

Centre catholique pour immigrants, Ottawa

Rapport annuel 2015-2016

Assemblée générale annuelle

Le 7 décembre 2016

Table des matières

Rapport du président	3
Rapport du directeur général	4
Programme de logement	8
Programme de soutien en santé mentale	8
Programme pour jeunes	8
SOPA (Settlement Online Pre-Arrival – soutien à l’établissement préalable à l’arrivée).....	9
Maison Sophia Reception House	9
Programme d’aide à la réinstallation (PAR).....	10
Programme de logement :	13
Programme pour enfants	13
Programme de services de soutien aux clients (SSC).....	15
Clinique communautaire pour nouveaux arrivants d’Ottawa	17
Programme de Connexions communautaires.....	18
Programme pour jeunes	19
Réseau d’intégration communautaire (RIC)	20
Coupe communautaire	21
Programme de jumelage	22
Programme de pastorale.....	23
Programme de parrainage	24
Programme de réinstallation des réfugiés en Ontario – Syrie.....	24
Projet de réinstallation de Tibétains à Ottawa (TRPO)«Terminé à 90%!»	25
Programme de transition professionnelle pour médecins diplômés à l’étranger	26
Communications	28
Conseil du Partenariat local pour l’immigration d’Ottawa.....	29
Rapport du trésorier	31
Organismes connexes	32
Fondation du Centre catholique pour immigrants	32
Centre Canada 8069697	32

Rapport du président

Au cours de sa longue existence, le Centre catholique pour immigrants (CCI) s'est discrètement forgé une réputation d'intégrité, de confiance et d'excellence du service. Au cours de la dernière année, le CCI a relevé le défi considérable que constituent l'accueil, l'orientation et l'établissement d'une cohorte d'environ 1200 réfugiés syriens en trois mois. Normalement, le personnel et les bénévoles du CCI s'occupent en une année de près de 500 nouveaux arrivants et réfugiés pris en charge par le gouvernement (RPG); la cohorte de Syriens s'est ajoutée à ce volume habituel.

Notre personnel a su relever ce défi. Il a travaillé sans relâche en s'acquittant à la fois de ses responsabilités habituelles et du travail en plus de ses attributions normales. Le personnel a mis à profit ses réseaux et en a développé de nouveaux pour s'assurer que tous nos clients reçoivent le meilleur service qui soit. Il a développé des méthodes et des approches créatives et, chemin faisant, a acquis de nouvelles compétences au-delà de ses fonctions classiques. Les membres de notre personnel ont décrit ces nouvelles expériences de maintes façons, mais tous s'entendent pour dire qu'ils en ont tiré une perception renouvelée de leur engagement et du sentiment de solidarité. Leur dévouement, malgré un cadre plutôt mouvementé et exigeant, a permis à chaque famille nouvellement arrivée d'obtenir un logement permanent. En d'autres termes, ils ont déployé des efforts considérables pour permettre le plus possible aux nouveaux arrivants de vivre une vie ordinaire – ce qui est en soit une réussite extraordinaire.

Et malgré la pression constante suscitée par l'intérêt des médias et de la collectivité, Carl Nicholson a réussi à faire en sorte que le personnel du CCI, ses bénévoles, et la ville tout entière, demeurent centrés sur le bien-être et l'intégration de ces nouveaux arrivants vulnérables. Le Conseil d'administration reconnaît et célèbre son leadership et son dévouement.

Le Conseil d'administration a connu plusieurs changements depuis notre dernière assemblée générale annuelle. Nous avons dit au revoir à Bob Rochon et Andrew Cardozo qui offraient leurs services au CCI depuis de nombreuses années. Tous deux nous ont permis de profiter de leur expertise et de leur expérience, et leurs conseils judicieux nous manqueront. D'autre part, nous avons accueilli de nouveaux administrateurs, Gabriela Lopez et Sœur Marie-Reine Gauthier, qui ont déjà fait profiter le Conseil de leur présence. Et d'autres changements se profilent à l'horizon pour cette nouvelle année.

Nous avons aussi eu la peine d'apprendre le décès d'un de nos anciens administrateurs, David Charles, à la suite d'une longue maladie. David a toujours été un ardent défenseur des nouveaux arrivants et du CCI, et les mots ne peuvent rendre justice à son importante contribution.

« Un fagot de bâtonnets est incassable. »

Proverbe kenyan

Le CCI a continué de travailler et d'échanger avec divers partenaires du secteur de l'établissement. Carl Nicholson insiste pour souligner que le CCI continue de fournir des ressources humaines et financières à des organismes partenaires afin de ne laisser de côté aucun nouvel arrivant. Nous savons qu'il est essentiel de travailler de concert et de coopérer entre nous,

et qu'aucun organisme ne peut répondre seul et adéquatement à toutes les demandes et à tous les besoins de nos clients. C'est en travaillant ensemble que nous pouvons demeurer « incassables ». Le Canada continue d'être un lieu de refuge, et Ottawa est une destination de choix et une collectivité qui n'hésite pas à prendre les mesures nécessaires pour aider les nouveaux arrivants. Le personnel du Programme de jumelage du CCI nous a parlé de la mère d'une famille syrienne qui a indiqué que « toute la famille adore le Canada ».

Larry Hill
Président

Rapport du directeur général

Cette année qui s'achève ressemblait à toutes les autres jusqu'à ce que les réfugiés syriens commencent à arriver à la fin décembre 2015. Au cours des trois mois qui ont suivi et à titre d'organisme désigné pour recevoir les réfugiés syriens parrainés par le gouvernement à Ottawa, nous avons commencé une épopée stimulante, grisante, mais également très exigeante. Dans ce court laps de temps, nous avons accueilli 1 106 réfugiés syriens que nous avons hébergés à la Maison d'accueil et trois hôtels locaux; la plupart ont par la suite déménagé dans les logements permanents.

L'intérêt et le soutien des médias et du public pour cette arrivée massive de réfugiés syriens ont été incomparables. Des milliers de personnes ont offert leur aide et nous avons rapidement mis en place des systèmes pour assurer le suivi des offres de soutien. L'organisation a rapidement augmenté la cadence. Nous avons embauché 20 autres employés, recruté de nombreux bénévoles et avons formé des centaines de bénévoles et commanditaires potentiels.

Dès le début, nous avons collaboré avec plusieurs autres organismes afin de mettre sur pied un groupe de coordination pour Ottawa, Réfugié 613. Par l'entremise de ce groupe, nous avons travaillé avec un très grand nombre d'organismes partenaires, d'institutions, de propriétaires de logements et d'autres, pour accueillir et aider les réfugiés syriens.

Très tôt aussi, le Maire d'Ottawa a regroupé des chefs de file religieux et communautaires dans le cadre d'un forum d'échange. Autant les gouvernements provincial que fédéral ont rapidement mis en place des organismes de coordination et ils ont organisé des appels-conférence hebdomadaires, voire quotidiens, pour transmettre des informations. Grâce au groupe mis sur pied par le Maire, nous avons commencé à travailler avec plusieurs mosquées dont le soutien a été inestimable.

Les gouvernements provincial et fédéral ont également accordé un financement précoce et le Maire a collaboré avec Centraide et la Fondation communautaire d'Ottawa pour lancer une importante campagne de financement.

Voici un sommaire de nos activités pour l'exercice qui se termine (2015-2016).

Au cours de cet exercice, notre effectif permanent est passé de 76 à 85 personnes et a fourni des services d'intégration et de soutien personnalisés à plus de 3 855 clients et des services en groupe à 2 486 clients. Notre budget a augmenté de 2 648 714 \$ à 8 071 023 \$. Nous avons hébergé 1 537 personnes à la Maison Sophia House (MSH) ou à l'hôtel, et nous avons trouvé un logement pour 1 487 d'entre eux. Parallèlement, notre équipe des services d'intégration et de soutien chargée du logement a répondu aux besoins en logement de 1 060 clients. Notre Programme de soutien en santé mentale a offert directement 344 contacts ou séances à 101 clients et familles. Le Programme pour jeunes a offert des services à 360 jeunes avec l'aide de 60 bénévoles. Le Programme SOPA (*Settlement Online Pre-Arrival* – soutien à l'établissement préalable à l'arrivée) – qui a débuté tard dans l'année – a inscrit 65 personnes à des ateliers en ligne. Le programme de Services de soutien aux clients (SSC) a aidé 1 341 réfugiés parrainés par le gouvernement (RPG) tandis que la Clinique communautaire pour nouveaux arrivants d'Ottawa a offert ses services à 728 clients. Dans le cadre de notre Programme de transition professionnelle pour les médecins formés à l'étranger, nous sommes venus en aide à 97 personnes, dont 53 ont trouvé un emploi dans le secteur de la santé et 9 ont trouvé des postes d'interne. Notre Programme des Connexions communautaires a élaboré et offert 240 activités de groupe avec 2 000 personnes et a permis de recruter, former et soutenir 270 bénévoles. L'équipe du Réseau d'intégration communautaire a organisé et fourni du perfectionnement professionnel à plus de 140 travailleurs de première ligne de la province. Cette année, la Coupe communautaire a attiré en juin 2015 plus de 1 500 personnes à un événement spectaculaire. Le Programme de jumelage a formé 118 bénévoles et mis en place 95 jumelages qui ont profité à environ 275 nouveaux arrivants. Le Programme de pastorale a permis de présenter 72 familles (255 personnes) à leur groupe confessionnel et nous avons aidé à organiser le parrainage de 173 personnes au moyen de 34 groupes de parrainage. Le Programme de réinstallation des réfugiés en Ontario qui a débuté tard dans l'année a offert 24 séances d'information ou de formation sur les parrainages tandis que le Projet de réinstallation de Tibétains à Ottawa est maintenant terminé à 90 %, puisque 91 des 98 Tibétains sont arrivés à Ottawa. La direction des Communications a également été fort occupée à revoir la conception et l'utilisation uniforme de notre marque. Elle a publié trois bulletins et créé deux nouveaux sites Web. Le Partenariat local pour l'immigration d'Ottawa (PLIO) nous aide toujours à prévoir l'accueil de nouveaux arrivants et à collaborer à celui-ci en tant que communauté. Il a tenu une semaine annuelle d'accueil à Ottawa réussie en juin 2015. Plus de 1 300 personnes se sont portées volontaires pour nous aider d'une façon ou d'une autre et nous avons terminé notre exercice financier avec un revenu net de 4 807,00 \$, alors que notre organisation sœur, la Fondation du Centre catholique pour immigrants, possédait des actifs de 597 058,00 \$. Le Centre Canada, une autre organisation sœur, a terminé l'année avec des actifs nets de 2 530 632,00 \$.

