

# RAPPORT

**Groupes de discussion auprès des demandeurs d'asile ayant revendiqué le statut de réfugié après le 15 décembre 2012**



21 août 2013

## Table des matières

<b>I.</b>	<b>Introduction.....</b>	<b>4</b>
<b>II.</b>	<b>Description de l'événement.....</b>	<b>4</b>
<b>III.</b>	<b>Méthodologie.....</b>	<b>5</b>
	1) Population cible.....	5
	2) Représentativité.....	5
	3) Format de l'activité.....	6
<b>IV.</b>	<b>Analyse des données.....</b>	<b>7</b>
	1) Compréhension du système d'asile et orientation.....	7
	2) Entrevue avec l'agent d'immigration.....	9
	a. L'expérience de l'entrevue.....	9
	b. Explications sur la suite du processus d'asile.....	11
	c. Services d'interprétation.....	12
	3) Représentation légale.....	13
	4) Préparation de la demande d'asile.....	15
	5) Audience.....	17
	6) Services offerts par le PRAIDA, la Résidence YMCA et le Centre de Jour du PRAIDA/YMCA.....	19
	a. Références.....	20
	b. Accueil.....	20
	c. Nature des services.....	20
	d. Accès aux services.....	21
	e. Suggestions pour améliorer les services.....	22
	7) Appréciation générale du système d'asile et recommandations des participants.....	23
	a. Appréciation générale du système d'asile.....	23
	b. Conseils pour les futurs demandeurs d'asile.....	24
	c. Recommandations pour améliorer le système d'asile.....	24
<b>V.</b>	<b>Conclusion.....</b>	<b>26</b>
	<b>Annexe A – Questionnaire.....</b>	<b>27</b>
	<b>Annexe B – Questions thématiques.....</b>	<b>28</b>
	<b>Annexe C – Date de la demande d'asile.....</b>	<b>32</b>
	<b>Annexe D – Pays d'origine.....</b>	<b>33</b>
	<b>Annexe E – Participants avec enfants.....</b>	<b>34</b>
	<b>Annexe F – Sexe.....</b>	<b>34</b>
	<b>Annexe G – Lieu de la demande d'asile.....</b>	<b>35</b>
	<b>Annexe H – Étapes complétées dans le processus.....</b>	<b>36</b>
	<b>Annexe I – Sources principales d'orientation.....</b>	<b>37</b>

**\*Veillez noter que la forme masculine utilisée dans ce rapport désigne aussi bien les femmes que les hommes. Le genre masculin est utilisé sans aucune discrimination et dans le seul but d'alléger le texte.**

## I. Introduction

Le 15 décembre 2012, le système d'octroi de l'asile du Canada a fait l'objet d'importants changements, suite à l'entrée en vigueur des modifications apportées par l'adoption, en juin 2010, de la *Loi sur des mesures de réforme équitables concernant les réfugiés* et, en juin 2012, de la *Loi visant à protéger le système d'immigration du Canada*.

Le 1<sup>er</sup> mai 2013, soit presque cinq mois après la mise en vigueur de la réforme, le Programme régional d'accueil et d'intégration des demandeurs d'asile (PRAIDA) du CSSS de la Montagne, la Résidence YMCA ainsi que le Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (HCR), ont organisé des groupes de discussion auprès des personnes ayant revendiqué le statut de réfugié après le 15 décembre 2012.

Les objectifs de cette rencontre étaient d'évaluer l'impact des modifications législatives sur les demandeurs d'asile en recueillant leurs expériences de vive voix, ceci afin d'avoir un portrait de la situation sur le terrain et éventuellement d'évaluer si les services offerts aux demandeurs répondaient à leurs besoins actuels. Il est important de préciser que les informations recueillies ne sont pas des faits objectifs, mais plutôt les opinions et les perceptions des demandeurs d'asile.

## II. Description de l'événement

L'événement s'est déroulé de 9h30 à 14h :

- À leur arrivée, les participants étaient priés de remplir un questionnaire d'une page (voir annexe A) résumant leur profil biographique et leur parcours migratoire. Ces questionnaires ont ensuite été compilés afin d'obtenir un portrait statistique des participants.
- Après avoir souhaité la bienvenue aux participants, les organisateurs ont expliqué les objectifs ainsi que le déroulement de l'activité, les demandeurs d'asile ont été divisés selon leur affinité linguistique en petits groupes de 5 à 8 personnes. Sept groupes ont ainsi été constitués : 3 en français, 2 en anglais, 1 en espagnol et 1 en croate.
- Chaque groupe était constitué d'une animatrice et d'un preneur de notes. La discussion était guidée par des questions préétablies par les organisateurs (voir annexe B). Les échanges étaient enregistrés pour faciliter la prise de notes uniquement.
- Les questions portaient principalement sur sept grands thèmes :
  1. Compréhension du processus d'asile
  2. L'entrevue avec l'agent d'immigration
  3. La représentation légale
  4. La préparation de la demande d'asile

## 5. L'audience

## 6. Les services offerts par le PRAIDA, la Résidence YMCA et le Centre de Jour du PRAIDA/YMCA

## 7. Appréciation générale du système d'asile et recommandations des participants

- L'activité s'est terminée sur une note festive : après la période d'échanges en petits groupes, les participants se sont réunis à nouveau dans la salle principale afin de manger du gâteau et prendre une photo de groupe pour ceux et celles qui le souhaitaient.

- À la fin de l'événement, le HCR et le PRAIDA étaient également à la disposition des participants qui pouvaient avoir certaines préoccupations et souhaitaient un entretien privé.

### **III. Méthodologie**

#### 1) Population cible

Seules les personnes ayant revendiqué après le 15 décembre ont été invitées à l'événement (voir annexe C pour la répartition des demandes d'asile par mois).

Les quelques personnes ayant revendiqué avant le 15 décembre qui se sont tout de même présentées à l'événement n'ont pas été comptabilisées dans ce rapport afin de ne pas fausser les données.

#### 2) Représentativité

55 demandeurs d'asile ont participé à l'événement (excluant les enfants), ce qui représente un nombre idéal pour effectuer des groupes de discussion. Pour garantir l'accessibilité de l'activité pour tous, incluant les personnes présentant des contraintes financières, les tickets de transport en commun étaient fournis gratuitement.

Afin d'assurer la présence de demandeurs d'asile de différentes nationalités, l'invitation a été envoyée dans plusieurs langues, notamment en français, anglais, espagnol, croate, créole et arabe (ces langues correspondent aux pays de provenance en tête de liste au Québec en ce qui a trait aux demandeurs d'asile). De ce fait, 24 nationalités étaient représentées le jour de l'événement (voir annexe D), notamment Haïti (11%), Croatie (11%), Cameroun (11%) et la République Démocratique du Congo (9%).

Il est à noter que l'invitation a été diffusée en grande partie auprès de la clientèle du PRAIDA, une méthode jugée la plus efficace pour rejoindre le plus grand nombre de demandeurs d'asile possible. Ce choix affecte néanmoins dans une certaine mesure la représentativité des données recueillies car l'expérience d'un demandeur d'asile qui a bénéficié d'un encadrement de la part du PRAIDA peut être différente de celle d'un demandeur d'asile, soit assisté seulement par d'autres réseaux tel que la famille ou sa communauté, soit livré à lui-même. Dans l'espoir d'atteindre des demandeurs d'asile à l'extérieur du réseau du PRAIDA, l'invitation a donc aussi été diffusée auprès des avocats membres de l'Association québécoise des avocats et avocates en droit de l'immigration (AQAADI) et les ONG

membres de la Table de concertation des organismes au service des personnes réfugiées et immigrantes (TCRI). Nonobstant, la plupart des participants qui sont venus à l'activité provenaient de la clientèle du PRAIDA.

Afin d'assurer la participation des familles ayant des enfants, un service de garde était offert par le YMCA le jour de l'événement sur le lieu-même de l'activité. De ce fait, 30% des participants étaient venus au Canada avec leurs enfants (voir annexe E). De plus, le ratio hommes-femmes était équilibré, soit environ 50% de chaque genre/sexe (voir annexe F).

Le cheminement des participants au niveau de leur processus d'asile était très diversifié, offrant une bonne représentativité des trois points d'entrée (Aéroport Pierre-Elliott-Trudeau, frontières terrestres et le bureau de Citoyenneté et Immigration Canada) et des différentes étapes franchies. 40% des participants avaient revendiqué au bureau de Citoyenneté et Immigration Canada (CIC), alors que 53% avaient fait leur demande d'asile auprès de l'Agence des services frontaliers du Canada (AFSC), soit 29% à la frontière et 24% à l'aéroport (voir annexe G). Ceci concorde avec les tendances de répartition des arrivées selon les points d'entrée au Québec. Au niveau des étapes accomplies dans le processus d'asile, mise à part un participant qui était au tout début du processus et n'avait pas encore passé son entrevue de recevabilité avec un agent d'immigration, la majorité d'entre eux attendaient de passer leur audience (51%) ou avait déjà passé leur audience (45%). 15% des participants attendaient la décision de l'audience, alors que 7% avaient reçu une réponse négative et 24% une réponse positive (voir annexe H). Une personne avait reçu un avis de désistement car elle ne s'était pas présentée à son audience. Un participant a également mentionné avoir été détenu; il a passé son audience peu de temps après avoir été relâché.

### 3) Format de l'activité

Afin d'évaluer l'impact des modifications législatives sur les demandeurs d'asile, les organisateurs ont opté pour la mise en place de groupes de discussion, aussi appelé « focus groups ». Cette méthode de consultation permet de recueillir des informations de nature qualitative auprès des personnes concernées.

Cette méthode permet d'aller chercher des informations qu'il serait difficile d'obtenir autrement; d'un autre côté, elle n'est pas à l'abri de certaines limitations. En effet, tel que mentionné dans le document « Organiser une table ronde »<sup>1</sup> de l'UQÀM :

*Elle possède les avantages suivants :*

- *elle permet d'obtenir rapidement un grand nombre d'informations qualitatives, nuancées et plus approfondies que lors d'un sondage;*
- *elle rend possible la discussion autour de thèmes non prévus initialement;*
- *elle ne requiert pas de techniques complexes d'échantillonnage.*

*Par contre, elle a aussi les désavantages suivants :*

- *elle ne permet pas une analyse quantitative des données, car les opinions et commentaires exprimées ne correspondent pas nécessairement à celles des autres personnes de ce groupe;*
- *les résultats dépendent de la dynamique du groupe et des qualités de l'animateur*

---

<sup>1</sup> [http://www.ssa.uqam.ca/upload/files/organiser\\_table\\_ronde.pdf](http://www.ssa.uqam.ca/upload/files/organiser_table_ronde.pdf)

## IV. Analyse des données

### 1) Compréhension du processus d'asile et orientation

La réforme législative en vigueur depuis le 15 décembre 2012 a réduit considérablement les délais de traitement des demandes d'asile. Dans ce contexte accéléré, les demandeurs d'asile doivent rapidement saisir comment le processus fonctionne et quelles démarches ils doivent entreprendre. Les animateurs ont donc demandé aux participants s'ils étaient déjà au courant du fonctionnement du processus d'asile avant leur arrivée au Canada et s'ils ont éprouvé de la difficulté à le comprendre une fois qu'ils ont revendiqué le statut de réfugié.

Les réponses étaient très variées selon les individus et les pays d'origine. Une grande partie des participants n'avaient aucune idée du fonctionnement du système d'asile avant de venir au Canada; ils ont reçu les informations directement des autorités canadiennes lorsqu'ils ont déposé leur demande d'asile. Deux personnes ont mentionné avoir une vague idée qu'il fallait que la demande soit basée sur la persécution, mais n'en savait pas plus. Un des participants a indiqué qu'il ne savait même pas qu'il pouvait revendiquer à la frontière; il est donc entré avec un visa de touriste et est allé ensuite faire sa demande d'asile à CIC. Deux personnes arrivées au Canada ensemble ont témoigné de leur confusion sur le dépôt de leur demande d'asile : une amie leur conseillait d'aller se présenter à CIC le plus tôt possible, alors qu'un autre ami leur disait qu'il fallait qu'ils trouvent d'abord un avocat avant de se présenter à CIC.

