#). Il s'effectue par l'intermédiaire d'un garant qui prend la forme d'un groupe d'individus ou d'un organisme sans but lucratif qui a accepté de les prendre à sa charge en signant un engagement de parrainage collectif avec le gouvernement. Les organismes canadiens à but non lucratif tels que les organismes communautaires et religieux, et les établissements d'enseignement peuvent signer de tels engagements. Quant aux groupes d'individus, au Québec, ils doivent être composés de deux à cinq citoyens ou résidents

permanents âgés de 18 ans ou plus<sup>2</sup>. Il faut aussi savoir que de nombreux groupes de citoyens parrainent des réfugiés par l'intermédiaire d'un organisme sans but lucratif qui demeure le garant ultime sur le plan légal. Le mode mixte de parrainage, qui est nouveau, fait intervenir à la fois les secteurs public et privé. Il n'est pas disponible au Québec. Dans le cas des réfugiés syriens réinstallés au Québec, 80,5% ont été parrainés par le secteur privé, 19,4% par l'État et 0,1% par le mode mixte (Gouvernement du Canada 2019).

Quoique tous les réfugiés parrainés reçoivent le statut de résident permanent<sup>3</sup> dès leur arrivée, les trois modes de parrainage diffèrent sur le plan de la sélection des réfugiés et de leur prise en charge. Les réfugiés parrainés par l'État (RPG) sont recommandés par le Haut Commissariat des Nations unies pour les réfugiés (HCR) sur la base de critères de protection transmis par le Canada. Dans le cas des Syriens, le Canada a par exemple favorisé les individus les plus vulnérables, comportant peu de risque pour la sécurité du pays, notamment les femmes en situation précaire, les familles complètes et les personnes appartenant à la communauté LGBT (Gouvernement du Canada 2015). Le secteur privé n'a pas à suivre les critères de sélection du gouvernement. Il peut désigner lui-même les réfugiés qu'il souhaite parrainer pourvu que ces derniers soient porteurs d'un tel statut<sup>4</sup> et qu'ils ne soient pas interdits de territoire au Canada (Gouvernement du Canada 2020). Ainsi, parmi les réfugiés syriens parrainés par le privé (RPSP) au Canada, plusieurs avaient un lien personnel avec leur parrain (Blain et al. 2020b, Agrawal and Zeitouny 2017). Quant au parrainage mixte (RPM), le secteur privé doit sélectionner les réfugiés qu'il souhaite co-parrainer à l'intérieur d'un bassin de cas recommandés par le HCR et désignés par les agents canadiens des bureaux de visas sur la base de critères précis<sup>5</sup>.

En ce qui concerne la prise en charge, au Québec, les RPG sont admissibles au volet 3 du [\*Programme d'accompagnement et de soutien à l'intégration\*](#) (PASI)<sup>6</sup> du ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (MIFI). Ce programme comprend le soutien financier et les services essentiels immédiats de réinstallation rendue par des prestataires de services désignés par le gouvernement (PSDG). L'aide financière inclut un montant forfaitaire d'installation (achats de vêtements de base, de nourriture et produits, etc.), un montant pour couvrir les services d'interprétariat liés aux premières démarches d'installation, une aide matérielle pour l'acquisition d'articles ménagers, de meubles, d'électroménagers et d'autres dépenses essentielles ainsi qu'une aide financière de dernier recours s'échelonnant sur une

<sup>2</sup> Dans le reste du Canada, le groupe doit comprendre cinq personnes ou plus.

<sup>3</sup> La résidence permanente est un statut qui permet d'habiter, de travailler et d'étudier au Canada ainsi que d'accéder à la plupart des avantages offerts aux citoyens canadiens. Il ouvre droit à la citoyenneté par naturalisation après trois ans. À des fins de simplification, nous employons néanmoins le terme réfugié dans cet article.

<sup>4</sup> En 2016 et jusqu'au mois de septembre 2017, le gouvernement canadien a levé cette exigence en considérant les Syriens comme des réfugiés *prima facie* afin d'accélérer les procédures administratives du parrainage par le secteur privé (IRCC 2016).

<sup>5</sup> Ils portent le nom de Cas désignés par un bureau de visa (CDBV).

<sup>6</sup> Il s'agit d'une version bonifiée de l'ancien *Programme Réussir l'intégration* (PRINT) en vigueur jusqu'en décembre 2019.

période de douze mois<sup>7</sup>. Les services essentiels immédiats consistent à accueillir les nouveaux arrivants à leur arrivée dans leur ville de destination, à leur fournir un logement temporaire, à obtenir leur premier rendez-vous avec le centre de santé et de services sociaux, à les soutenir pour ouvrir un compte bancaire et faire diverses demandes (aide financière de dernier recours, carte d'assurance maladie du Québec, numéro d'assurance sociale, carte de résident permanent), à les aider avec la recherche d'un logement permanent et leurs déplacements essentiels liés aux premières démarches d'installation. Les services incluent par la suite une aide avec l'emménagement du logement permanent, l'inscription des enfants à l'école, l'accompagnement pour l'achat de produits alimentaires de base et de vêtements, l'aiguillage vers les cours de francisation et les autres services d'établissement offerts par le gouvernement incluant leur inscription à ces services. Un soutien est également apporté pour remplir différents formulaires (allocations familiales du Québec, prestations fiscales du Canada, allocation canadienne pour enfants, remboursement de la TPS). Des suivis doivent par ailleurs être effectués pour soutenir la personne réfugiée dans ses démarches d'installation et d'intégration.

Quant aux RPSP, le soutien financier et les services essentiels immédiats de réinstallation sont entièrement assurés par le garant pendant douze mois. En conséquence, le garant doit préalablement démontrer au gouvernement qu'il dispose des ressources financières nécessaires. Ces réfugiés sont admissibles aux prestations d'assistances sociales du gouvernement uniquement à partir de la deuxième année. De plus, le garant est tenu de renseigner les réfugiés qu'il parraine sur la société et la culture québécoises et de soutenir leur intégration en les aidant notamment à s'insérer sur le marché du travail.

Pour ce qui est des RPM, ils sont soutenus financièrement par le gouvernement pendant les six premiers mois et par le secteur privé les six mois suivants. Comme pour les RPSP, ce sont les garants qui fournissent les services essentiels immédiats de réinstallation. De plus, pour chacune des modalités de parrainage, le gouvernement couvre les soins de santé et les frais d'éducation scolaire des enfants, fournit des services individualisés d'accompagnement à l'intégration et offre des formations d'intégration linguistique ainsi que des services d'intégration au marché du travail.

Dans le cadre du PASI, le MIFI a lancé *Accompagnement Québec*<sup>8</sup>. Il s'agit d'un nouveau service de soutien offert aux personnes immigrantes arrivées depuis moins de douze mois, et au besoin à celles arrivées depuis plus longtemps, qui a comme objectifs de leur transmettre de l'information pertinente sur les démarches requises pour leur installation, de concevoir avec elles un plan d'action individualisé fondé sur leur profil et leur projet de vie, de les diriger vers

---

<sup>7</sup> Ou moins advenant que les réfugiés arrivent à être autonomes financièrement plus tôt. Le soutien financier peut se poursuivre une deuxième année dans des cas spéciaux, voire une troisième année dans des cas exceptionnels (IRCC 2016).

<sup>8</sup> Son nom initial était le *Parcours d'accompagnement personnalisé*.

les ressources appropriées pour mettre en œuvre leur plan et de les accompagner dans l'actualisation de leur plan par des services directs de soutien individuel ou des séances de groupe. Ce service inclut une séance d'information intitulée *Objectif Intégration*. Cette dernière, qui existait déjà et mettait l'accent sur le monde du travail québécois, a été bonifiée afin de familiariser également la personne immigrante avec l'histoire du Québec, sa culture et ses valeurs. Elle est d'une durée de 24 heures, s'échelonne sur une semaine et est donnée en français par un PSDG. Un incitatif financier est versé aux participants. *Accompagnement Québec* est assuré par des agents d'aide à l'intégration en poste dans les bureaux régionaux du MIFI.

### 1.1.2. Programme d'intégration linguistique

Les cours de langue, communément appelés « cours de francisation », émanent du [Programme d'intégration linguistique pour les immigrants](#) (PILI) administré par le MIFI. Les cours sont donnés par des établissements scolaires et des organismes communautaires mandatés par le MIFI. Au moment de l'admission aux cours, les besoins de formation linguistique sont évalués à partir d'un cadre de référence dont s'est doté le MIFI qui prend principalement en compte le profil des compétences langagières de la personne, son niveau de scolarité et son projet d'intégration socioprofessionnelle. Le niveau de compétences langagières de la personne détermine le type et la durée de la formation qu'elle pourra suivre. Deux grands types de formation sont donnés : le programme de Francisation pour les immigrants alphabétisés (FIA)<sup>9</sup> et le programme de Francisation pour les immigrants peu alphabétisés (FIPA). Jusqu'en 2018, la durée des formations ne pouvait dépasser 990 heures pour les personnes scolarisées et 1 100 heures pour les personnes peu alphabétisées. Par la suite, cette limite a été augmentée à 2 200 heures pour les premiers et abolie pour les deuxièmes<sup>10</sup>. Les deux types de formation sont disponibles à temps complet et partiel<sup>11</sup> à raison de sessions de formation d'une durée maximale de onze semaines. À la fin de chaque cours à temps complet et à la fin de chaque bloc de cours général à temps partiel, une évaluation a lieu pour déterminer si la personne a atteint les niveaux de compétences visés par le cours ou le bloc de cours. Un bulletin est remis à l'élève à la fin de sa formation. Soulignons qu'un réfugié sera admissible à la demande de citoyenneté seulement s'il détient les compétences du niveau 4 en expression orale et en

<sup>9</sup> Ce programme offre des modules d'autoformation en ligne aux niveaux plus avancés.

<sup>10</sup> Constatant les défis rencontrés par les réfugiés syriens peu scolarisés, Services Québec a spécialement fait monter pour eux un cours d'alpha-langue qu'ils pouvaient faire après leur formation en francisation. Ce cours visait à leur transmettre des connaissances en lecture et en numératie.

<sup>11</sup> Le régime à temps plein comporte 30 heures et plus par semaine dans le cas des formations destinées aux personnes scolarisées et 25 heures et plus par semaine dans le cas des formations destinées aux personnes peu alphabétisées. Le régime à temps partiel comporte trois heures et plus par jour, à raison de 4 à 15 heures par semaine.

compréhension orale en vertu de [l'Échelle québécoise des niveaux de compétence en français des personnes immigrantes adultes](#).

Lorsque la formation est suivie à temps plein, c'est le MIFI qui détermine auprès de quel prestataire de services l'élève suivra sa formation et à quel moment sa formation débutera. Lors de leur formation, les élèves doivent respecter des règles d'assiduité faute de quoi ils peuvent se faire exclure. Trente heures d'absence sont autorisées par session de francisation (Garnier 2015). Une allocation financière incitative est allouée aux étudiants pour toute la durée de leur formation<sup>12</sup>. Dans le cas du régime à temps plein, cette dernière comprend une allocation de participation ainsi que des montants pour les frais de garde des enfants et pour le transport. Dans le cas du régime à temps partiel, l'allocation de participation et les frais de garde sont réduits et le transport n'est pas couvert.

Depuis 2018, les RPG aptes au travail doivent obligatoirement suivre une formation en francisation sous peine de voir leur versement d'aide sociale amputer<sup>13</sup>. Seules les personnes ayant à leur charge un enfant de moins d'un an sont exemptées de cette obligation. Le MIFI offre également des services de formation en milieu de travail en partenariat avec le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MTESS). Les employeurs d'entreprises privées et d'organismes peuvent faire appel à ces services pour bonifier les compétences linguistiques de leurs employés. Il s'agit d'une formation à temps partiel dont la durée est variable et pour laquelle aucune évaluation des apprentissages n'a lieu, de sorte qu'aucun bulletin n'est remis aux élèves.

### *1.1.3. Services d'intégration au travail*

Les services d'intégration au travail relèvent principalement du ministère du Travail, de l'Emploi et la Solidarité sociale (MTESS) et sont mis en œuvre par Services Québec, les centres locaux d'emploi et des PSDG. Comme tout citoyen, les réfugiés ont accès à une gamme de mesures et de services qui vont des services d'aide à l'emploi au développement des compétences. Les services d'aide à l'emploi offerts par les PSDG comprennent la préparation d'un plan d'intégration professionnelle et d'une stratégie de recherche d'emploi conséquente, la rédaction du curriculum vitae et des lettres de présentation, l'introduction et l'inscription aux sites de recherche d'emploi, la prise de contact avec des employeurs, la pratique d'entrevues d'embauche. Des services supplémentaires d'aide à l'emploi adaptés aux nouveaux arrivants sont aussi disponibles auprès de certains PSDG. Il s'agit d'activités visant à faciliter l'adaptation socioculturelle des personnes et à les familiariser avec le fonctionnement et la culture du monde du travail québécois. Les réfugiés sont en principe d'abord informés de l'existence de ces services par le PSDG responsable de leur réinstallation dans le cas des RPG et par leur

<sup>12</sup> En vertu du [Programme d'aide financière pour l'intégration linguistique des immigrants](#).

<sup>13</sup> C'est l'une des exigences du nouveau programme *Objectif Emploi*. Les nouveaux prestataires de l'aide financière de dernier recours doivent être « en mouvement » par rapport au marché du travail, c'est-à-dire être en formation en vue d'accroître leur employabilité ou en recherche d'emploi.

groupe de parrainage dans le cas des RPSP. Ils sont renseignés à nouveau dans le cadre des cours de francisation du PILI.

Les réfugiés sont aussi admissibles au Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi (PRIIME) développé en collaboration avec le MIFI. Ce dernier vise à encourager les entreprises québécoises à embaucher des personnes immigrantes lors de leur première expérience de travail nord-américaine dans leur domaine de compétence en couvrant une partie de leur salaire et, dans certains cas, en finançant les frais de leur intégration dans l'emploi. Les centres locaux d'emploi possèdent une banque d'employeurs à la recherche de travailleurs qui est mise à profit pour arrimer chercheurs d'emploi et employeurs. Le MTESS offre également divers services d'accompagnement aux employeurs tels que la francisation en milieu de travail et la médiation lorsque des problèmes « culturels » surviennent. Tous ces services sont essentiellement offerts en langue française d'où la nécessité d'un passage prioritaire des réfugiés par les cours de francisation.

Dans le cas spécifique des RPG, ils sont accompagnés par un agent de Services Québec pour toute la durée du parrainage et aussi longtemps qu'ils resteront bénéficiaires de l'aide sociale (comme tous les autres prestataires). Une première rencontre a lieu dans les cinq jours suivant l'arrivée des RPG à leur destination finale. Ce premier contact sert à les informer des services offerts par le MTESS, à leur présenter les cours de francisation et à les y inscrire. L'agent suit leur progrès en francisation et leurs démarches en vue d'intégrer le marché du travail et les oriente vers un PSDG en mesure de répondre à leurs besoins.

Enfin, d'autres services d'établissement sont offerts aux réfugiés pour une durée de cinq années comme à toute personne immigrante détenant le statut de résident permanent.

#### *1.1.4. Régionalisation de l'immigration*

Alors que les RPSP et les RPM rejoignent leurs garants là où ils résident, les RPG, quant à eux, sont réinstallés dans des villes ou des régions désignées par le gouvernement. Au Québec, ces villes et régions sont au nombre de quatorze et Gatineau est l'une d'elles<sup>14</sup>. Il s'agit de l'une des mesures mises en place par le gouvernement pour régionaliser l'immigration. En effet, dans les années 1990, le gouvernement québécois, jugeant qu'une trop forte proportion d'immigrants s'établissait dans les grands centres et que plusieurs régions vivaient un fort déclin démographique, a mis en place une politique de répartition de l'immigration. Ainsi, moins de 5% des réfugiés syriens parrainés des collectifs ont été réinstallés hors des trois plus grands centres québécois que sont Montréal, Québec et Laval, alors que ce pourcentage grimpe à 45% pour ceux parrainés par l'État<sup>15</sup>.

---

<sup>14</sup> Les autres villes sont Montréal, Québec, Laval, Longueuil, Sherbrooke, Trois-Rivières, Saint-Jérôme, Drummondville, Granby, Saint-Hyacinthe, Victoriaville et Joliette.

<sup>15</sup> Calcul de l'auteure principale fondé sur les données de Canada (2019) en date du 31 mai 2019.

## 1.2. Contexte et infrastructure d'accompagnement à Gatineau

En 2016, la région métropolitaine de recensement (RMR) de Gatineau comptait une population de 332 057 habitants, faisant d'elle la quatrième plus grande ville du Québec. Avec 11% de sa population issue de l'immigration, dont 21,2% sont des immigrants récents, la RMR de Gatineau possède le deuxième taux le plus élevé d'immigrants nouvellement arrivés de la province après la RMR de Montréal (Statistique Canada 2019b). La communauté arabe dénombrait 6 895 personnes en date du dernier recensement et, avant l'arrivée des réfugiés syriens, la communauté d'origine ethnique syrienne se chiffrait à moins de 400 personnes<sup>16</sup>.

La ville de Gatineau, désignée comme centre de réinstallation pour les réfugiés parrainés par l'État au début des années 2000, possède une infrastructure d'accueil des réfugiés dont l'organisme Accueil-Parrainage Outaouais (APO) est au cœur. Cet organisme est l'unique mandataire du gouvernement québécois pour accueillir les réfugiés RPG à leur arrivée et leur fournir des services immédiats de réinstallation comme le prévoit le PASI mentionné dans la section précédente (volet 3 du PASI). Avec l'Accompagnement des Femmes Immigrantes de l'Outaouais (AFIO), l'APO est aussi mandaté pour offrir aux nouveaux arrivants des services d'information, d'encouragement et d'aiguillage vers les ressources et services appropriés (volet 2 du PASI).