Le Conseil d'administration a également été bien occupé lors de cet exercice. Voici quelques-unes de ses activités :

- Approuver notre budget et nos états financiers vérifiés;
- Approuver l'établissement des fonctions de communication et de ressources humaines au sein de l'organisation;
- Donner au personnel une orientation et des conseils stratégiques appropriés, alors que nous tentons de répondre de façon proactive aux nombreux changements stratégiques et opérationnels dans notre environnement;

Voici d'autres points saillants de notre travail :

- Participation avec nos partenaires – la Ville d'Ottawa et l'organisme LASI (*Local Agencies Serving Immigrants*) –, et plusieurs autres intervenants, au Conseil du Partenariat local pour l'immigration d'Ottawa (PLIO);
- Participation au Conseil d'administration de l'OCASI (*Ontario Counsel of Agencies Serving Immigrants*);
- Travail en partenariat avec la Carty House, un lieu d'hébergement pour femmes réfugiées vulnérables, pour aider ces femmes;
- Poursuite du remaniement de notre site Web comme étape pour réorganiser notre présence en ligne;
- Poursuite de notre travail avec le Service de police d'Ottawa afin de devenir un employeur de choix de tous.

Nous avons également entretenu plusieurs partenariats efficaces avec, entre autres, le Centre vietnamien et le Centre des services communautaires de Vanier. Notre partenariat avec les agences locales d'aide aux immigrants (LASI) continue à prospérer et nous continuons de siéger au Conseil d'administration de « Compétences mondiales ».

Notre organisation sœur, la Fondation du Centre catholique pour immigrants, a également connu une année plutôt réussie. Au cours de l'année qui se termine, la Fondation a accordé 220 310 \$ au travail réalisé par le CCI et elle a terminé l'exercice avec un léger surplus de 114 112 \$.

Rien de tout ceci n'aurait été possible sans l'engagement et les efforts de beaucoup de gens. Qu'il me soit permis, avant tout, d'adresser de nombreux remerciements à notre personnel, pour ses remarquables efforts qui ont fait une réelle différence.

Un membre de notre personnel m'a constamment rappelé que cette année était pour nous « l'occasion de nous démarquer ». C'est vrai et je tiens particulièrement à remercier tout le personnel d'avoir trouvé mille et une façons de remplir cette promesse.

Je veux aussi remercier le grand nombre d'agences, d'organisations et de bénévoles qui ont collaboré avec nous pour que cette année soit couronnée de succès. Nous n'y serions pas arrivés sans vous.

Je tiens aussi à remercier le Conseil d'administration. Les membres du Conseil prennent leur tâche au sérieux. Ils se réunissent régulièrement, travaillent avec énergie, nous guident judicieusement et nous offrent un excellent encadrement. Et tout particulièrement cette année.

Merci également à nos trois églises partenaires – les Filles de la Sagesse de l'Ontario, les Sœurs de la Charité d'Ottawa et l'Archidiocèse d'Ottawa – qui continuent de nous prodiguer leur généreuse assistance.

Je remercie également tout particulièrement nos partenaires financiers. Au nom de nous tous, je les remercie pour les nombreuses façons dont ils nous aident et de l'occasion qu'ils nous donnent de collaborer avec eux.

Enfin, merci aux nombreux bénévoles et donateurs qui nous accordent généreusement leur temps, leur énergie, leur dévouement, leurs encouragements, leurs fonds et leur inspiration.

Vous trouverez, dans les prochaines pages, une brève description des réalisations de chaque direction présentées sous forme de faits saillants.

Services d'intégration et de soutien (Direction de l'établissement)

Le programme des Services d'intégration et de soutien (anciennement le programme des Services d'établissement) travaille avec les nouveaux arrivants pour les aider à s'adapter et à s'intégrer à leur nouvel environnement. Voici ce que ce programme leur offre :

- des renseignements sur les services d'établissement,
- une évaluation initiale de leurs besoins en matière d'établissement,
- des renvois vers des ressources communautaires afin de répondre à leurs besoins à court, moyen et long termes,
- une orientation sur l'hébergement, le transport, etc. dans leur nouveau milieu,
- un soutien psychologique et des conseils sur les difficultés potentielles de s'établir au Canada,
- un lien entre les organismes d'établissement pour maximiser l'aide qui leur est apportée.

Les services d'établissement sont offerts en plusieurs langues, dont les deux langues officielles.

Faits saillants :

- En 2015-2016, le personnel a offert des séances individuelles d'évaluation des besoins, des services de recommandations, d'information et d'orientation à 3 855 clients.
- Le programme a offert 155 séances de groupe à 2 486 participants.
- Nous avons offert des services à un grand nombre de réfugiés parrainés par le secteur privé, notamment ceux parrainés par le Projet de réinstallation de Tibétains à Ottawa.
- En partenariat avec COSTI, nous avons offert trois séances de groupe aux étudiants internationaux de l'Université d'Ottawa.
- Les cinq langues les plus parlées par nos clients : l'arabe (35 %), le français (12 %), le somalien (6 %), le créole (5 %), le farsi (3 %). Les cinq principaux pays d'origine de nos clients : la Syrie, l'Irak, la Somalie, l'Iran et le Congo.
- 70 bénévoles ont consacré 2 384 heures à assurer des services d'établissement.

Programme de logement

Nous offrons des services de logement en partenariat avec la Ville d'Ottawa depuis 2001. Notre équipe continue de collaborer de près avec de nombreux organismes et agences partenaires afin d'aider à combler les besoins des réfugiés et des nouveaux immigrants.

Le Programme a aidé 259 nouveaux foyers et 516 personnes, ainsi que 257 familles réinstallées (544 personnes). Notre banque alimentaire a dépanné en urgence ou à court terme 1 806 personnes.

Programme de soutien en santé mentale

Le Programme de soutien en santé mentale offre aux clients des services de recommandation et de counselling afin de surmonter les obstacles des traumatismes passés et les divers stress de la réinstallation. Il offre des services de santé mentale accessibles et adaptés à chaque culture et à chaque langue. Plus de 30 % des clients avaient des besoins psychosociaux complexes et ont eu recours à une approche de gestion de cas.

Le Programme a fourni 344 contacts ou séances directs à 101 clients. Un bénévole a assuré les tâches administratives et d'évaluation. Nous avons recruté et formé un étudiant de la maîtrise en partenariat avec le Programme de counselling et de psychothérapie de l'université Saint-Paul.

Programme pour jeunes

Le programme pour jeunes a offert 28 activités de groupe auxquelles 223 jeunes nouveaux arrivants ont participé. Parmi les activités régulières organisées, on retrouve le Programme de mentorat auprès des jeunes, des services de tutorat individuels hebdomadaires et des ateliers hebdomadaires.

Défis :

- Nous avons besoin de plus de conseillers en établissement qui parlent l'arabe en raison de l'afflux récent de réfugiés parrainés par le gouvernement, originaires de Syrie.
- Nous devons trouver le moyen de mobiliser constamment les jeunes avec des activités qui les inspirent pour l'avenir et qui leur permettent d'éviter des démêlés avec la justice et de développer un sentiment d'appartenance et d'inclusion.
- Soutien en santé mentale avec sensibilité culturelle : le Programme d'établissement connaît une demande élevée de soutien en santé mentale et le temps d'attente pour obtenir des services et des soins de santé mentale à long terme ailleurs est très long.

Possibilités :

- Nous connaissons une demande croissante de membres de la collectivité qui veulent s'impliquer comme bénévoles auprès de nouveaux arrivants. Nous cherchons des moyens de mettre cette énergie à profit.

SOPA (Settlement Online Pre-Arrival – soutien à l'établissement préalable à l'arrivée)

SOPA est une initiative pancanadienne qui aide les immigrants à mieux préparer leur arrivée au pays. L'équipe de SOPA du Centre catholique pour immigrants, en partenariat avec Compétences mondiales, s'occupe plus précisément des immigrants qui arriveront et s'établiront en Ontario. Nous offrons des services préalables à l'arrivée, notamment, une séance d'information personnalisée de planification à l'établissement et l'accès à cinq formations en autoapprentissage qui mettent l'accent sur des « Stratégies de recherche d'emploi » et sur « La culture du milieu de travail au Canada ». Ce programme a été lancé à la mi-novembre 2015.

Faits saillants :

- Nombre de clients servis en date du 31 mars 2016 :
 - Rendez-vous d'évaluation : **76**
 - Participations à la formation « Stratégies de recherche d'emploi » : **47**
 - Participations à la formation « Communication professionnelle » (compétences générales) : **9**
 - Participations à la formation « Travailler avec les autres » (compétences générales): **9**
 - Participations aux formations en autoapprentissage : **22**
- **10** clients ont trouvé des emplois dans leur domaine – génie, comptabilité, traduction, TI, entre autres – quelques semaines après leur arrivée au Canada.
- Notre défi demeure pour le moment le marketing. Nous collaborons avec l'équipe nationale afin de mettre en place une nouvelle stratégie pour élargir la portée du programme et mieux le faire connaître.

Possibilités :

- Nous sommes toujours à la recherche de nouvelles occasions pour améliorer le programme. Par exemple, nous pourrions plus tard offrir d'autres formes d'aides telles que des programmes de mentorats et élargir notre offre de webinaires.

Maison Sophia Reception House

Un nouvel arrivant qui immigrer au Canada peut se sentir seul et craintif. C'est dans ces moments-là que l'on apprécie le plus d'être accueilli les bras ouverts et que les services et programmes de soutien sont les plus utiles. Nous fournissons ces services à la Maison Sophia Reception House (Maison d'accueil).