Une personne raconta qu'elle s'est renseignée à son arrivée à l'aéroport auprès d'autres voyageurs qui lui expliquèrent comment elle devait procéder pour demander le statut de réfugié; elle réussit à obtenir plus d'informations par la suite et se rendit à CIC. Un participant congolais rencontra à son arrivée à l'aéroport un « monsieur africain » qui le mit en contact avec la communauté congolaise à Montréal de laquelle il a su comment procéder pour la demande d'asile. Une autre personne appela le bureau du HCR, qui lui a recommandé de contacter le PRAIDA; ce dernier lui expliqua comment procéder et lui conseilla de retenir les services d'un conseil.

En contrepartie, certaines personnes avaient déjà une idée du processus d'asile avant leur venue au Canada. Le groupe croate était au courant des démarches et des délais de traitement avant d'arriver car ils étaient en communication avec des compatriotes qui étaient déjà au Canada et qui avaient fait une demande d'asile sous le nouveau système. Une personne dans un autre groupe s'était renseignée sur le processus d'asile canadien alors qu'elle était aux États-Unis, tandis qu'une autre participante raconta qu'elle avait contacté plusieurs avocats au Canada et avait retenu les services de l'un d'eux avant même de fuir son pays. Trois personnes ont aussi mentionné avoir consulté le site internet de CIC avant d'arriver au Canada.

Les animateurs ont également demandé aux participants qui, ou ce qui, avait le plus facilité leur compréhension du système d'asile et les avait guidés davantage dans le processus. Les informations et l'orientation reçues via le PRAIDA et les conseils ont souvent été mentionnés. Les amis et les membres de la famille au Canada ont aussi été identifiés à de nombreuses reprises. Un participant a d'ailleurs déclaré : « Sans ma sœur et mon beau-frère, j'aurais été perdu. » Certains ont cité les

sessions d'informations et l'orientation reçue au Centre de Jour du PRAIDA/YMCA (notamment les personnes qui ont séjourné à la Résidence YMCA à leur arrivée au Canada), les documents contenus dans la pochette remise par les autorités d'immigration lors de l'entrevue sur la recevabilité et le site internet de CIC comme sources additionnelles d'information. Une personne a d'ailleurs souligné qu'elle trouvait le site internet de CIC plus facile à naviguer depuis son actualisation.

Le questionnaire distribué au début de l'activité nous donne un portrait statistique qui va dans le même sens. En effet, à la question à choix multiples « Qui, pour l'instant, vous a guidé le plus dans votre processus d'asile ? », 36 participants ont répondu le « PRAIDA », 32 « mon conseil », 9 « amis / membres de la famille », 4 « les autorités d'immigration », 5 « organisme communautaire » (notamment le YMCA), 1 « internet », et 1 « autre » (voir annexe I). Il faut préciser que les participants pouvaient cocher plus d'une réponse. De plus, comme il a été mentionné plus haut, l'invitation à cette activité a été diffusée en grande partie auprès de la clientèle du PRAIDA, ce qui pourrait expliquer une certaine surreprésentation du PRAIDA dans les réponses données. Nous pouvons cependant dire sans réserve, à partir des statistiques ressorties du questionnaire et les commentaires des participants dans les groupes de discussion, que les trois principales sources d'orientation pour les participants étaient le PRAIDA, leur conseil et leur réseau d'amis/membres de la famille, et que ces sources étaient souvent complémentaires.

Les participants ont cependant aussi souligné certains défis reliés au caractère récent du changement de loi, notamment pour les personnes qui ont revendiqué peu de temps après le 15 décembre. Par exemple, de nombreux participants ont mentionné que les informations que leurs amis ou leurs proches pouvaient leur transmettre n'étaient plus à jour car ces derniers avaient revendiqué sous l'ancien système. Un participant raconta que l'avocat qu'il avait consulté ne connaissait pas le nouveau processus et qu'il avait donc dû consulter le PRAIDA et le site de la CISR pour obtenir les informations. Ce fut aussi le cas d'un autre participant; son avocat a mal saisi le sens des questions dans les formulaires à remplir, ce qui a causé par la suite des problèmes lors de son audience. Une personne témoigna que même le PRAIDA ne pouvait pas répondre à toutes les questions concernant la nouvelle loi, tandis qu'une autre déclara que c'était les agents d'immigration qui étaient désorientés et qu'elle s'était retrouvée à remplir d'anciens formulaires qui n'étaient plus en vigueur.

Deux personnes ont mentionné que leur plus grand obstacle pour accéder à l'information était leurs difficultés de déplacement, l'une à cause de son handicap physique, l'autre à cause du défi que cela représente de se déplacer avec des enfants de bas âge et avec des ressources financières limitées. Un groupe a évoqué la masse d'information à absorber et la panoplie de démarches administratives à compléter dans un temps trop limité; ils disaient ne pas avoir assez de temps pour s'acclimater et comprendre ce qui arrivait. Certains participants trouvaient que les informations contenues dans la pochette remise par les autorités d'immigration étaient difficiles à comprendre. Deux Cubains ont parlé de leur faible niveau de connaissance d'internet (accès limité à Cuba) et de la barrière linguistique comme obstacle à la consultation du site internet de CIC ou de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié (CISR). Certains participants d'un groupe ont également mentionné les difficultés à communiquer avec le personnel de CIC lorsqu'ils avaient des questions à poser sur certaines démarches.

**En résumé :**

- Mis à part le groupe croate, la grande majorité des participants avaient aucune ou peu d'informations sur le processus d'asile avant d'arriver au Canada
- Selon les participants, le PRAIDA, leur conseil et leur réseau personnel (amis/ membres de la famille) ont été leurs trois principales sources d'orientation et d'accompagnement pour les guider dans le processus d'asile.
- Dû au caractère récent du changement de loi, les réseaux traditionnels d'entraide comme la famille ou les amis n'étaient pas toujours en mesure d'offrir aux participants une orientation adéquate car même si certains d'entre eux étaient passés par le processus d'asile, ils n'étaient pas familiers avec le nouveau système. De la même manière, certains participants ont également rapporté une certaine confusion parmi les avocats, le PRAIDA et les agents d'immigration durant la période de transition.

2) Entrevue avec l'agent d'immigration

Dans un deuxième temps, les animatrices ont demandé aux participants de partager leur expérience concernant l'entrevue sur la recevabilité. Elles leur demandèrent plus spécifiquement comment cela s'était passé, s'ils avaient compris l'objectif de l'entrevue, s'ils estimaient que l'agent d'immigration avait bien expliqué le processus d'asile et les étapes à suivre, et comment ils avaient trouvé le service d'interprétation le cas échéant. Comme il a été mentionné plus haut, tous les participants sauf un avaient passé leur entrevue sur la recevabilité, dont 40% au bureau de CIC intérieur, 29% à la frontière et 24% à l'aéroport.

Étant donné que les agents d'immigration sont ceux qui reçoivent les demandes d'asile au tout début du processus, ils occupent un rôle de première ligne en matière de protection internationale et par conséquent, leur fonction revête une importance capitale dans le processus d'asile. Il est aussi important de comprendre les conditions de l'entrevue, c'est-à-dire le contexte dans lequel le demandeur d'asile passe son entrevue, car cela peut influencer sur son niveau de compréhension et sur la rétention des informations transmises.

a. L'expérience de l'entrevue

Concernant les personnes qui avaient revendiqué le statut de réfugié au bureau intérieur de CIC, les participants ont obtenu les formulaires à remplir à partir du site de CIC, auprès de leur conseil ou auprès du PRAIDA. Les témoignages quant à l'entrevue étaient variés. Plusieurs personnes ont dit que l'entrevue s'était bien passée et que les agents avaient été aimables à leur égard. À l'inverse, un participant qui ne savait rien du fonctionnement du processus d'asile a trouvé l'expérience

éprouvante. Il a eu le sentiment d'être retenu prisonnier; il ne comprenait pas pourquoi l'agent lui avait pris ses documents d'identité et cela l'a angoissé. Quelques personnes ont aussi souligné la brièveté de l'entrevue.

Concernant les revendications faites à l'aéroport, le groupe croate a trouvé l'expérience plutôt désagréable. Selon eux, les agents étaient intimidants en adoptant une attitude méprisante, en leur disant qu'ils ne pourront pas rester au Canada et qu'ils devront retourner dans leur pays d'origine. Ils ont aussi mentionné le comportement moqueur de certains agents pendant qu'ils révisaient leurs valises. Ils ont également trouvé l'attente à l'aéroport très longue. Une famille a dû attendre à l'aéroport avec les enfants pendant toute une journée, sans nourriture pour ces derniers malgré leur faim. En revanche, dans le cas d'une autre famille dans la même situation, un agent lui a proposé de prendre son argent pour aller chercher de la nourriture pour les enfants, et elle en était très reconnaissante.

Concernant les personnes qui ont revendiqué à la frontière, hormis une personne pour qui l'entrevue s'était bien passée, une grande partie des participants ont trouvé l'expérience pénible. En effet, un certain nombre de participants se sont sentis intimidés par l'attitude agressive et peu empathique des agents d'immigration à leur égard, comme en témoignent les commentaires ci-dessous:

« L'entrevue nous a fait peur. On [l'agent] m'a répété que si on te refuse, il ne faut pas essayer de t'enfuir parce qu'on va te retrouver. C'était très difficile (...). Il insistait sur le fait que j'allais m'enfuir. »

« Les craintes nous accompagnent. On vit dans la peur qu'ils nous renvoient. »

« L'expérience est traumatisante, surtout quand tu es à la frontière. Tu te retrouves à dire des choses brèves pour éviter de te tromper. »

« C'est leur travail à la frontière, ils [les agents] ont le droit de vérifier mais la façon dont ils le font n'est pas appropriée. Si vous essayez d'expliquer, ils vous coupent la parole de manière agressive. Ils ne savent pas pourquoi vous êtes venus. C'est traumatisant. »

« Sous l'ancienne loi, il paraît que lorsqu'on arrivait, on racontait notre histoire en cinq lignes. Maintenant, il n'y a plus d'histoire. Ils [les agents] ne savent même pas ce qu'on a vécu, donc ils traitent tout le monde de la même façon. Tu en arrives à un point où tu as envie de retourner d'où tu viens. »

Mis à part un participant pour qui l'entrevue a duré 1h30, plusieurs personnes se sont plaintes des longs délais de traitement. Une personne était arrivée à la frontière à 9h du matin et a dû attendre jusqu'à 22h avant qu'il ne soit autorisé à entrer au Canada. Une autre personne a attendu de 7h du matin à 19h. Elle était épuisée, d'autant plus qu'elle n'avait pas dormi depuis plusieurs jours avant d'arriver à la frontière. Une participante a témoigné qu'elle était enceinte lorsqu'elle est arrivée à la frontière pendant une fin de semaine, à 18h : elle a dû attendre de longues heures dans la salle d'attente malgré sa condition, à tel point qu'après 7 heures d'attente, elle s'est évanouie. D'autres

participants ont aussi témoigné être arrivés un vendredi et avoir dû attendre toute la fin de semaine à la frontière jusqu'au lundi pour leur entrevue.

