

SENATE



SÉNAT

CANADA

First Session
Forty-second Parliament, 2015-16

Première session de la
quarante-deuxième législature, 2015-2016

*Proceedings of the Standing
Senate Committee on*

*Délibérations du Comité
sénatorial permanent des*

HUMAN RIGHTS

DROITS DE LA PERSONNE

Chair:
The Honourable JIM MUNSON

Président :
L'honorable JIM MUNSON

Monday, May 30, 2016

Le lundi 30 mai 2016

Issue No. 6

Fascicule n° 6

Fourth meeting:

Study on steps being taken to facilitate the integration of newly-arrived Syrian refugees and to address the challenges they are facing, including by the various levels of government, private sponsors and non-governmental organizations

Quatrième réunion :

Étude sur les mesures prises pour faciliter l'intégration des réfugiés syriens nouvellement arrivés et les aider à surmonter les difficultés qu'ils vivent, notamment par les divers ordres de gouvernement, les répondants du secteur privé et les organismes non gouvernementaux

WITNESSES:
(See back cover)

TÉMOINS :
(Voir à l'endos)

STANDING SENATE COMMITTEE
ON HUMAN RIGHTS

The Honourable Jim Munson, *Chair*

The Honourable Salma Ataullahjan, *Deputy Chair*

and

The Honourable Senators:

Andreychuk	Hubley
* Carignan, P.C. (or Martin)	Martin
Frum	Nancy Ruth
* Harder, P.C. (or Bellemare)	Ngo
	Omidvar

*Ex officio members
(Quorum 4)

Change in membership of the committee:

Pursuant to rule 12-5, membership of the committee was amended as follows:

The Honourable Senator Omidvar replaced the Honourable Senator Cordy (*May 30, 2016*).

COMITÉ SÉNATORIAL PERMANENT
DES DROITS DE LA PERSONNE

Président : L'honorable Jim Munson

Vice-présidente : L'honorable Salma Ataullahjan

et

Les honorables sénateurs :

Andreychuk	Hubley
* Carignan, C.P. (ou Martin)	Martin
Frum	Nancy Ruth
* Harder, C.P. (ou Bellemare)	Ngo
	Omidvar

* Membres d'office
(Quorum 4)

Modification de la composition du comité :

Conformément à l'article 12-5 du Règlement, la liste des membres du comité est modifiée, ainsi qu'il suit :

L'honorable sénatrice Omidvar a remplacé l'honorable sénatrice Cordy (*le 30 mai 2016*).

MINUTES OF PROCEEDINGS

TORONTO, Monday, May 30, 2016
(12)

[*English*]

The Standing Senate Committee on Human Rights met this day at 9:03 a.m., in City Hall Room, Sheraton Centre Toronto Hotel, the chair, the Honourable Jim Munson, presiding.

Members of the committee present: The Honourable Senators Ataullahjan, Hubley, Munson, Ngo and Omidvar (5).

In attendance: Julia Nicol and Jean-Philippe Duguay, Analysts, Parliamentary Information and Research Service, Library of Parliament; Mireille Sylvester, Communications Officer, Senate Communications.

Also in attendance: The official reporters of the Senate.

Pursuant to the order of reference adopted by the Senate on Thursday, April 14, 2016, the committee continued its study on steps being taken to facilitate the integration of newly-arrived Syrian refugees and to address the challenges they are facing, including by the various levels of government, private sponsors and non-governmental organizations. (*For complete text of the order of reference, see proceedings of the committee, Issue No. 4.*)

WITNESSES:*COSTI Immigrant Services:*

Mario J. Calla, Executive Director.

Lifeline Syria:

Malaz Sebai, Board Director.

Ontario Council of Agencies Serving Immigrants:

Alexander Vadala, Senior Coordinator, Policy & Research.

Muslim Welfare Centre of Toronto:

Muhammad Rehan, General Manager;

Mohammad Firaaz Azeez, Special Projects Manager.

Arab Community Centre of Toronto:

Zena Al Hamdan, Programs Manager.

As an individual:

Dr. Meb Rashid, Medical Director, Crossroads Clinic, Women's College Hospital and Assistant Professor, DFCM, University of Toronto.

Syrian Canadian Foundation:

Bayan Khatib, Board Member and Head of the Social Committee.

As individuals:

Annette Wilde, refugee sponsor;

PROCÈS-VERBAL

TORONTO, le lundi 30 mai 2016
(12)

[*Traduction*]

Le Comité sénatorial permanent des droits de la personne se réunit aujourd'hui, à 9 h 3, dans la salle City Hall de l'hôtel Sheraton Centre de Toronto, sous la présidence de l'honorable Jim Munson (*président*).

Membres du comité présents : Les honorables sénateurs Ataullahjan, Hubley, Munson, Ngo et Omidvar (5).

Également présents : Julia Nicol et Jean-Philippe Duguay, analystes, Service d'information et de recherche parlementaires, Bibliothèque du Parlement; Mireille Sylvester, agente des communications, Direction des communications du Sénat.

Aussi présents : Les sténographes officiels du Sénat.

Conformément à l'ordre de renvoi adopté par le Sénat le jeudi 14 avril 2016, le comité poursuit son étude sur les mesures prises pour faciliter l'intégration des réfugiés syriens nouvellement arrivés et les aider à surmonter les difficultés qu'ils vivent, notamment par les divers ordres de gouvernement, les répondants du secteur privé et les organismes non gouvernementaux. (*Le texte intégral de l'ordre de renvoi figure au fascicule n°4 des délibérations du comité.*)

TÉMOINS :*COSTI Immigrant Services :*

Mario J. Calla, directeur général.

Lifeline Syria :

Malaz Sebai, membre du conseil.

Conseil ontarien des agences servant les immigrants :

Alexander Vadala, coordonnateur principal, Politique et recherche.

Muslim Welfare Centre of Toronto :

Muhammad Rehan, directeur général;

Mohammad Firaaz Azeez, gestionnaire de projets spéciaux.

Arab Community Centre of Toronto :

Zena Al Hamdan, gestionnaire de programmes.

À titre personnel :

Dr Meb Rashid, directeur médical, clinique Crossroads, hôpital Women's College et professeur adjoint, DMFC, Université de Toronto.

Syrian Canadian Foundation :

Bayan Khatib, membre du conseil et responsable du Comité social.

À titre personnel :

Annette Wilde, parrainage de réfugiés;

Witness 3;

Witness 4;

Witness 5;

Witness 6.

The chair made a statement.

Messrs. Calla, Sebai, Vadala and Rehan each made a statement and answered questions.

At 10:20 a.m., the committee suspended.

At 10:26 a.m., the committee resumed.

Dr. Rashid, Mr. Khatib and Ms. Al Hamdan each made a statement and answered questions.

At 11:45 a.m., the committee suspended.

At 12 p.m., the committee resumed in camera.

Pursuant to the order of reference adopted by the Senate on Thursday, April 14, 2016, that, notwithstanding Rule 92, the Standing Senate Committee on Human Rights be empowered to hold occasional meetings in camera for the purpose of hearing witnesses and gathering sensitive evidence, the committee heard testimony from witnesses in camera.

It was agreed that senators' staff be permitted to remain in the room during the in camera portion of the meeting.

It was agreed, that the committee allow the transcription of the in camera portions of today's meeting, that one copy be kept in the office of the clerk of the committee for consultation by committee members present or by the committee analysts; and that the transcript be destroyed by the clerk when authorized to do so by the Subcommittee on Agenda and Procedure, but no later than at the end of this parliamentary session.

Ms. Wilde, Witness 3, Witness 4, Witness 5 and Witness 6 each made a statement and answered questions.

At 1:51 p.m., the committee adjourned to the call of the chair.

ATTEST:

Témoign 3;

Témoign 4;

Témoign 5;

Témoign 6.

Le président fait une déclaration.

MM. Calla, Sebai, Vadala et Rehan font chacun une déclaration, puis répondent aux questions.

À 10 h 20, la séance est suspendue.

À 10 h 26, la séance reprend.

Dr Rashid, M. Khatib et Mme Al Hamdan font chacun une déclaration, puis répondent aux questions.

À 11 h 45, la séance est suspendue.

À midi, la séance se poursuit à huis clos.

Conformément à l'ordre de renvoi adopté par le Sénat le jeudi 14 avril 2016, selon lequel, nonobstant l'article 92 du Règlement, le Comité sénatorial permanent des droits de la personne est autorisé à se réunir à huis clos, de façon occasionnelle, pour entendre des témoins et recueillir des témoignages délicats, le comité entend des témoins à huis clos.

Il est convenu d'autoriser le personnel des sénateurs à demeurer dans la pièce pendant la partie de la réunion se tenant à huis clos.

Il est convenu que le comité autorise la transcription des parties de la réunion qui se dérouleront à huis clos, qu'une copie soit conservée pour consultation par les membres du comité présents ou les analystes du comité, et que le document soit détruit par le greffier dès qu'il en recevra l'autorisation du Sous-comité du programme et de la procédure, au plus tard à la fin de la présente session parlementaire.

Mme Wilde, le témoin 3, le témoin 4, le témoin 5 et le témoin 6 font chacun une déclaration, puis répondent aux questions.

À 13 h 51, le comité s'ajourne jusqu'à nouvelle convocation de la présidence.

ATTESTÉ :

Le greffier du comité,

Mark Palmer

Clerk of the Committee

EVIDENCE

TORONTO, Monday, May 30, 2016

The Standing Senate Committee on Human Rights met this day at 9:03 a.m. to study steps being taken to facilitate the integration of newly-arrived Syrian refugees and to address the challenges they are facing, including by the various levels of government, private sponsors and non-governmental organizations.

Senator Jim Munson (*Chair*) in the chair.

The Chair: Good morning, everyone. Here we are in a great big room in Toronto, our Standing Senate Committee on Human Rights. I see Mr. Calla has arrived, which is perfect timing. We certainly have a busy agenda today.

We are excited to be in Toronto. Our committee has had a number of meetings in Ottawa dealing with Syrian refugees adapting to Canada, and we are continuing our study on the steps being taken to facilitate the integration of newly arrived Syrian refugees and to address the challenges they are facing.

I would like to have my colleagues introduce themselves so we all know who we are. This committee likes to have a conversation. This is not an interrogation; this is a conversation. We are trying to get more information and understanding of the good situation we are in in this country.

I will start with our deputy chair.

Senator Ataullahjan: Salma Ataullahjan from Ontario.

Senator Ngo: Senator Ngo from Ottawa, Ontario.

Senator Hubley: Elizabeth Hubley from Prince Edward Island.

The Chair: My name is Jim Munson. I have been chairing this committee for the last few months, and I consider it an honour and privilege to be part of this committee.

We have four witnesses in our first panel this morning. The first witness we have is Mario J. Calla, Executive Director of COSTI Immigrant Services. We also have, from Lifeline Syria, Malaz Sebai, Board Director; from the Ontario Council of Agencies Serving Immigrants, Alexander Vadala, Senior Coordinator, Policy & Research; and from the Muslim Welfare Centre of Toronto, Muhammad Rehan, General Manager.

Whoever is prepared to speak, please go ahead, and then we will open to questions over the next hour.

Mr. Calla, go right ahead.

The Chair: Excuse me. Senator Omidvar has just come in. She is one of our esteemed new independent senators.

Introduce yourself, please.

TÉMOIGNAGES

TORONTO, lundi 30 mai 2016

Le Comité sénatorial permanent des droits de la personne s'est réuni aujourd'hui, à 9 h 3, pour étudier les mesures prises pour faciliter l'intégration des réfugiés syriens nouvellement arrivés et les aider à surmonter les difficultés qu'ils vivent, notamment par les divers ordres de gouvernement, les répondants du secteur privé et les organismes non gouvernementaux.

Le sénateur Jim Munson (*président*) occupe le fauteuil.

Le président : Bonjour à tous. Nous voilà, le Comité sénatorial permanent des droits de la personne, dans cette grande salle à Toronto. Je vois que M. Calla est arrivé, ce qui tombe très bien car nous avons une journée bien chargée.

Nous sommes très heureux d'être à Toronto. Notre comité a tenu un certain nombre de réunions à Ottawa sur l'adaptation des réfugiés syriens au Canada et nous poursuivons notre étude sur les mesures qui sont prises pour faciliter l'intégration des réfugiés syriens nouvellement arrivés et les aider à surmonter les difficultés qu'ils vivent.

J'aimerais d'abord que mes collègues se présentent. Dans notre comité, nous aimons avoir une conversation. Ce n'est pas une interrogation, c'est une conversation. Nous essayons d'obtenir de l'information et de comprendre la bonne situation dans laquelle nous sommes dans notre pays.

Je vais commencer par la vice-présidente.

La sénatrice Ataullahjan : Salma Ataullahjan, de l'Ontario.

Le sénateur Ngo : Sénateur Ngo, d'Ottawa, en Ontario.

La sénatrice Hubley : Elizabeth Hubley, de l'Île-du-Prince-Édouard.

Le président : Je m'appelle Jim Munson. Je préside le comité depuis plusieurs mois et c'est un honneur et un privilège pour moi d'être membre du comité.

Nous avons quatre témoins dans le premier groupe ce matin. Notre premier témoin est Mario J. Calla, directeur général de COSTI Immigrant Services. Nous avons également Malaz Sebai, membre du conseil de Lifeline Syria, Alexander Vadala, coordonnateur principal, Politique et recherche du Conseil ontarien des agences servant les immigrants, et Muhammad Rehan, directeur général du Muslim Welfare Centre de Toronto.

Je donne la parole à celui ou celle qui est prêt à parler et nous passerons ensuite aux questions pendant l'heure suivante.

Monsieur Calla, allez-y.

Le président : Excusez-moi. La sénatrice Omidvar vient d'arriver. Elle fait partie de nos nouveaux estimés collègues, les sénateurs indépendants.

Veuillez-vous présenter, s'il vous plaît.

Senator Omidvar: And a late independent senator. It is always easier to be on time in committee meetings in Ottawa than it is in my own hometown, so I apologize.

The Chair: Thanks for being with us this morning.

We do have a nine-member committee, but the Senate can be a busy place, believe it or not.

Mr. Calla.

Mario J. Calla, Executive Director, COSTI Immigrant Services: Good morning, honourable senators. It is my pleasure to be here this morning to address this issue of the Syrian refugee project. I do understand that our time will be spent in discussion, so I will just make a very brief opening statement and then, of course, I am happy to enter into the discussion and answer any questions.

As Senator Munson introduced me, my name is Mario Calla, and I am the Executive Director of COSTI Immigrant Services. COSTI has had a relationship with this project since the beginning. COSTI itself is a charitable organization providing settlement and integration services to immigrants in the Toronto area, and we have been around since 1952.

We serve about 39,000 immigrants a year. We operate out of 17 locations throughout Toronto, York Region and Peel, and we provide a broad range of settlement services to newcomers, including English language training, employment counselling, accommodation for refugees, family and mental health counselling and settlement counselling programs, to name a few.

COSTI is the federal government's service delivery agent in Toronto for the resettlement of government-assisted Syrian refugees. We have resettled over 1,800 Syrian refugees since last December. The last family with this cohort of refugees moved out of temporary accommodation just over a week ago.

We learned many things through this intense initiative, but I would like to take this opportunity to briefly highlight two things that stood out for us. First, the most challenging part of this initiative was finding affordable housing for the newcomers. It took an average of five-and-a-half weeks to move the newcomers from temporary accommodations into their own homes. More significantly, the rental costs are in excess of 50 per cent of their income. It is generally accepted that for housing to be affordable, it should consume less than 30 per cent of a person's income.

It is clear from COSTI's broader housing services that the availability of affordable housing is a challenge for all Canadians of limited economic means. The Syrian refugee project has focused the lens on how serious a problem this is. We urge the Canadian government to develop a national housing strategy that can begin to address the unavailability of affordable housing in major centres in Canada.

La sénatrice Omidvar : Et une sénatrice indépendante en retard. Il est toujours plus facile d'être à l'heure aux réunions du comité à Ottawa que dans ma propre ville. Je vous prie de m'excuser.

Le président : Merci d'être avec nous ce matin.

Nous sommes un comité de neuf membres, mais le Sénat peut être un endroit très occupé, croyez-le ou non.

Monsieur Calla.

Mario J. Calla, directeur général, COSTI Immigrant Services : Bonjour, honorables sénateurs. Je suis ravi d'être ici ce matin pour parler de la question du projet des réfugiés syriens. Je crois comprendre que nous allons surtout avoir une discussion, c'est pourquoi je vais me contenter d'une courte déclaration liminaire et je participerai ensuite avec plaisir à la discussion et répondrai aux questions.

Comme le sénateur Munson m'a déjà présenté, je m'appelle Mario Calla et je suis directeur général de COSTI Immigrant Services. COSTI participe au projet depuis le début. COSTI est un organisme de bienfaisance qui offre des services d'installation et d'intégration aux immigrants dans la région de Toronto. Notre organisme existe depuis 1952.

Nous desservons environ 39 000 immigrants par an. Nous avons 17 bureaux à Toronto, dans la région de York et Peel et nous offrons un large éventail de services d'installation aux nouveaux arrivants, notamment des cours de langue anglaise, du counselling en emploi, des logements pour les réfugiés, du counselling familial et en santé mentale et des programmes de counselling en établissement.

COSTI est l'agent de prestation de services du gouvernement fédéral à Toronto pour la réinstallation des réfugiés syriens pris en charge par le gouvernement. Nous avons réinstallé plus de 1 800 réfugiés syriens en décembre dernier. La dernière famille qui faisait partie de cette cohorte de réfugiés a quitté son logement temporaire il y a juste une semaine.

Nous avons beaucoup appris de cette intense initiative, mais j'aimerais profiter de cette occasion pour parler brièvement de deux choses en particulier. Premièrement, la grande difficulté a été de trouver des logements abordables pour les nouveaux arrivants. Il a fallu en moyenne cinq semaines et demie pour que les nouveaux arrivants passent de leur logement temporaire à leur nouvelle demeure. Surtout, les coûts de location dépassent 50 p. 100 de leur revenu. Il est généralement reconnu que pour qu'un logement soit abordable, il devrait représenter moins de 30 p. 100 du revenu.

D'après les services de logement de COSTI en général, il ressort que tous les Canadiens ayant de faibles revenus ont de la difficulté à trouver des logements abordables. Le projet des réfugiés syriens a mis en lumière à quel point ce problème est grave. Nous demandons instamment au gouvernement canadien de formuler une stratégie nationale du logement pour remédier au problème du manque de logements abordables dans les grands centres du Canada.

Second, the Syrian refugee project has unleashed in Canadians a level of generosity and volunteerism that has rarely been seen. COSTI worked with 13 mosques, two churches and three community groups who befriended 150 Syrian families and helped them with household start-up kits and ongoing support. Another 30 community organizations organized children's programs in the five hotels. Donations of clothing and toys were managed by another organization that was formed spontaneously by a group of volunteers. Additionally, over 300 volunteers provided interpretation, escorted people to medical appointments, and did housing searches.

COSTI could not have effectively succeeded in resettling these 1,800 newcomers without this level of support from the community. It is clear that a community that collectively cares for its vulnerable is a healthier and more cohesive community. The government should take care to promote through its policies the involvement and participation of civil society.

The challenge going forward is in sustaining this level of community participation both with government-assisted and privately sponsored refugees. We urge the government to support resettlement initiatives that directly involve civil society, and we recommend the expeditious processing of private sponsorship applications to further promote the involvement of private sponsors.

Again, I think you for the opportunity to speak to you this morning, and I look forward to our discussion.

The Chair: Thank you very much for your testimony. Interesting; and I am sure there will be questions on a national housing strategy to see how that would work.

Next is Malaz Sebai from Lifeline Syria. Sir, thanks for being here.

Malaz Sebai, Board Director, Lifeline Syria: Thank you very much. Just like the Senate committee, we at Lifeline Syria are also a bit informal, so I will speak off the cuff.

Lifeline Syria was formed just over about a year-and-a-half ago when a group of committed citizens came together and felt compelled to address the largest humanitarian crisis the world has faced since the Second World War. It was composed of thought leaders from across society, people in the non-profit world, the for-profit realm, academics, politicians, people from all walks of life who really wanted to address this issue.

Deuxièmement, le projet des réfugiés syriens a suscité chez les Canadiens un niveau de générosité et de bénévolat rarement vu. COSTI a travaillé avec 13 mosquées, deux églises et trois groupes communautaires qui se sont liés d'amitié avec 150 familles syriennes et les ont aidées en leur fournissant des trousseaux de démarrage pour leur logement et un soutien constant. Trente autres organismes communautaires ont organisé des programmes pour enfants dans les cinq hôtels. Les dons de vêtements et de jouets ont été gérés par une autre organisation qui a été formée spontanément par un groupe de bénévoles. Plus de 300 bénévoles ont également servi d'interprètes, ont accompagné des personnes aux rendez-vous médicaux et les ont aidées à trouver un logement.

COSTI n'aurait pas réussi à réinstaller ces 1 800 nouveaux arrivants sans ce niveau de soutien de la communauté. Il est clair qu'une communauté qui se soucie collectivement de ses membres vulnérable est une communauté plus saine et plus cohésive. Le gouvernement devrait prendre soin de promouvoir par ses politiques l'implication et la participation de la société civile.

Le défi va consister maintenant à soutenir ce niveau de participation communautaire tant pour les réfugiés pris en charge par le gouvernement que ceux parrainés par le secteur privé. Nous exhortons le gouvernement à soutenir les initiatives de réinstallation auxquelles participent directement la société civile et nous recommandons le traitement rapide des demandes de parrainage privé afin de promouvoir davantage la participation des parrains privés.

Je vous remercie à nouveau de m'avoir donné l'occasion de vous parler ce matin et je participerai avec plaisir à notre discussion.

Le président : Je vous remercie beaucoup de votre témoignage intéressant. Je suis sûr qu'il y aura des questions sur une stratégie nationale du logement pour voir quel pourrait être son fonctionnement.

Nous passons à Malaz Sebai de Lifeline Syria. Merci monsieur de votre présence.

Malaz Sebai, membre du conseil, Lifeline Syria : Merci beaucoup. Tout comme le comité sénatorial, nous sommes à Lifeline Syria assez décontractés, c'est pourquoi je vais parler à bâtons rompus.

Lifeline Syria a été formé il y a un peu plus d'un an et demi par un groupe de personnes engagées qui ont estimé devoir répondre à la plus grande crise humanitaire que le monde ait connue depuis la Seconde Guerre mondiale. Ce groupe était composé de leaders d'opinion de toute la société, de personnes du secteur sans but lucratif, du monde des affaires, des universitaires, des personnalités politiques, des gens de tous les horizons qui voulaient vraiment répondre à ce problème.

We decided to approach it with two primary focuses: One, to focus on the sponsorship of Syrian refugees, and second, to make private sponsorship more accessible for the Canadian public. Canada is the only country where private sponsorship is possible, so it is a great opportunity and a great responsibility.

It is also a very complex process. That is why, essentially, we looked at all the services available in the community. Lifeline Syria was specifically created to be a new type of organization, one that can hopefully change how private sponsorship works in this country, not just for this crisis but for crises moving forward.

There are many different players and stakeholders when it comes to private sponsorship. You have the government, the sponsorship community, the settlement community. What was missing is a bridging organization, one who can bring all these parties together and provide the Canadian public with the means, support and resources to make their job easier to help with sponsorship.

We originally formed before the Canadian public will was really, you know, behind this national project, so it was a challenge. Then a picture emerged that changed everything, and as Mario alluded to, the outpouring of support was simply remarkable.

Over the months that we really got down to work, truthfully, we moved a little slower than others, and I think this, in hindsight, actually made a lot of sense. We established a very new organization, trying to do something that was never done before to fill in this gap. Unlike people on the sponsorship side or settlement side that were only focusing on one area, we were trying to do both simultaneously.

Over the months that passed, we had tremendous success. When we originally started, we had a modest goal to bring a thousand refugees to Canada, not unlike Operation Lifeline back in 1979 to 1982 in the Indochinese crisis, who also had a modest goal and, after four years, resulted in over 60,000 newcomers to Canada. We are very much following a similar path where we had a modest goal of a thousand, and I believe we are expecting to receive somewhere close to 40,000 Syrians in Canada by the end of the year. To date, we have helped to facilitate over 850 refugees who are now part of the system, and we have over 2,000 who are still waiting to get through.

We are facing some large challenges right now. Thanks to the tremendous effort by the Canadian government — really, one can argue, unparalleled in our history — in taking on this massive effort, but there has been a slowdown. That slowdown will allow us, inevitably, to recalibrate, to take lessons learnt to see how we can move forward.

However, this slowdown has affected us in a couple of ways. Number one is that, unfortunately, the primary path to providing sponsorship is to use sponsorship agreement holders, and their

Nous avons décidé d'agir selon deux axes principaux : premièrement, se concentrer sur le parrainage des réfugiés syriens et, deuxièmement, rendre le parrainage privé plus accessible aux Canadiens. Le Canada étant le seul pays où le parrainage privé est possible, c'est une grande opportunité mais aussi une grande responsabilité.

C'est également un processus très complexe. Voilà pourquoi, nous nous sommes tournés vers tous les services disponibles dans la communauté. Lifeline Syria a été spécialement créé pour être un nouveau type d'organisation, qui peut espérer changer le fonctionnement du parrainage privé dans notre pays, non seulement pour cette crise, mais pour les crises à venir.

Le parrainage privé fait intervenir de nombreux acteurs et parties prenantes. Il y a le gouvernement, la communauté de parrainage et la communauté de l'établissement. Il manquait une organisation relais, susceptible de rassembler toutes ces parties et de donner aux Canadiens les moyens, le soutien et les ressources nécessaires pour faciliter le parrainage.

Notre création ayant précédé le soutien des Canadiens à ce projet national, nous avons un défi à relever. Mais quelque chose est arrivé qui a tout changé, et comme Mario l'a dit, la vague de soutien a été tout simplement extraordinaire.

Au cours des premiers mois, nous avons été un peu plus lents que d'autres, mais je pense qu'avec le recul, cela a été pour le mieux. Nous avons établi une toute nouvelle organisation en essayant de faire ce qui n'avait jamais été fait auparavant pour combler cette lacune. Contrairement aux gens du côté des parrainages ou de l'établissement qui ne s'occupaient que d'un aspect, nous avons essayé de faire les deux simultanément.

Au cours des mois, nos efforts ont été couronnés de succès. Nous avons au départ l'objectif modeste de faire venir un millier de réfugiés au Canada, un peu comme Opération Survie de 1979 à 1982 pour la crise indochinoise, qui avait également un objectif modeste mais qui, après quatre ans, a vu arriver plus de 60 000 personnes au Canada. Nous suivons le même parcours avec un objectif modeste initial de 1 000 personnes alors que nous nous attendons à recevoir près de 40 000 Syriens au Canada d'ici la fin de l'année. À ce jour, nous avons contribué à faciliter l'arrivée de plus de 850 réfugiés qui font maintenant partie du système et nous en avons plus de 2 000 qui sont toujours en attente.

Nous sommes actuellement confrontés à de grandes difficultés. Le gouvernement canadien a fait énormément — on peut dire que c'est sans précédent dans notre histoire — en prenant en charge cette entreprise considérable, mais il y a eu un ralentissement. Ce ralentissement nous permettra, inévitablement, de nous réajuster, de tirer les leçons pour voir comment nous pouvons avancer.

Mais ce ralentissement nous a touchés de deux façons. D'abord, malheureusement, le principal moyen de fournir le parrainage consiste à utiliser les signataires d'ententes de

numbers have been capped for the rest of the year. Our message to the government has always been clear: Don't place a cap on Canadian compassion. If Canadians want to step forward, make it easy. Make it accessible. If they are willing to take on the burden, the responsibility and the opportunity, let's make it easy for them.

This cap has restricted our ability to process new applications over the course of 2016. However, we feel fairly confident that this is part of a long-term strategy, and those doors will open a little wider once again moving into the future. The second is there wasn't just a cap on accessing new applications but also a slowdown in the number of refugees arriving. That has made it somewhat more challenging to identify new potential sponsors who want to move forward.

After experiencing the first wave of people who wanted to get involved, I think we are on the cusp of a second wave, and that wave is going to happen with arrivals. As people start to arrive, they will see how remarkable these people are, how similar they are to us and the adversity that they have experienced. We believe that that will galvanize the Canadian public to step forward in much greater numbers moving forward.

Hopefully we will see these two issues addressed. One of the things that I always say is: Yes, we have had this massive effort — 25,000 in just a few short months — but mark my words, this is just the beginning and there are still great things ahead.

Thank you.

The Chair: Thank you, Malaz.

Our third witness this morning is Alexander Vadala, from the Ontario Council of Agencies Serving Immigrants. Welcome.

Alexander Vadala, Senior Coordinator, Policy & Research, Ontario Council of Agencies Serving Immigrants: Good morning, honourable senators.

The Ontario Council of Agencies Serving Immigrants represents the collective voice of immigrant- and refugee-serving organizations in Ontario, and we have over 213 member agencies across the province. OCASI is supportive of the government's decision to resettle 25,000 Syrian refugees in Canada. In fact, we joined our ten sister umbrella organizations across Canada to issue a news release in December 2015 to affirm the support of the national immigrant- and refugee-serving sector for this initiative.

We are proud of the way our sector stepped up to meet the challenge, sometimes at personal cost to many of the frontline workers who went above and beyond. OCASI acknowledges there were challenges overall, including for our sector, and there are aspects of our programs, delivery and structure that need to be strengthened.

parrainage et leur nombre a été plafonné jusqu'à la fin de l'année. Notre message au gouvernement a toujours été clair : ne plafonnez pas la compassion des Canadiens. Si les Canadiens veulent agir, facilitez-leur la tâche. S'ils sont prêts à assumer ce fardeau, la responsabilité et la possibilité, faisons en sorte que ce soit facile.

