

2013-2014

Résumé du Rapport Annuel



Hamilton Immigration
Partnership Council



Table des matières

Membres du Hamilton Immigration Partnership Council	2
Message du président du conseil	3
Qui nous sommes et ce que nous faisons.....	4
Faits saillants de 2013-2014	4
1. Développer un leadership collectif et concerté	4
2. Renforcer la prestation des services d'établissement	6
3. Créer une collectivité sécuritaire et accueillante	9
4. Créer et communiquer des connaissances sur l'immigration	11
Répercussions et contribution	13
Progrès accomplis pour la mise en œuvre de la Stratégie d'immigration	14
Mesure de la contribution des partenaires et des répercussions sur leur organisme	14
Évaluation du niveau de coordination parmi les fournisseurs de services	16
<u>Réussites, défis et prochaines étapes</u>	18

Membres du Hamilton Immigration Partnership Council 2013-2014

Lil Acevedo	Travailleuse en logement, Centre d'aide au logement
Elizabeth Beader	Directrice générale, North Hamilton Community Health Centre
Gail Belisario	Directrice de l'équité, Conseil scolaire de district de Hamilton-Wentworth
Mary Cipolla	Directrice générale, Conseil scolaire catholique de district de Hamilton-Wentworth
Jim Commerford	Président du conseil, président et chef de la direction, YMCA de Hamilton/Burlington/Brantford
Huyen Dam	Étudiante au doctorat et auxiliaire de recherche, Université McMaster
Alain Dobi	Coordonnateur du réseau de soutien à l'immigration francophone
Howard Elliot	Directeur de rédaction, The Hamilton Spectator
Gillian Hendry	Directeur, Division des services de logement, Ville de Hamilton
Aisling Higgins	Agente de communication, Division des services stratégiques, Département des services communautaires, Ville de Hamilton
Don Jaffray	Directeur général, Conseil de planification sociale et de recherche de Hamilton
Richard Koroscil	Président et chef de la direction, Korlon Strategic Services
Lily Lumsden	Directrice régionale en chef, YMCA de Hamilton/Burlington/Brantford
Brian McHattie	Conseiller municipal, Ville de Hamilton
Claudette Mikelsons	Chef régional, Collège Boréal
Evelyn Myrie	Directrice générale, Hamilton Centre for Civic Inclusion
Joe-Anne Priel	Directrice municipale, Département des services communautaires, Ville de Hamilton
Alfonso Principato	Consultant en développement d'entreprise, Département de la planification et du développement économique, Ville de Hamilton
Stephanie Taylor	Directrice de Neighbourhood Development and Newcomer Services, Wesley Urban Ministries
Judy Travis	Vice-présidente, directrice générale, Planification de main-d'œuvre de Hamilton
Jim Vanderveken	Doyen, Études interdisciplinaires, Collège Mohawk

Personnel du projet

Linda Button	Directrice de projet, Stratégie d'immigration
Jenny Cho	Coordonnatrice des groupes de travail, Stratégie d'immigration
Ellen Hanks	Secrétaire des programmes, Stratégie d'immigration
Colin McMullan	Directeur, Division des initiatives locales et communautaires
Reba Shahid	Assistante aux communications, Stratégie d'immigration

Message du président du conseil

Au nom du Hamilton Immigration Partnership Council (HIPC), c'est avec grande fébrilité que je peux annoncer une autre excellente année au cours de laquelle nous avons fait des progrès vers la mise en œuvre de la Stratégie d'immigration de Hamilton. Dans le cadre d'une évaluation indépendante, Kovacs Group Inc. a indiqué que le HIPC a abordé 77 % des priorités de la Stratégie depuis la création de celle-ci.

Au cours de l'année écoulée, les groupes de travail du HIPC ont continué de produire de nouvelles ressources et de nouveaux rapports de recherche et documents d'information afin de s'assurer que les nouveaux arrivants à Hamilton connaissent les programmes et les services très utiles et qu'ils y ont accès. Des partenariats continuent de se forger et de se renforcer au fur et à mesure que des initiatives communautaires concertées bâtissent un système intégré de prestation des services d'établissement bien coordonné. Les nombreux événements organisés par le HIPC et ses partenaires ont rassemblé les fournisseurs de services, les intervenants, les employeurs et les nouveaux arrivants pour qu'ils puissent réseauter, échanger des idées et des ressources, et découvrir des solutions et des moyens innovateurs de collaborer.

Le succès de l'année écoulée repose sur le travail de collaboration avec les partenaires communautaires. Le HIPC a continué de développer des relations non seulement pour favoriser une meilleure coordination parmi les fournisseurs de services dans l'ensemble des secteurs, mais aussi pour veiller à ce que le secteur informel des services d'établissement joue un plus grand rôle dans le soutien des enjeux propres aux nouveaux arrivants.

Le Conseil de planification sociale et de recherche de Hamilton a publié récemment les résultats de son évaluation des répercussions du travail du HIPC sur ses partenaires. Le rapport reconnaît le rôle de soutien de nos partenaires dans le cadre de la mise en œuvre de la Stratégie d'immigration. Il démontre leur haut niveau d'engagement et précise la manière dont ils se sont investis dans le travail du HIPC.

Le HIPC est devenu un organe central de la collectivité qui unifie et coordonne les efforts déployés pour l'intégration réussie des nouveaux arrivants. Puisque le public est davantage au courant du mandat et du rôle du HIPC, les organisations communautaires se tournent vers celui-ci pour obtenir des recherches, des renseignements, des ressources, des connexions et des occasions et s'assurer que Hamilton est une collectivité accueillante pour tous les nouveaux arrivants. Le HIPC constitue un lien clé dans l'élaboration de solutions innovatrices et rentables visant à supprimer les obstacles éventuels dans la prestation de services.

Le présent rapport annuel se veut un résumé d'une partie seulement du travail accompli par le HIPC et ses partenaires durant l'exercice financier de 2013-2014¹. J'espère qu'il souligne et reconnaît adéquatement l'apport de nos nombreux partenaires et de nos comités, ainsi que le leadership supérieur fourni par notre personnel.

Judy Travis, directrice générale de Planification de main-d'œuvre de Hamilton, agit à titre de présidente du conseil, et je sais que nous poursuivrons sur notre présente lancée. Il me tarde de relever les défis et de saisir les occasions qui se présenteront.

Pour conclure, je dois remercier nos nombreux partenaires – le gouvernement du Canada, la Ville de Hamilton ainsi que les personnes, les organisations et les institutions qui ont participé en grand nombre à notre travail. Je souhaite les remercier de leur engagement et de leur soutien dans la poursuite des objectifs contenus dans la Stratégie d'immigration de Hamilton.



Jim Commerford
Président du conseil, Hamilton Immigration Partnership Council
Président et chef de la direction, YMCA de Hamilton/Burlington/Brantford

Qui nous sommes et ce que nous faisons

Le Hamilton Immigration Partnership Council (HIPC) a été mis sur pied en janvier 2009. Il s'agit d'un organisme de planification et de consultation qui est voué à l'établissement de partenariats et dont le but est d'améliorer l'accès, la coordination et l'efficacité des programmes et des services d'établissement et d'intégration locaux. À titre de catalyseur, de responsable et de collaborateur, le HIPC appuie l'établissement de partenariats locaux et la planification communautaire en ce qui concerne les besoins des immigrants.

Le HIPC est un organisme multisectoriel composé de dirigeants communautaires qui représentent les organisations s'intéressant à l'intégration des nouveaux arrivants à Hamilton ou qui leur offrent des services. Les membres du HIPC représentent de nombreux secteurs de la collectivité de Hamilton, y compris l'administration municipale, des organismes communautaires, des organismes d'aide aux immigrants, des organismes de formation linguistique, des réseaux d'entreprises, des établissements d'enseignement, des médias, des employeurs et la communauté francophone.

Le HIPC s'est doté d'une vision pour Hamilton et se consacre à sa réalisation :

***Hamilton est une communauté inclusive
où les talents et l'expérience des immigrants et des réfugiés
sont valorisés parce qu'ils sont essentiels
pour faire de Hamilton le meilleur endroit où élever un enfant.***

Faits saillants de 2013-2014

Le présent rapport annuel propose un résumé de la réalisation des activités et des objectifs cernés dans le plan de travail de 2013-2014. Le plan de travail annuel oriente le travail du HIPC, de son comité de direction, des groupes de travail et du personnel de soutien vers la mise en œuvre des objectifs à long terme et plus généraux de la Stratégie d'immigration et du Plan d'action.

Au cours de l'exercice financier de 2013-2014, le HIPC a fait de grands pas pour donner suite aux quatre priorités de la Stratégie d'immigration. Les faits saillants de ces réalisations sont décrits ci-après.

1. Développer un leadership collectif et concerté

Le HIPC a reconnu que, pour que la Stratégie d'immigration soit équitable, pertinente et durable, elle doit être endossée et prise en charge par la collectivité. La participation de tous les principaux secteurs organisationnels et institutionnels a été essentielle à l'établissement d'un leadership collectif et concerté au sein du réseau de partenaires communautaires du HIPC.

