

Des collectivités accueillantes



 **357**
COLLECTIVITÉS

35 147
RÉFUGIÉS
SYRIENS

12 
MOIS

Novembre 2015 à novembre 2016



Une trousse pour les gouvernements municipaux

FCM

La guerre civile qui fait rage en Syrie a forcé une migration de réfugiés à peu près jamais vue dans l'histoire moderne. Les Canadiens s'entendent qu'il faut tendre la main afin d'aider les Syriens qui partent en laissant tout derrière eux et leur souhaiter la bienvenue dans un pays où le fait multiculturel est reconnu dans le monde entier. Les élus municipaux comprennent aussi qu'ils ont un rôle crucial à jouer pour s'assurer que leurs collectivités soient accueillantes et ouvertes pour les réfugiés syriens et les immigrants.

En septembre 2015, la Fédération canadienne des municipalités a créé le Groupe de travail sur la réinstallation des migrants syriens, car ses membres reconnaissent l'apport culturel, social et économique des nouveaux arrivants à leurs collectivités et le rôle essentiel des gouvernements locaux pour aider les nouveaux venus à s'adapter à la vie canadienne. Depuis, les villes et les collectivités – les grandes comme les petites – se sont efforcées d'offrir un milieu où les réfugiés et les immigrants se sentent inclus et valorisés, où ils peuvent trouver un logement convenable, de l'emploi et du transport collectif, ainsi que des services et des programmes linguistiques et culturels facilitant leur réussite.

Chaque année, les réfugiés se comptent par millions sur la planète. Nous espérons que les mesures municipales décrites dans le présent document définiront les normes à appliquer pour créer des collectivités accueillantes et des possibilités de succès pour tous les nouveaux arrivants qui choisiront de s'établir dans les villes et collectivités canadiennes.

Depuis novembre 2015, des collectivités de partout au Canada ont accueilli plus de 35 000 réfugiés syriens.

Nous promettons de continuer à travailler pour faire de nos collectivités des collectivités accueillantes.

Raymond Louie,

Maire suppléant de Vancouver, co-président du Groupe de travail sur la réinstallation des migrants syriens de la FCM et président sortant de la FCM

Mike Savage,

Maire d'Halifax et co-président du Groupe de travail sur la réinstallation des migrants syriens de la FCM

« Encore une fois, le Québec démontre son ouverture et son savoir-faire pour accueillir les personnes qui vivent depuis trop longtemps dans des conditions extrêmement précaires. »

– **Caroline St-Hilaire, mairesse de Longueuil**

« Calgary est fière d'avoir toujours été une ville accueillante et ouverte. Calgary est également une ville qui vient en aide à ses voisins. Le conflit en Syrie s'enlise, et de l'avis des Canadiens, notre pays doit en faire davantage pour ces réfugiés et pour tous ceux qui cherchent asile. Les politiques fédérales à cet égard doivent être plus efficaces, mais nos collectivités doivent également être préparées à accueillir ces gens. Nous avons tous un rôle à jouer. »

– **Naheed Nenshi, maire de Calgary**

« La Ville de Surrey célèbre sa diversité et son caractère inclusif. La générosité et la bonne volonté qu'a manifesté la population de Surrey aideront énormément les nouveaux réfugiés syriens à s'établir avec succès dans notre ville. »

– **Linda Hepner, mairesse de Surrey**

La crise

La guerre civile en Syrie a entraîné l'exil de plus de 4,7 millions de personnes. La grande majorité d'entre elles a trouvé refuge dans des pays voisins comme la Jordanie, l'Irak, l'Égypte, le Liban et la Turquie. Des centaines de milliers ont cherché refuge en Europe. À l'été de 2015, les reportages sur les noyades de réfugiés le long des côtes grecques ont poussé les Canadiens – alors en pleine campagne électorale fédérale – à réclamer des actions plus rapides pour accueillir des réfugiés. Le Parti libéral a promis d'accueillir 25 000 réfugiés syriens avant la fin de 2015 et, dès son élection, il s'est immédiatement mis au travail pour atteindre son objectif en mars 2016.

La réponse

Les Canadiens ont été à la hauteur, faisant grandement preuve de compassion et de générosité. Nous avons assisté au travail extraordinaire d'organismes sans but lucratif qui ont pris les devants de l'effort canadien pour l'établissement des nouveaux arrivants. Nous avons assisté à la collaboration de tous les ordres de gouvernement pour ouvrir les portes du pays en très peu de temps à des dizaines de milliers de personnes.

Le conseil d'administration de la Fédération canadienne des municipalités et son [Caucus des maires des grandes villes](#) (CMGV) ont adopté une [recommandation urgente](#) pour soutenir les plans gouvernementaux, en plus de former rapidement un [Groupe de travail sur la réinstallation des migrants syriens](#). Le Groupe de travail et le CMGV ont poursuivi leurs échanges directs avec le ministre de l'Immigration, des Réfugiés et de la Citoyenneté pour discuter du plan gouvernemental d'accueil des réfugiés syriens, pour apporter des points de vue et pour proposer des solutions aux problèmes surgissant sur le terrain.