Ce plafond a limité notre capacité à traiter les nouvelles demandes en 2016. Mais nous sommes assez certains que cela fait partie d'une stratégie à long terme et que les portes s'ouvriront un peu plus largement à nouveau. Deuxièmement, il n'y a pas seulement un plafonnement de l'accès aux nouvelles demandes, mais aussi un ralentissement du nombre de réfugiés qui arrivent. Il devient donc plus difficile de trouver de nouveaux parrains potentiels.

Après la première vague de gens qui voulaient participer, je pense que nous sommes à l'aube d'une deuxième vague lorsque de nouveaux réfugiés vont arriver. Les gens verront alors à quel point ils sont remarquables, à quel point ils nous ressemblent et quels malheurs ils ont connus. Nous pensons que cela va galvaniser les Canadiens pour se présenter en plus grand nombre.

Espérons que ces deux questions seront réglées. Je dis toujours qu'effectivement, nous avons eu cet effort massif — 25 000 personnes en seulement quelques mois — mais croyez-moi, ce n'est que le début et il y a encore de grandes choses à venir.

Merci.

Le président : Merci, Malaz.

Notre troisième témoin ce matin est Alexander Vadala, du Conseil ontarien des agences servant les immigrants. Bienvenue.

Alexander Vadala, coordonnateur principal, Politique et recherche, Conseil ontarien des agences servant les immigrants : Bonjour, honorables sénateurs.

Le Conseil ontarien des agences servant les immigrants représente la voix collective des organismes qui desservent les immigrants et les réfugiés en Ontario et nous avons plus de 213 agences membres dans la province. OCASI appuie la décision du gouvernement de réinstaller 25 000 réfugiés syriens au Canada. Nous nous sommes d'ailleurs joints à nos 10 organisations-cadres du Canada pour publier un communiqué en décembre 2015 afin d'exprimer le soutien du secteur national servant les immigrants et les réfugiés pour cette initiative.

Nous sommes fiers de la façon dont notre secteur a relevé le défi, parfois à un coût personnel pour de nombreux travailleurs de première ligne qui sont allés bien au-delà de ce qui leur était demandé. OCASI reconnaît qu'il y a eu des problèmes, y compris dans notre secteur et que certains aspects de nos programmes, de la prestation des services et de notre structure doivent être renforcés.

Despite all the challenges, we believe this experience demonstrated our strength. It demonstrated the value we provide through services and programming, through strengthening community capacity and leadership and in supporting individuals and families on their journey to becoming Canadian, in nation building.

In September 2015, we collectively issued a set of recommendations on how Canada should respond to the Syrian refugee crisis. We believe those recommendations are still relevant, even more so today. I will mention some of them here.

The first is improving family linked admissions. Flexible measures such as temporary resident permits should be introduced for Syrians with family in Canada.

Number two is regarding the 10,000 government-assisted refugees that were supposed to be admitted by the end of 2015. We recommended that 10,000 government-assisted refugees be admitted by the end of 2015, and we are happy to see that the government exceeded that number. However, the fact that the government shut down the infrastructure after reaching the 25,000 target left a bad taste and threatened the goodwill that had been created among the Canadian public. We welcome the announcement that these resources are to be restored.

Regarding the facilitation of private sponsorship of Syrians, the government has supported the efforts of private sponsors, including restoring full access to Ontario and federal health coverage to privately sponsored refugees. The risk of large medical costs no longer deters sponsors. However, much more can be done, particularly reducing the red tape for sponsorship applications and faster processing of applications, as mentioned earlier.

Regarding the need for a dramatic increase in resources, the government must allocate significantly more resources — human, financial and logistical — in order to realize these recommendations. In particular, it should allocate more resources for processing, allocate additional resources to overseas visa offices so that refugees can arrive quickly, alleviate the pressure on visa offices by transferring some of the overseas processing of visas to an office in Canada, and it should continue to provide timely information through government websites as well as by setting up a hotline to answer questions and facilitate processing. At present, much of the burden of providing information is taken up by community-based organizations and groups that are often not resourced to do this work.

On the importance of maintaining responses to other refugees, we strongly urge the committee to respond to meet the needs of other refugees, including the many refugees from sub-Saharan Africa who are in precarious situations in the Middle East and Europe. They should receive the same courtesies that are given to Syrian refugees.

Malgré toutes les difficultés, nous croyons que cette expérience a fait la preuve de notre force. Elle a montré la valeur que nous offrons par nos services et nos programmes, par le renforcement des capacités communautaires et le leadership, et en aidant des personnes et des familles à devenir Canadiens, à construire une nation.

En septembre 2015, nous avons collectivement publié un ensemble de recommandations sur la façon dont le Canada devrait répondre à la crise des réfugiés syriens. Nous croyons que ces recommandations sont toujours valables, voire encore plus aujourd'hui. Je vais en mentionner quelques-unes.

La première est d'améliorer l'admission des membres de la famille. Des mesures assouplies, comme des permis de résidence temporaire, devraient être adoptées pour les Syriens ayant de la famille au Canada.

La deuxième concerne les 10 000 réfugiés pris en charge par le gouvernement qui étaient censés être admis avant la fin de 2015. Nous avons recommandé que 10 000 réfugiés pris en charge par le gouvernement soient admis avant la fin de 2015 et nous sommes heureux de voir que le gouvernement a dépassé ce chiffre. Mais le fait que le gouvernement ait fermé l'infrastructure après avoir atteint la cible de 25 000 laisse un goût amer et a mis en péril la bonne volonté manifestée par les Canadiens. Nous sommes heureux de savoir que ces ressources seront rétablies.

S'agissant de faciliter le parrainage privé des Syriens, le gouvernement a soutenu les efforts des parrains privés, notamment en rétablissant l'assurance-santé de l'Ontario et du fédéral pour les réfugiés parrainés par le secteur privé. Le risque des coûts médicaux élevés ne dissuade plus les parrains. Mais on peut faire encore plus, en particulier réduire le fardeau administratif pour les demandes de parrainage et accélérer le traitement des demandes, comme il a été dit tout à l'heure.

Concernant la nécessité d'augmenter considérablement les ressources, le gouvernement doit allouer davantage de ressources — humaines, financières et logistiques — pour appliquer ces recommandations. Il devrait notamment allouer davantage de ressources pour le traitement, pour la surveillance des bureaux des visas à l'étranger afin que les réfugiés puissent arriver plus rapidement, alléger la charge de travail des bureaux des visas en transférant une partie du traitement de l'étranger au Canada et il devrait continuer de fournir régulièrement de l'information sur les sites Internet du gouvernement et créer une permanence téléphonique pour répondre aux questions et faciliter le traitement. Pour le moment, ce sont les organisations communautaires et des groupes qui n'ont pas les ressources pour faire ce travail qui assument le gros du fardeau de fournir l'information.

Sur l'importance de continuer de répondre aux autres réfugiés, nous exhortons le comité de répondre aux besoins des autres réfugiés, y compris les nombreux réfugiés en provenance d'Afrique sub-saharienne qui sont dans une situation précaire au Moyen-Orient et en Europe. Ils devraient recevoir les mêmes avantages que les réfugiés syriens.

In addition to refugee resettlement, there is an urgent need to fast-track family reunification for Syrian refugees as well as refugees from other countries.

OCASI believes that there are additional priorities that need to be taken into consideration going forward. Canadians have opened their hearts, minds, their homes, their communities to create a space for so many people to be involved in refugee resettlement. This should be supported by government.

The resettlement experience has highlighted for the immigrant-and refugee-serving sector the many challenges that still need to be addressed and the gaps we have to fill such as the lack of formal coordinating systems, including for service delivery and case management.

We see several areas for improvement, including: the need for more funding and for it to flow faster; the need for more resources and information to support the work, and the need for improved communication between government and the sector at all levels.

In Ontario, we are thankful that the provincial government made its funding commitment several months before the federal government, allowing many service delivery organizations to prepare their capacity. Six years of federal funding cuts to settlement have had a detrimental impact on the sector, including capacity, especially in trained and experienced staff. Organizations needed to revamp, and it took time.

The Syrian refugee resettlement initiative highlighted the critical need for investment in social housing and the need for strategy and action on a national housing initiative, as Mario mentioned earlier. It further highlighted the need for a poverty reduction strategy, including increasing social assistance rates, the monthly income that is given to government-assisted refugees. It has also highlighted the need for rent subsidies.

We ask you to recommend that the government immediately end the transportation loan scheme, which only serves to further impoverish a group that is already facing significant financial challenges.

The Syrian refugee resettlement initiative highlighted the need for affordable and appropriate childcare, more language classes for different levels of learners and different service times outside of the usual daytime classes in many more locations.

Finally, the experience highlighted the ongoing need for public education on anti-Islamophobia, anti-xenophobia and anti-racism. We are happy that the City of Toronto and the province and other stakeholders such as the Red Cross have stepped up to counter the narrative of exclusion. The federal

En plus de la réinstallation des réfugiés, il est urgent d'accélérer le regroupement familial pour les réfugiés syriens et les réfugiés d'autres pays.

OCASI estime qu'il y a d'autres priorités qui doivent être prises en considération pour l'avenir. Les Canadiens ont ouvert leur cœur, leur esprit, leur maison, leur communauté pour créer un espace pour tous les gens participant à la réinstallation des réfugiés. Cela devrait être pris en charge par le gouvernement.

L'expérience de réinstallation a mis en évidence pour le secteur servant les immigrants et les réfugiés de nombreux problèmes qui restent à résoudre et des lacunes que nous devons combler, comme le manque de systèmes officiels de coordination, y compris pour la prestation des services et la gestion des cas.

Nous voyons des possibilités d'améliorations, notamment la nécessité d'augmenter et d'accélérer le financement, la nécessité d'augmenter les ressources et l'information pour appuyer le travail et la nécessité d'améliorer la communication entre le gouvernement et le secteur à tous les niveaux.

En Ontario, nous sommes reconnaissants au gouvernement provincial d'avoir exprimé son engagement financier plusieurs mois avant le gouvernement fédéral, ce qui a permis à de nombreux organismes de prestation de services de se préparer. Six années de compressions budgétaires fédérales dans le domaine de l'installation ont eu des effets négatifs, notamment en matière de capacité et en particulier au niveau du personnel qualifié et expérimenté. Les organisations ont dû se réorganiser, et il a fallu du temps.

L'initiative de réinstallation des réfugiés syriens a mis en lumière la nécessité critique d'investissements dans les logements sociaux et la nécessité d'une stratégie et d'une action nationale du logement, comme Mario l'a dit tout à l'heure. Elle a également mis en lumière la nécessité d'une stratégie de réduction de la pauvreté, y compris l'augmentation des taux d'aide sociale, du revenu mensuel qui est donné aux réfugiés pris en charge par le gouvernement. Elle a enfin mis en évidence la nécessité de subventions locatives.

Nous vous demandons de recommander au gouvernement de mettre fin dès maintenant au plan de prêts aux réfugiés pour le transport, qui ne fait qu'appauvrir encore plus un groupe qui est déjà confronté à des problèmes financiers importants.

L'initiative de réinstallation des réfugiés syriens a mis en lumière la nécessité de services de garde d'enfants abordables et appropriés, d'une augmentation des cours de langue pour les différents niveaux d'apprenants et des heures différentes de cours en dehors des heures de jour habituelles dans beaucoup plus d'endroits.

Enfin, cette expérience a mis en lumière la nécessité d'une sensibilisation de la population sur l'islamophobie, la xénophobie et le racisme. Nous nous réjouissons du fait que la Ville de Toronto et la province, ainsi que des intervenants comme la Croix-Rouge ont pris des mesures pour contrer les discours

government must also step up by mounting a public education campaign on Canada's refugee and humanitarian programs as well as issues of racism and discrimination.

Thank you very much for your attention.

The Chair: Thank you, Mr. Vadala.

Now, from the Muslim Welfare Centre of Toronto, Muhammad Rehan, General Manager. Welcome, sir.

Muhammad Rehan, General Manager, Muslim Welfare Centre of Toronto: Thank you.

The Muslim Welfare Centre was established in 1993 and has been working as a charity for 23 years, basically in Toronto. Two seniors started the organization with a small food bank. Today, the food bank serves 13,000 clients, and also our mode of service is based on humanity and our service to Allah/God. We serve all of those who are needy, irrespective of religion, nationality, caste or creed. Whoever comes to our food banks, we serve them.

Also, we have very diverse services. We have the food bank; we have shelter; we have a free medical clinic for those who are not covered by OHIP, such as refugees as well as new immigrants, visitors, students. We also have overseas projects, and now we are also working for seniors' homes specifically for Muslim background people.

From the Syrian refugees' perspective, we are supporting them through food banks. We have two halal food banks in Scarborough as well as in Mississauga. Some of the refugees also want to go to our free medical clinic, so they are getting help there as well.

Before Syrian refugees, we have 30 clients per day and serve about 11,000 clients in the year. Since about four months or five months ago, Syrian refugees are mostly coming to our food banks. They are depending on our food banks.

Up to now, we registered 364 families. I would say that more than 1,500 family members are registered with our food banks, and before we had 30 clients per day. Now 90 clients per day are visiting our food banks, so we have enormous pressure on our operation. We have to purchase food supplies because we are not funded by any government agencies, especially our food bank. We are not funded by any government agencies. All donations come from local, small donors and are community based.

d'exclusion. Le gouvernement fédéral doit également agir en organisant une campagne de sensibilisation sur les réfugiés au Canada et les programmes humanitaires, ainsi que sur les questions de racisme et de discrimination.

Je vous remercie beaucoup de votre attention.

Le président : Merci, monsieur Vadala.

Nous passons maintenant à Muhammad Rehan, directeur général du Muslim Welfare Centre of Toronto. Bienvenue, monsieur.

Muhammad Rehan, directeur général, Muslim Welfare Centre of Toronto : Merci.

Le Muslim Welfare Centre a été créé en 1993 et est un organisme de bienfaisance depuis 23 ans, essentiellement à Toronto. Deux personnes âgées ont lancé l'organisation avec une petite banque alimentaire. Aujourd'hui, la banque alimentaire dessert 13 000 clients et notre service est fondé sur l'humanité et notre service à Allah/Dieu. Nous servons tous ceux qui sont dans le besoin, sans distinction de religion, de nationalité, de caste ou de croyance. Nous servons tous ceux qui se présentent.

Nous avons également des services très diversifiés. Nous avons la banque alimentaire, nous avons un refuge et nous avons une clinique médicale gratuite pour ceux qui ne sont pas couverts par le RAMO, tels que les réfugiés, ainsi que les nouveaux immigrants, les visiteurs et les étudiants. Nous avons également des projets à l'étranger et nous travaillons maintenant à créer des résidences pour personnes âgées en particulier pour les gens d'origine musulmane.

En ce qui concerne les réfugiés syriens, nous les soutenons avec les banques alimentaires. Nous avons deux banques alimentaires halal à Scarborough, ainsi qu'à Mississauga. Certains réfugiés veulent aussi aller à notre clinique médicale gratuite et ils obtiennent de l'aide là également.

Avant les réfugiés syriens, nous avons 30 clients par jour et servions environ 11 000 clients par an. Depuis quatre ou cinq mois, ce sont les réfugiés syriens qui viennent surtout à nos banques alimentaires. Ils dépendent de nos banques alimentaires.

Jusqu'à présent, nous avons inscrit 364 familles. Je dirais que plus de 1 500 membres des familles sont inscrits auprès de nos banques alimentaires, alors qu'avant, nous avions 30 clients par jour. Maintenant, 90 clients visitent nos banques alimentaires chaque jour, ce qui crée d'énormes pressions sur nos activités. Nous devons acheter des produits alimentaires parce que nous ne sommes pas financés par des organismes gouvernementaux, en particulier notre banque alimentaire. Nous ne sommes financés par aucun organisme gouvernemental. Tous les dons proviennent de petits donateurs locaux et sont de nature communautaire.

Before, I would say we had an approximate budget to run the food bank of about \$750,000, but now, since the inception, we have more help, more than \$1.1 million we budgeted to cope with this kind of pressure because, like, our food bank is providing halal meat items and halal groceries.

So, they are mostly the Syrian refugees looking for halal items, and they are coming from private sponsorship or government sponsorship. They try to get the food on a monthly basis from Muslim Welfare Centre food banks.

On top of that, the donations we normally rely on are also shrinking in that situation because a lot of organizations are working on different projects, so we are looking for the funds. We are looking at expanding our food banks because the cost of the food banks is rising.

Last Ramadan, we prepared 2,000 food bags because of the holy month of Ramadan, but this year our target is 4,000 food bags. Last year it cost us around \$100,000, but this year it is going to cost us \$250,000, and these food bags are not being distributed in Toronto. We are going to distribute them in Hamilton, the Niagara Falls region, Oshawa, Mississauga, Etobicoke, all these locations. This is the kind of help the Muslim Welfare Centre is providing through its social service projects.

Thank you.

The Chair: Thank you very much.

We have heard some of the arguments before, but we have heard some new things this morning which I am sure will engage senators in conversation. We will start off with the vice chair, Senator Ataullahjan.

If you don't want to answer, it's fine, but if you do, that's great.

Senator Ataullahjan: Thank you, all of you, for your submissions this morning.

Mr. Rehan, you said you were serving 90 clients per day now where you were used to serving 30. The surge in numbers, is that primarily Syrian refugees?

Mr. Rehan: Yes, primarily Syrian refugees. Before, like, we have regular low-income clients, single family clients, but then the Syrian refugees arrived in Toronto, Mississauga or Hamilton area. Before we ran only five days in the week. Now we are running six days in the week, seeing a difference of between 30 to 45, and 10 or 15 clients every day are Syrian refugees.

Senator Ataullahjan: My question is to all of you. I don't know if you have seen the previous testimony before this committee. We had been hearing from newspaper stories that refugees were going to food banks because they didn't have enough food. I asked a question of the Immigration Minister, who said that there was a cultural element to it, that they were used to getting

Auparavant, je dirais que pour gérer la banque alimentaire, nous avons un budget d'environ 750 000 \$, mais maintenant, depuis le début, nous avons une aide accrue et nous avons budgétisé plus de 1,1 million de dollars pour faire face à cette pression car notre banque alimentaire offre de la viande et de l'épicerie halal.

Ainsi, ce sont pour la plupart des réfugiés syriens qui recherchent des produits halal et ce sont des réfugiés de parrainage privé ou pris en charge par le gouvernement. Ils essaient d'obtenir leur nourriture sur une base mensuelle aux banques alimentaires du Muslim Welfare Centre.

En plus, les dons desquels nous dépendons normalement diminuent dans cette situation car beaucoup d'organisations travaillent à différents projets. Nous sommes donc à la recherche de fonds. Nous cherchons à élargir nos banques alimentaires parce que leur coût est en hausse.

Pour le dernier Ramadan, nous avons préparé 2 000 sacs de nourriture pour le mois sacré du Ramadan, mais cette année, notre objectif est de 4 000 sacs. L'an dernier, cela nous a coûté environ 100 000 \$, mais cette année, ce sera 250 000 \$, et ces sacs de nourriture ne sont pas distribués à Toronto. Nous allons les distribuer à Hamilton, dans la région de Niagara Falls, à Oshawa, à Mississauga, à Etobicoke, tous ces endroits. C'est l'aide que le Muslim Welfare Centre offre dans le cadre de ses projets de services sociaux.

Merci.

Le président : Merci beaucoup.

Nous avons déjà entendu certains des arguments, mais nous avons entendu de nouvelles choses ce matin qui, j'en suis sûr, susciteront la discussion. Nous allons commencer par la vice-présidente, la sénatrice Ataullahjan.

Si vous ne voulez pas répondre, ce n'est pas grave, mais si vous répondez, ce serait très bien.

La sénatrice Ataullahjan : Merci à vous tous de vos exposés ce matin.

Monsieur Rehan, vous avez dit que vous serviez 90 clients par jour alors que vous en serviez 30 auparavant. Cette augmentation est-elle attribuable aux réfugiés syriens?

M. Rehan : Oui, surtout des réfugiés syriens. Avant, nous avions des clients à faible revenu qui venaient régulièrement, des familles monoparentales, mais les réfugiés syriens sont arrivés à Toronto, à Mississauga ou dans la région de Hamilton. Avant, nous n'étions ouverts que cinq jours par semaine. Maintenant, nous sommes ouverts six jours par semaine, la différence de 30 à 45 et de 10 ou 15 clients par jour est due aux réfugiés syriens.

La sénatrice Ataullahjan : Ma question s'adresse à vous tous. Je ne sais pas si vous avez vu le témoignage précédent devant le comité. Les journaux disaient que les réfugiés se rendaient dans les banques alimentaires parce qu'ils n'avaient pas assez à manger. J'ai posé la question au ministre de l'Immigration, qui a répondu qu'il y avait là un aspect culturel, qu'ils étaient habitués à recevoir

free food in the camps and that that is why a lot of these refugees are going to food banks. Is there any truth in that statement? I would like all of you to answer, please.

Mr. Calla: Not in my experience with this group. There is an element — I don't know if it has been addressed with your committee — that needs to be clarified. We know that the allowance, the income that the refugees get is minimal, and they need to survive on that for the 12 months.

When we work with them in deciding what housing is affordable for them, we work into that calculation, given how difficult the affordable housing niche is, the Child Tax Benefit that they will be receiving, and the Child Tax Benefit can be significant. It has made a great difference to people of limited income. The problem is that the Child Tax Benefit doesn't kick in for three months after application. Given that their income is being eaten up by rent, it is not surprising that there has been a surge in visits to food banks. In fact, many of the 15 faith communities that COSTI has been working with have put together food hampers, start-up kits and her other supports so they can survive these first three months. I think that what we are currently seeing in the food banks will subside as they settle in, the Child Tax Benefit kicks in, and, of course, as they find jobs.

Mr. Sebai: Mario has hit on the key points as to why, and I think this issue is especially highlighted in the major urban centres like Toronto, Montreal and Vancouver. The allowance is standard, flat across the entire country while in cities like Toronto expenses are much greater, and there is really no allowance for that. If housing takes up a huge chunk of your income, inevitably that will leave less disposable income available for food. If there was some degree or flexibility in the allowance for major urban centres, that would help to ease some of the pressure.

Mr. Vadala: I would like to echo the arguments made by my colleagues. I believe this has to do more with the support given to government-assisted refugees, basically, especially in big, urban areas. The rent cost, housing cost is so high that government-assisted refugees have very little left by the end of the day, and, therefore, it has to do with the support given to government-assisted refugees.

Also, this calls for a poverty reduction strategy at the national level. It calls for arguments about increasing the minimum wage. We know that refugees and First Nations are disproportionately affected by poverty, and, therefore, these issues need to be taken into account.

Mr. Rehan: Syrian refugees are mostly Muslims. They have a halal food choice as well, and halal food is very expensive in GTA. Their allowance is not that much. I spoke with some Syrian refugees, and they are very hard workers. They are looking for

de la nourriture gratuitement dans les camps et que cela expliquait pourquoi beaucoup de réfugiés se rendaient dans les banques alimentaires. Y a-t-il une part de vérité dans cette déclaration? J'aimerais que vous répondiez tous, s'il vous plaît.

M. Calla : Pas d'après mon expérience avec ce groupe. Il faut préciser un élément, et je ne sais pas si cela a été mentionné au comité. Nous savons que l'allocation, le revenu que les réfugiés reçoivent est minime et qu'ils doivent survivre avec cette somme pendant 12 mois.

Lorsque nous travaillons avec eux pour trouver un logement abordable, sachant à quel point il est difficile de trouver un logement abordable, nous tenons compte de la prestation fiscale pour enfants qu'ils recevront et cette prestation peut être très élevée. Elle a beaucoup aidé ceux qui ont un revenu limité. Le problème est que la prestation fiscale pour enfants n'est pas versée avant trois mois suivant la demande. Étant donné que leur revenu est englouti par le loyer, il n'est pas surprenant qu'il y ait une hausse des visites aux banques alimentaires. Bon nombre des 15 groupes religieux avec lesquels COSTI travaille préparent des paniers de nourriture, des trousseaux de démarrage et d'autres formes de soutien pour qu'ils survivent pendant ces trois premiers mois. Je pense que ce que nous voyons en ce moment dans les banques alimentaires va s'atténuer à mesure que les réfugiés s'installent, reçoivent la prestation fiscale pour enfants et, bien entendu, trouvent un emploi.

M. Sebai : Mario a très bien expliqué les raisons, et je pense que cette question est particulièrement évidente dans les grands centres urbains comme Toronto, Montréal et Vancouver. L'allocation est la même dans l'ensemble du pays alors que la vie coûte plus cher dans des villes comme Toronto sans que cela soit pris en compte. Si le logement représente une énorme part de votre revenu, il y aura inévitablement moins de revenu disponible pour la nourriture. Une certaine flexibilité pour tenir compte de la situation dans les grands centres urbains contribuerait à alléger quelque peu la pression.

M. Vadala : Je me fais l'écho de ce qu'ont dit mes collègues. Je crois que cela a plus à voir avec l'aide donnée aux réfugiés pris en charge par le gouvernement, en particulier dans les grands centres urbains. Le coût du loyer, du logement est si élevé qu'il ne reste pas grand-chose aux réfugiés pris en charge par le gouvernement et c'est donc lié à l'aide donnée aux réfugiés pris en charge par le gouvernement.

Cela exige également une stratégie de réduction de la pauvreté au niveau national. Cela va dans les sens des arguments en faveur d'une hausse du salaire minimum. Nous savons que les réfugiés et les membres des Premières Nations sont touchés de façon disproportionnée par la pauvreté et il convient donc de tenir compte de ces questions.

M. Rehan : Les réfugiés syriens sont pour la plupart musulmans. Ils ont le choix de la nourriture halal, mais la nourriture halal est très chère dans la grande région de Toronto. Leur allocation n'est pas suffisante. J'ai parlé avec des réfugiés

jobs as well. Jobs — because of the language barriers — are not that easy to get. They are looking for halal food or food banks as well.

The Chair: Senator Ngo.

Senator Ngo: We know that children and youth have different needs for integration into the Canadian systems. Many children have missed school for years and have mental health issues as a result of the war and their refugee experience.

What do you see as the unique challenges these refugees, the youth and the children, face in Canada? Do you have any successful programs that assist in this kind of integration for those children and youth?

Mr. Calla: Perhaps I can address that issue because it has been a concern for us, and we have seen it in the hotels. We have lived with the refugees over the past three to five months in the hotels. My response needs to be balanced with the reality that the vast majority of these children are well-adjusted, resilient, doing well.

We had a picnic on Saturday for the Syrian refugees — Malaz was there — and I saw a family that had been at one of the hotels and said hello. Four children — a wonderful, wonderful story — and they spoke some English, so they have a bit of a head start. They are in Scarborough. Their oldest, the 19-year old has just been accepted by U of T in the health sciences program. She is on track for medicine, and they have only been here two-and-a-half months. I asked their 14-year old in grade 9 how he is adjusting and if he is making friends. He said he has got lots of friends. He said, “Most of my friends are Chinese, so I am taking Chinese lessons to learn to speak the language.” How Canadian. This is what we are starting to see.

However, at the same time, when you have, you know, a generation of children that comes out of conflict, that has spent two to three years in suspended animation, out of school, in a second country, issues arise. What we saw in the hotels, in our clinics were older children that were bedwetting, children sleeping under their beds out of fear. We did see issues of post-traumatic stress.

What we are doing about it is this: Most of these things — mental health, children’s services — are provincial jurisdiction, and the province does have a special table for Syrian refugees, co-chaired by the Minister of Health and the Minister of Immigration. I sit at that table, and I have raised these issues. They are following up through the various ministries and the school boards.

We have programs such as the art therapy program for children, very successful. In Toronto we are blessed to have the Canadian Centre for Victims of Torture that provides psychiatric, social work, counselling and intervention. We are working with

syriens, ce sont des travailleurs. Ils cherchent des emplois. Les emplois, en raison de la barrière linguistique, ne sont pas faciles à obtenir. Ils recherchent également les banques alimentaires ou la nourriture halal.

Le président : Monsieur le sénateur Ngo.

Le sénateur Ngo : Nous savons que les enfants et les jeunes ont des besoins différents pour s’intégrer dans les systèmes canadiens. Beaucoup d’enfants ont manqué l’école pendant des années et ont des problèmes de santé mentale en raison de la guerre et de leur expérience de réfugié.

Quelles sont les difficultés particulières que ces réfugiés, les jeunes et les enfants, connaissent au Canada? Connaissez-vous des programmes efficaces qui contribuent à l’intégration des enfants et des jeunes?

M. Calla : Je pourrais répondre à cette question car elle nous préoccupe et nous avons vu des cas dans les hôtels. Nous avons vécu avec les réfugiés dans les hôtels au cours des trois à cinq derniers mois. Ma réponse doit être nuancée car la grande majorité de ces enfants sont bien adaptés, résilients et s’en sortent bien.

Nous avons organisé un pique-nique samedi pour les réfugiés syriens — Malaz y était — et j’ai vu une famille qui était dans un des hôtels et je suis allé leur dire bonjour. Quatre enfants — une très belle histoire — qui parlaient un peu anglais et étaient donc un peu mieux préparés. Ils sont à Scarborough. La plus âgée, qui a 19 ans, vient d’être acceptée à l’Université de Toronto dans le programme des sciences de la santé. Elle veut devenir médecin et ils ne sont là que depuis deux mois et demi. J’ai demandé à celui qui a 14 ans et qui est en 9^e année comment il s’adapte et il m’a dit qu’il avait déjà des amis, beaucoup d’amis. Il m’a dit : « La plupart de mes amis sont Chinois, et je prends des cours de chinois. » Très canadien. C’est ce que nous commençons à voir.

