

**PARTAGER DES PRATIQUES D'ÉTABLISSEMENT ET D'INTÉGRATION
QUI FONCTIONNENT
MAISON IRCOM**

Immigrant and Refugee Community Organization of Manitoba Inc.
Winnipeg, MB

Champ de pratique :
Logement

Vidéo :
<https://youtu.be/mwQ1sW3jCdw>

Un projet de Voies
vers la prospérité
mars 2019

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

Immigrant and Refugee Community Organization of Manitoba Inc. (IRCOM) [Organisation communautaire pour immigrants et réfugiés du Manitoba] est un organisme sans but lucratif de Winnipeg, responsable de gérer la Maison IRCOM. La Maison IRCOM offre des appartements sécuritaires, propres et abordables à des familles à faibles revenus nouvellement arrivées sur une période maximale de trois ans après leur arrivée au Canada, en complément de nombreux soutiens globaux et de services holistiques d'IRCOM.

IRCOM (à l'origine South-East Asian Refugee Community Organization of Manitoba [SEARCOM]) a été créée en 1984 par deux travailleurs sociaux d'origine sud-asiatique qui souhaitent aider un grand nombre de réfugiés (les boat people) arrivant d'Asie du sud-est. Ils étaient très inquiets quant aux membres de leur communauté pour qui il était difficile de s'intégrer à la société canadienne. En 1991, IRCOM a ouvert son premier immeuble à appartements, offrant ainsi une forme de logement de transition différente et solidaire aux nouveaux arrivants au Canada pendant leurs trois premières années de résidence. En 2009, IRCOM a été approchée pour ouvrir un deuxième lieu, et un nouvel immeuble a été ouvert en 2016.

Les fondateurs d'IRCOM ont compris l'importance du logement dans le processus d'établissement – cela peut soit exacerber, soit atténuer, les défis auxquels font face les nouveaux arrivants – et cette compréhension a mené à la création d'un modèle unique conçu pour faire face à ces défis, y compris le manque d'accès à des logements abordables; l'isolement et le manque de lien et engagement communautaires; l'incapacité à naviguer dans les systèmes sociaux et gouvernementaux; et le manque d'interprètes au sein de tels systèmes. IRCOM offre des solutions à ces problèmes en fournissant un logement abordable à des nouveaux arrivants pendant leurs années de transition, logement accompagné de soutiens et services sur place offerts aux familles. La Maison les équipe avec le savoir nécessaire pour choisir parmi les prochaines options de logement dans le continuum du logement social et au-delà.

APERÇU DU PROGRAMME

Nom :

Maison IRCOM

Description :

IRCOM fournit à des familles à faibles revenus nouvellement arrivées un logement sécuritaire et abordable pour un maximum de trois ans après leur arrivée au Canada, en plus de programmes et services généraux et holistiques pour les parents et enfants. Pour les locataires ayant un emploi, IRCOM utilise un modèle de loyer indexé au revenu (LIR) pour s'assurer que les locataires ne dépensent pas un pourcentage disproportionné de leur revenu en loyer. IRCOM gère deux immeubles – un de 66 appartements, appelé IRCOM Ellen, et un autre de 60 appartements, appelé IRCOM Isabel, appelés ainsi selon les rues du centre-ville de Winnipeg où ils sont situés. Cela permet d'être à proximité d'écoles, de bibliothèques, de magasins, de lieux de culte, d'agences de services sociaux, des bureaux gouvernementaux, de centres de loisirs, et d'opportunités d'emploi. Sur place des services et appuis d'établissement sont aussi offerts aux locataires, et nombre de ces services sont également disponibles pour les nouveaux arrivants résidant dans le voisinage.

Objectif(s) :

Permettre aux familles nouvellement arrivées de s'intégrer dans la collectivité grâce à un logement de transition abordable, des programmes et des services.

Groupe(s) de clients ciblés :

La Maison IRCOM accueille des immigrants, réfugiés et demandeurs d'asile qui habitent à Winnipeg, ont de faibles revenus, et qui déménagent dans la Maison dans les six mois après leur arrivée au Canada. Ils doivent avoir des enfants de moins de 18 ans (ou âgés entre 18 et 21 ans et inscrits à temps plein à l'école), et qui peuvent habiter dans une des unités (maximum de 4 à 8 personnes). Les demandes sont étudiées selon une matrice basée sur les besoins.

Partenaire(s) dans la livraison de services :

IRCOM livre son modèle de logement de transition sur trois ans grâce à une entente avec la Société d'habitation et de rénovation du Manitoba (SHRM). Le loyer comprend des services tels qu'un frigidaire et un poêle, le chauffage, l'électricité, l'eau, une gestion sur site, et l'entretien régulier.