À travers tout le pays, les gouvernements municipaux ont répondu rapidement et ont adopté diverses mesures de #Bienvenueauxréfugiés. Le présent guide recense certaines de ces mesures dans le but de souligner le travail accompli et d'inspirer de nouvelles actions.

Les mesures

Les mesures prises par les municipalités pour rendre leurs collectivités plus accueillantes sont regroupées sous huit catégories.

1 [Établir un environnement accueillant](#)

2 [Partager l'information et coordonner les services](#)

3 [Soutenir les intervenants de première ligne](#)

4 [Trouver des logements convenables et abordables](#)

5 [Fournir une éducation culturelle](#)

6 [Faciliter l'accès aux services communautaires](#)

7 [Établir des liens avec la collectivité](#)

8 [Promouvoir des collectivités plus accueillantes](#)

1. Établir un environnement accueillant



Les dirigeants municipaux ont appuyé avec force l'ambitieux plan du gouvernement fédéral d'accueillir 25 000 réfugiés syriens sur une très courte période. À titre de leaders de leurs collectivités, les conseillers, les maires et les préfets du Canada se sont dits favorables à une réinstallation rapide – inspirant ainsi une attitude accueillante et prévenant de possibles réactions négatives.

Alors que les grandes villes sont traditionnellement les pôles d'accueil des nouveaux arrivants, la réinstallation des 25 000 réfugiés syriens et plus a vraiment constitué un effort pancanadien. [Plus de 300 collectivités](#) ont accueilli des réfugiés syriens.

Des maires ont accueilli les nouveaux arrivants en personne, par lettre ou au moyen de messages vidéo, encourageant ainsi l'accueil favorable de la collectivité et l'établissement de liens positifs.

Les dirigeants municipaux ont aussi exprimé clairement au gouvernement fédéral que le secteur municipal voulait être un partenaire essentiel du succès de la réinstallation.

Aide apportée par le secteur municipal afin d'établir un environnement accueillant

Mobiliser à l'échelle nationale - Groupe de travail de la FCM sur la réinstallation des migrants syriens

Pour accroître l'efficacité des initiatives locales déjà en cours, un [Groupe de travail](#) constitué de dirigeants municipaux a été formé en novembre 2015 pour coordonner les efforts des villes et des collectivités à travers le pays. Ce [groupe national a abordé des questions terre-à-terre](#) au cours de rencontres avec le gouvernement afin de mieux orienter le plan fédéral.



Raymond Louie (à l'extrême droite), président sortant de la FCM, coprésident du Groupe de travail sur la réinstallation des migrants syriens et maire suppléant de la Ville de Vancouver, a dirigé les efforts municipaux visant à faire venir des réfugiés syriens au Canada et à soutenir leur réinstallation. Figure également sur cette photo, de gauche à droite, le maire de Vancouver, Gregory Robertson; le ministre de l'Immigration, des Réfugiés et de la Citoyenneté, John McCallum; ainsi que le maire d'Edmonton, Don Iveson.



John MacCallum (au centre), ministre de l'Immigration, des Réfugiés et de la Citoyenneté, a rencontré des représentants de la FCM pour discuter de l'engagement des municipalités en matière d'accueil et de réinstallation des réfugiés syriens. Le maire de Winnipeg, Brian Bowman (à gauche), et le maire de London, Matt Brown (à droite), écoutent ici avec la plus grande attention.

Mobiliser les médias

Les dirigeants municipaux ont exprimé leur appui à la réinstallation rapide des réfugiés syriens en [parlant aux médias](#), en transmettant des [lettres d'opinion](#) aux journaux locaux et en se joignant à des millions de Canadiens sur les médias sociaux pour souhaiter #Bienvenueauxréfugiés.

Adopter des résolutions municipales

Plusieurs conseils municipaux ont adopté des résolutions pour manifester leur appui aux réfugiés syriens venus s'établir dans leur municipalité.

La Ville d'**Halifax** a adopté une [résolution](#) assurant le ministre de l'Immigration, des Réfugiés et de la Citoyenneté du Canada qu'elle offrirait un environnement accueillant aux réfugiés. Cette résolution demandait aussi au personnel de rédiger un rapport sur les moyens que pourraient prendre la municipalité et ses partenaires communautaires pour accueillir plus de réfugiés dans l'éventualité d'un afflux soudain. La municipalité a proposé une réduction des droits de loisirs et la société de transport de Halifax s'est engagée à offrir des laissez-passer aux réfugiés pendant la première année de leur réinstallation.

