

PARTAGER DES PRATIQUES D'ÉTABLISSEMENT ET D'INTÉGRATION QUI FONCTIONNENT STRATÉGIE DE COURTIER COMMUNAUTAIRE

ActionDignity Society
Calgary, AB

Champs de pratique :

- Stratégies d'établissement avec des fournisseurs de services d'autres secteurs
- Dialogues et initiatives de lutte contre le racisme

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

ActionDignity (anciennement Ethno-Cultural Council of Calgary) est une organisation à vocation générale rassemblant plus de 80 groupes ethnoculturels, organismes et individus basée à Calgary. Créée en 2002, elle fait la promotion de la collaboration entre les groupes/organismes ethnoculturels, les fournisseurs de services, les institutions publiques, le monde universitaire, et les décideurs politiques pour augmenter l'accessibilité et l'efficacité des services, programmes et politiques. Elle permet de créer du leadership et de renforcer les capacités des communautés ethnoculturelles de Calgary et d'améliorer la présence et la participation des membres de la communauté à des activités citoyennes, des consultations publiques, le développement de politiques publiques et les élections. ActionDignity est impliquée dans de nombreuses initiatives portant sur des questions liées à la diversité, les droits humains, l'équité raciale, et la participation publique. Elle a élaboré des approches innovantes qui renforcent le rôle des communautés ethnoculturelles dans la conception, l'accès et la livraison de services. Elle est aussi engagée dans des recherches sur l'impact des changements de politiques publiques sur la vie quotidienne des communautés ethnoculturelles.

La Stratégie de courtier communautaire a débuté en 2004 comme projet pilote pour répondre aux lacunes et difficultés concernant les rôles et attentes entre les groupes/organismes ethnoculturels et les fournisseurs de services. D'une part, les fournisseurs de services recevaient du financement et des ressources pour appuyer les nouveaux arrivants, mais avaient du mal à rejoindre et à servir de façon appropriée les nouveaux arrivants et les personnes issues des communautés ethnoculturelles et racisées à Calgary. D'autre part, les groupes/organismes ethnoculturels peinaient à accéder aux ressources qui leur auraient permis d'identifier et d'agir sur les problèmes auxquels les membres de leur communauté faisaient face. Une perspective commune voulait que les groupes/organismes ethnoculturels étaient constitués de bénévoles et avaient un rôle limité à jouer dans les systèmes de services. La Stratégie de courtier communautaire a donc émergé, en tant qu'approche, pour bâtir des ponts et promouvoir la collaboration entre les groupes/organismes ethnoculturels et les fournisseurs de services. Elle a été développée pour impliquer, de façon plus efficace et efficiente, les membres des communautés ethnoculturelles, et les mettre en contact avec les fournisseurs de services de façon à répondre à leurs besoins et à assurer un accès plus équitable aux appuis. Elle a été conçue pour renforcer les capacités des groupes/organismes ethnoculturels afin qu'ils puissent agir sur les questions qui sont importantes à leurs yeux et pour permettre le changement communautaire.

APERÇU DU PROGRAMME

Nom :

Stratégie de courtier communautaire

Description :

La Stratégie de courtier communautaire mobilise les membres de différentes communautés ethnoculturelles pour qu'ils travaillent comme courtiers communautaires. Les courtiers communautaires sont embauchés selon leur expérience vécue et leurs liens personnels avec les communautés ethnoculturelles, la confiance et la réputation qu'ils ont bâties dans leurs communautés, leurs grandes connaissances de la communauté, et leur capacité à impliquer et mobiliser les membres de la communauté. Les courtiers communautaires sont responsables d'aller vers les différents membres de leurs communautés, des leaders aux personnes les plus isolées, pour appuyer leurs actions, leadership et implication afin de répondre aux priorités de la communauté et / ou créer une société plus juste et équitable. Les courtiers communautaires sont actuellement embauchés à temps partiel et appuient différents programmes et plusieurs initiatives bénéficiant à leurs communautés. Parmi les exemples de programmes et initiatives qui ont utilisé les courtiers communautaires, on peut citer : des initiatives de lutte contre le racisme, la prévention contre la violence conjugale, l'engagement citoyen des communautés ethnoculturelles, la santé et la sécurité au travail pour les nouveaux travailleurs, l'accès aux soins de santé, les relations avec les Autochtones, les services équitables et les changements de politiques, la recherche communautaire, le leadership des jeunes, et les arts pour le changement social.

Objectif(s) :

L'objectif de la Stratégie de courtier communautaire est de donner une voix et de faciliter l'action collective des communautés ethnoculturelles afin d'assurer une participation citoyenne et une intégration pleines et entières.

