

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

Le Projet Ensemble : Initiatives Tides Canada
Toronto, ON et Thunder Bay, ON

Champ de pratique :
Promotion des communautés accueillantes

Vidéo :
<https://youtu.be/sUdK2ZfWi7k>

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

Le Projet Ensemble est un projet de la plateforme partagée de Tides Canada, qui appuie les efforts sur le terrain afin de créer des solutions originales pour le bien commun. Le Projet Ensemble met en contact des réfugiés avec des Canadiens ou des nouveaux arrivants établis pour bâtir des communautés plus fortes et plus intégrées. Tides Canada est une organisation caritative nationale dédiée à un environnement sain, l'équité sociale et la prospérité économique. La plateforme partagée de Tides Canada offre de la gouvernance, des ressources humaines, de la gestion financière et de subvention pour des projets environnementaux et sociaux à travers le Canada, ce qui permet aux projets d'être plus efficaces pour atteindre les objectifs de leur mission.

L'arrivée de 25 000 réfugiés syriens au Canada a généré un soutien sans précédent de la part du public marqué par une augmentation importante du nombre de bénévoles. Cependant, certains bénévoles ont fait face à des obstacles alors qu'ils voulaient donner de leur temps. Le secteur de l'établissement devait gérer à la fois plus du double de réfugiés que d'habitude, et un trop plein d'aide de la part de bénévoles sans connaissance ou expérience pour aider les réfugiés nouvellement arrivés. En se penchant sur le cas de l'Ontario, le Projet Ensemble a cherché à comprendre comment collaborer au mieux avec le secteur de l'établissement afin de bâtir à partir de modèles probants de mobilisation des bénévoles tout en identifiant les meilleures pratiques pour les initiatives de bénévolat.

Le Projet Ensemble a démarré comme initiative locale et est devenu un projet formel des Initiatives Tides Canada en 2016. En se fondant sur le modèle unique au Canada des Réfugiés parrainés par le secteur privé (RPSP), dont les études démontrent les résultats positifs d'intégration, le Projet Ensemble jumelle des « groupes d'accueil » bénévoles avec des réfugiés pris en charge par le gouvernement (RPG) pour du soutien en matière d'établissement et d'intégration. Les recherches ont montré qu'un accès à de grands réseaux sociaux et le développement d'un capital social peuvent amoindrir les effets de l'isolement social pour les RPG, et améliorer l'indépendance et une intégration rapide et durable. L'implication de bénévoles dans l'intégration des réfugiés pourrait également promouvoir un discours public positif sur les réfugiés et aider à bâtir des communautés plus accueillantes et inclusives.

Le Projet Ensemble a cherché à répondre aux besoins uniques des RPG syriens. En même temps, il était acquis qu'une supervision était nécessaire pour s'assurer que les bénévoles viennent en complément d'une programmation de services d'établissement déjà en place, et travaillent de façon sécuritaire et efficace avec la population vulnérable qu'ils aident. En partenariat avec les Services aux immigrants de COSTI, le Programme Groupe d'accueil a été créé. Un financement a été octroyé pour réaliser un programme pilote dans quatre communautés à travers l'Ontario, et subséquemment renforcer et raffiner le modèle.

APERÇU DU PROGRAMME

Nom :

Le Programme Groupe d'accueil

Description :

Le Programme Groupe d'accueil jumelle des « groupes d'accueil » bénévoles de cinq ou plus bénévoles, avec des réfugiés pris en charge par le gouvernement pour de l'appui à l'établissement et à l'intégration. Il est basé à Toronto, mais il opère également à Thunder Bay, ON. Les groupes d'accueil aident habituellement les RPG pendant six mois, mais cela peut continuer jusqu'à un an ou plus sur une base informelle, selon les besoins des réfugiés. Le modèle du Groupe d'accueil tente d'apporter une valeur ajoutée aux autres modèles d'engagement bénévole avec les réfugiés pris en charge par le gouvernement de la façon suivante :

- Des objectifs définis par les nouveaux arrivants pour leur jumelage;
- Des jumelages avec un groupe de cinq bénévoles ou plus plutôt que des jumelages entre familles;
- La formation des bénévoles et une série en quatre parties de manuels de formation;
- Six mois de soutien, supervision et évaluation du jumelage;
- Contact entre les bénévoles et l'intervenant en établissement des nouveaux arrivants;
- Des « ambassadeurs culturels » pour offrir de l'interprétation linguistique et culturelle;
- Une communication régulière au sein du jumelage et un appui à distance grâce à WhatsApp;
- Un jumelage de préférence entre les bénévoles et les nouveaux arrivants RPG, en utilisant des critères comme la proximité géographique, la taille de la famille, les capacités et d'autres préférences;
- Pas d'obstacles financiers pour les bénévoles qui veulent participer; et
- Peu de temps d'attente pour jumeler les bénévoles avec les RPG (environ deux mois).