Le conseil de la Région de **Peel** a appuyé la [résolution de la mairesse Bonnie Crombie](#) visant à élaborer un plan officiel rigoureux pour accueillir convenablement des réfugiés. Cette résolution demandait au personnel de soumettre le plus rapidement possible une analyse de la capacité de la région à la demande suscitée par l'afflux de réfugiés syriens.

« Nous sommes heureux que vous ayez choisi London comme nouveau lieu de résidence. Je suis impatient de vous rencontrer et de vous souhaiter personnellement la bienvenue dans notre collectivité. Je vous souhaite toute la chance possible dans l'édification de votre nouvelle vie à London. »

– **Matt Brown, maire de London**

2. Partager l'information et coordonner les services



Pour accueillir de nouveaux arrivants, il faut une collectivité. Le gouvernement fédéral s'étant engagé à accueillir au moins 25 000 nouveaux arrivants en quatre mois, les gouvernements municipaux se sont associés avec des groupes de citoyens et des organismes œuvrant à l'établissement des immigrants et des réfugiés pour animer des forums et mettre sur pied des pôles de centralisation des informations. Cela a permis à des organismes communautaires de services, à des fournisseurs de logements, à des agences d'établissement, à des commanditaires privés et à de simples citoyens de participer à la réinstallation et de coordonner leurs efforts.

Afin d'élaborer une stratégie globale, coordonnée et participative pour l'établissement et l'intégration des nouveaux arrivants dans leurs collectivités, les gouvernements locaux ont participé à l'établissement de partenariats entre les municipalités et les parties prenantes locales. Les gouvernements municipaux ont aussi créé des bureaux de coordination chargés de soutenir une démarche intégrée de la part des organismes communautaires et gouvernementaux offrant des services spécialisés en matière de logement, de langue, d'éducation, d'emploi, de santé, de services sociaux et d'urgence.

Aide apportée par le secteur municipal pour partager l'information et coordonner les services

Mobiliser la collectivité

Des dirigeants municipaux ont participé à des forums d'information ou en ont organisé dans le but de réunir des résidents et des groupes communautaires souhaitant apporter leur aide. Ils leur ont fourni les connaissances et des liens utiles pour rendre leur engagement possible.

Jim Watson, maire d'**Ottawa**, a organisé un forum public au cours duquel un millier de participants ont reçu l'information dont ils avaient besoin pour s'engager, ce qui a permis d'accroître la capacité d'accueil de réfugiés de la Ville d'Ottawa.

La Ville de **Mississauga** a organisé à l'hôtel de ville une [séance d'information](#) destinée à la communauté syrio-canadienne. Cette séance a permis de discuter du processus de demande d'accueil pour les réfugiés, des responsabilités de la collectivité à titre de ressource canadienne pour les nouveaux arrivants, ainsi que du rôle que la collectivité doit assumer pour aider les nouveaux arrivants à s'établir et à s'intégrer.

La Ville de **Moncton**, en collaboration avec la localité de **Riverview**, la Ville de **Dieppe**, l'[Association multiculturelle du Grand Moncton](#) et la FCM, a organisé une séance d'information publique sur les services offerts aux réfugiés syriens et sur le parrainage privé de familles. Plus de 250 citoyens ont participé à cet événement qui a suscité un grand intérêt chez les médias, ce qui a favorisé l'engagement et la mobilisation des membres de la collectivité et des principaux partenaires.

Centraliser l'information

Les municipalités ont établi des pôles d'information en ligne pour que leurs citoyens puissent en savoir davantage au sujet de l'accueil des réfugiés et du soutien qu'on leur apportait. Les sites Web décrivaient les services de soutien à l'établissement des réfugiés dans leurs nouvelles collectivités et proposaient des liens vers d'autres sites pour faire des dons, offrir une aide bénévole ou comprendre le processus d'établissement. Les sites Web de [Calgary](#), [Edmonton](#), [Gatineau](#) et [Montréal](#) en constituent de bons exemples.

Coordonner les efforts

La Ville de **Gatineau** a servi de lien et de soutien pour des organismes chargés d'accueillir des réfugiés. La municipalité collabore avec le gouvernement du Québec à la mise en place d'un système d'accueil pour les familles.

La Ville de **London** a réuni des organismes de services au sein d'un groupe de travail communautaire pour identifier les besoins et coordonner les services.

La Ville de **Saskatoon** a consulté les principales parties prenantes de la collectivité. Cela a permis d'identifier plusieurs possibilités d'amélioration des services existants et de concevoir de nouveaux moyens pour favoriser l'établissement et l'intégration des réfugiés. Le [rapport a été approuvé par le comité municipal permanent](#) responsable de la planification, du développement et des services.

La coalition [Réfugié 613](#) diffuse l'information et coordonne les efforts relatifs à l'établissement des réfugiés dans la région d'**Ottawa**. Réfugié 613 se veut un carrefour pour quiconque cherche de l'information sur les façons d'aider des réfugiés. En proposant des informations fiables sur les efforts mondiaux et locaux, Réfugié 613 espère être une source d'inspiration et susciter d'autres actions d'aide aux réfugiés. La Ville d'Ottawa apporte un soutien en nature à Réfugié 613 et participe à ses groupes de travail.

