

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

# ÉTUDIANTS INTERNATIONAUX SE CONNECTENT

COSTI Immigrant Services  
Toronto, ON

### Champs de pratique :

- Coordination des services d'établissement dans les collectivités avec plusieurs fournisseurs de services
- Stratégies d'établissement avec des fournisseurs de services d'autres secteurs

### Vidéo :

<https://youtu.be/scasRsArcYM>

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**

---

COSTI Immigrant Services est une agence communautaire et multiculturelle basée à Toronto. Fondée en 1952, elle offre des services sociaux, d'emploi, d'éducation et d'établissement à toutes les communautés immigrantes, aux nouveaux Canadiens et aux personnes ayant besoin d'aide. Elle opère au travers de 18 bureaux situés à Toronto, dans la région de Peel, la région de York, et fournit de l'appui dans plus de 60 langues. COSTI Immigrant Services utilise une approche innovante, proactive et axée sur le client dans la planification, le développement et la livraison de services afin de s'assurer que les nouveaux arrivants au Canada puissent utiliser leurs compétences déjà acquises, apprendre de nouvelles compétences et participer activement dans tous les aspects de la vie au Canada nonobstant les barrières linguistiques ou culturelles.

En 2013, le Gouvernement de l'Ontario a lancé sa Stratégie en matière d'immigration, dans laquelle les étudiants internationaux étaient identifiés comme solution possible pour remédier au vieillissement de la population et à la diminution de la population active. À cette époque, les étudiants internationaux n'étaient pas éligibles aux services d'établissement financés par le fédéral et le provincial, ce qui résulté en un patchwork de services/ressources offerts par les institutions postsecondaires via leurs bureaux des étudiants internationaux. À cause de l'augmentation du nombre d'étudiants internationaux en Ontario, ils ont été débordés par les demandes d'appui à l'établissement. De nombreux étudiants internationaux se sont retrouvés dans des situations difficiles.

Le secteur de l'établissement ontarien et les institutions postsecondaires se sont réunis pour développer une réponse à ces besoins d'établissement des étudiants internationaux de la province. Étudiants internationaux se connectent (EISC) a été créé pour offrir de l'appui à l'établissement aux étudiants internationaux et à leurs familles. Pour mettre en place cette initiative, un comité consultatif et des groupes de travail ont été mis en place sous la houlette du Collège George Brown, avec des représentants de différents paliers de gouvernement, d'institutions postsecondaires, d'agences d'établissement et d'autres réseaux communautaires.

## **APERÇU DU PROGRAMME**

---

**Nom :**

Étudiants internationaux se connectent

**Description :**

Étudiants internationaux se connectent (EISC) est une initiative bilingue qui met en contact les étudiants internationaux et leurs familles le cas échéant avec les services et réseaux communautaires afin de les aider dans leur établissement et intégration en Ontario. Il offre des informations sur l'établissement grâce à des séances Créons des connexions et/ou des séances individuelles données par des agences de services dans les institutions postsecondaires, ainsi que

des ressources sur les options en matière d'immigration pour réaliser leur transition vers la résidence permanente et élaborer leurs plans d'immigration une fois leur diplôme obtenu. Les séances Créons des connexions offrent de l'information sur 18 sujets différents d'établissement, ainsi que d'autres thèmes identifiés par les institutions postsecondaires. Un appui additionnel de suivi est fourni par les agences de services à leurs bureaux ou par courriel/téléphone. EISC a développé plusieurs ressources dont un Guide pour les étudiants internationaux en Ontario, des manuels, des fiches d'information, des plans de transition et des webinaires.

**Objectif(s) :**

Le principal objectif d'EISC est de fournir une réponse appropriée aux besoins des étudiants internationaux et de leurs familles en Ontario. Le deuxième objectif d'EISC est de parvenir aux résultats suivants : les clients reçoivent de l'information pertinente et rapidement afin de prendre des décisions informées sur le processus d'établissement et d'intégration en Ontario; les clients comprennent mieux la société canadienne, les services disponibles, ainsi que les droits et responsabilités de chacun; les clients en apprennent plus sur les services communautaires et gouvernementaux et reçoivent de l'appui et des références pour accéder à d'autres services; et les clients reçoivent de l'appui pour gérer leurs problèmes de transition afin de s'établir, de s'intégrer et de participer à la vie de la collectivité.