Le manque de transparence et d'explications de la part des agents a aussi contribué aux sentiments d'angoisse et d'incertitude ressentis par les demandeurs, tel qu'illustré dans le témoignage de cette personne qui a été séparée de son frère adoptif :

« Personnellement, j'avais peur. (...) On était quatre mais on avait un frère adoptif. On avait les documents qui le démontraient, mais à notre grande surprise, ils [les agents d'immigration] ont dit que les documents ne prouvaient pas que c'était notre frère adoptif bien qu'ils proviennent d'une organisation connue (...). Nous avons été séparés à l'arrivée et ils l'ont renvoyé dans la foulée. *Le plus dur, c'est qu'on ne l'a pas su parce que l'agent a dit que c'était confidentiel.* »

Les commentaires suivants illustrent également l'appréhension créée par le manque d'explications lors de l'entrevue, y compris au niveau des formulaires à signer:

« Les agents posent des questions et ils partent sans expliquer. Dans la tête, il y a toujours des choses qui circulent. On n'est pas informé. »

« On est laissé là sans savoir ce qui va se passer. »

« On nous donne des trucs à signer tout le temps; on ne sait même pas ce qu'on signe. »

« Vous, vous êtes contents parce que vous êtes entrés à la frontière, donc vous ne faites même plus attention à ce que vous signez. On ne nous explique pas ce qu'on est en train de signer. On n'a pas le temps de lire. »

Deux participants ne semblaient pas comprendre pourquoi leurs documents d'identité avaient été saisis et quand ils allaient leur être remis.

#### b. Explications sur la suite du processus d'asile

Tel que mentionné plus haut, les animatrices ont également demandé aux participants s'ils estimaient que l'agent d'immigration leur avait expliqué clairement le processus d'asile, les prochaines étapes à suivre et les services à leur disposition.

Certains participants ont trouvé les explications claires et complètes. Une personne souligna que l'agent avait transmis des informations sur l'aide juridique, l'aide sociale et la liste des médecins pour les examens médicaux. Une autre personne mentionna que l'agent avait donné des explications sur le document du demandeur d'asile, son usage et l'importance de ne pas le perdre. Quelques personnes ont aussi trouvé que les informations contenues dans la pochette remise par l'agent d'immigration étaient utiles. Une personne raconta que des explications lui ont bel et bien été transmises à la frontière mais qu'elle n'avait pas absorbé toute l'information car elle était trop fatiguée. Elle se souvenait cependant que l'agent avait insisté sur le fait qu'elle avait un délai de 15 jours pour remettre le formulaire « Fondement de la demande d'asile » (FDA).

De nombreux participants ont trouvé cependant que les explications données à la fin de l'entrevue étaient très brèves et insuffisantes, et ce, peu importe le point d'entrée. Une personne déclara : « On ne nous dit pas les étapes ni dans quel ordre on doit faire nos démarches. »; une autre : « À la frontière, on a rien reçu. C'est mon avocat qui m'a mis au courant de ça (...). Je n'ai eu aucune information à la frontière. », ou encore : « À l'immigration, ils ne donnent pas d'information; il faut venir dans les organismes communautaires. »

Une personne témoigna que son entrevue à CIC avait seulement duré 10 minutes et que l'information sur le processus d'asile avait été transmise par l'agent de façon trop hâtive; il ajouta : « Je me considère comme quelqu'un d'éduqué, mais pour moi, c'était rapide, alors je me dis que pour quelqu'un d'autre... ». Une personne qui avait revendiqué à la frontière avait compris de l'agent qu'il devait remettre son FDA le 12 février; or finalement ce n'était pas la date de remise du FDA mais la date de l'audience spéciale. Par conséquent, un désistement a été prononcé à l'endroit de sa demande d'asile.

En ce qui concerne les services d'aide mentionnés par les agents, le petit livret remis à l'entrevue contenant les coordonnées de diverses organisations au Québec a été mentionné par quelques participants. Cependant, une personne s'est plainte que certains des organismes d'aide qui y figuraient ne desservaient que les personnes ayant un numéro d'assurance sociale, d'où sa question : « Pourquoi nous donner des numéros d'organismes auxquels on n'a pas accès ? ». En ce qui a trait à l'orientation vers les services du PRAIDA, selon les témoignages, elle n'a pas été faite de façon systématique par les agents. Certains des participants ont entendu parler du PRAIDA plus tard, via leurs amis, leur avocat ou le YMCA.

### c. Services d'interprétation

Le thème des services d'interprétation n'a pas été exploré en profondeur dans les groupes de discussion. Cependant, les quelques commentaires qui ont été faits à ce sujet démontre encore une fois une variété d'expériences. Certains des participants étaient très satisfaits du service d'interprétation fourni lors de leur entrevue, alors que d'autres ont éprouvé des difficultés de compréhension, notamment lorsque l'interprétation se faisait par téléphone. Ce fut par exemple le cas des Croates qui avaient revendiqué à l'aéroport. Une personne anglophone a aussi rapporté que dans son cas, c'est le niveau d'anglais de l'agent qui avait été problématique.

#### **En résumé :**

- Les commentaires sur l'entrevue étaient très variés, selon l'expérience de chacun et l'endroit où la personne avait revendiqué.

- Certains participants ont trouvé l'expérience positive. Ils ont apprécié l'attitude cordiale et aimable des agents d'immigration et ont trouvé que l'information communiquée sur le processus d'asile était claire et complète.
- En revanche, d'autres personnes ont trouvé l'expérience désagréable, voir, pour certains, traumatisante. Elles ont notamment mentionné l'intimidation et l'agressivité des agents, les longues périodes d'attente ainsi que le manque d'explications sur les différentes démarches effectuées durant l'entrevue ainsi que sur les étapes du processus d'asile à compléter après l'entrevue.
- L'orientation vers les services du PRAIDA, selon les témoignages, n'était pas faite de façon systématique par les agents.

### 3) Représentation légale

En troisième lieu, les animatrices ont abordé le thème de la représentation légale. Elles ont demandé aux participants qui parmi eux étaient représentés, qu'est-ce qui avait motivé leur décision de prendre un conseil, à partir de quel moment dans le processus en avaient-ils obtenu un, en quoi le conseil les avait-il aidés et s'ils avaient relevé des défis.

Tous les participants étaient représentés par un conseil. Une grande partie d'entre eux ont déclaré avoir pris la décision de retenir les services d'un conseil suite aux recommandations d'une travailleuse sociale du PRAIDA. D'autres ont décidé de prendre un conseil suite aux recommandations faites par des amis ou encore par l'agent d'immigration lors de l'entrevue sur la recevabilité.

L'accès aux services d'un représentant légal ne semble pas avoir été trop problématique pour la plupart des participants. Certains ont obtenu les coordonnées de leur conseil à travers d'autres compatriotes résidant comme eux à la Résidence YMCA. Beaucoup ont été assistés par le PRAIDA, certains par une ONG comme La Maison d'Haïti. Quelques personnes ont trouvé un conseil à travers leurs amis ou membres de la famille résidant au Canada. D'autres ont simplement appelé le bureau de l'aide juridique.

Il a été rapporté cependant qu'il n'était pas toujours facile de trouver un avocat qui acceptait un mandat de l'aide juridique, dans un contexte où les demandeurs disposent d'un temps restreint pour compléter les différentes démarches de leur demande d'asile. Une personne a raconté qu'elle avait dû prendre un avocat sous mandat privé car elle n'avait pas réussi à trouver un avocat sous mandat juridique assez rapidement.

Un certain nombre de participants ont précisé avoir obtenu un conseil assez tôt dans leur processus d'asile. Quelques-uns ont mentionné qu'ils en ont obtenu un peu de temps après leur première rencontre avec le PRAIDA, d'autres ont dit 5-8 jours après avoir demandé l'asile. Deux personnes avaient déjà retenu les services d'un conseil avant leur arrivée au Canada. Certaines des personnes

qui ont revendiqué au bureau intérieur de CIC avaient déjà un conseil avant de s'y présenter. En revanche, une personne a déclaré regretter le fait de ne pas avoir été assistée par un conseil dès le début du processus. Un autre participant n'a pu rencontrer son avocat qu'à trois reprises, avant la date de son audience car il n'était pas au courant de son droit à un avocat et a donc retenu ses services que tardivement.

Parmi les services obtenus de leur conseil, les participants ont cité l'aide qu'ils ont reçue pour remplir et corriger les divers formulaires à remettre pour leur demande d'asile, en particulier leur FDA, et la préparation à l'audience. Certaines personnes ont trouvé que la préparation à l'audience par le conseil était dure mais qu'elle s'est révélée bénéfique. Une personne a témoigné que son avocat ne l'avait pas seulement aidée à collecter des preuves, mais aussi à la soutenir moralement en chassant ses pensées négatives.

Les participants ont aussi identifié un certain nombre de défis. Quelques personnes ont dû changer de conseils car ils n'étaient pas satisfaits de leurs services. Un demandeur d'asile a raconté avoir eu une mauvaise expérience avec son premier avocat, payé par l'aide juridique. Ce dernier a dit au demandeur qu'il avait peu de chance de se faire accepter comme réfugié, malgré toutes les preuves qu'il avait fournies. L'avocat jonglait avec plusieurs dossiers en même temps durant la rencontre et portait peu d'attention au demandeur. Lorsque ce dernier a décidé de prendre un avocat sous mandat privé, son premier avocat a refusé de lui remettre les documents personnels soumis en preuve. Il a finalement réussi à les récupérer, non sans peine. Selon lui, les avocats sous un mandat de l'aide juridique ne faisaient pas un bon travail. Cette perception était partagée par quelques participants; ils avaient l'impression que les avocats étaient surchargés, négligents et ne se souciaient pas vraiment des leurs dossiers. Un couple a cependant précisé que bien qu'ils aient initialement partagé les mêmes craintes, ils étaient extrêmement contents de leur avocat sous mandat de l'aide juridique.

Un autre défi était celui des honoraires. Une personne a témoigné que 10 jours avant son audience, son avocat lui a demandé de payer 1000\$ sous prétexte que son dossier devenait compliqué. Le demandeur a appelé le bureau de l'Aide Juridique qui lui a conseillé de changer d'avocat. Deux autres participants dans des groupes différents ont raconté que leur avocat réclamait 5000\$ pour s'occuper de leur dossier d'immigration. Finalement, un ami les a référés à un autre avocat sous mandat de l'aide juridique.

Les participants ont aussi mentionné le défi de la barrière linguistique avec le conseil. Dans le groupe croate, cela a été très problématique car ils n'avaient pas d'interprète à leur disposition pour préparer leur histoire avec leur conseil. Ils ont donc dû trouver un compatriote pour les accompagner et servir d'interprète, compromettant ainsi la confidentialité de leur histoire. Il est aussi arrivé qu'un avocat demande à l'une des participantes qu'il représentait de servir d'interprète pour ses autres clients. L'avocat devait payer ou dédommager la personne pour son temps et ses déplacements, mais ne l'a finalement jamais fait. Leur désaccord quant au règlement du paiement se manifestait parfois en présence du demandeur. Dans le cas d'un demandeur hispanophone, c'était son neveu qui devait l'accompagner pour assumer les services d'interprétariat car son avocat ne parlait pas espagnol.

**En résumé :**

- Tous les participants étaient représentés par un conseil.
- Un certain nombre de participants ont précisé avoir obtenu un conseil assez tôt dans leur processus d'asile avec l'aide du PRAIDA.
- Les participants ont aussi identifié un certain nombre de défis par rapport aux conseils, notamment les honoraires parfois trop élevés et la barrière linguistique et le recours aux compatriotes (incluant des clients eux-mêmes demandeurs d'asile) comme interprètes.
- Un certain nombre de participants ont dû changer de conseils car ils n'étaient pas satisfaits de leurs services.
- Certaines personnes ont exprimé des réserves par rapport aux avocats sous mandat de l'aide juridique, alors que d'autres étaient au contraire très satisfaits.

4) Préparation de la demande d'asile

Les animatrices ont également demandé aux participants comment s'était déroulé la préparation de leur demande d'asile, notamment qui les avait aidé à remplir les formulaires, quels avaient été les défis particuliers, s'ils avaient eu de la difficulté à respecter les différents délais imposés, et qu'est-ce qui, selon eux, aurait pu faciliter leur préparation.

