

Centre catholique pour immigrants, Ottawa

Rapport annuel 2020-2021

Table des matières

RAPPORT DU PRÉSIDENT	3
RAPPORT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL	5
Services d'intégration et de soutien (services d'établissement)	9
Programme d'établissement des jeunes	10
Programme de soutien au logement	11
Programme d'entente de parrainage du CCI	12
Maison d'accueil Sophia	12
Programme d'aide à la réinstallation (PAR).....	13
Programme de soutien au logement	14
Programme pour les enfants	14
Maison de bienvenue.....	14
Programme d'orientation et de soutien.....	15
Programme de services de soutien à la clientèle (SSC).....	15
Connexions communautaires et emploi.....	17
Connexion jeunesse et leadership.....	19
Programme emploi/carrière	20
Programme de jumelage	21
Soutien à l'établissement en ligne préalable à l'arrivée (SEPA).....	22
Programme de transition de carrière internationale pour médecins diplômés à l'étranger	23
Centre de santé pour nouveaux arrivants d'Ottawa (CSNAO).....	25
Réseau d'intégration communautaire (RCI).....	26
Programme de pastorale	28
Programme de parrainage en partenariat avec l'Archidiocèse	28
Bénévolat.....	29
Communications.....	30
Conseil du Partenariat local pour l'Immigration d'Ottawa (PLIO).....	31
RAPPORT DU TRÉSORIER	33

RAPPORT DU PRÉSIDENT

L'exercice financier 2020-2021 a été une année que nous n'oublierons jamais. Lorsque nous avons commencé l'année, nous étions à un mois d'une pandémie qui, pensions-nous, pouvait se terminer au cours de l'été. Deux étés plus tard, nous attendons toujours la fin de la COVID-19.

Mais nous pensons, comme beaucoup, que la COVID-19 a apporté des changements qui resteront pendant de nombreuses années. Il y a différentes façons de faire les choses et le retour à la normalité n'est pas acquis.

Au Centre catholique pour émigrants, nous avons rappelé un grand nombre de nos employés. Toutefois, ce ne sera pas comme d'habitude, il faut le reconnaître. Cependant, malgré tout, nous continuerons d'utiliser diverses plateformes en ligne pour fournir nos services. Nous continuerons de profiter du travail à distance pour étendre nos services au sein même des collectivités où les nouveaux arrivants s'installent. Et nous continuerons d'explorer les technologies existantes et nouvelles pour nous aider à remplir notre mission, aider tous les nouveaux arrivants à atteindre tout leur potentiel et aider à construire une collectivité plus accueillante.

La transition que nous avons effectuée n'aurait pas été possible sans le leadership dévoué du directeur général du Centre catholique pour immigrants d'Ottawa (CCI), Carl Nicholson. Grâce à sa vision et l'engagement de chaque membre du personnel de CCI, nous sommes rapidement passés à un environnement en ligne et ainsi nous avons pu continuer à soutenir les nouveaux arrivants dans notre collectivité.

Le personnel de nos deux maisons de transition, la Maison Sofia et la Maison de bienvenue continue de fournir des services sept jours par semaine, 24 heures par jour. Même si de lourdes restrictions de voyage étaient en place, le Canada acceptait toujours les réfugiés qui avaient besoin de notre aide.

Nous avons continué à faire des visites à domicile avec les précautions recommandées et nous avons fourni des paniers de nourriture ainsi que des cartes d'achat d'épicerie aux familles les plus vulnérables. Nous avons fourni des ordinateurs portables aux nouveaux arrivants pour qu'ils puissent se connecter avec nous. Chaque jour, nous avons continué à aider les nouveaux arrivants soit apprendre une langue, chercher du travail, aider leurs enfants à l'école, surmonter les traumatismes émotionnels, et finalement s'adapter à la culture canadienne tout en se faisant des amis dans la collectivité. Plutôt cet automne, nous avons procuré des fournitures scolaires aux enfants des nouveaux arrivants dans le besoin.

En regardant vers l'avenir, je sais que CCI Ottawa est bien placé pour étendre sa portée numérique. Nous avons tellement appris au cours de la dernière année. Nous allons mettre ces nouvelles connaissances à profit pour mieux servir les nouveaux arrivants qui comptent sur nous.

En tant que président du conseil, je tiens à remercier mes collègues du conseil d'administration pour leur clairvoyance et leur dévouement au cours de la dernière année. Ce fut une année difficile pour nous tous, tant personnellement que professionnellement, mais nous avons trouvé le moyen de nous rassembler.

Le personnel de CCI mérite une reconnaissance sans borne pour son dévouement et sa compassion indéfectibles. Eux aussi ont été confrontés à de nombreux défis pendant la pandémie. Ils n'ont pas été à l'abri des impacts négatifs de la COVID-19. Et pourtant, jour après jour, ils étaient là, présents pour aider les membres les plus vulnérables de notre collectivité.

Merci!

Luise Czernenko Reid, présidente

RAPPORT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

L'année financière qui s'est écoulée a été une année à nulle autre pareille depuis que je dirige le CCI Ottawa. La COVID-19 a apporté de nombreux défis. Beaucoup de gens ont dû lutter très fort et aussi éprouvé de la douleur.

Les restrictions de la COVID-19 ont eu un impact immédiat sur nos clients. Certaines personnes ont perdu leur emploi. Certains qui dirigeaient des entreprises ont eu du mal à rester fonctionnels. D'autres ne savaient pas s'ils auraient assez de nourriture à mettre sur la table. D'autres sont allés travailler chaque jour dans des emplois risqués - livreurs, femmes de ménage, chauffeurs de taxi, chauffeurs d'autobus, commis d'épicerie, aides-soignants et autres professions dont les nouveaux arrivants dépendent souvent.

Les jeunes ont eu du mal à s'adapter à l'école en ligne. Comme beaucoup d'entre nous, nos clients ont souffert de l'impact de l'isolement et de la grande incertitude entourant l'avenir.

En raison des barrières linguistiques et du manque d'accès à la technologie, les nouveaux arrivants ne comprenaient pas toujours l'évolution des mesures sanitaires pour gérer la COVID-19. Une étude menée par le Partenariat local d'Immigration d'Ottawa (PLIO) a révélé que les nouveaux arrivants, ainsi que les membres des collectivités racialisées et à faible revenu, étaient plus susceptibles de contracter la COVID-19.

Pendant ce temps, les nouveaux arrivants devaient quand même faire face aux défis de s'installer dans une nouvelle collectivité. Trouver un emploi, apprendre une langue, inscrire ses enfants à l'école, se faire des amis, développer un réseau, et ce, dans un contexte de pandémie, a assurément rendu le processus d'établissement beaucoup plus difficile.

Pour aider les nouveaux arrivants durant cette période, nous sommes passés à une offre de services numérique. Dans les 48 heures suivant la première mise en isolement, notre personnel a été mis en place pour travailler à partir de leur domicile. Que ce soit par Zoom, par téléphone ou par courriel, nous avons contacté des milliers de clients pour savoir ce dont ils avaient besoin et pour leur signifier que nous étions toujours là pour eux.

Nous avons renforcé notre site Web, déplacé nos ateliers vers Zoom et créé une série de vidéos dans différentes langues pour aider les nouveaux arrivants à comprendre tout ce qui se passait.

Les personnes qui ont perdu leur emploi ont été soutenues pour naviguer dans la myriade de programmes de soutien gouvernementaux. Nous avons continué à fournir de l'aide aux devoirs pour les élèves qui avaient des difficultés avec l'apprentissage en ligne.

Pour les familles dans le besoin, nous avons fourni des cartes d'achat d'épicerie et des paniers de nourriture. Nous avons fourni des équipements de protection individuelle pour ceux qui travaillaient encore.

Nous avons également distribué des *Chromebooks* et des ordinateurs portables pour aider les gens à rester connectés en ligne avec nous et entre eux.

Nous avons travaillé avec Santé publique Ottawa pour nous assurer que les informations correctes soient transmises à nos clients sur la distanciation sociale et également le programme de vaccination.

Nous avons fait tout cela tout en nous assurant que notre personnel reste en bonne santé. Nous avons intensifié nos efforts de nettoyage, mis en place des panneaux encourageant la distanciation sociale et fourni des équipements de protection individuelle aux quelques membres du personnel restés au bureau. Tous les autres membres du personnel ont été équipés d'ordinateurs portables et de téléphones afin d'optimiser le travail à domicile.

Dans le cadre du Partenariat local d'Immigration d'Ottawa (PLIO), nous avons étudié l'impact de la COVID-19 sur la cohorte de nouveaux arrivants ainsi que sur les collectivités racialisées. Ainsi, nous voulions aider les différents paliers de gouvernement à élaborer des lignes directrices qui garantiraient que personne ne soit laissé pour compte.

Bien que les restrictions sur les voyages aient ralenti le flux de réfugiés, la Maison de bienvenue et la Maison d'accueil Sophia ont continué à fonctionner 24 heures sur 24, sept jours sur sept. Des protocoles de sécurité stricts étaient en place pour assurer la sécurité du personnel et des nouveaux arrivants.

