

**PARTAGER DES PRATIQUES D'ÉTABLISSEMENT ET D'INTÉGRATION  
QUI FONCTIONNENT  
PROGRAMME DE COURTAGE CULTUREL**

Calgary Catholic Immigration Society  
Calgary, AB

**Champ de pratique :**

Soutiens aux jeunes et solutions aux défis intergénérationnels

**Vidéo :**

<https://youtu.be/BBTEY6Q578w>

Un projet de Voies  
vers la prospérité

mars 2019



Funded by:

Immigration, Refugees  
and Citizenship Canada

Financé par :

Immigration, Réfugiés  
et Citoyenneté Canada



**PATHWAYS TO  
PROSPERITY**  
Promoting Welcoming Communities in Canada



**VOIES VERS LA  
PROSPÉRITÉ**  
Promouvoir des communautés accueillantes au Canada

## **ORIGINE DE L'ORGANISATION ET IMPULSION POUR LA CRÉATION DU PROGRAMME**

---

Calgary Catholic Immigration Society (CCIS) [Société catholique d'immigration de Calgary] est un organisme sans but lucratif situé à Calgary, AB. Fondée en 1981, la Société fournit des services d'établissement et d'intégration aux immigrants et réfugiés à Calgary et dans la région. La direction des services à la famille et aux enfants de CCIS possède une expertise spécifique pour faciliter l'intégration des familles et des enfants dans la communauté, en améliorant la livraison de services aux nouveaux arrivants dans la communauté, et en faisant la promotion d'un développement sain des enfants en utilisant une approche holistique fondée sur les forces.

Le Programme de courtage culturel a été développé à la demande des Services à l'enfance du Gouvernement de l'Alberta (Services à l'enfance) en 2014. Les Services à l'enfance ont parachevé une transformation de leurs pratiques dans leur travail avec les populations autochtones et ils sont actuellement en train d'examiner leur portefeuille sur la diversité. Ils ont reconnu qu'ils devaient faire un meilleur travail pour soutenir les familles nouvellement arrivées avec lesquelles ils interagissaient. Ils ont aussi reconnu que le personnel des Services à l'enfance n'avait pas le savoir spécialisé et les liens communautaires nécessaires pour s'assurer de bien répondre aux facteurs de risque associés à la réinstallation des familles nouvellement arrivées. Des interactions adaptées à la culture de familles diversifiées se sont avérées nécessaires.

## **APERÇU DU PROGRAMME**

---

**Nom :**

Programme de courtage culturel

**Description :**

Le Programme de courtage culturel soutient les familles nouvellement arrivées impliquées avec les Services à l'enfance. Les Services à l'enfance sont responsables de s'assurer que les enfants dans la région de Calgary sont en sécurité quand ils grandissent et se développent, et ils interviennent quand il y a des inquiétudes quant à leur sécurité. Le but du Programme de courtage culturel est dual : soutenir les familles nouvellement arrivées pour qu'elles comprennent comment le système fonctionne, et soutenir le système pour qu'il comprenne les défis en matière de réinstallation et les obstacles auxquels font face les familles nouvellement arrivées au Canada. Les courtiers culturels offrent un soutien approprié à la culture en travaillant aux côtés des intervenants sociaux pour interpréter les problèmes culturels et livrer des services pertinents culturellement; construisent des ponts en facilitant la communication interculturelle entre les intervenants sociaux, les fournisseurs

de services, et les clients; et soutiennent une intégration réussie en sensibilisant les acteurs aux ressources d'appui existantes dans la communauté. Grâce au Programme de courtage culturel, CCIS fournit de l'assistance directe, des services et des références aux familles nouvellement arrivées impliquées avec les Services à l'enfance, en s'assurant que les enfants nouvellement arrivés sont en sécurité et que les familles peuvent s'épanouir au Canada.

**Objectif(s) :**

Les objectifs du Programme de courtage culturel sont : de soutenir les familles qui doivent interagir avec les services de protection de l'enfance; d'engager les communautés ethnoculturelles pour qu'elles soutiennent les familles au travers de la diffusion d'informations et de l'éducation sur le rôle des services à l'enfance; et de créer un système de protection de l'enfance mieux adapté culturellement.