Située au 204, rue Boteler, la Maison d'accueil est un centre de logement temporaire où peuvent séjourner les réfugiés parrainés par le gouvernement (RPG) par Citoyenneté et Immigration Canada, et les immigrants sans-abri et demandeurs du statut de réfugié par la Ville d'Ottawa. Au cours de leur séjour à la Maison d'accueil (habituellement de 3 à 4 semaines), les nouveaux arrivants reçoivent des renseignements sur divers sujets et du counselling. De plus, ils profitent d'un milieu chaleureux et amical où on leur offre de la nourriture, un abri et des vêtements.

Plusieurs programmes de la Maison d'accueil permettent d'aider ses clients :

- hébergement temporaire;
 - orientation et initiation à la vie canadienne;
 - réponse aux besoins immédiats et essentiels des RPG;
 - aide apportée aux résidents pour trouver un logement convenable et abordable;
 - amélioration des capacités des clients à fonctionner efficacement dans la société
- programmes spéciaux de développement des aptitudes à la vie quotidienne;
- canadienne, ce qui comprend l'accès aux services destinés à la population en général et l'aiguillage vers de tels services;
 - programmes multiculturels offerts aux nombreux enfants pour qui la Maison d'accueil est la première résidence canadienne;
 - services de santé spécialisés et programme de soutien proactif pendant la période où les nouveaux arrivants s'établissent dans la collectivité.

À la Maison d'accueil, nous avons le privilège d'entendre de belles histoires inspirantes et parfois émouvantes. Nous sommes témoins de nombreux sourires, de larmes, et surtout, d'espoir.

Faits saillants:

- La Maison d'accueil a offert des services à 1 537 clients.
- Elle a offert de l'hébergement temporaire à 1 421 RPG, à 45 migrants secondaires et à 71 immigrants sans-abri à 4 endroits (la Maison d'accueil et trois hôtels).
- Elle a installé 1 487 clients dans des logements permanents.
- Au cours de l'exercice, la majorité des RPG provenaient de Syrie : 1 156 (75,3 %), d'Irak : 176 (11,5 %) et de Somalie : 84 (5,5 %).
- Elle a obtenu du financement de la part de la Fondation Pathy à l'intention du programme pour enfants de la Maison d'accueil.

Programme d'aide à la réinstallation (PAR)

Arrivée massive de réfugiés syriens

Faits saillants :

- Pendant la période de pointe d'arrivée des réfugiés syriens (23 décembre 2015 au 2 mars 2016), nous avons accueilli 1 106 RPG syriens. La majorité d'entre eux étaient des familles avec de jeunes enfants (245 familles avec une moyenne de 4,5 personnes).
- Les réfugiés syriens ont été hébergés temporairement à la Maison d'accueil et dans trois hôtels, et leur nombre quotidien variait de 120 à 260 par endroit.
- Les trois hôtels fonctionnaient entièrement comme la Maison d'accueil avec sur place tous les programmes et services de PAR et d'alimentation, ainsi qu'une clinique.
- 22 personnes ont été embauchées pour épauler le personnel du PAR et d'autres employés et bénévoles d'autres programmes du CCI.
- Le premier hôtel a ouvert le 31 décembre 2015 et le dernier a fermé le 15 avril 2016.
- La durée moyenne du séjour en hébergement temporaire a été de **25,83 jours**.

- Nous avons obtenu du financement de la part de la Fondation de la famille Pathy pour offrir le programme pour enfants sur place dans les hôtels et pour augmenter la capacité du programme pour enfants de la Maison d'accueil de février à mars 2016.

Réussites :

- Planification et communication :
 - Téléconférences régulières avec des agents de programmes nationaux, provinciaux et municipaux pour fins de coordination et de mise à jour.
 - Arrivées des RPG; annulations; clients avec besoins particuliers.
- Réponse de la collectivité :
 - En raison de la grande visibilité de l'arrivée massive de réfugiés syriens, un nombre incroyable de personnes ont indiqué vouloir faire du bénévolat auprès du CCI ou de réfugiés.
 - Cette sensibilisation accrue a entraîné une augmentation des dons, une plus grande couverture médiatique et un plus grand désir de la part de la collectivité dans son ensemble à devenir de meilleurs voisins pour les Néo-Canadiens.
 - Nous avons connu un appui considérable des communautés musulmanes et de langue arabe.
 - Création de « Réfugiés 613 ».
- Collaboration accrue avec des fournisseurs de services, en particulier ceux de la Ville :
 - Réponse rapide des Centres de santé communautaires pour offrir des services médicaux sur place.
 - Soutien du Réseau local d'intégration des services de santé (RLISS) et de Santé publique d'Ottawa pour les services dentaires et d'immunisation.
 - Hôpitaux et cliniques.
- De la part de notre centre :
 - Réponse rapide pour trouver des hôtels comme hébergement temporaire et pour embaucher du personnel pour offrir les programmes et services du PAR.
 - Réponse donnée aux demandes et aux besoins des clients malgré la surcharge de travail du personnel.
 - Demande faite aux propriétaires pour obtenir des logements et négociation pour obtenir des réductions ou des exemptions de loyer de 1 à 3 mois pour les RPG.

Défis :

- Traiter un grand nombre d'arrivées, souvent de dernière minute. Parfois jusqu'à 150 par jour, sur des vols différents pleins de réfugiés.
- Trouver des hôtels appropriés qui voulaient bien héberger des réfugiés syriens.
- Composer avec le volume de demandes : 1 106 en 3 mois au lieu de 400 sur 12 mois, notre quota habituel.
- Attentes des RPG : hébergement à l'hôtel plutôt qu'à la Maison d'accueil (droits plutôt que privilèges).
- Séances d'orientation expéditives pour les RPG afin de libérer des chambres pour les prochains à arriver.
- Bénévoles mal formés.
- Coordination des programmes, de services et de la communication.
- Besoins médicaux des RPG.

Environnement quotidien pendant l'arrivée massive de réfugiés :

- Comme pour toute organisation, une augmentation importante de la clientèle en peu de temps entraîne à la fois des changements positifs et négatifs dans l'environnement de travail. Dans le cas de l'arrivée massive de réfugiés syriens, cette augmentation a mis à l'épreuve la capacité du personnel à offrir les services attendus, à travailler sur plusieurs projets à la fois et à prendre des initiatives pour répondre aux vastes besoins de cette clientèle ainsi qu'à ceux de l'administration pour assurer direction, conseils et soutien. « Avant l'arrivée massive de réfugiés syriens, nous avons l'habitude de travailler sur une base personnelle avec les clients, mais là, nous devons nous occuper parfois de 15 familles et dossiers à la fois. »
- L'augmentation du nombre d'arrivées a entraîné une augmentation du nombre de dossiers et de documents à produire, de séances d'orientation et de services de soutien à offrir par le personnel. Malgré l'embauche de personnel supplémentaire, il s'est avéré très difficile de respecter nos échéanciers habituels pour traiter les dossiers et produire la documentation requise.
- Le personnel a indiqué avoir eu à préparer une quantité colossale de dossiers et avoir eu à vérifier les renseignements sur les réfugiés avant même leur arrivée. La préparation (ainsi que le transport entre l'aéroport et les hôtels) s'est parfois avérée compliquée en raison des avertissements de dernière minute de l'arrivée des clients, des changements de vols ou des annulations.
- Le personnel a dû assumer divers rôles dans le processus d'établissement afin de favoriser la transition en douceur et l'intégration des nouveaux arrivants. Ces activités ont été très exigeantes, mais aussi valorisantes.
- Réponse par les bénévoles et le personnel d'autres directions du centre aux nombreux besoins des clients : établissement, besoins des enfants et des jeunes, besoins médicaux, hébergement, entre autres.

Conséquences positives de l'arrivée massive des réfugiés syriens :

- Le personnel est heureux d'avoir pu faire une différence positive pour cette population dans le besoin; il se dit reconnaissant d'avoir eu l'occasion d'aider autant de RPG syriens.
- Vaste expérience de travail acquise par le personnel en dehors de ses exigences de travail habituelles.
- Bien que l'hébergement ait parfois posé des défis, le personnel a découvert d'autres unités d'hébergement et d'autres services de soutien offerts dans la ville. De plus, il a développé des liens avec de nombreux nouveaux propriétaires qui continuent de collaborer avec le Centre.
- Bien que surmenés, nous avons su renforcer nos capacités de travail en équipe afin de mener à bien nos activités et répondre à la surcharge de travail.
- Nous sommes privilégiés de pouvoir compter sur un personnel dévoué et un soutien énorme de la collectivité et de nos bénévoles. Il reste de nombreux défis à relever pour réussir complètement l'intégration de ces réfugiés dans la collectivité, mais nous devrions tous être très fiers de ce que nous avons accompli jusqu'à présent.

Programme de logement :

- Cette année, nous avons trouvé un logement à 1 487 clients, dont 1 156 étaient des réfugiés syriens.
- Au début, nous nous demandions tous comment nous allions trouver un logement permanent pour plus de 1 000 RPG syriens. Mais nous y sommes arrivés grâce au dévouement du personnel, à son dur labeur et au soutien du Centre et de nos partenaires dans la collectivité.
- Certains propriétaires locaux ont offert des rabais importants aux réfugiés, allant d'un à trois mois de loyer gratuit.