Ressources humaines :

La Maison IRCOM emploie six personnes dont des gardiens et agents d'entretien. IRCOM emploie également environ 80 personnes pour livrer ses programmes et services; environ 80% d'entre elles sont d'origine immigrante ou réfugiée. Par ailleurs, IRCOM dépasse largement son objectif d'un ratio de 2 bénévoles pour 1 employé, avec plus de 200 bénévoles en 2017/2018.

Financement :

IRCOM reçoit du soutien financier de 45 différentes institutions, y compris Immigration, réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC), le Gouvernement du Manitoba, la Ville de Winnipeg, des fondations, des fonds communautaires, des entreprises et des donateurs privés. Cliquez [ici](#) pour la liste complète des bailleurs de fonds.

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

Efficace :

IRCOM est engagée dans une réflexion profonde et continue; son impact sur les personnes, les familles, la communauté, et la société dans son ensemble est régulièrement évalué grâce à la recherche et l'évaluation. Elle se responsabilise d'elle-même dans sa mission et envers la communauté qu'elle dessert. Elle travaille de façon diligente pour accomplir ses priorités stratégiques. Le personnel est bien formé et équipé pour aider les clients à accéder aux services et défend un accès équitable aux services.

Efficiente :

IRCOM a développé des systèmes de réponses rapides pour s'assurer que le programme est géré de manière efficiente et que les locataires se sentent physiquement et émotionnellement en sécurité en tout temps. Par exemple, il y a du personnel sur place 24/7 qui peut répondre aux différents problèmes ou crises qui surgissent.

Pertinente :

IRCOM fait une évaluation régulière pour s'assurer que le programme continue de répondre aux besoins de la communauté. Il y a toujours une liste d'attente de 100 familles ou plus. IRCOM a récemment été choisi pour participer à la Stratégie nationale sur le logement.

Durable :

Il y a plusieurs années, IRCOM a produit un document montrant l'instabilité créée par un financement de projet annuel. Ce document a été présenté à plusieurs partenaires et bailleurs de fonds et maintenant un financement pluriannuel est demandé dans toutes les demandes ou propositions. Grâce à ce document et d'autres recherches et évaluations externes, IRCOM a pu apporter des preuves suffisantes afin de sécuriser un financement permettant d'offrir ses programmes et services aux locataires et aux membres de la communauté du quartier. Le Gouvernement du Manitoba, reconnaissant les expériences positives des locataires d'IRCOM, a investi 14 millions dans la construction d'un deuxième complexe d'appartements. La SHRM a signé un accord de gestion sur 20 ans avec IRCOM pour surveiller les opérations quotidiennes de la Maison IRCOM.

Transférable :

Ce modèle pourrait être reproduit dans des collectivités de tailles différentes, si une collectivité veut bien investir dans un immeuble ainsi que dans des services, partenariats, et autres ressources. L'immeuble en lui-même exige un espace adéquat au 1^{er} étage pour une salle de classe, un espace communautaire, une cuisine communautaire et des bureaux.

Innovatrice et visionnaire :

IRCOM offre du logement et des services d'appui de façon combinée avec un accent mis sur l'intégration émotionnelle des nouveaux arrivants. Elle offre un logement sécuritaire, abordable et de transition aux nouveaux arrivants à faibles revenus, avec des services d'établissement et d'intégration pour toute la famille offerts sur place. Les clients vivent dans une communauté avec d'autres démarrant également leur nouvelle vie au Canada. Ils peuvent en outre apprendre dans un environnement sécuritaire où l'espace existe pour apprendre de ses erreurs mais aussi pour saisir des occasions de s'adapter à de nouvelles attentes.

Diffère de façon claire d'autres pratiques similaires :

La Maison IRCOM fournit un logement de transition pour une période maximale de 3 ans, ce qui est plus long que les 6 à 18 mois offerts par d'autres fournisseurs de services de logement. La structure de financement d'IRCOM qui ne repose pas sur une seule source de revenu, ainsi que sa capacité à obtenir et utiliser des soutiens en nature, permettent une certaine flexibilité et souplesse. Cela lui a permis de soutenir tous les nouveaux arrivants et d'être réactive aux besoins immédiats de la communauté. Par ailleurs, 80% du personnel a une expérience vécue en tant qu'immigrant ou réfugié et peut aider à bâtir des ponts entre les deux mondes.

Fort attrait auprès des clients :

IRCOM n'a pas besoin de faire de la sensibilisation auprès de clients potentiels. Ses cibles sont toujours atteintes ou dépassées. Les appartements sont en forte demande et les programmes et ateliers sur place sont toujours pleins.

Forte rétention des clients :

IRCOM a un très haut taux de rétention des clients. En tout temps, les deux immeubles ont une liste d'attente de 100 familles ou plus. La plupart des familles restent à la Maison IRCOM le plus longtemps possible.