Mais quand vous avez en même temps une génération d’enfants qui sortent de conflits, qui ont passé deux à trois ans dans l’attente, sans école, dans un deuxième pays, des problèmes surgissent. Nous avons vu dans nos hôtels, dans nos cliniques, des cas d’incontinence nocturne chez de grands enfants, des enfants qui, par peur, couchent sous les lits. Nous avons vu les signes d’un stress post-traumatique.

Voici ce que nous faisons à ce sujet : la plupart de ces aspects — santé mentale, services à l’enfance — sont de compétence provinciale et la province a un groupe spécial pour les réfugiés syriens, coprésidé par le ministre de la Santé et le ministre de l’Immigration. Je siège à ce groupe et j’y ai soulevé ces questions. Ils donnent suite par le biais des différents ministères et des conseils scolaires.

Nous avons des programmes comme le programme d’art thérapeutique pour les enfants qui donne de très bons résultats. À Toronto, nous avons la chance d’avoir le Centre canadien pour les victimes de torture qui offre différents services : psychiatrie,

the school boards and with the various mental health facilities to ensure that needs of this generation of children are met and these issues are caught.

Mr. Sebai: I will just make a couple of quick comments in my capacity as a Syrian Canadian who has been involved in both international relief as well as with the settlement and sponsorship of refugees. We need to remember that the people coming over have had varying degrees of exposure. Some people have come out of the conflict as recent as a few months ago, and others have come out having spent a few years inside the camps.

There is a whole range of issues. I think Mario hit on many of them. The one thing that I will really comment on is providing some words of caution. Typically when they first arrive there is still a period of adjustment. They have been in suspended animation. They come here to, you know, the hotels, a new environment. There is so much going on that people are still trying to stabilize.

The real issues really surface a few months on. After life starts to become normal, that is typically when we will start to see more mental health issues and a lot more issues will surface. Ensuring that those services are available immediately as they arrive will probably help to soften the challenges that will arrive a few months later once life has kind of normalized a bit.

Senator Ngo: If that is the case, does your organization receive sufficient funding to provide those kinds of services?

Mr. Sebai: I will speak very briefly to that. Lifeline Syria, again, is in a unique position. We are a bridging organization; we are not involved in settlement services. My colleagues would probably be better suited to answer that. We understand these issues, and we provide support to our sponsors. We let them know that these issues should be of concern to you. These are the resources available. Please ensure that the families that you are supporting have access to these resources.

Then we refer them to agencies such as COSTI, who is also a settlement agency, the Muslim Welfare Centre and others. We highlight the issues and send them to places that have those resources, but we don't provide those services ourselves.

Mr. Vadala: At OCASI, we are grateful for the support we received from the province regarding training with Hong Fook Mental Health Association and CCVT, the Canadian Centre for Victims of Torture. As I speak today, we are holding training for frontline workers on trauma and refugee mental health services. We are training them regarding issues around mental health and migration; early signs and symptoms of mental illness; you know, what settlement workers, frontline staff can do with clients with mental health issues and so on. This is just some of the work that we do in collaboration with our member agencies.

travail social, counselling et interventions. Nous travaillons avec les conseils scolaires et les différents établissements de santé mentale pour veiller à répondre aux besoins de cette génération d'enfants et à ce que les problèmes soient décelés.

M. Sebai : Je vais faire quelques brefs commentaires en ma qualité de Canado-Syrien qui a participé aux secours internationaux et à l'installation et au parrainage de réfugiés. Il faut se rappeler que les gens qui arrivent ont connu des expériences diverses. Certains sont sortis du conflit il n'y a que quelques mois, alors que d'autres sont sortis après avoir passé plusieurs années dans des camps.

Il y a toute une gamme de questions. Je pense que Mario a parlé de bon nombre d'entre elles. Je voudrais surtout faire une mise en garde. Normalement, lorsqu'ils arrivent, il y a toujours une période d'ajustement. Ils ont vécu dans l'attente. Ils viennent ici, se retrouvent à l'hôtel, dans un nouvel environnement. Il se passe tellement de choses que les gens essaient encore de se stabiliser.

Les vrais problèmes surgissent vraiment quelques mois plus tard. Après que la vie commence à redevenir normale, c'est généralement à ce moment-là que commencent les problèmes de santé mentale et bien d'autres. Si ces services sont disponibles immédiatement dès qu'ils arrivent, ils contribueront probablement à atténuer les problèmes qui surgiront quelques mois plus tard, une fois que les choses se seront un peu normalisées.

Le sénateur Ngo : Dans ce cas, votre organisme reçoit-il suffisamment de fonds pour offrir ces services?

M. Sebai : Je vais répondre très brièvement. Lifeline Syria occupe une position particulière. Nous sommes une organisation relais; nous ne nous occupons pas des services d'installation. Mes collègues seraient probablement mieux à même de répondre à cette question. Nous comprenons ces problèmes et nous apportons un soutien à nos parrains. Nous leur faisons savoir que ces questions devraient les préoccuper. Voilà les ressources disponibles. Veillez à ce que les familles que vous soutenez y aient accès.

Ensuite, nous les renvoyons à des organismes tels que COSTI, qui est aussi un organisme d'établissement, au Muslim Welfare Centre et d'autres. Nous cernons les problèmes et nous les envoyons là où les ressources existent, mais nous ne fournissons pas les services nous-mêmes.

M. Vadala : OCASI est reconnaissant du soutien offert par la province pour la formation avec la Hong Fook Mental Health Association et CCVT, le Centre canadien pour victimes de torture. En ce moment même, nous avons une formation pour les travailleurs de première ligne sur les traumatismes et les services en santé mentale pour les réfugiés. Nous les formons sur les questions de santé mentale et les migrations, les premiers signes et symptômes de maladies mentales; vous savez, ce que les travailleurs chargés de l'installation peuvent faire avec des clients qui ont des problèmes de santé mentale. Cela fait partie de ce que nous faisons en collaboration avec nos agences.

Mr. Rehan: We are not getting any funding, and we are using our own resources to cope with this enormous pressure of helping through the food banks. As I said earlier, like 20 to 30 per cent of the cost of the food bank is operational cost. It has increased, and we are definitely looking for some funding to cover off this cost.

It is not only a one-day service. It is going to be continued after this agreement between COSTI and, like, the Syrian refugees which has only one year. After one year, what's going to happen? We don't know. We know, like, after one year, they will be looking more and more towards the food banks, so we are definitely looking for some kind of support.

Senator Ngo: You just raised an issue I want to ask about. Private sponsorship or the government-assisted program, they end after one year.

Mr. Rehan: One year, yes.

Senator Ngo: What will happen in the thirteenth month? Do you give up, or do you continue on your own, or what?

Mr. Rehan: We see the pressure within three months, so after 13 months, we will see a lot of pressure.

The Chair: One year certainly can't be the end. That has to be the real beginning, I would think, but we will come back to that question.

Senator Omidvar.

Senator Omidvar: I have a couple of completely unrelated questions. Will you tolerate two or just one at a time?

The Chair: Two.

Senator Omidvar: Thank you.

My question is to Mario and Alexander. Toronto and your agencies have had experience with refugees before the Syrian refugees came. We have welcomed Kosovars in the 1990s. Before that, we welcomed Somalis, and we have had waves of refugees before. Outside of the compressed time frame and the numbers, do you see anything in the integration of Syrian refugees that is significantly different from the integration of other refugees in the past?

Mr. Calla: No, not really. They are going to have the same challenges of learning English, finding jobs and settling in, and we are already seeing that. The process is the same for most refugees.

We do see some differences among the different refugee groups. It is a question of how much access they have had to, let's say, English language training and that sort of thing. With this group, we are even seeing some differences between the privately sponsored and the government-assisted refugees.

M. Rehan : Nous ne recevons aucun financement et nous utilisons nos propres ressources pour faire face à cette énorme pression des banques alimentaires. Comme je l'ai dit tout à l'heure, le coût de fonctionnement représente 20 à 30 p. 100 du coût de la banque alimentaire. Il a augmenté, et nous recherchons un financement pour couvrir ce coût.

Ce n'est pas seulement un service d'un jour. Il va se poursuivre après cet accord entre COSTI et les réfugiés syriens, qui dure seulement un an. Après un an, que va-t-il se passer? Nous ne le savons pas. Nous savons qu'après un an, ils se tourneront de plus en plus vers les banques alimentaires et c'est pourquoi nous sommes à la recherche d'un soutien quelconque.

Le sénateur Ngo : Vous venez de parler d'une question que je voulais soulever. Le parrainage du secteur privé ou le programme de prise en charge par le gouvernement prend fin après un an.

M. Rehan : Un an, oui.

Le sénateur Ngo : Que va-t-il se passer dans 13 mois? Allez-vous abandonner ou continuer par vous-mêmes ou quoi?

M. Rehan : Nous constatons déjà les pressions après 3 mois. Après 13 mois, nous verrons beaucoup de pressions.

Le président : Cela ne peut pas se terminer au bout d'un an. Ce devrait être le début, à mon avis, mais nous y reviendrons.

La sénatrice Omidvar.

La sénatrice Omidvar : J'ai deux ou trois questions qui n'ont rien à voir. En accepterez-vous deux ou seulement une à la fois?

Le président : Deux

La sénatrice Omidvar : Merci.

Ma question s'adresse à Mario et à Alexander. Pour la ville de Toronto comme pour vos agences, la venue des réfugiés syriens n'était pas une première expérience avec les réfugiés. Nous avons accueilli des Kosovars dans les années 1990. Avant cela, nous avons accueilli des Somaliens et d'autres vagues de réfugiés. Outre les délais serrés et le grand nombre des nouveaux venus, voyez-vous une différence importante entre l'intégration des réfugiés syriens et celle des autres réfugiés par le passé?

M. Calla : Non, pas vraiment. Les réfugiés syriens devront surmonter les mêmes défis que les autres, apprendre l'anglais, trouver un emploi et s'établir; le processus est déjà commencé, il est le même pour la majorité des réfugiés.

Nous voyons cependant des différences entre les divers groupes de réfugiés. Ces différences sont liées à l'accès qu'ils ont pu avoir, antérieurement, à l'apprentissage de l'anglais, par exemple. Dans ce groupe, nous voyons aussi des différences entre les réfugiés parrainés par le secteur privé et ceux pris en charge par le gouvernement.

Government-assisted refugees are chosen primarily on the basis of their vulnerability, and less than 10 per cent speak either of the official languages; whereas with the privately sponsored, over 60 per cent speak English and have higher education, so there are those kinds of distinctions.

What that means is that some will hit the ground running faster than others. In terms of the difference between previous cohorts of refugees and the Syrian refugees, there is not much. We are getting them into English classes. You know, they are starting to look for jobs, and the services are there for them.

Mr. Vadala: At OCASI, we do not provide direct services to refugees, but what we hear from our member agencies is that it is, first of all, too soon to tell, and second, compared to previous cohorts, not much difference so far.

Perhaps we need to focus a bit more on education given the difficulties in languages and the fact that not many speak either English or French, and also in terms of literacy issues in general, but other than that, we will have to learn as we go.

I want to raise one more issue with regard to funding. Integration actually begins now. The real work actually begins now, and it is going to take a lot longer. Perhaps it is a good time also to think about federal funding. The settlement funding formula, as you probably know, is based on a three-year rolling average. We have learned from this crisis that it does not reflect the realities on the ground. It needs to be amended. Ontario experienced funding cuts this year despite the fact that we received over 10,000 refugees, and perhaps this is something that could be raised later.

Senator Omidvar: I have a completely different question, and anyone can answer.

I believe, as our minister said last week in Ottawa, that the welcome of Syrian refugees in Canada will go down as a defining nation-building moment in this decade, but part of that nation-building is keeping Canadians on-side and not necessarily treating people significantly different.

You have all said that the cost of housing in urban or rural centres, the cost of food in urban or rural centres is too high for refugees to meet with their government-assisted refugee allowance which is pitched and geared to provincial rates. There is inequality of treatment. I have heard all of you say the money is not enough and they need more.

Are you suggesting, possibly, that there should be differential treatment? What about Canadians who are poor, who live in social housing, who don't have access to social housing, who have

Les réfugiés pris en charge par le gouvernement sont sélectionnés essentiellement en fonction de leur vulnérabilité, et moins de 10 p. 100 d'entre eux parlent l'une ou l'autre des langues officielles. Du côté des réfugiés parrainés par le secteur privé, plus de 60 p. 100 parlent l'anglais et ont fait des études supérieures. Il existe donc des distinctions de ce genre.

Cela signifie que certains atteindront leur vitesse de croisière avant les autres. Quant aux différences entre les cohortes de réfugiés précédentes et celle des réfugiés syriens, elles sont plutôt rares. Tous peuvent recevoir des cours d'anglais. Vous savez, ils commencent déjà à se chercher un emploi, les services nécessaires sont en place.

M. Vadala : Le COASI ne fournit pas de services directement aux réfugiés, mais nos agences disent que, premièrement, il est trop tôt pour se prononcer, et deuxièmement, il ne semble pas exister de différence jusqu'à maintenant entre les réfugiés syriens et les cohortes précédentes.

Nous devrions peut-être nous concentrer un peu plus sur l'éducation, compte tenu des difficultés linguistiques et du fait que la plupart ne parle ni anglais ni français, voire même sur l'alphabétisation en général. Nous nous adapterons à mesure que nous avançons.

J'aimerais soulever une autre question au sujet du financement. L'intégration commence dès maintenant. Le vrai travail, c'est maintenant qu'il s'amorce et il se poursuivra pendant très longtemps. C'est peut-être aussi le bon moment de songer au financement fédéral. Comme vous le savez, la formule nationale de financement des programmes d'établissement est fondée sur une moyenne mobile sur trois ans du nombre d'immigrants reçus. La crise des réfugiés syriens nous a appris que la formule ne reflète pas les réalités sur le terrain. Elle doit être modifiée. Cette année, en dépit du fait que l'Ontario a accueilli plus de 10 000 réfugiés, elle a subi des réductions de financement. C'est une question sur laquelle nous pourrions revenir plus tard.

La sénatrice Omidvar : Ma prochaine question porte sur un tout autre sujet, n'importe qui peut y répondre.

Comme notre ministre l'a déclaré la semaine dernière, je crois aussi que l'accueil des réfugiés syriens au Canada restera comme un moment déterminant de cette décennie dans l'édification de notre nation, mais une partie de l'édification de la nation consiste justement à préserver l'appui des Canadiens et non à appliquer un traitement différentiel.

Vous avez tous affirmé que le coût du logement et de la nourriture dans les centres urbains ou ruraux était trop élevé par rapport à l'allocation que reçoivent les réfugiés parrainés par le gouvernement, dont le montant est fonction des taux d'aide sociale en vigueur dans la province. Il y a inégalité de traitement. Je vous ai tous entendu dire que cet argent n'était pas suffisant et qu'ils ont besoin de plus.

Seriez-vous en train d'insinuer que les réfugiés devraient recevoir un traitement différentiel? Que faites-vous des Canadiens démunis, qui vivent dans des logements sociaux ou

to go to food banks? What about them? Are you suggesting we raise the bar for everyone or just for the Syrians refugees? I am curious to hear what you have to say.

Mr. Calla: I think that is an important question, and I am definitely not suggesting a different approach for the Syrian refugees. I do think that Canadians, while they have supported this initiative very, very strongly, also have a very strong sense of equity, and they wouldn't want one group having advantage. That is why, when I spoke about the housing piece, my recommendation is not necessarily to increase the allowance of the refugees if other Canadians are getting the same levels of social assistance, but rather to address that issue for all Canadians.

If you look at Ontario housing, 168,000 people are on waiting lists. In York region just to the north of us, which is one of the fastest-growing regions in the country, in the last 10 years only 2 per cent of housing starts have been rental. In Mississauga, it is moving backwards in that new housing starts are primarily condos, replacing about 75 rental units a year. The issue is a Canadian one. It is not for refugees.

My approach is: Let's address some of the fundamental, systemic issues that are affecting all Canadians, and when you raise that tide, it raises all boats, as they say.

Senator Hubley: Thank you very much, and welcome to you all. I did have a follow-up to Senator Ngo's questions, but I will get to that later perhaps.

On the mental health issues and the availability of resources to address that, in most instances, we hear that mental health issues have a time frame to them. There are waiting periods for interviews and then another waiting period before counselling steps in.

Mr. Calla, you mentioned that there is a special mental health board that is addressing the Syrians in particular; is that correct?

Mr. Calla: Not specific to mental health. There is a special provincial government table that is looking at all issues regarding Syrians. At this table the various relevant ministries are represented. The Ministry of Education, for example, will follow up on issues that are raised around the education of children.

The Ministry of Health has been following up on the mental health issues, the issue there being that the mental health system in Ontario is stretched at the best of times. We have been trying to

qui n'ont pas accès au logement social, qui doivent s'adresser aux banques alimentaires? Qu'en est-il de ceux-là? Proposez-vous de relever la barre pour tout le monde ou juste pour les réfugiés syriens? Je suis curieuse d'entendre ce que vous avez à dire à ce sujet.

M. Calla : C'est une question importante. Je ne suis pas du tout en train de proposer une approche différente à l'égard des réfugiés syriens. Je crois que les Canadiens, bien qu'ils aient appuyé cette initiative avec vraiment beaucoup d'enthousiasme, ont également un sens aigu de l'équité et ne voudraient pas qu'un groupe soit avantagé par rapport à un autre. C'est pour cette raison que lorsque j'évoque la question du logement, ma recommandation n'est pas d'augmenter l'allocation aux réfugiés alors que les niveaux de l'assurance sociale des autres Canadiens restent le même, mais bien de soulever la question dans l'intérêt de tous les Canadiens.

Si on examine la situation du logement social en Ontario, la liste d'attente compte 168 000 personnes. Dans la région de York juste au nord de Toronto, une des régions dont la croissance est la plus rapide au Canada, seuls 2 p. 100 des mises en chantier de ces 10 dernières années visaient des logements locatifs. Autre retour en arrière à Mississauga, où les mises en chantier visent principalement la construction de condos, remplaçant ainsi 75 unités de logement par année. Il s'agit d'un problème pancanadien, pas d'un problème de réfugiés.

L'approche que je propose est la suivante : commençons par régler quelques-uns des problèmes systémiques de fond qui touchent l'ensemble des Canadiens et, comme dit le proverbe, « quand la marée monte, les bateaux montent avec elle ».

La sénatrice Hubley : Merci beaucoup et bienvenue à tous. J'ai une question de suivi sur les questions du sénateur Ngo, mais j'y reviendrai peut-être plus tard.

Pour ce qui est des problèmes de santé mentale et des ressources disponibles pour y répondre, dans la plupart des cas nous entendons dire que les questions liées à la santé mentale sont assorties d'un échancier. Il y a une première période d'attente pour passer l'entrevue, et une deuxième, avant la consultation psychologique.

Monsieur Calla, vous avez parlé d'un comité spécial sur la santé mentale qui s'adresse aux réfugiés syriens en particulier, c'est exact?

M. Calla : C'est-à-dire qu'il ne porte pas exclusivement sur la santé mentale. Le gouvernement provincial a créé une table qui se penche expressément sur toutes les questions concernant les réfugiés syriens et à laquelle sont représentés les différents ministères concernés. Le ministère de l'Éducation, par exemple, assurera un suivi des problèmes relatifs à l'éducation des enfants.

Le ministère de la Santé a effectué le suivi des questions de santé mentale, le problème étant que le système ontarien de santé mentale est débordé, même dans les circonstances les plus

address this issue specifically to ensure that these children primarily, and the adults, get a good start here in Canada by having these issues addressed.

There is some movement. The province has just put out a call to settlement agencies for proposals around any of the issues that we are seeing.

Senator Hubley: On the education challenges, getting young children into nursery schools or day-cares and kindergarten, is that an issue that you are facing?

Mr. Calla: No. We have not seen that. It has gone fairly smoothly. The school boards have been more than prepared for this. In fact, they came forward and provided busing to the schools while the children were in the hotels. That was a tremendous help to everyone. The kids are getting into school.

Senator Hubley: I just have quick questions that are kind of spinning off some of the other questions that have been asked, Mr. Chair, if you don't mind.

Someone mentioned the transportation loan. Are there other debts that they incur that have to be repaid? Is there a health exam debt that has to be repaid? Could you tell me about that, please?

Mr. Vadala: I do not have details about the exact mechanics of the transportation loans, but as far as I know, many refugees also have to pay interest. Canada is one of the few countries that charges that. It is about time perhaps not to increase further the poverty level of refugees in Canada and to give them a better start.

Perhaps some of my colleagues can address the issue.

Mr. Sebai: Yes, there are two sources of debt that they face: one is the travel, and the second is the medical exams they need to take prior to being screened to come to Canada. There is somewhat of a running joke in the sponsorship community, which is: "How do we welcome refugees to Canada? With debt."

Many of these people are coming from very impoverished and, you know, kind of the worst situations. I think it is interest-free maybe for the first year, and then they really need to repay it. All of the people that I have talked to are very concerned about this. I mean, income is already tight. We are telling them, "Focus on integration before you look at employment," and knowing that they have this looming responsibility causes a great deal of stress.

We were very happy to see that the government waived it briefly for only the Syrian refugees, and we would welcome this being removed permanently, not just for Syrian refugees but for all refugees moving forward.

favorables. Nous avons essayé de nous attaquer à ce problème, précisément pour nous assurer de donner aux enfants d'abord, puis aux adultes, un bon départ dans leur nouvelle vie au Canada.

Il se passe des choses. La province vient de lancer un appel de propositions aux organismes d'établissement relativement à chacun des problèmes recensés.

La sénatrice Hubley : Au sujet des défis liés à l'éducation, l'entrée des jeunes enfants à la prématernelle, la garde de jour ou la maternelle pose-t-elle un problème?

M. Calla : Non. Nous n'avons pas de problème à cet égard. Tout s'est plutôt bien déroulé. Les commissions scolaires étaient plus que prêtes à accueillir ces jeunes enfants. En fait, les commissions scolaires se sont manifestées d'elles-mêmes et ont offert le transport scolaire aux enfants qui vivaient à l'hôtel. Cette aide a été extrêmement précieuse pour tout le monde. Les enfants vont à l'école.

La sénatrice Hubley : Monsieur le président, si vous le permettez, j'aurais quelques questions rapides qui découlent, en quelque sorte, de questions qui ont été posées.

Quelqu'un a parlé du prêt de transport. Les réfugiés ont-ils d'autres dettes que celle-là à rembourser? Doivent-ils rembourser les examens de santé? Pouvez-vous m'expliquer comment ça fonctionne, s'il vous plaît?

M. Vadala : Je ne connais pas les détails concernant les modalités du prêt de transport, mais à ce que je sache, beaucoup de réfugiés doivent payer des intérêts. Le Canada est un des rares pays qui facture ces frais. Il serait peut-être temps de cesser d'accroître le niveau de pauvreté des réfugiés au Canada et leur donner un meilleur départ.

Certains de mes collègues peuvent peut-être vous en dire davantage.

M. Sebai : Oui, les réfugiés ont deux sources de dette à rembourser : le transport et les examens médicaux qu'ils doivent passer avant le contrôle préalable à leur venue au Canada. Cela me rappelle une blague qui circule dans les milieux du parrainage et qui va comme suit : « Comment accueillons-nous les réfugiés au Canada? Avec des dettes. »

Beaucoup de ces personnes viennent de milieux très pauvres et, comme vous le savez, elles ont vécu les pires situations. Je pense que le prêt ne porte pas intérêt pendant la première année, après quoi il faut vraiment commencer à rembourser. Toutes les personnes à qui j'ai parlé sont très inquiètes à ce sujet. Leur revenu est déjà serré. Nous avons beau leur dire : « Commencez par vous intégrer avant de chercher un emploi », le fait de savoir qu'ils ont cette obligation imminente à remplir leur cause beaucoup de stress.

Nous nous réjouissons du fait que le gouvernement a renoncé brièvement au remboursement de cette dette pour les réfugiés syriens seulement, et nous serions heureux qu'il l'abolisse de façon permanente, non seulement pour les réfugiés syriens, mais pour tous les réfugiés.

The travel loan, I believe, caps out at \$10,000, so it could be a fairly significant expense for refugees.

Senator Hubley: I believe they have, what, six months before they have to start repayment? Is that it or is it a year?

Mr. Sebai: I believe it is a year.

Senator Hubley: It is still a lot of money to have to come up with.

I have one more quick question.

The formula was mentioned, the three-year rolling average. It obviously doesn't address any of the peaks and valleys of our immigration system. How does that impact on the work that you are trying to do for them?

Mr. Vadala: We can take the example of this year. I believe Ontario received a reduction in the settlement funding. Had it not been for the additional \$10 or \$15 million that was set aside for Syrian refugees, there would have been a huge problem.

Even with the addition of 10,000 more clients, more or less, the amount that we received, including the support for Syrians, did not increase compared to last year. Therefore, you know, the formula looks a bit backward. It is based on the last three years. It does not take into account new refugee movement and settlement issues such as the current example of Syrian refugees. Therefore, it is probably time to change that.

Many member agencies had to reduce staffing last year, for example, as a result of the funding cuts. The funding cuts for Ontario for the last five years had a tremendous impact in the sector. We lost many experienced staff members and when something like this happens, agencies struggle to recruit and get back on their feet to provide the urgent services that are needed. That is one of the reasons why we should change it.

Senator Hubley: Thank you.

The Chair: You talked about the idea of learning English as a second language. I, along with other couples in Ottawa, have sponsored a family. I am pleased to report that Nahim, Mohammed, Faras, Abudi, 10, nine, seven, five, the first words they learned in English — because I taught them how to skate and play some hockey — were “He shoots. He scores.” I had to put that on the record.

Mr. Calla: I would have hoped it would have been “Go Leafs Go,” Senator Munson.

The Chair: That is going to take us some time.

I have two questions which are important for our study from a human rights lens.

Le prêt de transport, je crois, est plafonné à 10 000 \$, ce qui peut représenter une dépense considérable pour des réfugiés.

La sénatrice Hubley : Je pense qu'ils ont quelque chose comme six mois avant de commencer à être obligés de rembourser? Est-ce exact ou est-ce plutôt un an?

M. Sebai : Je crois que c'est un an.

La sénatrice Hubley : C'est tout même une grosse somme à réunir.

J'ai une autre question, rapidement.

Il est bien évident que la formule de financement fondée sur la moyenne mobile sur trois ans ne répond aucunement aux pics et aux creux de notre système d'immigration. Quel effet cela a-t-il sur le travail que vous essayez d'accomplir auprès des réfugiés?

M. Vadala : Prenons l'exemple de cette année. L'Ontario a subi, je crois, une réduction des fonds alloués à l'établissement des immigrants. N'eût été des 10 ou 15 millions de dollars supplémentaires destinés aux réfugiés syriens, la situation aurait été très problématique.

Même avec environ 10 000 clients de plus, le montant que nous avons reçu, incluant celui destiné à l'aide aux réfugiés syriens, n'a pas augmenté par rapport à celui de l'année dernière. Comme vous pouvez voir, la formule se tourne plutôt vers le passé. Elle est fondée sur les trois dernières années et ne tient pas compte de la nouvelle vague de réfugiés ni des questions d'établissement, comme c'est le cas actuellement avec les réfugiés syriens. Il serait temps de changer cela.

L'an dernier, de nombreuses agences membres ont dû réduire leur personnel à cause des réductions du financement. En Ontario, ces compressions ont eu des répercussions énormes sur le secteur ces cinq dernières années. Nous avons perdu beaucoup d'employés expérimentés; lorsque quelque chose comme cela se produit, les agences ont du mal à recruter du personnel et à se remettre sur pied pour fournir les services urgents nécessaires. C'est une des raisons pour lesquelles il faudrait changer cette formule.

La sénatrice Hubley : Je vous remercie.

Le président : Vous avez évoqué l'idée de l'apprentissage de l'anglais langue seconde. J'ai, moi aussi, comme bien d'autres ménages d'Ottawa, parrainé une famille. Eh bien, je suis heureux vous dire que les premiers mots d'anglais que Nahim, Mohammed, Faras et Abudi, âgés de 10, 9, 7 et 5 ans ont prononcé — je leur ai montré à patiner et à jouer au hockey — sont « *He shoots. He scores.* » Je tenais à le faire savoir officiellement.

M. Calla : J'aurais espéré que ce soit « *Go Leafs Go* », sénateur Munson.

Le président : Ça viendra, mais ça va prendre un peu plus de temps.

J'ai deux questions importantes pour notre étude, dans la perspective des droits de la personne.

We have heard that women have a harder time going to training and looking for work because of childcare needs. You see it a lot. In some of the families you talk about, the men say, “It is the mother’s responsibility.” — as opposed to a shared responsibility. It is a unique thing that we are experiencing with some families in Ottawa.

I would like to get your comments on that issue. What should be done to improve the integration of Syrian women?

I have another question for you to think about that is also important for our study. We have heard, generally, recommendations to increase communications between government and organizations. We have heard that a lot, so what specific mechanisms need to be put into place?

All four of you don’t have to answer, but if you feel comfortable please go ahead on either of those two questions.

Mr. Calla: On the accessibility of services by women, accessing English classes is an issue. We have been fortunate in the Toronto region in that the waiting lists for English classes have been manageable, but where it has been difficult is with LINK, the federal program that offers childcare, and usually those are full. The provincial ones do not have childcare as part of the ESL offering. The federal ones do, and most of the families that have preschoolers will go into those classes. Unfortunately, it is much more difficult to get into those classes, so that is a challenge.

Mr. Sebai: One of the elements that I would add is a need for cultural training, education and awareness. You know, society over there is different from society over here.