Nous avons décalé les heures de repas et livré de la nourriture dans des contenants. Notre programme pour enfants a été mené en ligne. Nous avons fourni du désinfectant à tous les clients et effectué des rondes de nettoyage supplémentaires. Malgré tout, autant ce fut une année de lutte et de douleur, autant ce fut une année de transition et d'opportunités.

Nous nous sommes vite rendu compte que l'offre de services virtuelle s'avérait beaucoup plus flexible. La participation aux ateliers sur l'emploi et aux cercles de conversation a été plus élevée. En fait, nous avons été en mesure d'offrir plus de cercles de conversation, soit presque tous les jours de la semaine. Les clients n'avaient pas à se soucier de la météo ou de trouver un moyen de transport jusqu'à nos bureaux pour participer. Ils pouvaient nous rejoindre dans le confort de leur salon à l'heure qui leur convenait.

À l'avenir, nous continuerons de fournir des services en personne et en ligne. Grâce à notre investissement dans la technologie de l'information, notre personnel est également plus mobile. Les services en personne comprendront la rencontre avec le client là où il vit ou bien où il travaille.

Nous ne soulignerons jamais assez le soutien indéfectible que nous avons reçu de la collectivité. Nos bénévoles ont continué à aider les nouveaux arrivants à apprendre

l'anglais grâce aux cercles de conversation Zoom. Les bénévoles ont aussi participé à l'aide aux devoirs, à des cours d'informatique et à des activités artistiques et récréatives.

Le soutien de nos donateurs pendant cette période n'a pas faibli. En fait, ils étaient là pour nous plus que jamais. Malgré l'incertitude à laquelle nous étions tous confrontés, nos supporteurs ont continué à soutenir financièrement nos programmes les plus importants.

Notre personnel a travaillé dans des circonstances difficiles et a fourni un service exceptionnel. Notre conseil d'administration a continué de fournir une orientation solide. Les membres de notre conseil d'administration prennent leur tâche au sérieux en se réunissant régulièrement, en travaillant très dur et en nous fournissant d'excellents conseils et d'excellentes directives.

Chaque année, nous offrons à des milliers de nouveaux arrivants des programmes et des services pour les aider à s'établir et à s'intégrer dans notre communauté.

Au cours du dernier exercice, notre effectif permanent est passé de 113 à 120. Notre budget est passé de 9 854 449 \$ à 9 758 449 \$ et nous avons terminé l'exercice avec un excédent d'exploitation net de 188 367 \$.

Voici un résumé de certaines de nos activités au cours de l'exercice 2020-2022 :

- Nous avons hébergé 193 personnes à la Maison Sophia House (MSH) et avons trouvé un logement pour 139 d'entre elles.
- Les services d'intégration et de soutien ont fourni des services d'établissement à 5 533 clients tandis que l'équipe de logement a aidé 242 familles à répondre aux besoins en matière de logement.
- Notre programme de services de soutien à la clientèle s'est prévalu auprès de 975 réfugiés pris en charge par le gouvernement.
- Le programme Connections communautaires, nos programmes sans rendez-vous pour aider les nouveaux arrivants à apprendre l'anglais ont été bien suivis. Plus de 975 adultes et jeunes ont bénéficié d'une gamme complète d'activités, de visites sur le terrain et d'autres services.
- Notre programme pastoral a aidé 41 familles à se connecter avec la communauté religieuse de leur choix.
- En partenariat avec l'archidiocèse catholique romain d'Ottawa, nous avons également aidé 11 paroisses à parrainer 39 réfugiés.
- Les programmes jeunesse de CCI ont offert des services à plus de 250 jeunes.
- Le programme Transitions de carrière pour les professionnels de la santé internationaux a œuvré auprès de 100 clients. Quelques 64 clients ont obtenu un emploi dans le secteur des soins de santé, tandis que quatre de nos médecins formés à l'étranger ont fait des stages en résidence partout au Canada.

Les autres faits saillants comprennent :

- Participation au Conseil de partenariat local pour l'immigration d'Ottawa avec plusieurs autres partenaires, dont la Ville d'Ottawa et les agences locales au service des immigrants.

- Participation au Conseil national d'établissement et au Comité consultatif des sous-ministres de Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC).
- Poursuite des partenariats avec Carty House, un foyer pour femmes réfugiées vulnérables.
- Poursuite de notre partenariat fructueux avec le Centre de services communautaires Vanier.
- Poursuite de la participation au conseil et à la direction de Compétences mondiales, aux agences locales au service des immigrants (ALSI) et de la direction de Refugee 613.
- Au cours de l'année, la Fondation du Centre catholique pour immigrants a injecté 251 997 \$ au travail de CCI, tandis que notre organisme de bienfaisance sœur, le Centre canadien, a généreusement fait un don de 140 000 \$.

Nous remercions chaleureusement nos partenaires, bailleurs de fonds, supporteurs et membres de la collectivité qui se sont engagés dans notre mission à assister les nouveaux arrivants à réaliser leur plein potentiel dans notre communauté.

Je désire remercier notre personnel. Merci de faire un travail aussi exemplaire, de faire la différence dans la vie de tant de gens. Vous aidez tous à créer une collectivité plus accueillante.

Merci aux nombreux bénévoles et donateurs qui nous ont consacré leur temps, leur énergie, leur engagement, leurs encouragements, leur argent et leur inspiration.

Je tiens à remercier notre conseil d'administration qui prend leur tâche au sérieux en se rencontrant régulièrement, en travaillant très fort et en nous fournissant d'excellents conseils.

Nos sincères remerciements à nos trois églises partenaires - les Filles de la Sagesse d'Ontario, les Sœurs de la Charité d'Ottawa et l'Archidiocèse catholique romain d'Ottawa - qui continuent de nous apporter un soutien généreux.

Un merci spécial à nos partenaires financiers tels que le ministère de l'Immigration, des réfugiés et de la Citoyenneté Canada, le ministère des Affaires civiques et de l'Immigration de l'Ontario, la Ville d'Ottawa et la Fondation Pathy.

Un merci aux nombreuses agences, organisations et entreprises qui se sont associées à nous tout au long de l'année.

Au nom de toute l'équipe de CCI, je vous remercie pour m'avoir fourni cette occasion de travailler avec vous pour renforcer notre collectivité en aidant les nouveaux arrivants à s'installer, à s'intégrer et à prospérer.

Vous trouverez ci-dessous une brève présentation des points saillants des différents services et programmes.

Carl Nicholson
Directeur général

Services d'intégration et de soutien (services d'établissement)

Les Services d'intégration et de soutien aident les nouveaux arrivants à s'établir et à s'intégrer dans leur nouvelle collectivité. Nous évaluons leurs besoins, fournissons de l'information sur les services, menons des ateliers sur le logement, les finances, le transport, l'éducation et plus encore, et nous fournissons des références aux ressources communautaires.

Parmi nos nombreux partenaires : le Conseil d'école de quartier d'Ottawa-Carleton, le Conseil scolaire catholique d'Ottawa, Conseil des écoles catholiques du Centre-Est, le Centre d'évaluation des langues du YMCA, Connexion Ottawa, les Cliniques légales communautaires, l'Aide juridique Ontario, la Ville d'Ottawa, Emploi Ontario, le Service de police d'Ottawa, le Centre d'emploi de compétences mondiales, Réfugié 613, le Centre de services pour immigrantes d'Ottawa, la Maison Intervalle, Matthew House, Carty House, la Banque alimentaire d'Ottawa, la Bibliothèque municipale d'Ottawa, l'Université St-Paul, l'Université d'Ottawa, le Collège algonquin, les centres communautaires de la santé et le Centre de travaux d'intérêt général de Vanier, le fonds du Prêt communautaire d'Ottawa, Compétences mondiales, La Cité, le CESOC et le Centre de services communautaires de Vanier.

Faits saillants :

Nous avons en bref :

- Fourni des services à 5 533 clients individuels provenant de 123 pays.
- Organisé 267 séances de groupe auxquelles ont assisté 1 339 clients.
- Offert des services à 605 demandeurs d'asile.
- Fourni des sessions d'information et d'orientation aux Canadiens au sujet des parrainages privés pour les réfugiés.
- En partenariat avec COSTI, offert 42 Ateliers Orientation Ontario à 531 clients.
- En partenariat avec COSTI, 12 ateliers à l'Université d'Ottawa (6 en anglais et 6 en français) à 209 étudiants internationaux par le biais du projet connexions étudiantes.

Informations complémentaires :

- Des consultants en immigration et 8 avocats ont fourni gratuitement leurs services à 446 clients.
- Les clients proviennent des cinq principaux pays suivants : Syrie, Nigeria, Iran, Congo et Somalie.
- Les langues principalement parlées par nos clients sont : anglais 31%, arabe 18%, farsi 5% et somalien 3%. Nous avons aidé des clients dans 22 langues différentes.

Défis :

- Plusieurs clients sont affectés par des problèmes de santé mentale, dont des traumatismes et de la détresse.

- L'aide aux clients dans le cadre des processus de réunification de famille.
- Le manque de logements abordables.