Les cours de francisation du PILI sont offerts par le Cégep de l'Outaouais au campus Louis-Reboul au régime à temps plein, par le Centre de services scolaires des Portages de l'Outaouais (CSSPO) à son Centre d'éducation des adultes la Génération aux deux régimes d'études, par le Centre de service scolaire des Draveurs au centre d'éducation des adultes Nouvel-Horizon<sup>17</sup>, ainsi que par l'AFIO au régime à temps partiel. La plage horaire du régime d'études à temps plein est généralement de 8h30 à 15h30, avec une heure de pause pour le lunch alors que celle du régime d'études à temps partiel varie d'une institution à l'autre. Dans le cas des centres d'éducation des adultes, les cours se donnent généralement les soirs de semaine, alors qu'à l'AFIO ils se donnent aussi de jour incluant le samedi. L'AFIO est aussi le seul établissement à fournir une halte-garderie sur place. D'autres organismes tels que la Maison d'accueil Mutchmore offrent également des ateliers de francisation, mais ces derniers ne permettent pas de recevoir l'incitation financière du MIFI.

En ce qui concerne l'emploi, trois centres locaux d'emploi dispersés dans chacun des secteurs de la ville desservent les nouveaux arrivants. Les PSDG pour les personnes immigrantes sont les Services Intégration Travail Outaouais (SITO) et le Carrefour jeunesse emploi de l'Outaouais (CJEO). En plus d'offrir des services d'aide à l'emploi, le SITO offre deux programmes de

---

<sup>16</sup> Calcul de l'auteure principale fondé sur les chiffres fournis par Statistique Canada (2019a) et MIDI (2017).

<sup>17</sup> Avant l'arrivée des réfugiés syriens, les centres d'éducation des adultes la Génération et Nouvel-Horizon n'offraient pas les cours du PILI. C'est dans le but de faire face à la demande que le MIFI a fait appel aux commissions scolaires de la région. Dans ce même objectif, des cours ont été donnés au Centre Mgr-Lucien-Beaudoin par la CSSPO pendant une certaine période.

formation à l'emploi : un programme rapide d'insertion en emploi composé de quatre semaines de formation et de cinq semaines de stage en emploi, et un programme de formation préparatoire à l'emploi qui comporte deux semaines supplémentaires en formation et se donne cinq fois par année à des groupes de 20 personnes. Des compétences dites « essentielles » pour réussir en emploi sont transmises aux participants dans le cadre du deuxième programme afin de les familiariser avec la culture du travail et les attentes des employeurs et de les amener à développer leurs compétences comportementales en ce sens. Les stages sont non rémunérés, mais les participants reçoivent une petite allocation de Services Québec. Beaucoup de ces stages mènent à un emploi. Dans le cas contraire, le SITO aide le participant à se trouver un emploi. Il faut parler minimalement le français pour accéder à ces deux programmes de formation à l'emploi. Le CJEO quant à lui dispose d'un programme de mentorat permettant aux participants de développer leur réseau socioprofessionnel.

Une particularité de la ville de Gatineau est son emplacement géographique à la frontière de la province de l'Ontario et surtout de la capitale du pays. Outre le fait que la population de la RMR d'Ottawa soit pratiquement trois fois plus grande que celle de Gatineau, une proportion plus élevée est issue de l'immigration (soit 22,6%, dont 13,8% sont de nouveaux arrivants). La communauté arabe et la population d'origine ethnique syrienne à Ottawa sont respectivement cinq et six fois plus nombreuses que celles de Gatineau (Statistique Canada 2019b). La ville d'Ottawa a d'ailleurs accueilli 2 300 réfugiés syriens durant cette période (Gouvernement du Canada 2019).

Malgré les dynamiques transfrontalières fluides entre Gatineau et Ottawa, notamment sur le plan commercial et de l'emploi, les nouveaux arrivants à Gatineau ne peuvent pas bénéficier de l'infrastructure d'accueil et d'accompagnement d'Ottawa puisque l'accès aux services d'établissement est dicté par le lieu de résidence.

## 2. Méthodologie

Nous avons procédé à une collecte de données qui s'est déployée en trois étapes. Nous avons d'abord mené un sondage auprès des familles à partir d'un questionnaire standardisé pour ensuite conduire des entretiens semi-dirigés auprès des intervenants les ayant accompagnées dans un premier temps et auprès des familles elles-mêmes dans un deuxième temps.

Pour construire notre questionnaire, nous nous sommes largement inspirés de l'Enquête longitudinale auprès des immigrants du Canada (ELIC) qu'a menée Statistique Canada au début des années 2000 afin d'utiliser des questions et des formulations déjà éprouvées auprès des nouveaux arrivants. Certaines questions ont été adaptées au contexte et aux sensibilités syriennes tandis que d'autres ont été ajoutées afin d'aborder des thématiques spécifiques à cette population ou n'ont tout simplement pas été retenues. Le questionnaire couvrait plusieurs dimensions : le parrainage, la santé, le logement, la francisation, la scolarisation,

l'emploi, la situation financière, la socialisation, le sentiment d'appartenance et le plan d'établissement.

Pour recruter les participants, l'organisme désigné par le gouvernement provincial pour accompagner les réfugiés à Gatineau, soit l'APO, a transmis à chacune des familles arrivées à Gatineau entre 2015 et 2018, une lettre décrivant le projet de recherche et les invitant à contacter notre équipe de recherche. En parallèle, nous avons fait appel aux migrants syriens siégeant au comité consultatif de la recherche ainsi qu'à des bénévoles très impliqués dans la communauté syrienne pour construire la liste des familles réfugiées réinstallées dans la région. Ces démarches nous ont permis de constituer une liste comprenant 79 des 108 familles accueillies au total. Nous avons contacté chacune d'entre elles. De ces 79 familles, il s'est avéré que 2 familles avaient quitté la région de la Capitale nationale et que 2 autres étaient injoignables. Parmi les 75 familles restantes, seulement 6 n'ont pas consenti à participer. Le taux de participation à l'étude s'élève donc à 92% et notre échantillon inclut 64% des familles accueillies dans la région de Gatineau. Le sondage a été mené entre mars et juin 2019. Étant donné que plusieurs des réfugiés syriens sont illettrés en arabe et ne parlent pas français, le questionnaire a été administré oralement aux participants en arabe.

Au cours de l'été 2019, nous avons analysé les résultats du sondage et avons déterminé que le soutien fourni par le parrainage, la francisation et l'insertion en emploi devait faire l'objet d'une investigation approfondie. Nous avons débuté les entretiens semi-structurés au cours de l'automne 2019. Seize entretiens ont eu lieu au total avec des intervenants issus de presque tous les domaines d'intervention afin d'une part, d'élucider certains résultats du sondage et, d'autre part, de connaître le point de vue des praticiens et de comprendre leur propre expérience avec les familles de réfugiés syriens. Suite à l'analyse de ces entretiens, nous avons amorcé la troisième et dernière étape de collecte de données en janvier 2020 qui consistait à mener des entretiens auprès des familles de réfugiés afin d'enrichir notre compréhension de leur expérience de réinstallation et de clarifier certains des résultats du sondage et des entretiens avec les intervenants. Nous avons pu rencontrer dix familles avant que la maladie à coronavirus (COVID-19) nous force à cesser notre collecte de données. Lorsque c'était possible, nous avons rencontré séparément les femmes et les hommes adultes de chaque famille afin d'avoir leurs perspectives respectives. Les entretiens ont été menés par la chercheuse principale accompagnée d'une interprète et se sont déroulés en arabe, en anglais et en français au gré des compétences linguistiques des participants.

Tout au long de notre analyse, nous avons fait appel aux entretiens semi-structurés pour contextualiser et nuancer nos résultats de même que pour trouver des explications. Des extraits sont d'ailleurs souvent présentés en appui. Afin de respecter l'anonymat des participants et des participantes, leur identité n'est pas précisée. Pour la même raison, tous les propos cités qui se sont déroulés dans une autre langue que le français ont été traduits sans que cela soit indiqué. Nous avons effectué autant que possible une analyse différenciée selon

les sexes afin de discerner les enjeux et les difficultés propres aux hommes et aux femmes. Les différences que nous avons trouvées sont rapportées dans le rapport. Lorsqu'aucune mention n'est faite à cet égard et que les résultats ne sont pas désagrégés selon le sexe, il faut comprendre que les résultats étaient similaires à moins d'une mention contraire.

### 3. Mobilisation et coordination à Gatineau envers les réfugiés syriens

Alors que la crise des réfugiés syriens battait son plein dans l'actualité nationale et que le gouvernement lançait l'OVRS, une mobilisation de grande ampleur en vue d'accueillir des familles et de faciliter leur réinstallation s'est déployée à Gatineau. À des fins de concertation et de coordination, un comité d'accueil chapeauté par l'APO et regroupant les acteurs de première ligne dans la réinstallation des nouveaux arrivants a vu le jour. La Ville de Gatineau, membre du comité, a soutenu ses partenaires en intervenant directement sur le terrain et en assurant les liaisons entre eux. Elle a, entre autres, encadré les communications publiques relatives à l'arrivée des familles de réfugiés à Gatineau et a veillé à ce qu'un message et des informations soient transmis aux citoyens. Elle a par exemple créé un document informatif pour le Centre d'appels non urgents 311 et a mis en ligne, sur son site et celui de l'APO, un autre document « Foire aux questions » afin de répondre aux questions des citoyens. Cela a permis de répondre aux inquiétudes de certains citoyens, relayés sur les médias sociaux, qui doutaient des capacités de la communauté gatinoise à recevoir un grand nombre de réfugiés syriens. Il faut savoir qu'il était alors question de recevoir 500 à 800 réfugiés syriens, ce qui représentait plus du double du nombre de réfugiés tous azimuts normalement accueillis par année.

La Ville de Gatineau a aussi organisé des activités complémentaires à celles de ses partenaires<sup>18</sup>. En collaboration avec l'organisme de bienfaisance, Centraide Outaouais, elle a aidé à canaliser l'énergie et l'enthousiasme des nombreux citoyens qui voulaient contribuer en organisant deux journées de collecte de dons matériels (la première en décembre, la deuxième en janvier) auxquelles de très nombreux Gatinois ont répondu. Les 5 000 articles recueillis ont principalement servi à aménager les logements des familles parrainées par l'État en complément aux fournitures de base fournies par le gouvernement. Centraide Outaouais a aussi créé un site Web pour recueillir les dons financiers de la population dont la somme s'élevait à 25 721,50 \$ en date du mois d'avril 2016 (Ville de Gatineau 2016). Bien que la ville de Gatineau ait historiquement connu plusieurs vagues de réfugiés, c'était la première fois,

---

<sup>18</sup> Sous le leadership de Jacques Briand, chef de division à l'animation culturelle, et Mireille Apollon, conseillère municipale à la Ville de Gatineau et en charge de la mise en œuvre de la politique de la diversité culturelle.

comme beaucoup d'autres villes québécoises, que la municipalité jouait un rôle aussi actif dans l'accueil des réfugiés<sup>19</sup>.

En parallèle, des groupes de citoyens et des institutions religieuses de confession catholique et musulmane se sont mis en branle pour parrainer des familles. Plusieurs groupes de citoyens se sont alors tournés vers l'APO puisqu'elle est signataire d'une entente de parrainage. Situation inhabituelle, son quota annuel de parrainage établi à dix unités familiales autorisé par le MIFI, a rapidement été atteint. Le 14 décembre 2015, une première femme réfugiée parrainée par la communauté arrivait à Gatineau, suivie le 6 janvier 2016 par l'arrivée de la première famille parrainée par l'État. De nombreuses autres familles allaient suivre au cours des mois de janvier et février. À la fin de l'année 2016, 311 réfugiés syriens étaient arrivés à Gatineau, nombre auquel sont venus s'ajouter 128 autres réfugiés au cours de l'année 2017 (MIDI 2017). Sur les 439 réfugiés arrivés entre 2016 et 2017, 278 étaient pris en charge par l'État et les 161 autres étaient pris sous l'aile de collectifs. Comme toutes les petites et moyennes villes désignées par l'État québécois, Gatineau a donc accueilli davantage de RPG que de RPSP (MIDI 2017).

L'apport des bénévoles, en dehors des groupes de parrainage, se comptant par centaines ne saurait être passé sous silence. Plusieurs d'entre eux étaient entièrement dévoués à la cause et lui ont consacré un nombre incalculable d'heures. Quelques-uns sont d'ailleurs toujours actifs. Un très grand nombre de ces bénévoles étaient des personnes à la retraite. Si certains œuvraient de façon plutôt solitaire, d'autres travaillaient en groupe. Au risque d'en oublier plusieurs, mentionnons tout de même Samia Bourak et le *Comité de bienvenue aux réfugiés de Gatineau* qu'elle a créé et qui a opéré de la fin 2015 à la fin 2017, Amanda Cliff encore active et le groupe dénommé *Chelsea for Refugees*, Jacques Laberge et le *Comité de soutien auprès des réfugiés syriens (CSRS)* qu'il a coordonné jusqu'en 2020, ainsi que les bénévoles associés à l'APO. L'afflux de volontaires a d'ailleurs submergé l'APO. Comme par le passé, l'APO s'était fié à des bénévoles pour coordonner les bénévoles, mais la tâche s'est avérée trop colossale cette fois-ci de telle sorte que l'énergie de plusieurs volontaires n'a pu être mise à profit<sup>20</sup>. Voyant que l'organisation des bénévoles était insuffisante et dans l'objectif de mieux contrôler leurs opérations, des groupes de citoyens ont alors décidé d'œuvrer de façon autonome, sans être chapeautés par l'APO. À la suite de ce constat, l'APO a désigné en 2018 un membre de son personnel pour coordonner les bénévoles et le jumelage avec des familles canadiennes.

L'action des bénévoles s'est surtout centrée sur les familles parrainées par l'État qui étaient visiblement beaucoup plus démunies que les familles parrainées par des collectifs, et ce, sur tous les plans. Au début, les volontaires se sont principalement activés à trouver des articles et des meubles pour compléter l'ameublement des logements des familles, voire pour remplacer certains effets fournis par l'État jugés de très piètre qualité, dont les lits et les matelas ainsi que

<sup>19</sup> Voir Ville de Gatineau (2013) « L'immigration à Gatineau de 1800 à 2010 ».

<sup>20</sup> Rappelons qu'APO devait continuer à remplir son mandat régulier d'accueillir des réfugiés et d'accompagner ceux déjà sur place.

les vêtements d'hiver pour enfants. Ils ont aussi fourni des jouets et des fournitures scolaires aux enfants et ont prodigué des conseils généraux aux familles. Ils leur ont fait visiter les lieux, les ont accompagnées à leur rendez-vous, les ont amenées dans des épiceries arabes afin qu'elles puissent se procurer des denrées correspondant à leurs habitudes alimentaires. Ils les ont aussi parfois jumelées à des familles canadiennes ou les ont mises en contact avec d'autres familles d'origine syrienne.

En plus de ces activités, le Comité de bienvenue aux réfugiés de Gatineau, qui regroupait une cinquantaine de volontaires, s'est chargé de préparer les repas des familles qui venaient de s'installer dans leur nouveau logement pendant la première semaine et a organisé plusieurs sessions « d'intégration » qui traitaient de la culture canadienne, de ses lois et de ses normes sociales. Des sessions ponctuelles d'introduction à la langue française pour les réfugiés et d'introduction à la langue arabe pour les bénévoles et les parrains ont aussi été offertes. Enfin, des membres arabophones du comité ont servi d'interprètes et ont pu accompagner des familles se trouvant dans des situations très délicates en raison des liens de confiance très forts qu'ils avaient établis avec elles.

Le CSRS a quant à lui organisé des activités et des sorties de groupe à caractère éducatif et culturel (matches de hockey des Olympiques de Gatineau, visites du Parlement en compagnie d'un député fédéral, sorties au cinéma, Spectacle de l'amitié, etc.). Il a par ailleurs distribué aux familles, des vélos, des tablettes et des ordinateurs usagés remis en état ainsi que des abécédaires français-arabe grâce à plusieurs commanditaires. Plus récemment, il a fourni une assistance à la réunification de familles, des séances d'information sur l'accession à la propriété et de l'aide à la préparation au test de citoyenneté. De plus, le comité a fait diverses représentations auprès des élus locaux et lors d'événements au sujet de problématiques liées à l'accueil et l'insertion des réfugiés syriens à Gatineau. C'est également ce comité qui a approché l'auteure principale du rapport afin qu'un bilan de l'expérience de réinstallation des réfugiés syriens soit effectué. Il s'est récemment engagé dans la création d'un fonds visant à offrir des bourses de persévérance scolaire à de jeunes réfugiés en sollicitant divers commanditaires. Pour sa première édition, les bourses cibleront de nouveaux arrivants originaires du Moyen-Orient réinstallés à Gatineau à partir de 2014.

Au fil du temps, réalisant que les adultes rencontraient des difficultés importantes en francisation et que certains enfants progressaient lentement à l'école, les bénévoles ont concentré leurs efforts au soutien à la francisation et à l'aide aux devoirs. L'équipe des bénévoles du CSRS dédiée spécifiquement au soutien à la francisation et à l'aide aux devoirs, qui comptait 25 personnes à un certain moment, a soutenu jusqu'ici plus d'une quarantaine de familles sur une période s'étalant généralement de trois à neuf mois. Axé sur la vie quotidienne, le soutien en francisation se fait à domicile, ce qui permet entre autres d'accompagner des mères affairées à leurs responsabilités familiales. La demande des familles pour ces services dépasse souvent les capacités du comité qui doit alors composer avec une liste d'attente.