Au cours de l'exercice financier écoulé, le HIPC s'est employé à mobiliser la collectivité pour qu'elle s'approprie davantage la Stratégie d'immigration. Pour ce faire, il a augmenté le nombre de membres, a appuyé les projets locaux liés aux immigrants et a fourni des conseils à cet égard. Il a également cerné et favorisé des partenariats concertés parmi les organismes communautaires qui travaillent pour combler les besoins des nouveaux arrivants, établir des relations avec les partenaires communautaires et recueillir un soutien collectif.

Pour qu'une initiative communautaire soit efficace, il est essentiel d'établir des relations. Un réseau cohésif et bien branché constitue une ressource précieuse pour les membres de la collectivité, puisque c'est le moyen par lequel les ressources et les renseignements sont transmis. Les relations de confiance permettent d'acquérir de nombreuses connaissances, et le leadership concerté peut aider à faire avancer le travail communautaire.

Le HIPC s'est établi en tant que catalyseur au sein de la collectivité pour rassembler les organismes et les fournisseurs de services locaux et leur permettre d'échanger des renseignements et des ressources et de collaborer à des projets liés à l'immigration. Par exemple, dans le cadre des efforts déployés pour l'inclusion et la mobilisation des nouveaux arrivants, Rockwell Automation a communiqué avec le HIPC pour lui faire part d'une idée qui permettrait d'aider les nouveaux arrivants à trouver un emploi intéressant. Une réunion a été organisée avec Rockwell et Planification de main-d'œuvre de Hamilton qui venait tout juste de commencer à mettre sur pied le Hamilton Immigrant Mentoring Partnership (HIMP). La réunion a mené à la création d'un partenariat clé entre les deux organismes, Rockwell devenant un important promoteur du programme de HIMP. À ce jour, Rockwell Automation a soutenu des événements et le site Web du HIMP, et elle continue d'aider des particuliers formés à l'étranger en augmentant son bassin de mentors.

Le HIPC a également établi de solides relations avec de nombreux organismes communautaires et organismes de la Ville de Hamilton qui ne sont pas officiellement liés au HIPC en tant que membres des comités et des groupes de travail du HIPC. Par exemple, en collaboration avec le Bureau du directeur municipal et la Division de la planification et du développement économique, le HIPC a travaillé à la mise en œuvre du Plan d'action pour attirer les immigrants et améliorer le portail d'immigration de la Ville de Hamilton. Le HIPC travaille également avec le comité consultatif pour l'immigration et le statut de réfugié de la Ville de Hamilton et, à l'automne de 2013, il a appuyé la planification d'une Journée portes ouvertes destinée aux nouveaux arrivants à Hamilton, et y a assisté. Dans le cadre de l'élaboration de la stratégie sur les aînés et de la stratégie de mobilisation des citoyens de la Ville, le personnel de la Ville a fait appel au HIPC pour obtenir une orientation sur l'élaboration des stratégies, la gouvernance et l'intégration des besoins des immigrants et des nouveaux arrivants. Le HIPC s'est associé à l'organisme à but non lucratif CORE Collaborative Learning pour offrir aux fournisseurs de services une formation sur les besoins en logement et en santé des nouveaux arrivants. Au cours de l'année écoulée, le HIPC a également travaillé en étroite collaboration avec le Partenariat local en matière d'immigration (PLI) de Niagara pour échanger les leçons apprises et aider celui-ci à passer du stade d'organisme hébergé par une organisation communautaire au stade d'organisme parrainé par la municipalité. Bien que ces organismes ne soient pas représentés dans le réseau formel des partenaires du HIPC, les relations avec ceux-ci ont néanmoins permis de faire avancer le travail visant à combler les besoins des nouveaux arrivants à Hamilton grâce à l'échange de renseignements, d'expertise et de ressources.

Un leadership collectif et concerté s'est construit en travaillant avec les partenaires et en les encourageant à harmoniser leurs plans d'activités et leurs priorités stratégiques avec le travail du HIPC dans le but d'intégrer et de prioriser les besoins des nouveaux arrivants et des immigrants à Hamilton. Parmi les stratégies et les rapports qui tiennent compte de cette harmonisation, mentionnons la stratégie sur les aînés de la Ville de Hamilton, le Plan du marché du travail de Planification de main-d'œuvre de Hamilton, le plan d'action décennal concernant le logement et la lutte contre l'itinérance de la Ville de Hamilton et l'initiative de mobilisation des citoyens de la Ville de Hamilton. Ces plans et ces stratégies reconnaissent l'importance de combler les besoins des nouveaux arrivants au moyen des partenariats établis avec le HIPC.

Grâce à ces partenariats et au soutien du HIPC, les partenaires communautaires ont obtenu une aide financière pour la réalisation de nombreux projets en vue d'atteindre les objectifs de la Stratégie

d'immigration. Par exemple, Planification de main-d'œuvre de Hamilton a reçu une aide financière de la Fondation Trillium pour établir le programme et le site Web de Hamilton Immigrant Mentoring Partnership. City Housing Hamilton a construit 14 unités de cinq chambres à loyer indexé sur le revenu qui conviennent aux plus grandes familles comme celles des immigrants. L'Affordable Housing Flagship, la Société canadienne d'hypothèques et de logement et la Division des services de logement de la Ville de Hamilton ont co-présenté la Journée nationale de l'habitation *Building Bridges to Homes: Addressing the Housing Needs of Newcomers* avec le HIPC et ont produit une vidéo sur des nouveaux arrivants décrivant leurs expériences sur le plan du logement à Hamilton. Le Centre d'aide au logement a présenté aux fournisseurs de services qui travaillent avec les clients nouveaux arrivants des renseignements sur les droits et les responsabilités des locataires nouveaux arrivants. Ce ne sont là que quelques exemples des façons dont les organismes communautaires, grâce à l'influence du HIPC, travaillent pour atteindre l'objectif commun d'aider les nouveaux arrivants à s'établir et à s'intégrer avec succès.

Un rapport publié par Kovacs Group Inc., dans lequel on évalue les progrès de la mise en œuvre de la Stratégie d'immigration, indique que, par suite du travail du HIPC, la mobilisation et la collaboration au sein des groupes d'intervenants et entre ceux-ci se sont améliorées et que les intervenants travaillent ensemble de façons nouvelles et novatrices. Le rapport conclut qu'il y a « des éléments probants selon lesquels le travail du HIPC a entraîné un changement systémique en réorganisant la façon dont les intervenants de la Ville de Hamilton travaillent ensemble, fournissent des services et répondent aux besoins de la communauté des nouveaux arrivants ». Dans un sondage administré par le Conseil de planification sociale et de recherche de Hamilton et rempli par les partenaires communautaires, on a également cerné l'efficacité des efforts concertés qui ont été facilités par le HIPC. Bien qu'il y ait eu beaucoup de travail de fait pour établir des partenariats et les renforcer, il ne faut pas sous-estimer l'importance du leadership collectif et concerté pour atteindre les priorités de la Stratégie. La poursuite de ce travail demeure donc une priorité pour l'exercice financier de 2014-2015.

2. Renforcer la prestation des services d'établissement

C'est durant les premiers mois de l'établissement que les immigrants doivent relever les défis les plus importants, c'est-à-dire, trouver un emploi, trouver un logement abordable et approprié, apprendre une langue, obtenir un accès aux services publics et établir un réseau de soutien.

Le HIPC a déterminé comme priorité stratégique la création d'un système de prestation de services plus réceptif et intégré. L'objectif est de mieux coordonner les services au sein de la collectivité et d'améliorer l'accès des nouveaux arrivants aux principaux organismes de service, ainsi que d'accroître la sensibilisation des nouveaux arrivants à ces services.

Au cours de l'année écoulée, le HIPC a rassemblé un large éventail de partenaires communautaires et a facilité la coordination des efforts déployés pour combler les besoins des nouveaux arrivants. Ces efforts se sont soldés par la production et la diffusion d'une myriade de ressources, la réalisation de recherches et la diffusion des résultats pour orienter les événements de planification, d'organisation, de réseautage et d'échange de renseignements, ainsi que la création et la mise en œuvre de stratégies innovatrices. Ce travail permet de sensibiliser davantage les fournisseurs et les nouveaux arrivants aux programmes et aux services offerts aux nouveaux arrivants et de mieux les leur faire connaître. Le HIPC a également utilisé de rigoureux mécanismes d'évaluation pour veiller à ce que la qualité, la pertinence et l'utilité de l'ensemble des initiatives, des événements et des ressources qui sont produits répondent aux besoins des fournisseurs de services et de leurs clients nouveaux arrivants.

Par l'entremise de ces cinq groupes de travail, le HIPC fournit aux organismes de fournisseurs de services, aux praticiens, aux communautés immigrantes et aux représentants locaux de divers ordres de

gouvernement des renseignements opportuns au sujet des services offerts aux nouveaux arrivants. Le HIPC facilite et encourage la collaboration parmi ces groupes afin de répondre aux divers besoins des nouveaux arrivants. Par exemple, le groupe de travail sur les fournisseurs de services d'établissement a collaboré avec le groupe de travail sur les cours de langue pour élaborer une proposition d'affaires à l'intention de la Hamilton Street Railway Company (HSR) visant à réduire les tarifs de transport en commun des nouveaux arrivants qui apprennent la langue. Cette proposition sera présentée à la HSR au cours de l'exercice financier de 2014-2015. L'amélioration de l'accès aux programmes de langue grâce à un transport public abordable permet de s'assurer que les nouveaux arrivants perfectionnent les aptitudes en langue et en communication dont ils ont besoin pour bien s'établir dans la collectivité.