Impacts de la COVID-19 :

- La COVID-19 a eu un impact significatif. Le personnel, travaillant à domicile, a dû trouver de nouveaux outils de prestation de services et s'adapter rapidement pour éviter les interruptions et maintenir la même qualité de service.
- De nombreux clients n'étaient pas familiers avec l'utilisation des plateformes en ligne.
- En raison d'une gamme d'états de vulnérabilité préexistants, les nouveaux arrivants couraient un risque plus élevé d'être infectés par la COVID-19.

Programme d'établissement des jeunes

Faits saillants :

En bref, nous avons :

- Offert 34 activités de groupe à des jeunes âgés de 15 à 29 ans. Les activités régulières comprenaient : ateliers d'apprentissage de la vie courante, programmes de cuisine saine, programmes de photographie, programmes d'art, atelier sur le permis de conduire, formation aux premiers soins, connaissances en informatique, programmes d'information juridique, counseling individuel, services d'établissement, mentorat, programmes d'emploi et de soutien par les pairs.
- Travaillé en collaboration avec le Conseil de planification sociale d'Ottawa sur le programme *Photovoice*. Ce programme a enseigné la photographie aux nouveaux arrivants et leur a permis de s'exprimer à travers des photos.
- Collaboré avec le Réseau ontarien d'éducation juridique pour offrir une série d'ateliers sur les rencontres policières à l'intention des jeunes. Ce programme visait à enseigner aux jeunes leurs droits et leurs responsabilités lorsqu'ils traitent avec la police.
- Établi des partenariats et de la collaboration avec plusieurs fournisseurs de services tels que St. Lawrence College, Emploi Ontario, Boys and Girls Club of Ottawa, Centre somalien pour services à la famille, Ottawa Community Immigrant Services Organization, YMCA, Pinecrest-Queensway Community Health Centre, Sud-Est d'Ottawa, Centre de santé communautaire, Centre de santé communautaire du centre-ville, Centre de services communautaires Vanier, Collège algonquin, Université d'Ottawa, École secondaire pour adultes et Institut national canadien pour les aveugles.

Défis :

- Le nombre élevé de clients demandeurs d'asile ayant un accès très limité aux services en raison de leur statut.
- Le manque d'emplois de niveau d'entrée.

- La difficulté de maintenir des jeunes intéressés par les ateliers virtuels après avoir passé une journée entière dans une salle de classe en ligne.
- Plusieurs clients n'avaient pas accès à un ordinateur personnel ou ne connaissaient pas l'informatique.

Impacts de la COVID-19 :

En raison des restrictions et des confinements, de nombreux jeunes clients ont perdu leur emploi. Cela s'est traduit par :

- Les jeunes se sentent isolés.
- Les jeunes se sentent déconnectés de la collectivité.
- Ils ont de la difficulté à développer des compétences linguistiques.
- Il existe un besoin élevé d'ordinateurs personnels.
- Ils ont un accès restreint aux activités sociales et aux activités physiques.
- Les clients ont éprouvé une fatigue virtuelle.
- Il y a eu une augmentation des problèmes de santé mentale, des sentiments de solitude, de dépression, en particulier chez les clients arrivés après mars 2020.

Programme de soutien au logement

Le soutien au logement est offert en partenariat avec la Ville d'Ottawa. Les principaux services sont les suivants : lobbying, information, références, ateliers, soutien à l'entretien, instruction sur les droits et responsabilités, prévention et intervention en cas de crises ou d'expulsions. Nous exploitons également un garde-manger en partenariat avec la Banque alimentaire d'Ottawa.

Faits saillants :

En bref, nous avons :

- Distribué des cartes cadeaux d'épicerie à des familles dans le besoin. Quelque 197 familles (589 individus) ont reçu 9 300 \$ sous forme de soutien en nourriture.
- Desservi 242 familles par le biais de 1 489 services.

Défis :

- Avec les procédures et les règlements des tribunaux du logement pour les programmes d'aide financière en constante évolution, il était difficile de fournir des informations en temps réel sur les soutiens disponibles.
- Les clients qui étaient en transition entre l'absence de statut et le statut de demande d'asile ont également été affectés négativement par les retards dans le processus d'immigration incluant les services en personne.
- Les loyers étaient plus élevés et il y avait un manque de logements abordables.

Programme d'entente de parrainage du CCI

Le Programme d'entente de parrainage forme, coordonne et offre des séances d'information aux groupes qui participent au processus de parrainage des réfugiés. Ce programme gère également l'entente de parrainage du CCI avec Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC), qui permet au CCI de parrainer des réfugiés provenant du monde entier. Le programme œuvre en étroite collaboration avec le Département de l'établissement afin de mettre en contact tous les réfugiés parrainés aux programmes et services offerts par le CCI.

Faits saillants :

- Au cours de l'exercice financier 2020-21, le CCI dans le cadre de ses ententes de parrainage (SAH) s'est vu attribuer 25 places.
- Nous avons fourni des séances d'information et de formation à l'intention des parrains.
- À cause des restrictions de voyages dues à la COVID-19, nous avons reçu six réfugiés durant l'exercice financier 2020-21.

Défis :

- Un temps d'attente plus long dû principalement aux limites de vols liées à la COVID-19.
- La gestion des attentes des réfugiés et des parrains.
- Limites en raison de la COVID-19 pour compléter et soumettre les applications.
- La coordination des quarantaines selon les directives de Santé publique Ottawa.

Maison d'accueil Sophia

La Maison d'accueil Sophia offre des logements temporaires aux réfugiés parrainés par le gouvernement (RPG), aux immigrants sans abri et aux demandeurs d'asile. Les nouveaux arrivants reçoivent de l'information, des conseils, un environnement chaleureux et amical, de la nourriture, un abri et des vêtements. Le personnel aide les nouveaux arrivants à s'adapter à la vie au Canada et à trouver un logement abordable. Les nouveaux arrivants ont accès également à des programmes de compétences de vie quotidienne, des programmes pour enfants ainsi que des références sur des services communautaires et des services liés à la santé.

Ce fut une année bien remplie avec la pandémie. Afin de protéger la sécurité et le bien-être des résidents et du personnel, nous avons mis en place toutes les mesures sanitaires requises pour contrer la COVID-19, dont voici :

- Limiter les entrées et les sorties des résidents de l'établissement.
- Mettre en place un dépistage quotidien pour les clients et le personnel avant leurs quarts de travail.
- Instaurer une politique « Pas de visiteurs ».

- Améliorer et augmenter la fréquence des nettoyages.
- Installer plus de distributeurs de désinfectant pour les mains et des panneaux COVID-19 dans tout le bâtiment.
- Respecter scrupuleusement les protocoles de sécurité et les faire respecter.
- Montrer aux résidents comment se laver les mains et le faire plus fréquemment.
- Procurer des fournitures de protection (gants, masques, etc.) pour le personnel et les clients.

Impacts de la COVID-19 :

Nos façons de faire ont été modifiées pour assurer la sécurité du personnel et des clients. En bref, nous avons :

- Dirigé une équipe réduite de conseillers. Trois postes (cuisinier, concierge et personnel de nuit) ont été jugés essentiels et fonctionnaient au maximum de leur capacité.
- Modifié la distribution de repas. Plus besoin de faire la queue pour un repas. De plus, les repas servis dans des contenants.
- Étala les heures de repas et permis aux résidents de manger dans leur chambre.
- Augmenté la désinfection dans les espaces communs et, en particulier, lavé toutes les poignées et les portes.
- Fourni des masques aux résidents et augmenté la distribution de désinfectant pour les mains dans le bâtiment.
- Instauré une politique de port du masque d'intérieur pour tout le personnel et les résidents.
- Effectué des demandes de logement et des visites en ligne.
- Contacté régulièrement les responsables de la santé publique pour la mise à jour de nos politiques et procédures après deux épidémies dans notre établissement.
- Effectué qu'une seule des visites à domicile, soit le jour où les clients ont emménagé dans leur domicile permanent. Les communications suivantes ont été effectuées par téléphone.

Pendant cette année extraordinaire de pandémie de COVID-19, nous avons fonctionné comme un service essentiel auprès des RPG et des résidents sans-abri référés par la ville. Cependant, nous avons réduit la capacité totale à 35 %, comme recommandé par Santé publique Ottawa.

Le nombre de RPG était considérablement inférieur à celui des années pré-COVID-19. Le nombre de résidents référés par la ville a également été réduit.

Programme d'aide à la réinstallation (PAR)

Au point d'entrée au Canada, tous les nouveaux RPG ont reçu un test COVID-19 rapide et ont été transférés dans un hôtel pour une quarantaine obligatoire de 3 jours à Toronto. Puis, le quatrième jour, avec un résultat négatif, les RPG sont venus à Ottawa pour se mettre en quarantaine pendant 11 jours supplémentaires dans notre motel local. Ces RPG

sont arrivés avec des masques, des gants et un désinfectant pour les mains. Les RPG sont arrivés avec une certaine connaissance et compréhension de la COVID-19. Ils ont reçu des documents dans leur propre langue. Tous ont été testés à l'étranger avant de s'envoler pour le Canada.