Objectifs :

Promouvoir les liens sociaux entre les bénévoles et les RPG nouvellement arrivés afin de les aider à s'établir et s'intégrer dans la communauté.

Groupe(s) de clients ciblés :

Réfugiés pris en charge par le gouvernement nouvellement arrivés

Partenaire(s) dans la livraison de services :

Le Programme Groupe d'accueil est livré conjointement par Services aux immigrants de COSTI (Toronto) et Thunder Bay Multicultural Association (Thunder Bay, ON). Il a aussi été livré dans le passé avec le Centre catholique pour immigrants (Ottawa), et le Cross Cultural Learner Centre (London, ON).

Ressources humaines :

Le Programme Groupe d'accueil a deux co-directeurs ainsi que de nombreux bénévoles.

Financement :

Gouvernement de l'Ontario

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

Efficace :

Le Programme Groupe d'accueil utilise un système de jumelage par préférence pour jumeler des groupes de bénévoles et des RPG, en utilisant des critères tels que la proximité géographique, la taille de la famille, les capacités et d'autres préférences, afin d'assurer une plus grande probabilité de succès. Il est centré sur le client puisque les RPG définissent les priorités et les objectifs du jumelage. Les RPG ne maîtrisant pas beaucoup l'anglais sont également jumelés avec un ambassadeur culturel, qui offre de l'interprétation et de l'appui linguistiques et culturels.

Efficiente :

Le Programme Groupe d'accueil vient en complément des services dans la communauté, tels que les services d'établissement et le LINC. Il repose sur une équipe de bénévoles pour fournir des ressources et appuis aux RPG qui vont au-delà de ce que peuvent faire les professionnels de l'établissement.

Pertinente :

Le Programme Groupe d'accueil est attentif aux besoins particuliers des RPG. Il a été développé initialement pour répondre aux besoins de grandes familles, principalement syriennes, ne parlant pas beaucoup anglais mais il a depuis été adapté pour desservir des familles de RPG provenant d'autres pays. Le programme est mis à jour très régulièrement selon les leçons apprises et les données probantes issues des jumelages passés.

Durable :

Le Programme Groupe d'accueil travaille en collaboration avec des organismes d'établissement qui fournissent des références aux clients et/ou livrent le programme. Il est ouvert à tous les RPG peu importe d'où ils sont originaires, et pourrait être étendu pour desservir d'autres clientèles comme les personnes protégées. Le personnel a investi beaucoup de temps, d'efforts et de ressources pour s'assurer que les bénévoles – la clé du succès du programme – aient une expérience positive et gratifiante.

Transférable :

Le Programme Groupe d'accueil a été livré dans quatre collectivités de taille différente à travers l'Ontario. Il pourrait être livré dans n'importe quel collectivité de petite ou grande taille ayant un bon bassin de bénévoles et un organisme d'établissement/communautaire pour les références nécessaires aux clients.

Innovatrice et visionnaire :

Le Programme Groupe d'accueil apprend des personnes qu'il dessert. Durant le processus d'inscription, les RPG doivent indiquer leurs besoins spécifiques, défis, objectifs, préférences et intérêts, et sont jumelés avec un groupe de bénévoles selon ces informations. Il incorpore également des technologies de communication comme WhatsApp et d'autres applications, afin de maintenir des canaux directs de communication entre les clients, les bénévoles et le personnel du programme.

Diffère de façon claire d'autres pratiques similaires :

Le Programme Groupe d'accueil se fonde sur le modèle de parrainage des réfugiés par le secteur privé du Canada, mais se focalise sur le jumelage de RPG avec des groupes de bénévoles. Chaque jumelage se focalise sur les priorités uniques d'établissement et d'intégration du ménage RPG. Il n'y a aucune exigence financière donc les membres de la communauté qui ne peuvent pas financièrement parrainer de réfugiés peuvent quand même s'impliquer dans l'appui aux réfugiés, et ce, de manière approfondie. Une formation exigeante est donnée aux bénévoles sur le processus de réinstallation, la gestion des attentes, les soins sensibilisés aux traumatismes, l'humilité culturelle et l'autonomisation (versus la charité). Les jumelages sont constamment supervisés et évalués pour s'assurer qu'ils fonctionnent pour les clients et les bénévoles.