Dans le but de favoriser une meilleure coordination du travail de tous les ordres de gouvernement, le maire Watson et le conseiller Qaqish de la Ville d'**Ottawa** ont organisé une séance d'information pour faire connaître les efforts municipaux aux députés fédéraux et provinciaux.

La Ville de **Vancouver**, en collaboration avec le Morris J. Wosk Centre for Dialogue de l'Université Simon Fraser, a organisé en avril 2016 le forum [Vancouver Welcomes Refugees](#). Il a regroupé plus de 170 participants représentant les fournisseurs de services, d'autres ordres de gouvernement, des groupes de jeunes, des entreprises, des associations de bénévoles, des groupes religieux et d'autres organismes. L'objectif consistait à maintenir des conditions optimales de dialogue afin de soutenir l'accueil de réfugiés au Canada et en Colombie-Britannique, tout en contribuant à la sensibilisation locale et mondiale à la question des réfugiés.

La Région de **Waterloo** contribue depuis 2010 à un [partenariat pour l'immigration](#) et elle s'est beaucoup engagée dans des projets d'appui à l'établissement des réfugiés syriens. En collaboration avec les bureaux de gestion d'urgence de partout dans la province, le partenariat a organisé une séance de formation à l'intention des fournisseurs de services de la région. Cela a permis d'établir un modèle de collaboration efficace tenant compte des intérêts de la municipalité et de la collectivité. Le partenariat a également créé neuf groupes de travail dans les domaines de la gestion d'urgence communautaire, de l'emploi et des diplômés étrangers, de l'éducation, des services aux enfants, de la santé physique et mentale, du logement, de l'intégration à la collectivité et de l'aide linguistique, des dons et du bénévolat, ainsi que du transport. Les groupes de travail étaient coordonnés par un comité d'orientation coprésidé par un représentant de la municipalité et un représentant de la collectivité et réunissant le responsable de la santé publique de la Région de Waterloo et le directeur de l'agence de réinstallation [Reception House](#).

« Je suis très fier des nombreux citoyens d'Edmonton qui se sont proposés pour aider les réfugiés dans le besoin. Ils savent qu'Edmonton n'est pas uniquement la ville des Edmontoniens - c'est une ville ouverte à nos frères et sœurs de partout au monde; Edmonton est une ville pour tous. »

– Don Iveson, maire d'Edmonton

3. Soutenir les intervenants de première ligne



Les gouvernements municipaux soutiennent les organismes d'établissement et de services aux réfugiés en faisant et en recueillant des dons et en leur prêtant des locaux pour le travail de bureau ou l'entreposage. Ils soutiennent aussi des activités communautaires de levée de fonds destinées à soutenir le parrainage privé de réfugiés.

Aide apportée par le secteur municipal afin de soutenir les intervenants de première ligne

Créer des partenariats communautaires

La Ville de **Toronto** s'est [associée à des groupes communautaires](#) pour accroître leur capacité à soutenir des parrains et des réfugiés, ainsi que pour faciliter le logement des nouveaux arrivants. L'hôtel de ville a coordonné les actions des services municipaux avec celles des services à l'immigration de COSTI pour la mise en œuvre des programmes subventionnés d'accueil de réfugiés dans des chambres d'hôtel. Toronto a également prêté des locaux municipaux à ses partenaires communautaires pour qu'ils dispensent des services d'établissement.

Le maire Matt Brown et plusieurs groupes communautaires de la Ville de **London** collaborent activement pour parrainer des familles venant de Syrie. En décembre 2015, ils ont soutenu ensemble la création de London United for Refugees, un partenariat entre Centraide London-Middlesex et un centre d'apprentissage interculturel ayant pour but d'offrir des programmes et de l'aide aux réfugiés.

Faire des dons en espèces ou en nature

Le conseil municipal de **Fredericton** a offert à l'association multiculturelle de Fredericton (MCAF) d'utiliser temporairement l'ancienne [résidence du gardien du parc Wilmot](#) pour offrir aux réfugiés des services de réinstallation. La résidence est située en face du siège de la MCAF, le pôle des services de réinstallation dans la région de Fredericton. La municipalité a aussi offert des services d'entreposage pour les dons de meubles.

En décembre 2015, le maire Marc Demers de **Laval** a annoncé [une contribution financière de la municipalité](#) pour soutenir les organismes interculturels dans leurs services d'accueil aux réfugiés syriens.

La Ville d'**Ottawa** s'est associée aux efforts de levée de fonds de [United for Refugees](#). Ce projet communautaire vise à soutenir le parrainage et l'établissement de personnes touchées par la crise en Syrie. Il met l'accent sur l'attribution des ressources là où elles sont le plus nécessaires et peuvent avoir les meilleurs effets.

