



Questions de réinstallation liées aux femmes et aux filles yézidiées

Mémoire préparé pour le Comité permanent de la
citoyenneté et de l'immigration

Le 22 décembre 2017

Mario J. Calla
Directeur général
COSTI Immigrant Services
1710 Dufferin Street
Toronto (Ontario)
M6E 3P2

À propos de COSTI Immigrant Services

COSTI Immigrant Services est une organisation sans but lucratif établie dans la région du Grand Toronto (RGT) qui travaille à donner aux personnes de diverses communautés les moyens de réussir en fournissant des services d'éducation, des services liés à l'emploi et des services sociaux. La vision de COSTI est celle d'un Canada prospère et inclusif qui repose sur la réussite de chacun et chacune. Notre travail est axé sur les valeurs de leadership, de diversité, d'autonomisation, de compassion, d'innovation et d'accessibilité. Depuis sa mise sur pied en 1952, COSTI est présente pour les personnes dans le besoin. Au fil des décennies, la ville a changé, tout comme la réponse de COSTI aux besoins des nouveaux arrivants. Nous sommes désormais un organisme multiculturel qui offre une gamme de services et d'occasions.

COSTI répond depuis longtemps aux besoins des réfugiés réinstallés. Au Centre d'accueil familial pour les immigrants Ralph Chiodo, situé au centre-ville de Toronto, les réfugiés pris en charge par le gouvernement (RPG) se voient offrir un hébergement temporaire lorsqu'ils amorcent le processus d'établissement et d'intégration. Le personnel du Programme d'aide aux réfugiés (PAR) fournit de l'information ainsi que des services d'établissement initial et d'orientation aux RPG nouvellement arrivés, de même que de l'aide pour trouver un logement permanent. Une fois installées au sein des communautés de la RGT, les familles bénéficient de notre programme de services de soutien aux clients (SSC), lequel offre des services intensifs de gestion des cas sur une période de 12 à 18 mois, afin de leur faire connaître les services offerts au sein de leur communauté immédiate et de leur fournir les informations et les habiletés requises pour amorcer avec succès leur intégration au Canada.

Réinstallation des yézidis dans la région du Grand Toronto

Travaillant en étroite collaboration avec ses partenaires d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC), COSTI a accueilli 145 réfugiés yézidis entre février et décembre 2017. De ce nombre, 42 ont déménagé à London, en Ontario, où se trouve une autre grande population yézidie.

En ce qui concerne les 103 réfugiés yézidis (28 familles) que COSTI continue de soutenir à Toronto, nous désirons souligner ce qui suit :

Profil de la clientèle

- Approximativement 70 % de ces réfugiés viennent d'Iraq, le reste de la Syrie.
- 25 % sont des familles monoparentales (une femme séparée ou veuve qui élève seule ses enfants).
- Plus de 60 % de la clientèle est composée d'enfants âgés de 16 ans ou moins.

À l'annonce de l'arrivée des réfugiés yézidis réinstallés au Canada dans le cadre de cette initiative spéciale, COSTI a dressé un plan et s'est préparée à travailler avec un nombre considérable de personnes extrêmement traumatisées ayant des besoins importants. Le personnel de COSTI a remarqué qu'à leur arrivée au Canada, la majorité des yézidis semblaient à l'aise d'interagir avec le personnel et d'autres réfugiés, et qu'ils s'adaptèrent rapidement à l'environnement social de leur lieu d'hébergement temporaire. Un certain nombre de clients yézidis ont aussi offert activement leurs services de bénévoles pour aider à répondre aux besoins d'autres réfugiés. Bien qu'ils aient été victimes et témoins d'une violence incroyable, leur attitude générale ainsi que leur force et leur résilience manifeste ont grandement facilité le processus d'établissement initial.

Services aux clients

- Deux (2) familles sont arrivées en décembre 2017 et demeurent à notre Centre d'accueil.
- Avec l'aide des conseillers en logement de COSTI et le soutien des bénévoles de la communauté, les vingt-six (26) autres familles ont trouvé un logement permanent dans la RGT; la majorité de ces clients vivent maintenant à Richmond Hill et quelques autres à Etobicoke et Scarborough.
- En ce qui concerne les clients qui ont emménagé dans un logement permanent, nous pouvons indiquer ce qui suit :
 - Ils ont maintenant terminé l'évaluation de leurs compétences linguistiques en anglais et se sont inscrits aux Cours de langues pour les immigrants au Canada (CLIC).
 - Les enfants d'âge scolaire ont été inscrits dans des écoles locales.
 - Les familles ont rencontré des médecins offrant des soins primaires, des travailleurs de l'établissement et des organismes de soutien et de services communautaires, incluant sans s'y limiter des services de garde d'enfants, des banques alimentaires et de vêtements, etc., au sein de leurs communautés.
 - Les gestionnaires de cas ont aussi fourni de l'aide et des services de défense des droits concernant l'Allocation canadienne pour enfants, le Programme de prêt aux immigrants, les demandes de détermination au Canada des cas relevant du Programme d'aide conjointe et d'autres mécanismes de suivi et de soutien avec IRCC et d'autres intervenants, au besoin.