Comme aucun autre organisme gatinois n'offrait ce type de services à domicile jusqu'à récemment, le comité a rempli un créneau négligé. Depuis, l'APO est entré en action et recrute des bénévoles pour offrir un soutien en francisation à domicile à toutes les familles qui en font la demande.

Comme autre initiative citoyenne, un appel du Centre islamique de l'Outaouais (CIO) lancé à ses membres a généré une forte mobilisation et a conduit à diverses actions pour répondre aux besoins immédiats des réfugiés. Les membres du CIO ont ainsi contacté pratiquement toutes les familles de réfugiés de confession musulmane et ont organisé des soupers hebdomadaires pour les accueillir et répondre à leurs besoins. Ils ont également fourni des denrées alimentaires et des vêtements à plusieurs familles, ont servi comme bénévoles-interprètes, ont aidé à la recherche de logements et dirigé les familles vers des services d'établissement appropriés selon leurs besoins.

À l'été 2017, ils ont mis sur pied un camp d'été de francisation gratuit qui a accueilli près de 60 enfants réfugiés. Comme la plupart des autres bénévoles, les membres du CIO ont accompagné majoritairement les RPG du fait de leurs besoins plus importants que les autres réfugiés. De plus, ils ont régulièrement fourni des interprètes et des accompagnateurs bénévoles dans le cadre des activités organisées par le CSRS.

Les membres d'églises chrétiennes de la Ville de Gatineau ont aussi apporté une grande contribution lors des collectes de fonds, de la préparation des logements et du transport des familles à divers rendez-vous. L'organisme Grands Frères Grandes Sœurs de l'Outaouais a pour sa part ouvert les portes de son entrepôt pour permettre à de nombreuses familles RPG de se procurer des meubles. Il a de plus distribué des paniers de nourriture et des paquets-cadeaux à plusieurs familles syriennes à l'occasion de Noël et a contribué de diverses manières aux activités éducatives du camp d'été du CIO. Parmi les autres initiatives citoyennes de solidarité, notons les collectes d'articles effectuées par 17 écoles, l'initiative « Un bonnet pour la paix » qui consistait à tricoter et à fournir des bonnets aux familles, ainsi que les activités de sensibilisation du grand public organisées par l'Université du Québec en Outaouais. Maintenant qu'il y a une masse critique de réfugiés syriens à Gatineau, les familles de réfugiés installées à Gatineau depuis un certain temps viennent désormais à leur tour en aide aux nouveaux réfugiés<sup>21</sup>.

L'un des problèmes auquel les bénévoles qui n'étaient pas supervisés par l'APO ont fait face était de faire connaître leur existence et les services qu'ils offraient aux familles. Pour des raisons de confidentialité et de sécurité, l'APO n'acceptait de fournir ni les coordonnées des familles à ces bénévoles ni celles de ces bénévoles aux familles. Ces bénévoles devaient donc se fier au système de bouche à oreille entre les familles de réfugiés pour se faire connaître. Il

---

<sup>21</sup> Pour en apprendre davantage sur le rôle du contexte local dans les expériences d'établissement des réfugiés à Gatineau, voir Dauphin et Veronis (2020).

est donc plausible que des familles moins bien réseautées que d'autres aient pu manquer les offres de ces bénévoles. Une autre problématique était que les bénévoles ne se connaissaient pas non plus entre eux. Avec le temps, ils ont fini par se rencontrer et par se répartir le travail de façon à éviter la duplication et le chevauchement des tâches (l'accueil par le Comité d'accueil des réfugiés syriens de Gatineau, l'ameublement des logements par Amanda Cliff et son équipe, le social et la francisation par le Comité de soutien aux réfugiés syriens).

### *Conclusion*

L'expérience d'une concertation structurée entre la Ville de Gatineau et les intervenants de première ligne en réinstallation, engendrée par l'arrivée des Syriens, a été l'occasion pour chaque partie prenante de faire valoir son importance et de mieux prendre sa place dans l'architecture des services d'accompagnement offerts aux nouveaux arrivants. Elle a aussi contribué à l'organisation du Sommet du vivre-ensemble de la Ville de Gatineau qui s'est tenu en avril 2018 qui a lui-même mené à la création récente de la Table de concertation du vivre-ensemble et de l'immigration de Gatineau. Il y a donc tout lieu de croire que la ville de Gatineau sera mieux préparée à accueillir les prochaines vagues d'immigrants.

La société civile a manifestement joué un rôle déterminant dans l'accueil et l'accompagnement des réfugiés syriens en bonifiant les services d'accompagnement offerts par l'APO et en ciblant les réfugiés qui en avaient le plus besoin. En s'activant à aider les réfugiés à surmonter les multiples obstacles qui pavent le chemin de l'intégration, elle a incontestablement contribué à leur résilience et par conséquent, à faciliter leur intégration. Une première leçon à tirer de l'expérience est que le volume des volontaires peut s'avérer considérable lors d'une telle mobilisation citoyenne et qu'il faut prévoir des mécanismes pour canaliser leur souhait d'aider et pour coordonner leurs efforts en vue d'optimiser leur contribution. Il pourrait être également souhaitable de réfléchir à la faisabilité et aux modalités possibles pour intégrer les services offerts par les groupes d'entraide à l'architecture des services d'accompagnement offerts à Gatineau afin que les réfugiés soient informés de leur existence et puissent en bénéficier s'ils le désirent. En terminant, il importe de reconnaître l'apport des retraités et de la communauté arabe, et de tabler sur ces bassins de ressources humaines pour pallier les insuffisances ponctuelles des services d'accompagnement officiels.

## **4. Profil des réfugiés accueillis à Gatineau**

Dans cette section, nous faisons le portrait des réfugiés syriens à leur arrivée en territoire canadien en distinguant les RPG des RPSP. Nous étudions diverses caractéristiques démographiques et socioéconomiques susceptibles d'avoir influencé leurs besoins et leur trajectoire d'installation. Nous soulignons d'emblée que les profils des RPG et des RPSP sont très similaires à ceux rapportés par les rapports d'IRCC (2019) et de Statistique Canada (2019a)

à l'échelle du Canada<sup>22</sup>. Les familles syriennes accueillies à Gatineau ressemblent donc largement à celles réinstallées à la grandeur du pays. Le Tableau 1 fournit plusieurs informations de nature démographique sur les ménages composant l'échantillon de notre sondage. Celui-ci comporte 28 ménages parrainés par des collectifs et 41 autres parrainés par l'État soit un total de 69 ménages. Plus des trois quarts de ces ménages sont composés d'un couple avec enfants. Le nombre moyen d'enfants âgés de 14 ans et moins par unité familiale comportant des enfants s'élevait à 3,4 pour les unités parrainées par l'État et à 2,3 pour celles parrainées par des collectifs. L'État a aussi pris sous son aile des ménages de plus grande taille en parrainant tous les ménages composés de 7 personnes et plus, ce qui représentait 46% de tous les ménages qu'il a pris en charge. Les collectifs ont pour leur part très largement parrainé des ménages comportant de 4 à 6 personnes.

**Tableau 1. Composition démographique des ménages**

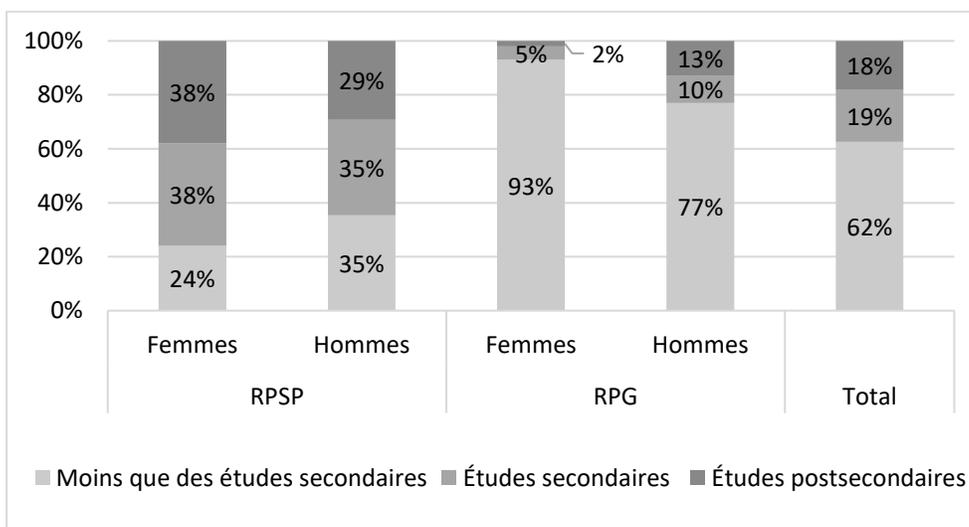
	RPSP	RPG	Total
Ménage	28 (41%)	41 (59%)	69 (100%)
Couple avec enfants	23 (82%)	35 (85%)	58 (84%)
Nombre moyen d'enfants âgés de 14 ans et moins par famille ayant des enfants	2,2	3,4	2,9
Taille des ménages			
% des ménages comportant de 4 à 6 membres	75%	37%	52%
% des ménages comportant 7 membres et plus	0%	46%	28%
Individu	121	230	351
% de femme	47%	51%	50%
% de mineur	50%	56%	54%
Âge médian	17	13	13

<sup>22</sup> Nous présentons en annexe au Tableau 7 des statistiques comparatives à ce sujet. Les seules différences notables de notre échantillon sont qu'il y a un peu moins de couples avec enfants chez les RPG et que ces derniers comprennent un peu moins de femmes âgées entre 15 et 59 ans. Par ailleurs, les RPSP de notre échantillon sont un peu plus jeunes et les femmes, dans l'ensemble, sont moins scolarisées.

En nous référant toujours au Tableau 1, sur un total de 351 individus, 121 personnes sont dénombrées dans les ménages pris en charge par des collectifs alors que 230 individus composent ceux pris en charge par le gouvernement. Plus de la moitié des réfugiés accueillis à Gatineau sont des femmes et des mineurs et l'âge médian est de 13 ans. Le groupe des RPG comprend un peu plus de femmes et de mineurs que le groupe des RPSP.

La Figure 1 présente le niveau de scolarité que détenaient les réfugiés syriens à leur arrivée. Les deux colonnes de gauche concernent les femmes et les hommes RPSP, les deux colonnes suivantes, les femmes et les hommes RPG et la dernière colonne, tous les réfugiés confondus. Les barres empilées représentent la distribution en pourcentages du plus haut diplôme d'études obtenu pour la catégorie. Nous pouvons voir que les réfugiés syriens étaient très peu scolarisés à leur arrivée au Canada. Près des deux tiers ne détenaient pas de diplôme secondaire, 19% n'avaient qu'un diplôme d'études secondaires à leur actif et un pourcentage similaire avait effectué des études postsecondaires. De plus, les RPG étaient beaucoup moins scolarisés que les RPSP. Enfin, il est intéressant de noter que les femmes syriennes étaient un peu plus scolarisées que les hommes syriens dans le groupe des parrainés par des collectifs alors qu'elles étaient passablement moins scolarisées que les hommes dans le groupe des parrainés par l'État.

**Figure 1. Plus haut diplôme d'études des adultes à l'arrivée**



En matière linguistique, comme nous l'indique la dernière colonne du Tableau 2, 77% des réfugiés syriens âgés de 18 ans et plus, femmes et hommes confondus, étaient en mesure d'écrire des phrases complexes en arabe au moment de leur arrivée au Canada. Le taux d'analphabétisme avoisinait donc les 23% pour l'ensemble des réfugiés. Toutefois, un écart de

29 points de pourcentage existait entre les RPG et les RPSP, les premiers étant plus susceptibles d’être analphabètes. À leur arrivée en sol québécois, seuls 53% des réfugiés syriens d’âge adulte pouvaient formuler oralement des phrases simples en anglais et une fraction encore plus faible, 14%, pouvait faire de même en français. Des différences notables apparaissent ici aussi entre les deux groupes de parrainés. Ceux parrainés par l’État étaient moins susceptibles d’être à l’aise dans les deux langues officielles du Canada. De plus, en conformité avec les statistiques sur la scolarité, les femmes RPSP avaient plus de compétences en anglais que les hommes, alors que celles parrainées par l’État en avaient moins que les hommes. En français, la situation des hommes et des femmes RPSP était similaire alors que les hommes étaient plus à l’aise que les femmes du côté des RPG.

**Tableau 2. Connaissance des langues officielles par les adultes à leur arrivée**

	RPSP	RPG	Total
Capacité à écrire des phrases élaborées en arabe	95%	66%	77%
Femmes	97%	62%	76%
Hommes	94%	69%	78%
Capacité à formuler oralement des phrases simples en anglais	73%	41%	53%
Femmes	83%	27%	49%
Hommes	65%	53%	57%
Capacité à formuler oralement des phrases simples en français	25%	7%	14%
Femmes	24%	0%	10%
Hommes	26%	14%	18%

Ainsi, les réfugiés syriens RPSP et RPG différaient à plusieurs égards à leur arrivée. Les familles parrainées par l’État québécois étaient de plus grande taille, comprenaient en proportion un peu plus de femmes et de mineurs et étaient un peu plus jeunes que leurs homologues parrainés par des collectifs. Les données montrent également que les RPG étaient beaucoup moins scolarisés que les RPSP et possédaient moins de compétences dans les langues française et anglaise. Cette démarcation était particulièrement forte chez les femmes. Ces profils démographiques et socioéconomiques différents s’expliquent essentiellement par des critères de sélection distincts. Comme nous l’avons mentionné plus tôt, le gouvernement a privilégié

les familles les plus vulnérables alors que plusieurs groupes de parrainage ont choisi des réfugiés apparentés ou encore des réfugiés ayant des capacités d'intégration plus prometteuses.

Il a fallu nous en donner des critères de sélection. On a essayé d'être objectif, mais on s'est dit « Est-ce qu'ils sont vulnérables ? Est-ce qu'ils sont persécutés ? Ont-ils vraiment besoin d'aide ? » Un des critères, nous autres, c'était l'intégration. On a favorisé des familles plus jeunes plutôt que des familles plus âgées... Avec un petit peu plus d'enfants que moins. (Parrain)

Ces profils dissemblables auraient dû se traduire par des besoins plus grands pour les familles parrainées par l'État et par davantage d'obstacles à surmonter en vue d'acquérir la langue française et d'intégrer le marché du travail, spécialement pour les femmes. Ainsi, même si la qualité du parrainage offert par les collectifs et l'État avait été équivalente, il aurait fallu s'attendre à ce que les RPG connaissent une intégration linguistique et en emploi plus difficile, en particulier les femmes.

À des fins comparatives, mentionnons également qu'un rapport récent de Statistique Canada (2019a) montrait que les Syriens RPG avaient plus d'enfants à charge, étaient moins scolarisés et avaient une moins bonne connaissance des langues officielles du Canada que les RPG originaires d'autres pays accueillis à la même période. Par conséquent, il y a tout lieu de croire que les Syriens RPG avaient des besoins d'accompagnement plus importants que les RPG issus d'autres pays.

### *Conclusion*

Nos résultats ont d'abord permis d'établir que les réfugiés parrainés par le secteur privé (RPSP) et les réfugiés parrainés par le gouvernement (RPG) avaient des profils différents à leur arrivée en raison de critères de sélection distincts. Les RPG avaient à leur charge des familles plus grandes tout en étant moins scolarisés et en ayant une moins bonne connaissance des langues officielles du Canada à leur arrivée, spécialement les femmes.

## 5. Parrainage

Nous faisons maintenant état du soutien dont ont bénéficié les familles dans le cadre de leur parrainage, de leur satisfaction à cet égard et des problèmes qu'elles ont rencontrés. Nous distinguons les RPG des RPSP puisque les modalités de leur prise en charge diffèrent comme nous l'avons vu précédemment. L'APO est l'organisme désigné par le gouvernement québécois pour accueillir les RPG à Gatineau et leur fournir les services essentiels à leur installation. L'APO a aussi joué un rôle très important à l'égard du parrainage collectif puisque c'est à travers lui que la quasi-totalité des groupes de citoyens ont parrainé des familles à Gatineau. L'APO a en effet servi d'intermédiaire à ces groupes de citoyens et était, sur le plan légal, l'ultime garant.

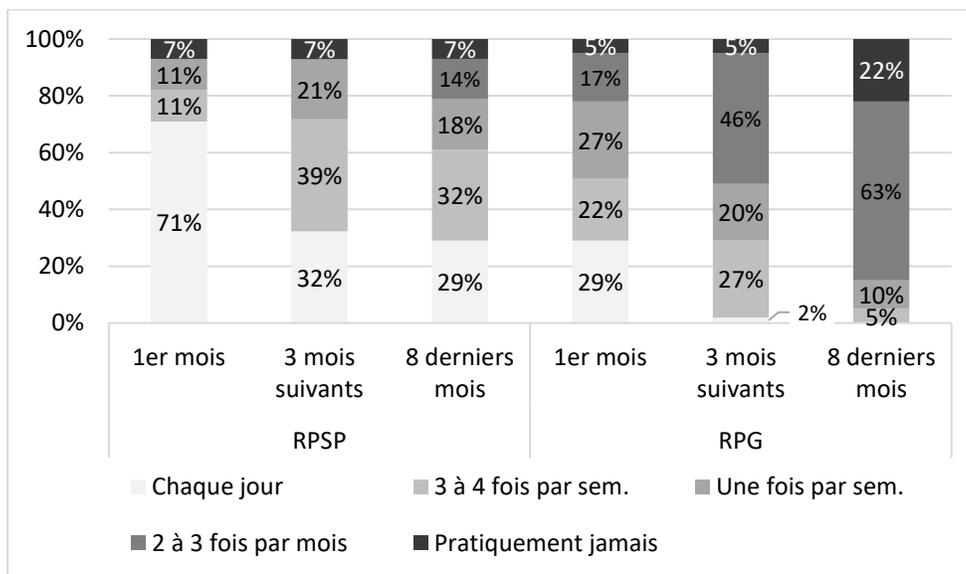
Cependant, à des fins de simplification, seuls les RPG sont imputés à l'APO dans cette étude. Nous n'imputons pas les RPSP à l'APO puisque le soutien financier et l'accompagnement des familles ont été effectués par les groupes de citoyens en soulignant tout de même que l'APO a accompagné les groupes de citoyens dans la réalisation de leur parrainage.

