

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

**PÔLE D'ENTREPRENARIAT DES NOUVEAUX
ARRIVANTS**

Université Ryerson et Centre communautaire Scadding Court
Toronto, ON

Champ de pratique :

Services et appuis aux groupes d'immigrants vulnérables

Vidéo :

<https://youtu.be/E3ZKmS-VwMU>

Un projet de Voies
vers la prospérité

Mars 2020



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

L'Institut de la diversité est basé à l'École de gestion Ted Rogers de l'Université Ryerson à Toronto. Il a été lancé en 1999 pour développer la compréhension de la diversité et de l'inclusion dans une optique d'emploi, d'innovation et de qualifications. L'Institut de la diversité réalise et coordonne des recherches multidisciplinaires et multipartites pour répondre aux besoins de la diversité canadienne, à la nature changeante des compétences et qualifications, aux politiques, processus et instruments permettant l'inclusion et le succès économiques. Son approche fait progresser les connaissances sur les barrières complexes auxquelles font face les groupes sous-représentés; met en place des pratiques menant au changement; et produit des résultats concrets.

Le Centre communautaire Scadding Court est une agence multiservices située dans le centre-ville ouest de Toronto. Fondé en 1978, sa mission est d'appuyer et de promouvoir le bien-être des individus, des familles et des groupes communautaires en fournissant et en encourageant les opportunités locales et internationales pour les loisirs, l'éducation, le sport, la participation communautaire et les interactions sociales inclusives. Il offre une large gamme de programmes, services, et opportunités pour les personnes de tout âge et de tous les milieux. Son travail consiste à appuyer les individus et les familles, à renforcer les communautés, et à améliorer la vie à Toronto.

Le Pôle d'entrepreneuriat des nouveaux arrivants (PENA) découle de deux recherches-actions menées par l'Institut sur la diversité dans les domaines de l'établissement et de l'intégration économique des nouveaux arrivants vulnérables, qui ont montré que les projets de micro-entreprises sont des moteurs du développement économique communautaire et qu'ils sont particulièrement bénéfiques pour les groupes se heurtant à de nombreuses barrières dans leur accès au marché du travail, comme les immigrants racialisés (Institut de la diversité, 2011). Il est basé sur le même modèle que Business out of the Box, un autre programme d'entrepreneuriat créé par l'Institut sur la diversité et le Centre communautaire de Scadding Court pour les personnes à faibles revenus, mais taillé sur mesure pour les nouveaux arrivants vulnérables.

APERÇU DU PROGRAMME

Nom :

Pôle d'entrepreneuriat des nouveaux arrivants

Description :

Le Pôle d'entrepreneuriat des nouveaux arrivants (PENA) est un programme de formation basé sur les qualifications conçu pour aider à réduire les barrières à l'entrepreneuriat pour les nouveaux arrivants. Grâce à des partenariats importants, il offre aux participants les outils et les ressources nécessaires pour qu'ils puissent démarrer leur entreprise. Il offre aux participants quelques 40 heures de formation en entrepreneuriat donnée par des professionnels de l'industrie et des professeurs de l'École de gestion Ted Rogers de l'Université Ryerson. Les participants sont jumelés

avec leurs mentors et on leur donne des opportunités de faire des essais sur le marché avec peu de risques et des soutiens globaux pour s'assurer d'un accès facile à la programmation. Le PENA est une solution intersectorielle à plusieurs volets qui intègre différentes composantes dans un modèle harmonieux.

Objectif(s) :

Les objectifs du PENA sont : augmenter les compétences entrepreneuriales chez les nouveaux arrivants; faciliter l'accès aux ressources financières pour entreprises; fournir des opportunités réelles de tester des idées concrètes; et appuyer les nouveaux arrivants rencontrant des barrières à l'entrepreneuriat dans les domaines qui augmenteront leur capacité à participer à de la formation, au lancement d'entreprise, et à parvenir à l'indépendance financière.

Groupe(s) de clients ciblés :

Le groupe de client ciblé est les nouveaux arrivants au Canada de toutes les catégories d'immigration, peu importe depuis quand ils sont au Canada. Le PENA cible spécifiquement les groupes à faibles revenus et vulnérables, et cherche des participants diversifiés du point de vue ethnique, linguistique et du genre. L'âge des participants varie entre 18 et 65 ans et plus et ils ont des niveaux d'éducation très variés.