Preuves solides de résultats concluants :

Le Centre canadien de politiques alternatives a réalisé un projet de recherche qualitative sur trois ans à la Maison IRCOM en examinant les expériences d'un échantillon de locataires passés et actuels de la Maison IRCOM. Un total de 19 participants est resté au sein du projet pendant trois années entières. Les expériences des participants vivant à la Maison IRCOM étaient extrêmement positives. De nombreux participants se sentaient être « entre bonnes mains » alors qu'ils géraient leurs trois premières années d'établissement. Beaucoup de parents ont fait observer que les appuis pour leurs enfants offerts à IRCOM étaient très importants car ils pouvaient voir leurs habilités scolaires croître et leur vie sociale se développer. De nombreux fardeaux auxquels les nouveaux arrivants font face durant les premières années d'établissement étaient allégés en vivant à la Maison IRCOM. Les locataires recevaient et les outils et l'espace pour grandir durant une étape

importante et très stressante du processus d'établissement. La vision holistique d'IRCOM de l'établissement a positivement façonné la vie des nouveaux arrivants.

MESURE DE RENDEMENT ET STRATÉGIE D'ÉVALUATION

En 2016, la Maison IRCOM a établi un partenariat avec le Centre canadien de politiques alternatives pour explorer les expériences d'un échantillon de locataires passés et actuels de la Maison IRCOM. L'objectif de ce projet était de fournir des résultats pertinents qui pourraient bénéficier IRCOM alors qu'il développait ses propres connaissances sur l'impact de son travail. L'accent était mis sur les changements observés dans les trajectoires en matière de logement des participants et leur processus d'établissement sur une période de trois ans. Des méthodes qualitatives ont été utilisées pour collecter les données; les locataires passés et actuels ont été interviewés trois fois au cours de l'étude. Les participants étaient encouragés à parler librement de leurs expériences, et des interprètes ont été embauchés pour les participants le demandant. D'autres données ont été tirées de divers documents organisationnels (ex, rapports annuels, dossiers internes), et de consultations et entretiens avec des informateurs clés (personnel actuel et passé, membres du CA et bénévoles). Avant de recruter les participants pour les entretiens, le projet a été approuvé par le Comité d'éthique de la recherche de l'Université de Winnipeg.

IRCOM réalise des évaluations continues en utilisant plusieurs pratiques d'évaluation pour mesurer l'impact et améliorer la programmation. Chaque programme a sa propre matrice de mesure, comme des modèles logiques, des sondages et/ou groupes de discussions, qui sont conçus par les chefs de programme respectifs. En outre, la Maison IRCOM organise des rencontres communautaires deux fois par an avec tous les locataires pour discuter des succès et défis. Chaque rencontre dure entre 3 et 4 heures et inclut de l'interprétation dans toutes les langues parlées par les locataires.

Jusqu'à récemment il n'y a pas de coordination de la mesure de performance ou de l'évaluation entre les programmes. Suite à la recherche susmentionnée menée par le Centre canadien de politiques alternatives, IRCOM a reconnu qu'il y avait là une occasion de croissance et place à l'amélioration dans ce domaine. Heureusement, IRCOM a été récemment sélectionné pour participer à la Stratégie nationale sur le logement. Comme partie prenante au projet, IRCOM sera assisté dans le développement d'une base de données interne qui capturera et corrèlera les données quantitatives et qualitatives et les résultats entre tous ses programmes en utilisant des indicateurs nationaux d'intégration.

POUR PLUS D'INFORMATIONS

IRCOM

<http://www.ircom.ca/>

Centre canadien de politiques alternatives Manitoba: *'They Can Live a Life Here': Current and Past Tenants' Experiences with IRCOM's Model of Housing and Wrap-Around Supports* [*"Ils peuvent vivre une vie ici" : les expériences des locataires passés et actuels avec le Modèle de logement et de soutiens globaux d'IRCOM*]

<https://www.policyalternatives.ca/publications/reports/they-can-live-life-here>

Centre canadien de politiques alternatives Manitoba: *Fast Facts – Newcomer Families: The Role of Housing and Wrap-Around Supports in Winnipeg* [*Faits saillants - Les familles de nouveaux arrivants: le rôle du logement et des soutiens globaux à Winnipeg*]

<https://www.policyalternatives.ca/publications/commentary/fast-facts-newcomer-families>

Centre canadien de politiques alternatives Manitoba: *The IRCOM Model: Housing and Wrap-Around Supports for Newcomers in Winnipeg* [*Le Modèle IRCOM : logement et appuis globaux pour les nouveaux arrivants à Winnipeg*]

<https://www.policyalternatives.ca/publications/reports/ircom-model>