I would say that men, predominantly, kind of are in the workforce more so than women. It is a little more distributed or equal here in Canada versus maybe over there Cultural awareness and training would help them to understand that there is a changing reality in order to be able to cope here in Canada, especially with the need for two incomes. They need to understand that women need to participate in different levels of society just as much as the men do. I think this is a great place to invest more resources.

Mr. Vadala: With regard to the second issue of communication, especially government communication, perhaps we can refer back to the Kosovo crisis when a government hotline was created. This could be a means to facilitate the flow of information, a hotline to answer questions and facilitate

Nous avons dit qu’il était plus difficile pour les femmes de suivre une formation ou de trouver du travail, parce qu’elles devaient s’occuper des enfants. Cette situation est fréquente. Dans certaines familles, les hommes disent : « C’est la responsabilité de la mère » — ils ne voient pas l’éducation des enfants comme étant une tâche partagée. C’est une attitude que l’on voit beaucoup dans certaines familles de réfugiés à Ottawa.

J’aimerais connaître votre opinion sur la question. Qu’est-ce qui pourrait être fait pour améliorer l’intégration des femmes syriennes dans la société?

J’ai une autre question à laquelle j’aimerais que vous réfléchissiez, également pertinente pour notre étude. À plusieurs reprises, des recommandations ont été formulées pour accroître la communication entre le gouvernement et les organismes. On en a beaucoup entendu parler. Quels seraient les mécanismes précis à mettre en place?

Vous n’avez pas à répondre tous les quatre, mais si vous êtes à l’aise pour répondre à l’une d’elles, allez-y.

M. Calla : Pour ce qui est de l’accessibilité des femmes aux services offerts, il est difficile pour elles de suivre les cours d’anglais. Dans la région de Toronto, nous avons eu la chance d’avoir pu gérer les listes d’attente pour les cours d’anglais, mais là où ça a été plus difficile, c’est pour le LINK, le programme fédéral de garde d’enfants, qui est habituellement complet. Les programmes provinciaux n’incluent pas les services de garde d’enfants dans le cadre des cours d’anglais langue seconde, l’ESL. Les programmes fédéraux, oui, et la plupart des familles qui ont des enfants d’âge préscolaire fréquenteront ces classes. Malheureusement, le problème est qu’il est beaucoup plus difficile d’obtenir une place dans ces cours.

M. Sebai : J’ajouterais la nécessité d’offrir une formation sur notre culture : éducation et sensibilisation. Il va sans dire que notre société est bien différente de leur société d’origine.

Sur le marché du travail, les hommes sont beaucoup plus nombreux que les femmes. Cependant, la répartition est tout de même un peu plus égale ici au Canada comparativement à la situation dans leur pays. La sensibilisation culturelle et la formation aideraient ces hommes à comprendre que la réalité dans laquelle ils vivent n’est désormais plus la même et qu’ici, il est nécessaire de pouvoir compter sur deux revenus. Ils doivent comprendre que les femmes doivent participer aux différents niveaux de la société, autant que les hommes. Je pense que c’est un aspect dans lequel il vaudrait la peine d’investir plus de ressources.

M. Vadala : En ce qui concerne l’accroissement de la communication, surtout la communication avec le gouvernement, reportons-nous à l’époque de la crise au Kosovo pendant laquelle le gouvernement avait mis en place une ligne d’assistance. Ce pourrait être un bon moyen de faciliter la

processing. At present, much of the burden rests with community based organizations and groups that do not, again, receive funding for this purpose specifically.

Mr. Rehan: I have a colleague, my friend Firaaz Azeez, who wants to talk about this.

Mohammad Firaaz Azeez, Special Project Manager, Muslim Welfare Centre of Toronto: First of all, esteemed senators, thank you so very much for giving the Muslim Welfare Centre this opportunity. I must humbly apologize. I had this in my calendar for Tuesday, not Monday, so hurriedly coming from the East End — you know what Toronto traffic is like — I caught, it seems, every single minor accident there possibly could be.

Just a couple of comments. First of all, I want to acknowledge my colleagues here at the table, and I want to thank Rehan for giving us kind of a general perspective of the Muslim Welfare Centre in terms of our interaction with Syrian refugees.

I would like to remind you that, at the end of the day, Syrian refugees, like any other refugees, have come to our country, and we want to give them a great opportunity to succeed. I myself was a refugee many, many years ago from a small little country known as Guyana in South America. Usually when I say “Guyana,” they say “Africa?” I say “No, not Ghana but Guyana.” You just mention Brazil, and everybody knows what I am talking about.

We want to give our colleagues and our friends and our neighbours an opportunity to succeed, so I guess our experience at the Muslim Welfare Centre is somewhat unique in that they are coming to us because that very basic need of food is not being met. One of the challenges that we have face beyond, of course, the language barriers, is the role of women. The folks who are coming to our food bank are primarily women and their kids. The men are not coming.

We are having these conversations in the food bank around their needs, and they are really complex needs. I heard mention of mental health earlier. I guess I just want to put into perspective that a small charity, a grassroots charity like the Muslim Welfare Centre has already seen, as Brother Rehan has mentioned, almost 400 families who have accessed our services in a very short period of time. That is significant for a small charity even though we had almost 12,000 visits last year or here in Mississauga and in Scarborough.

I guess I want us to think about — not suggesting, Senator Omidvar, about making special accommodations for Syrian refugees in terms of the allocation that is given to them — but understanding that, as Alexander has said and as my colleague Malaz has said, these folks are coming from a very different perspective overseas, and then they are being thrust, if you will, into the Canadian psyche. They are having to come and line up or maybe book an appointment at a local food bank so that they can access their primary needs.

circulation du flux d’information, de répondre aux questions et de faciliter le traitement. Pour le moment, ce genre de tâches est pris en charge par les organismes et les groupes communautaires qui ne bénéficient, je le répète, d’aucun financement à cette fin particulière.

M. Rehan : Mon collègue et ami, Firaaz Azeez, aurait quelques mots à dire là-dessus.

Mohammad Firaaz Azeez, gestionnaire de projets spéciaux, Muslim Welfare Centre of Toronto : Tout d’abord, estimés sénateurs, je vous remercie de donner au Muslim Welfare Centre cette occasion de témoigner devant vous. Je vous présente mes excuses. J’avais inscrit dans mon agenda que notre rencontre avait lieu mardi et non lundi, alors je suis parti en toute hâte de l’est de la ville — vous connaissez à quoi ressemble la circulation à Toronto — et sur ma route, je suis tombé sur tous les petits accidents mineurs possibles.

Quelques commentaires. Je voudrais d’abord souligner le travail de mes collègues présents à cette table, et remercier Rehan de nous avoir présenté un aperçu général du Muslim Welfare Centre et de son implication auprès des réfugiés syriens.

J’aimerais vous rappeler que nous voulons offrir aux réfugiés syriens, comme à tous les réfugiés, les meilleures chances de succès possible. Il y a de cela très longtemps, j’ai moi-même été réfugié d’un petit pays d’Amérique du Sud, la Guyane. En général, quand je dis : « Guyane », les gens disent : « En Afrique? » Je réponds : « Non, pas le Ghana, la Guyane. » Vous avez mentionné le Brésil, alors vous savez de quoi je parle.

Notre but est d’offrir une chance de réussir à nos collègues, nos amis et nos voisins, et en ce sens, le travail du Muslim Welfare Centre est plutôt unique en son genre, car ce sont les personnes qui viennent à nous pour combler des besoins essentiels de nourriture. Un des défis que nous avons dû surmonter est, bien sûr, la barrière de la langue, et il concerne les femmes. Les réfugiés qui font appel à notre banque alimentaire sont surtout les femmes et leurs enfants. Les hommes ne viennent pas.

Nous discutons ensemble de leurs besoins et je vous assure que ces besoins sont très complexes. Vous avez parlé plus tôt des services en santé mentale. Je voudrais seulement insister sur ce que Rahan a déjà mentionné : ce sont 400 familles qui, dans une très brève période, ont eu recours au Muslim Welfare Centre. C’est un nombre considérable pour un petit organisme de bienfaisance comme le nôtre, même si l’année dernière, nous avons pu accueillir 12 000 visiteurs à Mississauga et à Scarborough.

J’aimerais que nous réfléchissions — je ne suis pas en train de suggérer, sénatrice Omidvar, la mise en place d’accommodements spéciaux concernant les allocations aux réfugiés syriens — et que nous comprenions, comme l’ont fait remarquer Alexander et mon collègue Malaz, que ces gens arrivent de pays où les mentalités sont complètement différentes et ils sont tout à coup plongés, si je puis dire, dans la mentalité canadienne. En plus, ils doivent venir faire la file ou prendre un rendez-vous à une banque alimentaire pour répondre à leurs besoins de base.

It is very humbling to me to see that, to be quite honest with you, because I am a father. I have two young boys, and I live in one of the 'hoods in Malvern in the East End, in a priority neighbourhood. We do a lot of programming there, and when we see these people, we say, "Welcome to Canada." Then they have to get into a queue and discuss their needs, with the very little English they have or through an interpreter. Then we have to load them up, so to speak, to take away groceries so that they can kind of manage themselves, and I am not so sure how much opportunity we are giving them to succeed as Canadians.

That was just our perspective today. We wanted to give you a sense of on-the-ground, and we would welcome the opportunity for our distinguished and esteemed senators to visit some of our locations and to actually interact with some of our neighbours who were welcomed into Canada to really get a firsthand perspective of what they are going through. It is extremely difficult, and I can't imagine how they are managing.

Certainly, one of the most amazing things — to speak to what Mario said earlier — is there is a great deal of resiliency. I am perhaps not old enough to have been involved in some of the previous refugee waves that have come to Canada — I myself being one — but certainly what I have seen is that this group is extremely resilient, extremely hopeful, and it is wonderful to hear of the support that they have received in the hotels.

I have one last comment I want to make with regard to that. What has been very surprising to us in terms of our experience at the Muslim Welfare Centre, especially in terms of our food bank locations in Mississauga and Scarborough, is that we had quite a few families reaching out to us to help Syrians in the hotel who were government-sponsored refugees. This was not something, quite frankly, we had provided for in the budget. For example, the mosque out in the East End, the Taric Islamic Centre, happened to be beside the hotel where there were about 200 Syrian refugees staying. They would come over for prayer, and then conversations would start, and then we would get the phone calls from parents and, you know, individuals in the community saying, "Listen, you know, I was at a facility. I saw the Syrians. They didn't have a coat on them." You know, they had this great Canadian response to be able to kind of do as much as we can to help them, but now it has come back to: "Let's just take them to the food bank." That is what we are seeing a lot of, and as Rehan mentioned, we have almost 400 families, well over 1,700 family members that are accessing us on a daily basis.

I should point out that this group of refugees, of course, has been given health coverage. They have been given OHIP coverage from day 1, so they are not accessing our free medical clinic. What they are accessing is our referrals to physicians because you know how difficult it is to even — for me to get to my physician, it seems I need to leave several messages, and it takes months for me to get one appointment. That is the other element that local

Pour être honnête avec vous, c'est pour moi une leçon d'humilité que de les voir agir ainsi. Je suis père de famille, moi aussi. J'ai deux garçons et je vis dans un quartier de Malvern dans l'est de la ville, un quartier prioritaire. Nous avons beaucoup de programmes en place là-bas, et après avoir dit à ces gens : « Bienvenue au Canada », ils doivent faire la queue pour nous expliquer leurs besoins dans les quelques mots d'anglais qu'ils connaissent ou par l'intermédiaire d'un interprète. Ensuite, nous devons, si l'on peut dire, leur remplir les bras des provisions dont ils ont besoin pour vivre. Je me demande jusqu'à quel point nous leur offrons des chances de réussir en tant que Canadiens.

C'était notre point de vue actuel. Nous voulions vous donner un aperçu de la façon dont les choses se passent sur le terrain. Nous serions honorés d'accueillir la visite de nos distingués et estimés sénateurs à nos banques alimentaires afin qu'ils puissent interagir en personne avec quelques-uns de nos voisins que le Canada a accueillis et avoir l'occasion d'acquérir une perspective de première main des difficultés que ces personnes doivent surmonter. Leur vie n'est vraiment pas facile et je me demande comment ils arrivent à vaincre tous les obstacles.

Bien sûr, une des choses les plus extraordinaires — pour faire allusion à ce qu'a dit Mario tout à l'heure — est leur immense résilience. Je suis probablement assez vieux pour avoir connu d'autres vagues de réfugiés au Canada par le passé — j'en suis un —, mais j'ai rarement vu un groupe aussi résilient et aussi confiant dans l'avenir. C'est merveilleux de les entendre parler du soutien qu'ils ont reçu dans les hôtels où ils ont été logés.

J'aimerais faire une dernière observation à ce propos. Les gens du Muslim Welfare Centre, en particulier ceux qui travaillent à nos banques alimentaires de Mississauga et de Scarborough, ont été très étonnés de voir certaines familles communiquer avec nous pour offrir de l'aide aux réfugiés syriens pris en charge par le gouvernement, qui vivaient à l'hôtel. Très honnêtement, ce n'est pas quelque chose que nous avons prévu au budget. Par exemple, la mosquée située dans l'est de la ville, le Taric Islamic Centre, se trouve à côté de l'hôtel ou étaient logés 200 réfugiés syriens. Les réfugiés venaient à la mosquée pour la prière, ils ont lié conversation avec les autres, puis nous avons commencé à recevoir des appels de connaissances et de gens de la communauté disant : « J'ai été là-bas et j'ai vu des Syriens qui n'avaient pas de manteau. » Vous savez comme moi que le Canada a répondu de façon remarquable au problème des réfugiés syriens et qu'il a fait tout son possible pour les aider, mais avec le temps, c'est devenu : « Laissons-les recourir aux banques alimentaires. » C'est ce que nous voyons tous les jours, et comme l'a indiqué Rehan, c'est plus de 400 familles, soit 1 700 personnes, qui s'adressent à nous quotidiennement.

Je dois faire remarquer que ce groupe de réfugiés bénéficie, bien sûr, d'une couverture médicale. Comme ils sont couverts par la RAMO depuis le premier jour, ils ne viennent pas à notre clinique médicale gratuite. Mais ils nous demandent des recommandations pour voir un médecin, car vous savez comme moi qu'il est souvent compliqué de prendre un rendez-vous. Il faut laisser plusieurs messages et il faut des mois avant d'obtenir un

grassroots charities are involved in, providing referrals. The wider network of Lifeline Syria, as an example, is being able to connect them to services.

I just want to encourage the esteemed senators to think about actually coming out and visiting some of the agencies that are dealing with Syrians, to get a bird's eye perspective.

Thank you so kindly.

The Chair: Thank you very much.

We have five minutes. I would like Senator Ataullahjan and Senator Omidvar to get their questions in, keeping in mind the question that Senator Ngo asked about after 12 months. I mean there can't be an arbitrary cut-off; this is it. I marked down a comment that I thought was great from Malaz about "Don't place a cap on Canadian compassion." I think that is an underlying statement that we all feel.

So the two questions and then we will have to wrap it up with some quick answers.

Senator Ataullahjan: My question is to you, Alexander. You briefly touched on issues of discrimination. Can you tell me, discrimination in what areas? Is it services, employment, housing?

Mr. Vadala: In terms of a public education campaign, we received funding from the province and the city to work on discrimination, to provide public education in terms of anti-xenophobia, anti-racism in general. This is something that we need to do in terms of sensitizing the public, to tell the public that it is not okay.

We know that Canadians are very compassionate generally, but we also know that there have been instances and incidences in certain cities and in places of attacks against refugees. This could be a very small number of people, but still we need to engage in public education that, you know, it is okay to welcome refugees, that it is in the interest of Canada that we have done this for the last how many years and that we have even received a Nansen Refugee Award. As a people, Canadians received a Nansen award in the 1980s, and these are the things that we need to work on.

Senator Ataullahjan: Are we creating two classes of refugees? We have heard in the testimony that the private ones are doing a lot better than the government-sponsored ones, so if you can just give me a quick answer to that.

Mr. Calla: This is a narrative that has developed over this project that is very disturbing in that there has been this movement by private sponsors to have government-assisted refugees converted to private-sponsored refugees because they are saying the privately sponsored refugees do better, as you noted.

rendez-vous. Voilà un autre aspect que les organismes de charité doivent prendre en charge : donner des recommandations médicales. Lifeline Syria, qui est un réseau plus vaste, a la capacité d'établir le lien avec ces services.

J'aimerais inciter les estimés sénateurs à aller visiter certaines des agences qui interviennent auprès des réfugiés syriens et obtenir une vue d'ensemble de la situation.

Je vous remercie très cordialement.

Le président : Merci beaucoup.

Il nous reste cinq minutes. Je demanderais à la sénatrice Ataullahjan et à la sénatrice Omidvar de poser leurs questions, en gardant à l'esprit la question du sénateur Ngo au sujet de la situation, 12 mois plus tard. On ne peut pas fixer un seuil arbitraire, c'est comme ça. J'ai noté un commentaire qui m'a semblé très pertinent de la part de Malouz quand il a dit : « N'imposez pas un plafond à la compassion canadienne. » Je pense que cette affirmation reflète ce que nous ressentons tous.

Passons donc aux deux questions, puis nous allons conclure de quelques réponses rapides.

La sénatrice Ataullahjan : Ma question s'adresse à vous, Alexander. Vous avez brièvement abordé les questions de discrimination. Dans quels domaines y a-t-il eu des actes de discrimination? Dans les services, l'emploi, le logement?

M. Vadala : En ce qui concerne une campagne de sensibilisation du public, nous avons reçu du financement de la province et de la municipalité pour sensibiliser le public à la xénophobie et au racisme en général. C'est très important, le public doit comprendre qu'il s'agit d'une attitude inacceptable.

Nous savons que les Canadiens sont un peuple très compatissant en général, mais nous savons aussi qu'il y a eu dans certaines villes et certains endroits des cas où des attaques ont été commises contre des réfugiés. Ces incidents sont peut-être le fait d'un très petit nombre de personnes, mais nous devons quand même éduquer le public et lui faire comprendre qu'il est normal d'accueillir des réfugiés, que nous le faisons depuis un grand nombre d'années, et ce, dans l'intérêt du Canada et que nous avons même reçu un Prix Nansen. C'est en tant que peuple que les Canadiens ont reçu la distinction Nansen dans les années 1980, et nous devons nous montrer à la hauteur.

La sénatrice Ataullahjan : Sommes-nous en train de créer deux catégories de réfugiés? Nous avons entendu dans le témoignage que les réfugiés parrainés par le secteur privé s'en tirent beaucoup mieux que ceux pris en charge par le gouvernement. Pouvez-vous m'expliquer rapidement pourquoi?

M. Calla : Il s'agit d'une histoire qui s'est créée autour de ce projet et qui est très troublante, parce qu'il y a eu ce mouvement des répondants du secteur privé voulant que les réfugiés pris en charge par le gouvernement soient redéfinis comme réfugiés parrainés par le privé, soi-disant parce que les réfugiés parrainés par le privé réussissaient mieux, comme vous l'avez indiqué.

It is a very complicated question in this sense: The research shows that the privately sponsored refugees do better initially, but in the long term, both groups do well. What is not understood is what I was saying earlier with regard to government-assisted refugees, that is, a vulnerable class of refugees, and the study that the federal government sent us on this particular cohort actually showing education levels and a whole bunch of different things contrasting government assisted with privately sponsored refugees. It is very remarkable in this sense: As I was saying earlier, for the government-assisted, one in 10 speaks an official language, whereas for the privately sponsored, it is six in 10 with higher education. With privately sponsored, the family size, 52 per cent are single. With government-assisted, 53 per cent are families of five to eight with greater challenges. So you have these distinctions. Clearly, the privately sponsored, a single person who already speaks English, is going to be able to, you know, find a job and get going a lot more quickly than a government-assisted refugee.

What we are doing with government-assisted and what we are doing with privately sponsored refugees, the value of both of those streams speaks for itself. We don't need to denigrate one or the other, which is what has been happening in the community, unfortunately. I just wanted to put that on the table.

The Chair: Thank you for that.

I will get Senator Omidvar to get your question in, and then Malaz, you can answer as well right after she asks her question.

Mr. Sebai: One small comment, and I know Mario didn't mean anything by this, but I just want to point out that, yes, government-assisted refugees are vulnerable, but I would say that they are more vulnerable. Let us not forget that even privately assisted refugees — and, you know, I have worked with many of them — are under great duress. It is a massive crisis. There is not anybody who is not affected, and as Mario said, let's not pit one against the other. Everyone is equally vulnerable, maybe some more than others.

The Chair: Thank you.

Senator, then we will wrap it up.

Senator Omidvar: I love your hockey story in Ottawa, Mr. Chairman, so I am going to riff off a little bit of that.

I too have a family that I am sponsoring with others. They are a family of 12. The best thing we have done for them is negotiate a highly discounted family membership at the local YMCA. The family members are now swimming; they are playing hockey; the girls are in Taekwondo lessons.

C'est une question très complexe en ce sens que les études montrent que les réfugiés parrainés par le secteur public s'en tirent mieux au début, mais qu'à long terme, les deux groupes réussissent bien. Ce qu'on ne comprend pas, c'est ce que je disais précédemment à propos des réfugiés pris en charge par le gouvernement : il s'agit d'une catégorie de réfugiés vulnérables. L'étude que le gouvernement fédéral nous a transmise sur cette cohorte en particulier rend compte des niveaux d'éducation ainsi que d'une foule d'autres paramètres qui distinguent les réfugiés pris en charge par le gouvernement des réfugiés parrainés par le secteur privé. Les différences sont remarquables : parmi les réfugiés pris en charge par le gouvernement, comme je l'ai déjà précisé, 1 sur 10 parle une des langues officielles, alors que du côté des réfugiés parrainés par le secteur privé, 6 sur 10 ont reçu une éducation supérieure. Une proportion de 52 p. 100 des parrainés par le privé sont des célibataires. En comparaison, 53 p. 100 des réfugiés parrainés par le gouvernement font partie de familles de cinq à huit enfants, dont les défis à relever sont beaucoup plus grands. Ces distinctions sont donc bel et bien réelles. Il va de soi que le réfugié parrainé par le privé, une personne célibataire qui parle déjà l'anglais, sera en mesure de trouver un emploi et de prendre son envol beaucoup plus rapidement que celui pris en charge par le gouvernement.

Ce que nous faisons pour les réfugiés pris en charge par le gouvernement et ce que nous faisons pour ceux qui sont parrainés par le secteur privé, la valeur de ces deux flux de réfugiés parle d'elle-même. Il n'est pas question de dénigrer l'un ou l'autre, comme cela s'est malheureusement produit dans la communauté. Je tenais à préciser ce point.

Le président : Je vous remercie.

Je vais demander à la sénatrice Omidvar de poser sa question; Malaz, vous pourrez y répondre aussi dès qu'elle aura terminé.

M. Sebai : J'ai une petite observation à faire. Je sais que Mario n'avait pas de mauvaises intentions en disant cela, mais en effet, les réfugiés pris en charge par le gouvernement sont vulnérables, ils sont même plus vulnérables. N'oublions pas que même les réfugiés parrainés par le secteur privé — et vous savez, j'ai travaillé avec un grand nombre d'entre eux — traversent une période extrêmement difficile. C'est une crise terrible. Il n'y a personne qui n'en soit pas touché, et comme l'a dit Mario, ne les opposons pas les uns aux autres. Ils sont tous aussi vulnérables, et certains le sont même plus que les autres.

Le président : Merci.

Madame la sénatrice, et ensuite nous terminerons.

La sénatrice Omidvar : J'adore votre anecdote sur le hockey à Ottawa, monsieur le président, alors je vais vous la voler.

Je parraine aussi une famille avec d'autres gens. C'est une famille de 12 personnes. Le cadeau le plus réussi que je leur ai fait est de négocier un gros rabais pour une adhésion de famille au YMCA du quartier. Tous les membres de cette famille vont maintenant se baigner, ils jouent au hockey, et les filles suivent des cours de taekwondo.

My question is to the settlement agency here, COSTI. Is there a way of institutionalizing such a relationship with the YMCA given the fact that the City of Toronto Parks and Recreation programs are taken up before they are even open? There is no capacity for refugees to have access to those same free swimming classes and hockey classes that other residents in the city have.

Mr. Calla: There definitely is a way, and I think we are seeing some groups, some organizations already making it a priority. CultureLink, during the winter months, in fact, was picking up the families at the hotel and giving them a winter experience, for example, taking them down to Harbourfront for a skating day, that sort of thing.

Parks and Rec in Toronto has found it difficult for the reason you describe, but, you know, we are having a conversation with them because they were very responsive in the hotels and set up children's programs and so on. We hope that they can pick up on this because there is no faster way to integrate children than getting them involved in recreational activities with other Canadians. Yes, we are following up with the various institutions that provide those programs.

The Chair: We want to thank you all very much. We have learned a lot this morning and your testimony will add a lot to our report. We will be putting a few things out as we go along. We hope the media pays attention to what you are saying as well, and, of course, we will have a report out this summer on this particular aspect of the human rights of these refugees, our new Canadians.

For our second panel this morning, the witnesses are: from the Arab Community Centre of Toronto, Zena Al Hamdan, Programs Manager; also, as an individual, Dr. Meb Rashid, Medical Director, Crossroads Clinic, Women's College Hospital, and Assistance Professor, University of Toronto; and from the Syrian Canadian Foundation, Bayan Khatib, Board Member and Head of the Social Committee.

Welcome to our committee. Zena, if you are prepared, please proceed.

Zena Al Hamdan, Programs Manager, Arab Community Centre of Toronto: Good morning. Thank you for the invitation.

To give you a little bit of context about the sample of the newcomer Syrian refugee population that we serve, on average, the Arab Community Centre of Toronto serves about 5,000 newcomer clients every year. Traditionally and up until the end of the second quarter of fiscal year 2015-16, newcomer Syrian refugees accounted for 10 per cent of our clients. This percentage has increased exponentially as of September 2015 to reach 49 per cent of our demographics as of April 2016. Forty per cent of these newcomer Syrian refugees are

Ma question s'adresse au représentant de l'organisme d'établissement qui est ici, la société COSTI. Serait-il possible d'officialiser les relations comme celle que j'ai établie avec le YMCA, puisque les programmes de parcs et loisirs de la Ville de Toronto sont tous pleins avant même que les activités ne commencent? Les réfugiés n'ont aucune chance d'accéder aux cours de natation et de hockey gratuits dont les résidents de la ville jouissent.

M. Calla : Il y a moyen de le faire, c'est sûr, et je crois que certains groupes ou organismes en font déjà leur priorité. En fait, pendant l'hiver, CultureLink allait chercher les familles à leur hôtel pour leur faire goûter notre vie en hiver en les emmenant par exemple faire du patin à Harbourfront et autres.

Le service des parcs et loisirs de Toronto s'est heurté à des difficultés pour les raisons que vous venez de décrire, mais nous en discutons avec eux. Ils sont très ouverts, ils organisent des activités pour les enfants dans les hôtels et autres. J'espère qu'ils trouveront une solution à cela, parce que la meilleure façon d'intégrer les enfants est de les faire participer à des activités de loisirs avec d'autres Canadiens. Oui, nous nous occupons de cela avec les divers organismes qui fournissent ces programmes.

Le président : Nous vous remercions beaucoup. Nous en avons beaucoup appris ce matin, et votre témoignage enrichira considérablement notre rapport. Nous divulguerons certains aspects tout au long de cette étude. Nous espérons que les médias porteront attention à ce que vous dites aussi, et bien sûr nous publierons notre rapport cet été au sujet de cet aspect particulier des droits de la personne dont jouissent ces réfugiés, nos nouveaux Canadiens.

Je vous présente maintenant les témoins du deuxième groupe d'experts : de l'Arab Community Centre of Toronto, Zena Al Hamdan, gestionnaire de programmes; nous avons aussi, à titre personnel, le Dr Meb Rashid, directeur médical, clinique Crossroads, hôpital Women's College et professeur adjoint à l'Université de Toronto; ensuite, de la Syrian Canadian Foundation, Bayan Khatib, membre du Conseil et responsable du Comité social.

Bienvenue à notre comité. Zena; si vous êtes prête, je vous laisse la parole.

Zena Al Hamdan, gestionnaire de programmes, Arab Community Centre of Toronto : Bonjour. Merci de m'avoir invitée.

Pour vous donner une idée démographique des nouveaux arrivants que nous servons, l'Arab Community Centre of Toronto sert environ 5 000 nouveaux arrivants par année. En général et jusqu'à la fin du deuxième trimestre de l'exercice de 2015-2016, les réfugiés syriens nouvellement arrivés constituaient 10 p. 100 de nos clients. Ce pourcentage s'est multiplié de façon exponentielle depuis septembre 2015 : en avril 2016, ils constituaient 49 p. 100 de toute notre clientèle. De ces réfugiés syriens, 40 p. 100 sont pris en charge par le

government-assisted refugees; 35 per cent are privately sponsored, and 25 are blended visa office referral. We have also been engaged with over 125 sponsorship groups.

Through our work with the newcomer Syrian refugees, we have identified some of the following challenges, and I am sure the first panel touched on some of them. The first issue is the lower-than-expected literacy rate. Some of the clients we have seen are almost illiterate in their own language. This poses a challenge in two aspects: functioning within a formal classroom setting and also barriers to English language attainment and conceptual context. Larger families, more than four children under the age of 12, the challenge, especially for government-assisted refugees, is with housing. Some of them who are slotted to reside in the GTA ended up in areas like London because it is more affordable. Also, it impacted parents' access to English language classes because of limited access to daycare spots, but this has also highlighted the lack of programming for children under 12. Most funders address the category, 13 and above.

There is a general lack of understanding of roles or responsibilities, especially for privately sponsored. Two factors could be a reason, the dated pre-arrival information and the overwhelming amount of information, a new language and new system. There is also the mental health aspect and pre-migration trauma.