Un premier indicateur du soutien fourni est la fréquence des contacts entre les réfugiés et les personnes responsables de leur parrainage. Des échanges récurrents peuvent permettre de répondre aux multiples questions des réfugiés qui surgissent au jour le jour. La Figure 2 présente la fréquence des contacts avec les parrains ou le personnel de l'APO, selon ce qui s'applique, au cours des douze mois du parrainage. Comme il s'agit des fréquences déclarées par les réfugiés, il est possible qu'elles ne soient pas exactes en termes absolus<sup>23</sup>. Lors du premier mois du parrainage, des contacts quotidiens ont lieu pour 71% des ménages parrainés par des collectifs. Au cours des trois mois suivants, les contacts quotidiens ont diminué au profit de contacts moins fréquents. Ainsi 39% des ménages échangeaient alors de 3 à 4 fois semaine avec leur parrain alors que 21% échangeaient une fois par semaine seulement. Durant cette période, des contacts quotidiens se sont maintenus néanmoins pour 32% des ménages et ont même perduré au cours des huit derniers mois du parrainage pour 29% d'entre eux. Une réduction des contacts est cependant visible pour la majorité des ménages parrainés par des collectifs tout au long des douze mois, comme attendu, puisque les familles devenaient de plus en plus autonomes. Cette réduction dans la fréquence des échanges s'observe aussi pour le groupe des parrainés par l'État, mais la faiblesse des échanges au départ pour le groupe des RPG est frappante. Lors du premier mois de parrainage, seuls 29% des ménages entretiennent des contacts quotidiens. En fait, la distribution de fréquences des échanges des ménages parrainés par l'État lors du 1<sup>er</sup> mois (4<sup>e</sup> barre) s'apparente à celle des ménages parrainés par des collectifs lors des 8 derniers mois (3<sup>e</sup> barre). Il est possible que l'intensité des échanges avec les parrains s'explique du fait qu'il s'agissait dans bien des cas de personnes apparentées qui auraient été en contact de toute façon et que la faiblesse des échanges avec le personnel d'APO s'applique essentiellement aux familles parrainées en 2016, c'est-à-dire au plus fort de la vague d'arrivées, alors que le personnel d'APO était très occupé. Il faut également reconnaître que certains groupes étaient composés d'un nombre assez important d'individus, atteignant dans certains cas une vingtaine de personnes. Dans ces conditions, il est évident que les contacts et le soutien seront beaucoup plus intenses. Mentionnons au passage que plusieurs RPSP continuent à avoir des contacts soutenus avec leur parrain bien au-delà de leur période de parrainage.

---

<sup>23</sup> Néanmoins, dans la mesure où les réfugiés ont compris la question de la même façon, les fréquences relatives entre les périodes et entre les types de parrainage devraient être valides.

**Figure 2. Fréquence des contacts durant la période de parrainage**



Cette intensité inégale des contacts entre les modalités de parrainage se répercute sur les aides que les réfugiés perçoivent avoir reçues à travers leur parrainage. Comme l'illustre le Tableau 3, des écarts substantiels apparaissent à la faveur des ménages parrainés par des collectifs dans le domaine des conseils généraux, du soutien émotionnel apporté et de l'aide fournie en lien avec l'insertion en emploi, la garde des enfants et les aspects juridiques de la réinstallation et, dans une moindre mesure, l'aide au transport. Il faut comprendre qu'il ne s'agit pas de l'aide apportée en tant que telle aux réfugiés, mais plutôt de la perception personnelle de ces derniers à ce sujet. Les réponses des réfugiés reflètent davantage une aide jugée insuffisante qu'une absence totale d'aide. Il faut aussi savoir que l'APO donne des séances d'information collectives sur une base mensuelle qui traitent de différents sujets liés à la réinstallation tels que l'histoire et les valeurs canadiennes, la gestion d'un budget, la recherche d'un emploi, etc. Les réfugiés sont mis au courant de ces activités, mais peu participent, peut-être parce qu'elles se déroulent en français. Une plus forte participation des RPG à ces séances aurait probablement changé les résultats présentés au Tableau 3.

**Tableau 3. Perception à l'égard des aides reçues à travers le parrainage**

	RPSP	RPG	Total
Conseils généraux	<b>86%</b>	49%	64%
Émotionnelle	<b>89%</b>	37%	58%

Emploi	<b>71%</b>	27%	45%
Financière	64%	<b>73%</b>	70%
Formation de francisation	82%	<b>88%</b>	86%
Garde des enfants	<b>64%</b>	39%	49%
Interprétation et traduction	89%	93%	91%
Juridique	<b>57%</b>	34%	43%
Logement	89%	93%	91%
Santé	89%	90%	90%
Scolarisation des enfants	75%	71%	72%
Transport	<b>86%</b>	76%	80%

Précisons que le mandat d'APO en termes de soutien émotionnel et d'aide par rapport à l'emploi et la garde des enfants se limite à les aiguiller vers les services appropriés. Il est néanmoins remarquable de constater que les familles parrainées par des collectifs aient été si nombreuses à être épaulées par leurs garants qui auraient pu simplement se limiter à les diriger vers les fournisseurs de services spécialisés. Comme il n'est pas dans la culture syrienne de faire appel à des thérapeutes en raison d'une stigmatisation de la maladie mentale, c'est la famille et le réseau social qui fournissent principalement un soutien émotionnel (Oda et al. 2017). Les RPSP ont donc pu recevoir un réconfort directement que les RPG ne se sont pas autorisés à aller chercher auprès de services formels. Une femme RPSP s'exprimait ainsi au sujet de son groupe de parrainage :

My sponsors', very wonderful guy. [...] He helped me [with] everything, everywhere. Yeah. He...they go with me for shopping, for school for my children, for register some papers. Everything. Yeah, and helped me for filled papers for my family to come to Canada. Yeah. They helped me for everything. (Femme #31)

Cependant, les familles parrainées par des collectifs semblent avoir bénéficié d'un peu moins d'aide financière. Lors des entretiens, des RPSP ont indiqué avoir pourvu à leurs besoins financiers avant la fin de la période de parrainage :

No. She [my sister] help me about couple of months. And, I had savings, I bring with me. Because the first year, I didn't apply for any social assistance from the government. [...] So, she sponsored me, and she was great. She did it 100%, 1000%. (Homme #21)

Un autre, parrainé par son épouse, affirmait :

Je suis obligé de travailler dans ces conditions [parrainé par son épouse enceinte], car j'ai un loyer, une femme, un enfant en chemin, Internet, le téléphone. Je dois payer toutes ces factures avant même de manger. (Homme #2 ; traduit de l'arabe)

Aucun ne s'en est plaint cependant. Chacun semblait conscient et reconnaissant des sacrifices faits par leur famille pour les parrainer.

En ce qui concerne les problèmes rencontrés par les familles dans le cadre de leur parrainage, celles prises en charge par des collectifs sont très peu nombreuses à en rapporter (Tableau 4). Chez les familles parrainées par le secteur public, c'est l'accompagnement lui-même qui est le plus problématique, suivi par les problèmes de communication. Deux RPG et un intervenant relataient des problèmes en ces termes :

Peut-être que [ils] ont fait leur travail comme il faut, mais des fois [ils] ont laissé les gens. Comment laisser les gens? Je vais expliquer un peu. Ils vont juste voir une personne ou, par exemple, cette famille-là qui est habituée avec le temps, peut-être qu'ils ont arrêté de t'aider par exemple. Donc, peut-être que [ils vont] lui donner l'information, comment tu vas aller faire ça et c'est juste comme ça par exemple. Mais, à quelques jours quand on est arrivés, ils ont aidé par exemple, pour faire les papiers et tout ça. (Homme #45)

Ils étaient trop laissés à eux-mêmes. [...] Sans l'aide matérielle et morale de la communauté, je ne sais pas comment ils s'en seraient sortis. (Intervenant #14)

Vu qu'à ce moment, je ne parlais ni français ou anglais et parfois il n'y avait aucune personne qui parlait arabe là-bas [l'APO], excepté X [...] qui est sorti [...] Quand j'allais voir Y pour demander qu'un document soit traduit, il ne comprenait pas ce que je voulais. Pour moi, il aurait dû y avoir plusieurs personnes parlant arabe [à l'APO]. (Homme #1)

**Tableau 4. Types de problème rencontré avec le parrainage**

	RPSP	RPG	Total
Aucun problème	89%	54%	68%
Accompagnement insuffisant	4%	44%	28%
Problèmes de communication	7%	32%	22%
Problèmes culturels	4%	10%	7%
Soutien financier insuffisant	4%	10%	7%

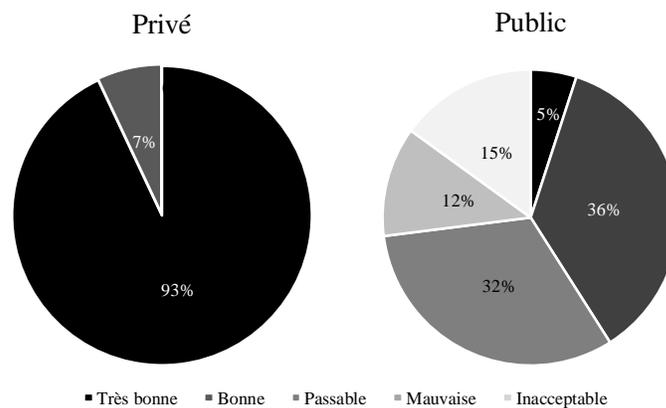
La faible satisfaction des RPG envers leur parrainage et les problèmes plus importants qu'ils ont rencontrés pourraient avoir plusieurs origines. Premièrement, comme nous l'avons mentionné dans la section précédente, les RPG avaient des besoins beaucoup plus élevés que les RPSP en raison de leur profil socioéconomique spécifique. Par conséquent, même une « prestation équivalente » de services aux RPG et aux RPSP n'aurait pas permis de répondre autant aux besoins des RPG qu'à ceux des RPSP. Deuxièmement, plusieurs RPG avaient des attentes plus élevées que ce que l'APO est tenue de fournir dans le cadre du *Programme d'accompagnement et de soutien à l'intégration*. En outre, plusieurs réfugiés semblent croire que l'APO est responsable d'offrir tous les services d'établissement, incluant les services à l'emploi. Ils ne paraissent pas savoir que, contrairement à d'autres provinces canadiennes, les services d'établissement sont décentralisés au Québec. Troisièmement, APO est petite organisation qui n'a pas l'envergure des organismes ayant une mission similaire situés dans de grandes villes comme Ottawa ou Montréal. Il peut donc survenir des moments où aucun membre du personnel parlant arabe ne soit disponible pour répondre aux réfugiés qui se présentent à l'APO sans rendez-vous. Quatrièmement, compte tenu de la situation politique difficile en Syrie, les réfugiés sont très méfiants envers tout ce qui vient du gouvernement. De plus, ils ne comprennent pas bien le système d'État-providence canadien n'ayant pas été habitué en Syrie. Enfin, en augmentant les attentes des RPG qui voyaient à quel point les RPSP étaient « choyés » comparativement à eux, le parrainage offert par la communauté paraît avoir fait ombre au parrainage par l'État. Cette citation d'un RPG illustre cette perspective :

Les familles parrainées par le secteur privé ont eu une meilleure expérience parce qu'elles avaient une meilleure relation. Ils étaient entourés et guidés par leurs parrains pour répondre à leurs besoins. [...] Il est souvent plus facile de demander à une personne dans la rue de t'aider [qu'à l'APO]! (Homme #17 ; traduit de l'arabe)

L'évaluation de la qualité du parrainage faite par les familles reflète les constats posés. Nous pouvons voir à la Figure 3 que la quasi-totalité des familles prises sous l'aile de la communauté juge que la qualité de leur parrainage a été très bonne. Seules 5% des familles prises en charge par l'État en pensent autant. Douze pour cent des ménages pris en charge par l'État considèrent que la qualité de leur parrainage a été mauvaise, voire inacceptable pour 15% d'entre eux. Aucune des familles prises en charge par la communauté ne qualifie son parrainage aussi durement. Il est important de souligner que le parrainage collectif n'est toutefois pas sans lacune. Des études ont effet montré que certains groupes de parrainage n'étaient pas toujours suffisamment informés et équipés pour accompagner adéquatement les réfugiés dans le processus de réinstallation. Dans quelques cas, des groupes de parrainage formés dans un élan de générosité ont été dépassés par l'ampleur de la tâche et du soutien financier et ont abandonné les familles de réfugiés à elles-mêmes (Hanley et al. 2018, Blain et al. 2020a, Esses et al. 2020, Agrawal 2019). À Gatineau, nous avons eu vent que quelques familles n'auraient

pas été accompagnées adéquatement par leur parrain, mais les lacunes observées ici ne semblent pas s'être posées avec plus d'acuité qu'ailleurs, notamment à Montréal (Hanley et al. 2018). Cela pourrait s'expliquer par le rôle joué par l'APO dans le parrainage collectif puisqu'il a offert du soutien aux groupes de parrainage et qu'il était l'ultime garant dans la majorité des cas comme nous l'avons mentionné.

**Figure 3. Qualité du parrainage**



### *Conclusion*

Nos résultats indiquent clairement que les familles parrainées par l'État étaient doublement désavantagées. D'une part, les obstacles qu'elles devaient surmonter pour refaire leur vie à Gatineau étaient supérieurs à ceux des RPSP et, d'autre part, leur parrainage était beaucoup moins soutenu. Rappelons que l'écart entre les besoins des RPG et des RPSP était beaucoup plus élevé pour les Syriens qu'il l'est généralement pour les réfugiés en provenance d'autres pays. Cela a certainement contribué à l'inadéquation entre les besoins des RPG et le soutien qui leur a été donné. Ainsi, lors d'une arrivée massive de réfugiés issus d'un même pays d'origine, il est non seulement souhaitable pour le gouvernement d'anticiper les besoins spécifiques qu'ils auront, mais également de prendre en considération les différences prévisibles de profil entre les RPG et les RPSP dans cet exercice de projection. Cela aidera à déterminer s'il est nécessaire d'adapter et de compléter l'offre existante de services afin de mieux les desservir. Il paraît aussi important de modérer les attentes des réfugiés vis-à-vis de leur parrainage, particulièrement celles des RPG, et de développer leur confiance envers le gouvernement et le système canadiens. Une première démarche en ce sens pourrait consister à rendre l'information sur le soutien prévu par le PASI plus accessible aux réfugiés, par l'intermédiaire d'une information vulgarisée donnée dans leur langue maternelle étant donné qu'ils ne parlent pas encore le français, disponible en ligne, et potentiellement sous forme de capsules audios disponibles sur place, en ligne, voire via des applications, afin de rejoindre les personnes analphabètes. Dans la même veine, il serait important de mettre à jour le guide

« Une nouvelle vie à Gatineau » conçu par l’APO en 2013 étant donné les changements significatifs qui sont survenus depuis. Il serait également utile de le traduire en arabe, de produire des capsules audios pour les sections les plus importantes et d’inclure des éléments allant au-delà de la réinstallation tels que la planification de la retraite et l’achat d’une propriété. De plus, à la vue des avancées très importantes dans les technologies de communication (téléconférence, plateforme de communication virtuelle, traduction vocale simultanée, etc.), il pourrait être opportun que le personnel des organismes désignés en fasse usage lorsque la langue maternelle des réfugiés leur est étrangère et qu’aucun interprète n’est sur place afin d’assurer minimalement une communication.

Une avenue supplémentaire serait de promouvoir plus le jumelage des familles de réfugiés avec des familles de citoyens. Ce programme existe depuis 1994 à l’APO, mais n’a pas été exploité lors de la vague d’arrivée des réfugiés syriens. Il faut reconnaître toutefois qu’il peut s’avérer hasardeux de former des jumelages pour des familles qui ne parlent pas du tout ni le français ni l’anglais. Pour ces familles, il peut être préférable d’attendre qu’elles aient acquis les rudiments de la langue afin que des communications puissent prendre place avant de les jumeler. En parallèle, les objectifs du programme de jumelage actuel, pensé dans des termes de réciprocité et sur un horizon assez long, pourraient être élargis pour permettre un accompagnement allant au-delà des services offerts dans le cadre du programme de parrainage par l’État et se rapprochant de ce qui se fait par le parrainage privé, sur une période d’une année. Cela permettrait aux gens qui n’ont pas les moyens de parrainer financièrement une famille, d’apporter un soutien significatif à une famille et de vivre une expérience se rapprochant du parrainage. Enfin, nous pouvons espérer que le nouveau Parcours d’accompagnement personnalisé permettra de mieux accompagner et suivre les réfugiés sur une période allant au-delà des douze mois de leur parrainage.