D'après les évaluations et les données des sondages de rétroaction recueillies par le HIPC (p. ex. le Sondage de 2013 auprès des fournisseurs de services; la rétroaction sur l'événement de formation réciproque, mars 2013; le rapport d'évaluation du HIPC, Kovacs Group Inc., juin 2013, etc.), il est clair qu'il faut établir et renforcer les relations avec les réseaux informels tels que les associations ethnoculturelles et les organismes confessionnels afin que les nouveaux arrivants puissent facilement accéder à des services et à des renseignements exacts. Le groupe de travail sur les fournisseurs de services d'établissement et le groupe de travail sur les cours de langue travaillent ensemble en vue d'établir et de maintenir des relations de confiance avec des réseaux informels qui se renforcent mutuellement pour créer un système intégré de services formels et informels et mieux servir les nouveaux arrivants.

Le groupe de travail sur les cours de langue et le groupe de travail sur l'emploi/le marché du travail ont également commencé à chercher des solutions pour répondre aux besoins en communication des employeurs et aider les nouveaux arrivants à obtenir un emploi. Au cours du prochain exercice financier, ces groupes co-présenteront un forum avec des fournisseurs de cours de langue et des conseillers en emploi dans le but de cerner les enjeux et d'élaborer des solutions. De même, les groupes de travail sur le logement et la santé prévoient de coordonner leurs efforts pour cerner les besoins des nouveaux arrivants qui sont liés à l'acquisition et au maintien d'un logement sain et y répondre.

Tout au long de l'année, les groupes de travail du HIPC ont entrepris une série d'activités stratégiques, en plus d'élaborer et de distribuer des ressources pour améliorer la coordination au sein du secteur de l'établissement et du plus vaste secteur des services. Pour une troisième année consécutive, le groupe de travail sur les fournisseurs de services d'établissement du HIPC a examiné le niveau de coordination parmi les fournisseurs de services. D'après les résultats du Sondage de 2013 auprès des fournisseurs de services, ceux-ci connaissent mieux les services offerts aux nouveaux arrivants et collaborent davantage les uns avec les autres. Depuis 2011, un plus grand nombre de fournisseurs de services dans l'ensemble des secteurs (une augmentation de 16 %) ont indiqué qu'ils savent très bien comment aiguiller leurs clients vers d'autres fournisseurs de services. Des fournisseurs de services (62 %) ont aussi indiqué qu'ils collaborent avec d'autres fournisseurs plus souvent qu'ils ne le faisaient il y a deux ans (avant la mise sur pied des groupes de travail du HIPC). La plupart des fournisseurs de services travaillent généralement (49 %) ou occasionnellement (46 %) avec d'autres fournisseurs de services pour répondre aux besoins de leurs clients nouveaux arrivants. Par ailleurs, le sondage a révélé que, grâce au HIPC et à ses ressources, le niveau de coordination a augmenté parmi les fournisseurs de services formels. Puisqu'un système intégré de services est une priorité du HIPC, le groupe de travail sur les fournisseurs de services d'établissement s'est engagé à mesurer annuellement le niveau de coordination.

Reconnaissant le rôle important des occasions de réseautage pour favoriser des partenariats concertés et améliorer les efforts de coordination parmi les fournisseurs de services, le HIPC a présenté la deuxième édition d'un événement annuel à l'intention de tous les membres du HIPC et des partenaires communautaires. L'événement d'une demi-journée tenu en mars 2014 a permis de rassembler les membres, le comité de direction, les groupes de travail et les collègues des membres du HIPC. Intitulé *Immigration Innovation*, l'événement visait à favoriser la création de solutions innovatrices dans

un esprit de collaboration à l'échelle des secteurs de la collectivité. Plus de 100 participants ont entendu le surveillant de l'établissement de CIC de Hamilton, le directeur municipal de la Ville de Hamilton et le responsable du projet ALLIES de la Maytree Foundation parler de l'importance de l'immigration et des tendances innovatrices dans l'ensemble du pays. Les participants ont également pris part à des tables rondes pour discuter de quelques-uns des enjeux clés auxquels fait face le HIPC. Les participants ont eu droit à une période de réseautage, et les ressources, les documents et les rapports de recherche des groupes de travail étaient étalés sur des tables. Le rapport des tables rondes sera transmis aux membres au cours du prochain exercice financier pour faciliter l'élaboration des plans de travail.

En février 2014, le groupe de travail sur la santé du HIPC a également présenté la deuxième édition de son événement annuel intitulé *Embracing Cultural Competency for Better Health Outcomes – a Forum on Newcomer Health in Hamilton*. Cet événement a réuni une centaine de fournisseurs de soins de santé, de fournisseurs de services d'établissement, de décideurs et d'autres intervenants qui travaillent avec les nouveaux arrivants à Hamilton. Les participants ont pu se renseigner sur la façon dont des organismes locaux ont réussi à améliorer les résultats en matière de santé en offrant aux nouveaux arrivants des services et des mécanismes de soutien sensibles à la réalité culturelle. On y a fait cinq brefs exposés sur les pratiques exemplaires des organismes locaux à l'égard des soins adaptés à la réalité culturelle des nouveaux arrivants. Les exposés ont été suivis de discussions en petits groupes durant lesquelles les participants ont pu en apprendre davantage au sujet des pratiques des organismes et proposer leurs propres idées et pratiques à l'égard de la compétence culturelle. Un rapport sur les discussions en petits groupes est en cours de préparation et sera publié et distribué aux fournisseurs de services pour faciliter les efforts visant à renforcer la compétence culturelle et améliorer les résultats en matière de santé au sein de la population des nouveaux arrivants.

Également en novembre 2014, le groupe de travail sur les fournisseurs de services d'établissement a coordonné la deuxième édition de son atelier annuel à l'intention de tous les membres du personnel de première ligne des organismes d'établissement financés par CIC. Les 80 fournisseurs de services présents à l'atelier ont reçu des renseignements concernant la gestion des changements organisationnels, lesquels leur ont permis de mieux comprendre les volets, les attentes et les résultats de CIC. En plus de recevoir des ressources et des outils d'une excellente qualité pour améliorer leurs compétences dans le cadre de leur travail avec leurs clients nouveaux arrivants, les membres du personnel de première ligne ont pu établir de nouvelles relations et renforcer celles qui existent déjà avec leurs collègues fournisseurs de services d'établissement.

En présentant de tels événements et en soulignant le rôle de la collaboration intersectorielle, le HIPC offre aux fournisseurs de services des liens qui sont pertinents pour l'élaboration de solutions innovatrices visant à répondre aux besoins des nouveaux arrivants et de la collectivité. Par exemple, le HIPC a favorisé une association entre le plus important fournisseur de services d'établissement à Hamilton, Planification de main-d'œuvre de Hamilton et la Chambre de commerce de Hamilton. Les fournisseurs voulaient échanger des renseignements avec la Chambre de commerce au sujet des programmes offerts pour recruter et embaucher des immigrants et expliquer la façon dont leurs services peuvent appuyer les employeurs et leurs employés nouveaux arrivants. Bien que cette initiative n'ait pas été prévue dans le plan de travail de 2013-2014, elle a été désignée comme étant prioritaire pour faciliter le processus d'établissement et aider à combler les besoins du marché du travail et, à ce titre, a été jugée nécessaire.

Les conclusions d'un récent sondage et d'entrevues avec les informateurs clés menées par le Social Planning Research Council of Hamilton décrivent le résultat des efforts déployés par le HIPC pour coordonner les services en favorisant la collaboration entre les fournisseurs de services :

Le lien entre les processus de collaboration du HIPC et un système amélioré de services aux nouveaux arrivants est un autre thème qui est ressorti des renseignements recueillis. Les répondants au sondage ont invariablement indiqué que la collaboration et les partenariats sont une valeur importante du HIPC dans le cadre du travail et des processus de leur organisme. En outre, la coordination des services, la sensibilisation aux services et l'échange des connaissances sont des avantages reconnus de leur engagement auprès du HIPC. Les participants aux entrevues avec les informateurs clés ont souligné que la collaboration accrue a permis de renforcer la collaboration entre les organismes et d'améliorer les processus du service. Ils ont constaté une amélioration dans l'élaboration et la prestation des services grâce à la multiplication des partenariats et à la participation communautaire accrue.

Source : HIPC 2013 Impact Assessment, le CPSRH, avril 2014

3. Créer une collectivité sécuritaire et accueillante

La troisième priorité stratégique a été mise à jour en décembre 2013 pour ajouter un volet sécurité au concept d'une collectivité accueillante. Pour cette priorité, le HIPC a approuvé des objectifs et des mesures stratégiques supplémentaires qui seront abordés au cours des prochaines années. Le HIPC reconnaît que l'intégration réussie des nouveaux arrivants à Hamilton et l'édification d'une collectivité accueillante doivent reposer sur une base solide de connaissances mises en commun. L'une des étapes de ce processus consiste à accroître la sensibilisation aux besoins des nouveaux arrivants et aux services dont ceux-ci disposent pour soutenir leur établissement et à souligner l'apport des nouveaux arrivants à la collectivité. La sensibilisation du public joue un rôle instrumental dans le maintien d'une présence directe et virtuelle au sein de la collectivité – elle permet de renforcer et d'accroître les partenariats, d'accroître la sensibilisation au travail du HIPC et de communiquer l'importance de l'immigration à Hamilton à la collectivité dans son ensemble.