One of the most notable aspects in this Syrian crisis is the overwhelming support from the community at large. It has introduced new, nontraditional partners such as private sponsorship groups, businesses, volunteers on an unprecedented scale. The challenge is managing and integrating those groups that are far removed from the refugee and settlement experience within the traditional setting of settlement service models in a very limited time frame. Another challenge is the contracted information referral model of service doesn't always seem to be the most responsive model considering this demographic.

There are some notable challenges for each of the Syrian refugee categories. The privately sponsored in remote locations such as Grey/Bruce County, where there is, for example, a 45-minute drive to a Service Ontario branch, and there are no accessible English language classes for lower levels of English. For the government-sponsored refugees, although there is a lack in ongoing support, there is the potential for social support networks forming within these refugee groups at the reception homes.

gouvernement, 35 p. 100 sont parrainés par le secteur privé, et 25 p. 100 représentent divers types de réfugiés recommandés par un bureau des visas. Nous collaborons aussi avec plus de 125 groupes de parrainage.

En travaillant auprès des réfugiés syriens nouvellement arrivés, nous avons cerné les problèmes suivants, et je suis sûre que le premier groupe de témoins en a aussi parlé. Le premier problème est leur taux d'alphabétisation bien moins élevé que prévu. Certains clients sont presque analphabètes dans leur langue maternelle. Cela pose un problème dans deux domaines : ils ne peuvent pas suivre les activités d'une classe ordinaire, et ils ne réussissent pas à apprendre l'anglais, car ils ne comprennent pas son contexte conceptuel. Les familles de plus de 4 enfants qui ont moins de 12 ans, surtout celles que le gouvernement a prises en charge, ont de la peine à trouver du logement. Certaines de ces familles qui devraient s'installer dans le Grand Toronto se sont retrouvées près de London, où les logements sont moins chers. De plus, les parents ne peuvent pas toujours suivre de cours d'anglais à cause du manque de places dans les garderies. Ces problèmes soulignent aussi le manque de programmes pour les enfants de moins de 12 ans. La plupart des bailleurs de fonds visent la catégorie des enfants de 13 ans et plus.

En général, les réfugiés ont de la peine à comprendre leurs rôles et leurs responsabilités, surtout s'ils sont parrainés par le secteur privé. Cela s'expliquerait de deux façons : d'une part, les renseignements qu'ils ont reçus avant leur arrivée ne sont plus pertinents et d'autre part, ils doivent emmagasiner un volume énorme d'information alors qu'ils font face à une nouvelle langue et à un nouveau système. Soulignons aussi le problème de leur santé mentale et des traumatismes qu'ils ont subis avant d'immigrer.

L'un des aspects les plus frappants de cette crise des réfugiés syriens est le soutien extraordinaire qu'ils reçoivent de la population. Elle a déclenché la création de partenaires inusités comme des groupes de parrainage privé, des entreprises et un nombre incroyable de bénévoles. L'administration et l'intégration de ces groupes constituent tout un défi, car ces groupes s'éloignent beaucoup des modèles traditionnels de services d'établissement et ils se sont créés en une période extrêmement brève. Le modèle de recommandation des réfugiés par des contractuels engagés à l'étranger ne semble pas être des plus efficaces pour cette population particulière.

Chaque catégorie de réfugiés syriens fait face à des difficultés considérables. Les réfugiés parrainés par le secteur privé qui s'installent dans des régions éloignées comme le comté de Grey/Bruce, par exemple, devraient faire 45 minutes de route pour atteindre le bureau le plus proche de Service Ontario; de plus, on ne donne pas de cours d'anglais pour débutants dans cette région. Quant aux réfugiés pris en charge par le gouvernement, bien que le soutien ne soit pas continu, ils peuvent recevoir du soutien des réseaux sociaux qu'ils forment au sein de leurs groupes dans les maisons d'accueil.

One of the issues that was highlighted earlier is the 90-day lag after being permanently housed is receiving the Child Tax Benefit which is considered within the allowance from the federal government.

There is one notable demographic that is specific to the newcomer Syrian refugees. It is the young parents under 24 years of age with more than one child. This group has a multitude of issues: being youth, being parents, newcomers and, also challenging is their loss of their traditional support network of family, neighbours and friends.

There are a couple of key recommendations. For the privately sponsored refugees, they generally pan out with more, faster, positive settlement immigration outcomes. Private sponsorship groups in remote locations need more attention and support, but also, there needs to be an integration of supporting private sponsorship groups into the contracted contribution agreements of settlement organizations.

There is a need for programming directed at children ages zero and six to 12, and there is also a need for case management model versus information referral model.

The Chair: Thank you very much. After we have had this hearing, would you please give those key recommendations to our clerk?

Ms. Al Hamdan: Absolutely.

The Chair: They are very important for our study.

Dr. Rashid.

Dr. Meb Rashid, Medical Director, Crossroads Clinic, Women's College Hospital and Assistant Professor, DFCM, University of Toronto, as an individual: Thank you. I want to start by thanking you for the opportunity to address this committee.

As a bit of background, I am a family physician who has had the privilege of serving refugee populations for over 15 years. I am the medical director of the Crossroads Clinic at Women's College which is a clinic that serves newly arrived refugees here in Toronto. I have also been involved in academic activities such as developing evidence-based guidelines for the assessment of new immigrants and refugees. I have had the privilege of working with refugee claimants as well as government-assisted refugees, and I have worked extensively also with other group migrations such as the Burmese migration a few years ago.

I want to start by telling you that I have got two overarching beliefs that I think it is important to share with you. The first is corroborated by most of the literature we have out there. Most refugees are healthy, and if we give them the opportunity,

On a souligné plus tôt le problème que représente la période de 90 jours que les réfugiés doivent attendre avant de recevoir la Prestation fiscale pour enfants du gouvernement fédéral une fois qu'ils sont installés dans un logement permanent.

Cette population de réfugiés syriens nouvellement arrivés comprend une démographie très dominante, celle de jeunes parents âgés de moins de 24 ans qui ont déjà plus d'un enfant. Ces jeunes font face à une multitude de problèmes : ils sont jeunes, ils ont des enfants, ce sont de nouveaux arrivants, et ils ont perdu le soutien traditionnel de leur famille, de leurs voisins et de leurs amis.

Nous avons deux ou trois recommandations importantes à présenter. Les réfugiés parrainés par le secteur privé réussissent généralement mieux et plus rapidement à s'intégrer. Les groupes de parrainage situés dans des régions éloignées auraient besoin de plus d'attention et de soutien. De plus, il serait important d'intégrer les groupes de parrainage privé dans les contrats de contribution que nous concluons avec les organismes d'établissement.

Nous voyons un besoin urgent d'offrir des programmes pour les bébés et pour les enfants âgés de 6 à 12 ans, et aussi d'établir un modèle de gestion de cas au lieu du modèle de recommandation suivi à l'heure actuelle.

Le président : Merci beaucoup. À la fin de cette réunion, voudriez-vous s'il vous plaît remettre ces recommandations à notre greffier?

Mme Al Hamdan : Bien sûr.

Le président : Elles seront très importantes pour notre étude.

Docteur Rashid.

Dr Meb Rashid, directeur médical, clinique Crossroads, hôpital Women's College et professeur adjoint, DMFC, Université de Toronto, à titre personnel : Merci. Je vous remercie de m'avoir offert l'occasion de comparaître devant votre comité.

D'abord, quelques sur mes antécédents : je suis médecin de famille et j'ai le privilège de servir des réfugiés depuis 15 ans. Je suis directeur médical de la clinique Crossroads à l'hôpital Women's College. Notre clinique sert les réfugiés nouvellement arrivés ici à Toronto. Je participe à des activités universitaires comme l'élaboration de lignes directrices fondées sur des données probantes en vue d'évaluer les nouveaux arrivants et les réfugiés. J'ai eu le privilège de travailler avec des personnes qui demandaient le statut de réfugié et avec des réfugiés pris en charge par le gouvernement. J'ai aussi beaucoup travaillé avec d'autres groupes d'immigrés comme les Birmans, qui sont arrivés il y a quelques années.

Je vais commencer par vous présenter deux de mes convictions profondes, car je pense qu'il est important que vous en teniez compte. La première est confirmée dans la majorité de la documentation. La plupart des réfugiés sont en bonne santé, et

most remain in good health. It is for that reason that I believe it is critical that we engage all refugees in primary care early in their migration trajectory to keep them healthy.

The second belief is that maintaining the health of refugees is really within the domain of primary care clinicians, so connecting refugees with primary care doctors and nurse practitioners really allows us the ability to implement preventative interventions, allows us to identify and treat chronic diseases and also allows for the formation of a trusting relationship. It is this relationship that is critical to providing care for this population. Most, for example, will not divulge mental health symptoms until they are certain they are in a trusting and safe environment.

In terms of the Syrian migration, alongside my clinical role, I was involved in creating a network of health care organizations willing to take on the primary needs of this population. We actually began to plan well before the last federal election. It was early in September when we brought together a group of four health care organizations here in Toronto to put time aside for any potential surge of Syrian refugees.

When the election happened and the Liberal government reiterated their commitment to bring in 25,000 people before the end of the year, we realized that four clinics were not going to do it. We put out a call to some of our colleagues, and within weeks we had 31 health care organizations step up and put time aside to serve the Syrian community when it arrived. I think this is typical of what we have seen with this migration, certainly typical of what we have seen in the health care sector. There is no shortage of human resources, both people and organizations, willing to step up and donate their time to ensure that this migration goes well.

What have we seen so far with the arrival of the Syrian community? In many ways, it is exactly what was predicted. There is nothing unique to the Syrian migration. Eritreans, Afghans, Sudanese, many more have unfortunately lived through war or torture or other forms of trauma. Some have been in refugee camps for decades. What makes this migration unique, I think, from a health perspective, is the sheer size, and with that size there is certainly the ability to overwhelm agencies that are involved with their settlement.

In terms of health issues, we are still processing the data, and we are putting it together. We have had informal discussions with a lot of our colleagues here in Toronto and across the country, and we can certainly see some trends.

si nous les aidons à le faire, ils resteront en bonne santé. C'est pourquoi je suis convaincu qu'il est crucial de donner des soins primaires à tous les réfugiés dès leur arrivée afin qu'ils se maintiennent en bonne santé.

Deuxièmement, je suis convaincu que leur bonne santé dépend avant tout de cliniciens de soins primaires, alors en affectant aux réfugiés des médecins et des infirmières praticiennes, nous pourrions faire de la prévention, dépister et traiter leurs maladies chroniques et établir avec eux des relations de confiance. Cette relation est cruciale pour soigner cette population. La plupart des réfugiés, par exemple, ne dévoileront pas leurs symptômes de maladie mentale tant qu'ils ne se trouveront pas dans un milieu qui les met en confiance et dans lequel ils se sentent en sécurité.

Dans le cadre de l'immigration syrienne, outre mon rôle clinique, j'ai aidé à créer un réseau d'organismes de soins de santé qui acceptent de fournir des soins primaires à cette population. Nous avons en fait commencé à planifier ce réseau bien avant la dernière élection fédérale. Au tout début de septembre, nous avons réuni les représentants de quatre organismes de soins de santé ici à Toronto pour organiser le temps nécessaire à consacrer à une pointe éventuelle d'immigration de réfugiés syriens.

À la suite de l'élection, lorsque le gouvernement libéral a réitéré son engagement d'amener 25 000 personnes avant la fin de l'année, nous avons compris que nos quatre cliniques ne feraient pas l'affaire. Nous avons appelé des collègues, et quelques semaines plus tard, 31 organismes de soins de santé planifiaient leur temps pour soigner la communauté syrienne à son arrivée. Cet exemple, selon moi, est typique de l'esprit dans lequel notre pays accueille cette immigration; il illustre en tout cas tout ce que nous avons observé dans le secteur de la santé. Un grand nombre de ressources, particuliers et organismes, offrent de consacrer de leur temps pour contribuer au succès de cette immigration.

Qu'avons-nous observé jusqu'à présent à l'arrivée de la communauté syrienne? De bien des façons, c'est exactement ce à quoi nous nous attendions. L'immigration syrienne n'est pas différente des autres. Les Érythréens, les Afghans, les Soudanais et bien d'autres ont souffert de la guerre et de la torture et d'autres traumatismes. Certains d'entre eux avaient passé des dizaines d'années dans des camps de réfugiés. Ce qui rend cette immigration particulière du point de vue de la santé, selon moi, est la multitude de gens qui arrivent chez nous; cette multitude risque assurément de submerger les organismes qui les aident à s'établir.

En ce qui concerne les troubles de santé, nous en traitons et compilons encore les données. Nous en avons discuté de façon informelle avec de nombreux collègues ici à Toronto et ailleurs au pays, et nous commençons à distinguer des tendances certaines.

As expected, we have seen very little in terms of infectious disease. There has been some cutaneous leishmaniasis, but that is certainly not a life-threatening illness. We haven't seen malaria or tuberculosis, HIV, syphilis or even hepatitis B or hepatitis C in large numbers, and these are all conditions that are not uncommon in other refugee populations.

We have seen our fair share of chronic diseases that are familiar to us in the Canadian context, hypertension, diabetes. We have seen a number of developmental issues in children, and we have also seen a fair number of people with war- and torture-related injuries. Unfortunately, these are issues, again, that are not uncommon in refugee populations.

I want to pause to highlight the topic of mental health. First, I want to remind people that even in the most horrific of traumas, the vast majority of people that we see are not mental health casualties. Most are absolutely well. Second — and someone had referred to this previously — there is often a temporal delay in terms of when people decompensate with mental health issues. Immediately after migration there is frequently a period of elation, and it may take months before mental health issues actually declare themselves. We need to be ready for this.

Finally, even for those who are suffering from depression or post-traumatic stress disorder, a critical piece of their treatment involves successful integration. There is a tremendously positive impact on people's mental health when they obtain employment, when they finish their education, when they learn French or English, when they really develop a sense of themselves again, and this should not be underestimated in the context of treating people's mental health issues.

At this point, we have seen a number of Syrian refugees with very serious mental health issues. I think Mario spoke to a few of those cases earlier, what they were seeing in the hotels. As with other refugees, I think this is the tip of the iceberg, and we are going to see many more individuals that may struggle with their mental health over the next year or 18 months.

Finally, I want to comment on the response of the health care sector in welcoming the Syrian refugees. I have been doing this work for many years. I have never seen the type of outpouring of support that we have seen with this migration, not even close. In the fall of 2015, a day didn't go by where I wasn't contacted by a physician or a nurse practitioner, often plastic surgeons, pediatric specialists who were willing to volunteer their time to help support this migration. It truly was inspiring, and I can't also speak strongly enough about the dedication and selflessness of so many of our colleagues in the settlement sector and the work they have done to ensure this migration goes well.

Comme nous nous y attendions, nous n'avons dépisté que très peu de maladies infectieuses. Nous avons vu quelques cas de leishmaniose cutanée, mais ce n'est définitivement pas une maladie mortelle. Nous n'avons pas vu de cas de malaria, de tuberculose, de VIH, de syphilis, ni même de nombreux cas d'hépatite C et B, et ce sont des troubles de santé que l'on trouve en assez grand nombre dans les autres populations de réfugiés.

Nous avons décelé de nombreux cas de maladies chroniques que nous connaissons bien dans le contexte canadien, comme l'hypertension et le diabète. Nous avons trouvé plusieurs enfants atteints d'un trouble du développement et de très nombreuses personnes souffrant de blessures résultant de la guerre et de la torture. Malheureusement, ce sont des troubles très fréquents dans les populations de réfugiés.

Je vais m'étendre un peu maintenant sur les problèmes de santé mentale. D'abord, je tiens à vous rappeler que malgré les atrocités que ces gens ont subies, la grande majorité d'entre eux n'ont pas perdu leur santé mentale. La plupart d'entre vont très bien. Ensuite — et quelqu'un a mentionné cela tout à l'heure —, il faut souvent un certain temps pour que les troubles mentaux se manifestent. Juste après leur arrivée, les immigrants sont souvent au comble du bonheur, et les troubles mentaux ne se déclarent que plusieurs mois plus tard. Il faut que nous nous préparions à les soigner.

Enfin, même si certains souffrent de dépression ou du trouble de stress post-traumatique, leur intégration constitue un élément important de leur traitement. La santé mentale des gens fait un bond énorme lorsqu'ils trouvent un emploi, qu'ils terminent leurs études, qu'ils maîtrisent le français ou l'anglais, qu'ils retrouvent leur identité personnelle; ne sous-estimons pas ces éléments en traitant les troubles mentaux de cette population.

Cependant, nous avons vu plusieurs cas de maladie mentale grave parmi les réfugiés syriens. Je crois que Mario a parlé tout à l'heure de quelques-uns de ces cas observés dans les hôtels. Comme dans toutes les populations de réfugiés, nous n'en avons décelé qu'un petit nombre par rapport au nombre réel de cas, et nous trouverons de nombreuses autres personnes qui souffrent de santé mentale au cours de l'année ou de l'année et demie à venir.

Enfin, je tiens à parler de la réponse du secteur des soins de santé aux besoins des nouveaux arrivants syriens. J'exerce cette profession depuis de nombreuses années, et je n'ai jamais vu un tel élan de soutien. En automne 2015, j'ai reçu tous les jours des appels de médecins, d'infirmières praticiennes et même de chirurgiens plasticiens et de spécialistes en pédiatrie désireux de donner de leur temps pour aider ces immigrants. C'était extrêmement encourageant. Je ne soulignerai jamais assez le dévouement et la générosité de nos collègues de l'aide à l'établissement et le travail qu'ils ont accompli pour assurer le succès de cette immigration.

Saying that, in the context of health care, much more could have been done, and in my mind the key indicator of success has to be the number of people who were connected to primary care. My instinct is that we have not done a great job of that here in Toronto at least — and it might differ in other places across the country — despite the tremendous outpouring of support from health care workers. Now, why? I feel like we overemphasized acute concerns but didn't couple that with attaching people to primary care.

I also think that, as is often the case, health care is just not prioritized as a settlement issue. If someone isn't complaining of a medical issue, if they are not bleeding or reaching for an organ, we often don't think of getting them connected to health care early in the migration process, and I think that is a mistake. Time lines were very short, and I think, you know, we did a tremendous amount with what was available, but there is also much to learn.

I agree with what Ratna had suggested earlier. I think that the migration of the Syrian refugees is really an unprecedented event, and it certainly is a tribute to the best of what our country can offer. It has been a privilege to have been able to play even a small part in such a historic event.

Thank you again for allowing me to share my comments with the committee.

The Chair: Thank you, Doctor.

Now we have Bayan Khatib.

Bayan Khatib, Board Member and Head of the Social Committee, Syrian Canadian Foundation: Thank you for inviting me here today and for having this panel.

I think it is a great idea that after so much has been done and so many Canadians have come together to help with this crisis we take a moment to step back and think about what have we done and how can we do things better moving forward.

I am from the Syrian Canadian Foundation, and most of us who make up this foundation have been activists and advocates of the Syrian cause for over five years now. We were so happy to hear that Canada was finally going to bring in Syrian refugees, and when that happened we all just showed up at the hotels and started to help. We felt that as Syrian Canadians we had a very important role to play in being a bridge between Syrian culture and Canadian culture and advocating for the Syrians when they didn't know how to express their needs or when they didn't know they have certain rights but also in helping them to integrate into Canadian culture and understanding where they have come to and what it means to be here.

We got together. We formed five different committees. There is the medical committee, which was actually very important. We found that one of the most urgent needs right away was the

Cela dit, nous aurions pu en faire beaucoup plus en soins de santé. À mon avis, l'indicateur clé du succès est le nombre de personnes auxquelles nous avons pu fournir des soins primaires. J'ai l'impression que nous n'y sommes pas vraiment parvenus ici à Toronto — et les résultats sont peut-être meilleurs dans d'autres régions du pays —, malgré l'énorme soutien que nous avons reçu des fournisseurs de soins de santé. Pourquoi? J'ai l'impression que nous avons trop souligné la gravité de nos préoccupations sans les relier aux soins primaires à fournir aux nouveaux arrivants.

Je pense aussi que très souvent, les soins de santé primaires ne font pas partie des priorités de l'aide à l'établissement. Lorsqu'une personne se plaint d'un symptôme, tant qu'elle ne saigne pas ou ne se plaint pas d'un organe en particulier, nous ne pensons pas à lui donner des soins primaires si tôt après son arrivée au pays, mais je pense que nous faisons là une erreur. Nous avons examiné les arrivants très rapidement et je crois, vous savez, que nous avons accompli énormément avec les ressources dont nous disposions, mais nous en avons encore beaucoup à apprendre.

Je suis d'accord avec ce que Ratna suggérait tout à l'heure. Selon moi, cette immigration de réfugiés syriens est un événement sans précédent; elle a démontré ce que notre pays peut offrir. Je me sens privilégié d'avoir pu contribuer même un tout petit peu à cet événement historique.

Je vous remercie encore de m'avoir permis de faire part de mes observations à votre comité.

Le président : Merci, Docteur.

Nous passons maintenant la parole à Bayan Khatib.

Bayan Khatib, membre du conseil et responsable du Comité social, Syrian Canadian Foundation : Merci de m'avoir invité aujourd'hui et de tenir ce panel.

À mon avis, après avoir accompli tant de travail et maintenant qu'un tel nombre de Canadiens se sont unis pour résoudre cette crise, c'est une excellente idée que de regarder en arrière et d'examiner ce que nous avons accompli et comment améliorer nos interventions.

Je représente la Syrian Canadian Foundation. La plupart des membres de cette fondation sont militants et défendent la cause des Syriens depuis plus de cinq ans. Nous avons vraiment été heureux lorsque le gouvernement a annoncé que le Canada allait enfin amener des réfugiés syriens, et quand ils sont arrivés, nous sommes allés dans les hôtels pour les aider. Nous étions convaincus qu'à titre de Canadiens d'origine syrienne, nous pouvions jouer un rôle important en établissant un lien entre les cultures syrienne et canadienne et en défendant la cause des Syriens qui ne savent pas exprimer leurs besoins et qui ne connaissent pas leurs droits. Nous savions que nous pourrions les aider à s'intégrer à la culture canadienne, car nous comprenions ce qu'ils avaient vécu et ce que leur immigration dans ce pays signifie pour eux.

Nous nous sommes unis. Nous avons créé cinq comités, dont un comité médical qui est très important. Nous avons découvert que les besoins les plus urgents des réfugiés étaient les soins

medical needs. Many of the families came with urgent medical needs, and they didn't know where to go. You know, COSTI was doing a great job, but sometimes it was very hard to keep up with those big numbers, so we felt we had an important role to play there.

After talking to people in the lobby, finding out that certain people needed emergency care right away, we set up this medical committee. We held a workshop to inform people about what are their rights here, how do you get medical care here and things like that, and we brought in a couple of Syrian doctors who were able to speak to them in a way that they understood and things like that.

The other committees were a kids' committee, social committee, housing committee and education and employment committee. We felt those were the most important needs at the beginning.

Again, we felt as Syrian Canadians that we had a big responsibility here, and I think we did a really great job in stepping up, and eventually COSTI actually hired a couple of us, me included — I just finished a three-month contract with them — and the social committee.

I think that this is something to keep in mind, that the government should really think about the important role Syrian Canadians can play and how we can help to bridge the gap here, and like I said, advocate for the needs of the Syrians because we understand in a way, and also helping with the integration bit.

Before I worked with the government-sponsored refugees, I was also part of Lifeline Syria and worked with the privately sponsored refugees as well. I know there are people here from Lifeline Syria. I just wanted to say that people were very excited here. The Syrian Canadian community was very excited when Lifeline Syria was created and the opportunity to bring our relatives and people we cared about from over there to here.

The only thing I want to say about that is there was huge disappointment that took place when the government decided to slow down the processing. It was a huge disappointment that came suddenly.

I am part of more than one sponsoring group, and many of us were ready. We had homes rented. I know several privately sponsored groups that had homes rented and ready, furniture ready, and we were expecting the families to come because that is what was happening. They were coming very quickly, and then all of a sudden all of that stopped, and so many resources went to waste. Rent was paid for nothing; furniture was bought and had to be returned. Canadians were so ready to help, and just slowing

médicaux. De nombreuses familles sont arrivées avec de gros troubles de santé et ne savaient pas à qui s'adresser. L'organisme COSTI faisait un excellent travail, mais il était souvent très difficile de servir un aussi grand nombre de personnes, alors nous avons décidé d'assumer ce rôle.

Dans le hall d'entrée des hôtels, les gens nous ont indiqué qu'ils avaient un besoin urgent de soins médicaux. Alors nous avons tout de suite créé ce comité médical. Nous avons organisé un atelier pour informer les gens des droits qu'ils ont ici et d'autres choses, et nous avons amené deux ou trois médecins syriens qui ont pu leur parler de manière à ce qu'ils comprennent et ainsi de suite.

Les autres comités étaient le comité des enfants, le comité social, le comité du logement et le comité de la formation et de l'emploi. Selon nous, ces enjeux représentaient les principaux besoins des réfugiés à leur arrivée.

Je le répète, à titre de Canadiens d'origine syrienne, nous pensions que nous avions une grande responsabilité dans cette situation. Je crois que nous avons fait de l'excellent travail en nous présentant pour aider. Ensuite, les services COSTI ont embauché quelques-uns d'entre nous, et j'en suis du nombre; je viens de terminer un contrat de trois mois chez eux. Ils ont aussi embauché notre comité social.

À mon avis, le gouvernement devrait penser sérieusement au rôle important que peuvent jouer les Canadiens d'origine syrienne. En effet, nous pouvons combler l'écart entre les réfugiés et les Canadiens et, comme je l'ai dit, nous pouvons signaler les besoins des réfugiés parce que nous les comprenons bien, et nous pouvons aussi les aider un peu à s'intégrer.

Avant de travailler auprès des réfugiés pris en charge par le gouvernement, j'ai participé à l'initiative Lifeline Syria et j'ai aussi travaillé auprès de réfugiés parrainés par le secteur privé. Je sais que nous avons ici des représentants de Lifeline Syria. Je voulais juste ajouter que les gens qui y participent étaient extrêmement heureux quand cette initiative a été créée, car elle leur offrait une occasion d'amener au Canada des proches et des membres de leurs familles.

Je voulais simplement vous dire que nous avons été extrêmement déçus quand le gouvernement a décidé de ralentir le traitement des réfugiés. Cette énorme déception nous a frappés très soudainement.

Je participe aux activités de plus d'un groupe de parrainage, et un bon nombre d'entre nous étaient prêts. Nous avons loué des maisons. Je sais que plusieurs groupes parrainés par le secteur privé avaient des maisons qui les attendaient, avec les meubles et un bail, et nous attendions ces familles. Les familles arrivaient très rapidement, et soudainement tout s'est arrêté, et nous avons gaspillé de nombreuses ressources. Nous avons payé des loyers pour rien, nous avons dû retourner les meubles que nous avions

that down kind of killed the momentum in a way, and people were angry and upset. I think that was a mistake, and I hope that we can reverse that. It wouldn't be, hopefully, a big thing to do.

The only other thing about the privately and government sponsored families is I think there should be more effort on family reunification. A lot of the families weren't able to bring, say, their elderly parents or brothers or sisters who used to live with them over there but had to be counted as a separate family or just other relatives or fiancés.

The family reunification bit is really what can complete the happiness of the families who have come here. So many of the families are so grateful and so happy to be here. They tell me all the time about how good it feels to feel safe. Like, safety is not something they take for granted. They actually appreciate that on a daily basis, knowing that their families over there are still undergoing all sorts of suffering. As you all know, the bloodshed in Syria continues today, has not slowed down, and there is no hope of it slowing down. I think that family reunification is a very important bit to help the families here complete their happiness, like I said, and have their loved ones here with them. That is a very important thing.

I have been working very closely with the government-sponsored families in the last three months. I noticed a few big issues, one being not enough money in the first few months they were here. Why? Because the Child Tax Benefit doesn't arrive until three months after they arrive here, so they only have that \$800 per adult in the first three months, and that barely covers rent.

We as volunteers have had to struggle to pull together money to help people pay rent, and that is not how it should be. This shouldn't be a burden that the volunteers should bear because it is impossible to help everybody. I am not saying the money in general isn't enough, but it is because the Child Tax Benefit does not arrive for the families until post three months their arrival. This is really a huge problem. I know families that have to put all their money toward rent and had absolutely no money left for food. I have connected so many of them to food banks.

The community has been amazing. Several food banks have popped up to help with this that didn't even exist before, but I don't want the families relying on that sort of help. There should be a way for them to at least have their necessities met without having to run to food banks and things like that. That was the biggest issue.

Then another issue was the furniture. I know the government contracted a company to deliver furniture, the basic necessities, and that's really great. However, I call every family after they move out, and an extraordinary amount of them complain about

achetés. Les Canadiens désiraient tellement aider, et ce ralentissement a éteint leur motivation, en un sens, et ils étaient fâchés et frustrés. Selon moi, c'était une mauvaise décision, et j'espère qu'on pourra la renverser. Je ne crois pas que ce soit très difficile à faire.

L'autre amélioration que j'apporterais au parrainage du gouvernement et du secteur privé est la réunification des familles. De nombreuses familles ont dû laisser, disons, des parents âgés ou encore des frères et sœurs qui vivaient avec eux, mais qui étaient considérés comme des familles séparées, ou encore d'autres proches et des fiancés.

Cette réunification comblerait le bonheur des familles qui sont ici. Ces familles sont déjà extrêmement reconnaissantes d'être ici. Elles me répètent constamment qu'il fait si bon se sentir en sécurité. La sécurité n'est pas un privilège à tenir pour acquis. Ces familles reconnaissent chaque jour ce bonheur, sachant que les membres de leurs familles qui sont restés là-bas souffrent de toutes sortes de manières. Comme vous le savez tous, le sang continue à couler en Syrie; ces atrocités n'ont pas diminué et elles ne vont pas diminuer de sitôt. Je crois qu'il est très important de réunir les membres des familles pour que nos réfugiés soient parfaitement heureux, comme je l'ai dit, et que leurs proches puissent se joindre à eux. C'est extrêmement important.

