

**PARTAGER DES PRATIQUES D'ÉTABLISSEMENT ET D'INTÉGRATION
QUI FONCTIONNENT
PROGRAMME AMBASSADEUR D'ACCUEIL**

Immigrant Services Association of Nova Scotia
Halifax, NÉ

Champ de pratique :
Promotion des communautés accueillantes

Vidéo :
https://youtu.be/oY4b_BFPEnA

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

Immigrant Services Association of Nova Scotia (ISANS) [l'Association de services aux immigrants de Nouvelle-Écosse] est un organisme sans but lucratif d'Halifax, Nouvelle-Écosse. Cet organisme est né de la fusion en 2009 de Metropolitan Immigrant Settlement Association [l'Association métropolitaine d'établissement des immigrants] et de Halifax Immigrant Learning Centre [Centre d'apprentissage pour immigrants d'Halifax]. ISANS est la plus grande organisation de services aux immigrants dans les provinces maritimes et elle offre une grande variété de services aux immigrants allant de la réinstallation des réfugiés à des programmes professionnels, en passant par du counseling familial et des cours d'anglais en milieu de travail.

En 2015, le Gouvernement du Canada a pris l'engagement de réinstaller 25 000 réfugiés syriens. Comme d'autres provinces et territoires, la Nouvelle-Écosse a vu le nombre de nouveaux arrivants venus de Syrie augmenter de façon importante. Des groupes communautaires et de parrainage, des fournisseurs de services sociaux, et des représentants gouvernementaux ont exploré les manières de répondre à cette arrivée. Étant donné la longue et sordide histoire de racisme et de colonialisme de la Nouvelle-Écosse, ils étaient inquiets de la sécurité et du climat potentiellement inhospitalier que ces nouveaux arrivants pourraient trouver en arrivant.

Le Programme Ambassadeur d'accueil s'est développé dans ce contexte, à savoir, préparer les habitants de la Nouvelle-Écosse à accueillir les réfugiés et les nouveaux arrivants dans la communauté. On s'est rendu compte que des efforts plus importants étaient nécessaires pour offrir à la communauté plus d'informations utiles et fiables, ainsi que des compétences et des outils pour faire face au racisme et créer activement des milieux accueillants et inclusifs. On s'est alors dit que des Ambassadeurs pourraient être déployés à travers la communauté et la province, démultipliant ainsi les efforts des organismes de services aux immigrants bien au-delà de ce qu'ils pouvaient accomplir eux-mêmes.

APERÇU DU PROGRAMME

Nom :

Programme Ambassadeur d'accueil

Description :

Le Programme Ambassadeur d'accueil est un programme de formation de 12 heures, organisé en quatre séances et livré sur 4 à 6 semaines grâce au modèle de « formation des formateurs ». Il

donne aux participants les connaissances, les compétences et la confiance nécessaires pour développer et mettre en œuvre des ateliers d'Ambassadeur accueillant au sein de leurs réseaux sociaux, professionnels et bénévoles. Les participants se construisent des compétences de sensibilité culturelle; examinent leur rôle dans l'oppression systémique; développent des compétences et des savoirs autour des notions de pouvoir, privilège et alliance; acquièrent des savoirs et une sensibilité envers les nouveaux arrivants réfugiés; et participent activement à faire de la Nouvelle-Écosse une province plus accueillante et inclusive. Pour être un Ambassadeur, les participants doivent s'engager à : participer aux quatre séances de formation; entreprendre deux activités qui font la promotion de l'accueil et de l'inclusion; et adhérer aux principes de la diversité, de l'inclusion et de l'équité.

Objectif(s) :

- Équiper les participants avec les outils nécessaires à la création de communautés inclusives, équitables et accueillantes.
- Encourager les participants à penser de façon créative aux champs dans lesquels ils peuvent avoir une influence et donner aux participants des informations et outils qu'ils peuvent utiliser pour contrecarrer les opinions et sentiments négatifs sur les réfugiés.

Groupe(s) de clients ciblés :

Bénévoles, fournisseurs de services, groupes de parrainage privé de réfugiés, fonctionnaires, groupes d'employeurs, et toute personne intéressée à acquérir des compétences et savoirs pour éliminer les obstacles auxquels font face les nouveaux arrivants réfugiés dans la communauté et en milieu de travail.

Partenaire(s) dans la livraison de services :

N/A

Ressources humaines :

Le Programme Ambassadeur d'accueil a un animateur de programme.

Financement :

Le Programme Ambassadeur d'accueil a été initialement financé par Centraide Halifax, et il est actuellement financé par le Bureau d'immigration de la Nouvelle-Écosse. Un modèle de paiement à l'acte est utilisé pour les organismes qui demandent de la formation d'Ambassadeur accueillant sur mesure et sur place pour leur personnel (ex. collège communautaire de Nouvelle-Écosse, les bibliothèques locales).

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

Efficace :

Le Programme Ambassadeur d'accueil utilise un processus d'admission pour sélectionner les participants. Les demandeurs doivent soutenir les valeurs de l'accueil et de l'inclusion, et s'engager à réaliser deux actions dans leur communauté avant d'être acceptés dans le programme. Il incorpore également les principes de l'éducation des adultes, comme l'apprentissage par expérience et les discussions entre pairs, et il est offert sur une période de 4 à 6 semaines (vs 1-2 jours) pour mieux ancrer l'apprentissage.