Pour contribuer à la création d'une collectivité accueillante, le HIPC élabore des ressources, effectue des recherches à l'échelle locale, augmente la sensibilisation aux services et promeut les avantages d'une collectivité diversifiée. Au cours de l'année écoulée, le HIPC a été très présent dans les médias, soulignant les besoins en matière de logement des nouveaux arrivants, le niveau accru de collaboration parmi les fournisseurs de services, les expériences des employeurs qui embauchent des nouveaux arrivants et les résultats du forum sur la santé du HIPC. Par ailleurs, le HIPC a organisé des événements, des réunions communautaires et des consultations – en plus de participer à d'autres – au cours desquels on a échangé des renseignements au sujet du HIPC et des besoins des nouveaux arrivants.

Un événement présenté en septembre 2013 a permis de diffuser des renseignements au sujet des besoins des nouveaux arrivants à la recherche d'un emploi et d'accroître la sensibilisation à un nouveau programme à l'intention de ceux-ci. En collaboration avec le HIPC, Planification de main-d'œuvre de Hamilton a mené une recherche à l'échelle locale portant sur les expériences de 378 employeurs relativement à l'embauche d'immigrants. Cette recherche a été publiée dans le cadre de l'événement *Pathways to Employment: Strengthening the Immigrant Connection*. Les résultats décrivaient les obstacles auxquels font face les employeurs qui souhaitent recruter et embaucher des nouveaux arrivants, ainsi que ce qui est exigé des nouveaux arrivants à la recherche d'un emploi. Les recommandations du sondage comprenaient des façons de répondre aux besoins des employeurs et des nouveaux arrivants pour combler les besoins du marché du travail et accroître l'emploi des immigrants. L'une des recommandations du rapport était de créer un programme de mentorat, lequel a été établi en août 2013 par l'entremise de Planification de main-d'œuvre de Hamilton et du HIPC et lancé dans le cadre de cet événement. Les employeurs, les fournisseurs de services et les nouveaux arrivants présents ont eu l'occasion d'échanger des histoires et des conseils sur l'obtention d'un emploi et d'établir des

relations professionnelles. L'événement, les conclusions du rapport et le programme Hamilton Immigrant Mentoring Partnership ont également été annoncés dans un article présenté ultérieurement dans le journal local.

D'autres recommandations du rapport ont mené à la réalisation d'activités favorisant une collectivité accueillante. Par exemple, les employeurs et les fournisseurs de services ont reçu des ressources, des résumés du rapport et des recommandations pour les aider à recruter et à embaucher des immigrants. Planification de main-d'œuvre de Hamilton et le HIPC ont présenté des événements de réseautage pour mieux préparer les nouveaux arrivants aux emplois et sensibiliser les employeurs aux avantages d'embaucher des talents étrangers. En outre, The Hamilton Spectator, Planification de main-d'œuvre de Hamilton, les responsables du Plan d'action pour attirer les immigrants et le HIPC collaborent présentement à l'élaboration d'un projet pour établir un profil des nouveaux arrivants et de leurs chemins vers l'emploi dans une série qui paraîtra toutes les deux semaines dans la section des affaires du journal.

En novembre, on a présenté un autre événement visant à mieux faire comprendre les expériences et les besoins en matière de logement des nouveaux arrivants. Plus de 100 personnes y ont assisté. Le groupe de travail sur le logement du HIPC a organisé la Journée nationale de l'habitation de 2013. Au sein des collectivités partout au Canada, la Journée nationale de l'habitation offre l'occasion de sensibiliser la population aux besoins en matière de logement abordable du pays et de travailler en vue de trouver des solutions innovatrices aux problèmes touchant le logement et les sans-abri. Le thème de l'événement tenu à Hamilton était *Building Bridges to Homes: Addressing the Housing Needs of Newcomers*. On y a présenté une vidéo produite par le groupe de travail sur le logement du HIPC, intitulée *Hamilton, My Home*. Cette vidéo met en vedette des nouveaux arrivants à Hamilton qui échangent leurs expériences pour obtenir un logement abordable. On y voit également une discussion en groupe avec les nouveaux arrivants qui permet de mieux comprendre leurs besoins en matière de logement, les difficultés qu'ils ont à surmonter et les solutions qu'ils proposent. Les médias locaux ont communiqué les messages du jour dans les journaux et dans le cadre d'entrevues à la radio et à la télévision avec les organisateurs de l'événement. La vidéo *Hamilton, My Home* a été largement distribuée et diffusée sur les ondes de la station locale de câblodistribution. Le groupe de travail sur le logement a également commencé à établir un partenariat avec un quartier prioritaire au sein de la collectivité afin d'aider les locataires nouveaux arrivants à obtenir et à conserver un logement sécuritaire.

L'événement présenté par le groupe de travail sur la santé portait sur les compétences culturelles pour améliorer les résultats en matière de santé des nouveaux arrivants. C'était une autre façon de sensibiliser la population aux besoins des nouveaux arrivants et aux moyens de les combler. L'événement a fait l'objet d'une couverture médiatique, et les exposés sur les pratiques exemplaires adaptées à la réalité culturelle ont été enregistrés et seront présentés sur une plate-forme en ligne pour éclairer le travail des organismes fournisseurs de soins de santé.

En plus de reconnaître le rôle important des événements publics et des médias dans le façonnement de la perception publique et du discours sur l'importance de l'immigration, le HIPC a continué d'accroître l'accès des nouveaux arrivants aux renseignements sur les services d'établissement locaux. Le site Web *Welcome to Hamilton* du HIPC est aussi devenu un élément clé pour faciliter l'établissement des nouveaux arrivants. Les fournisseurs de services et les nouveaux arrivants ont accès à des renseignements sur les programmes et les services et peuvent télécharger les ressources, les inventaires, les outils et les guides créés par les groupes de travail du HIPC pour faciliter l'établissement. Ce site Web joue un rôle d'échange d'information pour les personnes qui s'intéressent à l'établissement des nouveaux arrivants et à leur intégration dans la collectivité. Au cours de la prochaine année, le site Web inclura des applications Web qui permettront aux fournisseurs de services d'échanger de l'information, d'afficher des questions et de forger des partenariats virtuels.

Un site Web qui vise à attirer les immigrants à Hamilton devrait également faire connaître et mettre en évidence la diversité et la qualité des services d'établissement offerts à Hamilton. Un système coordonné de services qui facilite l'intégration rapide et réussie des nouveaux arrivants dans la collectivité est en soi une stratégie pour les attirer et l'indicateur d'une collectivité accueillante. Tout au long de l'année, le HIPC a participé à l'amélioration du Portail de l'immigration de la Ville, un travail qui se poursuivra au cours du prochain exercice financier afin de s'assurer que le portail aborde les besoins en matière d'établissement et d'intégration des résidents potentiels. Compte tenu de l'importance d'une présence Web dans cette ère numérique, le HIPC a travaillé pour mettre des renseignements essentiels et à jour à la disposition des fournisseurs de services et de leurs clients nouveaux arrivants pour s'assurer qu'ils s'établissent à Hamilton et se sentent chez eux.

Le HIPC soutient également les partenaires communautaires qui travaillent à l'établissement d'une collectivité inclusive et qui apportent une vision axée sur la diversité dans les pratiques en milieu institutionnel. Au cours de l'exercice financier de 2013-2014, le HIPC a participé à des événements tels que la Journée portes ouvertes du comité consultatif pour l'immigration et le statut de réfugié de la Ville de Hamilton, l'événement *Turning Talk into Transformation Conference and Diversity Awards* présenté par le Hamilton Centre for Civic Inclusion, la journée internationale des réfugiés organisée par Wesley Urban Ministries et l'Immigrant Women's Centre, le Jour des Franco-Ontariens et des Franco-Ontariennes de l'Association canadienne française de l'Ontario (ACFO), ainsi que d'autres événements visant à promouvoir une collectivité inclusive et accueillante.

Tous les efforts déployés par le HIPC, y compris l'élaboration de ressources pour les nouveaux arrivants et les fournisseurs de services, les événements de sensibilisation et d'échange du savoir ainsi que la couverture médiatique, favorisent une collectivité plus accueillante où les nouveaux arrivants peuvent s'établir et s'intégrer rapidement pour faire de Hamilton leur chez-soi.

4. Créer et communiquer des connaissances sur l'immigration

La création d'une assise générale de connaissances et de données est essentielle à la mise en œuvre de la Stratégie d'immigration, pour les raisons suivantes :

- Les fournisseurs de services et les employeurs qui ont accès aux recherches et aux données les plus récentes sont mieux sensibilisés aux besoins et aux compétences des nouveaux arrivants et sont plus à même de les servir et de les embaucher.
- La meilleure façon de renforcer les capacités locales pour intégrer les nouveaux arrivants consiste à diffuser une information ciblée et un ensemble de connaissances plus poussées sur l'immigration.
- Une planification fondée sur des données probantes se solde par une prestation de services d'intégration des immigrants pertinents et de haute qualité et favorise une surveillance et un suivi efficaces.