Le PAR et le programme de SSC de COSTI continuent de travailler en collaboration avec IRCC et une multitude d'organisations communautaires, d'organismes d'établissement et de groupes de bénévoles pour fournir aux clients les renseignements et les outils dont ils ont besoin pour s'établir avec succès au sein de leur nouvelle communauté. Néanmoins, nous reconnaissons que certains obstacles continuent de freiner l'intégration de ces familles. La langue, les obstacles/difficultés d'accès aux services et le manque de ressources communautaires accessibles jouent un rôle dans le processus d'établissement des clients yézidis. Nous expliquons ces difficultés de façon plus détaillée ci-dessous.

Difficultés et enjeux liés à la réinstallation des réfugiés yézidis

Langue

Offrir des services dans la langue maternelle ou avec interprétation

Les familles yézidies qui sont arrivées à Toronto avaient une connaissance très limitée et parfois même aucune connaissance de l'une ou l'autre des langues officielles du Canada. Les deux tiers du groupe parlaient l'arabe à des niveaux différents. Toutefois, ils préfèrent communiquer en kurmanji (un sous-dialecte kurde). L'autre tiers ne parle que le kurmanji.

Lorsqu'elle a été avisée de l'arrivée imminente de ces réfugiés au Canada, l'équipe de COSTI a commencé à travailler avec d'anciens clients pour trouver des personnes qui parlaient le

kurmanji et pouvaient répondre aux besoins linguistiques des clients. Nous disposons actuellement d'un petit bassin d'interprètes ou de bénévoles qui fournissent une aide linguistique. Toutefois, la plus grande difficulté est que ces personnes ne sont pas toujours disponibles lorsque nous en avons besoin. COSTI a récemment reçu des fonds du ministère des Affaires civiques et de l'Immigration de l'Ontario (MACI) pour embaucher du personnel qui parle le kurmanji dans le cadre de son programme intensif de gestion des cas de réfugiés.

Formation en anglais

Même si les compétences linguistiques des clients yézidis ont été évaluées et qu'ils se sont inscrits à des cours de langue, certains obstacles se posent lorsqu'ils doivent suivre des cours d'anglais au sein de leurs communautés. Cette situation est particulièrement vraie pour les familles de la région de York, où résident la plupart des familles yézidies. Certains programmes sont en place, mais d'autres obstacles les empêchent de participer activement à ces programmes, par exemple la réticence à utiliser le transport en commun, des besoins médicaux et des problèmes de santé mentale, ainsi que la difficulté à accéder à des garderies, en particulier pour les enfants âgés de moins de deux ans. Nous avons tenté d'atténuer ces obstacles en leur offrant continuellement des services d'éducation et en les encourageant à utiliser le transport en commun, en leur fournissant des mesures de soutien et des services pour répondre à leurs besoins de base et à leurs besoins médicaux, et en nous portant à leur défense si nécessaire pour qu'ils aient accès à des services de garde d'enfant.

Par ailleurs, COSTI reconnaît la valeur des approches innovatrices en matière de formation linguistique qui ont permis d'établir des pratiques exemplaires pour soutenir les nouveaux arrivants qui présentent de faibles niveaux d'alphabétisation. Par exemple, les programmes à domicile et les cercles de conversation se sont révélés être un complément précieux aux cours en classe. Des programmes comme le Home Instruction for Parents of Preschool Youngsters (HIPPY), un programme qui enseigne les compétences de base en lecture et en écriture aux mères nouvellement arrivées de sorte qu'elles puissent répondre aux besoins de leurs enfants en matière d'éducation, sont bien placés pour répondre aux besoins des mères yézidies. Malheureusement, ce programme n'est offert qu'à Toronto et non pas aux clients qui vivent dans la région de York.

Santé mentale et traumatisme

Les réfugiés yézidis ont souffert de graves traumatismes intergénérationnels : génocide à répétition, violence de l'EI envers les adultes, les jeunes et les enfants, discrimination/pauvreté systémiques et chroniques, viols et torture ont été rapportés par les réfugiés yézidis qui arrivent à Toronto.

D'après sa vaste expérience avec les RPG, COSTI a observé que les réfugiés sont généralement prêts à aborder leurs problèmes de santé mentale dans les 10 ou 11 mois suivant leur arrivée, une fois que les besoins de base et les problèmes médicaux de la famille sont stabilisés. C'est aussi une tendance observée chez nos clients yézidis; nombreux des premiers arrivés demandent maintenant un soutien et des services en santé mentale, et expriment leur intérêt pour un soutien individuel et confidentiel pour leurs enfants.