**Groupe(s) de clients ciblés :**

Étudiants internationaux du postsecondaire et les membres de la famille (y compris les francophones)

**Partenaire(s) dans la livraison de services :**

EISC est administré par COSTI Immigrant Services en collaboration avec le Centre de santé communautaire d'Hamilton / Niagara. Il est livré conjointement par 16 agences de services et 21 institutions postsecondaires : Université Algoma, Centre catholique pour immigrants, Catholic Cross-Cultural Services, Collège Centennial, Centre de santé Communautaire, Centre francophone de Toronto, Collège Confédération, Collège George Brown, Collège Georgian, Collège de Glendon, HMC Connections, Collège Humber, Université de Lakehead, Collège Lambton, London Cross Cultural Learner Centre, Collège Mohawk, New Canadians' Centre of Excellence Inc., Newcomer Centre of Peel, Collège Niagara, Niagara Folk Arts Multicultural Council, North York Community House, Université OCAD, Peel Multicultural Council, Collège du Sault, Collège Seneca, Collège Sheridan, Collège St. Clair, Thorncliffe Neighbourhood Office, Thunder Bay Multicultural Association, Université d'Ottawa, Université de Toronto, Université de Windsor, University Settlement, Université Western, YMCA de Hamilton / Burlington / Brantford, YMCA de Simcoe / Muskoka, YMCA de Southwestern Ontario, et Université York.

**Ressources humaines :**

EISC dispose de deux employés à temps plein, un gestionnaire principal et un coordinateur de projet, qui sont responsables de la coordination et de l'administration du programme.

**Financement :**

EISC est financé par le Ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires de l'Ontario, direction affaires civiques et immigration.

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

---

### **Efficace :**

EISC fournit aux étudiants internationaux et leurs familles un accès à de l'information et des appuis consistants et fiables en matière d'établissement sans avoir à sortir du campus. Toutes les agences de services doivent avoir un poste dédié au rôle de facilitateur EISC afin de s'assurer que le programme est livré par du personnel formé et que les clients reçoivent des informations fiables, consistantes et à jour.

### **Efficiente :**

EISC est coordonné au niveau provincial, ce qui permet d'assurer une livraison de services standardisée dans les institutions postsecondaires ontariennes. En même temps, les séances Créons des connexions sont taillées sur mesure pour répondre aux besoins spécifiques des institutions postsecondaires et/ou des étudiants internationaux et leurs familles. Par exemple, l'information/les ressources peuvent être partagées via un kiosk d'information, des séances informelles, des séances personnalisées, ou des ateliers structurés à différents moments de la journée ou de la semaine. Les clients peuvent aussi choisir de rencontrer un facilitateur EISC en dehors du campus si cela s'avère plus facile pour eux. Les facilitateurs EISC reçoivent un manuel et des diapositives qui peuvent être personnalisées avec des instructions détaillées pour préparer leurs présentations, ainsi que des mises à jour mensuelles et une lettre d'information trimestrielle mettant en exergue les changements en matière de politiques affectant les étudiants internationaux.

### **Pertinente :**

EISC fournit de l'information et des ressources aux étudiants internationaux et leurs familles pour qu'ils puissent prendre des décisions informées sur leur vie au Canada pré-/post-arrivée et pré-/post-diplomation. Chaque séance Créons des connexions est personnalisée pour répondre aux défis uniques des participants à la séance. Les invités, comme des comptables (atelier « remplir sa déclaration d'impôts ») et des consultants en immigration (atelier « voies d'immigration »), sont invités selon les besoins.

### **Durable :**

EISC a été mis en place comme programme bilingue afin de s'assurer que les étudiants internationaux francophones et anglophones puissent en bénéficier. Après les résultats d'une évaluation réalisée par une tierce partie en 2016, des changements ont été apportés pour s'assurer du succès continu du programme. Par exemple, EISC a élargi sa présence en ligne en incluant des webinaires gratuits sur demande, accessibles 24/7, ainsi que des agents conversationnels qui ont récemment été testés dans plusieurs institutions postsecondaires. L'information a également été réorganisée passant de dépliants/brochures multipages à des dépliants d'une page avec des liens vers plus d'informations.

### **Transférable :**

Comme programme bilingue, EISC pourrait facilement être reproduit par d'autres provinces ou territoires. La fondation est établie et la formation/les ressources créées peuvent facilement être adaptées pour répondre aux besoins spécifiques d'autres provinces et territoires. Le Conference

Board du Canada a identifié EISC comme l'une des six meilleures pratiques pour améliorer le recrutement et la rétention des étudiants au Québec.