Programme pour enfants

Profil :

- Nombre d'enfants qui y ont participé : 289
- Garçons : 158, Filles : 131
- Durée moyenne du séjour à la Maison d'accueil : 3 semaines
- Scolarisation moyenne : primaire
- Nombre de bénévoles : 8

Faits saillants :

- Les objectifs du programme Apprentissage de transition pour les enfants (ATE) ont été atteints, voire dépassés
- En moyenne, les bénévoles ont donné de leur temps chaque semaine, habituellement pendant six mois. Les bénévoles constituent un maillon essentiel du programme ATE puisqu'ils aident le personnel en assurant la supervision des enfants. De plus, ils ont offert un soutien individualisé aux enfants pour parfaire leur apprentissage et répondre à leur besoin. Les bénévoles se sont aussi avérés précieux pendant les excursions. Les enfants ont pu ainsi se promener plus librement dans les endroits visités en raison de la supervision additionnelle.
- Investissements réalisés pour le programme : 10 tablettes, 10 portatifs. L'utilisation de logiciels a grandement profité aux enfants. Ces nouveaux outils leur ont permis d'utiliser du matériel didactique sur Internet et d'acquérir ou de perfectionner des compétences de base en informatique. Les enfants ont pu ainsi utiliser des logiciels qui favorisent l'apprentissage linguistique et le développement du langage. Les enfants ont montré leur intérêt à découvrir de nouveaux mots et à jouer à des jeux qui leur permettent de jouer avec la langue anglaise. Les enfants ont particulièrement apprécié l'application « Frozen » où les enfants interagissent avec les personnages de Disney tout en essayant d'épeler des mots de base en anglais comme « dog (chien) », « cat (chat) », « friend (ami) » et de les associer à des images correspondantes.

Progrès :

- Le programme ATE continue de se développer et de progresser sans accroc pour atteindre ses objectifs. Il permet de continuer à aider les enfants nouvellement arrivés et favorise leur transition en douceur dans le système scolaire canadien. Des visites de suivi et à domicile ont permis au personnel de comprendre certaines des craintes et des

appréhensions que les participants pouvaient avoir à leurs premiers jours à l'école ainsi que leur soulagement une fois qu'ils ont réalisé que le milieu scolaire ressemblait à celui du programme ATE.

- Les enfants inscrits au programme ATE ont vécu un moins grand choc culturel au moment d'entrer à l'école canadienne en raison de leur passage par le programme ATE; ils connaissent déjà la discipline de classe, savent s'exprimer poliment (utilisation de « s'il vous plaît » et « merci »), ont appris à communiquer avec des enfants d'origines différentes de la leur.
- Au cours des récentes arrivées massives de réfugiés syriens, les bénévoles ont essentiellement continué à offrir le programme tel qu'il était. Grâce à eux, les enfants ont eu droit à la même qualité d'attention et au même dévouement. Enfin, la présence de bénévoles a profité aux enfants en les exposant à différentes cultures et en les encourageant à communiquer dans leur nouvelle langue.

Conséquences inattendues :

- Une des conséquences les plus marquantes et inattendues du programme ATE est son effet durable sur les enfants après avoir quitté le programme. Les enfants ont vécu des expériences si enrichissantes et positives qu'ils avaient hâte de revenir participer au programme. Cette année seulement, deux anciens participants sont venus aider bénévolement le personnel du programme pendant les congés scolaires.

Défis :

- Barrière linguistique – incapacité à communiquer directement avec les parents puisqu'ils ne parlent pas l'anglais.
- Courte durée du séjour – en moyenne, les familles ont résidé à la Maison d'accueil de 3 à 4 semaines. Cela a mis au défi notre capacité à atteindre certains objectifs linguistiques tels que la capacité à écrire et à communiquer en utilisant de longues structures grammaticales, à bien comprendre des instructions du programme, à prendre des initiatives dans une classe.
- Niveau de scolarité et capacité de compréhension variables – le niveau de scolarité et la capacité de compréhension varient au sein du même groupe d'âge selon si les enfants provenaient de camps de réfugiés ou de la ville. Il a donc été plus difficile de trouver des activités qui ne limitent pas les plus avancés d'entre eux sans décourager ceux qui ne pouvaient suivre le reste du groupe.

Activités spéciales à la Maison d'accueil

- Le Programme d'Institut estival pour la santé des réfugiés était de retour cette année après un an d'absence : nous avons reçu un groupe de 20 étudiants en médecine de l'Université d'Ottawa pour ce programme du 1^{er} au 3 juin à la Maison d'accueil. Le programme comprend des ateliers en matinée et des entretiens médicaux avec des familles réfugiées en après-midi. Les étudiants en médecine ont mené des entretiens avec 8 personnes et une famille de 5 personnes. « *Merci encore au personnel de la Maison d'accueil de son soutien généreux et du prêt de ses locaux pour les ateliers, ainsi que de son expertise en planification afin de permettre aux étudiants de travailler avec les réfugiés nouvellement arrivés.* » Tiré de la lettre de remerciement du Dr Gruner.

- Organisation d'une fête de Noël pour les résidents de la Maison d'accueil le vendredi 16 décembre 2015 de midi à 16 h. On a offert aux résidents un repas de dinde à midi et, au cours de l'après-midi, des collations, des friandises et des boissons, ainsi que l'occasion de gagner quelques prix. Le père Noël est également venu dire bonjour à tout le monde et il a laissé beaucoup de cadeaux, autant pour les enfants que pour les adultes.
- Nous avons organisé un grand nombre de visites à la Maison d'accueil à des fins éducatives et de formation dans le cadre du Programme d'aide à la réinsertion et les Services d'établissement à Ottawa pour :
 - des agents du service extérieur (agents des visas),
 - un groupe du projet d'Orientation canadienne à l'étranger (OCE),
 - du personnel de l'Office du Haut Commissaire des Nations Unies pour les réfugiés (HCR)
 - des agents du Comité international de la Croix-Rouge (CICR).

Programme de services de soutien aux clients (SSC)

Le programme de SSC continue de fournir des services d'intégration aux réfugiés parrainés par le gouvernement en utilisant une approche de gestion de cas centrée sur les clients. Cette année seulement, 1100 RPG syriens sont arrivés à Ottawa et se sont ajoutés aux 500 cas déjà actifs dans le programme. Malgré le manque de ressources, le programme de SSC a réussi à continuer d'offrir des services de réinstallations de grande qualité aux RPG en s'efforçant d'accroître la capacité de la collectivité et en coordonnant les efforts pour offrir un plus grand accès aux RPG à des services de base (santé, santé mentale, éducation, formation linguistique et emploi, entre autres).

Cette année, le programme de services de soutien aux clients (SSC) a été un véritable succès et s'est avéré réellement fructueux. Le personnel du programme, la collectivité et particulièrement les clients ont tous persévéré malgré l'adversité. Nombre d'entre nous en avons tiré des expériences précieuses, avons découvert des stratégies novatrices et établi de nouveaux partenariats ou en avons consolidé d'autres, et nous avons acquis un nouveau sens de l'engagement et de la collectivité.

Faits saillants :

- Le programme de SSC a aidé 1 341 RPG, dont 817 nouveaux clients.
- 60 % des nouveaux arrivants (487) étaient des Syriens; de ceux-ci, plus de 30 % étaient des familles nombreuses (6 à 9 personnes), 40 % étaient des enfants (0 à 12 ans), 21 % étaient de jeunes adultes (13 à 24 ans), et 187 RPG étaient lourdement handicapés.
- Le personnel du programme a procédé à 980 évaluations initiales, vérifications et entrevues de départ.
- Il a fait 5 700 recommandations vers d'autres services d'établissement à long terme et ressources communautaires d'Ottawa.
- Plus de 400 nouveaux partenariats et activités de sensibilisation ont eu lieu, dont des réunions de comités consultatifs.
- Des centaines de séances d'information ont été offertes aux clients par le personnel du programme de SSC et avec la collaboration de partenaires externes, notamment sur des

sujets comme la santé, des techniques parentales positives au Canada, des renseignements de base sur les transactions bancaires et l'établissement d'un budget, le système d'éducation.

- Organisation du deuxième événement annuel de cheminement de carrières pour plus de 150 RPG, en partenariat avec Refugee613, Compétences mondiales et divers organismes d'emploi et communautaires.
- Plus de 80 % des RPG nouvellement arrivés ont reçu leur première évaluation médicale et ont été redirigés vers des fournisseurs de services de santé pour des soins en santé physique ou mentale, des soins dentaires, des handicaps graves et d'autres problèmes de santé graves. Cela a été possible grâce aux efforts concertés notamment de la Clinique pour nouveaux arrivants à Ottawa, les Centres de santé communautaires d'Ottawa, l'initiative Refugee613, le Centre catholique pour immigrants.

Défis :

- Les besoins des RPG se sont avérés élevés et complexes, et ont nécessité une approche de gestion de cas proactive et en profondeur.
- Avec l'arrivée massive de réfugiés syriens, les RPG ont dû composer avec un manque de ressources et ont dû attendre pour des services tels que des classes de formation linguistique ou des services de garderie – et plus particulièrement les femmes –, de santé mentale, d'acquisition d'équipement (p. ex., des fauteuils roulants) pour les personnes lourdement handicapées, entre autres.
- Problèmes de logement, notamment, infestations d'insectes et de punaises de lit, accès par les RPG à des refuges de la ville, rupture de bail en raison d'une séparation, etc.
- Transition d'un programme d'aide fédéral (PAR) à provincial (Ontario au travail). Clients confrontés à une importante chute de revenus à la fin de la période comme RPG.
- Besoin constant de formation sur les compétences de vie pour les clients issus des milieux ruraux, ceux avec de faibles compétences linguistiques et les clients handicapés.
- Le grand nombre de clients ayant de graves problèmes de santé physique ou mentale qui ont besoin de services d'interprétation, d'accompagnement, de représentation et d'extension vers les ressources médicales locales.

Occasions et pratiques exemplaires :

- Avec l'arrivée massive de réfugiés syriens et la participation accrue de la collectivité pour résoudre leurs problèmes, dont leur établissement, le programme de SSC a saisi l'occasion pour élargir la sensibilisation de la collectivité, consolider des partenariats existants et entretenir l'engagement soutenu des intervenants pour mieux desservir les RPG.
- Cette période a vu la formation de nouveaux comités pour s'occuper des questions de santé, d'établissement, de formation linguistique, de logement et d'emploi avec l'engagement de partenaires et organismes pertinents dans la collectivité. Un certain nombre de partenariats, d'activités spéciales, de services et d'activités sont maintenant mieux établis et de nouvelles initiatives continuent de prendre forme. Ces efforts permettent non seulement de développer la capacité de la collectivité pour offrir des services aux RPG, mais également de permettre à ceux-ci de se prendre en main pour s'établir et s'intégrer dans leur nouvelle collectivité.