Depuis sa création, le HIPC s'attelle à cette priorité au moyen de diverses activités en utilisant des formats et des outils technologiques variés. Il a commandé une série d'études, de rapports et d'évaluations des besoins; a collaboré à de nombreux événements communautaires pour recueillir et consigner les commentaires de la collectivité; et a créé de nombreux sondages qu'il a administrés à des fournisseurs de services et à des intervenants et qu'il a présentés à des réunions et des forums.

Un exemple récent comprend le travail du groupe de travail sur l'emploi/le marché du travail du HIPC qui, grâce au leadership de Planification de main-d'œuvre de Hamilton, a obtenu une aide financière du ministère de la Formation et des Collèges et Universités pour mener une recherche sur les expériences et

les attitudes des employeurs liées à l'embauche d'immigrants. Dans le cadre de ce projet, plus de 350 employeurs à Hamilton ont participé à des sondages téléphoniques, des groupes de discussion et des entrevues individuelles. Un rapport sur les conclusions du projet publié en mai 2013 décrit les dix conclusions clés, notamment que les employeurs sont ouverts à l'embauche d'immigrants, mais que la plupart ne recherchent pas particulièrement des immigrants et ont tendance à utiliser des méthodes formelles d'embauche telles que le bouche-à-oreille et les contacts personnels. Les employeurs sont également satisfaits de leurs employés immigrants, mais ils ont remarqué que les compétences linguistiques et en communication sont extrêmement importantes lorsqu'ils envisagent d'embaucher un nouvel arrivant. Dans ce rapport, plusieurs recommandations ont été formulées pour mettre les immigrants en contact avec les employeurs, mettre les employeurs en contact avec les fournisseurs de services d'emploi et améliorer la préparation à l'emploi des immigrants et la préparation à la diversité des employeurs. On a produit deux documents distincts à l'intention des employeurs et des membres de la collectivité comprenant un survol des conclusions clés de l'étude et des recommandations pertinentes. De plus, les recommandations de l'étude ont constitué la base du plan de travail de 2014-2015 du groupe de travail sur l'emploi/le marché du travail. Le groupe de travail sur les cours de langue a lui aussi utilisé les conclusions de l'étude pour élaborer des activités pour le prochain exercice financier visant à cerner et à aborder les besoins précis des employeurs en matière de communication.

Le rapport sur la santé communautaire du groupe de travail sur la santé intitulé *The Health Needs of Newcomers and Immigrants in Hamilton* est un autre exemple. Ce rapport découle de la table ronde sur l'équité en santé présentée par le groupe de travail sur la santé en mars 2013. Publié en septembre 2013, le rapport fait suite aux discussions de groupe concernant les obstacles à l'accès aux soins de santé auxquels font face les nouveaux arrivants et la façon de surmonter ces obstacles. On y décrit huit thèmes des discussions, notamment l'importance de la collaboration, de la coordination et des partenariats parmi les fournisseurs de soins de santé; la nécessité d'offrir des services de traduction et d'interprétation aux patients nouveaux arrivants; l'importance de sensibiliser les nouveaux arrivants aux services et de sensibiliser les fournisseurs de services aux enjeux des nouveaux arrivants; et la nécessité d'effectuer une recherche à l'échelle locale et d'offrir des services de soins de santé adaptés à la réalité culturelle. Pour chacun des thèmes, le rapport présente des recommandations que le groupe de travail sur la santé mettra en œuvre au cours du prochain exercice financier, dans le cadre de son plan de travail.

D'autres données ont été recueillies et publiées par le groupe de travail sur l'établissement dans le cadre de la troisième édition du sondage administré aux fournisseurs de services dans l'ensemble des secteurs. Cet outil permet d'évaluer le niveau de coordination et de collaboration parmi les fournisseurs de services ainsi que leurs connaissances des services mis à la disposition de leurs clients nouveaux arrivants à Hamilton. Les résultats du sondage de la présente année indiquent que les fournisseurs de services collaborent de plus en plus et qu'ils coordonnent leurs efforts pour mieux servir la population des nouveaux arrivants. Dans le même ordre d'idées, l'étude d'évaluation des répercussions du Conseil de planification sociale et de recherche de Hamilton a indiqué que les partenaires du HIPC sont fortement engagés envers le travail du HIPC et que, pour cette raison, leurs services sont mieux coordonnés. Ces deux rapports seront largement distribués durant l'exercice financier de 2014-2015 pour orienter la planification des services et du travail du HIPC.

Au cours de l'année écoulée, le HIPC a été appelé à échanger des renseignements concernant ses pratiques et ses processus. Par exemple, la directrice de projet du HIPC a été un informateur clé pour un projet de quatre partenariats locaux en matière d'immigration à Toronto visant à renforcer la capacité de collaborer. Dans le cadre d'un projet d'élaboration d'une mini-trousse à outils décrivant les pratiques exemplaires émergentes pour les PLI, elle a documenté les pratiques exemplaires du HIPC jusqu'à ce jour, ainsi que la façon dont celles-ci ont été appliquées. De même, le ministère de la Formation et des Collèges et Universités a fait participer la directrice de projet du HIPC à un groupe de discussion pour apprendre les façons les plus efficaces de coordonner un système de services. La Ville d'Ottawa a

consulté le HIPC à l'égard de l'échange de renseignements avec les publics internes et externes au sujet des initiatives liées à l'immigration. Le HIPC a également participé à la planification stratégique du Réseau de l'immigration francophone de la région Centre-Sud-Ouest de l'Ontario. Par ailleurs, le HIPC a été invité à présenter son travail sur l'évaluation de ses progrès et les répercussions de celui-ci sur un public national à Ottawa, dans le cadre de la conférence nationale de Voies vers la prospérité.

Au cours de l'année écoulée, le HIPC a poursuivi l'importante tâche d'évaluer les répercussions de son travail sur la collectivité. Grâce à la « feuille de route » créée par Kovacs Group Inc. à la fin de la première phase de l'évaluation en 2013-2014, il a été possible de consigner les progrès accomplis dans la mise en œuvre de la Stratégie d'immigration. Le HIPC a ensuite entamé la deuxième phase consistant à établir un plan et un cadre d'évaluation des répercussions. Ce processus a fait l'objet d'une réelle collaboration. Le HIPC a proposé des résultats, des objectifs et des indicateurs à mesurer pour saisir les répercussions de son travail sur la collectivité. Le comité de direction a examiné et peaufiné le cadre d'évaluation qui, par la suite, a été approuvé par le HIPC. Un sous-comité du HIPC a été créé pour entreprendre la tâche de sélection des résultats, des indicateurs et des mesures de référence qui constitueront le plan d'évaluation. Les groupes de travail participeront également au processus au cours du prochain exercice financier. Ils seront invités à intervenir sur le plan des résultats et à cerner les données de leur organisme qui peuvent contribuer à mesurer les résultats. Lorsque le plan d'évaluation sera terminé, celui-ci orientera la troisième phase de la feuille de route au cours du prochain exercice financier pour évaluer les répercussions du travail du HIPC sur la collectivité. Le plan sera remanié et révisé au cours de l'année suivante.

Le HIPC continuera d'appuyer, de produire et de diffuser des renseignements locaux sur l'immigration. Dans un rapport évaluant les progrès accomplis par le HIPC pour la mise en œuvre de la Stratégie d'immigration, Kovacs (2013) a constaté ce qui suit :

Le travail du HIPC et de ses partenaires a engendré un ensemble de connaissances factuelles solides liées à chacune des quatre priorités stratégiques pour orienter les décisions stratégiques et répondre aux besoins des nouveaux arrivants.

Répercussions et contribution

Le HIPC s'est engagé à mettre en œuvre un plan d'évaluation à plusieurs volets et à multiples facettes dans le but d'évaluer les répercussions du projet et sa contribution à la réussite de l'établissement et de l'intégration des nouveaux arrivants à Hamilton. Mesurer les répercussions du travail du HIPC sur la collectivité est une tâche compliquée et complexe, et il y a des limites à ce que l'on peut mesurer et à la confiance avec laquelle les changements dans l'établissement des nouveaux arrivants peuvent être attribués directement au travail du HIPC. Abstraction faite des difficultés d'évaluer le changement social, le HIPC se consacre à l'élaboration d'un mode opératoire robuste pour commencer à déterminer quelques-unes des façons dont le travail du HIPC donne des résultats. Le travail d'évaluation sera amélioré et peaufiné au fur et à mesure qu'il progresse pour produire des résultats plus détaillés. Le cadre d'évaluation mesurera les résultats du HIPC, évaluera le modèle de prestation actuel et aidera d'autres collectivités à mesurer les répercussions du PLI dans leur région.

Bien que certaines phases du plan d'évaluation se poursuivent et devraient être terminées au cours du prochain exercice financier, d'autres sont maintenant terminées. Ce qui suit est un survol des résultats des principaux projets d'évaluation qui ont été terminés au cours du présent exercice financier pour mesurer les répercussions et la contribution du travail du HIPC. Des plans pour d'autres évaluations à réaliser au cours du prochain exercice financier sont également mentionnés.