Fort attrait auprès des clients :

Le Programme Groupe d'accueil attire des clients grâce à des références faites par les organismes d'établissement/communautaires. Cela prend environ deux mois pour que les clients RPG soient jumelés avec un groupe de bénévoles.

Forte rétention des clients :

Le Programme Groupe d'accueil se focalise sur la qualité (plutôt que la quantité) des jumelages. La plupart des groupes d'accueil continuent d'aider les RPG avec qui ils ont été jumelés pour au moins six mois. Le programme permet une certaine flexibilité étant donné que les circonstances peuvent changer pour les familles RPG et/ou groupes d'accueil. Par exemple, certaines solutions à des problèmes peuvent être apportées plus rapidement et les groupes d'accueil peuvent demander un nouveau jumelage ou un autre jumelage qui correspond mieux à leurs capacités.

Preuves solides de résultats concluants :

À l'été 2018, un sondage intérimaire a été réalisé avec 10 familles RPG (représentant 83% des jumelages actifs) et 22 groupes d'accueil bénévoles (représentant 100% des jumelages actifs). 90% des ménages RPG ont dit avoir ressenti que le Groupe d'accueil répondait à leurs défis. 70% se sont sentis mieux connectés aux Canadiens grâce à leur rencontre avec le Groupe d'accueil. 80% ont répondu que leur groupe d'accueil les avait aidés à se sentir plus indépendants. Par ailleurs, 90% des groupes d'accueil bénévoles ont répondu en avoir appris plus sur l'intégration des réfugiés grâce à leur jumelage.

MESURE DE RENDEMENT ET STRATÉGIE D'ÉVALUATION

Le Programme Groupe d'accueil est supervisé et évalué sur une base régulière. Les jumelages sont surveillés grâce à WhatsApp pour s'assurer que les bénévoles restent impliqués et réceptifs aux RPG. Des sondages et des entretiens à la sortie du programme sont réalisés avec tous les clients RPG, les bénévoles jumelés et les ambassadeurs culturels. Des rétroactions sont également collectées de la part des interprètes, des partenaires locaux d'établissement/communautaires, et des chercheurs. Les résultats sont compilés et examinés, et utilisés pour renforcer et raffiner le modèle du programme.

Le Programme Groupe d'accueil a suivi le module Impact et clarté stratégique d'Innoweave afin de définir de façon plus précise l'impact qu'il souhaite avoir et les manières dont son succès peut être mesuré. Les principales recommandations, décisions et conclusions sont les suivantes :

- Alors que le Projet Ensemble a débuté comme une initiative bénévole pour appuyer l'établissement des RPG nouvellement arrivés, les données suggèrent qu'il y a un besoin égal, si ce n'est plus grand, pour l'engagement des bénévoles dans l'intégration des RPG.
- Bien que les « connexions sociales » incluent normalement les contacts sociaux, les ponts sociaux et les liens sociaux, l'objectif visé du Projet Ensemble se focalise principalement sur une « intégration des réfugiés à deux sens » ce qui implique une focale plus importante sur les ponts sociaux et les liens sociaux et une focale moindre sur les contacts sociaux.
- Les Réfugiés parrainés par le gouvernement, tout comme les bénévoles, bénéficient d'une compréhension claire des « objectifs définis par les nouveaux arrivants » afin de mesurer le succès du jumelage.
- Il est important de cadrer les « objectifs définis par les nouveaux arrivants » au sein des catégories de l'intégration fonctionnelle comme l'éducation, l'emploi, la santé et l'apprentissage linguistique.
- Le Projet Ensemble a une occasion unique d'améliorer le discours public positif sur l'engagement bénévole envers l'intégration des réfugiés en racontant ces histoires et grâce aux recherches.

POUR PLUS D'INFORMATIONS

Projet Ensemble : site Web

<https://togetherproject.ca>

Projet Ensemble : rapports

<https://togetherproject.ca/research/#reports>

Projet Ensemble : contact

hello@togetherproject.ca