Cette étude démontre que le gouvernement a eu raison de tabler sur les capacités du parrainage collectif lors de la crise des réfugiés syriens. En ouvrant les vannes du programme de la fin 2015 à la fin 2017, le gouvernement a permis la réinstallation de 9 064 réfugiés au Québec, un nombre quatre fois plus élevé que les 2 187 réfugiés réinstallés via le parrainage de l’État (MIDI 2017). À la vue de la qualité de l’accompagnement offert par le parrainage collectif, il est regrettable que le gouvernement ait imposé un moratoire de 2017 à la mi-2018 à la fin duquel un quota de 750 dossiers a été fixé<sup>24</sup>. De ce quota, 100 dossiers sont réservés aux groupes de citoyens et 650 sont alloués aux organismes signataires d’entente<sup>25</sup>.

---

<sup>24</sup> Le gouvernement a invoqué le nombre important de dossiers en attente de traitement pour justifier ce quota.

<sup>25</sup> La nouvelle politique limite également les groupes de citoyens à deux dossiers, les organismes détenant moins de dix ans d’expérience en parrainage à dix dossiers et les autres à 30 dossiers. Les organismes situés à l’extérieur de la Région métropolitaine de Montréal ont droit à dix dossiers supplémentaires. L’APO qui est considéré un organisme expérimenté depuis 2019 est maintenant autorisé à parrainer 40 unités familiales. Le parrainage de réfugiés par des organismes a toutefois été récemment suspendu jusqu’au 1er novembre 2021 en raison d’irrégularités alléguées. <https://www.lapresse.ca/actualites/2020-10-28/le-parrainage-de-refugies-par-des-organismes-du-quebec-suspendu.php>

L'engouement de la société civile pour le parrainage collectif a provoqué des ratés importants dans le processus de dépôt des dossiers. Dans ce contexte, il apparaît justifié d'accroître la cible des réfugiés parrainés par la communauté.

Toujours dans l'objectif de tabler sur le parrainage privé, il y aurait lieu de simplifier et d'alléger les formulaires de demande de parrainage, surtout au niveau fédéral, un souhait formulé par plusieurs parrains et bénévoles. Il serait également facilitant que les parrains en devenir aient un interlocuteur au MIFI qui pourrait répondre à des questions très précises liées à la préparation des demandes de parrainage dont la réponse n'est pas disponible sur Internet. Plusieurs se sont également plaints du manque de transparence dans le processus de suivi des demandes de parrainage déposées. À l'heure actuelle, de nombreux parrains se tournent vers leurs députés provincial et fédéral pour savoir où en est rendu leur dossier. Une autre difficulté rencontrée par les groupes des citoyens est l'identification de la famille qu'ils vont parrainer. Comme la plupart n'ont pas de liens avec des familles de réfugiés à l'étranger, ils se rabattent sur des intermédiaires qui vont leur suggérer des familles, mais dont ils peuvent difficilement vérifier les informations transmises. Les groupes de citoyens ne semblent pas savoir qu'ils ont la possibilité de sélectionner des réfugiés dans le bassin des cas désignés par un bureau de visas. En conséquence, il serait important de mieux faire connaître cette option dans la communauté<sup>26</sup>.

## 6. Francisation

La quasi-totalité des réfugiés rencontrés en entretien a affirmé que la méconnaissance et l'apprentissage de la langue française ont été les obstacles les plus importants auxquels ils ont été confrontés dans leur intégration à Gatineau. Comme nous l'avons vu à la section 4 sur le profil des réfugiés, très peu d'entre eux avaient une connaissance même élémentaire de la langue française qui, il faut le souligner, est très différente de la langue arabe. Cela, jumelé au faible niveau de scolarité de plusieurs, particulièrement des RPG, à des difficultés d'apprentissage anciennes ou nouvelles pour certains, ne les prédisposait pas à réussir leur intégration linguistique.

Nous pouvons d'abord voir au Tableau 5 que la très grande majorité des réfugiés ont suivi (ou suivaient au moment du sondage) des cours de francisation<sup>27</sup>, c'est-à-dire 83% des RPSP et 77% des RPG. En comparaison, à la grandeur du Canada, ce sont 61% des RPSP et 89% des RPG qui ont suivi une formation linguistique dans l'une des langues officielles (IRCC 2019). La proportion des RPSP ayant suivi une formation linguistique est donc plus élevée à Gatineau qu'au Canada, alors que c'est l'inverse pour les RPG. Que les RPSP aient été plus nombreux à suivre des cours

---

<sup>26</sup> Consulter la section 1.1.1 pour de plus amples détails sur CDBV.

<sup>27</sup> Ces statistiques ne correspondent pas au taux d'inscription en francisation, car plusieurs ont abandonné la formation très rapidement et ne sont donc pas comptabilisés ici.

de langue à Gatineau qu’au Canada est certainement en partie attribuable à leur moins bonne connaissance du français que de l’anglais à leur arrivée. Il est donc plausible que les RPSP accueillis dans le reste du Canada aient été moins nombreux à se faire aiguiller vers une formation linguistique. La proportion plus faible des RPG à avoir participé à une formation linguistique à Gatineau qu’au Canada est plus surprenante. Le tableau montre également qu’une proportion comparable d’hommes dans les deux groupes ont participé à une formation en francisation, mais que les femmes RPG étaient moins enclines que les femmes RPSP à le faire.

**Tableau 5. Cheminement des réfugiés par rapport aux cours de francisation**

	RPSP		RPG	
	Femme	Homme	Femme	Homme
Suit ou a suivi des cours de francisation	83%	84%	71%	82%
Raisons de ne pas suivre des cours				
Manque de temps	60%	80%	50%	20%
Contraintes financières	20%	80%	0%	20%
Pas de services de garde	0%	20%	50%	30%
Manque de motivation	40%	0%	42%	30%
Inscrit au programme FIA	58%		29%	
	67%	50%	25%	31%
Inscrit au programme FIPA	42%		71%	
	33%	50%	75%	69%

Les réfugiés qui n’ont pas entrepris une formation en francisation invoquent plusieurs raisons, en commençant par le manque de temps. Du côté des hommes RPSP, c’est surtout l’occupation d’un emploi, allant de pair avec la nécessité de subvenir aux besoins de sa famille (voir « contraintes financières » dans le tableau), qui entre en conflit avec les cours comme l’illustrent ces paroles :

Je ne peux pas aller apprendre la langue pendant que je dois [travailler pour] m’occuper d’une maison, de ma femme et d’un enfant à venir. (Homme #2)

Chez les femmes, ce sont principalement leurs responsabilités familiales qui interfèrent avec la formation en français. Plusieurs familles ayant des enfants en bas âge faisaient en effet le choix de n'envoyer qu'un seul des deux parents suivre la formation et c'était prioritairement le père. La durée des formations linguistiques à temps plein pourrait aussi avoir exacerbé les contraintes de temps auxquelles faisaient face les réfugiés. Nous y reviendrons dans les prochains paragraphes. De plus, la moitié des femmes RPG indiquent qu'elles n'avaient pas de service pour la garde des enfants<sup>28</sup>. Puisque les femmes RPG ont plus d'enfants que leurs consœurs et que leurs enfants sont en moyenne plus jeunes, il est normal qu'elles aient été moins portées à suivre des cours de francisation d'autant plus qu'elles ont obtenu moins d'aide avec la garde des enfants que les familles RPSP. Il faut rappeler que les établissements offrant le régime d'études à temps complet à Gatineau ne disposent pas de services de garde sur place. Seul l'AFIO, dont les cours sont à temps partiel, met une halte-garderie à la disposition de ses élèves. Il faut mentionner au passage qu'il est de coutume, dans la culture syrienne, que la mère garde ses enfants ou qu'elle les fasse garder par des membres de sa famille.

En ce qui a trait au manque de motivation, des femmes et des hommes ont mentionné ne pas comprendre pourquoi ils doivent apprendre le français alors qu'ils ont déjà une base en anglais et que l'anglais est très présent dans la région et au Canada. Cette perception est aussi partagée par des réfugiés qui s'engagent malgré tout dans les cours de francisation, mais à reculons. Certains se sont même dits surpris d'avoir été réinstallés dans une ville francophone.

J'étudie présentement l'anglais. Je voudrais compléter l'anglais. Après cela, je vais étudier le français. (Femme #31)

Le français c'est vraiment difficile. Et nous avons commencé par le français, mais nous ne devrions pas commencer avec le français dès le début. Nous devons commencer par l'anglais, car nous parlons déjà quelques mots en anglais. (Homme #1)

En plus, quand nous sommes venus au Canada, je ne me suis jamais imaginé vivre dans une ville qui parle français. J'étais sous le choc un peu, car c'est vraiment difficile d'apprendre le français. (Femme #1)

Un intervenant nous disait à ce sujet que :

Les familles qui arrivent ici et pas à Ottawa sont très nerveuses parce qu'elles assimilent l'anglais au succès, parce que partout dans le monde les gens qui réussissent parlent anglais. « Français? Pourquoi je vais parler français? » Ils

<sup>28</sup> D'ailleurs, le manque de places pour la garde d'enfants est la deuxième raison la plus souvent invoquée par les RPG à la grandeur du pays, après le manque de places dans les cours de langue, pour expliquer pourquoi ils ne suivent pas de cours de langue (IRCC 2016). Quoiqu'un manque de places dans les cours de langue a été rapporté à de nombreux endroits au Canada (IRCC 2016), ce problème ne semble pas s'être posé avec acuité à Gatineau. Au plus fort de la vague d'arrivée, les délais auraient été de 3 mois d'attente. Le MIFI a alors fait appel aux centres de services scolaires de la région (voir note en bas de page 13) pour offrir des formations, ce qui a eu pour effet de ramener le délai à 1 mois d'attente.

essayaient tous de déménager à Ottawa. Ils ne voulaient pas aller à l'école.  
(Intervenant #8)

Nous aborderons le départ de familles pour la ville d'Ottawa à la section 8 sur la rétention des réfugiés et leur plan d'établissement.

Du côté des types de formations suivies, les RPSP, plus scolarisés et plus à l'aise dans la langue française que leurs vis-à-vis RPG, ont été plus nombreux à intégrer des classes FIA comme on peut le voir dans la deuxième partie du Tableau 5 (58% versus 29%). Parmi les RPSP, le pourcentage des femmes dépasse celui des hommes alors que c'est l'inverse chez les RPG. De plus, l'écart qui existe entre les femmes des deux groupes (67% versus 25%) est le double de celui des hommes (50% versus 31%). Tous ces résultats sont cohérents avec les données sur la scolarité et la maîtrise des langues que nous avons présentées plus tôt.

L'expérience des réfugiés avec les cours de francisation n'est pas particulièrement positive. Ils se montrent en effet très critiques à l'endroit des nombreux aspects qui touchent à la fois les règles et la pédagogie. Questionnés sur leur niveau de satisfaction dans le cadre du sondage, 54% des réfugiés inscrits dans un programme FIPA se sont dits très insatisfaits comme l'indique le Tableau 6. Ceux inscrits dans le programme FIA se sont montrés moins sévères, mais tout de même majoritairement insatisfaits. Les entretiens ont permis d'identifier les éléments qui ont le plus dérangé. Au premier chef se trouve la durée journalière des cours de francisation.

L'école était trop longue. Ça créait de la pression sur moi, car parfois les enfants arrivaient de l'école avant moi. [...] Donc ça mettait beaucoup de pression sur moi parce que je voulais être à la maison pour les recevoir quand ils arrivaient. (Femme #24)

D'abord la durée du cours. Plus le cours est d'une courte durée, plus nous sommes en mesure de mémoriser les informations qu'on nous donne. (Femme #1)

À ce propos, une enseignante en francisation relatait la chose suivante :

Ils ne sont pas fonctionnels pendant six heures, assis sur des chaises en plastique, entre quatre murs. Mais vraiment pas! Comme l'après-midi [...] les élèves sont fatigués, ils ne retiennent plus rien. (Intervenant #3).

En lien avec la durée jugée trop longue, plusieurs parents ayant des enfants d'âge scolaire ont dénoncé la politique de gestion des retards et des absences. Ces élèves ont en effet beaucoup de difficultés à concilier l'horaire des cours de francisation temps plein avec l'horaire scolaire de leurs enfants et les différents rendez-vous pour leurs enfants. N'ayant pas encore de voiture pour la plupart, leurs déplacements étaient longs et ardu.

On arrive dans un nouveau pays, nous avons plein de rendez-vous qui sont obligatoires. Par exemple, je dois accompagner ma femme aux rendez-vous, car elle

ne sait pas. [...] Nous avons appris à nous rendre au CLSC nous-mêmes. Et dans nos cours, ils nous disaient que si nous manquons cinq jours avec ou sans autorisation, nous serions expulsés. Une fois, l'enseignante m'a dit que je ne pouvais pas quitter le cours. Le directeur est venu me parler et il m'a dit que je ne peux pas quitter. Je lui ai dit que mon fils a un rendez-vous, comment ça je ne peux pas quitter? Que s'il ne me croyait pas, qu'il pouvait appeler le CLSC pour vérifier. Je lui ai dit aussi de leur expliquer [au CLSC] que je n'ai pas le droit de quitter mes cours. Et que quand j'aurais fini, je viendrai au rendez-vous vu qu'il ferme à 20h. En plus, je n'ai pas d'auto, je prends que les autobus. (Homme #1)

Il y en a qui finissent par ne pas pouvoir suivre les consignes d'assiduité et de présence de l'école parce qu'ils habitent à Hull, ils ont un enfant qui fait sa francisation en 1re année à Aylmer, un enfant dans une garderie à l'autre bout, un enfant dans une école secondaire, un enfant... Sur quatre enfants, ils peuvent aller à quatre endroits différents le matin. Ils n'ont pas toujours des voitures. Ils attendent la petite fourgonnette qui arrive pour aller les chercher [les enfants au primaire], mais des fois c'est en retard. Mais là, je ne peux pas aller porter mon enfant à la garderie tant que celui au primaire n'est pas parti. Pis là, son petit de la garderie, il faut aller à la garderie en autobus [...] C'est trop compliqué, donc ils arrivent en retard ou ils doivent partir plus tôt. (Intervenant #3)

Plusieurs réfugiés trouvaient également que les classes étaient trop hétérogènes et considèrent avoir été classés dans un niveau trop élevé, ce qui a nui à leur apprentissage.

Lorsque j'ai commencé mon cours, j'étais déjà dans une catégorie plus élevée au niveau de la difficulté et moi je n'avais aucune base en français. Je ne connaissais aucun mot en français! J'ai arrêté parce que je n'apprenais pas. (Femme #21)

Quand je commence le cours, comme moi et ma femme, direct sur le niveau 2. Parce que dit : « Toi avant tu as étudié dans une école, tu n'as pas besoin de niveau 1 ». Non pas besoin du niveau 1, j'ai besoin du niveau 0! Parce que pour l'alphabet, le français, c'est pas comme le English. C'est beaucoup différent comme les voyelles, beaucoup de choses. Moi pas prendre ce cours, tout de suite le numéro 2. (Homme #24)

Enfin plusieurs réfugiés, particulièrement des RPG, déplorent que les cours, particulièrement du FIPA, soient aussi « scolaires » et qu'ils offrent peu d'occasions de se pratiquer en situation réelle avec des Canadiens nés au pays pour se familiariser à l'accent et aux expressions québécoises.

Même qu'ici dans les écoles, ils misent seulement sur notre présence en classe. Il n'y a pas d'opportunité de faire des sorties ou faire des discussions en groupe pour apprendre à connaître les personnes. C'est très bénéfique d'aller parler avec les

autres. C'est le fait de rentrer en contact avec plusieurs personnes, d'aborder les gens quand on sort. (Femme #1)

Quand il est fini le cours, nous avons besoin d'autre chose pour le pratiquer le français. Pour moi, il n'y a pas une autre personne pour parler avec lui. Parler le français un peu, pratiquer le français. S'il y a une autre personne, une famille canadienne, ok? Ça marche pour moi. C'est bonne chose pour moi. (Homme #24)

Au final, plusieurs réfugiés se plaignent d'avoir peu appris dans leur formation malgré leur avancement dans les niveaux :

La raison pour laquelle nous n'avons pas aimé les cours et pour laquelle nous avons quitté, c'est que l'enseignement n'est pas adapté. Non! Honnêtement, tout le français que j'ai appris c'est grâce à mon emploi. Il y a du monde qui ont terminé le niveau 4 au cégep et ils ne savent ni écrire, ni lire et ni parler. » (Homme #1)

Dans la première école [cégep] c'est vrai que j'ai pris des cours pendant sept mois, mais au final c'est comme si je n'avais rien pris du tout, du tout! [...] J'étais tellement étonnée quand ils m'ont fait passer du niveau 1 au niveau 2 pendant que je ne comprenais absolument rien. (Femme #2)

Comme le suggèrent les deux citations précédentes, cette dernière critique concerne particulièrement les cours offerts par le cégep comme en témoigne cet élève :

Des personnes m'ont dit que si j'allais à Génération [CSSPO], peut-être, leur enseignement sera beaucoup mieux qu'au cégep. À Génération, ils suivent plus étroitement les étudiants. Tu dois faire ceci et le professeur regarde ce que tu fais. [...] Ils ne font pas passer les étudiants d'une étape à l'autre juste comme ça. (Homme #21)

Dans le cadre du sondage, les réfugiés étaient appelés à autoévaluer l'amélioration de leurs compétences en langue française depuis leur arrivée. Nous pouvons voir leurs réponses dans la deuxième section du Tableau 6. Plus de la moitié des réfugiés inscrits dans le programme FIPA disent que leur français s'est peu amélioré depuis leur arrivée au Canada. Parmi ceux inscrits dans le programme FIA, ils ne sont que 8% à en dire autant.