Au cours de ces trois derniers mois, en travaillant de très près avec des familles prises en charge par le gouvernement, j'ai observé quelques graves problèmes. Le premier est que ces familles n'ont pas assez d'argent pendant les premiers mois de leur présence ici. Pourquoi? Parce qu'ils ne reçoivent la Prestation fiscale pour enfants que trois mois après leur arrivée. Alors pendant les trois premiers mois, ils doivent survivre avec 800 \$ par adulte, ce qui leur suffit à peine pour payer leur loyer.

Nous les bénévoles avons dû faire des pieds et des mains pour trouver de l'argent afin d'aider les gens à payer leur loyer. Une telle situation ne devrait pas exister. Les bénévoles ne devraient pas devoir assumer ce fardeau, parce qu'ils ne peuvent pas aider tous les réfugiés. Je ne dis pas que les fonds affectés globalement ne suffisent pas, mais la Prestation fiscale pour enfants ne devrait pas arriver trois mois plus tard. Cela cause vraiment un problème énorme. J'ai vu des familles obligées de donner tout leur argent pour payer le loyer, et il ne leur restait rien pour acheter de la nourriture. J'en ai envoyé un trop grand nombre à des banques alimentaires.

La population a été extraordinaire. Plusieurs banques alimentaires ont apparu pour aider ces familles, mais je ne veux pas qu'elles soient forcées de dépendre de ce type d'aide. Il devrait y avoir moyen de répondre à leurs besoins fondamentaux sans qu'elles doivent courir à des banques alimentaires et à de l'aide de ce genre. C'était le problème le plus grave.

L'autre problème concerne les meubles. Je sais que le gouvernement a octroyé un contrat à une entreprise qui fournit l'ameublement de base, et c'est vraiment fantastique. Mais j'appelle chaque famille qui quitte l'hôtel, et un nombre

the furniture, and it is not because they are being picky. I have witnessed with my own eyes the situation with the furniture. I have visited some of the families.

The last family I visited, I walked in and her 10-year old daughter was crying. I said, “What happened?” She said she was sitting on the chair and slipped right through. The seat of the chair actually slides out. It is a wooden frame, and the seat slides out. You can fall right through the chair. Her back was all red and bloody because she scraped against the wood. I had heard this story over and over while calling families on the phone. I witnessed it with my own eyes that day.

The furniture is really not great and especially the dining chairs. I don’t know if I am getting into too much detail for you here. The mattresses, some of them are really not great. That is okay for most families, but then we have some really elderly couples. One of them calls me every day, and she is like, “The mattress is killing my back, and I really need a medical mattress,” things like that. I am trying to connect her to someone in the community to help, but the waiting — I don’t know. There is a lot of waiting, and she is in pain every day. She has severe arthritis. She really needs a good mattress.

I think a little bit more thought should have been put into the furniture for families with disabilities. Also those dining chairs are a hazard. So many injuries have happened, and I am not kidding, with those dining chairs.

I had to say that because I talk to these families every day, and this is what they complain about.

I want to briefly mention the family matching program which is something that I am working on in this current contract. It is something that we are trying to do for the government-sponsored refugees. Like witnesses before were saying, the privately sponsored refugees have a stronger support system sometimes. We are trying to connect each government-sponsored family to a Canadian family that can be their friend for two to three months and support them, not financially but socially.

This project has been doing really well, and I think it gives the government-sponsored families extra support. But my contract is over and today is actually my last day. I think that the government should think about putting more resources into things like that and more resources to support the volunteers who are doing really great work but need more resources to continue that work.

Lastly, I just wanted to say that almost all of the newcomers that I have spoken with do have challenges. It is very difficult to adapt, but all of them are deeply grateful. They are so happy to be here and to be safe, and most of all it is the children who are the happiest I find. Once they hit school, they are so happy. The

incroyable d’entre elles se plaignent de la qualité des meubles, et pas parce qu’elles sont difficiles. J’ai observé ce problème personnellement. J’ai rendu visite à certaines de ces familles.

Quand je suis entré chez la dernière de ces familles, leur fille de 10 ans pleurait. Je lui ai demandé pourquoi, et elle m’a répondu que quand elle s’est assise sur la chaise, elle est tombée à travers. Le siège de la chaise glisse complètement. Le cadre est en bois, et le siège glisse au travers. Vous tombez carrément à travers la chaise. Son dos était tout rouge et en sang parce qu’elle s’était écorchée contre le bois. Un nombre incroyable de familles m’ont raconté la même chose quand je les appelais au téléphone, mais ce jour-là, je l’ai vu en personne.

Ces meubles ne sont vraiment pas de bonne qualité, surtout les chaises de la salle à manger. Je ne sais pas si je vous présente trop de détails. Certains matelas sont de mauvaise qualité. Ils conviennent à la plupart des familles, mais pas aux couples très âgés. Une vieille dame m’appelle tous les jours en me disant qu’elle souffre terriblement du dos à cause de ce matelas et qu’il lui faudrait un matelas médical. J’ai essayé de l’aiguiller vers une personne de sa région, mais elle doit attendre, je ne sais pas. Elle doit attendre longtemps et elle souffre à longueur de journée. Elle souffre d’un grave trouble d’arthrite. Elle a vraiment besoin d’un bon matelas.

Je crois qu’on aurait dû penser un peu plus à l’ameublement des familles qui ont des handicaps. De plus, ces chaises de salle à manger sont dangereuses. Un grand nombre de personnes ont subi des blessures, je ne plaisante pas, juste à cause de chaises de salle à manger.

Je tenais à vous dire cela parce que je parle chaque jour à ces familles, et ce sont les plaintes qu’elles me confient.

Je voudrais mentionner brièvement le programme de jumelage de familles, dont je suis responsable en vertu de mon contrat actuel. Nous essayons de faire cela pour les réfugiés pris en charge par le gouvernement. Comme l’ont dit d’autres témoins, les réfugiés parrainés par le secteur privé jouissent souvent d’un système de soutien plus solide. Nous nous efforçons de jumeler chaque famille prise en charge par le gouvernement à une famille canadienne pour qu’elles se fréquentent amicalement pendant deux ou trois mois et que la famille canadienne soutienne la famille syrienne non pas financièrement, mais socialement.

Ce projet a beaucoup de succès, et je pense qu’il ajoute au soutien que reçoivent les familles prises en charge par le gouvernement. Mais mon contrat se termine, et j’en suis en fait à ma dernière journée. Je crois que le gouvernement devrait envisager d’ajouter des ressources pour des programmes comme celui-ci et pour soutenir les bénévoles qui font un travail extraordinaire, mais qui ont besoin de plus de ressources pour le poursuivre.

Et finalement, je voulais juste vous dire que presque tous les nouveaux arrivants auxquels j’ai parlé font face à des défis. Il leur est très difficile de s’adapter, mais ils sont tous profondément reconnaissants. Ils sont extrêmement heureux d’être ici en sécurité, et j’ai remarqué que les enfants sont les plus heureux.

schools here have been great with the kids. The parents too are happy when they see their kids happy and think of the bright futures their kids will now have.

I guess that is the final thought that I wanted to leave with you. Thank you.

The Chair: Thank you very much for your testimony. I really do think it is important to hear those individual stories, I mean from the high chair to the mattress. We heard from the witnesses earlier this morning about the macro picture and the whole issue, but we don't always see the personal, inside story. There are those of us who are sponsoring refugees, and have gone through that.

If it is not acceptable for Canadians, it shouldn't be acceptable for others who are new Canadians. I think it is important to get that information.

We will start questions with our deputy chair, the esteemed Senator Salma Atallahjan from the Toronto area.

Senator Atallahjan: I have two questions.

My first question is to Dr. Rashid. You speak about mental health issues and how refugees are not willing to talk about mental health issues. Also, you are saying that we are going to see a surge, and you say we should be prepared for that. Are we prepared for that? Is that a conversation that is taking place with the government with the health care professionals who are helping the refugees?

Dr. Rashid: The easy answer is yes. When I speak about mental health issues, I always preface the conversation by saying that the vast majority of people will be fine despite the immense trauma they have endured. We tend to relate trauma with pathology, and that is not necessarily the case. Why some people can survive horrific exposure to war and torture and be okay and why some can't is something that I think we are struggling to understand.

So, again, from the refugee populations we have seen, including people who lived through Rwanda, Cambodia, Congo and Vietnam, we expect somewhere around 80 to 90 per cent of the people will be fine. For the remaining 10 per cent, it is not that refugees are reluctant to speak about their issues, but about creating that safe environment where people feel comfortable to do so.

That is where I think in terms of health care, having the one-off visit when dealing with the person's chest pain, bleeding or shoulder pain and then moving on really doesn't work well. What we need to do is connect those people to the folks who will be following them continuously. That will allow for that relationship to be cultivated.

Are we ready? We know that mental health resources across the board for refugees, for Canadians probably need to be bolstered, but saying that I am fairly confident that we have got good networks across the country that are quite capable of

Dès qu'ils vont à l'école, ils sont tellement heureux! Les écoles ici ont vraiment bien traité les enfants. Les parents aussi sont heureux en voyant le bonheur de leurs enfants et en pensant au bel avenir qu'ils ont maintenant.

Je crois que c'était le dernier message que je voulais vous transmettre. Merci.

Le président : Merci beaucoup pour ce témoignage. Je trouve qu'il est vraiment important d'entendre ces expériences personnelles, de la chaise de salle à manger au matelas. Ce matin, les témoins nous ont présenté la situation globale, mais nous ne voyons pas toujours ce qui se passe en coulisse. Certains d'entre nous parrainent des réfugiés et ont vu ces choses.

Si ces situations ne sont pas acceptables pour les Canadiens, elles ne devraient pas l'être pour les Néo-Canadiens. Il est important que nous recevions cette information.

Nous allons demander à notre vice-présidente, l'estimée sénatrice Salma Atallahjan, de la région de Toronto, de poser les premières questions.

La sénatrice Atallahjan : J'ai deux questions.

La première s'adresse au Dr Rashid. Vous parlez de troubles de santé mentale et du fait que les réfugiés ne veulent pas en parler. Vous dites aussi que nous allons faire face à une forte augmentation de cas de troubles mentaux et que nous devrions nous y préparer. Êtes-vous prêts à y faire face? En discutez-vous avec le gouvernement et avec les professionnels de la santé qui aident les réfugiés?

Dr Rashid : En bref, oui. Quand je parle de troubles de santé mentale, je commence toujours par dire que la grande majorité des gens se porteront bien malgré les traumatismes terribles qu'ils ont subis. On a tendance à associer le traumatisme à une pathologie, mais ce n'est pas toujours le cas. Je crois que nous nous efforçons de comprendre pourquoi, de toutes les personnes qui endurent les atrocités de la guerre et de la torture, certaines s'en sortent parfaitement bien et d'autres non.

Donc des populations de réfugiés que nous avons vues, ce qui comprend les réfugiés du Rwanda, du Cambodge, du Congo et du Vietnam, nous nous attendons à ce que 80 à 90 p. 100 s'en sortent bien. Quant au 10 p. 100 qui reste, comme ces gens hésitent à parler de leurs problèmes, nous devons créer un milieu où ils se sentiront à l'aise et en sécurité pour en parler.

C'est pourquoi le modèle ordinaire de soins de santé où l'on examine une fois les douleurs thoraciques, les saignements ou l'épaule douloureuse des patients puis on les renvoie chez eux, ne s'appliquera pas bien. Il faudra que nous reliions ces patients à des fournisseurs de soins qui les suivront continuellement. Ils pourront ainsi cultiver des relations positives.

Sommes-nous prêts? Nous savons qu'il est nécessaire d'accroître les ressources en santé mentale pour les réfugiés et pour les Canadiens, mais de dire que je suis convaincu que nous avons de bons réseaux dans tout le pays qui seront en mesure de

dealing with refugee populations. Here in Toronto, CAMH, a very large institution that deals with mental health issues, has just opened up a clinic for newly arrived refugees, Syrians as well as others. We have the Canadian Centre for Victims of Torture. There is tremendous expertise in this city.

I find the big issue is not what to do once those issues present themselves. I think the big question is: How do we actually get people to connect to primary care? Once in the primary care system — yes, we do struggle at times; there are wait-lists — people actually do fine. It is just getting them connected.

The other thing that I think is really important to put out there — because there is so much interest in the mental health of refugees, and sometimes appropriately so — is that sometimes we over-emphasize it.

However, I can't speak strongly enough to the issue of integration and its impact on mental health. Issues such as housing, getting the right furniture and getting the kids in the YMCA, are as therapeutic as anything we can do in the medical realm in many cases. I have worked with many people who have seen psychiatrists, have had counselling, have had art therapy, and what really helps is getting a job, or being reunited with family, or finding a soccer team to play on when they used to play soccer back home. Those issues really intersect fundamentally with people's mental health. That is something I am always reminded of and I am always reminding my colleagues about and I think it is important to put out there.

Senator Ataullahjan: The other issue that I would like to address relates to a report the CBC put out last week. They quoted a non-profit organization that works with the Arab community. Every week, a Syrian woman comes forward to say that she has been the victim of domestic abuse. Are there any services available to help women refugees who are in violent, abusive relationships? What measures can we put into place to ensure that refugee women know that these services are available?

In working with refugees, have you felt that there is systematic abuse going on in their homes? Are they willing to talk about it? I just want this issue to be discussed because of that report that came out.

Ms. Khatib: I can tell you from my experience that I have come across several cases of that. This move is a stressful time for families, and there are probably also cultural differences. For these cases that are popping up, it is definitely important that these ladies have the support they need, and it is also important that the education bit take place. That is something that we have tried to do but not enough resources were put into place. In one of the workshops that we held, one of the physicians

traiter les populations de réfugiés... Ici à Toronto, le CAMH, ou Centre de toxicomanie et de santé mentale, est un très grand établissement qui traite les troubles mentaux. Il a ouvert une clinique pour les réfugiés nouvellement arrivés, qu'ils viennent de Syrie ou d'ailleurs. Nous avons le Canadian Centre for Victims of Torture. Nous avons des experts extraordinaires dans notre ville.

Selon moi, notre grand problème ne nous frappera pas quand ces troubles se manifesteront. Je pense que nous devons surtout trouver des moyens d'accueillir ces gens dans notre système de soins primaires. Une fois qu'ils s'y trouveront — oui, nous avons parfois des problèmes, il y a les listes d'attente —, mais une fois que ces gens sont inscrits dans le système, ils vont bien. Il faut les y introduire.

Il faut que je mentionne une autre chose très importante : les gens s'intéressent beaucoup à la santé mentale des réfugiés, et parfois ils ont raison, mais parfois aussi cet intérêt est exagéré.

Toutefois, je ne soulignerai jamais assez l'importance de l'intégration pour la santé mentale. Dans bien des cas, les solutions comme de trouver un logement, d'obtenir de bons meubles et d'inscrire les enfants au YMCA sont aussi thérapeutiques que bien des traitements médicaux. J'ai travaillé avec des gens qui avaient consulté des psychiatres, qui avaient suivi des séances de counseling ou de thérapie par l'art, mais ce qui les a vraiment aidés était de trouver un emploi, d'être réunis avec des membres de leur famille ou de trouver une équipe de soccer s'ils avaient l'habitude d'y jouer quand ils étaient dans leur pays. Ces solutions influent vraiment sur la santé mentale des gens. C'est un phénomène que j'observe constamment, je le rappelle toujours à mes collègues et je crois qu'il est important de vous le dire ici.

La sénatrice Ataullahjan : L'autre question que je voulais vous poser a trait à un reportage que la Société Radio-Canada a diffusé la semaine dernière. Ils ont parlé d'un organisme sans but lucratif qui collabore avec la communauté arabe. Chaque semaine, une Syrienne avoue que son mari la maltraite. Existe-t-il des services qui aident les réfugiées qui se trouvent dans une relation violente et abusive? Quelles mesures pourrions-nous prendre pour que les réfugiées sachent qu'il existe des services pour les aider?

En travaillant avec les réfugiés, avez-vous remarqué de la violence familiale systématique dans les foyers? Acceptent-elles d'en parler? Je voudrais que nous parlions de ce problème à cause du reportage qui le dénonçait.

Mme Khatib : Je vous dirai que j'ai vu plusieurs cas de violence familiale. Cette immigration cause du stress dans les familles, et aussi la culture est différente. Dans les cas que l'on signale, il est important que ces dames reçoivent le soutien dont elles ont besoin, et il est aussi important d'éduquer les gens. C'est une chose que j'ai essayé de faire, mais j'ai manqué de ressources. Nous avons organisé entre autres un atelier juste pour les hommes, et l'un des médecins leur a parlé des mauvais

talked to the men. We actually held a session just for men, and they talked to them about abuse that you are not allowed to hit your wife, that you are not allowed to hit your children or this is what can happen.

More sessions are needed. The men need to be educated. The women need to be educated about how to deal with this, their rights, what's okay and what's not okay, the cultural differences. That integration bit is very important.

I am not really sure what steps have been taken with the cases that do pop up. I know that there are people trying to help these families, but for me, I would like to see more focus on the education bit.

Dr. Rashid: Certainly we have seen this in all refugees, all immigrants, all communities. Unfortunately, it is not a phenomenon that is unique to any particular cultural group. I think the best evidence on this issue actually showed that there were lower rates of domestic violence in immigrants, although I think many of us might question the methodological process there. Whether there is more or less, it is hard to know, but certainly it is an issue in all populations.

I think many times, whether it be refugees or people who are Canadian-born, it is a very unsatisfying feeling as a clinician to deal with a woman who is in that situation because often, resources are limited; often, choices are difficult. It is even more complex when people aren't proficient in English or French, when they have just recently arrived in the country, when they have children to take care of.

We are working with a group from Ryerson to develop a website that would provide resources in Arabic for women. We know sexual violence has been an issue for refugees; pre-migration as well, not only intimate partner violence but violence that is sometimes used in the context of war. We know these issues will take a while to come to the surface. Certainly, there is interest, and people are looking at how to communicate that to the community. Work is going into that as we speak.

Ms. Al Hamdan: Dr. Rashid and Bayan have touched on most of the points. I would have to agree about early education. Domestic abuse in the Canadian context is completely different than what is understood overseas, what is domestic abuse. Domestic abuse in overseas or in Arab culture is basically just physical abuse, but it comes in various forms, financial, psychological, emotional, you name it.

traitements en leur disant qu'ils n'ont pas le droit de frapper leur femme et leurs enfants, sinon voici ce qu'il leur arrivera.

Nous devons donner d'autres ateliers. Il faut éduquer les hommes. Il faut aussi montrer aux femmes comment aborder ce problème, quels sont leurs droits, ce qui est acceptable et ce qui ne l'est pas, quelles sont les différences culturelles. Cet aspect de l'intégration est très important.

Je ne sais pas vraiment quelles mesures ont été prises dans les cas signalés. Je sais que certaines personnes essaient d'aider ces familles, mais personnellement, je voudrais qu'on insiste plus sur l'éducation.

Dr Rashid : Il est évident que nous observons ces situations dans toutes les populations de réfugiés et d'immigrants et dans toutes les collectivités. Malheureusement, ce phénomène ne se manifeste pas dans un groupe culturel en particulier. Je crois que les meilleures observations indiquent que le taux de violence familiale est moins élevé dans les populations d'immigrants, bien que l'on puisse douter de la valeur de la méthodologie utilisée pour obtenir ces résultats. Il est difficile de dire s'il y a plus ou moins de ces situations, mais elles constituent un problème dans toutes les populations.

Dans bien des cas, qu'il s'agisse de réfugiés ou de Canadiens de souche, les cliniciens qui doivent soigner une femme qui se trouve dans cette situation ressentent beaucoup d'insatisfaction parce que bien souvent ils manquent de ressources et il est difficile de faire des choix. La situation se complique quand les patientes parlent mal l'anglais ou le français, quand elles viennent d'arriver au pays, quand elles ont des enfants à élever.

Nous collaborons avec un groupe de Ryerson pour créer un site web qui offre des ressources aux femmes arabes. Nous savons que les réfugiées subissent de la violence sexuelle, même avant d'avoir immigré, une violence pas nécessairement infligée par un partenaire intime, mais parfois utilisée dans le contexte de la guerre. Nous savons qu'il faudra du temps jusqu'à ce que ces problèmes remontent à la surface. Il est certain que nous nous intéressons à ce problème et que des gens essaient d'en discuter avec les membres de la communauté. Ce travail est en cours à l'heure actuelle.

Mme Al Hamdan : Le Dr Rashid et Bayan ont traité de la plupart des enjeux. Je suis d'accord qu'il est nécessaire de fournir tout de suite de l'éducation. La violence familiale dans le contexte canadien est complètement différente de la façon dont on l'interprète à l'étranger. Dans la culture arabe, la violence familiale est simplement un mauvais traitement physique, mais en réalité elle prend de nombreuses formes : financière, psychologique, émotionnelle, et plus encore.

Early-on education, and the more education given, not only to the women but also to men is needed. Not only disseminating information but a more interactive methodology is required. Don't expect results after attending one workshop. It is an ongoing process and certainly more support is needed.

I would have to agree that it is not unique to the Syrian population. It is not unique to the refugee population. It is just the influx within three months, and the numbers became statistically significant.

Senator Ataullahjan: We have heard that young men are not being allowed to come in as refugees. Are we placing young women in vulnerable positions, in danger because of marriages of convenience because it is easier for families to immigrate? Has that issue ever come up?

Ms. Khatib: I think that is happening and it has nothing to do with Canadians bringing in refugees. It has been happening already in the refugee populations in Lebanon, Jordan and Turkey. It is actually a horrifying phenomenon, how many of these really, really young girls are being married off for whatever reason — financial, safety, things like that. However, I don't think it has to do with Canada bringing in refugees or who Canada is allowing in.

Senator Ataullahjan: What you are saying, Bayan, is that because of the fact that we are not letting young men come in, they are not necessarily getting married in a rush to qualify as families to come in. What you are talking about is what we have heard, that people in refugee camps are marrying off young girls as old as 13 or 14 to older men because parents don't want the responsibilities of young women. We have heard of cases of sexual abuse. Is that what you are addressing?

Ms. Khatib: I wouldn't say they don't want the responsibility. I say they have no way of supporting their children. The situation is so desperate that they have no option, no way of supporting their children and they come to that point. I don't think that that is happening with refugees coming here.

Senator Ataullahjan: Thank you.

The Chair: Just to follow up, there is an article that you were quoted in, Zena, that mentioned Zahra Dhanani, a lawyer and activist, dealing with the issue of women's rights in this country and the alleged abuse by husbands in some families that happens once they get here because of the idea of being dependent on the men in their lives for so long. The article said that they don't know the legal realities, adding "Many are also unaware of social supports available." She said that it is impossible to even contemplate living in a random country and listed the many

Il faut donner plus d'éducation et le plus tôt possible, non seulement aux femmes, mais aussi aux hommes. Il ne s'agit pas de diffuser simplement de l'information, mais de transmettre l'éducation de manière interactive. Ne vous attendez pas à des résultats après avoir donné un atelier. C'est un processus continu qui a besoin d'un plus grand soutien.

Je conviens que la violence familiale ne se manifeste pas uniquement dans la population des réfugiés. Les taux sont élevés à cause du grand volume d'immigration que nous avons reçu ces trois derniers mois.

La sénatrice Ataullahjan : Nous avons entendu dire que les jeunes hommes ne sont pas autorisés à venir comme réfugiés. Ne plaçons-nous pas les jeunes femmes dans une situation vulnérable, ne les mettons-nous pas en danger à cause des mariages de complaisance étant donné que les familles peuvent immigrer plus facilement? Cette question a-t-elle déjà été soulevée?

Mme Khatib : Ce genre de chose se produit, mais cela n'a rien à voir avec les Canadiens qui parrainent des réfugiés. C'est déjà arrivé dans les populations de réfugiés du Liban, de Jordanie et de Turquie. C'est terrible de voir qu'on marie beaucoup de très jeunes filles pour une raison ou pour une autre, pour des raisons financières, pour leur sécurité, ce genre de motifs. Néanmoins, c'est sans aucun rapport, je pense, avec le fait que le Canada accueille des réfugiés ou autorise certaines catégories de personnes à venir.

La sénatrice Ataullahjan : Ce que vous dites, Bayan, c'est que même si nous ne laissons pas venir les jeunes hommes, ils ne se marient pas précipitamment pour pouvoir venir en tant que famille. Comme nous l'avons entendu dire, dans les camps de réfugiés, on marie des jeunes filles dès l'âge de 13 et 14 ans, à des hommes plus âgés, parce que les parents ne veulent pas assumer la responsabilité des jeunes femmes. Nous avons entendu parler d'abus sexuels. Est-ce ce dont vous voulez parler?

Mme Khatib : Je ne dirais pas que les parents veulent se décharger de cette responsabilité. Je dis qu'ils n'ont aucun moyen de faire vivre leurs enfants. La situation est si désespérée qu'ils n'ont pas d'autre choix, pas d'autres moyens de faire vivre leurs enfants, et c'est pourquoi ils en arrivent là. Je ne pense pas que ce soit le cas des réfugiés qui viennent ici.

La sénatrice Ataullahjan : Merci.

Le président : Zena, un article dans lequel vous êtes citée, mentionne Zahra Dhanani, avocate et activiste, qui défend, dans notre pays, les droits des femmes qui sont maltraitées par leurs maris, une fois arrivées ici, dans certaines familles, parce qu'elles dépendent trop longtemps d'eux. Selon cet article, elles ne connaissent pas les réalités juridiques et un grand nombre d'entre elles ne connaissent pas non plus les mesures de soutien social à leur disposition. Mme Dhanani dit qu'il leur est impossible d'envisager de vivre seules dans un nouveau pays et

risks Syrian women face from partners who threaten deportation if they divorce. It is difficult for them as they are almost in a Catch-22 place.

As a society, what more can we do as politicians and citizens to make sure that their human rights are respected in our country, that they are truly a partner within their family?

Ms. Al Hamdan: I think that report is from last week.

One of the key issues I spoke about was the early-on education bit and that it be articulated over and over again that just because you came in as a family unit does not mean that breaking that family unit will have an impact on your status within the country. That is not only an issue for refugee women. It is an issue of violence against women, immigrant and refugee women, especially with the recent changes with spousal sponsorship.

The issue is articulating the fact that your status within the country is not dependent on staying within the family unit although you came in as a family unit. That's one. The other thing is what are your rights and responsibilities? You are no longer in survival mode where you are in the second country, for example, being in Jordan, and dependent on the husband for protection, for income, for every other purpose. Any disturbance in that family unit will result in, potentially, danger of deportation for her, for her children and for her spouse.

So, once arriving in Canada, articulating the sense that you are secure, you are safe, you have rights, and there is always family mediation. There is always counselling. There are always support groups. Things have to be looked at in the context of not only domestic violence but also from the context of the trauma of migration itself and settlement itself and how much stress and pressure that puts on the family unit.

Dr. Rashid: As a health care worker, one of the issues for us is that when women are in a scenario where they can disclose violence, there are mechanisms that can come into play. There is an educational opportunity there, but on that same point it is also important to have people who are conduits of that information, people who are going to connect women with some of the norms and rights of the health care system. You know, my colleagues on both sides probably find this to be a significant part of their work.

What I worry about most are those people who just don't have access to doctors or community workers, people who are isolated. Getting to those people, I think, becomes a real challenge. Once they are in contact with the system, there is the opportunity to provide that information. Again, it applies in the health care context. If you connect people to the health care community, it also is an opportunity for us to speak to people about their rights.

énumère les nombreux risques auxquelles les Syriennes sont confrontées de la part de leur partenaire qui les menace d'expulsion si elles divorcent. C'est difficile pour elles, car elles sont pratiquement dans une situation inextricable.

Que pouvons-nous faire de plus, en tant que parlementaires ou citoyens, pour faire en sorte que leurs droits soient respectés dans notre pays et qu'elles soient des partenaires à part entière au sein de leur famille?

Mme Al Hamdan : Je pense que cet article date de la semaine dernière.

Une des principales questions dont j'ai parlé était la nécessité d'informer les gens dès leur arrivée et de bien leur répéter que même s'ils sont venus en tant que famille, cela ne veut pas dire qu'un divorce aura des répercussions sur leur statut dans le pays. Ce n'est pas seulement un problème pour les femmes réfugiées. Le problème de la violence touche les femmes immigrantes et réfugiées, surtout suite aux récents changements concernant le parrainage du conjoint.

Il s'agit de bien expliquer que leur statut dans le pays ne dépend pas du maintien de la cellule familiale, même s'ils sont venus en tant que famille. Voilà une première chose. D'autre part, quels sont vos droits et responsabilités? Vous n'êtes plus en mode de survie comme lorsque vous étiez dans le deuxième pays, par exemple en Jordanie, et vous dépendiez de votre mari pour votre protection, votre argent et tout le reste. Toute perturbation dans la famille risquait d'entraîner l'expulsion de la femme, celle de ses enfants et celle de son époux.

Par conséquent, quand les femmes arrivent au Canada, il faut leur faire comprendre qu'elles sont en sécurité, qu'elles ont des droits et qu'il y a toujours la médiation familiale. Il y a toujours le counseling. Il y a toujours des groupes de soutien. Il faut voir les choses dans le contexte non seulement de la violence familiale, mais également du traumatisme de la migration et de l'établissement et de tout le stress que cela cause à la famille.