- L'affectation géographique des intervenants auprès des RPG syriens a permis le recours à une multitude de pratiques efficaces : suivi efficace des clients par les intervenants dans leurs quartiers; mise en place rapide de partenariats avec des organismes locaux pour renforcer la capacité d'aider les RPG syriens dans leur quartier.

Clinique communautaire pour nouveaux arrivants d'Ottawa

En partenariat avec le Centre de santé communautaire de Somerset Ouest et le CCI, la Clinique communautaire pour nouveaux arrivants d'Ottawa offre un programme vaste et complet de services de santé propres à nos réfugiés. Cette année, la clinique a lancé un appel d'offres pour remplacer une de nos médecins en congé de maternité. Deux médecins se sont montrés intéressés et ont commencé à offrir des services réguliers à la clinique. Elle est ouverte cinq jours par semaine, mais un fournisseur de services est sur place du mardi au vendredi. En ce moment, trois médecins (plus une en congé de maternité) et une infirmière-praticienne offrent les services suivants :

- Premier examen médical : vérification approfondie de l'état de santé actuel. Nous offrons le dépistage de parasites et un test de dépistage de l'infection tuberculeuse latente.
- Clinique de traitement de la tuberculose : une clinique très fréquentée de service continu. Cette année, 9,4 % des patients ont été diagnostiqués comme étant atteints d'une infection tuberculeuse latente. Nous offrons des consultations de suivi des patients sur 6 à 9 mois et surveillons le traitement contre l'infection tuberculeuse latente.
- Centre de santé pour femmes : offre de l'information en santé (par exemple, sur les moyens de contraception, sur le cancer) et des dépistages préventifs. La plupart des patientes indiquent n'avoir jamais subi ce type d'examen auparavant.
- Clinique de vaccination : services de routine puisqu'un grand nombre de nos patients arrivent au Canada sans carnet de vaccination.

Cette année a été l'une des plus actives, par rapport aux deux années précédentes. Nous sommes venus en aide à 519 patients. Puisque la clinique offre des services de santé temporaires, la plupart de nos patients sont aiguillés vers un fournisseur de soins de santé primaires au cours de la première année de consultation à la clinique.

En plus d'offrir des services d'interprétation, deux de nos médecins ont fourni des services en français et en arabe.

Faits saillants :

- Voici les cinq principales langues parlées à la clinique :

- Arabe	161 (31 %)
- Swahili	86 (16.5 %)
- Népalais	53 (10.2 %)
- Farsi/Dari	38 (7.3 %)
- Somalien	34 (6.6 %)
- Nombre de nouveaux clients : **519**

- Nombre de clients aiguillés vers un fournisseur de soins de santé primaires dans la collectivité : 183
- Nombre d'enfants vaccinés : 138
- Nombre de clients aiguillés vers différents services :
 - 168 sur 519 (32,4 %) patients ont été aiguillés vers un optométriste,
 - 146 sur 519 (28,1 %) patients ont été aiguillés vers un dentiste,
 - 23 sur 519 (4,4 %) patients ont été aiguillés vers un conseiller en santé mentale,
 - 123 sur 519 (23,7 %) patients ont été aiguillés vers des soins communautaires spécialisés.

Direction de la participation communautaire

Programme de Connexions communautaires

L'équipe des Connexions communautaires fournit du soutien aux nouveaux arrivants au Canada dans les trois domaines principaux suivants :

1. Activités destinées aux nouveaux arrivants et aux personnes de la communauté établie afin d'interagir avec leur réseau social et de l'élargir.
2. Activités destinées aux nouveaux arrivants afin d'utiliser leurs habiletés linguistiques en anglais et en français dans des situations de tous les jours tout en se familiarisant avec la vie au Canada.
3. Occasions pour les nouveaux arrivants de participer activement comme bénévoles aux activités communautaires.

Les activités de participation communautaire ont été grandement appréciées par les participants. Notre principal objectif qui consiste à aider les nouveaux arrivants à devenir ACTIFS, PRODUCTIFS, IMPLIQUÉS au Canada semble être partagé par l'ensemble de la communauté et un grand nombre de clients.

Faits saillants :

L'arrivée de familles de réfugiés de Syrie et l'appui considérable des résidents d'Ottawa ont été les principaux défis et les grandes occasions avec lesquels l'équipe des Connexions communautaires a dû composer.

- **Bénévoles.** Les bénévoles doivent obtenir une révision des antécédents criminels pour travailler auprès de personnes vulnérables n'indiquant aucun motif d'inquiétude. Cela prend environ quatre semaines et coûte 45,00 \$. Nous avons organisé, en collaboration avec le Service de police d'Ottawa, un événement où 250 bénévoles potentiels ont été évalués et ont pu obtenir leur autorisation en moins de deux semaines et sans que cela leur coûte quoi que ce soit. L'équipe a habituellement recours aux services de 90 bénévoles en une année. En 2015-2016, nous en avons eu trois fois plus. De plus, nous avons organisé 70 présentations où quelque 1 500 personnes ont appris comment participer à l'intégration de nouveaux arrivants au Canada.
- **Programmes pour les familles syriennes nouvellement arrivées.** La plupart des familles ont été hébergées temporairement à la Maison Sophia House et plusieurs hôtels avant de

déménager dans leur premier logement permanent à Ottawa. Le Programme des Connexions communautaires a organisé des sorties et des activités sur place, de concert avec des mosquées locales, des conseils scolaires, le Club garçons et filles et la Ville d'Ottawa. L'équipe offre habituellement 140 séances par an. En 2015-2016, elle en a organisé au moins 240 auxquelles plus de 2 000 personnes ont participé.

Défis :

- L'arrivée d'un aussi grand nombre de réfugiés en peu de temps a mis l'équipe à rude épreuve comme jamais auparavant. Nous remercions grandement nos partenaires communautaires et nos bénévoles pour leur soutien.
- L'intégration est un long processus d'apprentissage et d'adaptation mutuel. Il est difficile d'obtenir des résultats à court terme. Les clients nous disent que le Programme des Connexions communautaires les a aidés à se sentir chez eux à Ottawa et, dans certains cas, leur a permis de décrocher leur premier emploi ici. Nous continuerons de recueillir des preuves du fait que créer des relations positives n'est pas seulement « intéressant », mais un facteur essentiel à la création de collectivités accueillantes et harmonieuses.

Possibilités :

- Nous apportons des améliorations aux activités du programme qui aident nos clients à se trouver un emploi. Nous étudions également les possibilités qu'offrent les réseaux sociaux comme moyen d'élargir nos réseaux de soutien.

Programme pour jeunes

Le programme pour jeunes découle d'une collaboration entre trois directions du Centre : les Services d'intégration et de soutien, les Services de soutien aux clients et le Programme de Connexions communautaires. En regroupant nos ressources, nous offrons un soutien et des services aux nouveaux arrivants âgés de 14 à 24 ans. Ces jeunes ont besoin de services qui tiennent compte de leurs propres besoins et perspective. Les coordonnateurs offrent du soutien à 60 bénévoles actifs et plus de 140 jeunes participants.

Voici quelques-unes des activités régulières proposées :

- Programmes de jour au cours des vacances du mois de mars et d'un camp d'été.
- Clubs de devoirs auxquels participent régulièrement de nombreux jeunes.
- Soirées d'activités sportives récréatives.
- Beaucoup de sorties éducatives.
- Partenariats et collaboration avec plusieurs fournisseurs de services.

Faits saillants :

- Cette année, en plus des activités habituelles, le Programme pour jeunes a relevé le défi et offert un programme destiné aux enfants et aux jeunes syriens hébergés à l'hôtel où ils se trouvaient jusqu'à ce qu'ils déménagent dans leur logement. Chaque jour, pendant deux mois et dans au moins trois endroits, les enfants et jeunes ont eu droit à un calendrier complet d'activités pour leur permettre de commencer à apprendre l'anglais et découvrir le mode de vie au Canada.

Défis :

- Il est difficile de répondre aux besoins de groupes très diversifiés de participants. D'autre part, il est difficile d'affecter des ressources pour de petits groupes de participants. Nous essayons de trouver un équilibre en créant des strates d'activités lors de chaque événement pour que tout le monde y trouve son compte. Certains jeunes sont devenus à leur tour des mentors; d'autres ont servi d'interprètes ou essayé de faire en sorte que les autres se sentent chez eux.

Réseau d'intégration communautaire (RIC)

Le RIC collabore avec près d'une centaine d'organismes qui offrent des services de Connexions communautaires en Ontario. Ces services permettent aux nouveaux arrivants de se sentir chez eux au Canada et d'encourager la participation de la collectivité dans son ensemble afin d'offrir un milieu accueillant.

Le RIC demeure la principale ressource qui transmet des commentaires généraux à Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada à l'intention des travailleurs de l'établissement dans les écoles (TEE), des partenariats d'établissement par l'intermédiaire des bibliothèques (PEB) et des services de Connexions communautaires. Ce processus assure un lien entre le bailleur de fonds et les fournisseurs de services afin de mettre en valeur les possibilités et les défis qui se présentent, ainsi que les améliorations de services possibles.

- L'équipe du RIC a organisé deux jours d'ateliers de perfectionnement professionnel et de réseautage pour 140 nouveaux travailleurs de première ligne fournissant des services de Connexions communautaires en Ontario. Les participants ont jugé les ateliers pertinents et utiles à leur travail.
- De plus, le RIC a offert une séance de perfectionnement professionnel et de réseautage en « français seulement ». Les commentaires de nos collègues francophones sont extrêmement positifs. Les rencontres personnalisées leur ont permis de se constituer un réseau et d'obtenir des conseils quant aux services offerts aux clients et aux stratégies pour répondre aux défis propres à leur isolement relatif lorsqu'ils travaillent en milieu anglophone.
- Les gestionnaires intermédiaires et les superviseurs de programme ont participé à une réunion pluridisciplinaire d'une journée où ils ont présenté de nouvelles idées, partagé des conseils avec des collègues dans des contextes semblables, et ont mis à jour leur répertoire de contacts pour consultation future.