**Tableau 6. Appréciation des cours de francisation par les réfugiés**

	FIPA	FIA
	RPSP et RPG	RPSP et RPG
Niveau de satisfaction p/r aux cours		

Très satisfait	0%	14%
Satisfait	28%	27%
Insatisfait	18%	27%
Très insatisfait	<b>54%</b>	31%
<b>Auto-évaluation de l'amélioration du français</b>		
Énormément	4%	16%
Beaucoup	43%	80%
Un peu	<b>43%</b>	2%
Très peu	<b>9%</b>	2%

Ces difficultés d'apprentissage ont eu des répercussions négatives non seulement sur la capacité des réfugiés à s'insérer au niveau de l'emploi comme nous allons le voir à la prochaine section, mais également sur leur estime d'eux-mêmes, particulièrement dans le cas des hommes peu scolarisés, mais pas uniquement, comme l'expriment ces citations :

Échouer publiquement [dans les cours de francisation] devant tout le monde après avoir échoué à soutenir votre famille en ayant dû tout laisser derrière vous. Vous étiez dans un camp. Vous ne pouviez pas subvenir aux besoins de votre famille. Vous êtes ici fondamentalement un mendiant et vous avez le sentiment que tout doit vous être donné. Vous ne pouvez toujours pas subvenir aux besoins de votre famille. Et puis vous devez vous asseoir dans une salle de classe, ce que vous n'avez peut-être jamais fait de votre vie. (Intervenant #8)

Au début quand j'ai commencé à apprendre le français, je vivais beaucoup de stress, car je ne comprenais rien du tout. Parfois je me sauvais deux heures avant la fin du cours, car j'étais tellement gênée de ne pas comprendre, j'avais tellement honte face à mes amies, car je ne comprenais pas la langue. (Femme #2)

En dehors des classes de francisation, les réfugiés ont eu diverses occasions de bonifier leurs connaissances de la langue (Tableau 7). Plusieurs ont recouru à un tuteur et ont pratiqué avec leurs amis et leur famille, notamment leurs enfants d'âge scolaire qui se familiarisent avec le français beaucoup plus rapidement qu'eux. D'autres l'ont appris en travaillant, à travers les médias ou de façon autonome à l'aide d'outils.

Moi travailler avec les Québécois. Parce que moi je travaillais avec les Québécois, moi entendre beaucoup de français. (Homme #24)

J'ai aussi découvert l'application pour la traduction [Google translate] et mon amie m'a donné un livre pour m'aider dans la traduction. Et de là, j'ai commencé à me débrouiller seule! (Femme #2)

Maintenant c'est la télévision. Et mes enfants! Parfois quand j'ai un mot que je cherche, je le demande à mes enfants. Et le [CSRS] m'a amené une tutrice. Une fois par semaine, je pratique avec elle. (Femme #24)

Ça aide la TV par exemple. Parce que c'est toujours. Si on écoute quelque chose, peut-être qu'on ne comprend pas, mais peut-être ça va être plus facile de dire [les mots] en français par exemple. Comme le mot voiture, comme il te répète ; voiture, voiture, voiture. On écoute, peut-être qu'on ne sait pas ce que ça veut dire voiture, mais on peut dire voiture. Si on demande : c'est quoi le voiture? Vraiment, ça va rester dans la tête. C'est pour ça que la TV ça aide beaucoup. (Homme #45)

Malgré leur difficulté à apprendre la langue française, la majorité des réfugiés jugent qu'il est très important d'apprendre le français et 85% d'entre eux souhaitent même entreprendre ou reprendre une formation en francisation dans le futur pour bonifier leur français (Tableau 7. Perspectives diverses sur la francisation).

**Tableau 7. Perspectives diverses sur la francisation**

	RPSP et RPG
<b>Autres sources d'amélioration du français</b>	
Recours à un tuteur	38%
Pratiqué avec famille et amis	57%
Pratiqué au travail	37%
Appris à travers les médias	67%
Appris à l'aide d'outils	67%
<b>Importance de connaître le français</b>	
Très important	67%
Important	23%
Peu important	8%

Pas du tout important	2%
Souhaite suivre ou reprendre une formation en francisation dans le futur	85%

### *Conclusion*

Nos données montrent qu'une petite fraction de réfugiés sont réfractaires à suivre une formation en francisation, notamment parce qu'ils ne voient pas la pertinence d'investir d'abord leurs efforts dans l'apprentissage du français plutôt que de l'anglais, une langue avec laquelle ils sont davantage familiers et qui est fortement en usage dans la région et au pays. Cette perception est partagée par plusieurs réfugiés qui acceptent, malgré cela, de suivre une formation, mais sans enthousiasme. Il pourrait s'avérer utile de s'assurer que les réfugiés sont bien renseignés sur la langue d'usage au Québec et sur les efforts requis pour son apprentissage avant leur départ. À leur arrivée, il serait aussi souhaitable de mieux expliquer aux réfugiés pourquoi les Québécois tiennent tant à leur langue et d'aborder les enjeux linguistiques au Québec. La nouvelle formation Objectif Intégration que nous avons mentionnée à la section 1.1.3. remplira peut-être cette fonction.

Il apparaît aussi que les mères de famille nombreuse et particulièrement d'enfants en âge préscolaire sont moins enclines à prendre la direction des cours de francisation. Elles ont des problèmes à trouver un service de garde et lorsqu'elles y arrivent, elles doivent composer avec des déplacements laborieux en autobus. De plus, comme il est dans leur culture de garder elles-mêmes leurs enfants, elles sont angoissées à l'idée de laisser leur petit loin d'elles auprès d'inconnus dans un pays dont elles ne connaissent pas encore les pratiques. Pour aider les femmes à surmonter les barrières additionnelles qui se dressent sur le chemin de leur intégration linguistique, il apparaît hautement souhaitable d'instituer des haltes-garderies dans les établissements offrant le régime d'études à temps plein<sup>29</sup>.

Les réfugiés qui entreprennent une formation en francisation, largement majoritaires, se montrent insatisfaits de leur expérience, particulièrement ceux qui ont de jeunes enfants et ceux qui sont très peu scolarisés. Les premiers peinent à concilier les études à temps plein et la famille et, du coup, à respecter les consignes d'assiduité. Les seconds sont mentalement épuisés à la fin de la matinée et ont beaucoup de difficulté à maintenir leur attention en après-midi. Dans la mesure où les capacités cognitives des élèves sont limitées et que les classes ne sont pas des lieux d'immersion authentiques, la productivité des dernières heures passées en

<sup>29</sup> À noter que le rapport d'IRRC (2020) sur l'évaluation de ses services de formation linguistique recommande similairement de fournir un service de garde à ses clients afin de faciliter leur accès à la formation linguistique.

classe semble faible sur le plan des apprentissages. Une réduction de l'intensité hebdomadaire des formations à temps complet en classe dans le but de diminuer le temps quotidien en classe, fixée présentement à six heures pour le FIA et à cinq heures pour le FIA par le PILI, atténuerait les problèmes de logistique des familles, et donc leurs retards et leurs absences, sans compromettre significativement les apprentissages des élèves.

À l'issue de leur formation, que plusieurs ont quittée en cours de route, de nombreux réfugiés affirment avoir très peu appris, particulièrement ceux en FIPA. Ils auraient souhaité que les cours soient moins scolaires et axés davantage sur la pratique dans des contextes authentiques. Il pourrait être bénéfique d'offrir plus d'occasions de pratique aux élèves, faites d'authentiques conversations dans des contextes réels. Ces pratiques pourraient se dérouler après les heures en classe, à l'extérieur de l'école, dans le cadre de partenariats avec des institutions, des organismes communautaires ou des entreprises qui seraient bénéfiques aux deux parties.

Plusieurs élèves affirment avoir grimpé d'un niveau même lorsqu'ils n'avaient pas l'impression de s'être améliorés. Il semble essentiel que l'évaluation sommative prévue par le PILI informe adéquatement l'élève des progrès qu'il a réalisés et que son cheminement à travers les niveaux reflète l'atteinte des compétences associées aux niveaux. Cela contribuerait aussi à réduire l'hétérogénéité dans les groupes.

Enfin, il semble important d'encourager le travail des bénévoles en appui à la francisation à partir des mécanismes de recrutement, de coordination et de reconnaissance.

## 7. Emploi

Au chapitre de l'emploi, plusieurs intervenants nous ont rapporté que les hommes réfugiés souhaitaient commencer à travailler très rapidement avant même d'avoir terminé leur formation linguistique. Les difficultés qu'ils rencontraient en francisation ont pu contribuer à cette hâte. En outre, dans la culture syrienne, il est déshonorant pour un homme de vivre aux crochets de la société, car il ne se sent plus apte à remplir son rôle social de patriarche et de pourvoyeur de famille.

Tous les Syriens n'aiment pas prendre de l'argent d'une autre personne. [...] Ils n'aiment pas ça, comme ça. Toutes les personnes, c'est Syrien, c'est comme ça. Nous on a besoin du travail. (Homme #24)

Pour les femmes toutefois, il en était autrement. Dans la culture syrienne, il est attendu de la femme qu'elle accomplisse les tâches domestiques et s'occupe des enfants surtout dans les milieux peu scolarisés.

Tu arrives ici, je ne sais pas moi, tu as 35/40/45 ans. Tu as toujours été femme au foyer avec les enfants. Ben là! Aïe! Ce n'est pas évident! C'est certain. Les amener au marché du travail, c'est pas évident... (Intervenant #4)

Les statistiques sur la recherche d'un emploi présentées au Tableau 8 indiquent que parmi les hommes RPSP et RPG détenant plus de 9 années d'études, environ 70% avaient effectué des démarches pour s'insérer en emploi au moment du sondage. Les hommes moins scolarisés ont été moins nombreux à entreprendre des démarches, particulièrement les RPG. Chez ces derniers, seulement 27% ont tenté d'insérer le marché du travail, principalement parce qu'ils ne maîtrisent pas encore suffisamment le français.

Quand je veux commencer à travailler, je veux être en mesure de communiquer. Je ne veux pas être comme un muet dans mon emploi! C'est difficile, pour moi! Je préfère apprendre le français avant de commencer à travailler. (Homme #17)

Les femmes RPSP sont tout de même 45% à s'être cherché un emploi, mais elles sont quasi inexistantes à avoir fait de même chez les RPG<sup>30</sup>. Il faut rappeler que les femmes RPG sont très peu scolarisées et qu'elles ont à leur charge plusieurs enfants.

**Tableau 8. Recherche d'emploi**

	RPSP		RPG	
	≤ 9 ans	> 9 ans	≤ 9 ans	> 9 ans
<b>Avoir cherché un emploi</b>				
Homme	64%	70%	27%	69%
Femme	45%		2%	
<b>Démarches pour trouver un emploi</b>				
Avoir sollicité son parrainage	<b>44%</b>	24%	9%	13%
Avoir sollicité ses amis ou sa famille	67%	<b>76%</b>	67%	<b>67%</b>
Avoir communiqué directement avec des employeurs	78%	48%	<b>58%</b>	<b>67%</b>
Avoir fait appel à Services Québec	0%	12%	8%	33%
Avoir fait appel au SITO ou au CJEO	22%	20%	33%	11%
Avoir cherché sur Internet	11%	36%	0%	22%
<b>Avoir rencontré des problèmes</b>				
Connaissance insuffisante du français	<b>11%</b>	<b>24%</b>	<b>50%</b>	<b>22%</b>

<sup>30</sup> Nous n'avons pas désagrégé les statistiques pour les femmes en fonction du nombre d'années d'études, car nos pourcentages auraient été fondés sur trop peu d'observations.

Méconnaissance du marché de l'emploi	0%	4%	25%	0%
Rareté des emplois dans son domaine	0%	8%	42%	0%
Absence d'expérience canadienne	0%	8%	17%	11%
Avoir trouvé un emploi suite à ses démarches	100%	88%	75%	100%

Lorsque nous nous penchons sur les démarches effectuées pour trouver un emploi<sup>31</sup>, nous remarquons que 44% des RPSP peu scolarisés ont fait appel à leur parrain. À la section 5 sur le parrainage, nous avons vu que 71% des RPSP rapportaient avoir été épaulés par rapport à l'emploi. Il pouvait s'agir d'informations fournies sur les démarches à faire pour s'insérer sur le marché du travail et sur les types d'emploi en demande, d'orientation vers les services appropriés, etc. Ici, l'aide porte spécifiquement sur la recherche d'un emploi. Nous pouvons aussi voir que la démarche employée le plus fréquemment par tous les réfugiés a été de faire appel à leurs amis ou famille. Cela n'est pas étonnant puisque le réseau familial et amical joue un rôle très important en Syrie dans l'obtention d'un emploi (Stevens 2016). La deuxième démarche la plus utilisée par les réfugiés a été de communiquer directement avec des employeurs. Peu d'entre eux semblent avoir recouru aux ressources dédiées à l'emploi, telles que Services Québec, le SITO et le CJEO. L'une des raisons pourrait être que les réfugiés ne maîtrisaient pas suffisamment le français pour accéder à ces services. Rappelons que les programmes de formation du SITO nécessitent de maîtriser minimalement le français. Il est aussi possible que les réfugiés n'étaient pas portés à recourir à ces services étant donné qu'ils sont peu présents en Syrie (Hanley et al. 2018)<sup>32</sup>. La conversation suivante illustre le scepticisme de certains par rapport à ces services :

Chercheure : Est-ce que vous avez fait appel à Services Québec, au SITO ou à Carrefour jeunesse emploi?

Réfugié : Non.

Chercheure : Pourquoi?

Réfugié : Pourquoi je ne suis pas allé à Services Québec ? Qu'est-ce que je vais aller faire là?

Chercheure : Ils vous auraient aidé par exemple à traduire votre CV et à vous trouver un emploi.

<sup>31</sup> À partir d'ici, bien que les pourcentages présentés soient parfois fondés sur peu d'observations, nous avons néanmoins jugé bon de présenter les résultats sous cette forme afin de pouvoir faire des comparaisons entre les groupes.

<sup>32</sup> Hanley et al. 2018 écrivent à ce sujet : « On craint que demander de l'aide puisse rendre quelqu'un plus vulnérable parce que les étrangers et les figures d'autorité pouvaient être dangereux en Syrie, mais aussi parce que, culturellement, les Syriens sont habitués à compter sur eux-mêmes étant donné l'inexistence des groupes communautaires ou la différence dans le rôle qu'ils jouent. Par conséquent, et sur la base d'expériences passées, certains participants étaient suspicieux de nombreux membres inconnus de la communauté, des services publics et des organismes communautaires ici au Canada » (p. 144).

Réfugié : Humm! Je ne crois pas vraiment à cela.  
(Homme #1)

Notons tout de même que les RPG ont été un peu plus nombreux que les RPSP à solliciter les services d'aide à l'emploi, probablement parce qu'ils étaient suivis par un agent de Services Québec comme nous l'avons expliqué à la section 1.1.3. La démarche la plus fructueuse aux yeux des réfugiés est indiquée par des caractères gras dans le tableau. Chez les RPSP, pour les individus peu scolarisés, c'est d'avoir fait appel à leur garant et pour les plus scolarisés c'est d'avoir mobilisé leur réseau social. Du côté des RPG, et ce, peu importe leur niveau de scolarité, c'est d'avoir approché directement des employeurs.

Je l'ai aidé moi, en particulier, mais il y avait aussi un comité de recherche d'emplois. J'avais tout un comité à ce moment-là pour trouver un emploi à X. Finalement, c'est en allant aux galeries de l'Outaouais, on a fait La Baie, etc. Elle voulait travailler dans un magasin de vêtement. (Parrain)

J'étais avec des gens et je leur ai dit que je suis couturier de métier et que je n'aime pas mon emploi au restaurant. J'ai mes diplômes et j'ai fait traduire mes diplômes. Après, ils ont accepté de me rencontrer. C'est l'amie à ma sœur [...] Je lui ai raconté ma situation. Elle m'a dit ne t'inquiète pas, je vais te trouver quelque chose dans ton domaine. Et elle l'a trouvé. (Homme #1)

On est sortis comme ça pour trouver un emploi. On a trouvé cette place [épicerie arabe], nous sommes rentrés et nous leur avons demandé s'ils cherchent quelqu'un. (Homme #2)

La majorité des individus qui ont effectué des démarches pour insérer le marché du travail disent ne pas avoir rencontré de problèmes, mais plus du tiers des RPG moins scolarisés ont déclaré avoir vécu des embûches. L'obstacle le plus fréquemment mentionné, toutes catégories confondues, est la connaissance insuffisante de la langue française. Le suivant est le manque d'emplois dans son domaine, surtout mis de l'avant par les RPG peu scolarisés. L'absence d'expérience canadienne et le fait d'ignorer comment trouver un emploi sont aussi avancés. Parmi les individus ayant effectué des démarches pour se trouver un emploi, la quasi-totalité en a effectivement décroché un comme l'indique la dernière section du Tableau 8, mais les RPG ont connu un peu moins de succès.

Nous poursuivons avec le pourcentage des individus en âge de travailler occupant un emploi et les caractéristiques des emplois occupés. Comme l'indique le Tableau 9, le taux d'emploi (sans distinction pour leur scolarité) avoisinait les 50% pour les RPSP, mais était inférieur à 20% pour les RPG au moment du sondage. La prise en compte de la scolarité à la ligne suivante montre que la faiblesse du taux d'emploi des RPG est entièrement due aux RPG peu scolarisés qui ne sont que 11% à occuper un emploi comparativement à 56% pour les RPG plus scolarisés. La faiblesse taux d'emploi des RPG cache une autre divergence très importante, cette fois entre

les femmes et les hommes comme nous pouvons le voir aux lignes suivantes. Les taux d'emploi des femmes et des hommes sans égard à leur scolarité indiquent qu'aucune femme RPG n'occupait un emploi au moment du sondage alors que 33% des hommes en occupaient un. Les femmes RPSP qui sont plus scolarisées et qui ont moins de grande famille sont pratiquement aussi enclines que les hommes à occuper un emploi. Ainsi, il apparaît que la faiblesse du taux d'emploi des RPG est attribuable aux femmes et aux hommes peu scolarisés.