**Groupe(s) de clients ciblés :**

Les familles nouvellement arrivées qui sont impliquées ou potentiellement impliquées avec les services de protection de l'enfance, ainsi que les partenaires communautaires qui desservent ces familles.

**Partenaire(s) dans la livraison de services :**

Le Programme de courtage culturel a été créé et est délivré conjointement avec les Services à l'enfance. Les autres partenaires dans la livraison de services incluent des fournisseurs de services de référence qui s'occupent de violence familiale, de parentage, de counseling, de questions légales et judiciaires, de besoins primaires, ainsi que des groupes culturels et d'autres organismes pertinents.

**Ressources humaines :**

Le Programme de courtage culturel a une équipe de 12 personnes. Le coordinateur du programme, le conseiller communautaire en sensibilisation à la diversité, et le courtier en violence familiale travaillent à partir des bureaux du CCIS, alors que les courtiers culturels se trouvent dans les bureaux des Services à l'enfance situés dans des quartiers avec des taux élevés de populations immigrantes. Les courtiers culturels doivent être des spécialistes en réinstallation et services à l'enfance.

**Financement :**

Le Programme de courtage culturel est financé par les Services à l'enfance. Des ressources supplémentaires sont octroyées par la Fondation de Calgary pour des améliorations dans le secteur de la violence familiale.

## **PRINCIPALES CARACTÉRISTIQUES CONTRIBUANT AU FAIT QU'IL S'AGIT D'UNE PRATIQUE PROMETTEUSE**

---

### **Efficace :**

Le Programme de courtage culturel est un véritable partenariat entre CCIS et les Services à l'enfance. Il y a une responsabilité partagée, une confiance mutuelle, une communication ouverte et du respect entre ces partenaires. Le programme utilise également un modèle de personnel partagé, i.e. le personnel fait partie et de l'équipe du CCIS et de l'équipe des Services à l'enfance.

### **Efficiente :**

Le Programme de courtage culturel a des rôles, des limites et une gamme de services clairement définis, ce qui réduit les pertes d'efficacité. Ceci est particulièrement important étant donné que le programme fait partie du système de protection de l'enfance.

### **Pertinente :**

Le processus de ré-établissement est stressant et complexe, et peut mener à un dysfonctionnement, des conflits familiaux, et d'autres défis pour les familles. Cette compréhension est à la base du Programme de courtage culturel. Quand une intervention a lieu, les racines à la base du problème sont examinées et on y répond. Cela a mené à de meilleurs résultats pour les familles nouvellement arrivées impliquées avec les Services à l'enfance, y compris moins d'appréhension.

### **Durable :**

Pour le Programme de courtage culturel, la réputation est capitale. Beaucoup d'efforts ont été investis pour construire des relations respectueuses et mutuellement bénéfiques entre CCIS, les Services à l'enfance, les autres partenaires impliqués dans la livraison et les bailleurs de fonds.

### **Transférable :**

Le Programme de courtage culturel pourrait être reproduit dans d'autres collectivités au Canada. Il devrait être livré par des organismes ayant une expertise en matière de ré-établissement tels que les organismes de services aux immigrants, en partenariat avec les services de protection de l'enfance. Le modèle pourrait aussi être reproduit en ciblant d'autres populations d'immigrants (ex. personnes handicapées, LGBTQ+) quand un courtier est nécessaire pour appuyer la navigation dans un ou plusieurs systèmes.

### **Innovatrice et visionnaire :**

Le Programme de courtage culturel utilise un modèle de partenariat innovateur. Le programme a été conçu et développé en concertation par CCIS et les Services à l'enfance. Les deux organisations partagent du personnel, des données, la responsabilité et d'autres ressources.

**Diffère de façon claire d'autres pratiques similaires :**

Le Programme de courtage culturel est inséré dans les Services à l'enfance et le système de protection de l'enfance. Les courtiers culturels sont présents à partir du moment où le personnel des Services à l'enfance rentre en contact avec la famille jusqu'à la fermeture du dossier et après. Il met l'accent sur le client et le système, ce qui permet plus de flexibilité et d'opportunités de produire des changements systémiques.