Faits saillants :

Une série de téléconférences organisées rapidement pour favoriser le partage d'idées afin de soutenir les réfugiés syriens et recueillir des renseignements sur les possibilités et les lacunes en matière de services.

Défis :

- Budgets réduits pour tout ce qui ne concerne pas les services directs aux clients, ce qui rend difficile la mise en œuvre de stratégies à plus long terme.
- Gestion des attentes de nos collègues.

Possibilités :

- Nous savons que nous sommes sur la bonne voie en raison de la rétroaction de nos collègues, qui estiment les services très utiles, et le bailleur de fonds, qui continue à appuyer ce programme malgré la réduction des budgets. Nous poursuivrons le développement des ressources afin d'améliorer la prestation de services pour les nouveaux arrivants et, avec un peu de chance, nous contribuerons à créer de cette manière une collectivité accueillante.

Coupe communautaire

La 11^e Coupe communautaire annuelle du CCI d'Ottawa a eu lieu le 28 juin 2015 au parc Brewer. Malgré la pluie, l'événement a été l'occasion d'une réunion multiculturelle réussie qui a permis aux nouveaux arrivants d'établir des réseaux sociaux et professionnels, et aux membres de la collectivité de bouger, de profiter d'une journée au parc et de partager avec la collectivité.

Faits saillants :

La Coupe communautaire du CCI d'Ottawa a attiré plus de 1 500 participants et observateurs de la collectivité. On a pu compter sur le soutien de plus de 30 commanditaires et partenaires (notamment des partenaires sportifs); de nouveaux partenariats et nouvelles commandites ont été établis avec la communauté algonquine, la Coupe du monde féminine de la FIFA et la Division de la diversité de la Ville d'Ottawa. Plus de 450 participants de soccer (jeunes et adultes) ont participé à la Coupe communautaire; plus de 40 nationalités étaient représentées; 20 Néo-Canadiens ont obtenu leur citoyenneté canadienne; 27 organismes communautaires ont participé à la Tente communautaire; 45 bénévoles composaient l'équipe de planification comprenant des équipes TAG (experts, nouveaux arrivants et étudiants); 147 bénévoles ont donné du temps la journée de l'événement.

Les nouveaux arrivants et les autres participants ont eu de nombreuses occasions de s'intégrer et d'établir un réseau lors de l'événement. Ils ont pu jouer au soccer (peu importe le niveau), s'impliquer comme bénévoles dans une équipe de planification TAG ou pour la journée de l'événement, devenir un partenaire communautaire ou un commanditaire, ou simplement profiter d'une journée au parc avec la famille ou des amis et s'informer. Les membres de la collectivité et les organismes communautaires ont aussi pu vendre des aliments ou faire partie de la tente aménagée pour la collectivité, et ils ont pu participer aux spectacles de divertissement (sur la scène principale ou dans la zone pour les enfants) ou à des démonstrations sportives.

Défis :

L'organisation d'un grand événement du genre est très complexe en raison du personnel limité et des ressources restreintes, mais le budget pour l'événement a pu être réduit et de nouveaux partenariats et commandites ont permis de créer de nombreuses occasions afin de permettre à d'autres communautés de prendre part à la grande collectivité qui se réunit pour la Coupe communautaire du CCI d'Ottawa.

Possibilités :

C'est l'occasion pour plus de 200 bénévoles (surtout des nouveaux arrivants au Canada, adultes et jeunes) de participer à tous les niveaux de la planification et de la réalisation de l'événement.

Les nouveaux arrivants peuvent ainsi créer les liens informels et acquérir une expérience « canadienne » nécessaires afin de créer des réseaux sociaux et professionnels qui peuvent mener vers des possibilités de bénévolat et même d'emploi. C'est aussi une belle vitrine pour le CCI d'Ottawa et les services qu'il offre.

Témoignage :

« J'ai obtenu un entretien pour un emploi grâce à la Coupe communautaire! »

« La Société de l'aide à l'enfance d'Ottawa a pu recruter des bénévoles potentiels, des familles d'accueil, des parents adoptifs et des employés parmi la communauté de Néo-Canadiens. »

« Malgré le temps froid et pluvieux, les gens sont venus en grand nombre – cela prouve grandement à quel point il s'agit d'un événement fabuleux. »

Programme de jumelage

Le Programme de jumelage a été particulièrement occupé d'avril 2015 à mars 2016. Les effets de la crise des réfugiés syriens se sont fait fortement sentir vers la fin de l'année et on a constaté un engouement grandissant de citoyens pour le bénévolat. Nous avons formé 118 bénévoles et réalisé 95 jumelages. Cela a permis d'atteindre environ 275 nouveaux arrivants provenant du Bhoutan, du Congo, de Birmanie, du Burundi, d'Irak, de Syrie et d'Afghanistan. Autant les bénévoles que les nouveaux arrivants soulignent la force de l'amitié qui se développe au cours des jumelages.

Faits saillants :

- Le Programme de jumelage a collaboré avec la Coupe communautaire pour organiser une activité merveilleuse, un « Souper et partie de soccer au coucher de soleil dans le parc ». Puisque la Coupe communautaire a eu lieu pendant le ramadan, nous avons organisé un souper-partage et une partie de soccer la semaine précédente afin de permettre à ceux qui respectent le jeûne de participer pleinement à une activité, tout en partageant un repas traditionnel iftar avec de gens de toutes les confessions et de tous les milieux. Environ 40 d'entre nous avons mangé et joué ensemble au parc Brewer. La semaine suivante, les participants du Programme de jumelage se sont joints à l'équipe de soccer du CCI, les *C-Stars*, pour la Coupe communautaire.
- Les nouveaux arrivants et bénévoles du Programme de jumelage ont continué de prendre part au programme de patinage de l'Hôtel de Ville.
- Une famille de nouveaux arrivants a eu la grande joie de passer du temps au chalet de leur bénévole et d'apprendre à faire du kayak et à pêcher.
- Un autre bénévole a annoncé fièrement que son correspondant avait trouvé un emploi dans son domaine.
- Le CCI a reçu des billets pour une partie de baseball et un grand nombre de bénévoles y ont assisté avec leurs correspondants.
- Le bénévole jumelé à une famille de 10 enfants a été fort occupé à inscrire les enfants de son correspondant à l'école. Il leur a aussi appris à préparer un lunch « à la canadienne ».

- Nous avons reçu un nombre énorme de bénévoles en très peu de temps en raison de la décision du gouvernement d'accueillir 25 000 Syriens. Voici quelques points forts des jumelages avec des familles syriennes.
 - Un jumelage entre un couple à la retraite et une famille syrienne qui a donné naissance à son 4^e enfant peu après son arrivée à Ottawa se passe très bien. Voici un extrait d'un courriel de ce bénévole. « Nous avons mangé avec la famille hier. J'ai préparé un gâteau d'anniversaire pour Aeman et nous avons tous chanté Joyeux anniversaire. J'avais passé l'après-midi avec Naema et Zane. Nous sommes allés à l'école pour voir Shahed danser avec sa classe et Gafar a été très content de nous voir à l'école. Les parents avaient apporté de la nourriture – c'était un véritable festin. Naema était si contente de voir ses enfants heureux à l'école et les enseignants ont dit qu'ils progressaient très bien. Si bien qu'au retour, dans la voiture, elle a fondu en larmes de joie. Elle est si heureuse que les enfants aillent si bien. Ils adorent tous le Canada. Nous sommes ensuite allés à la Saint-Vincent-de-Paul pour dépenser le crédit qu'il leur restait. Il arrivait à échéance aujourd'hui. Nous avons donc installé de nouveaux rideaux dans la chambre principale. »
 - Un jumelage entre une famille de bénévoles et une famille syrienne a permis aux nouveaux arrivants de jouer aux « cowboys » et de cuisiner au-dessus d'un feu en plein air. Les nouveaux arrivants sont passés à mon bureau me montrer les photos. Malgré leur connaissance limitée de l'anglais, ils ont pu dire « Very good! Very good family! » (Très, très bonne famille!)

Défis :

- Un grand nombre de familles syriennes souhaitent ardemment être jumelées, mais leur connaissance de l'anglais est très faible, ce qui complique la communication avec les bénévoles et augmente les risques de méprise lorsque vient le moment de fixer des rendez-vous, etc.
- Autant les nouveaux arrivants que les bénévoles attendent plus longtemps que ce qui est souhaitable pour participer à un jumelage en raison du fort intérêt suscité par le programme. J'ai dû annuler ma demande de bénévoles auprès de Bénévoles Ottawa et sur le site Web du CCI.
- Il manque de temps pour assurer le suivi de chaque jumelage et voir comment il progresse.
- Un grand nombre de familles ont de très grands besoins. Certains des bénévoles continuent de voir les nouveaux arrivants de leur jumelage après leur période d'engagement de six mois, car des besoins existent encore.

Programme de pastorale

Conformément aux objectifs de ce programme, le personnel de pastorale, avec la collaboration du personnel de la Maison d'accueil et des services d'établissement, aide les clients qui en expriment le désir à trouver le groupe confessionnel qui répond à leurs besoins.

Faits saillants :

- Nous avons aidé 72 familles (255 personnes) provenant de 13 pays à rejoindre leur groupe confessionnel.

- Un grand nombre de ces familles étaient originaires d’Irak et de Syrie. Nous nous sommes donc concentrés sur les différentes mosquées d’Ottawa ainsi que les communautés orthodoxes de l’église St Paul Syriaque et l’église St Peter et St Paul.
- Un autre point fort cette année a été les liens que nous avons établis avec la Coalition à Ottawa pour les réfugiés (COR). La COR a préparé une présentation pour des commanditaires potentiels de diverses communautés confessionnelles. Quatre-vingt-quatorze personnes se sont inscrites et ont participé à cet atelier à la suite duquel se sont formés quatre groupes de parrainage qui ont parrainé quatre familles de réfugiés syriens.