Dans la plupart des cas, les formulaires ont été remplis avec l'aide de leur conseil. Certaines personnes les ont remplis elles-mêmes, mais révisé par la suite par leur conseil avant de les remettre à CIC ou à la CISR. Un certain nombre de participants ont aussi mentionné avoir été aidés par des amis et des membres de la famille.

Le respect des délais est ressorti comme un défi important dans tous les groupes. Certains ont mentionné la difficulté à respecter le délai de 15 jours pour remettre le FDA (dans le cas des personnes ayant revendiqué à la frontière et à l'aéroport), tandis que d'autres ont mentionné que les délais entre la remise du FDA et la date d'audience (30/45/60 jours selon le point d'entrée et le pays d'origine) n'étaient pas suffisamment longs pour préparer leur dossier. Tel que formulé par l'un des participants, « c'est juste juste », ou dans les mots d'un autre : « Trop de papiers, peu de temps. »

Les participants ont expliqué que les délais étaient difficiles à respecter pour plusieurs raisons, notamment le temps que cela prend pour : 1) se familiariser avec son nouvel environnement dans un nouveau pays, 2) le cas échéant, déchiffrer et faire traduire dans sa langue natale les formulaires à remplir et les instructions à suivre 3) trouver un conseil, 4) obtenir et faire parvenir la preuve documentaire en provenance du pays d'origine, 5) rassembler l'argent nécessaire afin de pouvoir assumer le coût d'envoi de ses documents, 6) traduire la preuve documentaire ainsi que l'histoire en français ou en anglais, 7) organiser ses idées et rédiger son histoire de manière détaillée et

ordonnée, et 8) préparer le dossier avec son conseil, dont les disponibilités sont parfois limitées. Une personne a aussi souligné qu'il était difficile de se familiariser avec le processus d'asile en général dans un temps si limité; selon lui : « Dès qu'on commence à comprendre quelque chose, on passe à une autre étape du processus. »

Quelques personnes ont cependant déclaré avoir disposé d'assez de temps pour remplir leur FDA et préparer leur dossier. Par exemple, dans le cas d'une participante qui était entrée au Canada avec un statut de touriste, elle avait eu le temps de préparer tout son dossier d'asile avant même de revendiquer le statut de réfugié au bureau de CIC. D'autres personnes ont dit qu'ils avaient pu respecter les délais sans trop de difficultés grâce à l'accompagnement de leur avocat. Certains participants appréciaient le fait que le nouveau système leur permettait d'être fixés relativement tôt quant à l'issue de leur demande.

Les participants ont aussi soulevé les défis liés à l'obtention de la preuve documentaire, ayant souvent dû quitter leur pays sans avoir eu le temps de rassembler des documents de preuve, et parfois sans savoir qu'ils en auraient besoin plus tard pour leur demande d'asile. Comme l'a expliqué un participant : « On n'est pas au courant qu'on a besoin de certaines preuves. On les laisse au pays et quand on arrive ici, on se rend compte qu'on en a besoin. On ne se pose pas la question avant d'arriver ici, on veut juste s'échapper. ». Parmi les défis identifiés, les participants ont soulevé les difficultés à obtenir des documents dans certains pays, l'absence de personnes de confiance dans le pays d'origine sur lesquelles le demandeur d'asile peut se fier pour obtenir les preuves, et le manque d'argent pour faire parvenir les documents<sup>2</sup>.

Dans les cas où le demandeur arrive malgré tout à obtenir de la preuve documentaire du pays d'origine, il n'est pas sûr de la recevoir à temps selon les délais établis. En effet, deux participants ont témoigné avoir reçu des preuves du pays d'origine le jour-même de l'audience. C'était donc à la discrétion du commissaire de les accepter ou non. Afin d'éviter cette situation, un participant raconta qu'il a attendu d'abord de recevoir la preuve documentaire dont il avait besoin avant de faire sa demande d'asile au Canada.

Certains ont mentionné la difficulté à raconter sur papier des événements éprouvants qu'ils ont vécus et à se rappeler de tous les détails de leur histoire. Ils avaient une préoccupation particulière concernant les dates, tel qu'illustré par la remarque d'un participant : « tu n'as pas le droit de te tromper. Si tu te trompes d'un jour, ils pensent que tu mens, et ça t'effraie. »

Une personne qui a été libérée du Centre de Surveillance de l'Immigration peu de temps avant son audience a témoigné de la difficulté de préparer son dossier pendant sa détention. Il devait se remettre entièrement à son avocat pour faire toutes les démarches reliées à sa demande d'asile car il ne pouvait pas faire grand-chose en étant détenu.

Lorsqu'il a été demandé aux participants ce qui, selon eux, aurait pu faciliter la préparation de leur dossier, certaines personnes ont répondu qu'ils auraient aimé avoir plus de temps avant l'audience. L'importance d'être bien accompagné par son conseil a aussi été soulignée.

---

<sup>2</sup> Il a été rapporté dans un groupe de participants que certains conseils auraient dit à leurs clients qu'il n'était pas nécessaire de fournir beaucoup de preuves et que les documents d'identité et l'histoire suffisaient.

**En résumé :**

- Les participants ont souligné le rôle important joué par leur conseil dans la préparation de leur dossier. Ils ont aussi mentionné l'aide reçue par leur réseau d'amis et par leurs proches.
- Une grande partie des participants ont déclaré que les délais pour préparer leur dossier étaient trop courts et donc difficiles à respecter. Ils auraient aimé avoir plus de temps.
- Ils ont également mentionné les défis liés à l'obtention de la preuve documentaire.
- Certains ont mentionné la difficulté à raconter sur papier des événements éprouvants qu'ils ont vécus et à se rappeler de tous les détails de leur histoire, notamment au niveau des dates.
- La difficulté de préparer son dossier d'asile en détention a aussi été évoquée.

5) Audience

Selon les questionnaires remplis au début de l'activité, 25 participants avaient déjà passé leur audience. Parmi eux, 8 étaient toujours en attente d'une décision, tandis que 13 personnes avaient eu une décision positive et 4 une décision négative. Les animatrices leur ont demandé comment l'audience s'était passée en général et si elle s'était déroulée de la manière qu'ils l'avaient imaginée.<sup>3</sup>

Pour certains, l'audience s'est déroulée exactement telle que le PRAIDA et/ou leur avocat leur avaient expliqué; ils n'ont donc eu aucune grande surprise. Pour d'autres, la préparation à l'audience avec leur avocat avait été tellement corsée qu'ils ont finalement trouvé l'audience moins difficile que ce qu'ils avaient imaginé; par exemple, un participant avait été étonné que le Commissaire ne lui ait pas « hurlé dessus ». Quelques participants ont été surpris du niveau limité d'implication de leur conseil : ils pensaient que ce dernier prendrait davantage la parole durant l'audience.

Au niveau de l'attitude du commissaire ainsi que du déroulement de l'audience, les expériences étaient variées. Un certain nombre de personnes ont trouvé que le Commissaire avait été « gentil » et « compréhensif »; elles ont trouvé que l'audience s'était déroulée dans un environnement accueillant et positif. Une personne a souligné le fait que le commissaire l'avait aidé à la mettre en confiance durant l'audience.

D'autres participants ont trouvé l'expérience de l'audience plutôt stressante et frustrante. Une personne a raconté que les conditions durant son audience n'étaient pas « sympathiques ». Un autre

---

<sup>3</sup> Les animatrices ont aussi demandé aux participants quelles étaient leurs connaissances sur les prochaines étapes après l'audience, que la décision soit positive ou négative. Cependant, les réponses fournies n'étaient pas assez substantielles pour pouvoir en faire rapport.

participant a déclaré que le Commissaire attaquait sa crédibilité à tel point que son avocat dût intervenir pour « prendre [sa] défense ». Plusieurs se sont sentis intimidés par les multiples questions posées par le Commissaire. Quelques-uns ont eu le sentiment d'être soumis à un contre-interrogatoire. Une personne a eu l'impression que le Commissaire cherchait activement les contradictions dans son témoignage. Une autre personne raconta que le Commissaire pensait qu'il mentait car il y avait une contradiction entre la date à laquelle sa femme avait déposé une plainte à la police et la date indiquée sur la plainte (la police était en grève ce jour-là et avait donc traité la plainte plus tard).

Un participant avait trouvé que les questions posées lors de son audience n'avaient rien avoir avec son histoire. Un couple a été choqué par les commentaires du Commissaire qui semblait banaliser la situation dans leur pays d'origine en disant que les enlèvements étaient monnaie courante et que par conséquent, l'histoire des demandeurs n'avait rien de particulier. Quelques personnes ont aussi mentionné que le Commissaire ne semblait pas avoir pris connaissance ou en considération les preuves fournies, ce qui était très frustrant pour les demandeurs qui avaient déployé tant d'efforts pour les obtenir. Des participants dans le groupe croate ont également souligné que la traduction faite par l'interprète durant l'audience avait été problématique car elle ne reflétait pas exactement ce qu'ils avaient dit.

Certaines des personnes qui avaient reçu une réponse négative ou qui était en attente d'une réponse ont partagé leurs impressions sur le processus décisionnel du commissaire. Une personne a témoigné que : « on a été refusé sur le banc après 5 questions oui ou non (...). On a l'impression que la décision est prise avant même le début de l'audience. » Une autre participant avait le sentiment que « l'audience, c'est comme un match de football. Tu peux gagner ou perdre le procès. » Un couple a aussi ajouté que les décisions à la CISR étaient, selon eux, prises de manière aléatoire, dépendamment du Commissaire sur lequel tombe le demandeur.

**En résumé :**

- Environ 45% des participants avaient passé leur audience. La majorité de ceux qui avaient une décision avaient obtenu une réponse positive (76%).
- Pour certains participants, l'audience s'était déroulée telle qu'imaginée.
- L'expérience de l'audience a été vécue différemment selon les participants. Certains ont trouvé l'expérience positive; ils ont notamment souligné la gentillesse du Commissaire à leur égard.
- À l'inverse, d'autres ont trouvé l'expérience de l'audience stressante et frustrante. Ils ont particulièrement trouvé difficile comment leur crédibilité avait été mise à l'épreuve et le manque de considération accordé à la preuve documentaire qu'ils avaient soumise.
- Certaines personnes avaient le sentiment que la décision prise par le commissaire quant à la revendication d'un demandeur d'asile était discrétionnaire et semblait parfois arbitraire.

## 6) Services offerts par le PRAIDA, la Résidence YMCA et le Centre de Jour du PRAIDA/YMCA

Le sixième thème abordé avec les participants était celui des services offerts par le PRAIDA et le YMCA. Avant d'aller plus loin, précisons d'abord le mandat de chacun.

Le PRAIDA est un programme régional du CSSS de la Montagne pour l'accueil et l'intégration des demandeurs d'asile sur le territoire du Québec. Le PRAIDA leur offre notamment des services de santé et des services psycho-sociaux ainsi qu'un hébergement d'urgence à la Résidence YMCA pour ceux dans le besoin. Bien que les bureaux du PRAIDA se trouvent au CLSC Côte-des-Neiges, le PRAIDA assure également la présence d'une travailleuse sociale à la Résidence YMCA.

La Résidence des YMCA du Québec accueille diverses clientèles en hébergement dont des demandeurs d'asile référés par le PRAIDA. Parmi les services offerts par l'équipe des Initiatives communautaires du YMCA, on trouve un vestiaire d'urgence, une salle familiale avec plusieurs activités pour les enfants et les parents, un service de garde ainsi que des sorties socioculturelles visant à faciliter l'intégration sociale et faire connaître la ville de Montréal.