Groupe(s) de clients ciblés :

La Stratégie de courtier communautaire cible principalement, mais non exclusivement, les membres des communautés racisées d'origine immigrante et les organismes communautaires. Elle implique également des Autochtones et d'autres personnes qui partagent des défis communs avec les communautés racisées, comme les personnes isolées et vivant dans la pauvreté.

Partenaire(s) dans la livraison de services :

Les courtiers communautaires œuvrent avec de nombreux partenaires pour répondre aux priorités communautaires, dont : Alberta Health Services Patient Centred Framework and Health Care 101; l'Université de Calgary – entre autres l'Institut de santé publique O'Brien, la branche de médecine palliative, la Faculté de travail social, et Identity-Based Wrap Around Intervention; quelques 50 organismes ethnoculturels membres d'ActionDignity; des organismes de prévention contre la violence conjugale; des agences de services aux immigrants; l'Université de Toronto – Projet mères migrantes; l'Université Ryerson – Collaboration multidisciplinaire entre différentes facultés au Canada travaillant sur les personnes âgées immigrantes; Autisme Calgary; le Réseau sur le développement rural en Alberta; Calgary Alliance for the Common Good; Basic Income Calgary; Alberta Workers Health Centre; Imagine Citizens; Edmonton Multicultural Health Brokers Cooperative Ltd.; Calgary Workers' Resource Centre et Bow Valley College on Workers' Rights; Poverty Reduction Coalition and Vibrant Communities; Federation of Calgary Communities; Community Development Learning Initiative; Calgary Arts Development; Université Mount Royal – Programme de résidence d'artistes acteurs du changement; Trico Changemakers Studio; Men's Action Network Calgary; Domestic Violence Prevention Collaborative; Ethno-Culturally Diverse

Committee on Domestic Violence Prevention; North East Domestic Violence Prevention Collaborative; la Commission des droits humains de l'Alberta; la Ville de Calgary – Plan culturel pour Calgary; le Partenariat local d'immigration de Calgary; et Men's Action Network – Calgary.

Ressources humaines :

La Stratégie de courtier communautaire fait partie intégrante de toute l'organisation et elle est orientée et appuyée par tout le personnel, y compris, le directeur général, le gestionnaire des programmes et politiques, le chef de la stratégie et coordinateur du programme.

Financement :

La Stratégie de courtier communautaire est incorporée à la plupart des programmes d'ActionDignity. Plusieurs bailleurs de fonds financent cette pratique, y compris différents paliers gouvernementaux, Centraide Calgary et son district et la Fondation de Calgary.

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

Efficace :

Les courtiers communautaires ont des liens étroits et d'excellentes connaissances sur leurs communautés ethnoculturelles, racisées et géographiques. Ils utilisent ces liens et connaissances, ainsi que leur créativité, pour impliquer les membres des communautés. Leur travail est ancré dans la vie communautaire, et ils organisent les activités suivant l'horaire et le lieu les plus pratiques pour les membres. Les communautés ethnoculturelles sont appuyées pour s'impliquer en faisant de la sensibilisation sur des problèmes particuliers, en priorisant les problèmes, en approfondissant les connaissances de ces problèmes, en identifiant les causes premières, et en agissant de façon préventive pour répondre aux défis ou influencer les changements systémiques nécessaires. Les courtiers communautaires ne travaillent pas de façon isolée. Représentant de nombreuses communautés ethnoculturelles, ils travaillent ensemble pour appuyer la collaboration intercommunautaire sur des problèmes et opportunités communs.

Efficiente :

Les courtiers communautaires connaissent leurs communautés et comprennent les sensibilités pouvant exister sur certaines questions. Ils sont efficaces dans leur planification de stratégies et événements culturellement appropriés et dans leur mobilisation des ressources locales. Ils ont accès à de l'information de premier ordre sur ce qui se passe dans leurs communautés et peuvent offrir une rétroaction rapide sur ce qui fonctionne bien, et quels problèmes sont importants. Les courtiers communautaires travaillent comme une équipe entre les différents programmes, agissant de façon holistique plutôt qu'en silo avec différentes communautés ou sur des sujets spécifiques, quand c'est possible. Ils appuient et facilitent le rôle des organismes et chefs de file ethnoculturels à mener des actions ancrées dans la communauté.