En déterminant les mesures de soutien appropriées en matière de santé mentale, nous sommes conscients que d'autres facteurs entrent en jeu lorsqu'un client demande des services. Ces facteurs sont notamment la langue (idéalement, le service est fourni directement en kurmanji ou en arabe), les préoccupations et les préjugés culturels concernant la santé mentale, l'aide au

transport et les services de garde d'enfants, de même que la disponibilité de fournisseurs de services masculins et féminins.

Langue et disponibilité des ressources

À notre connaissance, il n'existe aucun professionnel en santé mentale qui parle le kurmanji dans la RGT, et les services en langue arabe sont déjà sollicités par un volume important de réfugiés récemment arrivés qui parlent arabe. Des investissements dans ce domaine aideraient à soutenir le processus d'intégration à long terme des réfugiés yézidis.

Aborder les préjugés et les interprétations culturelles de la santé mentale

COSTI croit en une approche à deux volets pour aborder les besoins de ses clients en matière de santé mentale. En premier lieu, des interventions de rechange sont utilisées pour introduire les concepts de santé mentale et de bien-être. Par exemple, le fait de discuter de sujets liés à la santé mentale et au bien-être dans le cadre de séances individuelles ou en groupe sur l'établissement et la préparation à la vie quotidienne aide à normaliser la situation et à combler les écarts culturels, et encourage le recours aux services de santé mentale. Une fois que les clients expriment leur intérêt pour des services de santé mentale, ils sont aiguillés vers des fournisseurs de services qui offrent un soutien individuel.

Les interventions et les mesures de soutien en santé mentale et en bien-être fournies par les professionnels paramédicaux (comme des psychologues, des psychothérapeutes et des thérapeutes en counseling) et les travailleurs sociaux sont essentielles pour l'intégration à long terme des réfugiés. Malheureusement, dans le cadre du Programme fédéral de santé intérimaire (PFSI) offert aux réfugiés, les professionnels paramédicaux doivent demander une approbation préalable pour fournir des services de santé mentale, ce qui constitue un obstacle additionnel pour l'accès aux services. En outre, les travailleurs sociaux qui offrent des services de counseling ne sont pas couverts par le PFSI. Les fournisseurs hésitent à s'inscrire auprès du PFSI, citant les difficultés liées aux délais de paiement des soins, ce qui fait que ce soutien essentiel en matière de santé mentale est difficile à obtenir pour les réfugiés nouvellement arrivés. En dernier lieu, les difficultés pour trouver des mesures de soutien adéquates sont aggravées par le fait que les familles perdent leur accès aux prestations du PFSI une fois que le soutien au revenu offert par le PAR prend fin, et par le fait que les listes d'attente sont très longues pour ceux qui reçoivent une aide sociale provinciale. Cette approche incompatible et fragmentée à l'égard des soins en santé mentale semble contre-intuitive, puisque nous savons que les personnes qui ont souffert de tels traumatismes auront besoin de services de santé mentale à long terme et continus.

Réunification des familles

La réunification des familles est une préoccupation clé pour tous les réfugiés réinstallés au Canada. Les familles yézidies, et d'autres réfugiés qui arrivent dans le cadre de différentes initiatives de réinstallation spéciales, vivent des préoccupations uniques lorsqu'il s'agit de réunification des familles. Souvent, les membres de leur famille immédiate qui sont présumés morts ou portés disparus ne sont pas déclarés dans les documents officiels soumis à IRCC. S'ils sont localisés au cours de la première année au Canada, il n'est pas possible de les inclure en vertu de la disposition relative au délai prescrit d'un an (aussi appelée exemption 117(9)d). Par ailleurs, il n'est pas inhabituel que des membres de la famille qui sont portés disparus soient localisés *après* le délai prescrit d'un an, ce qui laisse peu de possibilités de réinstallation autres que la demande pour motifs d'ordre humanitaire, qui non seulement coûte cher, mais exige aussi les services d'un avocat. En dernier lieu, en ce qui concerne les membres de la famille

élargie qui vivent toujours dans le pays d'origine (comme l'Iraq et la Syrie), il n'existe aucun mécanisme pour réinstaller les réfugiés déplacés au sein de leur pays, mis à part le parrainage dans la catégorie du regroupement familial, qui présente des obstacles inhérents pour les réfugiés. Le HCR et le Programme de formation sur le parrainage privé des réfugiés (PFPPR) ont confirmé que sans documents officiels prouvant le statut de réfugié, il n'est pas possible de recommander que des membres de la famille élargie des yézidis soient réinstallés au Canada. Inutile de préciser que le stress lié au fait d'être coupé de sa famille à l'étranger, en particulier lorsque ces personnes continuent de vivre dans des situations précaires, contribue aux résultats moins favorables en matière de santé et d'établissement, et fait en sorte qu'il est beaucoup plus difficile pour les nouveaux réfugiés de se concentrer sur leur intégration au sein de la société canadienne.