Le maire Gregor Robertson de **Vancouver** et la coopérative financière Vancity ont lancé le défi aux autres maires et chefs d'entreprise de Colombie-Britannique de contribuer au [Vancity Humanitarian Fund](#) pour soutenir les organismes locaux qui viennent en aide aux réfugiés à Vancouver. La municipalité offre aussi aux organismes sans but lucratif des [subventions annuelles aux services communautaires](#) leur permettant de venir en aide aux réfugiés et aux nouveaux arrivants. Des subventions d'une valeur d'environ un million de dollars ont été accordées à divers organismes de services communautaires venant en aide aux réfugiés et aux nouveaux arrivants, ainsi qu'à d'autres organismes de quartiers.

Ayant donné 800 ordinateurs, la Ville de **Montréal** a permis à [Ordinateurs pour les écoles du Québec](#) d'en faire don à des familles de réfugiés syriens.

4. Trouver des logements convenables et abordables



Le logement abordable souffrant déjà de longues listes d'attente et d'un taux d'inoccupation très faible, l'arrivée massive de réfugiés a exercé une pression additionnelle sur les ressources, ce qui a exigé une grande créativité. Les gouvernements municipaux se sont relevés les manches pour trouver des solutions novatrices avec les fournisseurs de logements. Les dirigeants municipaux ont aussi réclamé des logements plus abordables pour les réfugiés. Le Groupe de travail de la FCM sur la réinstallation des migrants syriens et le Caucus des maires des grandes villes ont rencontré plusieurs fois le ministre de l'Immigration, des Réfugiés et de la Citoyenneté pour explorer des solutions à la crise du logement. Le secteur municipal réclame d'une seule voix une stratégie nationale sur le logement qui permettrait d'améliorer à long terme le caractère abordable du logement pour tous – un élément fondamental de toute collectivité accueillante et prometteur d'avenir pour les nouveaux arrivants.

Aide apportée par le secteur municipal afin de trouver des logements convenables et abordables

Développer l'hébergement temporaire

La [Vancouver's Welcome House](#) offre des logements temporaires aux réfugiés à leur arrivée au Canada – une initiative unique en son genre dans le monde entier. Cette initiative réunit plusieurs organisations, institutions publiques, services et programmes gouvernementaux sous un seul toit afin de répondre aux besoins immédiats des réfugiés et des immigrants qui arrivent en Colombie-Britannique. La Ville de Vancouver a donné le terrain (d'une valeur d'environ 3,4 millions de dollars) et une contribution financière de 310 000 \$, en plus d'exemptions fiscales estimées à 670 000 \$.

Rassembler et partager les informations sur le logement

Dans le cadre du programme de réinstallation des réfugiés de la Ville de **Toronto**, les services communautaires Woodgreen ont lancé le site web HOME (Housing Opportunities and Marketplace Exchange) qui aide les réfugiés syriens s'établissant à Toronto à trouver du logement, des biens et des services offerts gratuitement par des personnes ou des entreprises.

L'[Office municipal d'habitation de Montréal](#) (OMHM) a soutenu les organismes de première ligne en identifiant et en évaluant les logements disponibles au cours de la période la plus intensive de l'accueil des réfugiés. En vertu d'un accord avec l'OMHM, la municipalité a versé 120 000 \$ pour permettre aux services de référence de chercher des logements à l'intention des réfugiés syriens. La Ville de Montréal a aussi mis au point un outil permettant d'établir si un logement devrait être ajouté à la liste des logements disponibles. L'outil d'aide à la décision prend la forme d'une suite de choix graphiques en arborescence qui a été élaborée à la suite de l'examen des critères de sécurité et du registre des déclarations relatives aux puces de lits.

La Ville de **Hamilton** a créé un [comité consultatif du maire sur les nouveaux arrivants syriens](#) réunissant les principaux organismes communautaires, des partenaires et les services municipaux autour d'un objectif commun : assurer la santé et le bien-être des nouveaux arrivants syriens à Hamilton. Un groupe de travail sur le logement a été formé pour soutenir les nouveaux résidents et un guide a été publié pour les aider à trouver du logement. Ce guide a été publié en ligne en arabe, en anglais et en français.

5. Fournir une éducation culturelle



Les collectivités accueillantes aiment la diversité. L'éducation culturelle aide les collectivités et les intervenants de première ligne à mieux comprendre les besoins et la contribution potentielle des nouveaux arrivants, permettant ainsi de vaincre le racisme et de favoriser leur réussite durable. Les gouvernements municipaux ont offert des cours d'éducation culturelle à la population et aux intervenants de première ligne.