Progrès accomplis pour la mise en œuvre de la Stratégie d'immigration

Durant l'exercice financier de 2012–2013, on a demandé à Kovacs Group Inc. d'élaborer une « feuille de route » de l'évaluation visant à mesurer les répercussions du travail du HIPC sur la collectivité ainsi que sur l'établissement et l'intégration des nouveaux arrivants. Trois phases de l'évaluation y sont décrites. Durant la première phase, qui s'est déroulée au cours du dernier exercice financier (2012-2013), on a évalué l'ensemble des progrès accomplis vers la mise en œuvre de la Stratégie d'immigration et du Plan d'action. Les résultats indiquent que la majorité des mesures stratégiques cernées dans la Stratégie d'immigration et le Plan d'action ont été abordées et que, grâce au travail du HIPC, les intervenants travaillent de concert, par des moyens novateurs. Kovacs a signalé qu'il y a des signes de changement systémique grâce au travail du HIPC et aux connaissances factuelles plus solides par rapport à l'immigration à Hamilton.

Les recommandations tirées de ce rapport ont fourni une orientation pour la prochaine évaluation : 1) se concentrer sur les répercussions, le processus et l'innovation; 2) créer un cadre d'évaluation; 3) élaborer un plan d'évaluation; 4) réviser la Stratégie d'immigration et le Plan d'action pour déterminer la pertinence de toutes les mesures et de tous les objectifs, et intégrer l'évaluation dans le plan de travail annuel du HIPC. En décembre 2013, le HIPC a révisé la Stratégie d'immigration et le Plan d'action et a déterminé que toutes les mesures et tous les objectifs étaient toujours pertinents. Toutefois, ils ont également convenu qu'il faut ajouter à la priorité « Créer une collectivité accueillante » deux autres objectifs ayant trait à la sécurité et un autre ayant trait à la collaboration avec des réseaux informels.

La deuxième phase de la feuille de route de l'évaluation aborde les deuxième et troisième recommandations de Kovacs. Au cours de l'exercice financier de 2013-2014, Kovacs Group Inc. a favorisé un processus de collaboration pour l'établissement d'un cadre d'évaluation des répercussions. À l'aide d'un sondage auprès des membres du HIPC et des consultations de groupe avec le comité de direction et les membres du HIPC, un cadre d'évaluation des répercussions du travail du HIPC a été rédigé. Le cadre s'harmonise avec les quatre priorités stratégiques de la Stratégie d'immigration. De plus, il cerne les résultats pour chacun des objectifs stratégiques des priorités ainsi que les mesures et les paramètres à évaluer et les résultats escomptés au cours de la première année. Le comité de direction recommandera au HIPC les résultats à mesurer au cours du prochain exercice financier. Il choisira les résultats pour chacune des quatre priorités stratégiques en fonction des ressources et des données qui sont rapidement utilisables et de celles qui révéleront le plus efficacement quelque chose au sujet des répercussions du travail du HIPC sur la collectivité. En mai 2014, le HIPC examinera les résultats sélectionnés par le comité de direction, et les membres et les groupes de travail fourniront également une rétroaction.

La troisième phase de la feuille de route aborde la troisième recommandation du rapport de Kovacs (2012-2013), soit l'élaboration d'un plan d'évaluation qui énonce les résultats à mesurer qui ont été sélectionnés pour chaque priorité et les méthodes à utiliser pour évaluer chacun d'eux. Ce plan sera réalisé au cours de l'exercice de 2014-2015 pour que, d'ici la fin de l'exercice, il y ait un rapport sur les répercussions que le travail du HIPC a eu sur la collectivité. Ce travail éclairera également l'évaluation continue des autres résultats cernés dans le cadre d'évaluation.

Mesure de la contribution des partenaires et des répercussions sur leur organisme

En mars 2014, le Conseil de planification sociale et de recherche de Hamilton (CPSRH) a effectué une évaluation des répercussions du travail du HIPC sur ses partenaires communautaires. Par l'entremise des

sondages distribués aux partenaires du HIPC, ce travail cherchait à quantifier les contributions en nature et financières des partenaires et à documenter les répercussions que leur engagement auprès du HIPC a eu sur leur travail, le travail de leur organisme et les gens qu'ils desservent. Enfin, le sondage avait pour but d'évaluer le nombre de partenariats que les partenaires du HIPC ont été en mesure d'établir grâce à leur participation au HIPC, ainsi que la nature de ces partenariats. Le sondage en ligne a été effectué en février 2014. Compte tenu du faible taux de réponse (33 %), le CPSRH a mené des entrevues avec huit informateurs clés membres du HIPC pour recueillir d'autres renseignements au sujet de l'engagement des membres auprès du HIPC.

Le CPSRH a indiqué trois conclusions clés :

- Le HIPC demeure systématiquement solide grâce au haut niveau d'engagement (par exemple, 96 % des répondants au sondage ont indiqué qu'ils sont engagés ou très engagés envers le travail du HIPC).
- La collaboration et les partenariats établis grâce au travail du HIPC témoignent de l'efficacité d'un système communautaire de services (par exemple, tous les participants aux entrevues ont indiqué que le HIPC a contribué à la réussite de leurs initiatives en renforçant la collaboration et les partenariats qui ont mené à une amélioration des processus du service).
- Le HIPC favorise un investissement accru dans les ressources qui appuient l'intégration réussie des nouveaux arrivants (par exemple, 71 % des répondants au sondage ont utilisé des ressources du HIPC dans le cadre de leur travail).

Les conclusions démontrent que les partenaires communautaires du HIPC ont donné beaucoup de leur temps, prêté leur personnel et fourni des ressources (impression des documents, salles de réunion et rafraîchissements) et des fonds. Ils ont aussi sollicité des fonds additionnels auprès d'autres sources pour appuyer divers projets cernés dans le plan de travail du HIPC. La valeur monétaire totale des contributions, qui s'élève à 200 000 \$ pour l'année civile de 2013, est une estimation prudente puisque les partenaires n'ont pas tous participé au sondage. Cela indique encore davantage l'engagement des partenaires communautaires envers le travail du HIPC.

De plus, le rapport du CPSRH (2014) indique que le travail du HIPC a eu diverses répercussions sur les plans individuel et organisationnel : les partenaires communautaires utilisent les documents/ressources et les rapports du HIPC; les partenaires communautaires s'intéressent davantage aux enjeux des nouveaux arrivants; et la collaboration entre les organismes a augmenté et s'est améliorée. Les organismes ont aussi souligné l'importance de l'immigration et ont intégré les enjeux des nouveaux arrivants dans leur plan stratégique en raison de leur engagement auprès du HIPC.

Parmi les plus importantes répercussions sur la collectivité signalées par les répondants, il convient de mentionner la sensibilisation accrue aux services, l'établissement de nouvelles relations de collaboration, la meilleure coordination des services, la participation accrue des municipalités à l'intégration des nouveaux arrivants et la diminution des chevauchements et des lacunes des services.

La majorité des répondants ont précisé que, grâce à leur engagement auprès du HIPC, ils ont établi de nouveaux partenariats à diverses fins, telles que l'échange de renseignements, l'accès à une aide financière, la mise en œuvre d'activités, l'échange de ressources, l'aiguillage vers les services, la réalisation et l'échange de recherches, et la défense des intérêts.

Plus de 90 % des répondants ont indiqué qu'ils sont motivés à s'engager auprès du HIPC en raison des avantages d'une population diversifiée pour Hamilton, ainsi que des occasions d'échanger des renseignements, des ressources et des idées. Un taux de réponse élevé (84 %) a été accordé au facteur de motivation que représente la coordination des services sans chevauchement ni lacune. Les répondants ont

également signalé un haut niveau d'engagement, 96 % indiquant qu'ils sont engagés ou très engagés envers le travail du HIPC.

Les conclusions du rapport du CPSRH sont compatibles avec les autres évaluations entreprises par le HIPC durant l'exercice financier de 2013-2014, dans lesquelles on attribue au HIPC l'amélioration des services et de la sensibilisation à ceux-ci, et la collaboration parmi les collectivités qui s'intéressent aux nouveaux arrivants et qui les desservent. Le rapport intégral sera présenté au HIPC, puis largement diffusé après la réunion du HIPC en mai 2014.

Évaluation du niveau de coordination parmi les fournisseurs de services

Le sondage annuel du HIPC auprès des fournisseurs de services vise à mesurer le niveau de coordination, de connaissances et de notoriété des services ainsi que la capacité de procéder à l'aiguillage parmi les fournisseurs de services réguliers et de services d'établissement. Mené depuis maintenant trois années consécutives (2011-2013), ce sondage permet d'effectuer une comparaison croisée afin de souligner les tendances et de repérer les secteurs où des améliorations ont été apportées et ceux qui en nécessitent encore. Bien que le taux de réponse soit plus élevé cette année qu'en 2011, il a baissé considérablement par rapport à l'année dernière (378 répondants en 2012 par opposition à 209 en 2013), un facteur dont il faut tenir compte dans la comparaison des résultats.