Partenaire(s) dans la livraison de services :

Le PENA est livré en partenariat avec ACCESS Community Capital Fund, Futurpreneur Canada, et le Centre d'apprentissage du quartier d'Alexandra Park.

Ressources humaines :

Le PENA est offert par une équipe de cinq personnes, constituée d'un administrateur de programme, d'un coordinateur du mentorat, d'un coordinateur du recrutement, d'un coordinateur des essais sur le marché, et d'un assistant administratif.

Financement :

Le PENA est financé par le Ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires de l'Ontario.

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

Efficace :

Le PENA maximise les opportunités d'entrepreneuriat abordables et les plateformes du Centre communautaire Scadding Court pour tester les produits, ainsi que ses services globaux pour nouveaux arrivants, y compris les services d'établissement, la garde d'enfants, la mise à niveau scolaire et en littératie, et les programmes de santé et de loisirs. Il s'appuie aussi sur des partenariats avec des organismes d'établissement et d'appui aux entreprises pour réduire les silos dans les services d'appui aux nouveaux arrivants entrepreneurs. Il se fonde sur les savoirs et les

expériences exhaustifs en entrepreneuriat et financement des petites entreprises de ses partenaires de livraison, ACCESS Community Capital Fund, Futurpreneur Canada et le Centre d'apprentissage du quartier d'Alexandra Park, fournissant ainsi un contenu pertinent et pratique aux clients.

Efficiente :

Le PENA est un guichet unique pour les nouveaux arrivants entrepreneurs, fournissant des services en plusieurs langues, des occasions de réseautage, du mentorat, des informations sur le financement et des essais sur le marché. En même temps, il est flexible et s'adapte à toutes les étapes du développement d'entreprise des nouveaux arrivants entrepreneurs. Il s'appuie et maximise les services d'information déjà existants des partenaires de livraison, comme les appuis en matière juridique, financière, de santé mentale et de logement. Le modèle du PENA s'assure que les clients sont appuyés durant toute leur trajectoire d'établissement alors qu'ils travaillent au démarrage de leur entreprise.

Pertinente :

Le PENA fournit un accès au contenu et aux ressources nécessaires pour la participation des clients au programme et à la poursuite de leur aspiration en matière d'entrepreneuriat. Le contenu est régulièrement mis à jour pour s'assurer qu'il reste pertinent, et l'utilisation de services globaux assure l'accessibilité et l'inclusion de groupes traditionnellement désavantagés. Il est ouvert à tous les nouveaux arrivants, peu importe leur niveau de compétence linguistique (NCLC) car de l'interprétation est offerte. En 2019, 10 personnes ont reçu des services d'interprétation dans les langues suivantes : arabe, birman, mandarin, espagnol et turc.

Durable :

Le PENA a reçu un financement additionnel pour trois ans d'Immigration, réfugiés et citoyenneté Canada.

Transférable :

Le PENA pourrait être reproduit dans d'autres collectivités au Canada par des organisations qui veulent offrir de la formation en entrepreneuriat comme moyen d'autonomisation pour leurs clients. Le modèle du programme est versatile et peut desservir plusieurs types de clients. Par exemple, le modèle a été utilisé pour développer un Pôle d'entrepreneuriat pour les femmes, un pôle d'entrepreneuriat pour les personnes à faible revenu, s'auto-identifiant comme des femmes voulant être autonomes économiquement.

Innovatrice et visionnaire :

Le PENA se base sur les compétences et les expériences des nouveaux arrivants, et les équipe avec les outils et appuis nécessaires pour lancer une entreprise au Canada. Alors que d'autres programmes peuvent offrir un appui au développement d'entreprise, comme du coaching ou de l'aide à la vente, le PENA ajoute une valeur en reconnaissant et en répondant aux défis supplémentaires auxquels font face les nouveaux arrivants vulnérables, comme une méconnaissance des normes et règlements canadiens, les barrières linguistiques, et des limites financières (ex. vérification de crédit), ou l'exclusion des programmes généraux due à leur statut d'immigration (ex. demandeurs d'asile).