Aide apportée par le secteur municipal pour assurer une éducation culturelle

Assurer la formation des employés

La Ville de **Moncton** a dispensé une éducation culturelle à 150 intervenants de première ligne afin d'offrir aux réfugiés un accueil sûr et hospitalier. La municipalité a aussi offert une séance de formation gratuite à ses résidents dans le but de les sensibiliser aux perceptions culturelles, aux communications transculturelles et à la valeur de la diversité pour une collectivité.

Partager les informations culturelles

En mars 2016, la Ville de **Saskatoon** a organisé une séance de [découverte de la culturelle syrienne](#) qui a permis aux membres de la collectivité de mieux connaître cette culture. L'apprentissage des différences culturelles peut être utile aux résidents qui souhaitent accueillir des réfugiés syriens.

Même si la population de Joliette n'est pas très grande, la municipalité a fait de grands efforts pour accueillir une cinquantaine de réfugiés. Le [site Web de la municipalité](#) de Joliette décrit aux résidents les pratiques culturelles et les moyens de communication permettant de mieux accueillir les réfugiés syriens.

« En cette période où le Canada se prépare à l'arrivée des réfugiés, je sais que Winnipeg est prête à faire sa part pour bien accueillir ces nouvelles familles et à participer à l'effort nécessaire pour qu'elles reçoivent le soutien dont elles ont besoin pour s'établir dans notre collectivité et s'intégrer au mode de vie canadien. »

– Brian Bowman, maire de Winnipeg

6. Faciliter l'accès aux services communautaires



Afin de réduire le sentiment d'isolement et de favoriser l'appartenance, les municipalités ont facilité l'accès des nouveaux arrivants aux services de transport collectif et aux lieux publics, comme les bibliothèques et installations récréatives. L'accès des nouveaux arrivants à de tels services favorise leur intégration à leur nouvelle collectivité.

Aide apportée par le secteur municipal pour faciliter l'accès aux services communautaires

Organiser des célébrations d'accueil

En collaboration avec la bibliothèque centrale de **Halifax**, l'[Immigrant Services Association of Nova Scotia](#) a organisé un dîner d'accueil pour célébrer l'arrivée des réfugiés, soulignant ainsi leurs droits fondamentaux et la contribution qu'ils apportent à la Nouvelle-Écosse. L'événement a donné lieu au visionnement de clips vidéo sur d'anciens réfugiés vivant aujourd'hui en Nouvelle-Écosse.

Simplifier et centraliser les processus

Le programme [Fair Entry](#) de la Ville de **Calgary** est un guichet unique centralisant tous les processus de demande et d'approbation de subventions municipales. La municipalité en a fait la promotion auprès des réfugiés syriens, de leurs parrains et des organismes de services afin de faciliter leur accès aux services subventionnés. [Ahlain](#), un organisme sans but lucratif, a produit une vidéo d'information pour aider les réfugiés syriens à comprendre le processus de demande et les documents nécessaires pour avoir accès aux services et aux programmes municipaux subventionnés comme le transport collectif et les loisirs. La Ville de Calgary a distribué au personnel des organismes de soutien une cartographie des processus précisant comment les réfugiés syriens peuvent avoir accès au programme Fair Entry.

Le [Centre multiethnique de Québec](#) veille à la réinstallation des réfugiés parrainés par le gouvernement. Les services offerts comprennent un logement temporaire ou permanent pour les nouveaux arrivants, ainsi que l'intégration des enfants au réseau scolaire municipal. Le centre a également soutenu en juillet et en août la tenue des [camps de jour](#) en aidant les animateurs à inscrire des enfants de familles de réfugiés, à surmonter les obstacles linguistiques et à intégrer des éléments multiculturels.

Profiter des organisations et des services existants

Le bureau de gestion d'urgence de **Brampton** s'est associé au service des loisirs et des parcs pour offrir un [programme](#) favorisant l'activité physique des nouveaux arrivants et leur socialisation dans des centres de loisirs. Le bureau a aussi collaboré avec la bibliothèque de Brampton pour améliorer l'accès à des ordinateurs, à Internet et à d'autres ressources. Il s'est aussi associé aux services de transport collectif de Brampton pour financer l'accès à ces services au moyen de dons recueillis à l'aéroport international Pearson.

L'initiative [Bienvenue à Halifax – Initiative d'accueil de réfugiés](#) offre aux réfugiés syriens l'accès gratuit pendant un an aux services de transport collectif et aux plateaux récréatifs appartenant à la municipalité et exploités par elle. Le programme reconnaît que le sentiment d'appartenance à la collectivité est particulièrement important pour les réfugiés fuyant la persécution.

7. Établir des liens avec la collectivité



La réussite à long terme de l'intégration des nouveaux arrivants passe par l'établissement de liens avec la collectivité, par la formation de réseaux sociaux et professionnels, et par le développement d'un sentiment d'appartenance. Les municipalités adoptent diverses mesures pour soutenir l'intégration des nouveaux arrivants en les mettant en contact avec la collectivité et les services qu'elle offre, tout en leur fournissant l'occasion de s'engager socialement. L'établissement de tels liens est grandement favorisé par la formation de divers réseaux et par l'assistance d'interprètes ou de traducteurs en langue arabe.