En 2010, le PRAIDA et le YMCA ont créé le Centre de Jour du PRAIDA/YMCA. Ce centre, qui se trouve à la Résidence YMCA, vise à offrir une panoplie de services et d'activités pour les demandeurs d'asile, qu'ils aient résidé à la Résidence YMCA ou non, dans le but de les informer, de les aider dans leurs processus d'immigration et d'intégration. Pour ne nommer que celles-ci, des ateliers de conversation linguistique en français et en anglais, des ateliers sur le logement, l'immigration, la recherche d'emploi, l'aide financière ou encore sur la santé, des séances d'information avec la Sécurité publique de Montréal et des échanges avec le Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (UNHCR) sont des activités au programme mensuel du Centre de Jour du PRAIDA/YMCA. De plus, un groupe de femmes a été mis sur pied dans le but de briser l'isolement et de favoriser leur émancipation par l'artisanat, la cuisine collective, des activités et des échanges hebdomadaires, etc.

Les services d'accompagnement tels que ceux offerts par le PRAIDA et le YMCA occupent un rôle essentiel dans le processus d'asile, en orientant et en soutenant les revendicateurs du statut de réfugié dans leurs démarches. Cette assistance est d'autant plus importante maintenant que les délais dans le nouveau système d'asile ont été raccourcis, laissant moins de temps aux demandeurs de se familiariser avec le processus. De plus, le bien-être des demandeurs d'asile, tant au niveau des besoins de base essentiels (logement, santé, transport, etc), que du point de vue émotionnel et social, influe sur leur capacité à effectuer les démarches concernant leur demande d'asile.

Les animatrices ont donc demandé aux participants comment ils avaient trouvé, pour ceux qui les avaient utilisés, les différents services cités plus haut, comment ils en avaient entendu parler, quels services avaient été les plus utiles, comment ils avaient été accueillis par les intervenants et quels aspects devraient être améliorés selon eux. Il a également été demandé aux parents quelle sorte de soutien ils avaient reçu pour leurs enfants et quels étaient les défis à relever.

Bien que les questions sur les services concernaient spécifiquement ceux offerts au PRAIDA Côte-des-Neiges et à la Résidence YMCA, les participants ont également discuté d'autres services. Ils ont notamment parlé de leurs difficultés à obtenir un logement et à accéder à des services de santé et de garderie. Un certain nombre

de participants se sont plaints également de l'aide sociale (difficulté à obtenir les preuves demandées, montant insuffisant, documents fournis égarés par le bureau de l'aide sociale, délais pour recevoir le premier chèque, etc.) et du temps d'attente pour recevoir le permis de travail.

#### a. Références

Selon les témoignages, certains des participants ont été référés au PRAIDA par un agent d'immigration lors de leur entrevue sur la recevabilité, alors que d'autres en ont entendu parler par des amis, des membres de la famille ou d'autres demandeurs d'asile.

En ce qui concerne les services offerts à la Résidence YMCA, une grande partie des personnes qui connaissaient le centre l'ont découvert lorsqu'ils y ont été référés par le PRAIDA pour un hébergement temporaire ou pour bénéficier des activités du Centre de jour. Une personne en avait entendu parler par l'agent d'immigration lors de son entrevue. Pour certains cependant, c'était la première fois qu'ils venaient à la Résidence YMCA et ne connaissaient pas son existence avant de recevoir l'invitation au groupe de discussion.

#### b. Accueil

De nombreux participants ont mentionné avoir été bien accueillis par le PRAIDA Côte-des-Neiges et avoir trouvé les travailleurs sociaux qui les ont reçus chaleureux et très sympathiques dans l'ensemble. Certaines personnes se sont plaintes cependant des longues heures d'attente à la clinique sans rendez-vous du PRAIDA, qui s'étirent parfois sur 5 à 6 heures.

Concernant les services obtenus à la Résidence YMCA, les commentaires étaient positifs. Ils se sont également sentis bien accueillis. Certains ont dit qu'ils se sentaient comme chez soi, d'autres qu'ils se sentaient comme faisant partie de la famille.

#### c. Nature des services

Parmi les services du PRAIDA fort appréciés par les demandeurs d'asile, les participants ont souligné les services d'hébergement, la distribution de tickets de transport en commun, l'aide alimentaire, l'écoute, l'orientation et l'accompagnement reçus dans leurs différentes démarches ainsi que l'aide reçue pour trouver un représentant légal ou accéder à des soins de santé. Des commentaires tels que « leurs services sont vraiment efficaces », « les conseils donnés à l'accueil du PRAIDA sont clairs et précis », « ils font du bon travail », « sans le PRAIDA, on n'y serait pas arrivé » sont quelques exemples qui illustrent la satisfaction des participants.

Une personne qui avait éprouvé beaucoup de difficultés à accéder à des services prénataux dans les hôpitaux était reconnaissante de l'aide qu'elle avait reçue du PRAIDA pour les obtenir. Une autre personne avait apprécié l'appui du PRAIDA pour l'inscription de son petit frère à l'école; alors que cela faisait deux semaines qu'elle tentait de faire l'inscription auprès de la commission scolaire, suite à l'intervention du PRAIDA, l'enfant a été inscrit dès la semaine suivante. Une participante a souligné

l'assistance qu'elle avait reçue d'une travailleuse sociale du PRAIDA pour trouver un logement et minimiser son choc culturel, tandis qu'un participant a déclaré que sans l'aide du PRAIDA, il n'aurait jamais trouvé un avocat. Un couple a apprécié le fait d'avoir un suivi hebdomadaire avec un travailleur social du PRAIDA pour les guider pas à pas dans leurs démarches.

Les participants qui ont fréquenté ou résidé à la Résidence YMCA ont également eu une bonne expérience et apprécié les nombreux services offerts. Ils ont notamment souligné les sessions d'information du Centre de Jour du PRAIDA/YMCA, ceux par exemple sur le processus d'immigration, le logement, les impôts et la police. Selon eux, les informations fournies étaient très précieuses et permettaient d'obtenir des renseignements à jour de la situation actuelle, étant donné que leurs amis et leurs proches ne connaissaient pas, ou peu, le fonctionnement sous la nouvelle loi. Des participants ont aussi mentionné l'accès à l'internet et le service de garde pour les enfants offerts par le Centre de Jour du PRAIDA/YMCA.

Plusieurs personnes qui avaient résidé au YMCA pendant quelques semaines continuaient à fréquenter le centre pour recevoir de l'orientation de la travailleuse sociale du PRAIDA, assister aux sessions d'information et participer aux activités. Une famille résuma son expérience à la Résidence YMCA en disant : « Ici, on a tout : des sessions d'informations, un service de garde pour les enfants, l'internet (...) et on ressort avec tout. » Selon elle, les ressources offertes aux demandeurs d'asile au Centre de Jour du PRAIDA/YMCA étaient nombreuses et toutes très utiles.

Cela dit, certaines personnes ont reproché au PRAIDA d'avoir limité leur hébergement à la Résidence YMCA à un mois, alors que leur premier chèque de l'aide sociale n'était pas encore arrivé. Deux participants ont ajouté qu'ils avaient l'impression que les travailleurs sociaux du PRAIDA voulaient « se débarrasser » d'eux après un mois au YMCA.<sup>4</sup> Une personne a également dit qu'elle regrettait ne pas avoir reçu plus d'accompagnement dans ses démarches pour trouver un logement.<sup>5</sup>

#### d. Accès aux services

Certaines personnes ont eu des problèmes pour accéder aux services. Une personne s'est plainte que les services offerts aux demandeurs d'asile tel que ceux du PRAIDA et du YMCA étaient concentrés sur l'île de Montréal; or comme beaucoup d'autres demandeurs d'asile, elle habitait dans la banlieue. Étant donné que sa carte de métro couvrait seulement l'île de Montréal, elle devait payer un 20\$ additionnel à chaque fois qu'elle se déplaçait de la banlieue à Montréal. Une autre personne a expliqué que ses déplacements étaient limités à cause de son handicap physique. Bien que le PRAIDA lui ait donné durant un certain temps des tickets de taxi pour se déplacer, elle était désormais coincée chez elle avec sa petite fille et se sentait isolée.

---

<sup>4</sup> Dès que le demandeur d'asile reçoit le chèque de la sécurité du revenu, il doit quitter le YMCA sauf raisons valables après évaluation.

<sup>5</sup> Les services d'accompagnement dans la recherche de logement sont assumés par les organismes communautaires et cet élément ne faisait pas partie de l'évaluation.

Dans le cas d'une mère d'un enfant de 4 ans et d'un bébé de 3 semaines, elle n'avait pas réussi à trouver une garderie abordable pour son aîné, rendant tout déplacement très compliqué. Dans le même sens, certains participants qui fréquentaient la Résidence YMCA et qui n'avaient pas les moyens de mettre leurs enfants dans une garderie ont indiqué que le service de garde pour les enfants du YMCA était fort apprécié mais pas suffisant pour répondre à tous leurs besoins.

La barrière linguistique a aussi été mentionnée comme constituant un obstacle à l'accès aux services. Une mère a témoigné que sa fille souffrant d'une obstruction urinaire a tardé à recevoir les soins médicaux nécessaires à la clinique du PRAIDA car elle n'avait pas réussi à se faire comprendre, faute d'interprète.

Quelques personnes dans différents groupes de discussion se sont plaint de ne pas avoir eu un accès immédiat à un logement d'urgence. Deux demandeurs d'asile ont témoigné qu'ils étaient arrivés à la Résidence YMCA durant une fin de semaine, sans aucune référence du PRAIDA, en espérant pouvoir y être hébergés. Leur demande a cependant été rejetée et ils ont été dirigés vers un centre d'hébergement pour personnes itinérantes. Dans le cas d'un autre participant, la demande d'hébergement qu'il a effectué auprès du PRAIDA a été refusée parce qu'il était arrivé au Canada depuis 15 jours. Dans un autre témoignage, le PRAIDA a référé la personne à un centre d'hébergement pour personnes itinérantes, en lui disant qu'après y avoir passé 3 jours, elle pouvait refaire une demande au Centre de Jour du PRAIDA/YMCA. Cette personne trouvait « la règle des 3 jours » du PRAIDA comme manquant d'humanisme.<sup>6</sup>

#### e) Suggestions pour améliorer les services

Lorsqu'il a été demandé aux participants quelles étaient leurs suggestions pour améliorer les services octroyés aux demandeurs d'asile, ces derniers ont fait les recommandations suivantes :

- offrir un service d'interprétariat tous les jours,
- distribuer une brochure détaillant les services existants pour les demandeurs d'asile,
- mentionner aux demandeurs d'asile l'existence du PRAIDA lors de l'entrevue sur la recevabilité, aux points d'entrée et à CIC,
- offrir des services de garde prolongés à la Résidence YMCA pour les parents qui n'ont pas accès à une garderie pour leur enfant,
- trouver une solution provisoire pour accueillir au YMCA les demandeurs d'asile qui arrivent la fin de semaine au YMCA, et
- pour ceux qui n'ont pas réussi à trouver de logement dans les délais imposés, prolonger le séjour des demandeurs d'asile hébergés au YMCA plutôt que de leur faire payer la chambre pour chaque jour supplémentaire.

---

<sup>6</sup> Il est à noter que suite à une évaluation, PRAIDA offre un hébergement de dernier recours et le demandeur d'asile doit démontrer qu'il est démuné financièrement et qu'il n'a aucun réseau social au Québec.