Diffère de façon claire d'autres pratiques similaires :

Le PENA offre du mentorat personnalisé avec des experts de l'industrie et des entrepreneurs locaux. Les mentors et les clients sont mis en contact par un coordinateur du mentorat qui s'assure que les clients sont jumelés selon leurs intérêts, et quand c'est possible, leur langue première. Le PENA fournit des services globaux pour assurer l'accessibilité de groupes divers, comme de l'appui d'établissement et linguistique, des billets de transport en commun, de la garde d'enfants, et des mises à nouveau des qualifications. Il offre aussi des opportunités d'apprentissage expérientiel et pratique, et des occasions d'essais de marché.

Fort attrait auprès des clients :

Le PENA bénéficie des liens entre les nouveaux arrivants et le Centre communautaire de Scadding Court, dont le personnel référence les clients appropriés au programme. Les rétroactions des clients sont recueillies régulièrement, et des améliorations constantes sont apportées au programme. Cela a permis d'augmenter l'attrait du programme auprès des clients.

Forte rétention des clients :

Le PENA a une forte rétention des clients, ce qui est dû, en partie, à sa capacité de répondre aux rétroactions des clients. Par exemple, des améliorations ont été faites à la composante du mentorat suite aux rétroactions des clients de la première cohorte. Un coordinateur du mentorat a alors été embauché afin que les clients puissent bénéficier pleinement de cette composante du programme, et les jumelages ont été plus ciblés sur des entreprises spécifiques et selon les besoins linguistiques des clients le cas échéant. Le lieu du programme a aussi changé après la première cohorte. Au début il était donné au Centre communautaire Scadding Court et à l'Université Ryerson, maintenant il n'est donné qu'à l'université. Les clients apprécient de participer au programme sur un campus universitaire car ils se sentent ainsi plus respectés et valorisés.

Preuves solides de résultats concluants :

Le PENA suit et surveille les progrès grâce à des sondages auprès des clients et des entretiens afin de figurer le programme et de s'assurer que les besoins des clients reçoivent une réponse adéquate. Les données montrent que le programme répond à plusieurs besoins en termes d'appui et d'apprentissage à l'entrepreneuriat. Il permet également de créer des liens et des réseaux sociaux de grande valeur. Le programme reçoit de façon constante des taux de satisfaction élevés de la part des clients. La majorité des clients disent que leurs savoirs et compétences nécessaires au démarrage d'une entreprise durable et réussie ont augmenté. À ce jour, le taux de rétention des clients est passé de 50% à 74%, et 32 clients ont lancé leur propre entreprise.

MESURE DE RENDEMENT ET STRATÉGIE D'ÉVALUATION

Le personnel du PENA suit de près le nombre de demandeurs, de participants inscrits au programme, de participants qui ont terminé le programme, le nombre de clients inadmissibles et le nombre de référencement à d'autres agences/programmes. Les données sont recueillies via des sondages de satisfaction auprès des clients et des entretiens post-programme, qui sont réalisés à

intervalles spécifiques pour suivre les progrès des clients, le succès de leur entreprise et les résultats économiques.

Le PENA utilise les indicateurs suivants pour mesurer les produits et résultats :

- **Résultat** : Augmenter les compétences d'entrepreneuriat chez les nouveaux arrivants
Indicateur : Satisfaction des clients mesurée par des sondages pré- et post-programme, et sondage post-séance.
- **Résultat** : Faciliter l'accès aux ressources sur le financement d'entreprise
Indicateur : Nombre de clients qui participent à l'atelier « accès au financement ».
- **Résultat** : Fournir des opportunités de vrais essais sur le marché
Indicateur : Nombre de clients qui ont accès à des opportunités d'essais sur le marché.
- **Résultat** : Construire du capital social grâce au mentorat et aux opportunités de réseautage
Indicateur : Nombre de clients qui sont jumelés avec des mentors; nombre de clients participant à des événements de réseautage.
- **Résultat** : Appuyer les nouveaux arrivants qui font face à des barrières à l'entrepreneuriat dans des domaines qui augmenteront leurs capacités à participer à de la formation, au lancement d'entreprise et à l'indépendance financière
Indicateur : Nombre de clients qui démarrent une entreprise.

POUR PLUS D'INFORMATIONS

L'Institut de la diversité

<https://www.ryerson.ca/diversity/>

Centre communautaire Scadding Court

<https://scaddingcourt.org>

Pôle d'entrepreneuriat des nouveaux arrivants

<https://scaddingcourt.org/neh-2/>