Aide apportée par le secteur municipal pour établir des liens avec la collectivité

Organiser les événements communautaires

En janvier 2016, la Ville de **Halifax** a organisé l'événement [Winter By the Sea](#) pour encourager les nouveaux arrivants à profiter de l'hiver en plein air. Les activités proposées comprenaient du patinage, des sports de glisse ou de simples jeux dans la neige du parc Halifax Commons.

En mai 2016, la Ville d'**Ottawa** a organisé un événement pour souhaiter la [bienvenue aux nouveaux arrivants](#). À l'occasion d'un événement commandité tenu au parc Lansdowne, les réfugiés syriens récemment arrivés ont été chaudement accueillis par le maire Jim Watson et le conseiller Michael Qaqish, agent de liaison spécial pour la réinstallation des réfugiés. Plus de 1 200 réfugiés y ont visité les stands d'information sur les services municipaux et communautaires, profitant également d'un goûter et d'activités gratuites.

Au nombre de ses efforts pour accueillir et intégrer les réfugiés syriens et d'autres nouveaux arrivants, la Ville de **Calgary** a organisé en mars 2016, dans l'atrium du bâtiment municipal, la [Calgary Welcome and Newcomers Fair](#). Plus de 30 services municipaux et organismes communautaires y ont accueilli des nouveaux arrivants pour faire connaître les services et les ressources disponibles. Des bénévoles arabophones étaient disponibles pour faciliter les échanges. Quelque 1 300 personnes ont participé à l'événement. Nombre d'entre elles ont grandement apprécié l'événement, de même que le sentiment de bienvenue qu'elles y ont ressenti.

La [Ville de Moncton](#) a organisé divers événements dominicaux pour accueillir les réfugiés et les mettre en contact avec la collectivité. Des services de transport ont été offerts pour participer à ces événements populaires. Plus de 350 Syriens y ont participé chaque dimanche. La municipalité a aussi organisé une soirée pour les femmes au cours de laquelle une centaine de Syriennes ont rencontré des femmes influentes de la collectivité.

Offrir des visites gratuites

La Ville de **London** a déroulé le tapis rouge pour faire connaître aux réfugiés syriens ses [meilleurs artistes et entreprises artistiques](#), ses bâtiments historiques et ses musées dans une expérience multiculturelle unique. En collaboration avec des organismes artistiques et culturels locaux – y compris le Cross Cultural Learning Centre, le London Arts Council et le London Heritage Council – la municipalité a offert aux nouveaux arrivants une visite guidée gratuite de ses hauts lieux culturels.

Organiser des cours et des ateliers



Le service paramédical d'incendie de la Ville de **Winnipeg** s'est associé à des organismes communautaires pour faire connaître son rôle en sécurité publique et initier les nouveaux arrivants au service 911. [Sur demande](#), les organismes d'établissement et les groupes de parrainage peuvent obtenir une visite de la bibliothèque expliquant aux nouveaux arrivants les différentes ressources disponibles, notamment de l'aide à l'apprentissage de l'anglais, un accès gratuit à des ordinateurs et au réseau WiFi, des groupes de conversation anglaise, des concerts et des lectures de contes. Winnipeg permet aux nouveaux arrivants d'obtenir des

informations sur les services municipaux et sur le 311 dans la langue de leur choix grâce aux services contractuels d'interprétation dispensés par CanTalk. La municipalité a également organisé un événement de bienvenue comportant des activités familiales amusantes.

Avec l'aide d'un groupe d'étudiants de l'Université de Montréal, la Ville de **Montréal** a offert des cours d'immersion à 80 jeunes âgés de 12 à 18 ans, venant de familles syriennes réfugiées. Le cours avait pour but de les informer des programmes scolaires et de la possibilité de poursuivre leurs études à Montréal. La municipalité a aussi collaboré avec la [Chambre de commerce du Montréal métropolitain](#) à l'organisation d'une journée de réseautage professionnel pour les réfugiés syriens. Plusieurs employeurs potentiels – y compris la municipalité – étaient sur place pour rencontrer les participants et pour évaluer les candidats à des emplois.

Publier des informations communautaires

La Ville de **Sherbrooke** a mis en ligne [un site Web](#) consacré exclusivement aux nouveaux arrivants et aux moyens de s'intégrer à la collectivité. Le site donne de l'information sur le logement, les soins de santé, le réseau scolaire et une foule d'autres ressources liées à la vie et aux activités de la collectivité sherbrookoise.