Efficiente :

Le Programme Ambassadeur d'accueil utilise l'approche « formation des formateurs ». Les participants reçoivent les outils, les ressources et l'aide nécessaires pour réaliser leurs deux activités, et grâce à ces activités, ils impliquent d'autres membres de la collectivité dans la création d'une communauté accueillante et inclusive (effet d'entraînement). ISANS utilise également des ressources déjà existantes et les adapte pour répondre aux besoins locaux, plutôt que de créer son matériel à partir de zéro.

Pertinente :

Le Programme Ambassadeur d'accueil a été conçu comme un programme ponctuel pour aider l'intégration des réfugiés syriens dans la communauté, mais la demande n'a pas cessé. Les rétroactions des participants sont collectées sur une base continue, et le programme est constamment adapté pour s'assurer qu'il demeure utile et pertinent.

Durable :

Le personnel continue d'explorer différentes manières d'offrir et/ou d'étendre le programme, par exemple en utilisant la technologie et en développant plus de composantes en ligne afin que le programme soit accessible aux résidents de Nouvelle-Écosse habitant dans des collectivités éloignées.

Transférable :

Le Programme Ambassadeur d'accueil est facile à reproduire. Un gabarit a été développé qui peut être adapté dans d'autres collectivités.

Innovatrice et visionnaire:

Le Programme Ambassadeur d'accueil conserve une nature expérimentale. Le personnel teste constamment de nouvelles idées et technologies. Par exemple, une séance de formation a récemment été menée simultanément avec des participants se situant dans cinq collectivités différentes. Le facilitateur a rencontré un groupe en personne, et les quatre autres groupes suivaient par livestream ou par téléconférence.

Diffère de façon claire d'autres pratiques similaires :

Le Programme Ambassadeur d'accueil diffère d'autres programmes de lutte contre le racisme ou l'oppression et de compétences interculturelles dans la mesure où il s'agit d'un programme public, offert gratuitement à de nombreux clients, et qui porte spécifiquement sur les réfugiés et les nouveaux arrivants. Par ailleurs, le programme dure plus longtemps que d'autres programmes ce qui permet aux participants de développer un regard plus approfondi sur les problèmes en jeu. Une fois le programme terminé, les Ambassadeurs deviennent membres d'une communauté virtuelle, où ils partagent des informations sur leurs activités, événements, médias, etc.

Fort attrait auprès des clients :

Le Programme Ambassadeur d'accueil continue d'avoir une liste d'attente. Chaque séance est offerte à différents moments de la journée en semaine afin de s'assurer qu'il est accessible à une variété de participants. Chaque séance est publicisée grâce aux médias sociaux, le bouche à oreille, les bénévoles, etc.

Forte rétention des clients :

La plupart des participants réalisent plus de deux activités dans leur communauté. Beaucoup de participants deviennent également bénévoles pour l'ISANS ou restent connectés grâce aux réseaux sociaux, courriels et autres événements communautaires, une fois qu'ils ont fini le programme.

Preuves solides de résultats concluants :

Une évaluation indépendante a été réalisée auprès des participants de la première cohorte du Programme. De façon générale, le Programme Ambassadeur d'accueil a reçu des évaluations extrêmement positives, accomplissant ses objectifs originaux et plus. Tous les participants se sont sentis mieux équipés pour accueillir les nouveaux arrivants et soutenir la diversité. La formation a été particulièrement utile pour les participants nouveaux en matière de services d'établissement, ainsi que pour ceux résidant en dehors de la municipalité régionale d'Halifax. Tous les participants ont déclaré utiliser au moins quelques éléments de la formation dans leur travail et engagement avec les nouveaux arrivants. Tous les participants interviewés ont adapté la formation pour répondre à une variété d'objectifs et dans de multiples contextes, allant de son utilisation pour « cultiver l'empathie » dans des interactions et conversations quotidiennes, jusqu'à informer des collègues en passant par la formation de co-membres de groupes de parrainage de réfugiés et/ou groupes de bénévoles aidant les nouveaux arrivants réfugiés.

MESURE DE RENDEMENT ET STRATÉGIE D'ÉVALUATION

En 2016, une évaluation du Programme Ambassadeur d'accueil a été réalisée de façon indépendante et volontaire par cinq chercheurs universitaires. Les objectifs de l'évaluation étaient de comprendre les buts du programme et de déterminer s'ils avaient été atteints; d'offrir une évaluation des succès et échecs du programme du point de vue des participants; et de faire des recommandations sur les ajustements possibles à apporter au programme si celui était offert sous d'autres versions. Un sondage en ligne a été réalisé avec 22 des 24 participants pour comprendre dans quelle mesure le Programme Ambassadeur d'accueil avait changé les opinions des participants sur les nouveaux arrivants. Des entretiens ont également été menés avec 12 des 24 participants au programme pour comprendre les motivations derrière leur inscription au programme, leurs attentes, objectifs et expérience générale. Cette évaluation a été financée par l'Université Saint Mary.

Le Programme Ambassadeur d'accueil réalise des évaluations continues. Toute une gamme de données quantitatives et qualitatives est collectée grâce à des sondages, des événements de suivi avec les Ambassadeurs et autres. Les résultats sont compilés et examinés, et le contenu et la méthodologie du programme sont mis à jour selon les besoins.

POUR PLUS D'INFORMATIONS

ISANS

<http://www.isans.ca>

Welcome Ambassador Program [Programme Ambassadeur d'accueil]

<http://www.isans.ca/get-involved/welcome-ambassador-program/>

Independent Evaluation of the Immigrant Settlement Association of Nova Scotia's Welcome Ambassador Training [Évaluation indépendante de la formation des Ambassadeurs d'accueil donnée par l'Association de services aux immigrants de Nouvelle-Écosse]

http://howardramos.ca/index_htm_files/ISANS%20Evaluation%20Final.pdf