Faits saillants :

- Nous avons fourni des services à 193 réfugiés parrainés par le gouvernement (RPG), soit 206 familles.
- Les trois principales nationalités des RPG étaient Syrienne 47%, Irakienne 14%, Soudanaise 10%.

Programme de soutien au logement

Faits saillants :

- Nous avons trouvé un logement permanent pour 139 RPG.

Défis :

- Le loyer moyen dépassait le budget du logement des RPG. Comme d'habitude, ils ont complété leur budget de logement avec l'Allocation canadienne pour enfants. Par ailleurs, même pour les célibataires, les couples et les petites familles, il était toujours difficile de trouver un logement abordable.
- Les familles nombreuses et les clients de l'Ontario au travail ont trouvé qu'il était plus difficile de louer un logement comparativement aux clients qui travaillaient ou avaient une petite famille.

Clients de la ville d'Ottawa :

- Hébergement temporaire de 32 demandeurs d'asile.
- Les réfugiés du Congo et du Nigeria représentaient 40 % de ces résidents.
- Logement permanent sécurisé pour 29 résidents

Programme pour les enfants

Pendant la pandémie, nous avons suspendu le programme pour enfants en personne. Des activités virtuelles et du travail scolaire pour les enfants ont été mis en place avec des ordinateurs portables fournis par les écoles et la Bibliothèque publique d'Ottawa.

Maison de bienvenue

La Maison de bienvenue est une maison de transition pour les immigrants et les réfugiés sans-abri qui ont besoin d'un foyer temporaire et accueillant. Il est doté d'un personnel disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

Faits saillants :

- Le traitement de 15 familles (81 personnes) a été reporté.
- Quelques familles (90 personnes) sont entrées.
- Quelques familles (141 personnes) sont sorties.
- La durée des séjours a été en moyenne de 102 jours.
- La plupart de nos clients sont des demandeurs d'asile de divers pays africains, nous avons également quelques nouveaux arrivants résidents permanents.

Faits saillants du logement :

- Des logements trouvés pour 116 personnes (25 familles).
- La COVID-19 a rendu plus difficile l'accueil de nouveaux clients incluant la recherche de logement.
- La COVID-19 a rendu les visites de maisons ou d'appartements en personne très difficiles. De nombreux propriétaires ne faisaient que des visites virtuelles et les clients hésitaient à louer un logement sans le voir en personne.

Programme d'orientation et de soutien

En bref, nous avons :

- Communiqué avec les employés/spécialistes de Travail Ontario en ce qui touche les baux, les documents manquants, les problèmes de loyer et de remboursement.
- Aidé à l'enregistrement des meubles pour Mathew House et dans le cadre du programme d'aide pour ameublement pour ceux qui déménagent.
- Aidé nos clients à soumettre des demandes de permis de travail, de permis d'études et de numéros d'assurance sociale.
- Mis à jour les adresses de clients auprès de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié.

Compétences de vie et visite à la maison :

- Tous les clients qui déménagent ont reçu des services de suivi tels que des services de documentation d'immigration et d'établissement.
- Nos visites à domicile ont été suspendues et nous sommes passés à des contrôles téléphoniques virtuels pour voir comment les clients s'installaient et vérifier si nous pouvions les soutenir de quelque manière que ce soit.

Programme de services de soutien à la clientèle (SSC)

Le SSC aide les réfugiés parrainés par le gouvernement (RPG) au cours de leur première année de réinstallation et d'intégration. Nous offrons un service intensif de gestion mobile pour les cas difficiles et les besoins complexes. Nous travaillons avec la

collectivité pour offrir aux RPG l'accès à des services tels que la santé, le logement, l'éducation, la formation linguistique, l'emploi et divers autres services communautaires.

Faits saillants:

En bref, nous avons :

- Pris en charge 813 RPG.
- Suspendu nos services mobiles, pour assurer la sécurité de tous. Nous avons fourni des services intensifs de gestion de cas par téléphone et utilisé plusieurs moyens de communication pour nous assurer que tous les besoins étaient satisfaits.
- Fourni plus de 16 217 services de gestion de cas.
- Fourni plus à 100 adultes RPG un ordinateur ou un Chromebook pour un meilleur accès aux cours de langue virtuels et aux services communautaires.
- Effectué des mises à jour régulières dans plusieurs langues en ce qui touche les directives pour contrer la COVID-19, les recommandations de santé et les ordonnances de séjour à domicile.
- Veillé à ce que les travailleurs sociaux s'assurent que les RPG aient accès à de la nourriture, au transport, aux services de santé et aux prestations de soutien. Information
- Prévu que les formations de perfectionnement professionnel comprennent l'établissement de limites, la thérapie cognitivo-comportementale pour la gestion du stress, les soins tenant compte des traumatismes, les stratégies d'accompagnement des clients 2ELGBTQIA+, et la pratique gestion de cas ciblés.

Défis:

- Plus de 80 % des nouveaux RPG avaient de la difficulté à s'exprimer en anglais.
- Plus de 30 % avaient au moins un membre de la famille avec des problèmes de santé importants, dont des problématiques d'invalidité.
- La fatigue des employés et le désengagement des clients ont augmenté à mesure que les ordonnances de séjour à domicile persistaient.
- La maîtrise de l'informatique et le soutien technologique aux RPG sans expérience en informatique nécessitaient de nombreuses heures de soutien individuel.
- Les services gouvernementaux et communautaires en ligne ne fonctionnaient pas à leur capacité habituelle.
- Le bilan émotionnel de la pandémie sur les réfugiés nouvellement arrivés dans de petits appartements, avec un revenu minimal et des réseaux sociaux limités, a fait que les travailleurs sociaux ont agi comme une caisse de résonance pour les RPG qui ont ressenti de la frustration, de l'isolement et de la détresse.
- Le manque de services en personne a empêché le développement d'un climat de confiance avec les clients pour discuter des besoins sensibles. Les travailleurs sociaux étaient également incapables de percevoir toute la communication non verbale souvent utilisée pour engager des conversations délicates.

Opportunités :

- De nombreuses compétences ont été acquises pour travailler avec les technologies numériques. Le personnel est à l'aise avec les technologies virtuelles et utilise des applications pour transmettre aux RPG des connaissances informatiques en ligne.
- Une fois par semaine avant nos réunions, en rotation, un membre du personnel dirigeait un exercice de bien-être pour l'ensemble de l'équipe. Cette pratique pourrait s'avérer efficace après la pandémie pour maintenir le bien-être et la motivation des équipes tout en augmentant les compétences de leadership.
- Le projet de pratiques de gestion de cas ciblés permettra au personnel de développer de nouvelles pratiques pour le CCI qui ultimement pourraient améliorer nos collaborations interministérielles et notre offre de services aux clients.

Connexions communautaires et emploi

Le programme Connexions communautaires et emploi (CCE) facilite les interactions sociales, culturelles et professionnelles entre les nouveaux arrivants et la communauté afin de favoriser l'engagement communautaire et la recherche d'emplois grâce à une variété d'événements et d'activités. Le programme prépare les nouveaux arrivants à trouver un emploi, à apprendre l'anglais, à accéder à des possibilités de bénévolat, de mentorat et de leadership. Le programme CCE est constitué de trois composantes dont l'accent est mis sur les connexions communautaires, la jeunesse et le leadership ainsi que l'emploi.

En raison des restrictions liées à la COVID-19, le personnel de CEC a continué à travailler à distance et à offrir des services et des activités en ligne aux nouveaux arrivants. En utilisant une programmation créative et innovante et un contenu en ligne mis à jour, l'équipe s'est engagée de manière proactive avec les clients et a continué à les aider et à répondre à leurs besoins en continu.

Faits saillants :

En bref, nous avons :

- Permis à 975 familles et clients adultes célibataires de bénéficier d'une gamme complète de services et de programmes qui incluent parmi d'autres, l'emploi, le leadership des jeunes, les sports et loisirs, le jumelage et le mentorat, les cercles de conversation anglais-français/emploi (adultes, jeunes et enfants), des ateliers, des cafés et des séances d'information.
- Servi 518 enfants et jeunes.
- Fourni plus de 3 700 heures de soutien au programme CEC avec la collaboration de participants non clients, soit 336 heures fournies par des bénévoles, 2 520 heures fournies par deux stagiaires rémunérés grâce à notre partenariat avec le Conseil de planification sociale d'Ottawa (SPCO), plus de 850 heures de

placement d'étudiants grâce à notre partenariat avec l'Université Carleton et le Collège algonquin.

- Fait plus de 2 900 références à des organismes/services communautaires locaux.
- En raison de COVID-19, tous les services, ateliers, événements et programmes ont été offerts en ligne. Ainsi, nous avons fourni les services face-à-face par téléphone et via les plateformes de médias numériques, dont WhatsApp, ZOOM, Teams.