**En résumé :**

- Étant donné que la quasi-totalité des personnes présentes à l'événement avaient reçu l'invitation via le PRAIDA, presque tout le monde connaissait ce programme. En revanche, certains venaient à la Résidence YMCA pour la première fois.
- Selon les témoignages, certains des participants ont été référés au PRAIDA par un agent d'immigration lors de leur entrevue sur la recevabilité, alors que d'autres en ont entendu parler par des amis, des membres de la famille ou d'autres demandeurs d'asile.
- En ce qui concerne les services offerts à la Résidence YMCA, une grande partie des personnes qui connaissaient le centre l'ont découvert lorsqu'ils y ont été référés par le PRAIDA pour un hébergement temporaire ou pour bénéficier des activités du Centre de jour.
- Une grande partie des participants qui ont obtenu des services au PRAIDA et/ou à la Résidence YMCA ont apprécié l'accueil chaleureux qu'ils y ont reçu. Certains se sont plaint cependant des longues heures d'attente au PRAIDA médical Côte-des-Neiges.
- La plupart des participants ont trouvé les services reçus au PRAIDA et/ou à la Résidence YMCA fort utiles.
- Concernant les services offerts au PRAIDA Côte-des-Neiges, les participants ont notamment souligné : le service d'hébergement, la distribution de tickets de transport en commun, l'aide alimentaire, l'écoute, l'orientation et l'accompagnement reçus dans leurs différentes démarches incluant celles pour trouver un représentant légal ou accéder à des soins de santé. Certaines personnes ont cependant reproché au PRAIDA de limiter l'hébergement à la Résidence YMCA à un mois, même si le premier chèque de l'aide sociale n'est pas encore arrivé ou si le demandeur n'a pas réussi à trouver un appartement.
- Concernant les services offerts à la Résidence YMCA, ils ont notamment apprécié : les sessions d'information du Centre de Jour du PRAIDA/YMCA, l'accès à l'internet, le service de garde pour les enfants et l'accompagnement offert par les intervenants du PRAIDA.
- Certaines personnes ont signalé des problématiques pour accéder aux services, dont les contraintes liées au déplacement, la barrière linguistique, et les prérequis établis par le PRAIDA pour bénéficier d'un hébergement d'urgence à la Résidence YMCA. Les participants ont fait quelques suggestions pour améliorer les services.

7) Appréciation générale du système d'asile et recommandations des participants

En guise de conclusion, les animatrices ont demandé aux participants d'identifier ce qu'ils avaient trouvé le plus difficile dans le processus d'asile et inversement, qu'est-ce qui avait facilité leurs

démarches. Elles leur ont aussi demandé de partager leurs conseils pour les futurs demandeurs d'asile, et leurs recommandations pour améliorer le processus d'asile.

a. Appréciation générale du système d'asile

Parmi les difficultés nommées, les participants ont réitéré le manque de temps pour préparer leur dossier d'asile compte tenu des délais imposés, la difficile recherche et la disponibilité réduite des conseils, l'obtention d'informations claires et fiables, les contraintes au niveau des déplacements, la barrière linguistique, la multitude de démarches à remplir, l'expérience éprouvante de l'audience et l'attente de la décision. Ces aspects ont déjà été traités de manière plus détaillée antérieurement.

Les participants ont également mentionné d'autres difficultés, notamment les préjugés et la discrimination envers les demandeurs d'asile, les délais pour obtenir un permis de travail, le sentiment d'isolement et la condition d'oisiveté dans laquelle ils sont plongés en attendant de trouver un travail, les démarches laborieuses auprès du bureau de l'aide sociale et les contraintes financières.

Parmi les éléments qui ont facilité leur processus d'asile, les participants ont encore une fois souligné l'assistance reçue par leur conseil, l'accès à un hébergement d'urgence, à l'aide juridique et à l'aide sociale, les services offerts par le Centre de Jour du PRAIDA/YMCA, l'accompagnement fourni par le PRAIDA à Côte-des-Neiges et à la Résidence YMCA, et l'appui donné par les amis et les membres de la famille.

b. Conseils pour les futurs demandeurs d'asile

La majorité des participants ont conseillé aux futurs demandeurs d'asile de bien se préparer avant de venir au Canada, c'est-à-dire de recueillir le plus de preuves possible et de bien se renseigner sur le fonctionnement de la nouvelle loi, ceci afin d'éviter les mauvaises surprises en arrivant au Canada et afin de pouvoir respecter plus facilement les courts délais imposés. Une personne a cependant rajouté que ce conseil était difficile à appliquer pour de nombreux demandeurs d'asile comme lui qui ont dû fuir de manière précipitée.

D'autres personnes ont plutôt conseillé aux personnes qui penseraient venir au Canada pour revendiquer le statut de réfugié de choisir un autre pays d'asile, car selon eux, la nouvelle loi a rendu le processus d'asile plus incertain et le Canada n'est plus un pays aussi accueillant qu'avant :

« Moi, je lui dirais d'aller chercher sa demande d'asile ailleurs parce que les choses ont changé ici. Quand on fuit son pays, on pense qu'on va être accueilli. Si on n'est pas sûr, ça ne vaut pas la peine de venir. »

« Avec la nouvelle loi, on n'est pas sûr de passer. Les gens ne sont pas au courant des complexités de la loi. Si on fait tout ce trajet pour être rejeté, ça ne vaut pas la peine. Nous, on pensait que les immigrants étaient mieux accueillis au Canada. L'idée est là depuis des années sauf depuis que les lois ont changé. »

Inversement, un participant a décrit le Canada comme étant un bon pays pour faire une demande d'asile.

c. Recommandations pour améliorer le système d'asile

Les participants ont formulé un certain nombre de recommandations pour améliorer le système d'asile. Ces dernières tournent essentiellement autour de trois grands thèmes : le traitement au point d'entrée, l'audience et le processus dans son ensemble.

Concernant les demandes d'asile déposées aux points d'entrée, des participants ont suggéré:

- que des organismes communautaires soient présents à l'aéroport et aux frontières pour orienter et assister les demandeurs d'asile dès leur arrivée;
- qu'une « personne neutre » soit présente lors de l'entrevue, pour contrer la peur ressentie par les demandeurs d'asile face aux agents d'immigration de l'ASFC qui, de par leur apparence, font penser aux policiers dans leur pays d'origine;
- que les agents d'immigration soient plus accueillants et humains envers les demandeurs d'asile;
- que l'agent d'entrevue tranquillise le demandeur d'asile afin qu'il puisse répondre aux questions et raconter son histoire en toute confiance;
- que l'agent d'entrevue informe le demandeur d'asile sur les associations qui peuvent lui offrir des services.

Concernant l'audience, les participants ont suggéré :

- que les Commissaires soient mieux formés afin qu'ils puissent saisir les particularités de chaque cas;
- que le jugement des Commissaires s'appuie sur des normes et des critères précis, plutôt que sur des facteurs discrétionnaires.
- que les Commissaires précisent à la fin de l'audience combien de temps cela peut prendre pour recevoir la décision, afin de diminuer l'anxiété du demandeur;

Concernant le processus d'asile en général, les participants ont suggéré :

- que les délais soient prolongés;
- que CIC mette en place un forum en ligne ou un service de support de type de clavardage à travers lequel les demandeurs d'asile peuvent poser leurs questions et obtenir de l'information sur la nouvelle loi.

**En résumé :**

- Les participants ont principalement conseillé aux futurs demandeurs d'asile de se renseigner autant que possible sur le processus d'asile au Canada avant de quitter leur pays d'origine, afin d'éviter toute désillusion sur leur chance d'être accepté comme réfugié et l'accueil qui leur sera réservé à leur arrivée, et afin de pouvoir préparer leur dossier d'asile avec anticipation étant donné les courts délais à respecter.
- Concernant l'amélioration du système d'asile, les participants ont essentiellement prôné un meilleur accueil et des services additionnels pour les demandeurs d'asile revendiquant aux points d'entrée (aéroport, frontière), un processus décisionnel plus transparent et moins aléatoire de la part du Commissaire lors de l'audience, ainsi que des délais moins serrés au niveau des procédures d'asile. Un service direct de communication avec CIC a aussi été suggéré.

## **V. Conclusion**

Les groupes de discussion ont été formés de personnes qui ont revendiqué le statut de réfugié entre le 15 décembre 2012 et le 30 avril 2013, soit au cours des cinq premiers mois de la mise en vigueur du nouveau système canadien d'octroi de l'asile. Les témoignages recueillis lors de cette activité reflètent donc l'expérience et les perceptions des demandeurs d'asile durant cette période de transition et d'ajustement. Bien que les témoignages des 55 participants variaient beaucoup d'une personne à l'autre et qu'ils ne reflètent pas nécessairement toutes les expériences des personnes qui ont revendiqué après le 15 décembre 2012, cet échange a permis d'obtenir un certain portrait de la situation sur le terrain telle que vécue par les demandeurs d'asile.

Les délais imposés par la nouvelle réforme constituent pour plusieurs des obstacles à la préparation adéquate de leur demande d'asile, même si la grande majorité sont tout de même représentés par un conseil dans leurs démarches devant le tribunal. L'accueil reçu aux points d'entrée ainsi que l'information obtenue lors des différentes étapes ont un impact percutant sur la perception des participants relativement au processus d'asile et à ses différents acteurs, notamment sur l'équité et l'humanité tant au niveau des autorités que celui des intervenants sociaux.

De même, il ressort clairement des données recueillies que les services sociaux mis à la disposition des demandeurs d'asile jouent un rôle de soutien fondamental dans le processus, et ce, à plusieurs niveaux, les rendant indispensables pour sécuriser et outiller le demandeur d'asile, qui doit faire face aux exigences, aux embûches et à l'issue de sa demande de protection au Canada.

# Annexe A

## Questionnaire

1<sup>er</sup> mai 2013

- Prénom(s) : \_\_\_\_\_ Sexe :  M  F
- Êtes-vous venus avec des enfants?  oui  non
  - Si oui, quel âge ont-ils? \_\_\_\_\_
- Pays de nationalité : \_\_\_\_\_
- Date d'arrivée au Canada : \_\_\_\_\_
- Date à laquelle vous avez fait votre demande d'asile : \_\_\_\_\_
- Lieu où vous avez fait votre demande d'asile :
  - au bureau de CIC (1010, St-Antoine)  à la frontière  à l'aéroport
- Où êtes-vous rendu dans votre processus d'asile ? (vous pouvez cocher plus d'une case)
  - je n'ai pas encore passé mon entrevue avec un agent d'immigration
  - j'ai passé mon entrevue avec un agent d'immigration
  - j'ai eu mon audience
  - ma demande d'asile a été acceptée
  - ma demande d'asile a été rejetée
  - je suis en train de faire un autre recours juridique (précisez lequel : \_\_\_\_\_)
- Avez-vous déjà été détenu au Canada par Immigration ?
  - non  oui (pendant combien de temps? \_\_\_\_\_)
- Qui, pour l'instant, vous a guidé le plus dans votre processus d'asile ?
  - les autorités d'Immigration
  - mon conseil (avocat/consultant)
  - ami/membre de la famille
  - PRAIDA
  - organisme communautaire (lequel ? \_\_\_\_\_)
  - autre (préciser : \_\_\_\_\_)
- Êtes-vous déjà allé au PRAIDA Côte-des-Neiges pour obtenir des services?  oui  non
- Connaissez-vous les services offerts à la Résidence YMCA avant aujourd'hui?  oui  non

# Annexe B

## Questions thématiques

Animation en petits groupes

### **I. Compréhension du processus d'asile**

**a. Étiez-vous déjà au courant du processus d'asile au Canada avant de faire votre demande d'asile ?**

- Si oui, que saviez-vous du processus et comment vous êtes-vous renseigné ?

**b. Est-ce que vous avez eu des difficultés à comprendre le système d'asile ? Expliquez.**

- Quels sont les aspects du processus qui selon vous, sont plus compliqués à comprendre ?

**c. Qui ou qu'est-ce qui vous a le plus aidé pour comprendre le système d'asile et vous guider dans le processus ? Expliquez.**

- Est-ce que les informations données lors de l'entrevue et dans la pochette que les autorités vous ont remise vous ont été utiles ?
- Avez-vous déjà participé à des séances d'information sur le processus d'asile ? Si oui, lesquels ? Comment en avez-vous entendu parler ? En quoi ça a été utile ?
- Avez-vous déjà consulté le site web de CIC ou la CISR ? Informations utiles ?

### **II. Entrevue avec agent d'immigration**

**a. Est-ce que tout le monde ici a déjà passé son entrevue ?**

- Comment ça s'est passé en général ?