**Tableau 9. Taux d'emploi et caractéristiques des emplois occupés**

	RPSP		RPG	
	≤ 9 ans	> 9 ans	≤ 9 ans	> 9 ans
Taux d'emploi	51%		18%	
	47%	53%	11%	56%
Femmes	45%		0%	
Hommes	56%		33%	
Caractéristiques des emplois				
Lieu				
À Gatineau	56%	68%	100%	78%
À Ottawa	44%	27%	0%	22%
Secteur d'emploi				
Alimentation et restauration	67%	62%	44%	33%
Construction	22%	5%	0%	22%
Vente au détail	0%	5%	11%	11%
Langue utilisée au travail				
Seulement le français	11%	14%	33%	0%
Présence de l'anglais	11%	57%	13%	78%
Présence de l'arabe	78%	57%	50%	67%

Les taux d'emploi des RPSP et des RPG (genre et scolarité confondus) qui atteignent respectivement 51% et 18% sont en deçà des taux d'emploi rapportés par IRCC (2019) pour le

Canada qui s'élèvent plutôt à 60% pour les RPSP et à 43% pour les RPG<sup>33</sup>. Un écart important de 25 points de pourcentage sépare donc les RPG établis à Gatineau de ceux établis à la grandeur du Canada. À quoi la faiblesse des taux d'emploi à Gatineau par rapport au taux national est-elle attribuable ? Nous avançons trois hypothèses. La première est que les compétences linguistiques en français des réfugiés au Québec, particulièrement celles des RPG, sont inférieures aux compétences linguistiques en anglais des réfugiés dans les autres provinces, ce qui nuit à leur insertion en emploi comme nous l'avons vu précédemment. La deuxième est que le marché de l'emploi à Gatineau, caractérisé par la prédominance de la fonction publique, est moins adapté au profil professionnel des réfugiés peu scolarisés. La troisième est que les réfugiés peu scolarisés ont plus de difficultés à faire reconnaître leurs compétences au Québec qu'au Canada. La plupart des hommes peu scolarisés étaient des travailleurs manuels avant d'arriver au Canada, des paysans et des ouvriers du secteur de la construction dans plusieurs cas. Or, il n'est pas possible de travailler en construction au Québec sans certificat de compétence.

Surtout des paysans ou dans le domaine de la construction, beaucoup de plâtriers [...], mais comme leurs compétences ne sont pas reconnues ici, on leur propose une formation de plâtrier, mais ils n'en veulent pas. [...] Certains étaient plâtriers dans leur pays. [...] Ils auraient pu prendre un cours de plâtrier, offert gratuitement pour eux. « Non, non, non, trouver un emploi! » [...] ils ont hâte de voler de leurs propres ailes, pour la plupart, ce qui est parfait. Mais, ils ne voulaient pas rester accrochés à l'État pour la plupart. Ils ne voulaient pas rester à l'aide sociale, beaucoup. (Intervenant 4)

Dans d'autres provinces canadiennes, dont en Ontario, il n'est pas nécessaire de suivre une formation pour travailler en construction. Il est néanmoins difficile de confirmer ces hypothèses sans avoir un portrait statistique de la situation en emploi des réfugiés syriens ailleurs au Québec.

En ce qui concerne les caractéristiques des emplois occupés, une fraction non négligeable des réfugiés travaillent à Ottawa, mis à part les RPG moins scolarisés pour lesquels la barrière de la langue anglaise pourrait avoir été plus problématique. L'alimentation et la restauration sont le secteur dans lequel travaillent le plus nombre de réfugiés. Beaucoup travaillent en effet dans des restaurants de shawarma. Le secteur de la construction est le deuxième en importance. Les autres travaillent dans la vente au détail, le secteur de la santé, le secteur de l'éducation, les services de garde, le secteur manufacturier et la sécurité. Notre sondage recueillait de l'information sur les différentes langues utilisées au travail, mais ne demandait pas aux répondants de préciser celle qui était principalement utilisée. Nous pouvons voir qu'au mieux

---

<sup>33</sup> À titre comparatif, en 2019, les taux d'emploi pour la population dans son ensemble oscillaient autour de 65%, 61,5% et 62% respectivement à Gatineau, au Québec et au Canada (Statistique Canada 2020).

le tiers des réfugiés travaillent dans un environnement où seule la langue française est utilisée et que plus de 50% et plus d'entre eux occupaient un emploi où la langue arabe était présente.

Lors des entretiens, quelques intervenants nous ont mentionné que des réfugiés travaillaient au noir tout en recevant des prestations d'aide sociale. Comme il s'agit d'un sujet très sensible sur lequel il est difficile d'obtenir des informations valides, notre sondage n'abordait pas cette question. Il n'est donc pas possible de quantifier ce phénomène. Ces mêmes intervenants nous expliquaient que le filet social est très ténu en Syrie et que les Syriens ne reçoivent pas de soutien financé du gouvernement lorsqu'ils sont au chômage.

« En Syrie, ils sont pas habitués de recevoir des sous comme ça. Non, ça existe pas. En Syrie, c'est le travail du matin au soir. Les gens sont obligés de travailler. [...] mais surtout, il y a pas une mentalité d'aide ou.... c'est-à-dire si t'as besoin de quelque chose, tu peux emprunter de ton cousin, mais tu vas lui rendre l'argent. Mais en tout cas, tu travailles. » (Intervenant #11)

On peut donc penser que les taux d'emploi présentés au Tableau 9 sont sous-estimés. Si certains choisissent de travailler sous la table, c'est au moins partiellement parce qu'ils se méfient de leur employeur. Il faut savoir que plusieurs réfugiés ont vécu de mauvaises expériences alors qu'ils cherchaient asile dans des pays limitrophes à la Syrie avant d'être accueillis par le Canada. Plusieurs réfugiés nous ont en effet rapporté ne pas avoir été payés par leurs employeurs et n'avoir eu aucun recours possible puisqu'ils n'avaient pas de statut dans ces pays. Un intervenant rapportait leur crainte en ces termes :

Ils n'ont pas confiance. Ils n'ont aucune raison de faire confiance. Et même lorsque leurs employeurs sont des entreprises, ils ne font tout simplement pas confiance. Ils ne savent pas, c'est tout nouveau. D'où ils viennent, ils ont été abusés pendant près d'une décennie maintenant. Au Liban, en Turquie, en Jordanie, partout où ils se sont réfugiés pour travailler et... ils n'ont pas été payés! Ils ont donc vraiment peur de perdre leurs avantages. [...] Donc, les avantages sociaux ne sont pas beaucoup, mais ils... ça arrive. Alors que leur expérience, je pense, a été « Bien sûr, je vais travailler pour cette personne et ils peuvent très bien me payer et moi j'aurai renoncé à mes bénéfices. » (Intervenant #8)

Il faut aussi reconnaître que les incitatifs à travailler légalement sont faibles dans certaines configurations. D'une part, la loi sur l'aide sociale permet aux familles de gagner seulement 300\$ par mois. Tous les montants additionnels sont retranchés de la prestation. D'autre part, lorsque tous les bénéfices sont pris en compte (soins dentaires, allocation canadienne pour enfant, etc.), certaines familles perdraient au change si le chef du ménage était le seul à travailler légalement à temps plein au salaire minimum.

Le fait de travailler au noir les marginalise, mais plusieurs n'en sont pas conscients. Comme nous le disait le même intervenant :

Ils sont à la merci des entrepreneurs qui peuvent les payer ou ne pas les payer. Ils ne peuvent pas grimper dans la compagnie, car leur travail est inofficiel. Ils ne contribuent pas au système de taxation, les laissant sans avantages sociaux à long terme. Mais la plupart ne sont pas au courant – ils ne connaissent pas le système canadien. (Intervenant #8)

### *Conclusion*

Il ressort de ces résultats que les RPG peu scolarisés sont ceux qui font face aux plus grands défis pour s'intégrer au marché du travail. Ils sont moins nombreux à entreprendre des démarches pour se trouver un emploi, rencontrent davantage d'obstacles lorsqu'ils en font, tirent plus difficilement profit du bassin d'emplois à Ottawa et, ultimement, sont moins nombreux à occuper un emploi. Les RPSP peu scolarisés, pour leur part, s'en sortent presque aussi bien que leurs compatriotes plus scolarisés fort probablement en raison de l'accompagnement soutenu dont ils ont pu bénéficier dans le cadre de leur parrainage.

La première et principale difficulté à laquelle tous les réfugiés sont confrontés lorsque vient le temps d'intégrer le marché du travail est d'ordre linguistique. Les hommes sont avides de commencer à travailler, mais les cours de francisation qu'ils suivent ne leur permettent pas d'acquérir suffisamment de compétences linguistiques pour être fonctionnels en français. Certains contournent l'obstacle de la langue française en travaillant dans des milieux où la langue arabe est parlée, principalement dans le secteur de l'alimentation et de la restauration. Mais ce faisant, ils compromettent le maintien et l'amélioration de leurs acquis en français et se cantonnent dans des emplois où leurs compétences ne sont pas mises en valeur. À force de ne pas exercer leurs compétences, ces dernières deviendront obsolètes. Dans ce contexte, le programme de francisation en milieu de travail du PILI, encore méconnu et peu exploité, pourrait être mis plus à contribution. Ce programme, tel qu'il est présentement conçu, ne permet pas d'apprendre les rudiments du français – ils doivent déjà être intégrés, mais vise plutôt l'acquisition des compétences langagières et référentielles nécessaires à l'emploi. Les travailleurs doivent donc avoir une bonne base en français. De plus, l'employeur doit faire appel au programme ce qui suppose qu'il connaisse l'existence du programme et qu'il soit prêt à libérer son employé quelques heures par semaine pour sa francisation. Il serait souhaitable de mieux faire connaître le programme aux employeurs, mais également aux travailleurs qui pourraient en faire part à leurs employeurs. L'augmentation du temps consacré à la francisation et de l'incitatif financier versé à l'employeur pourrait aussi être envisagée.

Un autre constat est que les réfugiés misent beaucoup sur leur réseau social pour se trouver un emploi et s'adressent peu aux services d'aide à l'emploi disponibles. En se fiant surtout à leur réseau social, les réfugiés se retrouvent souvent à travailler dans des milieux peu francophones et dans des emplois qui ne sont pas en lien avec leur expérience de travail passée. Les services d'aide à l'emploi partent de l'expérience de travail de la personne pour concevoir une stratégie d'intégration. Ils savent à quelles portes cogner et quels programmes proposer

aux employeurs pour les encourager à procéder à l'embauche. Services Québec a par exemple des partenaires dans le milieu et a accès à une banque d'arrimage avec les employeurs. Il semble donc important de mieux faire connaître l'existence, le rôle et l'utilité des services offerts en matière d'intégration en emploi aux réfugiés ainsi qu'aux parrains. L'un des canaux de communication présentement utilisés sont les cours de francisation comme expliqué à la section 1.1.2., car ils permettent de rejoindre un grand nombre de réfugiés. Une autre voie de communication pourrait être les communautés religieuses. Comme elles ont un lien de confiance avec leurs membres, le message pourrait être mieux reçu par les réfugiés qui se montrent souvent sceptiques envers ces services comme nous l'avons vu. Même si tous les réfugiés ne fréquentent pas tous des établissements religieux, ces derniers pourraient contribuer à faire circuler l'information au sein de leur réseau et de leur communauté ethnique. Cette avenue pourrait aussi être utilisée pour faire connaître le programme de francisation en milieu de travail auprès des travailleurs.

Concernant le travail au noir, il serait souhaitable de rassurer les réfugiés en les renseignant sur les droits des travailleurs et de les conscientiser sur les avantages du travail légal (le régime d'assurance emploi, le régime des rentes du Québec, les diverses assurances fournies par les employeurs, etc.). Ici aussi, les communautés religieuses pourraient être approchées pour collaborer à faire passer le message.

## 8. Rétention des familles à Gatineau

D'après la liste des 79 familles que nous avons pu constituer aux fins du sondage, 10 d'entre elles avaient quitté Gatineau au moment du sondage. Sur la base de ces données, le taux de rétention des familles réfugiées syriennes à Gatineau s'élève donc à 87%, ce qui est identique au taux de rétention des réfugiés dans les villes canadiennes de taille similaire (Kaida, Hou, and Stick 2020)<sup>34</sup>. Nous nous sommes entretenus avec l'une d'entre elles pour mieux comprendre ses motifs. L'attraction d'Ottawa a aussi été abordée lors des entretiens avec les familles et les intervenants. Quelques-unes des familles rencontrées lors des entretiens nous ont mentionné envisager un déménagement prochain. Par conséquent, ce taux de rétention pourrait diminuer à plus long terme.

Nous avons déjà vu à la section Francisation<sup>6</sup> que la langue française a été l'un des facteurs de répulsion pour plusieurs familles. À nouveau, voici les propos d'un intervenant à ce sujet :

Les familles qui arrivent ici et pas à Ottawa sont très nerveuses parce qu'elles assimilent l'anglais au succès, parce que partout dans le monde, les gens qui réussissent parlent

---

<sup>34</sup> D'après la figure 3 de Kaida, Hou et Stick (2020), le taux de rétention des réfugiés, trois ans après leur arrivée, est d'environ 87% dans les villes canadiennes de taille moyenne.

anglais. « Français? Pourquoi je vais parler français? » Ils essayaient tous de déménager à Ottawa. Ils ne voulaient pas aller à l'école. (Intervenant #8)

Les difficultés d'apprentissage de la langue française sont en effet la principale raison qui a poussé la famille que nous avons rencontrée à déménager à Ottawa après une année passée à Gatineau. Il s'agissait d'une famille dont les deux parents étaient scolarisés et parlaient déjà l'anglais avant d'arriver au Canada. Le père s'exprimait en ces termes :

Gatineau était bon marché et nous aimions ça. Le problème était [...] que moi et mon épouse nous ne parlions pas français. Dans mon cas, j'ai essayé d'apprendre le français. Et j'ai appliqué dans une organisation dans l'édifice de Louis Reboul, c'est pour des personnes cherchant à avoir une expérience canadienne et au chômage. Après une année à Gatineau, je ne sentais pas que j'avais eu ma chance ici. J'ai donc parlé à mon épouse de déménager à Ottawa puisque nous ne pouvions pas parler, nous ne pouvions pas parler avec les gens. [...] À Gatineau, j'avais deux problèmes : la langue et l'absence d'expérience canadienne. À Ottawa, en Ontario, je n'ai qu'un seul problème [l'absence d'expérience canadienne]. (Homme #21)

En lien avec les difficultés posées par l'apprentissage de la langue française, un autre réfugié nous disait :

Pour moi, si cet obstacle reste en face de moi [l'impossibilité d'améliorer mon anglais], je vais devoir quitter, car je suis ici au Québec et je n'arrive pas à apprendre l'anglais. Et je ne crois pas être en mesure d'apprendre le français, c'est vraiment difficile. (Homme #2)

La deuxième raison invoquée par la famille s'étant établie à Ottawa a trait à l'ouverture moins grande des Québécois à l'égard de la religion musulmane que les Ontariens :

Bien honnêtement, moi ici [à Ottawa] je n'ai pas fait face à du racisme parce que beaucoup de personnes portent le hijab. Et je pense que les Canadiens y sont plus habitués [au hijab]. [...] Quand, j'ai vu qu'il y avait du racisme et qu'il n'y avait pas d'ouverture ou la liberté de religion, donc, j'ai eu peur pour mon fils et même pour ses enfants. Que si on restait ici, qu'ils ne vivent pas heureux. (Femme #21)

L'inquiétude soulevée par la loi 21 interdisant aux personnes en position d'autorité de porter des signes religieux dans l'exercice de leur fonction est revenue dans quelques entretiens. De nombreuses femmes réfugiées syriennes portent en effet le voile et jugent cette loi discriminatoire envers elles tout comme la femme que nous venons de citer.

Les autres facteurs d'attractivité d'Ottawa cités concernent les meilleures opportunités d'emploi, dont les barrières moins importantes pour accéder aux emplois dans le domaine de la construction, l'infrastructure plus développée des services de réinstallation et la plus grande accessibilité des soins de santé. Voici, en rafale, quelques citations illustratives :

Il y a aussi beaucoup le fait des opportunités économiques, d'emplois, et notamment le fait que ce sont essentiellement des travailleurs manuels. Les travailleurs manuels qui, beaucoup, étaient dans le domaine de la construction [...]. Pour travailler au Québec dans le domaine de la construction, ça prend une carte de compétence. Alors, une carte de compétence, il faut suivre le programme de la formation professionnelle puis avoir un diplôme de formation professionnelle en maçonnerie, briqueterie, en menuiserie [...]. En Ontario, alors en Ontario, pas besoin de cartes de compétence. On vous engage sur un chantier. (Intervenant #12)

100% du monde qui ont quitté Gatineau c'est à cause de l'APO. [...] Des familles que je connais il y en a environ treize. [...] Toutefois si je n'avais pas trouvé l'amélioration ici je serais parti à Ottawa à 100%. Tout le monde qui ont déménagé là-bas sont déjà en train de faire leurs examens de citoyenneté. (Homme #1)

À cause de l'argent qu'ils ont là et puis au niveau de l'employabilité. C'est sûr et certain que c'est plus qu'ici. [...] Le système de santé, qui est un peu bloqué toujours ici au Québec. Tandis, que ce n'est pas le cas en Ontario. (Intervenant #2)

### *Conclusion*

En dépit des difficultés posées par la langue française et de l'attractivité d'Ottawa, la ville de Gatineau a su retenir les réfugiés syriens dans une proportion très similaire à ce qui est observé pour l'ensemble des réfugiés dans les autres villes canadiennes.