Défis :

- La COVID-19 a eu un impact négatif sur la santé globale et le bien-être des clients en particulier sur les jeunes plus vulnérables. Il y avait des fardeaux financiers, du chômage, de la peur, une perte de liens sociaux, un manque d'accès aux services et programmes communautaires en personne.
- Les clients ne connaissent pas les ordinateurs, les plateformes en ligne ou manquent de service Internet fiable.
- Les clients ont continué à avoir du mal à comprendre le marché du travail actuel notamment la maîtrise de la langue et le jargon à l'emploi, le traitement des candidatures en ligne, l'éducation et la formation.
- Le recrutement de bénévoles a été difficile, car il fallait davantage de bénévoles pour répondre à l'augmentation du nombre de clients. L'impact a été ressenti à plusieurs niveaux, dans les programmes de conversation, le mentorat (leadership) des jeunes, les programmes pour enfants, le bénévolat et les soutiens individuels (mentorat, technologie).
- De nombreux clients ont subi des traumatismes, de la discrimination en raison de leur santé physique ou mentale, ce qui a créé des obstacles à l'accès aux services dans la collectivité.
- Les familles, les enfants et les jeunes ont été confrontés à divers défis tels que les services et l'apprentissage en ligne, la fatigue en ligne, la recherche d'espace à la maison, la planification du temps pour participer, la compréhension des instructions en raison des barrières linguistiques, l'impact sur le bien-être, le manque de compétences technologiques, l'accès limité à Internet et aux appareils.

Opportunités :

- Nous voyons une opportunité de maintenir des partenariats clés et d'en créer de nouveaux pour améliorer la programmation de la CEC.
- Nous entrevoyons la possibilité de développer des approches mixtes pour les services en personne et en ligne afin de réduire les obstacles liés au transport et ainsi d'améliorer le soutien aux clients nouveaux arrivants par le biais d'activités telles que l'emploi-carrière, le mentorat, les programmes de devoirs à la maison, les cercles de conversation en anglais, les ateliers pour les familles et les jeunes.
- Des opportunités de mentorat et de leadership peuvent être créées pour aider les jeunes à atteindre leurs objectifs d'éducation et de carrière.

Connexion jeunesse et leadership

Les programmes et les services sont adaptés aux jeunes âgés de 15 à 29 ans pour encourager les interactions sociales et promouvoir un engagement positif pour une intégration communautaire harmonieuse. Les programmes et activités comprennent : sports et loisirs, aide aux devoirs/éducation, cercles de conversation en anglais et en français, leadership, autosoins et séances d'information pour aider les clients à prendre des décisions éclairées quant à leur avenir au Canada.

Faits saillants :

Nous avons en bref :

- Servi 287 jeunes clients.
- Aidé les clients à maîtriser l'informatique et les programmes en ligne.
- Créé de nouveaux programmes et partenariats pour répondre aux besoins des jeunes clients.

- Avec COVID-19, de nombreux programmes et services pour les jeunes ont été considérablement touchés. Les voici :
 - Aide aux devoirs fournie en partenariat avec le Programme Jeunesse Leadership et Développement pour les nouveaux arrivants et l'école secondaire publique pour adultes.
 - Large éventail d'ateliers offerts pour soutenir les compétences interpersonnelles et la communication, des relations saines et un soutien social en partenariat avec la Coalition d'Ottawa pour mettre fin à la violence contre les femmes avec leur projet Jeunes hommes menant le changement, le Centre de soutien pour agressions sexuelles d'Ottawa (CSASO) et Centre de soutien Hopewell.
 - Création du projet Photo-voix en partenariat avec le Conseil de planification sociale d'Ottawa (CPSO) afin de donner des opportunités aux jeunes clients non seulement pour qu'ils partagent leur voix à travers un support artistique visuel et audio pour avoir un impact sur le changement, mais aussi pour qu'ils puissent bénéficier de leur programme de leadership pour trouver un emploi avec le CPSO.

Défis :

- En raison de la COVID-19, de nombreuses activités sportives, récréatives et de plein air ont été annulées.
- Il y a eu un manque d'activités de mentorat pour soutenir les jeunes clients avec l'aide individuelle et de groupe dont ils ont tant besoin, en particulier en ce qui concerne l'éducation et l'emploi.
- Les conflits intergénérationnels entre les jeunes et leurs parents ont augmenté pendant la pandémie. Nous prévoyons aborder ce problème par le biais de séances d'information en partenariat avec d'autres services communautaires.

Opportunités :

- En raison de la demande accrue, nous avons la possibilité de travailler avec des partenaires pour offrir des programmes de mentorat et de leadership qui, entre autres, soutiendront les clients dans leur planification d'emploi/carrière et leur permettront de naviguer dans les établissements post-secondaires.
- Amélioration du bien-être des jeunes et les programmes d'autosoins pour aider à réduire l'isolement ainsi que les conflits intergénérationnels.

Programme emploi/carrière

Le programme emploi/carrière de la CEC soutient les adultes et les jeunes ayant de faibles compétences linguistiques et une expérience de travail limitée ou inexistante. Le but est d'accroître leurs connaissances et leur sensibilisation au marché du travail canadien grâce à des services individuels et de groupe. Nous travaillons avec des agences partenaires pour faciliter l'accès à des services d'emplois plus larges, à des ateliers et à des informations/formations, au développement des compétences, à la planification de carrière, pour augmenter les opportunités de réseautage et, ultimement, pour faciliter leur recherche d'un emploi de base.

Faits saillants :

- Quelque 240 clients ont été servis individuellement. De ceux-ci, 181 ont participé à des ateliers sur des sujets tels que la recherche d'emploi, le curriculum vitae, la préparation aux entrevues, les demandes d'emploi en ligne, la culture du milieu de travail canadien, le bénévolat et la sécurité.
- Plus de 100 clients, dont des adultes et des jeunes, ont obtenu des emplois à temps partiel et à temps plein.
- Diverses stratégies ont été créées pour améliorer les connaissances des clients sur les pratiques actuelles de sécurité au travail, y compris l'utilisation de l'équipement de protection individuel (ÉPI).
- Des cercles de conversation sur l'emploi et des activités de mentorat ont été organisés par des bénévoles pour aider les clients à apprendre une langue et à comprendre les termes entourant les recherches d'emploi et les candidatures.
- Nous avons soutenu nos clients avec des événements, des ateliers et des opportunités d'emploi virtuels liés à l'emploi d'entreprises, notamment COSTCO, Old Navy, Walmart, Loblaws, Farm Boy, des entreprises de construction, des agences d'aide aux travailleurs (PSW) et la ferme agricole.

Défis :

- La santé mentale de nos clients a décliné à cause de la COVID-19.
- Les clients n'avaient pas toujours accès à la technologie appropriée et connaissaient mal le processus d'embauche, la navigation en ligne et les outils pour poser leur candidature.

Programme de jumelage

Le programme offrait un soutien individuel pour aider les nouveaux arrivants à s'adapter et à s'intégrer à la vie au Canada en présentant les nouveaux immigrants et réfugiés à des membres établis de la collectivité d'Ottawa. Les jumelages entre les nouveaux arrivants et les bénévoles ont été effectués dans divers contextes, soit en rencontres individuelles, entre familles ou un bénévole avec un nouvel arrivant. Le programme de jumelage est maintenant terminé après 6 ans et demi de succès. Pendant ce temps, de nombreux événements merveilleux se sont produits, grâce à l'implication de bénévoles et de nouveaux arrivants extraordinaires, tous désireux d'apprendre l'un de l'autre. L'impact positif du programme de jumelage se fera sentir dans les années à venir.

Faits saillants :

- Nous avons recruté et formé 312 bénévoles.
- Quelque 285 jumelages ont été réalisés.

Succès notables :

Voici certains des événements mémorables qui ont eu lieu pendant le programme de jumelage :

- Six mois après un jumelage, le bénévole attiré a assisté à la naissance d'un bébé et, trois ans plus tard, il a dansé à la fête célébrant la citoyenneté canadienne de la famille.
- Un couple de bénévoles a guidé le père d'une famille de nouveaux arrivants alors qu'il travaillait à la création d'une entreprise maintenant prospère.
- Un bénévole jumelé à un cas sensible de santé mentale a patiemment écouté et orienté un client vers les services appropriés et est resté en lien avec lui tout en restant continuant de soutenir de nouveaux arrivants.
- Les enfants des bénévoles deviennent amis avec les enfants de la famille des nouveaux arrivants. Il leur arrive de célébrer des anniversaires ensemble et même de prendre des vacances ensemble.
- Un bénévole à la retraite recevait un nouveau venu dans sa maison chaque semaine, l'aidant avec son anglais et sa recherche d'emploi. Quand le temps était mauvais, le nouveau venu apportait des courses et du café au bénévole pour qu'il n'ait pas à sortir. Un échange de bons procédés.
- Un bénévole a servi de référence pour son jumelage et a encadré sa cliente une fois que celle-ci a réussi à trouver son premier emploi.
- Chaque semaine, un couple de bénévoles a rendu visite à une famille nombreuse ayant des enfants avec des besoins spéciaux. Ils ont fait partie d'un groupe de parrainage qui a amené l'enfant aîné et la famille à Ottawa.
- Des bénévoles ont aidé une famille de nouveaux arrivants à accéder à la bibliothèque publique et à des activités récréatives.