**Fort attrait auprès des clients :**

Le Programme de courtage culturel n'a pas besoin d'attirer des clients. Il dessert toutes les familles nouvellement arrivées impliquées avec les Services à l'enfance.

**Forte rétention des clients :**

L'objectif ultime n'est *pas* de retenir les clients. La plupart des clients n'utilisent qu'une fois le programme. Le personnel examine avec attention les cas qui sont rouverts.

**Preuves solides de résultats concluants :**

Depuis ses débuts, le Programme de courtage culturel est évalué de façon régulière par un évaluateur externe certifié. Les données ont montré que le programme apporte des résultats positifs pour les familles nouvellement arrivées. Par exemple, selon le sondage 2017-2018 auquel ont répondu les clients qui sortaient du programme, 99% des répondants ont dit avoir bénéficié du programme de courtage culturel; 99% ont dit qu'ils avaient appris certaines choses sur les ressources auxquelles ils pouvaient avoir recours dans la communauté; 99% des répondants ont plus ou moins ressenti qu'ils avaient pu obtenir ce dont ils avaient besoin pour eux et leurs familles grâce à l'implication du programme; et 98% des répondants se sont sentis plus confortables ou plutôt plus confortables avec les systèmes gouvernementaux au Canada après avoir travaillé avec un courtier culturel. Ces données probantes ont récemment mené à ce que le ministère donne son approbation pour l'embauche d'un spécialiste en violence familiale au sein du Programme de courtage culturel.

**MESURE DE RENDEMENT ET STRATÉGIE D'ÉVALUATION**

---

Le financement initial pour le Programme de courtage culturel comprenait un volet pour l'évaluation. En 2014, un modèle logique de programme et une matrice de collecte de données ont été développés en même temps que le programme lui-même. Les deux ont été conçus en utilisant une expertise externe en évaluation et la voix des intervenants internes afin d'articuler les changements sociaux que le programme devrait induire. Le modèle logique a été réexaminé par le

personnel des Services à l'enfance et du Programme de courtage culturel en juin 2016 et mis à jour en 2017 et 2018 pour refléter les résultats et les leçons apprises sur le programme.

L'évaluation du Programme de courtage culturel en 2018 a été réalisée à partir de techniques mixtes de recherche qualitative et quantitative afin d'obtenir des informations sur les extrants et les résultats, y compris des renseignements relatifs au profil démographique des clients, des données sur les activités du programme (ex. nombre de contacts, nombre de références, événements de développement communautaire), le sondage réalisé sur les résultats des clients une fois sortis du programme, des entretiens avec les clients (familles), et des entretiens avec le personnel des Services à l'enfance. Des informations sont également collectées de façon régulière par les courtiers culturels, informations traitées dans une base de données créée sur mesure.

La collecte de données solides et les différentes composantes relatives à l'évaluation font partie intégrante du Programme de courtage culturel. Toutes les décisions sont prises en se référant aux données probantes et aux pratiques.

## **POUR PLUS D'INFORMATIONS**

---

### **CCIS**

<https://www.ccisab.ca>

### **CCIS Cultural Brokerage Program [Programme de courtage culturel CCIS]**

<https://www.ccisab.ca/families/cultural-brokerage-program.html>

### **CCIS Family Violence Specialist and Apartment 1310 Developmental Evaluation Report [Rapport d'évaluation évolutive d'Appartement 1310 et du spécialiste en violence familiale du CCIS]**

<https://static1.squarespace.com/static/57e8067dd2b857a31e18826c/t/5c51cd1a1ae6cf3f7b84733f/1548864795990/CCIS+Family+Violence+Specialist+and+Apartment+1310+Developmental+Evaluation+Report+01-14-2019.pdf>

### **The CCIS Cultural Brokerage Program: Creating Positive Outcomes Over Three Years [Le Programme de courtage culturel du CCIS: créer des résultats positifs sur trois ans]**

<https://static1.squarespace.com/static/57e8067dd2b857a31e18826c/t/5a8c877df9619a789cce2af4/1519159239147/Cultural+Brokerage+Program+Evaluation+over+3+years+01-22-2018+Revised.pdf>