Dr Rashid : Je dirais, en tant que membre du personnel médical, que lorsque les femmes se trouvent dans une situation où elles peuvent dénoncer la violence dont elles sont victimes, des mécanismes peuvent entrer en jeu. Nous avons alors la possibilité de les informer, mais il est également important d'avoir des gens qui vont leur apporter l'information et les renseigner sur les normes et les droits en vigueur dans le système de soins de santé. Mes collègues, des deux côtés, constatent sans doute que c'est une partie importante de leur travail.

Les personnes qui m'inquiètent le plus sont celles qui n'ont pas accès à des médecins ou à des travailleurs sociaux, les personnes isolées. Je crois qu'il est vraiment difficile d'entrer en contact avec elles. Une fois qu'elles sont en contact avec le système, il devient possible de leur fournir ces renseignements. Encore une fois, c'est dans le contexte des soins de santé. Si vous mettez les gens en contact avec la communauté des soins de santé, cela nous fournit aussi l'occasion de leur parler de leurs droits.

We have had a number of people, some Syrian, in the last little while who brought up the issue of intimate partner violence, and we can speak about safety plans. We can speak about shelters. We can speak about accessing friends that they can go to if there is an emergency. We can talk to them about what 911. Again, I worry more about the people who are not in our office. Connecting people to the system should be a key part of what we are trying to do.

Ms. Khatib: I guess I don't have much to add to that but Canada is a country with so many resources and a lot of support for women, for people who have been abused, for many things. The key component is to provide outreach to the newcomers, educate them and connect them to the resources.

This is being done, but it needs to be done even more so and faster. I worry a lot about families that might fall through the cracks, that we didn't reach because they were quiet or they didn't ask for help. Part of my previous work was to try to make sure that we connected with every family and that we connected each family to a friend who could be their support for this first while. I think it is just a matter of connecting them to the resources.

The Chair: Thank you.

Senator Omidvar.

Senator Omidvar: I am also going to stay with women's rights since women's rights are human rights and this is the Human Rights Committee, but I want to move away from issues of domestic violence.

Women in Canada have all the freedoms that men have, financial freedom, freedom of association, freedom of movement, et cetera. At what point in the settlement counselling or orientation process are women advised of all their rights? I wonder about even things like money. I know that, whether privately sponsored refugees or government-assisted refugees, the women too have a bank account, and they have access to more money. However, I have seen them hand over their cards to the men, and when I say to them "You have to learn how to use the PIN" — "No, no, no. I don't deal with the money."

These are complex cultural issues, and you can't sort of simply impose another set of cultural values on another just like that. It has to come from the community. It has to come from inside the community, but there has to be a systematic approach, and I wonder what you are doing about it and what we can do about it?

Ms. Khatib: Very little has been done so far because we have been dealing so much with urgent matters — it feels to me, anyway — like medical issues, housing and things like that, but I

Ces derniers temps, nous avons eu un certain nombre de femmes, surtout des Syriennes, qui ont soulevé la question de la violence de leur conjoint et nous pouvons leur parler de plans de sécurité. Nous pouvons leur parler des refuges. Nous pouvons leur parler de contacter des amis chez qui elles peuvent se réfugier en cas d'urgence. Nous pouvons leur parler du service 911. Encore une fois, je m'inquiète davantage des personnes qui ne viennent pas dans nos bureaux. Leur mise en contact avec le système en place devrait être un élément essentiel de ce que nous cherchons à faire.

Mme Khatib : Je n'ai sans doute pas grand-chose à ajouter, mais le Canada est un pays qui offre énormément de ressources et beaucoup d'appui aux femmes, aux personnes maltraitées, sur bien des plans. Le plus important est de rejoindre les nouveaux arrivants, de les informer et de les relier aux ressources.

Nous le faisons, mais il faut faire encore plus, et plus rapidement. Je m'inquiète beaucoup au sujet des familles qui risquent d'être oubliées, que nous n'avons pas rejointes parce qu'elles ne disaient rien ou n'ont pas demandé d'aide. Mon travail précédent consistait, en partie, à veiller à rejoindre chaque famille et à associer chacune d'elles à un ami qui pouvait la soutenir pendant les premiers temps. Je pense qu'il s'agit simplement de relier ces personnes aux ressources disponibles.

Le président : Merci.

Sénatrice Omidvar.

La sénatrice Omidvar : Je vais également parler des droits des femmes étant donné que ces droits sont des droits de la personne et que nous sommes le Comité des droits de la personne, mais je désire m'écarter du sujet de la violence familiale.

Au Canada, les femmes jouissent de toutes les libertés dont disposent les hommes, la liberté financière, la liberté d'association, la liberté de mouvement, et cetera. À quel moment les femmes sont-elles informées de tous leurs droits au cours du counseling en établissement ou du processus d'orientation? Je me pose la question, même pour des choses comme l'argent. Je sais que les femmes ont également un compte bancaire, qu'elles soient parrainées par le secteur privé ou par le gouvernement, et qu'elles ont accès à plus d'argent. Néanmoins, je les ai vues remettre leurs cartes bancaires aux hommes et quand je leur dis : « Vous devez apprendre comment utiliser votre NIP », elles répondent : « Non, non, non. Je ne m'occupe pas de l'argent. »

Ce sont des questions culturelles complexes et vous ne pouvez tout simplement pas imposer d'autres valeurs culturelles à quelqu'un. Cela doit venir de la communauté. Cela doit venir de l'intérieur de la communauté, mais il faut une approche systématique et je me demande ce que vous faites sur ce plan et ce que nous-mêmes pouvons faire?

Mme Khatib : Nous n'avons pas fait grand-chose jusqu'ici parce que nous devons nous occuper des questions urgentes — c'est du moins ce que je pense — comme les problèmes médicaux,

think it is time now to start to focus more on these things. We need more of these workshops happening and educational events and integration work.

I do believe, like I said earlier, that the Syrian Canadian community has an important responsibility and role to play here, and we hope that we will be able to do more in this area with the support of the rest of the community and the government. There is a lot that needs to happen there.

Your initial question was what has happened so far, not very much but simply because we are dealing with the urgent issues or seemingly more urgent issues, but a lot needs to happen in that area.

Senator Omidvar: Again on that note of helping Syrian women understand their rights and their responsibilities, I am concerned about the interaction with the school system which is still negotiated between the school and the head of the household, a man. I wonder if you have comments about that.

Ms. Al Hamdan: There is a strict settlement intake and assessment model where you have to go through certain rights and responsibilities and other issues with every single newcomer that you come across, whether an individual or a family unit.

There are things that need to be addressed. For example, after you have addressed the housing, the documentation, the kids are in school, and you have connected them to a family physician — there are issues about, like you said, banking and finance, how do you handle that; articulating the fact that although within a family unit, you are still an individual and you are held accountable as an individual, not just as a family unit.

This is the approach that we go with, the context of being in a settlement organization where all service providers speak Arabic, reflective of all Arab countries and understand the nuances. We are more, I would say, able to address these issues in a culturally sensitive manner.

We address things like speaking to a family unit that has come from Damascus with a university degree, and are prominent physicians or lawyers or whatever. It is a different conversation than when you are speaking to somebody who is coming from a rural area. We understand these nuances, but at the same time, we try to get the same message across to the families, what pertains to their rights and responsibilities.

If you have a family with teenage children, the conversation also becomes: How do you preserve your identity but still do not isolate your children? How do you interact with school systems? It is the two-parent approach, that you are still going to be held responsible as a mother even though, in your context, the father is the head of the household. You are still an equal partner in this process. All this is not one appointment, one checklist. It is an ongoing process.

le logement et ce genre de choses, mais je pense qu'il est temps de commencer à s'y intéresser davantage. Il faudrait davantage d'ateliers, de séances d'information et de travail d'intégration.

Comme je l'ai dit plus tôt, je crois que la communauté canado-syrienne a une responsabilité importante et un rôle à jouer, et nous espérons que nous pourrions faire plus dans ce domaine avec le soutien de l'ensemble de la société et du gouvernement. Il y a beaucoup à faire sur ce plan-là.

Vous avez demandé ce que nous avons fait jusqu'ici, nous n'avons pas fait grand-chose, mais c'est simplement parce que nous avons dû nous occuper des questions urgentes ou plus urgentes, mais il y a beaucoup à faire dans ce domaine.

La sénatrice Omidvar : Toujours pour ce qui est d'aider les femmes syriennes à comprendre leurs droits et leurs responsabilités, je m'inquiète du fait que l'interaction entre la famille et le système scolaire est toujours négociée entre l'école et le chef de famille, qui est un homme. Je voudrais savoir ce que vous en pensez.

Mme Al Hamdan : C'est strictement un modèle d'accueil et d'évaluation qui permet d'examiner certains droits et responsabilités ainsi que d'autres questions avec tous les nouveaux arrivants, qu'ils soient seuls ou en tant que famille.

Il y a des besoins auxquels il faut répondre. Par exemple, une fois que vous avez réglé la question du logement, des pièces d'identité, de la scolarisation des enfants et que vous avez mis en contact avec un médecin, il y a, comme vous l'avez dit, les questions bancaires et financières, comment s'en occuper; faire comprendre que même si vous êtes au sein d'une famille, vous avez des responsabilités à titre personnel et pas seulement en tant que cellule familiale.

Telle est notre approche en tant qu'organisme d'établissement dans lequel tous les fournisseurs de services parlent l'arabe, reflètent tous les pays arabes et comprennent les nuances. Je dirais que nous sommes mieux en mesure d'aborder ces questions en tenant compte des particularités culturelles.

Lorsque nous avons une famille qui vient de Damas avec des diplômés universitaires, des parents qui sont d'éminents médecins ou avocats, par exemple, la conversation n'est pas la même que lorsque vous parlez à quelqu'un qui vient d'une région rurale. Nous comprenons ces nuances, mais en même temps, nous essayons de transmettre le même message aux familles en ce qui concerne leurs droits et responsabilités.

Si vous avez une famille avec des adolescents, nous allons demander : Comment allez-vous préserver votre identité sans isoler vos enfants? Comment interagissez-vous avec le système scolaire? Les deux parents sont responsables et en tant que mère, vous serez tenue responsable même si, dans votre contexte, c'est le père qui est le chef de famille. Vous êtes quand même un partenaire à part entière. Cela ne se limite pas à un rendez-vous. C'est un processus permanent.

Certainly, a lot of work has been done when it comes to connecting with the broader community. It could be like the model that is happening now in the hotels of connecting within three months with an established Canadian family. There are also those of us who are familiar with the experience of the Boat People, with Culture Link, where the host program has been established. This is a very important program. It is not federally funded anymore, but the methodology and the process of that program has been implemented through integrating volunteers within the process because it is a provision of service, and it pans out for much better, positive outcomes and settlement.

The Chair: We have been talking so much about ensuring people show up for workshops and language training. How do we help ourselves if you have an idea? I will give you an example: In Ottawa where everybody gathered at the airport, children, Canadian flags, the usual scene, and we are all talking and just excited and singing “O Canada,” and the family comes down and says “Hello. Hi. How are you? Nice to be here.”

So, you have a mother and two children, a young 21 or 22, speak English, from Damascus, well-educated, the rest of it, and everybody is — “Oh, my goodness. Now what do we do?” We have this, we have that, we have everything, and then a moment later another family comes down — you don’t know when you are sponsoring a family who is coming, and you don’t care. You know they are human beings; you welcome them.

Then the next family comes, a family of seven, from rural Syria, limited education. Then you are in a situation of where as a group you have to work harder and together to stay with this family whereas the other family is quite self-reliant. Are there some lessons for us as Canadians to adapt to the different realities for each and every one? As we all know, it takes compassion, and it takes a lot of patience.

Ms. Al Hamdan: This certainly has been the experience of a lot of sponsorship groups we have been dealing with. The key element that we advise is that they connect to your nearest settlement organization. Settlement organizations are your partner in the sponsorship process. It is not only to connect you to resources and services available; it is also to provide you support and cultural context of who you are dealing with and what are the best approaches.

A lot of sponsorship groups come to us or to an Arabic-speaking settlement counsellor and ask questions that you will not find in a manual: Do I shake hands? Do I not shake hands? Do I show up? How much support am I to provide? Am I empowering? Am I enabling? All these questions.

The key recommendation is that sponsorship groups need to be addressed as a partner in the settlement funding. They have to be part of the targets that are contracted for settlement organizations and frontline service delivery because working with settlement

Nous avons certainement fait beaucoup de travail pour relier les gens à la collectivité. C’est ce qui se passe actuellement dans les hôtels où l’on relie, dans les trois mois, les réfugiés à une famille canadienne établie. Il y a aussi ceux d’entre nous qui ont fait l’expérience de Culture Link, le programme d’accueil mis sur pied pour les réfugiés de la mer. C’est un programme très important. Il n’est plus financé par le gouvernement fédéral, mais la méthodologie de ce programme a été mise en œuvre grâce à la participation de bénévoles parce qu’il fournit des services et favorise des résultats et un établissement beaucoup plus positif.

Le président : Nous avons beaucoup parlé de faire en sorte que les gens participent aux ateliers et aux cours de langue. Comment pouvons-nous apporter notre aide? Je vais vous donner un exemple : À Ottawa, tout le monde se réunit à l’aéroport, il y a des enfants, des drapeaux canadiens, l’accueil habituel, nous sommes tous enthousiastes et nous chantons « Ô Canada ». La famille arrive et dit : « Bonjour. Comment allez-vous? Nous sommes heureux d’être ici. »

Vous avez donc une mère et deux enfants, un jeune de 21 ou 22 ans, de Damas, qui parle anglais, qui est bien instruit et tout le monde dit : « Maintenant, qu’allons-nous faire? » Nous avons ceci, nous avons cela, nous avons tout et un instant plus tard, une autre famille débarque — quand vous parrainez une famille, vous ne savez pas qui va arriver et peu vous importe. Vous savez que ce sont des êtres humains et vous les accueillez.

Puis une nouvelle famille arrive, une famille de sept personnes, de la campagne syrienne, avec un faible niveau d’instruction. Votre groupe doit travailler plus fort pour s’occuper de cette famille alors que l’autre famille est en mesure de se débrouiller. Avons-nous des leçons à en tirer pour s’adapter à la réalité différente de chaque personne? Comme chacun sait, cela exige de la compassion et beaucoup de patience.

Mme Al Hamdan : C’est certainement ce qu’ont constaté de nombreux groupes de parrainage à qui nous avons eu affaire. Le principal conseil que nous leur donnons est de contacter l’organisme d’établissement le plus proche. Les organismes d’établissement sont là pour vous aider dans votre démarche de parrainage. Non seulement ils vous mettent en contact avec les ressources et les services disponibles, mais ils vous apportent leur soutien, vous informent du contexte culturel des personnes dont vous vous occupez, et vous disent quelles sont les meilleures approches.

De nombreux groupes de parrainage s’adressent à nous ou à un conseiller en établissement arabophone pour poser des questions qui ne figurent pas dans un manuel : Puis-je leur serrer la main? Je ne dois pas leur serrer la main? Dois-je les rencontrer? Combien d’aide dois-je fournir? Est-ce que je renforce leurs capacités? Est-ce que je renforce leur autonomie? Toutes ces questions.

Ma principale recommandation serait de considérer les groupes de parrainage comme des partenaires pour le financement de l’établissement. Ils doivent participer à l’établissement des objectifs fixés pour les organismes d’établissement et la

counsellors or working with people on the ground will greatly increase the ease of interaction between sponsorship groups and the family sponsored.

The Chair: Senator Hubley?

Senator Hubley: Thank you very much.

On the same theme, you mentioned your family matching program. I come from a small community, Prince Edward Island, and we share that same enthusiasm and the joy of having people come in and that sense of hospitality and who we are.

I had heard a situation described as “hitting the glass wall.” That was the situation where we as Canadians have had this great outpouring of welcoming, but at some point in time it is not just being friendly but making a friend. At that point, it may be a difficult position for both of us. I wondered if that is something that you have experienced? It may be early yet.

The second thing that I would like to ask: There is a natural tendency for human beings to gather with similar interests, so I would suggest the Syrian community here in Toronto would be very interested and supportive of the immigrants who are coming in, and I think that would go both ways, where arts and culture are concerned. Arts doesn't seem to be in the mix right now, but it will come because they have all grown up with certain foods and certain traditions, and some of those they have to keep. I think Canada is a wonderful place to do that. I am just wondering how that sort of situation fits in the mix right now.

First of all, is there more that Canadians have to be prepared to do and is that glass wall perhaps an illusion?

Ms. Khatib: Can I ask you to clarify what you meant by the difficult situation of “not just being friendly but making a friend?” You said that leads to a difficult situation.

Senator Hubley: I think, with regard to this general outpouring that we have, how far will that take us as far as helping Syrians resettle? We are welcoming. We want to help. We are taking them into our communities, but there is life beyond that too. In other words, in five years' time, what will we be looking at in the Syrian community within our communities? Will they have been integrated, or will it be a great rush of support and then perhaps not so much afterwards? They would be coming back to your agencies as clients, maybe for years if they are running into difficulty, and I am wondering if we are in fact prepared for that?

Ms. Khatib: That is a tough question.

Senator Hubley: Well, you can just think about it then.

Ms. Khatib: We have been focused on very short-term issues and haven't even had a moment to think about long-term issues, but that is something to consider. There has been such a wide

fourniture de services de première ligne parce que s'ils travaillent avec les conseillers en établissement ou les personnes sur le terrain, cela améliorera grandement l'interaction entre les groupes de parrainage et les familles parrainées.

Le président : Sénatrice Hubley?

La sénatrice Hubley : Merci beaucoup.

Sur le même thème, vous avez mentionné votre programme de jumelage de familles. Je viens d'une petite collectivité, l'Île-du-Prince-Édouard où nous partageons le même enthousiasme et la joie de faire venir des gens, le sens de l'hospitalité et de notre identité.

J'ai entendu parler de ce qu'on appelle « le mur invisible ». Les Canadiens se sont montrés très accueillants, mais à un moment donné, il ne s'agit plus d'être simplement amical, mais de se faire des amis. À ce moment-là, la situation peut être difficile des deux côtés. Je me demande si vous avez constaté ce problème? Il peut être encore trop tôt.

Deuxièmement, les êtres humains ont naturellement tendance à s'accorder avec des gens qui ont les mêmes affinités. Par conséquent, je suppose que la communauté syrienne à Toronto serait très intéressée et prête à soutenir les immigrants qui arrivent et que l'intérêt serait des deux côtés, en ce qui concerne les arts et la culture. Les arts ne semblent pas être une priorité pour le moment, mais ils le deviendront, car ces personnes ont été élevées avec certaines habitudes alimentaires et certaines traditions dont elles conservent un certain nombre. Je pense que le Canada est un merveilleux pays pour cela. Je me demande simplement comment les choses se passent sur ce plan-là.

Tout d'abord, les Canadiens doivent-ils être prêts à faire plus et ce mur invisible est-il une illusion?

Mme Khatib : Puis-je vous demander de préciser ce que vous entendez par la difficulté de ne pas être simplement amical, mais de se faire des amis? Vous avez dit que cela entraîne une situation difficile.

La sénatrice Hubley : Compte tenu de l'élan de solidarité que nous avons manifesté, dans quelle mesure cela nous aidera-t-il à aider les Syriens à s'établir? Nous sommes accueillants. Nous voulons les aider. Nous les emmenons dans nos communautés, mais la vie continue. Autrement dit, d'ici cinq ans, que sera devenue la communauté syrienne au sein de nos collectivités? Sera-t-elle intégrée ou n'y aura-t-il plus grand-chose après ce grand élan de solidarité? Les réfugiés retourneront voir vos organismes, peut-être pendant des années, s'ils ont des difficultés et je me demande si nous sommes prêts à faire face à cette situation?

Mme Khatib : C'est une question complexe.

La sénatrice Hubley : Dans ce cas, vous pourriez simplement y réfléchir.

Mme Khatib : Nous avons centré nos efforts sur les problèmes à très court terme et n'avons pas eu un seul instant pour réfléchir aux problèmes à long terme, mais c'est quelque chose à

range of families who have come. Some of them will probably fit in within a few months or one year and some who are going to need five years of settlement because they may be completely illiterate and know nothing — never left their hometown until this war happened and things like that.

I think we do need to be in it for the long haul for many of the families. Yes, we have seen an outpouring and then people get tired and volunteers just disappear and things like that. That certainly has happened, but not everybody. Many people have stuck with us for a long time. I think that is probably the case for any cause, but you are right to point to that. We need to have a little bit of longer-term thinking.

I think employment is something that we have to think about longer-term. A lot of Syrians that I meet strongly desire to work in their fields. Some of them are nurses or teachers or whatever. In Canada it is really sad that you come here and none of your education means anything. None of your experience means anything. There needs to be faster accreditation programs or something that, you know, you can't start from zero. That is a huge problem in Canada that not just these newcomers are facing but my parents as immigrants faced. My mom was a doctor, and my dad was an engineer, and their degrees meant nothing. They started from zero, so if we want to help them in the long term, that is something to consider.

Senator Hubley: Are the jobs that the immigrants are able to get in the field that they have been trained in generally, or is it as you said, there is no accreditation for them? What kind of jobs are they accessing?

Ms. Al Hamdan: In the last six months we have seen, like Bayan said, a range of refugees, of refugee newcomers. Their experience has not been much different than that of most newcomers where their credentials are not recognized, their experience is not recognized, especially certain professions where the accreditation body or the regulatory body is very strict in their process. The chances of these newcomer refugees participating within their own field is getting slimmer and slimmer.

I will give you an example. The World Education Services, WES, requires that your university complete a certain form attesting to your education. Think about that in a city, for example, where I went to school, Aleppo. The roads are inaccessible. There is nobody there. There is no chance for you to go and get somebody, a relative or whatever, to contact the university — if there are people at the university.

That is something to take into consideration not only for Syrian refugees but for other waves of newcomers and refugees, people who have fled situations where it is virtually impossible for

considérer. Un très large éventail de familles sont arrivées. Certaines d'entre elles s'intégreront probablement en quelques mois ou un an tandis que d'autres auront besoin de cinq ans pour s'établir parce qu'elles sont complètement illettrées et ne savent rien, n'ont jamais quitté leur ville d'origine avant la guerre, par exemple.

Je pense que nous devons être prêts à aider de nombreuses familles pendant une longue période. Oui, nous avons vu des élans de générosité qui sont retombés et des bénévoles disparaître. C'est certainement arrivé, mais pas dans tous les cas. De nombreuses personnes sont restées avec nous pendant longtemps. C'est probablement le cas pour toute cause quelle qu'elle soit, mais vous avez raison de le souligner. Nous devons penser un peu plus à long terme.

Je pense que l'emploi est une chose à laquelle nous devons penser à long terme. De nombreux Syriens que je rencontre désirent vivement travailler dans leur domaine. Certains d'entre eux travaillaient dans le domaine des soins infirmiers, de l'enseignement ou dans d'autres professions. Au Canada, il est vraiment regrettable qu'à votre arrivée ici vos études ne valent plus rien. Votre expérience ne compte pas. Il faudrait des programmes d'accréditation plus rapides ou ce genre de choses, car vous ne pouvez pas redémarrer à partir de zéro. Cela pose un énorme problème au Canada, pas seulement pour ces nouveaux arrivants, car mes parents y ont été confrontés en tant qu'immigrants. Ma mère était médecin et mon père était ingénieur, mais leurs diplômes ne valaient plus rien. Ils ont dû repartir à zéro, et si nous voulons donc aider les gens à long terme, c'est une chose dont il faut tenir compte.

La sénatrice Hubley : Les emplois que les immigrants réussissent à trouver sont-ils dans le domaine dans lequel ils ont reçu leur formation ou, comme vous l'avez dit, il n'y a pas de programmes d'accréditation pour eux? Quels sont les emplois auxquels ils ont accès?

Mme Al Hamdan : Comme l'a dit Bayan, au cours des six derniers mois, nous avons vu arriver des nouveaux réfugiés. Les obstacles auxquels ils se sont heurtés n'étaient pas bien différents de ceux auxquels se heurtent la plupart de nos immigrants dont les diplômes et l'expérience ne sont pas reconnus, surtout dans certaines professions régies par un organisme d'accréditation ou un ordre professionnel selon une procédure très rigoureuse. Les nouveaux réfugiés qui arrivent ont de moins en moins de chances de travailler dans leur domaine.

Je vais vous donner un exemple. World Education Services, WES, exige que votre université remplisse un formulaire attestant de votre scolarité. Prenez une ville comme celle où je suis allée à l'école, Alep, par exemple. Les routes sont impraticables. Il n'y a personne là-bas. Il vous est impossible d'y aller ou d'y envoyer quelqu'un, un parent ou quelqu'un d'autre, pour contacter l'université — s'il y a encore des gens à l'université.

C'est une chose dont il faut tenir compte, non seulement pour les réfugiés syriens, mais pour les autres vagues de nouveaux arrivants et de réfugiés, les gens qui ont fui des situations dans

them to work. Then you come here, and you think you have reached safety, and you realize that unless your university or your place of education attests to that you can't work. I understand where the regulatory bodies are coming from, but at the same time, that pushes out very highly qualified people who are human capital to the Canadian economy into jobs that are just a waste. No job is demeaning; there is no such thing, but at the same time, this is wasted talent, so things like that.

There are a lot of good initiatives within the community. There are a lot of programs to integrate, but chances of highly qualified people getting back into their professions are really slim.

There is one other thing: A lot of the Syrian newcomers that we are seeing are tradespeople. The trades in Canada are a booming sector, but the reality of the matter is you are required to speak a high level of English to be in trades in Canada. In the Middle East in general, people in trades do not speak a second language, so that is another burden. All these aspects need to be taken into consideration.

Senator Hubley: Thank you very much.

The Chair: I would like to broach the mental health issue again and post-traumatic stress, where the interventions can take place and with whom inside these resettlement programs, how that works. I will give you two examples: In Ottawa a little boy received every imaginable toy upon his arrival, and a week later nobody could find the toys. Finally, after a lot of urging, he took somebody to his bedroom, and the toys weren't there either. He was very nervous about everything. Finally, he reached underneath the bed, and there were all the toys lined up. Why were the toys there? Because he didn't want the soldiers or somebody else to come and take them and steal them. He was very nervous about it. Can you imagine? Now he lives here. So it is his mental health or post-traumatic stress.

Also, a mother went to the school to pick up her child after school, but one of the persons responsible in the sponsorship program had taken the child — the mother had forgotten — to the dentist, a lot of dental work and things, but she had forgotten. Total panic. What was she thinking? He was kidnapped; he was taken away. They have only been here two or three months.

Where does intervention come into play with these things? How does that work because I think that is a big issue, as much as anything medical. A child in a schoolyard environment throws out his anger at others because he is trying to learn how to speak English, and he is hurting inside, and he has all of these things. Where does the intervention take place, and who does it? You don't want to have that linger.

lesquelles il est pratiquement impossible de travailler. Quand vous arrivez ici et que vous pensez être enfin en sécurité, vous vous rendez compte qu'à moins que votre université ou votre établissement scolaire ne vous fournisse une attestation, vous ne pouvez pas travailler. Je comprends le point de vue des organismes de réglementation, mais en même temps, cela oblige des gens hautement qualifiés, qui représentent un capital humain pour l'économie canadienne, à occuper des emplois où leurs compétences sont gaspillées. Il n'y a pas de sots métiers, mais c'est un gaspillage de talents.

Il y a un grand nombre de bonnes initiatives au sein de la communauté. Il y a beaucoup de programmes d'intégration, mais les personnes hautement qualifiées ont très peu de chances de réintégrer leur profession.

Il y a autre chose : un grand nombre de réfugiés syriens que nous voyons sont des travailleurs spécialisés. Au Canada, les métiers sont un secteur florissant, mais en réalité, vous devez bien parler l'anglais pour pouvoir exercer un métier au Canada. En général, au Moyen-Orient, les gens de métier ne parlent pas une deuxième langue et c'est donc un autre obstacle. Il faut tenir compte de tous ces aspects.

La sénatrice Hubley : Merci beaucoup.

Le président : Je voudrais aborder de nouveau la question de la santé mentale et du stress post-traumatique, le moment où les interventions peuvent avoir lieu et avec qui, dans le cadre des programmes d'établissement, et comment cela fonctionne. Je vais vous donner deux exemples : à Ottawa, un petit garçon a reçu tous les jouets possibles à son arrivée, mais une semaine plus tard, personne ne pouvait trouver les jouets en question. Finalement, après beaucoup d'exhortations, il a emmené quelqu'un dans sa chambre, mais les jouets n'y étaient pas visibles. Il avait l'air très nerveux. Il a fini par montrer que tous les jouets étaient alignés sous son lit. Pourquoi les jouets étaient-ils là? Parce qu'il ne voulait pas que les soldats ou quelqu'un d'autre viennent les lui voler. Cela le rendait très nerveux. Pouvez-vous imaginer une chose pareille? Maintenant il vit ici. Voilà à quoi ressemble son trouble de santé mentale et de stress post-traumatique.

Également, une mère est allée à l'école chercher son enfant après la classe, mais elle avait oublié qu'une des personnes du programme de parrainage devait conduire l'enfant chez le dentiste pour y recevoir beaucoup de soins. Elle était complètement paniquée. Qu'a-t-elle pensé? Qu'il était kidnappé; qu'il avait été enlevé. La famille n'était là que depuis deux ou trois mois.

Comment intervient-on dans ce genre de situations? Comment cela fonctionne-t-il, car je pense que c'est un gros problème, tout comme les problèmes d'ordre médical. Un enfant déverse sa colère sur les autres dans la cour d'école parce qu'il essaie d'apprendre l'anglais, il souffre et a tous ces problèmes. À quel moment intervient-on et qui s'en charge? Il ne faut pas laisser traîner les choses.