Les résultats du sondage de 2013 démontrent que la coordination parmi les fournisseurs de services continue de s'améliorer grâce à l'aide du HIPC et de ses ressources. Les résultats du sondage de cette année (novembre 2013) ont indiqué que 72 % des répondants croient pouvoir trouver facilement tous les renseignements nécessaires pour aiguiller avec assurance la clientèle de nouveaux arrivants, ce qui représente une amélioration par rapport à 2012 (67,2 %) et à 2011 (37 %).

Les résultats du sondage ont également révélé des améliorations dans l'ensemble des secteurs représentés dans le sondage (langue, éducation, santé, établissement, logement, loisir, aide sociale, aide juridique, etc.) pour ce qui est des connaissances requises pour offrir l'aiguillage vers d'autres services à Hamilton. Un plus grand pourcentage de répondants de chaque secteur ont déclaré être « très bien informés » des autres services et un plus faible pourcentage ont déclaré « n'avoir aucune connaissance » des autres services. Par exemple, 33 % des fournisseurs ont indiqué qu'ils étaient « très bien informés » au sujet de l'aiguillage vers les services d'établissement, comparativement à seulement 19,6 % en 2012 et 17 % en 2011. Cela indique une tendance positive vers une plus grande coordination (connaissance des autres services et de l'échange de ressources) au sein et dans l'ensemble des secteurs qui offrent des services aux nouveaux arrivants à Hamilton.

Contrairement aux années précédentes, le sondage de cette année a également mesuré le niveau de collaboration parmi les fournisseurs. Quarante-neuf pour cent des fournisseurs qui ont répondu à cette question ont indiqué qu'ils collaboraient « habituellement » avec d'autres fournisseurs de services sur les questions liées à leur clientèle de nouveaux arrivants. Quarante-huit pour cent ont déclaré qu'ils collaboraient « à l'occasion » avec d'autres fournisseurs tandis que moins de 1 % ont indiqué qu'ils ne collaboraient « jamais » avec d'autres fournisseurs. La plupart des répondants (62 %) ont également déclaré qu'ils collaborent actuellement avec d'autres fournisseurs pour répondre aux besoins des nouveaux arrivants plus souvent qu'ils ne le faisaient il y a 2 ans, depuis que les groupes de travail du HIPC ont été mis sur pied. Les répondants ont fait remarquer qu'ils participaient aux réunions, aux ateliers, aux événements et aux consultations avec d'autres fournisseurs, qu'ils échangeaient de l'information et des ressources et qu'ils coorganisaient des ateliers, des événements, des séances de formation et des forums avec d'autres fournisseurs de services.

Par ailleurs, le sondage de cette année cherchait à mieux comprendre les relations entre les fournisseurs de services et les réseaux informels. On a demandé aux répondants d'indiquer leur niveau de connaissance des soutiens qui sont offerts par les réseaux informels et la fréquence de leur collaboration avec le secteur informel. Seulement 5,9 % des répondants ont déclaré être « très bien informés » des soutiens offerts par les réseaux informels. Cinquante-neuf pour cent ont indiqué qu'ils avaient des connaissances « limitées » ou n'avaient « aucune connaissance » des soutiens informels. De plus, à peine 10 % des répondants ont fait remarquer qu'ils collaboraient « habituellement » avec les réseaux informels tandis que 52 % collaboraient « à l'occasion » et 25 % ne collaboraient « jamais » avec les réseaux informels. Ces données éclaireront davantage le travail du projet de réseaux informels dirigé par le groupe de travail sur les fournisseurs de services d'établissement du HIPC pour établir des liens de collaboration permanents et mutuellement avantageux avec les réseaux informels.

Les efforts d'évaluation déployés par le HIPC ont été reconnus comme étant innovateurs et à ce titre, le HIPC a été invité à présenter son travail d'évaluation à la conférence nationale de Voies vers la prospérité tenue à Ottawa en novembre 2013. La présentation, devant un auditoire de plus de 200 personnes, dont des universitaires, des représentants du CIC, des organismes d'aide à l'établissement et d'autres PLI, a suscité beaucoup d'intérêt et a donné lieu à de nombreuses demandes de plus amples détails sur les projets d'évaluation du HIPC.

Bien que des évaluations informelles aient souligné les importantes contributions sur la communauté de nouveaux arrivants et sur le secteur de l'établissement, ainsi que les répercussions sur ceux-ci, le HIPC a également connu un vaste éventail de répercussions qui n'ont pas encore été officiellement documentées ou mesurées. Par exemple, par suite des discussions avec le président du groupe de travail sur le logement (le directeur de la Division des services de logement de la Ville de Hamilton) et le chef de la direction de City Housing Hamilton, City Housing Hamilton a construit 14 nouvelles unités de cinq chambres à loyer indexé sur le revenu pour répondre aux besoins des grandes familles, dont les familles des nouveaux arrivants. Le coût de ce projet s'élève à plus de 2,9 millions de dollars. En outre, Inform Ontario s'est intéressée au site Web *Welcome to Hamilton* créé par Community Information Hamilton (CIH) et le HIPC. Inform Ontario s'est réunie avec CIH et le HIPC pour se renseigner davantage sur le site Web et elle se réjouit de répéter l'expérience dans d'autres régions. Qui plus est, le modèle du HIPC a été recherché pour être imité par d'autres partenariats de collaboration dans la Ville de Hamilton et au-delà. Les responsables des travaux de la Ville sur l'élaboration d'une stratégie de mobilisation des citoyens et d'une stratégie sur les aînés ont cherché à en apprendre davantage auprès du HIPC sur les mécanismes et la structure de gouvernance qui sont en place et qui rendent le modèle du HIPC efficace à utiliser dans l'élaboration de leurs propres modèles. De plus, d'autres partenariats locaux en matière d'immigration, la Ville d'Ottawa et le ministère de la Formation, des Collèges et des Universités se sont tous inspirés du modèle du HIPC pour éclairer leurs propres travaux.

Les ressources produites par le HIPC sont également utilisées de façons qui vont au-delà de l'évidence. Par exemple, les « Tip Sheets » (fiches-conseils) visant à aider les nouveaux arrivants à chercher un emploi produites par le groupe de travail sur l'emploi ont été adaptées par le Collège Boréal et on est en train de les inclure dans son programme d'études dans toute la province. Par ailleurs, le site Web *Welcome to Hamilton* est mis en vedette dans une vidéo de formation produite par Wesley Urban Ministries à l'intention des fournisseurs de services qui travaillent avec les nouveaux arrivants. La vidéo décrit le site Web comme une ressource-clé pour les organismes au service des nouveaux arrivants. En outre, Wesley distribue aux nouveaux arrivants une clé USB qui contient des renseignements et des documents pour les aider à s'établir à Hamilton. Les ressources produites par les groupes de travail du HIPC, telles que le *Housing and Employment Guide for Newcomers* et le *Quick Guide* des services du HIPC, figurent parmi les documents inclus sur les clés USB. Le travail du HIPC a par ailleurs été reconnu à tous les ordres de gouvernement. En juillet 2013, le ministre provincial des Affaires civiques et de l'Immigration a visité Hamilton pour se renseigner davantage sur les initiatives d'immigration après qu'il

ait été mis au courant du travail du HIPC par l'entremise d'un membre du HIPC qui a participé à la Table des employeurs du ministre. Cette visite a donné naissance à une relation importante et mutuellement enrichissante avec ce ministère.

Les répercussions du HIPC sont profondes; cependant, la tâche difficile de mesurer et de documenter ces répercussions sur les nouveaux arrivants et sur la collectivité ne fait que commencer. Le prochain exercice financier permettra de mieux comprendre les façons dont le HIPC change les choses dans la collectivité.

Réussites, défis et prochaines étapes

Comme l'ont montré les évaluations discutées ci-dessus, le HIPC a fait des progrès au cours du présent exercice financier au chapitre de l'amélioration du réseau de services à l'intention des nouveaux arrivants. Comme en témoigne l'intérêt des autres PLI et du ministre provincial, ainsi que l'engagement et l'augmentation des membres des groupes de travail, le HIPC est perçu comme une collaboration « pratique exemplaire ». Le succès à cet égard est attribué à la planification détaillée, au haut niveau de coordination et au dévouement et à la mobilisation de tous les intervenants. Les partenaires communautaires du HIPC attribuent la collaboration et la communication améliorées dans le secteur des services d'établissement à leur engagement auprès du HIPC. Par ailleurs, les partenaires ressentent un fort sentiment d'inclusion et observent un niveau élevé d'harmonisation. Les membres ont également fait remarquer que la collectivité en général commence à reconnaître les besoins uniques des immigrants et des réfugiés, et ils ont commencé à personnaliser les services en conséquence.

Compte tenu de la sensibilisation accrue du public à l'égard du mandat, du rôle et du travail du HIPC, les fournisseurs de services se tournent de plus en plus vers le HIPC pour la recherche, l'information, les ressources et des possibilités de participer aux groupes de travail du HIPC. Le HIPC ne ménage aucun effort pour s'assurer qu'un vaste éventail de points de vue sont représentés grâce à la composition inclusive et diversifiée de ses membres. Même si le nombre de membres des groupes de travail a augmenté, cela ne s'est pas réalisé sans difficulté. Comme le démontre le rapport (2013) du CPSRH décrit ci-dessus, le rôle de membre exige du temps et des ressources, et le maintien d'un niveau élevé d'investissement est parfois difficile. Même les membres les plus dévoués et les plus investis peuvent atteindre leur capacité dans ce rôle. Cependant, il existe encore d'importantes possibilités de mobiliser davantage la collectivité et d'accroître la prise en charge des problèmes des nouveaux arrivants, et par la création de la stratégie de mobilisation du HIPC au cours de l'exercice financier, le HIPC demeure résolu à rechercher ces possibilités.