Pertinente :

La Stratégie de courtier communautaire répond aux besoins des membres de la communauté en appuyant les individus et leurs familles, en renforçant les communautés, et en travaillant avec les personnes pour influencer les services et les politiques afin d'éliminer les barrières ou les inégalités. Des opportunités sont offertes de partager l'information et de développer ses compétences de manière culturellement appropriée et de façons significatives. On encourage les membres de la communauté à remarquer quand leurs expériences personnelles font partie d'un problème plus grand et à comprendre les causes premières de ces problèmes rencontrés par la communauté. On leur offre également du mentorat et de l'appui pour partager leurs idées et perspectives avec les décideurs politiques afin de créer un changement systémique. En étant dans la communauté, les courtiers communautaires comprennent mieux les conséquences des différents problèmes sur la vie quotidienne des personnes et ils sont mieux placés pour voir les problèmes ou inquiétudes qui émergent.

Durable :

Pour s'assurer de sa durabilité, la Stratégie de courtier communautaire a entrepris les actions suivantes : soutenir et renforcer les capacités organisationnelles d'ActionDignity pour mobiliser ses organismes membres et les communautés et pour faire du développement communautaire; présenter des arguments convaincants aux bailleurs de fonds quant à l'importance du changement par la communauté et au sein de la Stratégie de courtier communautaire; renforcer les capacités des différentes communautés pour diriger et être des partenaires équitables dans le travail; et développer plus de partenariats institutionnels qui apprécient la contribution d'ActionDignity afin de les aider à réaliser leurs propres mandats institutionnels.

Transférable :

La Stratégie de courtier communautaire pourrait être reproduite par d'autres organisations canadiennes. Les organisations doivent être prêtes à embrasser et à incorporer des pratiques de développement communautaire et d'autonomisation par la communauté dans leur travail. Cela signifie un engagement à cultiver une relation équitable entre les agences/organisations et les différentes communautés selon les manières suivantes : renforcer les capacités organisationnelles et collectives et le leadership des différentes communautés; partager les ressources avec les différentes communautés; la propriété commune des résultats et appui aux actions menées par la communauté. La Stratégie de courtier communautaire peut être utilisée dans plusieurs contextes communautaires et programmatiques tels que le développement de services communautaires efficaces, l'examen et l'amélioration de l'efficacité institutionnelle, le développement d'une vie de quartier, les partenariats de recherche universités-communautés, le lobbying pour des politiques publiques répondant aux problèmes, les campagnes d'éducation publique et de sensibilisation, où les membres des communautés peuvent participer et assumer un rôle de leadership significatif.

Innovatrice et visionnaire :

La Stratégie de courtier communautaire est unique dans la mesure où elle apporte une voix communautaire pour appuyer et orienter les programmes et les décisions des organismes de services, institutions et décideurs politiques. Les courtiers communautaires établissent des contacts avec une variété de personnes de leurs propres communautés, ainsi que les chefs de file d'autres communautés qui peuvent partager des priorités similaires. La focale de leur travail est large et ils appuient une exploration plus poussée des problèmes communautaires et des actions et idées pour

répondre à ces problèmes. Les courtiers communautaires peuvent ainsi prendre conscience des idées, initiatives et pratiques émergentes dans les communautés et qui peuvent être utilisées (de façon échelonnée) comme innovations.

Diffère de façon claire d'autres pratiques similaires :

La Stratégie de courtier communautaire diffère des autres approches de courtage culturel de quatre façons : la grande variété des rôles joués par les courtiers communautaires; les trois niveaux d'impact résultant du travail des courtiers communautaires (individus et familles, communautés, et systèmes comme les fournisseurs de services, les institutions, le gouvernement et les décideurs politiques); souligner les contributions des communautés et leurs réponses aux problèmes plutôt que de les voir simplement comme des bénéficiaires ou des accessoires des fournisseurs de services; et une approche valorisant l'ancrage de l'organisation communautaire dans d'autres structures et approches formelles des changements de politiques publiques.

Fort attrait auprès des clients :

La Stratégie de courtier communautaire bâtit des relations avec les chefs de file communautaires, et ensemble, ils partagent de larges réseaux et des liens profonds. Les courtiers communautaires vont vers les membres de leurs communautés pour identifier ceux qui pourraient être isolés. La confiance et la réputation que les courtiers communautaires ont acquises dans leurs communautés sont cruciales pour attirer les personnes. Une fois que les membres de la communauté ressentent un lien personnel avec les problèmes soulevés, ils sont motivés pour s'impliquer en grand nombre, et partager leurs savoirs et compétences afin de porter le changement.

Forte rétention des clients :

La Stratégie de courtier communautaire crée des occasions pour les personnes d'agir et de devenir des chefs de file selon leur niveau de confort individuel. Les courtiers communautaires reviennent pour participer à de la formation et des activités plus tard, assument de nouveaux rôles avec plus d'autonomie, et ramènent avec eux d'autres membres de la communauté à des activités et initiatives subséquentes. Ils s'investissent alors dans la compréhension des problèmes de la communauté, impliquent d'autres personnes et créent des changements. Ils contribuent à ce que les membres de la communauté ne soient plus perçus comme des « clients » mais bel et bien comme des acteurs du changement social.