Allocation canadienne pour enfants

Au cours du processus de demande d'Allocation canadienne pour enfants (ACE), nous avons observé que l'Agence du revenu du Canada (ARC) a tendance à demander aux familles de réfugiés monoparentales une preuve de leur état matrimonial et/ou du revenu du conjoint. Cette exigence est particulièrement difficile pour les familles yézidies monoparentales qui, comme d'autres réfugiés, ont vu leurs époux mourir ou disparaître à la suite de persécutions. Nous sommes reconnaissants du soutien nécessaire fourni par l'équipe locale du PAR d'IRCC à notre personnel lorsqu'il en avait besoin. Néanmoins, il demeure nécessaire d'aborder les obstacles systémiques auxquels se heurtent les familles de réfugiés et d'autres personnes qui dépendent du soutien essentiel de l'ACE pour joindre les deux bouts.

Sur une note plus positive, en février 2017, l'ARC a convenu d'accepter les lettres de soutien des organismes d'établissement au nom de leurs clients. Nous sommes encouragés par ce nouveau développement et il nous tarde d'observer une meilleure coordination entre l'ARC et le secteur de l'établissement.

Recommandations

Pour résumer, COSTI formule les recommandations suivantes en vue de l'établissement et de l'intégration des femmes et des filles yézidies.

Langue

- Améliorer les capacités des communautés à offrir des services en kurmanji, dans la mesure du possible.
- Assurer l'accès à des formations linguistiques en anglais qui utilisent des approches innovatrices pour répondre aux besoins particuliers des réfugiées, y compris sans s'y limiter aux femmes et aux filles réfugiées yézidies; de telles approches peuvent comprendre les programmes à domicile, les conversations et cercles sociaux, les cours en ligne et ainsi de suite.

Santé mentale

- Soutenir les approches de rechange visant à intégrer et normaliser les besoins en santé mentale dans le secteur de l'établissement en faisant la promotion des séances individuelles et en groupe qui parlent du bien-être de façon générale à l'étape initiale de l'établissement. De telles séances pourraient aborder graduellement les concepts liés à la santé mentale, aider à éliminer les préjugés qui s'y rattachent et offrir aux clients la

possibilité d'être aiguillés ultérieurement vers des services s'ils souhaitent poursuivre un cheminement individualisé.

- Accroître les capacités des professionnels paramédicaux, y compris les travailleurs sociaux, de manière à répondre aux besoins des nouveaux arrivants, incluant sans s'y limiter un accès plus opportun et plus souple au PFSI.
- Envisager d'étendre l'accès aux services de santé mentale du Programme fédéral de santé intérimaire (PFSI) au-delà de la période d'admissibilité au programme afin d'assurer un accès en continu aux services de soutien en santé mentale.
- S'assurer que des services de santé mentale appropriés d'un point de vue culturel et linguistique sont en place pour le soutien à long terme des réfugiés traumatisés, y compris les réfugiés yézidis.

Réunification des familles

- Reconnaître les obstacles et les difficultés uniques auxquels sont confrontés les yézidis et d'autres populations spéciales d'IRCC relativement à la réunification des familles, et fournir des mécanismes de rechange qui permettent d'aborder leurs situations uniques; on pourrait notamment augmenter le niveau d'engagement relatif à l'accueil de 1 200 réfugiés yézidis pour inclure les membres de la famille dans la prochaine vague ou relier des membres de la famille à l'étranger à des groupes de parrainage privé.

Allocation canadienne pour enfants

- Aborder les difficultés systémiques que vivent les chefs de famille monoparentale et les veuves, et qui continuent d'être perpétrées au sein du programme d'Allocation canadienne pour enfants de l'Agence du revenu du Canada.
- Faire une plus grande promotion de la communication et de la coordination entre l'ARC et les organismes d'établissement pour faire en sorte que toute question en suspens relativement à un dossier en particulier soit réglée rapidement et que la famille obtienne le soutien adéquat en temps voulu, indépendamment de la composition familiale.

COSTI reconnaît le soutien d'IRCC, du MACI, des fournisseurs de services du PAR de l'ensemble du pays, des organismes communautaires locaux et des groupes de bénévoles qui ont travaillé en partenariat avec l'organisation et partagé de l'information et des ressources afin de mieux répondre aux besoins de la communauté yézidie.

En dernier lieu, nous désirons remercier le Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration de nous avoir donné l'occasion de partager avec ses membres notre expérience d'accueil de la population yézidie.