Dr. Rashid: Get them connected to primary care, and I keep saying that because I think that is a really good example. We see behaviours out there that can be very concerning, and sometimes they are a symptom of profound trauma, and sometimes they are not. There are ways to tease that out.

For a lot of people, time will heal a lot. That child a year from now might be absolutely fine, well-adjusted, or might not be. If we can get them connected if there is a need for more sophisticated interventions, whether it is counselling — sometimes it is medications — that is really the responsibility of primary caregivers, to tease that out.

I have had requests from people in the community to speak to private sponsors about mental health symptomology, and what I tell people is: It is really important that you are conscious of potential issues, but get them connected to primary care because that is really the place where people need to sift through that and determine what is important and what is not, where is it important to bring in expertise from outside, where can it be handled with a bit of time and support.

Ms. Al Hamdan: When it comes to children in school specifically, if the family has not been connected to settlement organizations through the sponsorship group, there are also settlement workers within schools, so there is a system in place. Sometimes newcomers fall through the cracks due to the sheer numbers, but there are steps. For example, connecting with the ESL teacher because children until third grade are within the system, but after that they are in special ESL classes.

This connection through the ESL to the social worker, to the settlement organization or the primary health care provider need to be fostered. Like Dr. Rashid said, not everybody will exhibit the same reactions to trauma, and one incident is not going to have a lifetime impact. It is the connection, ensuring that there is a support network, whether it be through settlement, health care providers, and health care providers have been great in doing that. Public health nurses have also been very useful in terms of mental health as well.

Dr. Rashid: I can share one story with you. It wasn't a Syrian refugee, but I am certain that we will see this again. This is a gentleman that I saw a few years back, and I must have seen him a dozen times in his first year in Canada. He had six children. I knew this family very well, but it took about 18 months for him to tell me that he was waking up every two hours, screaming with nightmares, and had been doing so for 20 years.

Dr Rashid : Il faut les diriger vers les soins primaires et je ne cesse de le répéter, car je pense que c'est vraiment un bon exemple. Nous voyons des comportements qui peuvent être très inquiétants et qui sont parfois symptomatiques d'un profond traumatisme, mais pas toujours. Il existe des moyens de dépister ces problèmes.

Pour beaucoup de gens, les choses s'arrangent avec le temps. Il se peut que dans un an, l'enfant en question aille très bien, qu'il soit bien adapté ou que ce ne soit pas le cas. Si ces personnes ont besoin d'interventions plus spécialisées ou de services de counseling ou encore de médicaments, c'est vraiment aux fournisseurs de soins primaires qu'incombe la responsabilité de le déterminer.

Des gens de la communauté m'ont demandé de parler aux groupes de parrainage privés des symptômes de troubles mentaux et voici ce que je dis aux gens : il est vraiment important que vous soyez conscients des problèmes potentiels, mais orientez ces personnes vers les soins primaires parce que c'est vraiment là qu'on déterminera ce qui est grave et ce qui ne l'est pas, s'il est important de faire appel à des spécialistes de l'extérieur qui pourront s'en occuper avec un peu de temps et de soutien.

Mme Al Hamdan : Pour ce qui est des enfants qui vont à l'école, si la famille n'a pas été mise en relation avec des organismes d'établissement par l'entremise du groupe de parrainage, il y a aussi des agents d'établissement dans les écoles. Il y a donc un système en place. Les nouveaux arrivants sont parfois laissés de côté à cause de leur grand nombre, mais il existe des moyens d'y remédier. Par exemple, ils entreront en contact avec le professeur d'anglais langue seconde parce que jusqu'à la troisième année, les enfants sont dans le système général, mais ensuite, ils vont dans les classes spéciales d'anglais langue seconde.

Il faut favoriser la mise en relation, par l'entremise des cours d'anglais, avec le travailleur social, l'organisme d'établissement ou le fournisseur de soins de santé primaires. Comme l'a dit le Dr Rashid, tout le monde ne réagit pas de la même façon à un traumatisme et ne subira pas, toute sa vie, les effets d'un incident. Il est important d'établir une relation, de s'assurer qu'il y a un réseau de soutien, par l'entremise des agences d'établissement, ou des fournisseurs de soins de santé qui ont d'ailleurs fait un excellent travail sur ce plan-là. Les infirmières de la santé publique ont également joué un rôle très utile sur le plan de la santé mentale.

Dr Rashid : Je peux vous citer un exemple. Ce n'était pas un réfugié syrien, mais je suis sûr que vous rencontrerez d'autres cas de ce genre. C'est un homme que j'ai vu il y a quelques années et que j'ai dû voir une dizaine de fois au cours de sa première année au Canada. Il avait six enfants. Je connaissais très bien sa famille, mais il lui a fallu environ 18 mois pour nous dire qu'il se réveillait toutes les deux heures en criant, après un cauchemar, et cela depuis 20 ans.

It is not that we didn't ask, but again, I think it took him that long to feel safe. I think it took him that long to make sure that the kids were in school and that, you know, he had got through some of the other priority issues that he had to deal with on arrival.

It took about two-and-a-half years for his wife to then tell us that, you know, he was treating her terribly, again going back for 20 years. She called us one day from the Bloor viaduct because she felt like she wanted to jump, but she called, and I think she called because there was a relationship.

Again, it wasn't because we didn't ask her when she arrived and we didn't ask in those first three or six months, but it is because that relationship was critical to them feeling safe and knowing that there was someone they could call when things got bad.

As to the child hiding his toys, it is wonderful that you were able to pick that up, but how many children are hiding their toys that we are not picking up on, and how many of those kids will, six months from now, have more significant issues? The teachers will say they are not listening in class. Someone will call them ADD, you know, whatever it is. If there is a safe place with a familiar face that they can go to, it is much easier. The relationship is entrenched and there is no running around when we find out that someone is not doing well. Again, another plug, I am afraid.

The Chair: Thank you.

Senator Ngo: The government says that they have reached the number of 25,000. We know that the 25,000 Syrians who came here to Canada have so many problems. With housing, we heard that they move from hotel to hotel and so on.

Recently, the government announced that they are going to accept another 10,000 or 15,000. Based on your experience, what changes would you recommend for the resettlement of the next 10,000 or 15,000 so that we don't face the problems we are facing already?

Ms. Khatib: We have already had the opportunity to set up a lot of systems in place. It was a struggle a few months back in December when it kind of happened suddenly, but now we are much more prepared, and I think it won't be as difficult this time around.

A lot of people have already come together and formed groups. COSTI has learned a lot. The Syrian community has learned a lot. All the groups helping have put in systems and organization, so I think it is going to be much better this time around.

I think that Canada can handle many more Syrian newcomers. I think the crisis in Syria is continuing and that the humanitarian crisis is getting worse. The best thing we can do is bring in more Syrian refugees, and particularly, help reunite some of the families.

Et ce n'est pas parce que nous ne lui avons pas posé la question, mais encore une fois, je crois qu'il lui a fallu tout ce temps pour se sentir en sécurité. Il lui a fallu tout ce temps pour s'assurer que ses enfants étaient à l'école et il avait d'autres priorités à régler à son arrivée.

Sa femme a mis environ deux ans et demi à nous avouer qu'il la maltraitait, et cela, depuis 20 ans. Un jour, elle nous a appelés du viaduc Bloor parce qu'elle avait envie de sauter. Néanmoins, elle a appelé et je pense que c'était parce que nous avons une bonne relation.

Encore une fois, ce n'est pas faute de lui avoir posé la question à son arrivée et au cours des trois ou six premiers mois, mais c'est parce que notre relation était d'une importance cruciale pour que ces personnes se sentent en sécurité et sachent qu'elles pouvaient appeler quelqu'un si les choses tournaient mal.

Quant à l'enfant qui cachait ses jouets, c'est merveilleux d'avoir pu s'en rendre compte, mais combien d'enfants cachent leurs jouets sans qu'on le sache et combien d'entre eux auront des problèmes plus graves d'ici six mois? Les enseignants disent qu'ils n'écoutent pas en classe. Quelqu'un dira qu'ils souffrent d'un trouble déficitaire de l'attention ou d'autre chose. S'il y a un endroit sûr et un visage familier auquel ils peuvent s'adresser, ce sera beaucoup plus facile. Une relation s'établit et on n'a pas à chercher loin quand on constate que quelqu'un ne va pas bien. Voilà un besoin de plus à combler, je pense.

Le président : Merci.

Le sénateur Ngo : Le gouvernement dit qu'il a atteint le nombre de 25 000. Nous savons que les 25 000 Syriens qui sont arrivés au Canada ont de nombreux problèmes. En ce qui concerne le logement, nous entendons dire qu'ils vont d'un hôtel à l'autre.

Récemment, le gouvernement a annoncé qu'il allait accepter 10 000 ou 15 000 nouveaux réfugiés. D'après votre expérience, quels changements recommandez-vous d'apporter pour l'établissement des prochains 10 000 ou 15 000 réfugiés afin que nous n'ayons pas les problèmes auxquels nous sommes déjà confrontés?

Mme Khatib : Nous avons déjà eu l'occasion de mettre de nombreux systèmes en place. Nous avons eu des difficultés, il y a quelques mois, en décembre, quand les réfugiés sont arrivés tout d'un coup, mais nous sommes maintenant beaucoup plus prêts et je pense donc que ce ne sera pas aussi difficile cette fois-ci.

Beaucoup de gens ont déjà formé des groupes. COSTI a beaucoup appris. La communauté syrienne a beaucoup appris. Tous les groupes d'aide ont mis en place des systèmes et une organisation. Je crois donc que les choses iront beaucoup mieux cette fois.

Je pense que le Canada peut absorber beaucoup plus de réfugiés syriens. La crise en Syrie continue et la crise humanitaire s'aggrave. La meilleure chose que nous puissions faire est d'accueillir davantage de réfugiés syriens, et surtout d'aider à réunir certaines familles.

Senator Ngo: So you recommend no changes?

Ms. Khatib: For me one of the biggest things, talking about details, is to try to give the families the Child Tax Benefit earlier, not three months later. That is just too long to wait. That is a big thing. Like I said earlier, the furniture needs to improve so that they can be provided with safe furniture. Keep supporting the community work that is happening. The family matching program is really great. There are so many great programs, so many great things happening in the community. If the government continues to support that work, I think we will be okay.

Senator Ngo: Do you have any comments?

Dr. Rashid: Yes, I would say bring them in, bring them on. We are ready. I think the issue in health care wasn't necessarily that the resources weren't there. I found we were maybe a week to 10 days behind where we should have been, and that created problems that cascaded down the line. If we had had that extra week to extra 10 days, things would have been ready, and instead I think often a lot of energy was spent sort of bailing water from the ship instead of being able to plan programs that are in place.

In a city like Toronto, we take in anywhere from 80,000 to 120,000 new immigrants each year. I mean, we took 4,500 Syrian refugees in two months. We are talking about maybe the same number over the course of the year. This is not going to break us. The numbers are not overwhelming by any means.

You asked how we could do it better, in some ways in healthcare we let the health care system work, and I think the players were all there. I think coordinating it became a bit of a challenge when we weren't getting the messaging as fast as we needed it. That would certainly help moving forward.

I have always felt that, you know, in terms of the health care system, we have the capacity to deal with many more refugees than we deal with, and I don't think with the arrival of the Syrians the issue was about human resources. I think the human resources were in place; they were waiting. People were itching to contribute. It was just coordinating to get those people into care.

Senator Ngo: Do you have anything?

Ms. Al Hamdan: I would just like to add to what Dr. Rashid and Bayan said. The structure is already there, and we have learned lessons. Within three months, we were able to absorb 25,000. I think the lesson, moving forward, is simple things that make the big difference. There are connections between support networks, for example, between the settlement, between the health care. Also, there are key elements, things like a boost for and building on the public interest in refugee sponsorship, fostering these initiatives. There is also enhancing support in smaller communities. Everybody knows that most of the newcomers came

Le sénateur Ngo : Vous ne recommandez donc aucun changement?

Mme Khatib : Si nous entrons dans les détails, la meilleure chose à faire, selon moi, est d'essayer d'accorder plus tôt aux familles la Prestation fiscale pour enfants et non pas trois mois plus tard. C'est trop long. C'est important pour elles. Comme je l'ai dit, il faut améliorer le mobilier afin qu'il soit sécuritaire. Continuez de soutenir le travail qui est fait dans la communauté. Le programme de jumelage des familles est vraiment excellent. Il y a tellement de bons programmes, tellement d'excellentes choses qui se passent dans la collectivité. Si le gouvernement continue de soutenir ce travail, je pense que tout sera bien.

Le sénateur Ngo : Avez-vous quelque chose à dire?

Dr Rashid : Je dirais qu'il faut faire venir les réfugiés. Nous sommes prêts. En ce qui concerne les soins de santé, je pense que le problème n'était pas nécessairement un manque de ressources. Nous avons peut-être eu une semaine à 10 jours de retard, ce qui a créé des problèmes en cascade. Si nous avions eu 7 à 10 jours supplémentaires, nous aurions été prêts. Je pense que souvent, on a dépensé beaucoup d'énergie à colmater les brèches au lieu de planifier les programmes.

Dans une ville comme Toronto, nous accueillons chaque année entre 80 000 et 120 000 nouveaux immigrants. Nous avons accueilli 4 500 réfugiés syriens en deux mois. Nous parlons d'en accueillir à peu près le même nombre au cours d'une année. Nous pouvons y faire face. Les chiffres n'ont rien d'écrasant.

Vous avez demandé comment nous pourrions améliorer les choses. Dans le domaine des soins de santé, nous laissons le système fonctionner et je pense que les joueurs étaient tous là. La coordination est devenue un peu plus problématique lorsque nous n'avons pas reçu les messages aussi vite qu'il aurait fallu. Cela aiderait certainement à améliorer les choses.

J'ai toujours pensé que le système de soins de santé avait la capacité de s'occuper de beaucoup plus de réfugiés et je ne pense pas que c'est le manque des ressources humaines qui a posé un problème lors de l'arrivée de Syriens. Les ressources humaines étaient en place. Elles attendaient. Les gens avaient hâte d'apporter leur contribution. Il s'agissait seulement d'assurer une coordination pour que ces personnes reçoivent des soins.

Le sénateur Ngo : Avez-vous quelque chose à ajouter?

Mme Al Hamdan : Je voudrais seulement ajouter quelque chose à ce qu'ont dit le Dr Rashid et Bayan. La structure est déjà là et nous avons beaucoup appris. En l'espace de trois mois, nous avons pu absorber 25 000 personnes. La leçon à retenir, je pense, est que des petites choses font une grosse différence. Il s'agit des liens entre les réseaux de soutien, par exemple, avec le secteur de l'établissement, avec le système des soins de santé. Il y a aussi des éléments clés comme la stimulation et le renforcement de l'intérêt du public pour le parrainage des réfugiés afin de favoriser ces initiatives. Il faut aussi améliorer le soutien dans les petites

to Toronto, but there are other locations within Canada that need more support to be successful host communities.

Our own recommendation is that the structure is there, the momentum is there, and the generosity of the public is there. The whole notion is there. The system has been revived, but it needs a little bit more enhancement and support. We will certainly be able to absorb more refugees, and the Syrian refugee crisis has taught us that we can respond to world refugee crises. It is just wave after wave, and we will be able to absorb it as Canadians.

Senator Ngo: The committee raised this issue with the minister when we were with him last week regarding the private sponsorship. They are waiting, and they are frustrated because they didn't receive any refugees, and they say they are working on it.

I have another question for you, Ms. Khatib. You mentioned that you organized a workshop on the different cultures between Canada and the refugees. You said you had a workshop for the men and women. Did you receive any negative reaction from the men because of the differences, or did they accept it, say, "Look, you are now in Canada. This is the Canada culture, Canada tradition. This is what you have to accept." Did you receive any negative reaction from them?

Ms. Khatib: No, the reaction was good. I didn't notice any negative reaction. I think that they understand that they are coming to a different environment and different culture. I think that they know that they have to integrate.

We had two separate workshops, one for the ladies and one for the men. We wanted them to be able to speak freely, and we didn't want to talk about certain things. I wasn't in full attendance of the men's one because I wanted them to be comfortable. I think the ones that knew that they needed to change kind of were just quiet and, like, looked at the ground kind of thing. They know that they need to do that, and I think it is just a matter of continuing to work with these families. They know that this needs to happen. Over there you can get away with things; here, you can't.

We were talking about how much has happened. I think some good things have happened because at least two or three women that I know have stood up for their rights. They demanded an end to being in an abusive relationship. They are on their own. They know that they can make it on their own here. They feel empowered. We do need to do more of that work, but some of it has happened, and it has been really good.

Senator Ngo: Thank you.

The Chair: We just have a few more minutes, and this has been very compelling testimony, particularly dealing with the rights of women.

Before you were here, COSTI was here. The gentleman spoke about housing, and one of the things that caught me in his statement was "We urge the Canadian government to develop a

communautés. Chacun sait que la plupart des nouveaux arrivants sont venus à Toronto, mais il y a au Canada d'autres villes qui ont besoin d'une aide plus importante pour bien accueillir les réfugiés.

Pour ce qui est de notre recommandation, la structure est là, l'élan est là, de même que la générosité du public. Tous les éléments sont réunis. Le système a été revitalisé, mais il a besoin d'un peu plus d'améliorations et de soutien. Nous allons certainement pouvoir absorber plus de réfugiés et la crise des réfugiés syriens nous a montré que nous pouvions répondre aux crises mondiales des réfugiés. Le Canada pourra absorber ces réfugiés, vague après vague.

Le sénateur Ngo : Le comité a soulevé cette question avec le ministre lorsque nous avons discuté avec lui, la semaine dernière, du parrainage privé. Les groupes de parrainage attendent et sont découragés de n'avoir reçu aucun réfugié. Le gouvernement dit qu'il y travaille.

J'ai une autre question à vous poser, madame Khatib. Vous avez mentionné que vous aviez organisé un atelier sur les différences entre les Canadiens et les réfugiés. Vous avez dit que vous aviez un atelier pour les hommes et les femmes. Les hommes ont-ils eu des réactions négatives à cause de ces différences ou les ont-ils acceptées en disant : « Nous sommes maintenant au Canada. C'est la culture du Canada et les traditions canadiennes. Voilà ce qu'il faut accepter. » Ont-ils eu des réactions négatives?

Mme Khatib : Non, les réactions ont été bonnes. Je n'ai remarqué aucune réaction négative. Je pense qu'ils comprennent qu'ils arrivent dans un environnement différent et une culture différente. Je crois qu'ils savent qu'ils doivent s'intégrer.

Nous avons eu deux ateliers distincts, un pour les femmes et un pour les hommes. Nous voulions qu'ils puissent s'exprimer librement et nous ne voulions pas aborder certains sujets. Je n'ai pas assisté complètement à l'atelier pour les hommes parce que je ne voulais pas les mettre mal à l'aise. Je pense que ceux qui savaient qu'ils devaient changer sont restés silencieux et ont baissé les yeux. Ils savent qu'ils doivent le faire et je pense qu'il faut continuer à travailler auprès de ces familles. Ils savent que les choses doivent changer. Là-bas, ils pouvaient se permettre certaines choses, ici, ils ne le peuvent pas.

Nous avons parlé de ce qui a été fait. Je pense que certaines choses positives ont eu lieu parce qu'au moins deux ou trois femmes que je connais ont défendu leurs droits. Elles ont exigé qu'on mette fin à une relation abusive. Elles sont maintenant autonomes. Elles savent qu'elles peuvent réussir leur vie seules. Elles se sentent plus fortes. Nous devons travailler davantage sur ce plan-là, mais nous avons déjà eu des bons résultats.

Le sénateur Ngo : Merci.

Le président : Il nous reste seulement quelques minutes et ce témoignage a été très convaincant, surtout à propos des droits des femmes.

COSTI a témoigné avant vous. Son représentant a parlé du logement et une des choses qui m'ont frappé dans sa déclaration était ces paroles : « Nous exhortons le gouvernement canadien à

national housing strategy that can begin to address the unavailability of affordable housing in major centres such as here in Toronto because it is taking more than 50 per cent of their income.” It is supposed to be about 30.

Do you have any ideas on how that can work? I know there is a program in Montreal through ROMEL, and they are involved in creating social housing units and day cares. Do you have any points of view on this and how it could work without having housing in ghettos and different areas, the attitude that “You should live here, and we should live there” as opposed to all of us living together in some environment?

Ms. Al Hamdan: I don't think I speak on a national level, but the reality of the matter is housing in urban areas such as Toronto is really expensive. It is not just for refugees or low income families but for everybody. It is the whole approach, and we need to look at it from a perspective of do we have enough stock? Is the stock enough? I don't think the stock is enough for the number of people that are coming to the GTA.

I understand that there are some initiatives out West to build more to absorb the newcomers. As far as Toronto goes, we on our level are just dealing with the immediate needs, not on a strategy level.

Ms. Khatib: Maybe one part of the solution could be to encourage the newcomers to not just stay in Toronto but to go to surrounding areas as well and provide support for them in those areas so that they can live there comfortably.

The Chair: Just before we close, we would like specific recommendations from the three of you, what you would like to recommend to the present federal government. That is what we do as a Senate. That is what this committee does. Sometimes governments listen, sometimes they don't, but we are pretty progressive in our ideas, and we push for ideas that come from you. Would you have a recommendation that you would like to leave with us that you feel would be extremely important?

I know, Zena, that you had something at the very beginning that may, for the record, deserve repeating.

Ms. Al Hamdan: There are three key recommendations: Fostering more support to private sponsorship groups, especially in remote locations, non-urban locations where there is a lack of settlement support and also integrating, serving and supporting sponsorship groups within the contracted contribution agreements for settlement organizations. That is one recommendation.

The other one is there is a severe lack of programming directed at children ages six to 12, and that is a demographic where the earlier the intervention the better the outcomes. Also, in the very model of settlement service the information and referral sometimes is lacking. A case management model of service,

élaborer une stratégie nationale de logement pour remédier à la pénurie des logements abordables dans les grands centres comme Toronto parce que le logement absorbe plus de 50 p. 100 du revenu. » C'est censé être environ 30 p. 100.

Avez-vous une idée de la façon dont cela pourrait fonctionner? Je sais qu'à Montréal il y a ROMEL qui participe à la création de logements sociaux et de garderies. Avez-vous une opinion à ce sujet et sur la façon dont on pourrait le faire sans créer des ghettos et dicter aux gens où ils doivent vivre au lieu que nous vivions tous ensemble?

Mme Al Hamdan : Je ne pense pas que ce soit le cas dans l'ensemble du pays, mais en réalité, dans les centres urbains comme Toronto, le logement est vraiment coûteux. Ce n'est pas seulement pour les réfugiés ou les familles à faible revenu, mais pour tout le monde. Il faut une approche globale et nous devons nous demander si nous avons un parc de logements suffisant. Y a-t-il suffisamment de logements? Je ne pense pas qu'il y en ait suffisamment pour le grand nombre de gens qui s'installent dans le Grand Toronto.

Je crois que des initiatives ont été prises, dans l'Ouest, pour construire davantage de logements à l'intention des nouveaux arrivants. Pour ce qui est de Toronto, nous nous occupons uniquement des besoins immédiats, sans avoir de stratégie.

Mme Khatib : La solution serait peut-être en partie d'inciter les nouveaux arrivants à ne pas rester à Toronto, mais à s'installer également dans les régions voisines et de leur apporter de l'aide dans ces régions afin qu'ils puissent y vivre confortablement.

Le président : Avant de conclure, nous aimerions que vous nous fassiez tous les trois des recommandations au sujet de ce que vous voudriez que nous recommandions au gouvernement fédéral actuel. C'est ce que nous faisons au Sénat. C'est ce que fait notre comité. Parfois, le gouvernement écoute, parfois il n'écoute pas, mais nous avons des idées assez progressistes et nous poussons les idées qui viennent de vous. Auriez-vous une recommandation que vous jugez extrêmement importante?

Zena, je sais que vous en aviez une, au départ, qui vaut la peine d'être répétée.

Mme Al Hamdan : Il y a trois principales recommandations : soutenez davantage les groupes de parrainage, surtout dans les endroits éloignés, les endroits non urbains où il n'y a pas d'aide à l'établissement et à l'intégration, desservez et soutenez les groupes de parrainage dans des ententes de contribution des organismes d'établissement. C'est une première recommandation.

D'autre part, nous manquons sérieusement de programmes pour les enfants âgés de 6 à 12 ans alors que, plus l'intervention est précoce, meilleurs sont les résultats. Également, le modèle des services d'établissement laisse parfois à désirer sur le plan de l'information et de l'aiguillage. Nous recommandons vivement un

especially for the highly vulnerable and people with mobility issues wanting to access services, a mobile case management model is most recommended.

Dr. Rashid: For me, the challenge has always been having health included as a settlement piece. I think we are all very good at referring people on to health care when there is a medical complaint, but our argument has always been that even when refugees are healthy, they should be connected to primary medical care within a few weeks.

I don't know if a system like that needs to be mandated by government. I know some provinces certainly took a much more directed approach, for example, in Quebec. Putting that on the agenda and putting that as a suggestion I think would be very helpful.

Ms. Khatib: In terms of the privately sponsored refugees, faster processing, at least of the applications that have already been put in. We already know how frustrated sponsor groups are in waiting. Family reunification is a very important issue.

In terms of the government-sponsored refugees, subsidized housing — because it is not very affordable for them — and also recognizing that for the first three months, it is impossible to get by without the Child Tax Benefit. It is very poorly thought out in that area. So many families I know have no money for food, so it is really a crisis. The Child Tax Benefit needs to be paid out at the beginning, from the start.

Lastly, as I already mentioned, utilizing the help of the Syrian Canadian community. We feel that we are an important bridge in all of this wonderful work that is happening, and that's it.

Thank you.

The Chair: Thank you very much. It is very compelling testimony and very important for us. I want to thank you for being here.

We are going to take a 15-minute break. We have just one more panel to hear this afternoon. That meeting will be in camera with families who have chosen to speak to us.

(The committee adjourned.)

modèle de services basé sur la gestion des cas, surtout pour les personnes vulnérables ou ayant des problèmes de mobilité qui désirent avoir accès à des services, un modèle de gestion des cas mobile.

Dr Rashid : En ce qui me concerne, la difficulté a toujours été d'inclure la santé dans les programmes d'établissement. Nous savons tous diriger les gens vers les services de santé lorsqu'ils se plaignent d'un problème médical, mais nous avons toujours fait valoir qu'il faudrait mettre les réfugiés en relation avec les soins de santé primaires au cours des premières semaines, même lorsqu'ils sont bien portants.

Je ne sais pas si le gouvernement doit mettre en place ce genre de système. Je sais que certaines provinces, par exemple, le Québec, ont adopté une approche plus ciblée. Je pense qu'il serait très utile de faire cette suggestion.

Mme Khatib : Pour ce qui est des réfugiés parrainés par le secteur privé, il faudrait accélérer au moins le traitement des demandes qui ont déjà été faites. Nous savons déjà combien de groupes de parrainage qui attendent sont frustrés. La réunification des familles est très importante.

Pour ce qui est des réfugiés parrainés par le gouvernement, il faudrait des logements subventionnés — car ce n'est pas très abordable pour eux — et reconnaître qu'au cours des trois premiers mois, il leur est impossible de joindre les deux bouts sans la prestation fiscale pour enfants. Cela a été très mal pensé. De nombreuses familles que je connais n'ont pas d'argent pour la nourriture et c'est donc vraiment un grave problème. Il faut verser la prestation fiscale pour enfants dès le début.

Enfin, comme je l'ai déjà mentionné, il faut se servir de l'aide de la communauté canado-syrienne. Nous estimons que nous sommes un lien important dans tout ce merveilleux travail qui est fait. C'est tout.

Merci.

Le président : Merci beaucoup. C'est un témoignage très convaincant et très important pour nous. Je tiens à vous remercier de votre présence ici.

Nous allons faire une pause de 15 minutes. Il nous reste seulement un autre groupe à entendre cet après-midi. Cette réunion aura lieu à huis clos avec des familles qui ont décidé de nous parler.

(La séance est levée.)

WITNESSES

COSTI Immigrant Services:

Mario J. Calla, Executive Director.

Lifeline Syria:

Malaz Sebai, Board Director.

Ontario Council of Agencies Serving Immigrants:

Alexander Vadala, Senior Coordinator, Policy & Research.

Muslim Welfare Centre of Toronto:

Muhammad Rehan, General Manager;

Mohammad Firaaz Azeez, Special Projects Manager.

Arab Community Centre of Toronto:

Zena Al Hamdan, Programs Manager.

As individuals:

Dr. Meb Rashid, Medical Director, Crossroads Clinic, Women's College Hospital and Assistant Professor, DFCM, University of Toronto.

Syrian Canadian Foundation:

Bayan Khatib, Board Member and Head of the Social Committee.

As individuals:

Annette Wilde, refugee sponsor;

Witness 3;

Witness 4;

Witness 5;

Witness 6.

TÉMOINS

COSTI Immigrant Services :

Mario J. Calla, directeur général.

Lifeline Syria :

Malaz Sebai, membre du conseil.

Conseil ontarien des agences servant les immigrants :

Alexander Vadala, coordonnateur principal, Politique et recherche.

Muslim Welfare Centre of Toronto :

Muhammad Rehan, directeur général;

Mohammad Firaaz Azeez, gestionnaire de projets spéciaux.

Arab Community Centre of Toronto :

Zena Al Hamdan, gestionnaire de programmes.

À titre personnel :

Dr Meb Rashid, directeur médical, clinique Crossroads, hôpital Women's College et professeur adjoint, DMFC, Université de Toronto.

Syrian Canadian Foundation :

Bayan Khatib, membre du conseil et responsable du Comité social.

À titre personnel :

Annette Wilde, parrainage de réfugiés;

Témoin 3;

Témoin 4;

Témoin 5;

Témoin 6.