La Ville de **Montréal** a également mis en ligne sur son site Web un [guide destiné aux réfugiés syriens](#) et disponible en langue arabe. Ce guide donne des informations sur le transport collectif, les services communautaires et les activités sociales à venir. Montréal a aussi mis en place une tribune téléphonique gérée par le Centre de référence du Grand Montréal afin de venir en aide aux réfugiés. En service depuis décembre 2015, on y a dénombré quelque 1 400 appels.

« Laval est la deuxième ville qui attire le plus d'immigrants au Québec. La dure réalité qui touche les réfugiés syriens nous interpelle tous et Laval fera le nécessaire pour supporter les organismes qui veillent à faciliter leur intégration dans la communauté. »

– Marc Demers, le maire de Laval

8. Promouvoir des collectivités accueillantes



Les municipalités, grandes comme petites, découvrent de nouveaux moyens pour attirer, fidéliser et intégrer de nouveaux arrivants. Elles contribuent à l'effort national visant le succès de la réinstallation des réfugiés et des immigrants.

Les gouvernements municipaux bâtissent des collectivités accueillantes en créant un environnement inclusif et en s'efforçant de fournir aux nouveaux arrivants tous les outils pour réussir.

Le gouvernement fédéral doit collaborer avec les gouvernements municipaux et les organismes d'établissement à l'élaboration d'un plan visant à étendre les services aux nouveaux arrivants dans les régions urbaines et rurales de tout le Canada. Ce plan doit être assez solide pour soutenir l'emploi, les services linguistiques et culturels, ainsi que l'accès au transport collectif et à un logement convenable et abordable.

Les villes et les collectivités de partout au Canada se sont engagées à collaborer avec les autres ordres de gouvernement et avec d'autres partenaires pour bâtir des collectivités plus inclusives et plus accueillantes. Les nouveaux arrivants et leurs collectivités d'accueil ont besoin d'une solide approche collaborative.

Aide apportée par le secteur municipal afin de promouvoir des collectivités accueillantes

Le logement abordable est un élément fondamental pour faire de nos villes et de nos collectivités des endroits accueillants pour y vivre, y travailler et y démarrer une entreprise. C'est aussi une condition essentielle à la prospérité. Les fondations de notre système de logement sont toutefois gravement fissurées. Les gouvernements locaux trouvent des moyens novateurs pour gérer la crise canadienne du logement. Les problèmes qui minent ce secteur sont cependant tellement vastes et complexes qu'ils ne peuvent être résolus par un seul ordre de gouvernement. La FCM a réussi à ramener la question du logement à l'avant-plan des préoccupations nationales. Le budget fédéral de 2016 marque un virage en accordant la priorité aux investissements dans les logements sociaux à court terme et en s'engageant à l'élaboration d'une stratégie nationale de longue durée pour le logement. La FCM poursuivra ses efforts de représentation pour faire du Canada un endroit accueillant et abordable où les gens ont envie de vivre et de bâtir leur avenir.

« L'une des premières choses que j'ai dites au premier ministre Trudeau dans une récente conversation est que Vancouver souhaitait contribuer à la bonne intégration des réfugiés dans nos collectivités. La Ville est fière de soutenir les réfugiés, et nous continuerons de travailler avec nos partenaires fédéraux et provinciaux ainsi qu'avec les groupes communautaires locaux à faire en sorte que ces nouveaux arrivants se sentent vraiment les bienvenus à Vancouver. »

– Gregor Robertson, maire de Vancouver

RESSOURCES

[Fondations communautaires du Canada](#)

Ressources municipales

- [Accueil et intégration des réfugiés syriens à Montréal](#)
- [WoodGreen](#)
- [Réfugiés syriens : qui sont-ils?](#)
- [Refugee Resettlement Program](#)
- [Gatineau accueille les réfugiés syriens](#)
- [Syrian Refugees](#)
- [Ottawa : ville unie pour les réfugiés](#)
- [Réfugié 613](#)
- [Centre multiethnique de Québec](#)
- [Conseil régional de Halifax, procès-verbal du 8 septembre 2015](#)
- [Support for Refugees Council Report](#)
- [Appel à l'action du maire Crombie](#)

Dossiers pour l'accueil en langue arabe

- [Calgary](#)
- [New to Edmonton? Welcome to your new home!](#)
- [Montréal](#)

Autres outils municipaux visant à intégrer les considérations transculturelles aux activités des services municipaux : santé publique, transport collectif, etc.

- [Advancing Equity and Inclusion](#)
- [Anti-Racism and Anti-Discrimination for Municipalities](#)
- [Diversity Plan 2012-15](#)

Ressources gouvernementales et intergouvernementales

- [Welcoming and Receiving Resettled Refugees](#)
- [The Integration of Resettled Refugees](#)
- [Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada](#)
- [Plus de soutien pour les fournisseurs de services](#)
- [Bienvenue aux réfugiés syriens](#)
- [Migrants and Cities: New Partnerships to Manage Mobility](#)
- [Migration; Le Réseau Mondial des Villes, Gouvernements Locaux et Régionaux](#)