- Un mentor bénévole jumelé à une jeune famille de nouveaux arrivants leur a rendu visite tous les samedis et a dit que le partage de leur repas familial était le point culminant de sa semaine.
- Pendant la pandémie, un employé du gouvernement a été jumelé à une nouvelle arrivante qui voulait améliorer son anglais afin de trouver un emploi et mieux s'intégrer à la vie canadienne. Ils se sont rencontrés régulièrement sur Zoom, mais en raison des restrictions liées à la COVID-19, ils ne se sont jamais rencontrés en personne. Après sept mois, en raison de l'horaire chargé du bénévole, ils ont dû mettre fin au jumelage. Cependant, il était clair que la cliente avait l'intention de continuer l'amitié qui avait commencé à se développer au cours de leur jumelage. Elle avait vécu une expérience tellement positive et que chaque semaine elle attendait avec impatience leurs échanges. Elle a également dit que le bénévole était un ami si précieux, qui l'a aidée à comprendre la culture canadienne et lui a donné tant d'encouragements dans sa recherche d'emploi. Les rencontres la laissaient toujours pleine d'espoir. Elle a remercié le CCI pour son « excellent et extraordinaire travail », et espère qu'un jour elle sera en mesure de rendre une partie de ce qu'elle a reçu en faisant du bénévolat au CCI.

Soutien à l'établissement en ligne préalable à l'arrivée (SEPA)

Le CCI et Compétences mondiales sont les co-fournisseurs du programme ontarien d'Établissement en ligne préalable à l'arrivée. Le mandat principal du programme est d'aider les nouveaux arrivants qualifiés/professionnels à être mieux préparés avant leur arrivée au Canada. Des cours en ligne sont fournis pour les aider à élaborer des stratégies de recherche d'emploi et à participer efficacement au milieu de travail canadien.

Faits saillants :

- Un nouveau système de données (NewOrg) a été mis en place pour mieux consigner l'information pour le programme SEPA, les bailleurs de fonds et les clients.
- Voici quelques chiffres :
 - 728 clients ont été inscrits aux services.
 - 638 clients ont terminé la séance initiale d'admission.
 - 451 clients ont été aiguillés vers des cours en ligne sur les stratégies de recherche d'emplois.
 - 192 clients ont été aiguillés vers des cours de compétences générales axés sur la culture du milieu de travail canadien.
 - 326 clients se sont inscrits et ont suivi tous les cours dirigés.
 - 660 références ont été faites à des cours autoguidés liés au travail efficace dans un environnement canadien pour réussir dans la carrière.
 - 478 clients ont reçu des conseils en matière d'emploi.
 - 60 clients ont obtenu un emploi.
 - 515 clients ont été aiguillés vers des ressources après leur arrivée dans leur ville.

- 613 clients ont été dirigés vers des programmes de mentorat.

Défis :

- Le nombre de clients qui ont décroché a augmenté par rapport à l'an dernier en raison de la pandémie créant ainsi de l'incertitude quant à leur moment d'arrivée.
- Certains clients n'ont pas été en mesure de remplir tous les documents du cours.

Opportunités :

- Nous voyons un marché pour les clients francophones.
- La SEPA a créé un comité de marketing et de réseautage qui nous a permis d'étendre nos services aux clients que nous rejoignons et de diversifier les types d'événements que nous offrons aux clients après et avant l'arrivée.

Programme de transition de carrière internationale pour médecins diplômés à l'étranger

Le programme Transition de carrière internationale pour médecins formés à l'étranger aide ces professionnels à s'intégrer à des rôles de soins de santé non réglementés. Nous aidons les médecins, les infirmières, les dentistes, les pharmaciens, les laboratoires et les professionnels de la recherche à transférer leurs compétences et leur expérience et à intégrer le secteur canadien des soins de santé. Transition de carrière travaille également avec les intervenants communautaires et les employeurs pour répondre aux besoins de leurs organisations.

Faits saillants :

- Plus de 100 clients ont accédé au programme, 51 ont terminé la formation en atelier.
- Quelque 15 clients ont commencé à faire du bénévolat.
- Ce sont 21 clients qui ont participé à des activités par le biais de notre programme de mentorat par les pairs et à des stages de mentorat externes dans le domaine de la santé.
- En 2020-2021, le programme Transition de carrière a dépassé son objectif d'emploi, avec au moins 64 clients ayant obtenu un emploi valorisant dans les soins de santé.
- Les clients de Transition de carrière ont rempli des rôles spécifiques durant la pandémie de COVID-19, par exemple, en tant qu'administrateurs de tests COVID-19 et que soutien administratif COVID-19. En mars 2021, l'Agence de la santé publique du Canada (ASPC) devait recruter de toute urgence un certain nombre d'examineurs de cas médicaux pour la Division de la surveillance de l'innocuité des vaccins de l'ASPC. Transition de carrière a été en mesure de soumettre 30 clients qualifiés du programme Transition de carrière à l'examen de l'ASPC.

- Quelque 12 clients ont fait une résidence en médecine (CaRMS) et cinq ont été jumelés.
- À partir de janvier 2020, les communications numériques ont été améliorés avec l'ajout d'un bulletin électronique mensuel.
- En 2020-21, les partenariats avec les employeurs comprenaient Santé publique Ottawa, World Education Services (WES), les Services d'évaluation d'immigration (ÉDÉ), les Bergers de l'Espoir, l'Institut de recherche Bruyère et l'ASPC. Transition de carrière a développé des partenariats avec plus de 25 employeurs à Ottawa.
- L'une de nos initiatives les plus réussies a été nos ateliers *pop-up*. Entre juin 2020 et janvier 2021, Transition Carrière a organisé sept ateliers en ligne. Ces ateliers portaient sur des sujets tels que le financement du perfectionnement professionnel, le réseautage d'employeurs et les techniques d'entrevue de résidence virtuelle. La participation aux sept ateliers a été de 178 clients. En août 2020, nous avons organisé un atelier *pop-up* qui a réuni 63 participants !

Défis :

- En raison de la pandémie, il y avait une disponibilité limitée dans les hôpitaux et les centres de soins de santé pour offrir des postes d'observateurs et des opportunités de bénévolat.
- De nombreux clients n'ont pas pu accéder au programme, car ils ont subi des retards avec leurs documents d'immigration.
- De nombreux clients ont exprimé le besoin de services d'établissement supplémentaires tels que la garde d'enfants et le soutien au logement.
- Le Service canadien de jumelage des résidents (CaRMS) a été touché par la pandémie de plusieurs façons. Premièrement, le processus a été retardé et le calendrier a été ajusté en conséquence. Deuxièmement, des entretiens ont été menés en ligne. Enfin, certains des examens requis pour les candidats ont été retardés et reportés. Certains de nos clients devront postuler cette année.

Opportunités :

- La mise en ligne des cohortes a créé des occasions de réseautage entre les clients.
- Le personnel de Transition de carrière continue de collaborer avec des organisations comme CaRMS, l'Association nationale des organismes de réglementation de la pharmacie (ANORP), le Conseil médical du Canada, l'Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario et la Faculté de médecine de l'Université d'Ottawa, pour mettre nos clients en contact avec des ressources et fournir des informations sur les licences.
- Dans l'avenir, il serait possible d'élargir le rôle de Transition de carrière et de l'impliquer dans les changements systémiques. En effet, les professionnels de la santé internationaux ont apporté une bonne contribution pendant la pandémie, entre autres en s'impliquant rapidement dans les soins de santé pour contrer la pandémie.
- Il est également possible de plaider en faveur d'une meilleure transition pour les professions réglementées afin que ces personnes hautement talentueuses puissent

aider encore plus à nos collectivités. On pense en particulier aux régions éloignées, rurales et nordiques souffrant d'une pénurie de professionnels de la santé qualifiés.

Centre de santé pour nouveaux arrivants d'Ottawa (CSNAO)

Le centre de santé des nouveaux arrivants d'Ottawa est une initiative communautaire vouée à la prestation de services holistiques qui favorisent la santé et le bien-être social des réfugiés et des immigrants.

Faits saillants :

- Le CSNAO a rapidement mis en œuvre des services virtuels pendant la pandémie, nos fournisseurs ont continué à offrir des services par téléphone et vidéo. Nous avons continué d'offrir des services en personne pour les rendez-vous essentiels.
- Nous nous sommes associés à de nombreuses organisations pour offrir des séances d'information virtuelles sur COVID-19.
- Nous nous sommes associés à Santé publique Ottawa pour développer des ressources multilingues et des annonces d'intérêt public (ASP) afin de garantir que les communautés qui ne parlent pas anglais/français aient accès à l'information essentielle afin qu'elles puissent adhérer aux directives de santé publique en évolution rapide.
- Nous avons travaillé avec le Partenariat local d'immigration d'Ottawa pour faire des recherches sur l'utilisation d'interprètes dans le secteur de la santé et pour faire de la sensibilisation sur l'importance des barrières linguistiques.
- Nous avons participé à un projet de recherche national sur l'impact disproportionné de la COVID-19 sur les communautés racialisées.
- En partenariat avec Santé publique Ottawa et les centres de santé communautaires sœurs, nous avons fourni des soins à un client dont le test de dépistage du COVID-19 était positif.
- Avec le Centre de santé communautaire du Centre-ville, nous avons pris l'initiative de fournir des services aux réfugiés qui résident au refuge familial du YMCA et nous avons fourni un accès à la vaccination contre la COVID-19 sur place dans des espaces de vie collectifs.
- Nous avons organisé divers événements de vaccination communautaire pour assurer une distribution équitable du vaccin COVID-19. Notre objectif était d'assurer un accès facile et d'éliminer les obstacles pour garantir que les immigrants, les réfugiés et les nouveaux arrivants se fassent vacciner.
- Le CSNAO a également supervisé la distribution du *COVID-19 Isolation Fund*, ce soutien financier d'urgence temporaire destiné aux personnes vulnérables sans papiers qui ne sont pas admissibles aux programmes d'aide sociale et à d'autres aides au revenu fédérales ou provinciales. Pour ces personnes, les difficultés financières constituent un obstacle direct pour avoir accès aux tests de COVID-19 et aux périodes d'isolement requises.
- Plus de 80 000 \$ de soutien ont été distribués à des clients sans papiers à Ottawa.