Programme de parrainage

Conformément à l’entente-cadre conclue entre l’Archidiocèse catholique romain d’Ottawa et Immigration, Réfugiés et Citoyenneté, nous encourageons la participation des groupes confessionnels et d’autres groupes au parrainage privé de réfugiés.

Faits saillants :

- En vertu de l’entente conclue avec l’Archidiocèse catholique romain d’Ottawa, 173 nouveaux arrivants (47 familles syriennes) ont été parrainés par 34 paroisses.
- Il faut souligner la réponse enthousiaste de nombreuses paroisses à l’arrivée massive des réfugiés syriens qui ne s’étaient pas engagés dans le programme de parrainage de réfugiés depuis de nombreuses années. Un grand nombre de petites paroisses, comme l’église St Elizabeth, qui n’avaient pas parrainé de famille de réfugiés depuis 20 ans se sont portées volontaires pour le faire pour les familles syriennes. C’est un exemple de petite paroisse de la ville qui réunit un grand nombre de familles à faible revenu et nouvellement arrivées qui se sont mobilisées au nom de la justice sociale afin d’aider les personnes pauvres et opprimées.
- Nous avons aussi profité de la mobilisation de nombreux groupes qui ont collaboré pour offrir non seulement des fonds, mais aussi un soutien à l’établissement par des bénévoles. La *Ottawa Catholic Physicians Guild* (guilde des médecins catholiques d’Ottawa), après une présentation sur le parrainage de réfugiés, a collaboré avec une de nos paroisses, l’église Blessed Sacrament, pour offrir une aide financière pour un parrainage et la paroisse a offert les services de bénévoles formés et préparés au soutien à l’établissement pour accueillir une famille de réfugiés syriens de quatre personnes.

Programme de réinstallation des réfugiés en Ontario – Syrie

Le PRRO-Syrie vise à favoriser l’établissement et l’intégration des nouveaux arrivants en Ontario en leur donnant des renseignements, des outils, des ressources et un soutien communautaire pour s’adapter pleinement à la vie en Ontario.

Du 1^{er} décembre 2015 au 31 mars 2016, le programme a offert les services qui suivent :

- Séances d’information sur les parrainages : 12
- Séances de formation sur les parrainages : 12

- Groupes en train de préparer une demande : 70
- Demandes de parrainage acceptées : 34

Voici une sélection de services offerts aux réfugiés par le PRRO-Syrie :

- Fournir des services de gestion de cas, y compris d'évaluation des besoins et des objectifs des réfugiés, de redirection et de coordination avec des organismes externes;
- Favoriser l'accès aux soins de santé, au système d'éducation, à une formation linguistique et à des services de soutien à l'emploi;
- Encourager les propriétaires locaux à offrir des logements aux réfugiés;
- Offrir des services spécialisés pour aider les réfugiés à trouver et à conserver des logements abordables en les informant notamment des droits et responsabilités en matière de logement, et intervenir pour conserver de bonnes relations entre les propriétaires et les locataires afin d'éviter les expulsions;

Projet de réinstallation de Tibétains à Ottawa (TRPO) «Terminé à 90% !»

- Le TRPO agit comme « parrain dans la communauté » en parrainant conjointement avec le CCI la venue de 98 Tibétains apatrides du nord-est de l'Inde à Ottawa de 2013 à 2017.
- En date de novembre 2016, 91 d'entre eux étaient déjà arrivés. De ceux-ci, 19 ont déménagé vers d'autres municipalités, principalement pour des raisons d'emploi. Il en reste donc 72 à Ottawa (dont 10 familles avec enfants).
- En ce qui concerne nos obligations légales par rapport à ces nouveaux arrivants, 29 sont ici depuis moins d'un an et 7 doivent encore arriver. Nous sommes donc encore responsables de 36 d'entre eux pour le moment.
- On jumelle ces nouveaux arrivants à des « mentors », soit des bénévoles qui offrent un contact humain aux nouveaux arrivants et les aident à s'établir. Le contact avec les mentors s'avère particulièrement important pour les familles où les enfants, les jeunes et les adultes ont tous des besoins différents et qui évoluent.
- Il est à noter que tous les adultes, sauf les mères de nourrissons, travaillent. Nombre d'entre eux travaillent dans le secteur industriel ou pour de petites entreprises manufacturières. Certains occupent des emplois à temps plein, alors que d'autres ne travaillent qu'à temps partiel ou par quarts de travail (sans heures garanties). Nous avons concentré nos efforts à améliorer les perspectives d'emploi des nouveaux arrivants, mais avec un succès relatif.
- Les nouveaux arrivants ont accès à un logement gratuit durant trois mois, période au cours de laquelle ils ont droit à une petite indemnité pour les dépenses de la vie courante et de l'aide pour trouver du travail. Ils devraient par la suite être autonomes, mais cette période peut être prolongée s'ils doivent suivre des cours d'anglais langue seconde (ALS) avant de se trouver un emploi.
- L'offre de logements gratuits grâce à des hôtes à Ottawa s'est grandement tarie, de sorte que plus de fonds servent maintenant à payer des loyers (en particulier pour les familles avec enfants). Certains clients arrivés antérieurement offrent à leur tour des espaces dans leur logement.

- Les nouveaux arrivants obtiennent du mobilier et des articles de cuisine, des articles de literie et des vêtements d'hiver grâce aux dons en nature orchestrés par le projet.
- Les dépenses moyennes en argent par personne étaient inférieures à 1 000 \$ au cours de la première moitié du projet, mais elles ont doublé dans la seconde moitié.
- Depuis le milieu de 2013, le projet a permis de recueillir près de 125 000 \$ et il peut recourir au besoin à un fonds d'urgence de 50 000 \$. Dernièrement, des clients arrivés antérieurement ont fait des dons d'importance au projet.

Contexte :

- Le TRPO est l'organisateur local de l'organisme national sans but lucratif *Project Tibetan Society* qui facilite la venue de 1 000 Tibétains apatrides dans cinq villes canadiennes provenant de cinq services d'établissement en Inde, tout en regroupant ensemble autant que possible les personnes provenant des mêmes services d'établissement.
- Dès leur arrivée, les Tibétains deviennent des résidents permanents, mais ils ne bénéficient d'aucune aide financière gouvernementale pour leur réinstallation en tant que telle.
- Le conseil d'administration du TRPO se compose de 12 bénévoles. Chacun y assume une responsabilité, telle que l'emploi, le mentorat ou les dons en nature. Le conseil peut compter sur l'aide d'environ 24 bénévoles et mentors actifs.
- Dans le cadre de ce parrainage conjoint, le CCI fournit des services d'établissement. La Fondation du CCI accepte les dons pour le Projet et offre des reçus aux fins de l'impôt. La Clinique communautaire pour nouveaux arrivants d'Ottawa offre des services de santé.
- Il est possible de lire le bulletin du TRPO dans son site Web (<http://trpo.aum.ca>, en anglais seulement).

Programmes de préparation à l'emploi

Programme de transition professionnelle pour médecins diplômés à l'étranger

Le *Programme de transition professionnelle* offre des services de préparation à l'emploi adaptés au secteur concerné ainsi que des services de counseling. Il organise des initiatives de sensibilisation auprès des employeurs afin d'aider les médecins formés à l'étranger à trouver, dans le secteur de la santé, un autre emploi que celui de médecin, mais qui leur permettra d'utiliser efficacement leurs compétences. Le programme est offert en partenariat avec l'organisme Compétences mondiales de LASI et il est financé par le ministère des Affaires civiques et de l'Immigration de l'Ontario.

Un cours de 30 heures constitue une composante essentielle de ce programme et couvre des sujets comme ceux qui suivent :

- Culture de travail au Canada et emplois dans le secteur de la santé;
- Compétences transférables;
- Possibilités de perfectionnement professionnel;
- « Plans d'action »;
- Moyens pour les médecins formés à l'étranger de se faire connaître pour obtenir un emploi;
- Rédaction de curriculum vitae et de lettres de présentation convaincants;
- Acquisition d'aptitudes pour réussir ses entrevues d'emploi;
- PLUS : Soutien continu pour préparer un curriculum vitae et des lettres de présentation, des entrevues, la recherche d'emploi et l'orientation professionnelle.

Faits saillants :

- 143 médecins formés à l'étranger se sont inscrits au Programme de transition professionnelle.
- 97 médecins formés à l'étranger ont participé au Programme de transition professionnelle.
- 53 médecins formés à l'étranger ont trouvé un emploi dans le secteur de la santé.
- 36 médecins formés à l'étranger ont trouvé des postes bénévoles dans le secteur de la santé.
- 15 médecins formés à l'étranger ont suivi des cours de formation professionnelle
- 27 médecins formés à l'étranger ont eu accès au volet de mentorat du programme.
- Le personnel du Programme de transition professionnelle a communiqué avec plus de 75 employeurs de la région d'Ottawa.

Nous avons le plaisir de vous informer qu'au cours de l'exercice 2015-2016, 9 clients ont obtenu des postes d'internes.

Défis :

Marketing :

L'existence de matériel de promotion suffisant demeure un des principaux défis pour le Programme de transition professionnelle. Face à nos principaux concurrents qui, lorsqu'il s'agit d'aborder des employeurs éventuels, sont bien dotés en personnel et en firmes de placement, le défi est colossal. Alors que nos services de placement professionnel sont gratuits et profitent aux employeurs, cette information n'est pas transmise dans le matériel actuel, qui est très désuet.

Les clients et les employeurs nous ont également confié que le site Web sur la transition professionnelle (en lien sur la page Web du CCI) devrait être mis à jour. De nombreux liens ne fonctionnent pas et la majorité de l'information est très dépassée. Le site Web n'est ni un outil efficace de recrutement et d'inscription des médecins formés à l'étranger, ni une source d'information pour les clients ou un point d'accès vers des employeurs éventuels.