- b. Pour ceux et celles ayant fait leur demande d'asile à CIC (1010, St-Antoine), où avez-vous obtenu les formulaires ?**
- c. Est-ce que l'agent d'immigration vous a bien orienté ?**
- Est-ce que les informations qu'il vous a données étaient claires ?
  - Est-ce que l'agent d'immigration vous a bien expliqué le motif de l'entrevue ?
  - Est-ce qu'il vous a donné des explications sur les prochaines étapes du processus d'asile ?
  - Est-ce que c'était suffisant comme informations ?
  - Avez-vous été dirigé vers des services d'aide suite à l'entrevue ? Lesquels ?
- d. Est-ce que l'interprétation était correcte (pour ceux et celles qui ne parlent ni français ni anglais) ?**

### **III. Représentation**

- a. Êtes-vous tous représenté par avocat/consultant ?**
- Sinon, pourquoi ?
- b. Pour ceux et celles qui ont avocat/consultant:**
- Qu'est-ce qui vous a décidé à en prendre un ?
  - Comment l'avez-vous obtenue ? Est-ce que cela a été difficile ? Expliquez.
  - Est-ce un avocat/consultant couvert par l'aide juridique ou un privé ? Si privé, pourquoi ?
  - A partir de quel moment dans votre processus d'asile avez-vous été représenté par avocat/consultant ?
- c. En quoi votre avocat/consultant vous a aidé ? (décrire type de soutien)**
- d. Défis particuliers ?**

### **IV. Préparation du dossier**

\*Remonter les formulaires d'immigration et les remettre en contexte.

- a. Qui vous a aidé à remplir les formulaires ? (Annexe A et FDA)**
- b. Qu'est-ce qui a facilité la préparation de votre dossier ?**
- c. Qu'est-ce qui a rendu difficile la préparation de votre dossier ?**

- Défis particuliers pour obtenir preuves documentaires ?
- Défis particuliers par rapport à la traduction des documents ?
- Défis particuliers par rapport à la barrière linguistique avec votre conseil ?

**d. Avez-vous eu de la difficulté à respecter les différents délais imposés ? Étaient-ils réalistes selon vous ?**

- Avez-vous pu déposer votre FDA à l'intérieur des délais (15 jours) ? Sinon, pourquoi ? Avez-vous été à une audience spéciale ?
- Avez-vous déposé la preuve documentaire à l'intérieur des délais (10 jours avant audience) ?

**e. Qu'est-ce qui aurait pu faciliter la préparation de votre dossier ?**

**f. Autres commentaires ?**

**V. Audience**

**a. Est-ce que certains d'entre vous n'ont pas pu se présenter à votre audience ?**

- Pourquoi et que s'est-il passé par la suite ?

**b. Pour ceux et celles qui ont eu leur audience, comment ça s'est passé ?**

- Est-ce que ça s'est déroulé comme vous l'imaginiez ? Expliquer.
- Avez-vous reçu la décision le jour-même de l'audience ou après ?
- Est-ce que avocat/consultant vous avait préparé pour votre audience ?
- Pour ceux qui n'étaient pas représenté à l'audience, comment avez-vous vécu ça ?

**c. Autres commentaires sur l'audience ?**

**d. Quelles sont vos connaissances sur les prochaines étapes suite à l'audience, que la décision soit positive ou négative ?**

- Comment avez-vous obtenu ces informations ?
- Pour ceux et celles qui ont déjà passé l'audience, quelle a été votre expérience suite à l'audience ? Racontez.

**VI. Services**

On entend par service, les services que vous auriez pu avoir reçus au PRAIDA Côtes-des-Neiges, à la Résidence YMCA et au Centre de jour PRAIDA-YMCA pour vous soutenir, vous et votre famille, lors de vos premiers mois au Canada.

**1. Quels sont les services qui vont être les plus utiles et pourquoi?**

- a. En quoi vous ont-ils été utiles?
- b. Comment avez-vous connu ces services?

**2. Comment avez-vous été accueilli dans les services?**

- a. **Qu'est-ce que vous avez apprécié le plus? (l'accueil, l'information donné, le ton, la compréhension de votre situation)**
  - i. Au PRAIDA Côte-des-Neiges
  - ii. Centre de jour
- b. **Qu'est-ce que vous avez trouvé le plus difficile et pourquoi? (Insatisfactions dans les services pour l'accueil, l'information donné, le ton, la compréhension de votre situation)**
  - i. Au PRAIDA Côte-des-Neiges
  - ii. Centre de jour

**3. S'il y a une chose à améliorer quelle serait-elle?**

- a. Qu'est-ce qui vous a manqué?

**4. Êtes – vous venus avec des enfants? Si oui...**

- a. Avez-vous reçu du soutien pour vos enfants à votre arrivée (halte-garderie, activités familiales ou autre)
- b. En tant que parents, quelles sont vos principales difficultés?
- c. Selon vous, pour vos enfants, qu'est-ce qui est difficile?

**VII. Questions ouvertes et appréciation générale du système d'asile**

**a. Qu'est-ce que vous avez trouvé le plus difficile dans le processus d'asile ?**

**b. Qu'est-ce qui a facilité votre processus d'asile à ce jour ?**

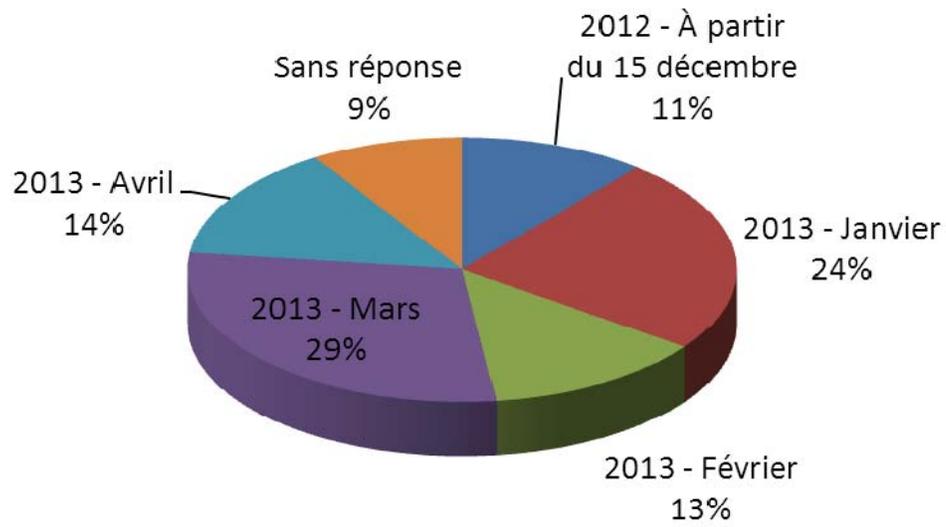
**c. Comment le processus d'asile pourrait être facilité ?**

- Quels seraient vos conseils pour les futurs demandeurs d'asile ?
- Quelles seraient vos recommandations pour améliorer le système d'asile ?