Réseau d'intégration communautaire (RIC)

Le Réseau d'intégration communautaire (RIC) améliore les services offerts aux clients par les agents d'établissement dans les écoles, les partenariats d'établissement de bibliothèques et les liens communautaires dans la région de l'Ontario. En concertation avec Immigration, Réfugiés, Citoyenneté Canada (IRCC) et en collaboration avec les organismes d'établissement partout en Ontario, le RIC a soutenu des activités efficaces au quotidien en créant des outils, des ressources et du perfectionnement professionnel cohérents, novateurs et pertinents. L'équipe du CIN a aussi été utile au milieu et à IRCC en fournissant une information appropriée et en offrant des opportunités aux fournisseurs de services, et ce, par le biais d'idées pratiques sur les enjeux en émergence.

Faits saillants :

Emploi et engagement des jeunes

- IRCC, au niveau national, a convoqué un groupe consultatif de jeunes (GCJ), en tant que forum sur l'engagement entre les jeunes nouveaux arrivants et les décideurs sur les questions et priorités clés. Le GCJ a effectué des recherches sur les défis liés à l'emploi des jeunes et a partagé ses conclusions et recommandations.
- Le RIC a organisé et animé trois séances Zoom qui ont réuni des collègues de 30 organismes de l'Ontario. Ils ont rencontré virtuellement des membres du Groupe consultatif sur les jeunes d'IRCC pour discuter des problèmes liés à l'emploi des jeunes. La rétroaction des participants a été très positive.

Réunions d'échange de connaissances

Le RIC a facilité quatre réunions virtuelles pour les gestionnaires et les coordonnateurs de programme. Les participants ont partagé, dans le cadre de brèves présentations, des moyens nouveaux, différents et pratiques pour continuer à fournir des services de qualité à leurs clients pendant la pandémie de COVID-19. Les commentaires des participants ont indiqué que les réunions ont été utiles de deux manières :

- Ils ont appris des façons pratiques de poursuivre la prestation de services d'une manière sûre et appropriée.
- Ils ont établi un contact avec leurs collègues et ont ainsi partagé certaines de leurs préoccupations et de nouvelles idées.

Mésinformation et désinformation dans les communautés numériques

Ces ateliers virtuels ont été conçus pour aider les gens à repérer et à gérer la mésinformation et désinformation dans leurs communautés numériques. Au cours de ces ateliers de deux heures, 50 participants de 32 agences ont appris ce qui suit :

- Comment évaluer et vérifier les allégations, les sources, les images et les vidéos en ligne ?

- Comment appliquer ces nouvelles compétences et outils pour vérifier les plaintes circulant en ligne ?
- Où trouver des sources d'information fiables, des sites Web multilingues de vérification des faits et toutes autres sources d'information ?

Nous avons collaboré avec le présentateur pour développer une « boîte à outils de vérification des faits » en ligne. Il existe des versions anglaise et française.

https://cin-ric.ca/wp-content/uploads/2021/07/Fact_Checking_Tool_Kit-final.pdf

https://cin-ric.ca/wp-content/uploads/2021/07/La_verification_des_faits_final.pdf

Défis :

- La prestation des services, la coordination des programmes et l'interconnectivité des équipes ont été affectées par la pandémie. La participation à des activités virtuelles de diffusion des connaissances et de perfectionnement professionnel a été affectée par la fatigue liée aux communications virtuelles telles que Zoom.
- L'utilisation de la technologie pour fournir des services virtuels aux clients était à la fois un défi et une opportunité.

Impacts de la COVID-19 :

Nombre d'activités du programme RCI consistent à réunir des groupes de participants pour le perfectionnement professionnel et le partage de pratiques prometteuses et la tenue de discussions de groupe sur des enjeux émergents. Ils ont été annulés pour 2020-2021.

Solution :

L'équipe du RCI a travaillé en étroite collaboration avec les fournisseurs de services et IRCC pour organiser des réunions virtuelles structurées où les connaissances pourraient être partagées tout en minimisant la fatigue des participants liée à la tenue de réunions virtuelles.

Opportunités :

Nos collègues partout en Ontario ont identifié des domaines où le perfectionnement professionnel serait le bienvenu. Le plan de l'équipe RCI pour 2021-2022 comprend :

- L'identification de pratiques prometteuses et la création de ressources pour aider d'autres agences à les adapter et à les mettre en œuvre pour leurs clients.
- L'offre d'ateliers et de sessions de partage de connaissances pour réduire l'impact sans précédent sur les conditions de travail.

Programme de pastorale

Le Programme de pastorale aide à relier les nouveaux arrivants à la communauté religieuse de leur choix.

Faits saillants :

- Quelque 41 familles (119 personnes) de 14 pays ont reçu des informations sur la communauté confessionnelle de leur choix.
- Une connexion a été établie pour une famille syrienne parrainée par la cathédrale St. Columbkille de Pembroke qui souhaitait déménager à Ottawa. Dans cette famille de nouveaux arrivants, un membre souffre de surdité. Nous avons mis en lien la famille à notre programme de services d'établissement. Ils ont fourni des ressources dans le programme LINC pour les sourds (*Language Instruction for Newcomers to Canada (LINC) program*). Nous avons également fourni à la famille les coordonnées de la communauté sourde catholique d'Ottawa qui est également disponible pour aider les nouveaux arrivants.
- Un autre fait saillant a été d'aider un nouvel arrivant syrien en lien avec l' glise catholique romaine St. Basil. Ce nouveau venu a postulé pour un emploi à l' glise. Lors de quelques réunions, nous avons examiné avec le pasteur la demande d'emploi et les questions qu'il se posait concernant l'adéquation entre les responsabilités de ce poste et le fait d'être un nouveau venu. Nous nous sommes mis d'accord et le nouveau venu a été embauché. Cette sensibilisation pastorale à nos dirigeants d' glise indique une fois de plus à quel point notre programme pastoral continue d'être déterminant dans la vie de nos nouveaux arrivants et crée un pont pour eux alors qu'ils s'installent dans notre collectivité.

Défis :

- La pandémie de la COVID-19 a interrompu notre action pastorale normale auprès des nouveaux arrivants à la Maison d'accueil. Les contacts en personne n'étaient pas possibles.
- De nombreuses  glises ont été fermées et n'ont pas pu fournir aux nouveaux arrivants qui leur étaient recommandés un soutien communautaire immédiat.

Programme de parrainage en partenariat avec l'Archidiocèse

Le Programme de commandites travaille avec des groupes de parrainage qui utilisent l'Entente de commandite de l'Archidiocèse d'Ottawa. Nous aidons les commanditaires   préparer et à soumettre des demandes. Nous aidons les groupes à se préparer à l'arrivée de réfugiés parrainés et nous veillons à ce que les réfugiés parrainés soient mis en lien avec les services du CCI.

Faits saillants :

- Quelque 11 paroisses ont parrainé 39 réfugiés d'Érythrée, du Soudan du Sud et de Syrie.
- Nous avons aidé le comité de parrainage des réfugiés de l'église Saint-Basile à préparer ses documents et avons fourni au comité les outils nécessaires pour remplir les formulaires à soumettre à IRCC. Cette paroisse a parrainé trois Syriens célibataires qui résident actuellement au Liban.
- Nous avons mis en relation le comité de réfugiés Sainte-Genève et l'église du Bon Pasteur qui ont combiné leurs ressources afin de parrainer une famille de Syrie.

Bénévolat

Le programme de bénévolat de CCI offre aux membres de notre collectivité de précieuses occasions de jouer un rôle important dans le processus d'établissement et d'intégration des nouveaux arrivants. L'engagement avec le programme de bénévolat de CCI aide à bâtir des collectivités plus fortes, plus intégrées et plus accueillantes. En outre, le programme met en lien les nouveaux arrivants avec d'importants réseaux sociaux, augmente leur connaissance de la culture canadienne et de la collectivité locale, améliore les compétences linguistiques et offre une meilleure accessibilité à l'éducation et aux opportunités d'emploi.