Comme on l'a fait remarquer plus tôt, on a observé une amélioration globale de la coordination des services et de la collaboration parmi les fournisseurs de services. Malgré ce succès, on a encore besoin d'établir des liens de collaboration avec le secteur informel qui est une des principales sources vers qui se tournent les nouveaux arrivants pour obtenir de l'information et du soutien lorsqu'ils s'établissent et s'intègrent dans la collectivité. Un sous-comité du groupe de travail sur les fournisseurs de services d'établissement a été mis sur pied au cours de l'exercice financier 2013-2014 et a élaboré un plan de travail détaillé visant le déploiement d'efforts concertés et méthodiques afin de mieux communiquer avec les réseaux informels. En mars 2014, les membres de ce sous-comité et un membre du personnel du HIPC se sont réunis avec l'imam de la mosquée du centre-ville de Hamilton. La rencontre a donné lieu à des plans en vue de futurs partenariats. L'imam a proposé entre autres de fournir un bureau dans la mosquée aux fournisseurs de services formels pour qu'ils puissent distribuer de l'information au sujet de leurs services et aider les membres de la mosquée qui sont de nouveaux arrivants. Le sous-comité a également fixé une rencontre avec les communautés somalienne et iraquienne en mai 2014. Les réunions avec les fournisseurs informels se poursuivront pendant tout l'exercice financier 2014-2015 afin de tisser des

relations mutuellement enrichissantes et de créer la possibilité d'une circulation constante et réciproque d'information afin de mieux soutenir les nouveaux arrivants dans le processus d'établissement.

Le réexamen de la stratégie d'immigration et de ses quatre priorités stratégiques demeurera un important exercice pour tous les intervenants, car les besoins et les situations des nouveaux arrivants à Hamilton changent et évoluent au fil du temps. Il faudra accorder une plus grande attention et du soutien à certains des objectifs les plus « ambitieux », tels que l'élimination de la discrimination raciale, et s'engager à les atteindre pour contribuer à une collectivité sûre et accueillante. Bien que ces objectifs soient ambitieux, les membres du HIPC conviennent que leur atteinte demeure fondamentale et nécessaire pour bâtir une collectivité qui embrasse et célèbre la différence et la diversité qu'apportent les nouveaux arrivants. En choisissant de conserver ces objectifs, les partenaires communautaires du HIPC reconnaissent l'immense défi qui les attend, mais ils ont exprimé leur désir de collaborer et de soutenir l'élaboration d'étapes plus précises en vue d'aborder les obstacles au logement, aux soins de santé, à l'emploi et d'autres services offerts aux nouveaux arrivants qui découlent du racisme et de la discrimination.

Fort de plus de 80 partenaires communautaires, le HIPC a également créé de nombreuses ressources, notamment le document intitulé *Services pour les nouveaux arrivants à Hamilton : Guide à l'intention des fournisseurs de services* et le *Guide de référence rapide*, qui ont été mis à jour par les fournisseurs et diffusés une deuxième fois en 2013. Toutes les ressources du HIPC ont été partagées sous formes imprimée et électronique, au moyen des tribunes publiques, et distribuées aux fournisseurs de services et aux nouveaux arrivants par l'entremise des organisations des fournisseurs. Le site Web *Welcome to Hamilton* (www.welcometohamilton.ca) continue d'être un outil précieux tant pour les fournisseurs que pour les nouveaux arrivants pour accéder à toutes les ressources du HIPC. Les répondants à l'évaluation de la contribution et des répercussions du CPSRH de 2013 ont également indiqué que les renseignements et les outils produits par le HIPC sont bien utilisés par le personnel de première ligne. Le sondage auprès des fournisseurs de services a révélé que même si les fournisseurs préfèrent les ressources en ligne, les nouveaux arrivants préfèrent les documents imprimés. Par conséquent, le HIPC continuera d'offrir ses ressources sous forme imprimée, dans plusieurs langues. Au cours de l'année, le HIPC a également appuyé les travaux du plan d'action pour attirer les immigrants afin d'améliorer davantage le portail. Ces travaux se poursuivront au cours du prochain exercice financier pour s'assurer que le portail présente Hamilton comme une collectivité accueillante dans laquelle les nouveaux arrivants peuvent réussir à l'aide d'un réseau de services d'établissement bien coordonné.

La production de ressources à l'intention des nouveaux arrivants et dans plusieurs langues peut être extrêmement coûteuse. Les membres du groupe de travail sur l'emploi, du groupe de travail sur les fournisseurs de services d'établissement et du groupe de travail sur le logement ont présenté des propositions de subventions pour le financement de l'élaboration de programmes, de ressources et de documents à l'intention des nouveaux arrivants. Bien que certaines propositions n'aient pas été retenues, d'autres l'ont été. Par exemple, grâce à l'appui du groupe de travail sur l'emploi, Planification de main-d'œuvre de Hamilton a reçu plus de 150 000 \$ pour élaborer et exécuter un programme de mentorat. Le Hamilton Immigrant Mentoring Partnership (HIMP) a été créé au cours des mois d'été et, au 31 mars 2014, il comptait 32 jumelages (25 achevés), et quatre mentorés avaient trouvé un emploi. Le programme compte trois sociétés commanditaires, et il cherchera à augmenter le parrainage au cours du prochain exercice financier; en outre, il comprend un forum interactif sur le site Web (www.himp.ca). En période de compressions budgétaires, le HIPC demeure engagé à soutenir les organisations membres dans la recherche et l'obtention de financement pour des projets qui font progresser la mise en œuvre de la stratégie d'immigration.

En plus des ressources produites, le HIPC et ses nombreux partenaires ont créé de multiples possibilités de réseautage, de partage de l'information et d'ateliers à l'intention des fournisseurs, des intervenants, des employeurs et des nouveaux arrivants. Depuis les événements sur l'innovation en matière d'immigration,

le savoir-faire culturel dans la prestation de soins de santé, le lancement du programme de mentorat et la diffusion des résultats du projet d'embauche d'immigrants jusqu'aux réunions casse-croûte mensuelles de tous les fournisseurs de services, en passant par l'atelier annuel à l'intention des fournisseurs de services financés par CIC, les partenaires du HIPC, fournisseurs comme intervenants, ont souligné l'importance des événements du HIPC pour obtenir de l'information et faciliter la collaboration. Le HIPC poursuivra son engagement à créer de telles possibilités pendant tout l'exercice financier 2014-2015.

Bien que le HIPC collabore avec succès avec les fournisseurs de services à Hamilton, comme l'ont révélé les résultats du sondage du CPSRH (2013), les partenaires du HIPC ont également cerné le besoin d'une mobilisation et d'une éducation accrues de la collectivité en général. Il faut améliorer les efforts pour élaborer des stratégies permettant à la plus vaste collectivité de Hamilton de profiter des possibilités éducatives. Le HIPC a intégré dans son plan de travail de 2014-2015 la création d'une stratégie d'éducation du grand public en collaboration avec les partenaires communautaires comme moyen de faire de Hamilton une ville plus accueillante. Les commentaires des partenaires sur cette question ont été recueillis lors de l'événement annuel du HIPC en mars 2014 et leurs recommandations serviront à éclairer l'élaboration d'une stratégie d'éducation du public au cours de l'exercice financier 2014-2015.

Le HIPC est un champion et un facilitateur pour ce qui est d'établir des liens entre les partenaires communautaires et les institutions dans toute la ville et de les encourager à travailler en collaboration pour assurer l'établissement et l'intégration couronnés de succès des nouveaux arrivants de Hamilton. Le HIPC a permis à un grand nombre d'experts et d'intervenants communautaires de contribuer au processus dans un esprit de collaboration et de coopération. Étant donné que la mobilisation communautaire est une tâche délicate consistant, dans certains cas, à trouver un juste équilibre entre des intérêts antagonistes, le HIPC a travaillé de façon à reconnaître les intérêts diversifiés des partenaires communautaires tout en étant conscient des ressources requises pour effectuer les activités décrites dans son plan de travail annuel. En puisant dans la recherche pertinente, en adoptant des approches fondées sur des données probantes, en consultant beaucoup les partenaires communautaires et en faisant participer les organismes de fournisseurs de services au processus d'établissement des priorités et d'exécution, le HIPC a été en mesure d'obtenir le soutien et la confiance du vaste secteur des services de Hamilton.

¹ Pour obtenir un plan de travail détaillé des activités accomplies en 2013-2014, veuillez vous rendre à www.hamiltonimmigration.ca, choisir l'onglet *Immigration Strategy* (Stratégie d'immigration) et sélectionner l'option *Work Plan Implementation* (mise en œuvre du plan de travail).

The Hamilton Immigration Partnership Council
www.hamiltonimmigration.ca



Funded by:

Financé par :



Citizenship and
Immigration Canada

Citoyenneté et
Immigration Canada