Preuves solides de résultats concluants :

Les courtiers communautaires sont engagés dans tous les programmes d'ActionDignity et à tous les niveaux du développement et de la mise en œuvre des programmes. Les progrès sont suivis et surveillés au sein de chaque programme spécifique, ainsi que dans l'organisation dans son ensemble. Les données montrent que la Stratégie de courtier communautaire crée des résultats positifs. En 2017, une évaluation d'impact a été réalisée sur Tisser des liens avec les personnes âgées issues des communautés ethnoculturelles, un programme collaboratif sous la houlette du Réseau The Way In mis en place par Carya et ActionDignity qui utilise la Stratégie de courtier communautaire pour les nouveaux arrivants adultes plus âgés. Des impacts ont été remarqués dans quatre domaines, y compris des changements chez les courtiers aînés eux-mêmes, des changements chez les nouveaux arrivants adultes plus âgés participant aux programmes, des changements dans les systèmes et chez les fournisseurs de services, et des changements pour les

communautés ethnoculturelles. Par exemple, il a été démontré que les courtiers aînés avaient plus de connaissances et une meilleure capacité d'informer d'autres personnes, bénéficier d'une meilleure réputation et confiance dans la communauté, et assumer de nouveaux rôles de leadership. Il a aussi été démontré que les nouveaux arrivants adultes plus âgés qui ont participé à des événements, activités et conversations personnelles avec des courtiers aînés ont vu leur isolement social diminuer, un meilleur accès à de l'information inconnue auparavant; ils utilisaient de nouvelles informations pour accéder à de nouveaux services, et ont connu une amélioration de leur indépendance, sécurité et confort. Les fournisseurs de services quant à eux ont vu une amélioration de l'accès à leurs services après avoir agi selon les rétroactions données par les courtiers aînés.

MESURE DE RENDEMENT ET STRATÉGIE D'ÉVALUATION

La Stratégie de courtier communautaire utilise les approches et outils de mesure de rendement et d'évaluation suivants :

Mesure de rendement au sein des programmes :

- Modèles logiques : utilisés pour surveiller les activités, extrants et résultats
- Instruments d'évaluation : développés selon les extrants et résultats désirés des programmes et communiqués aux bailleurs de fonds au moyen de rapports réguliers
- Exemples d'instruments d'évaluation : sondage pré- et post-formation des courtiers communautaires, rapports et journaux mensuels des courtiers communautaires, feuilles de temps des courtiers communautaires, sondages de rétroaction des participants pour les événements publics et les conversations communautaires, sondages / groupes de discussion / suivis réflexifs pendant et après les plans d'action communautaires, entretiens en vue d'obtenir la rétroaction des partenaires et collaborateurs
- Rétroaction et communication continues : les courtiers communautaires partagent ce qui fonctionne et ce qui ne fonctionne pas avec leurs communautés, et les stratégies et activités sont adaptées au besoin

Mesure de rendement et amélioration continue entre les programmes :

- Cueillette des résultats : utilisée pour explorer les réussites et changements les plus significatifs, et pour comprendre comment la Stratégie de courtier communautaire a contribué à ces changements et succès, ainsi qu'à toute pratique exemplaire émergente.
- Pratique réflexive : utilisée pour identifier les défis, pratiques exemplaires, et opportunités de collaboration entre les programmes.
- Autres méthodes : séances interculturelles avec les courtiers communautaires, séances avec le personnel, séances communes entre les courtiers communautaires, le personnel et le Conseil d'administration.

Suivi des grandes étapes :

- Les changements aux niveaux communautaire et systémique sont plus difficiles à mesurer et à communiquer que les résultats obtenus au niveau individuel. Les jalons concernant les changements systémiques sont suivis et examinés annuellement pour comprendre et communiquer l'impact aux niveaux communautaire et systémique.
- Autres méthodes : séances d'engagement communautaire deux fois par an, et forums communautaires.
- Exemples de grandes étapes : réseaux d'appui communautaire, conversations communautaires (représentant un changement dans les mentalités, d'un problème personnel à une question communautaire), activités de renforcement de capacités, plans d'action communautaires, recherche-action participative (pour approfondir les connaissances sur les enjeux), collaboration entre les communautés, nouvelles relations et collaborations entre les membres des communautés et les fournisseurs de services/décideurs politiques, dialogues formels et consultations entre les courtiers communautaires, les membres des communautés et les décideurs politiques.

POUR PLUS D'INFORMATIONS

ActionDignity

<https://actiondignity.org>