## 9. Plan d'établissement au Canada

Les réfugiés étaient questionnés sur leurs intentions de s'établir de façon permanente au Canada et sur l'appréciation de leur nouvelle vie au Canada. Ils sont 96% à mentionner vouloir rester au Canada. Un pourcentage aussi élevé de réfugiés a affirmé avoir développé un très fort sentiment d'appartenance envers le Canada depuis leur arrivée. Autant se disent très satisfaits de leur nouvelle vie au Canada et une très grande majorité d'entre eux considèrent que leur expérience au Canada a dépassé les attentes qu'ils s'étaient forgées à leur départ. Sans surprise, pratiquement 100% d'entre eux choisiraient à nouveau d'accepter l'offre du Canada de les accueillir si c'était à refaire.

**Tableau 10. Plan d'établissement et appréciation de la vie au Canada**

	RPSP	RPG	Total

Intention de s'établir de façon permanente au Canada	93%	98%	96%
Sentiment d'appartenance envers le Canada <sup>35</sup>			
Très fort	97%	98%	98%
Fort	3%	1%	2%
Niveau de satisfaction p/r à sa nouvelle vie au Canada <sup>28</sup>			
Très satisfait	93%	93%	93%
Satisfait	7%	6%	6%
Insatisfait	0%	1%	1%
Expérience au Canada p/r à ses attentes de départ <sup>28</sup>			
Beaucoup mieux que prévu	76%	82%	80%
Un peu mieux que prévu	20%	9%	13%
À peu près comme prévu	3%	9%	7%
Reviendrait s'installer au Canada si c'était à refaire	97%	99%	98%

Il importe toutefois de mentionner que les hommes célibataires sont ceux qui se montrent les moins enthousiastes par rapport à leur nouvelle vie au Canada. Des intervenants nous ont mentionné que les hommes célibataires qui sont arrivés au Canada avaient de la difficulté à joindre les deux bouts et qu'ils vivaient beaucoup de solitude :

Il faut mettre l'accent sur la situation des personnes qui arrivent seules... Ça c'est terrible. C'est vraiment être dans la merde. Parce que si tu as amené quelqu'un qui parle pas la langue, qui connaît pas le pays, qui sait pas où se diriger, et tu lui donnes six cents dollars pour survivre, c'est impossible quoi. Et on les force : « tu dois aller en cours de français, tu dois faire ci tu dois faire ça » Mais lui il est déjà traumatisé, il a besoin d'une période d'adaptation, et tu lui donnes pas les moyens. (Intervenant #11).

<sup>35</sup> Les choix de réponse qui n'ont pas été sélectionnés ne sont pas rapportés dans le tableau.

Souvent les célibataires deviennent dépressifs. Ils sortent pas. Ils ont peur de sortir de l'hiver parce qu'il fait froid et ils ont pas de contacts avec la communauté. Et là, un moment donné, ils veulent retourner dans leur pays. (Intervenant #9).

Plusieurs réfugiés sont maintenant admissibles à demander la citoyenneté canadienne. Le statut de résident qu'ils ont obtenu en arrivant au Canada ouvre droit, en effet, à la citoyenneté par naturalisation après trois ans. Pour être admissibles, les réfugiés doivent aussi détenir les compétences du niveau 4 en expression orale et en compréhension orale en vertu de l'Échelle québécoise des niveaux de compétence en français des personnes immigrantes adultes comme mentionné à la section 1.1.2. Ils doivent réussir l'examen portant sur l'histoire, les symboles et les régions du Canada, de même que les droits et responsabilités liés à la citoyenneté sur le fonctionnement du gouvernement pour obtenir leur citoyenneté. Quoique des guides existent pour se préparer à l'examen, il s'agit de guides écrits en français ou encore de guides audios, qui requièrent tout de même un certain niveau de littératie pour y accéder. Peu de réfugiés syriens sont en mesure d'utiliser ces guides seuls et doivent donc être soutenus plus étroitement dans leur préparation à l'examen. Le CSRS se porte volontaire pour offrir une aide à ceux qui le souhaitent, mais plusieurs réfugiés ont exprimé le désir qu'un accompagnement en francisation soit fourni par des voix plus officielles. Pour répondre à cette demande, l'APO offre depuis peu des séances d'information collectives sur la citoyenneté pour aider les candidats à remplir les formulaires associés à la demande de citoyenneté et pour se préparer à l'examen.

### *Conclusion*

Il ne fait donc aucun doute que l'OVRS du gouvernement canadien a remporté un large succès du point de vue des réfugiés réinstallés à Gatineau. La quasi-totalité des réfugiés a l'intention de rester au Canada, ressent un fort sentiment d'appartenance envers le Canada où elle y apprécie grandement leur nouvelle vie.

## Recommandations

Nous reprenons ici les recommandations faites dans les différentes sections du rapport en les synthétisant. Bien que notre rapport se soit limité à étudier la réinstallation des réfugiés syriens, nous croyons que plusieurs de nos recommandations sont largement valables pour les réfugiés issus du Moyen-Orient et même d'autres régions. Nous pensons aussi que l'expérience des réfugiés syriens à Gatineau représente assez bien l'expérience des réfugiés syriens à travers le Québec. Ainsi, la plupart de nos recommandations s'adressent au MIFI et plus généralement au gouvernement du Québec, mais un petit nombre est aussi destiné aux acteurs locaux à Gatineau (elles sont en italique pour les distinguer). Enfin, quelques-unes de nos propositions concernent les réfugiés syriens déjà réinstallés (elles sont soulignées pour les différencier), mais le plus grand nombre vise les réfugiés à venir.

Nous présentons nos recommandations en reprenant la structure du rapport plutôt que par ordre de priorité. Il va de soi que nos propositions les plus importantes se rapportent à la francisation qui a été en trame de fond de toutes les problématiques d'intégration discutées dans le rapport. Il nous paraît fondamental d'arriver à rendre les réfugiés syriens présents et à venir plus fonctionnels en français, car leurs lacunes entravent leur intégration sur tous les plans. L'autonomie langagière en français est en quelque sorte la pierre angulaire de l'intégration. Elle permet d'atténuer tous les autres obstacles pavant le parcours de l'intégration.

### **Mobilisation et coordination à Gatineau**

*Recommandation 1. Lors d'arrivées massives, prévoir des mécanismes pour canaliser le désir d'aider des volontaires et pour coordonner leurs efforts en vue d'optimiser leur contribution.*

*Recommandation 2. Mieux intégrer les services offerts par les groupes d'entraide et de bénévoles à l'architecture des services d'accompagnement offerts afin que les réfugiés soient informés de leur existence et puissent en bénéficier s'ils le désirent.*

*Recommandation 3. Mieux reconnaître l'apport des retraités et de la communauté arabe et tabler sur ces bassins de ressources humaines pour pallier les insuffisances ponctuelles des services d'accompagnement officiels.*

### **Parrainage**

Recommandation 4. Lors d'une arrivée massive de réfugiés issus d'un même pays d'origine, prendre en considération les différences prévisibles de profil entre les RPG et les RPSP pour anticiper leurs besoins spécifiques.

Recommandation 5. Accroître l'accessibilité de l'information sur le soutien prévu par le Programme d'accompagnement et de soutien à l'intégration aux réfugiés afin de modérer leurs attentes vis-à-vis de leur parrainage, particulièrement celles des RPG.

*Fournir l'information dans la langue maternelle des réfugiés lors d'arrivées importantes.*

*Recourir davantage aux nouvelles technologies de l'information et de la communication, par exemple en rendant disponible des capsules audios sur place, en ligne, voire via des applications, afin de rejoindre les personnes analphabètes.*

*Encourager le personnel des PSDG à faire appel aux technologies de traduction vocale simultanée lorsqu'aucun interprète n'est sur place afin d'assurer une communication minimale.*

*Recommandation 6. Mettre à jour et étoffer le guide « Une nouvelle vie à Gatineau » conçu par l'APO, le traduire en arabe et produire des capsules audios pour les différentes sections.*

*Inclure des éléments allant au-delà de la réinstallation tels que la planification de la retraite et l'achat d'une propriété.*

*Recommandation 7. Promouvoir plus le jumelage des familles de réfugiés avec des familles de citoyens et élargir les objectifs du jumelage afin de compléter l'accompagnement fourni aux RPG par les PSDG dans le cadre du PASI.*

Recommandation 8. Tabler davantage sur les capacités du parrainage collectif en augmentant la cible des réfugiés parrainés par la communauté.

Recommandation 9. Faciliter la préparation des demandes de parrainage collectif et de leur suivi.

Simplifier et alléger les formulaires de demande de parrainage, surtout au niveau fédéral.

Assigner un interlocuteur au MIFI qui pourrait répondre à des questions très précises liées à la préparation des demandes de parrainage dont la réponse n'est pas disponible sur Internet.

Accroître la transparence du processus de suivi des demandes de parrainage déposées.

Recommandation 10. Mieux faire connaître aux groupes de citoyens qu'ils ont la possibilité de sélectionner des réfugiés dans le bassin des cas désignés par un bureau de visas canadien.

### **Francisation**

Recommandation 11. S'assurer que les réfugiés dont la langue maternelle est très éloignée du français, telle que la langue arabe, sont bien renseignés sur la langue d'usage au Québec et sur les efforts requis pour son apprentissage avant qu'ils acceptent leur offre de parrainage afin qu'ils sachent bien à quoi s'attendre.

Recommandation 12. Instituer des haltes-garderies dans les établissements offrant la formation en francisation à temps complet afin d'aider les femmes à surmonter les barrières additionnelles auxquelles elles font face en raison de leurs responsabilités familiales.

Recommandation 13. Réduire l'intensité hebdomadaire des formations à temps complet en classe, particulièrement dans le cas des formations destinées aux personnes peu scolarisées étant donné que les dernières heures en classe sont peu productives. Cela permettrait d'atténuer les problèmes de logistique des familles et donc d'assiduité aux cours, voire d'expulsion, sans compromettre significativement les apprentissages des élèves.

Recommandation 14. Utiliser les heures ainsi libérées pour fournir des occasions de pratique facultatives, faites d'authentiques conversations dans des contextes réels, potentiellement dans le cadre de partenariats avec des institutions, des organismes communautaires ou des

entreprises en offrant un soutien financier conséquent aux PSDG afin d'accroître la motivation des élèves et de faciliter leur apprentissage.

Recommandation 15. S'assurer que l'évaluation sommative prévue par le PILI informe adéquatement l'élève des progrès qu'il a réalisés et que son cheminement à travers les niveaux reflète bien l'atteinte des compétences associées aux niveaux. Cela contribuerait aussi à réduire l'hétérogénéité dans les groupes.

Recommandation 16. Permettre aux réfugiés qui ont déjà suivi le programme de francisation et reçu les allocations de participation sans acquérir les compétences du niveau 4 de ressivre le programme à titre de mesure visant à accroître son employabilité.

Recommandation 17. Miser plus sur le programme de francisation en milieu de travail du PILI en le faisant mieux connaître aux employeurs et aux travailleurs et éventuellement en augmentant le temps consacré à la francisation et l'incitatif financier versé à l'employeur.

## **Emploi**

Recommandation 18. Faire connaître davantage l'existence, le rôle et l'utilité des services offerts en matière d'intégration en emploi aux réfugiés ainsi qu'aux parrains.

Recommandation 19. Mieux renseigner les réfugiés sur les droits des travailleurs et les conscientiser sur les avantages du travail légal (le régime d'assurance emploi, le régime des rentes du Québec, les diverses assurances fournies par les employeurs, etc.)

Recommandation 20. Développer des partenariats avec les communautés religieuses afin qu'elles servent de courroie de transmission des informations à diffuser, telles que le programme de francisation en milieu de travail, les différents services d'aide à l'emploi et le travail au noir.

## Bibliographie

- Agrawal, Sandeep Kumar 2019. "Canadian Refugee Sponsorship Programs: Experience of Syrian Refugees in Alberta, Canada." *Journal of International Migration and Integration* 20:941-962.
- Agrawal, Sandeep, and Seraphine Zeitouny. 2017. *Settlement Experience of Syrian Refugees in Alberta*. University of Alberta.
- Blain, Marie-Jeanne, Roxane Caron, Lourdes Rodriguez, Marie-Claude Rufagari, Myriam Richard, Yannick Boucher, and Caroline Lester. 2020a. "Expériences de parrainage collectif de personnes réfugiées au Québec : perspectives de parrains et de personnes réfugiées de la Syrie." *Lien social et Politiques* 83:204–229.
- Blain, Marie-Jeanne, Roxane Caron, Lourdes Rodriguez, Marie-Claude Rufagari, Myriam Richard, Yannick Boucher, and Caroline Lester. 2020b. "Private sponsorship of Syrian refugees: Perspectives of sponsors and refugees in Quebec." In *A National Project: Syrian Refugee Resettlement in Canada*, edited by Leah K. Hamilton, Luisa Veronis and Margaret Walton-Roberts, 302-333. Montréal & Kingston: McGill-Queen's University Press.
- Esses, Victoria M., Leah K. Hamilton, Mohammed el Hazzouri, Alina Sutter, Bailey McCafferty, and Ajit Pyati. 2020. "The right information at the right time: optimizing the provision of information to facilitate the settlement and integration of refugees in Canada." In *A National Project: Syrian Refugee Resettlement in Canada*, edited by L. K. Hamilton, L. Veronis and M. Walton-Roberts, 71-96. Montréal & Kingston McGill-Queen's University Press.
- Garnier, Séverine de Billy 2015. "Défis et stratégies de Colombiennes en exil à Québec : Transitions, pouvoir d'agir et identité." Ph. D., Doctorat en psychologie, recherche et intervention -Orientation communautaire, Université Laval.
- Gouvernement du Canada. 2015. "#Bienvenueauxréfugiés : Les premiers 25 000 – Phase 1." [en ligne] consulté le 12/07/2020 <https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/services/refugies/bienvenue-refugies-syrien/premiers-25000-processus/phase-1.html>.
- Gouvernement du Canada. 2019. "Réfugiés syriens – Mises à jour mensuelles d'IRCC." [en ligne] consulté le 12/07/2020 <https://ouvert.canada.ca/data/fr/dataset/01c85d28-2a81-4295-9c06-4af792a7c209>.
- Gouvernement du Canada. 2020. *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés*. Ottawa: Gouvernement du Canada.
- Hanley, Jill, Adnan Al Mhamied, Janet Cleveland, Oula Hajjar, Ghayda Hassan, Nicole Ives, Rim Khyar, and Michaela Hynie. 2018. "The Social Networks, Social Support and Social Capital of Syrian Refugees Privately Sponsored to Settle in Montreal: Indications for Employment and Housing During Their Early Experiences of Integration." *Canadian Ethnic Studies* 50 (2):123-148. doi: 10.1353/ces.2018.0018.
- IRCC. 2016. *Évaluation rapide de l'incidence de l'initiative de réinstallation des réfugiés syriens*. Ottawa: Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada.
- IRCC. 2019. *Rapport sur les résultats syriens*. Ottawa: Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada.

- Kaida, Lisa, Feng Hou, and Max Stick. 2020. "Are refugees more likely to leave initial destinations than economic immigrants? Recent evidence from Canadian longitudinal administrative data." *Population Space Place* 26 (5).
- MIDI. 2017. "Statistiques réfugiés syriens." Ministère de l'Immigration, de l'Inclusion et de la Diversité du Québec. [en ligne] Consulté le 12/07/2020 [https://www.immigration-quebec.gouv.qc.ca/publications/fr/divers/Statistiques\\_Refugies\\_Syriens.pdf](https://www.immigration-quebec.gouv.qc.ca/publications/fr/divers/Statistiques_Refugies_Syriens.pdf).
- Molloy, Michael J., Peter Duschinsky, F. Jensen Kurt, and Robert Shalka. 2017. *Running on Empty. Canada and the Indochinese Refugees, 1975-1980*. Kingston: McGill-Queen's University Press.
- Oda, Anna, Andrew Tuck, Branka Agic, Michaela Hynie, Brenda Roche, and Kwame McKenzie. 2017. "Health care needs and use of health care services among newly arrived Syrian refugees: a cross-sectional study." *CMAJ Open* 5 (2):E354-E358.
- Statistique Canada. 2019a. Résultats du Recensement de 2016 : les réfugiés syriens réinstallés au Canada en 2015 et 2016. Ottawa: Statistique Canada.
- Statistique Canada. 2019b. "Profil du recensement, Recensement de 2016." Statistique Canada. [en ligne] Consulté le 12/07/2020 <https://www12.statcan.gc.ca/census-recensement/2016/dp-pd/prof/index.cfm?Lang=F>.
- Statistique Canada. 2020. "Caractéristiques de la population active selon la région métropolitaine de recensement." [en ligne] consulté le 28/12/2020 <https://doi.org/10.25318/1410029401-fra>.
- Stevens, Matthew R. 2016. "The collapse of social networks among Syrian refugees in urban Jordan." *Contemporary Levant* 1 (1):51-63. doi: 10.1080/20581831.2016.1153358.
- Ville de Gatineau. 2013. L'immigration à Gatineau de 1800 à 2010. edited by culture et lettres Services arts. Gatineau.
- Ville de Gatineau. 2016. Gestion de l'accueil des réfugiés syriens à Gatineau - Rapport bilan. edited by culture et lettres - Diversité culturelle Services arts. Gatineau.