Recrutement et accès :

En général, les modifications apportées au Programme des travailleurs qualifiés de CIC et l'introduction du système Entrée express ont influencé le programme, notamment notre capacité

à recruter des médecins formés à l'étranger. Le nombre ayant accès directement au programme a diminué dernièrement. Ainsi, il faut miser plus sur les recommandations d'autres organismes et fournisseurs de services de la collectivité. Il sera sans doute de plus en plus difficile de maintenir un niveau de recrutement des clients comme auparavant avec les changements qui se poursuivent dans les politiques et les tendances en matière d'immigration.

Une autre tendance récente a été l'accès difficile à des postes pour des médecins formés à l'étranger ayant de jeunes enfants. À de multiples reprises, les médecins ayant des enfants – et principalement des femmes – ont abandonné le programme en raison de l'horaire de l'atelier (le soir, de 18 h à 21 h). On a demandé plusieurs fois de changer l'horaire et de l'adapter aux clients qui n'ont pas facilement accès à une gardienne. Il faut s'attarder à cette question, puisque le nombre de participantes est en hausse.

Possibilités :

- Offre en ligne du Programme de transition professionnelle.

Communications

La direction des Communications assure la gestion de la marque du CCI d'Ottawa et le respect par tous les documents du CCI des normes en matière de marque. Elle offre son appui pour les activités de financement et de mobilisation des bailleurs de fonds. Elle effectue la promotion du CCI sur la Toile en stipulant les normes de contenu et de conception pour le site Web du CCI. Elle consulte les médias et coordonne les appels des journalistes. Enfin, la direction des Communications prépare les textes pour le Bulletin sur les activités et les partenariats du CCI.

Faits saillants :

- Notre organisme utilisait auparavant en anglais l'acronyme *Catholic Immigration Centre* (CIC) plutôt que le nouvel acronyme de *Catholic Centre for Immigrants* (CCI) sur de nombreuses plateformes en ligne. Pour créer une marque claire pour le CCI, nous avons établi des lignes directrices visuelles afin d'assurer une utilisation uniforme des logos, des polices et des couleurs. Nous avons reconfiguré notre système de courriels pour refléter l'acronyme « CCI » et avons établi des signatures de courriel uniformes pour le personnel. Nous avons aussi modifié les messages sur les répondeurs téléphoniques pour utiliser le nouveau nom du CCI.
- L'ancien site Web du *Catholic Immigration Centre* (CIC) a été retiré de la Toile et le nouveau site a été conçu pour rendre le nouveau style de l'organisme; de plus, il a été mis à jour avec du nouveau contenu sur nos activités. Au cours de l'année, les visites sur notre site Web sont passées de 370 à 675 visites. Nous avons également créé un site Web distinct pour la Fondation du Centre catholique pour immigrants. Le lancement de notre chaîne YouTube comme plateforme pour les vidéos du CCI a constitué un autre temps fort de l'année. Nous avons révisé les anciennes vidéos du CIC pour les adapter au nouvel acronyme du CCI.

- De nombreux programmes du CCI utilisaient différents présentoirs et documents publicitaires pour présenter leurs activités lors d'événements publics. Cela causait une certaine confusion puisque ce matériel promotionnel ne comportait pas le nom officiel du CCI d'Ottawa. Pour corriger cette situation et créer une marque uniforme pour tous les programmes du CCI, nous avons préparé des présentoirs et des signets qui correspondent au nouveau site Web du CCI. Ces produits mettent en évidence notre site Web comme source où trouver des renseignements à jour sur nos activités.
- Lorsque le gouvernement canadien s'est engagé à aider les réfugiés syriens, nous avons préparé une lettre bilingue pour demander à nos donateurs leur soutien. En décembre et en mars, nous avons publié deux bulletins électroniques bilingues pour informer le public du travail en cours auprès des réfugiés syriens.
- Nous avons anticipé les centaines d'appels des médias et demandes publiques au sujet de notre implication auprès des réfugiés syriens à Ottawa et nous y avons répondu.

Possibilités :

Le CCI d'Ottawa est reconnu pour l'aide qu'il apporte aux réfugiés syriens. Grâce au site Web du CCI et à notre présence en ligne, nous continuerons de diffuser nos réalisations et réussites.

Conseil du Partenariat local pour l'immigration d'Ottawa

Faits saillants :

L'exercice 2015-2016 a été placé sous le signe des changements, notamment : les élections fédérales qui ont induit un changement de direction pour les politiques et priorités en matière d'immigration; l'arrivée d'un grand nombre de réfugiés en quelques mois; une restructuration municipale dont les effets ne sont pas encore clairs; un tollé général contre le racisme contre les Noirs (après le décès d'un Noir au cours d'une altercation avec des agents de police rue Hilda), et – à l'interne – d'importants changements à la direction du PLIO avec le départ à la retraite du président du Conseil du PLIO et des présidents de trois tables sectorielles du PLIO, soient celles de la santé, de l'éducation et du soutien linguistique. Durant ces changements, le PLIO a invité ses partenaires à la réflexion et le public à des discussions. Il a renforcé son harmonisation avec des partenaires clés, a consolidé les progrès réalisés avec la fin de la phase d'action de la Stratégie pour l'immigration à Ottawa (SIO) et a lancé de nouvelles initiatives d'action concertée. Les paragraphes qui suivent résument les progrès que nous avons réalisés entre avril 2015 et mars 2016 et au-delà, sous trois rubriques :

1. Planification et harmonisation des priorités avec des partenaires clés
2. Changements internes, croissance et action approfondie
3. Sensibilisation et mobilisation du public

Planification et harmonisation des priorités avec des partenaires clés

- a. Les partenaires du PLIO ont remanié la Stratégie pour l'immigration à Ottawa (automne 2015 – juin 2016)
- b. Harmonisation avec la Stratégie municipale sur l'immigration remaniée (automne 2015 – avril 2016)

- c. Partenariat renforcé avec le Réseau local d'intégration des services de santé (RLISS) de Champlain (automne 2015 jusqu'à présent)
- d. Planification stratégique et harmonisation avec la coalition LASI (2016)

Changements internes, croissance et action approfondie

- a. Les partenaires du PLIO ont accueilli Alex Munter comme 2^e président du Conseil du PLIO (mai 2016)
- b. Changement de direction à la tête de trois tables sectorielles du PLIO (2016)
- c. Développement du Projet sur l'équité (septembre 2016 – juillet 2016)
- d. Planification en matière de besoins en santé et bien-être des immigrants âgés (septembre 2016)
- e. L'équité en éducation : une nouvelle initiative collective sur les répercussions en la matière (automne 2016 jusqu'à présent)

Sensibilisation et mobilisation du public

- a. L'Initiative : une ville pour toutes les femmes (IVTF) et le PLIO ont organisé un Forum sur le racisme contre les Noirs afin de voir si les résidents d'Ottawa trouvent que ce racisme les affecte et si oui, comment (août 2016)
- b. L'histoire et l'héritage de la réinstallation de réfugiés à Ottawa (juin 2016)
- c. Ottawa s'est joint au reste du monde pour être Solidaire avec les réfugiés, a célébré la Journée mondiale des réfugiés et a lancé la Semaine d'accueil à Ottawa #SAO2016 (juin 2016)
- d. *Découvrir la collectivité* constitue une nouvelle série d'activités ajoutées à la Semaine d'accueil à Ottawa qui visent à attirer l'attention sur l'histoire de l'immigration dans les quartiers d'Ottawa ainsi que sur la contribution des immigrants et la diversité foisonnante vécue au quotidien à Ottawa.

Rapport du trésorier

Pour l'exercice qui s'est terminé le 31 mars 2016

Le Centre catholique pour immigrants (CCI) a connu une autre année remplie de succès. Les recettes totales se sont chiffrées à 8 071 023 \$ et les dépenses totales à 7 961 817 \$. Cela a entraîné un excédent d'exploitation net de 109 206 \$.

En date du 31 mars 2015, le CCI possédait des actifs totaux de 2 965 436 \$ et des passifs totaux de 1 704 642 \$. Cela a entraîné des actifs nets de 1 134 362 \$. Les actifs nets comprennent les édifices et les réserves non distribuées qui couvriront les dépenses futures liées aux bâtiments ou aux urgences. Le montant actuel qui n'est pas assujéti à des restrictions totalise 385 611 \$.

Nous tenons à remercier l'Archidiocèse d'Ottawa, les Sœurs de la Charité et les Filles de la Sagesse du Canada du soutien constant qu'ils accordent à notre organisation.

Au nom du Comité des finances du CCI, j'aimerais remercier ma collègue et membre du Comité, Luise Czernenko-Reid, de son aide et de son soutien continu tout au long de l'année 2016. Je suis également redevable envers Anna Szymanowicz et le personnel de la direction des Finances du CCI, Lucila Spiegelblatt et Dianne Webb. Sans leur diligence, leur dévouement et leur travail assidu, le CCI ne serait pas en mesure de poursuivre sa mission d'aide auprès des nouveaux arrivants au Canada.

Je tiens également à souligner le travail du CCI et du Comité de la Fondation du CCI, ainsi que le dévouement de nos bénévoles et de notre personnel à l'appui des activités du CCI.

Je vous remercie de votre attention,

Alfonso Movilla

Trésorier

Organismes connexes

Fondation du Centre catholique pour immigrants

La FCCI conçoit et met en œuvre des programmes pour recueillir des fonds et permettre au Centre catholique pour immigrants de réaliser son travail. Même s'il s'agit d'une entité distincte avec son propre conseil d'administration et d'autres structures, la Fondation constitue une partie intégrante et importante de la famille du CCI.

Faits saillants :

- A recueilli 363 957 \$, a versé 220 310 \$ aux fins des programmes du CCI et a terminé l'année avec des actifs nets de 711 170\$.

Centre Canada 8069697

Centre Canada 8069697 est un organisme de bienfaisance propriétaire de deux immeubles qu'il gère (219, rue Argyle et 204, rue Boteler). Il fait aussi partie de la famille du Centre catholique pour immigrants à Ottawa.

Faits saillants :

- Centre Canada a versé 140 000 \$ aux fins des programmes du CCI et a terminé l'année avec des actifs nets de 2 727 141 \$.