**Innovatrice et visionnaire :**

EISC est un partenariat tripartite entre COSTI Immigrant Services, des agences d'établissement et des institutions postsecondaires en Ontario. De façon générale, les agences d'établissement ne sont pas financées pour desservir les étudiants internationaux et leurs familles, et ont donc une expérience limitée avec cette population. La plupart des bureaux des étudiants internationaux dans les institutions postsecondaires n'ont pas d'expertise en matière d'immigration et d'établissement. EISC offre donc l'occasion d'un dialogue ouvert, de développement de relations, et d'une livraison de services coordonnée entre les partenaires du programme.

**Diffère de façon claire d'autres pratiques similaires :**

EISC est le seul programme provincial qui offre des services aux étudiants internationaux et leurs familles. Les clients peuvent avoir accès à de l'information sur l'établissement qui est spécifique à leur contexte, soit en ligne, soit en personne grâce aux séances personnalisées de Créons des connexions avec un facilitateur formé.

**Fort attrait auprès des clients :**

L'Ontario continue d'attirer toujours plus d'étudiants internationaux, et donc la nécessité d'un programme comme EISC demeure élevée. Les agences de services, les institutions postsecondaires et d'autres partenaires communautaires font de la sensibilisation via les médias sociaux, du marketing direct, des dépliants promotionnels, des étudiants ambassadeurs, et le bouche-à-oreille. L'information sur les séances Créons des connexions est aussi mise en ligne sur les sites d'EISC et des partenaires. À ce jour, le programme a desservi plus de 18 000 clients.

**Forte rétention des clients :**

EISC connaît une forte rétention de ses clients. Les agences de services et les institutions postsecondaires travaillent en collaboration et se réfèrent les clients selon les besoins. Après une première rencontre, les facilitateurs d'EISC assurent aussi un suivi avec les clients par courriel/téléphone afin de s'assurer que le programme a bien répondu à leurs besoins.

**Preuves solides de résultats concluants :**

EISC suit et surveille les progrès en utilisant différents outils de mesure et d'évaluation. Les données montrent que le programme crée des résultats positifs pour les clients. Par exemple, une évaluation a été réalisée par une tierce partie en 2016, comprenant : un examen des documents d'EISC et de ses données administratives; des entretiens avec 4 gestionnaires d'agences d'établissement, 4 facilitateurs EISC, et 8 coordinateurs/gestionnaires de bureaux des étudiants internationaux; des sondages auprès de 149 participants à des ateliers EISC et 12 facilitateurs EISC; et des observations de séances EISC. Les résultats ont indiqué que le programme répondait à un besoin important en matière de services d'établissement pour les étudiants internationaux et leurs familles. EISC était bien positionné pour combler cette lacune dans les besoins des étudiants internationaux en Ontario, et ces derniers faisaient un bon usage des informations apprises durant les séances Créons des connexions.

## **MESURE DE RENDEMENT ET STRATÉGIE D'ÉVALUATION**

---

EISC est surveillé et évalué de façon régulière. Les progrès et les résultats sont suivis grâce à une approche à plusieurs volets. Une base de données centralisée est utilisée pour la collecte de données, les rapports et l'analyse, y compris le nombre de séances Créons des connexions offertes, le nombre de personnes inscrites et participantes, les sujets des séances des plus populaires au moins populaires, les questions/commentaires/problèmes soulevés par les participants durant les séances Créons des connexions, et les sujets abordés pendant les séances individuelles. Des rapports narratifs sont rédigés et soumis par le personnel des agences sur une base trimestrielle/annuelle, avec des informations statistiques et narratives, les succès et problèmes, les lacunes et les tendances, de l'information sur la collaboration entre l'agence de services et ses institutions postsecondaires partenaires, et des recommandations. Les rétroactions sont également recueillies auprès des agences de services et des institutions postsecondaires impliquées dans EISC grâce à un sondage annuel. En outre, l'équipe du projet EISC fait des observations dans les ateliers livrés dans chaque institution postsecondaire deux fois par année, et des rétroactions sont faites au facilitateur immédiatement et subséquemment par courriel.

## **POUR PLUS D'INFORMATIONS**

---

**COSTI Immigrant Services**

<http://www.costi.org>

**Étudiants internationaux se connectent**

<http://www.internationalstudentconnect.org/fr>