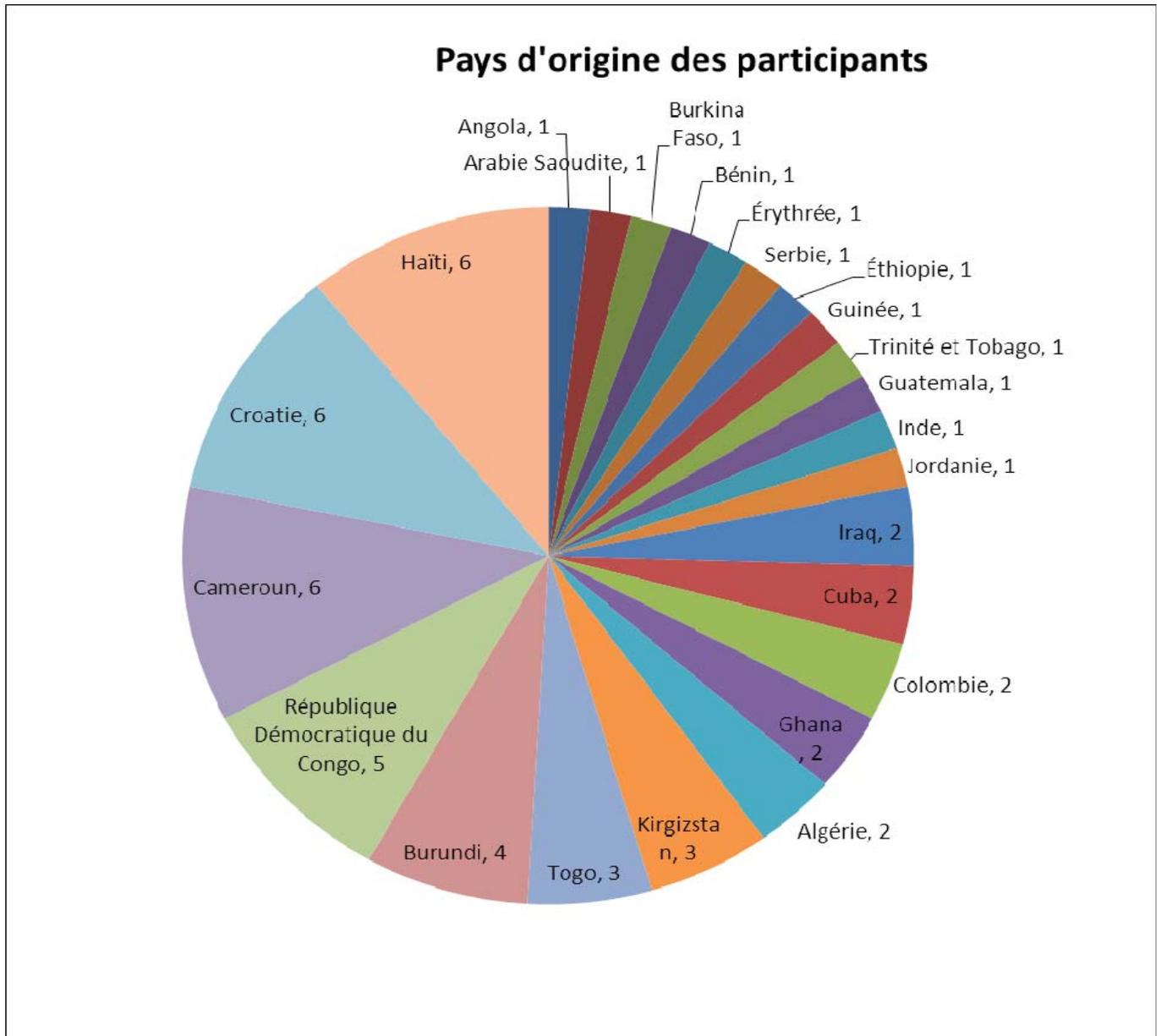
**d. Autres commentaires ?**

## Annexe C

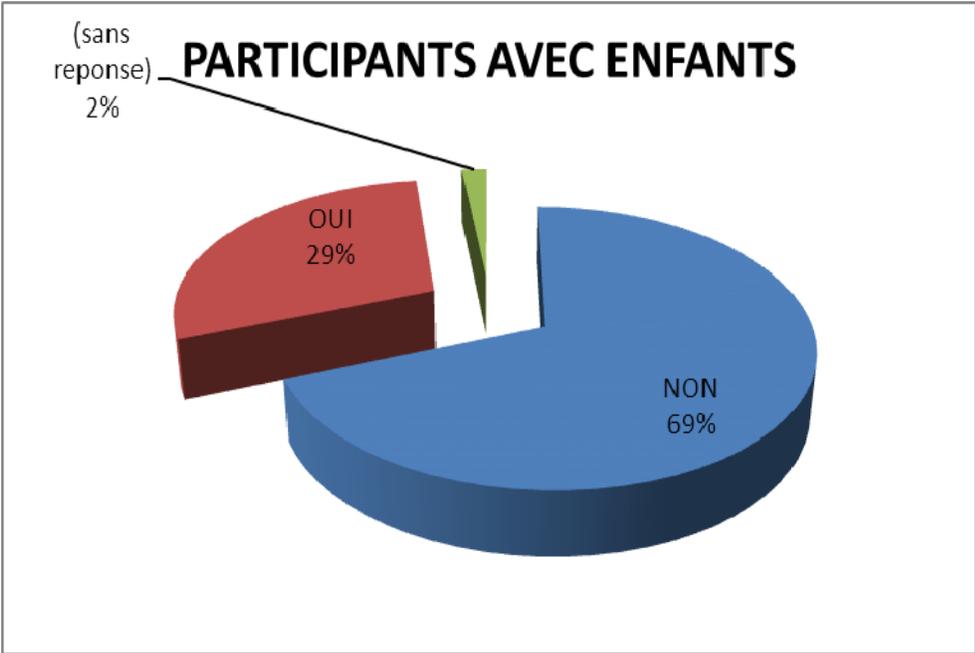
### Mois de la demande d'asile



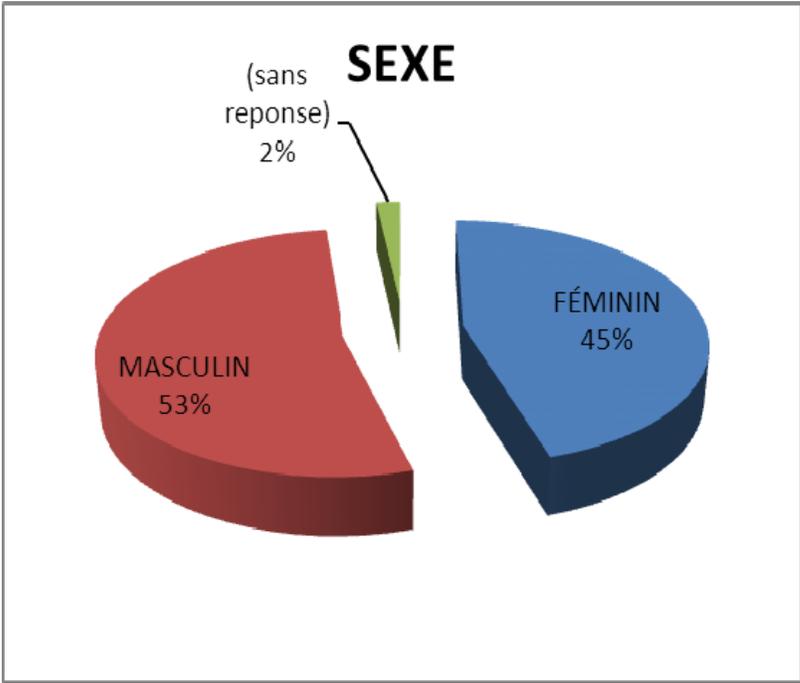
## Annexe D



# Annexe E

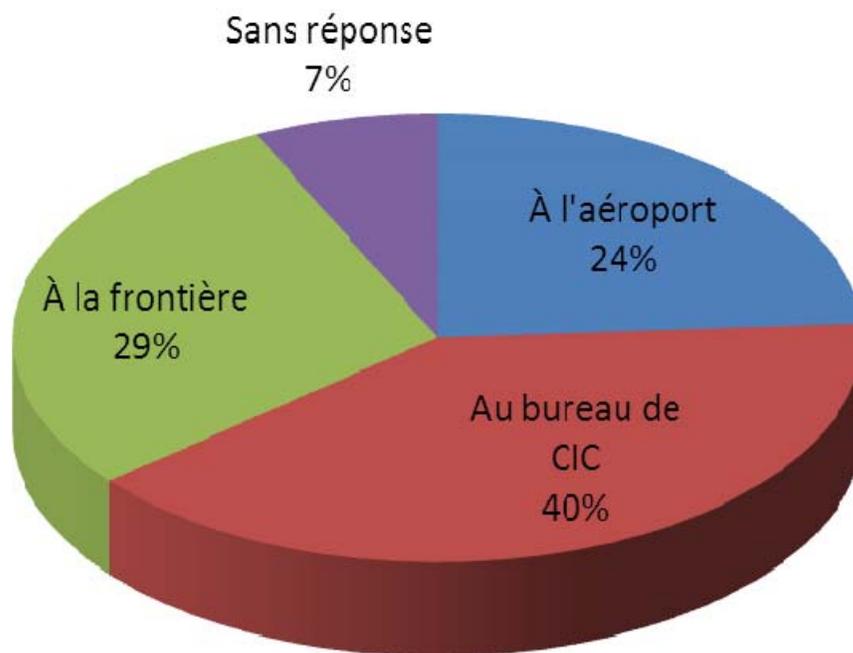


# Annexe F

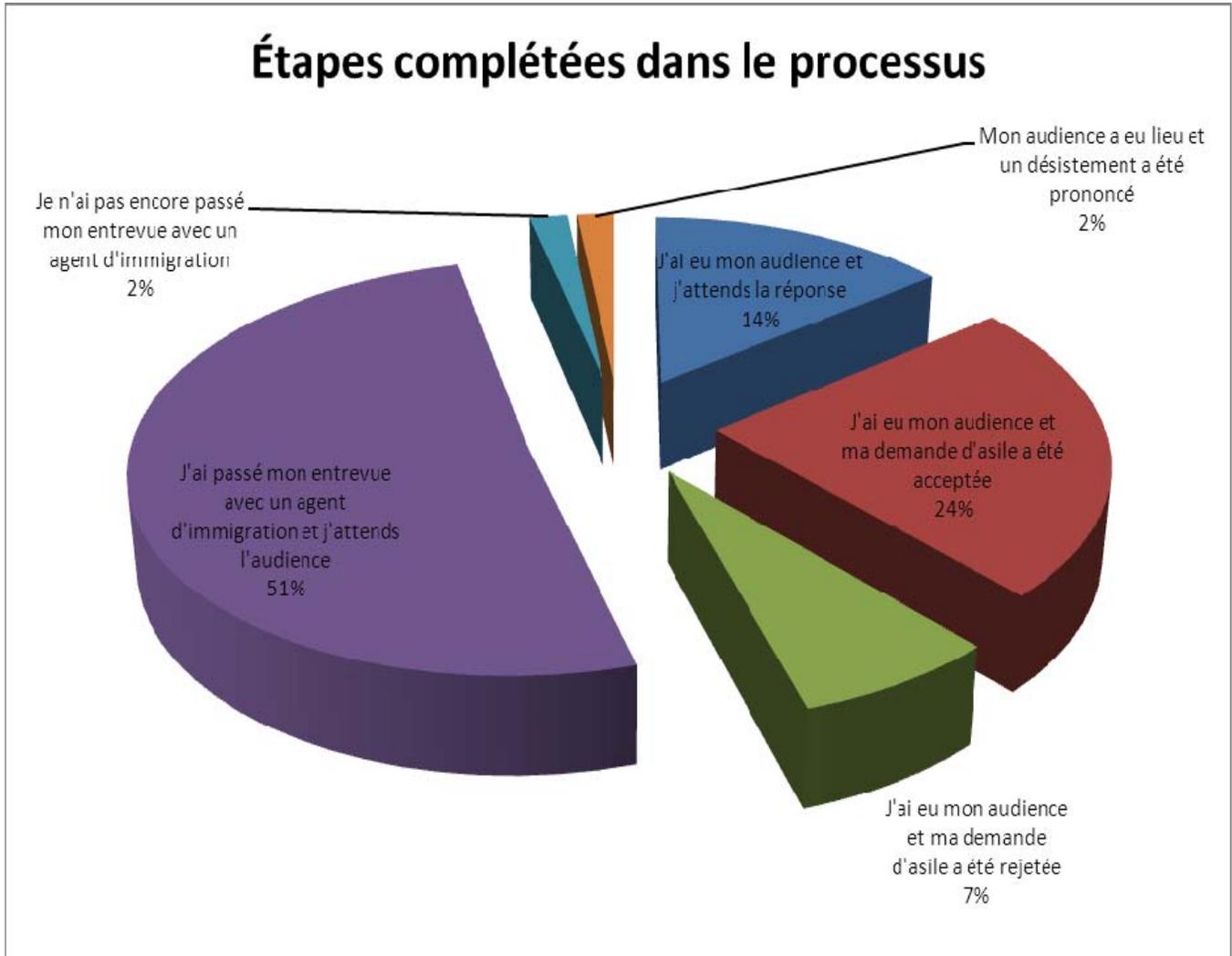


## Annexe G

### Lieu de la demande d'asile

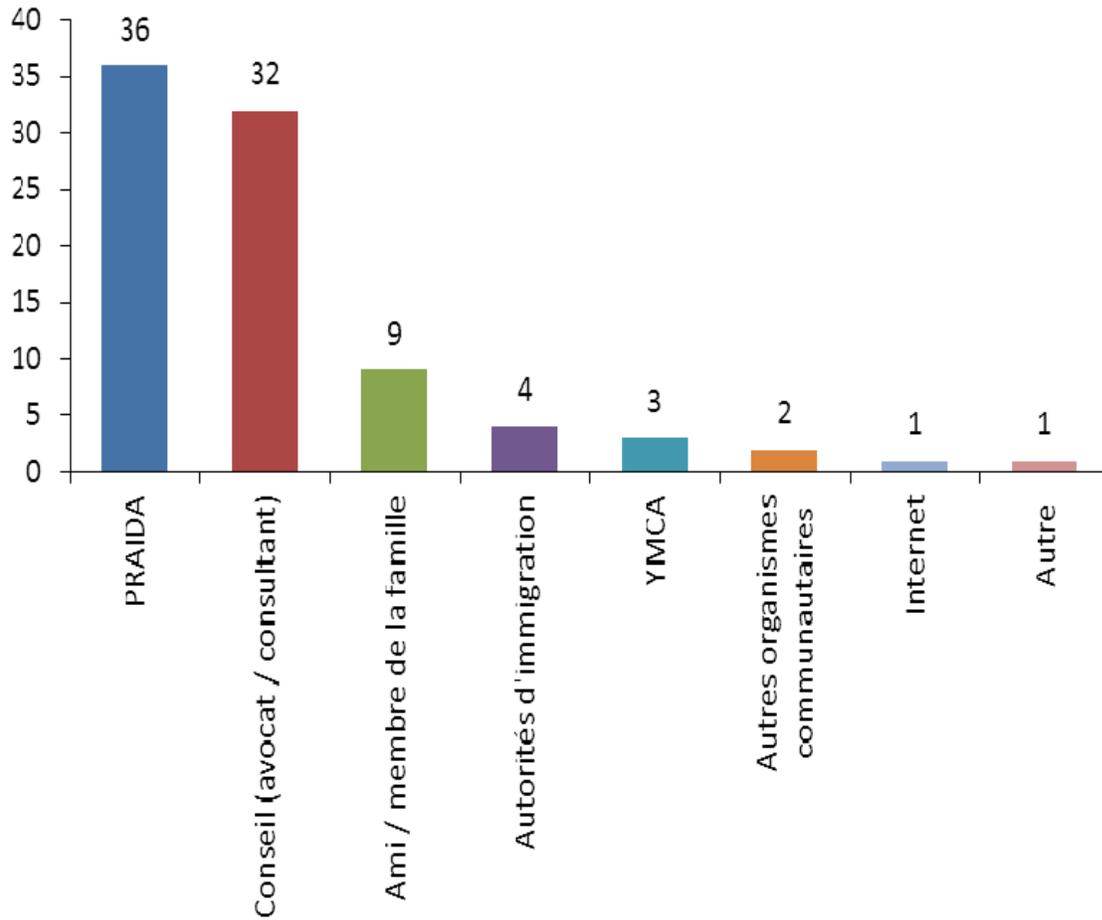


## Annexe H



## Annexe I

### Sources principales d'orientation



\*\*\* À noter que les personnes pouvaient indiquer plus d'une source d'orientation