Faits saillants :

- Transition du bénévolat face-à-face en bénévolat virtuel.
- Identification et développement de nouveaux rôles de bénévoles pour fournir un soutien aux nouveaux arrivants exclusivement dans des espaces virtuels, notamment : fournir un soutien avec la technologie d'apprentissage, mettre les jeunes nouveaux arrivants en contact avec des mentors à l'aide de la communication en ligne et offrir des cours d'anglais et de français en ligne.
- Établissement du Comité consultatif des bénévoles, composé de membres clés du personnel de tous les départements de CCI, pour fournir des commentaires sur les processus de prise de décision dans le cadre du programme de bénévolat.
- Lancement d'un bulletin électronique mensuel destiné aux bénévoles, conçu pour leur fournir des mises à jour sur les programmes et les services de CCI, souligner les réalisations des bénévoles de CCI, promouvoir le programme et les opportunités de bénévolat et améliorer l'engagement global des bénévoles.
- Amélioration du processus d'intégration des bénévoles en rendant les documents et les ressources accessibles en ligne, soit l'orientation/la formation, les politiques et les lignes directrices procédurales.

Défis:

- Les processus d'intégration (administratifs/de sélection) quotidiens des nouveaux bénévoles limitent le temps et les ressources disponibles pour se concentrer sur la planification à long terme.
- Il existe une hésitation à travailler avec des bénévoles qui oeuvrent exclusivement dans des espaces virtuels dans certains secteurs du département. Ceci s'explique par le niveau de supervision et de soutien accru des bénévoles en ce qui a trait à leurs responsabilités, leurs obligations et leur engagement.
- Il y a un besoin continu d'augmenter la disponibilité et la cohérence des services de bénévolat, et ce, dans tous les départements et à long terme.

Opportunités :

- Continuer à développer et augmenter le nombre total d'occasions de bénévolat virtuel, faisant de CCI un leader pour les initiatives et les occasions de cette nature.
- Collaborer avec le CSS et le service d'établissement pour s'assurer que les bénévoles sont intégrés dans tous les services de CCI qui soutient divers programmes et services.
- Accroître l'efficacité des processus d'intégration des bénévoles en minimisant les tâches administratives et la tenue des dossiers en passant notamment à des processus de type numérique/électronique incluant le suivi des dossiers des bénévoles.

Communications

Le mandat des communications est d'appuyer les objectifs stratégiques du CCI, de sensibiliser la collectivité aux activités du CCI, de s'associer au service de collecte de fonds pour générer des documents de collecte de fonds et d'assurer une image de marque uniforme dans l'ensemble de nos plateformes numériques/imprimées. Le coordonnateur des communications veille également à ce que les communications internes soient à point et pertinentes.

Faits saillants:

- Achat de nouveaux équipements vidéo et de montage afin d'augmenter le nombre de vidéos que nous produisons chaque année.
- Augmentation du nombre d'abonnés Facebook à plus de 2 000.
- Production de 15 bulletins électroniques au cours de l'exercice 2020-21 pour accroître la notoriété de CCI et recueillir des fonds.
- Production d'une variété de moyens de communication tels que le bulletin d'information annuel d'été, le rapport annuel, des brochures, des fiches d'information, des calendriers et des affiches.

Défis:

- Prendre du temps pour le développement professionnel ou la formation pour de nouvelles compétences.
- La pandémie a rendu plus difficile la réalisation d'interviews en personne et la production de vidéos.

Opportunités :

- Un nouvel équipement vidéo, y compris un système d'éclairage, permettra d'augmenter le nombre de vidéos produits ainsi que leur qualité.
- La pandémie étant presque terminée (au moment de la rédaction de ce rapport), nous espérons saisir l'occasion d'employer plus de stagiaires en communication provenant du collègue Algonquin.

Conseil du Partenariat local pour l'Immigration d'Ottawa (PLIO)

Le PLIO est un partenariat multisectoriel auquel participent 60 organisations locales travaillant sur une vision et des priorités communes qui visent à renforcer les capacités locales d'attirer, établir et intégrer les immigrants dans cinq secteurs : l'éducation, l'intégration économique, la santé et le bien-être, la langue et l'intégration socio-civique. Les partenaires du PLIO sont composés de la Ville d'Ottawa, des universités et des collèges locaux, des quatre conseils scolaires, des associations d'employeurs et d'employés, des fournisseurs de services d'établissement, des services sociaux et de santé ainsi que des organismes régionaux de planification.

Faits saillants du développement de partenariats et de la gouvernance :

- Nous sommes passés au travail à distance et aux engagements de partenaires en ligne.
- Nous avons interrompu les réunions régulières pour nous concentrer sur les risques pour la santé et le bien-être auxquels sont confrontés les immigrants et les collectivités racisées. Nos activités d'engagement sont passées de 15 réunions régulières par an à 93 réunions par an.

Points saillants de la planification collective :

- Identification de 11 domaines de besoin, traités en collaboration par les partenaires du PLIO.
- Planification de la protection ciblée, qui a abouti à des initiatives d'éducation sur la COVID-19 et de stratégies de vaccination ciblées, le tout en collaboration avec les collectivités d'immigrants et les centres de volontariat et d'isolement.

Faits saillants du développement de la sensibilisation partagée :

- Le PLIO a mobilisé des fonds et des ressources de partenaires pour lancer six initiatives de données et de recherche.
- *COVID-19 Stories Project*, visant à faire comprendre la complexité des expériences vécues par les immigrants pendant la pandémie est le résultat d'une collaboration du PLIO et de l'Équipe Santé d'Ottawa.
- Deux initiatives de recherche universitaire ont été commandées grâce à un nouveau financement.

Points saillants des alignements stratégiques :

- Réponse à la pandémie alignée sur les orientations du Groupe de travail sur les besoins humains de la Ville d'Ottawa et de Santé publique Ottawa.
- Stratégie de relance économique et de talent alignée sur les priorités d'intégration économique du PLIO.
- Stratégie d'intervention en matière de santé mentale du Service de police d'Ottawa et de la Ville d'Ottawa alignée sur le plan d'action du PLIO en matière de santé mentale.

Coordonner les actions et organiser l'impact collectif :

- Développement d'une nouvelle approche d'engagement communautaire visant à tirer parti des réseaux, des connexions et de la créativité des trois communautés d'immigrants subissant un impact disproportionné de la COVID-19, y compris les immigrants francophones d'Afrique, les immigrants arabes et les immigrants somaliens.
- Expansion des cliniques de consultation en santé mentale sans rendez-vous pour répondre aux besoins des immigrants noirs.
- Accroissement de la sécurité alimentaire et du soutien technologique aux immigrants.

Développement d'un réseau de données et de mesures partagées :

- Élargissement du partage de données avec IRCC en incluant la Ville d'Ottawa, Santé publique Ottawa, l'Équipe Santé d'Ottawa et le Conseil d'information sur le marché du travail.
- Obtention d'un nouveau financement de la Fondation communautaire, de la Ville d'Ottawa et de Patrimoine Canada.
- Établissement d'une nouvelle stratégie de données assortie d'un plan.

RAPPORT DU TRÉSORIER

CCI Ottawa a connu une autre année couronnée de succès. Les revenus totaux étaient de 9 758 449 \$ et les dépenses totales étaient de 9 570 082 \$. Il en a résulté un excédent net d'exploitation de 188 367 \$. Au 31 mars 2020, CCI avait un actif total de 4 165 267 \$ et un passif total de 2 291 001 \$. La différence entre ces deux montants était de 1 874 266 \$ représentant notre actif net ou nos capitaux propres. L'actif net comprend les réserves immobilières et générales qui prévoient les dépenses futures de l'immeuble ou les imprévus généraux et un montant de fonds propres investis dans des immobilisations.

Le solde de 1 000 514 \$ n'était pas affecté. L'analyse de notre bilan indique qu'à la fin de l'année, notre position à court terme était solide puisque nous avons 2,07 \$ d'actifs à court terme et 2,06 \$ d'actifs liquides pour chaque 1,00 \$ de passif à court terme. Notre position à long terme était également solide puisque nos passifs ne représentaient que 55,00 % de nos actifs. Nous tenons à remercier l'archidiocèse catholique romain d'Ottawa, les Sœurs de la Charité d'Ottawa et les Filles de la Sagesse d'Ontario, pour leur soutien continu à notre organisation.

Sincèrement, vôtre

David Tobin

ORGANISMES CONNEXES (FCCI & CCI)

Fondation du Centre catholique pour immigrants (FCCI)

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 :

- 444 679 \$ ont été recueillis et 299 534 \$ ont été versés aux programmes du CCI pour terminer l'année avec des actifs nets de 942 167 \$.

Centre Canada 8069697

Centre Canada 8069697 est un organisme de bienfaisance propriétaire de trois immeubles qu'il gère (219, rue Argyle et 204, rue Boteler, 30 Mountain Crescent). Il fait aussi partie de la famille du Centre catholique pour immigrants à Ottawa.

Faits saillants :

- Centre Canada a versé 140 000 \$ aux programmes du CCI et a terminé l'année avec des actifs nets de 3 540 215 \$.