

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

L'ONTARIO, C'EST CHEZ MOI

COSTI Immigrant Services
Toronto, ON

Champs de pratique :

Coordination des services d'établissement dans les collectivités avec
plusieurs fournisseurs de services

Vidéo :

<https://youtu.be/qm2-o52UnGY>

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.

L'Ontario, c'est chez moi a commencé comme projet pilote en 2009, en réponse à un appel à propositions commun du fédéral et du provincial pour développer un modèle pilote d'une approche coordonnée et harmonisée dans la livraison de services d'information et d'orientation en Ontario. Pendant la phase initiale de ce projet pilote, dirigé par le Collège George Brown, des consultations ont été organisées avec des agences d'établissement et d'autres réseaux communautaires dans la province. Les résultats ont révélé le besoin d'une approche holistique dans l'orientation des nouveaux arrivants afin de s'assurer qu'ils reçoivent les mêmes informations à jour sur le Canada et l'Ontario. Pour répondre à ce besoin, une variété de ressources et curriculums harmonisés sur l'orientation ont été développés, permettant également une adaptation selon le contexte et les informations pertinentes à l'échelle locale/régionale.

En 2012, L'Ontario, c'est chez moi a été mis en place à travers la province grâce à un financement conjoint d'Immigration, réfugiés et citoyenneté Canada (IRCC) et du Gouvernement de l'Ontario. COSTI Immigrant Services est devenu le coordinateur provincial du programme, accompagné pour la mise en œuvre de trois partenaires : Ontario Council for Agencies Serving Immigrants (OCASI), le Collège Boréal, et le Collège George Brown. Initialement, dix agences de services ont été identifiées selon les besoins locaux, les lacunes dans les services, les capacités et d'autres facteurs, et sous-contractées par COSTI Immigrant Services. COSTI Immigrant Services est responsable de la coordination de tous les partenaires et des réseaux communautaires plus grands ; de gérer les ressources et curriculums ; de surveiller et superviser les dix agences ; d'assurer le développement professionnel des facilitateurs du programme ; et de rédiger les rapports de résultats pour qu'une tierce partie en fasse l'évaluation. OCASI était responsable de développer la base de données, d'accueillir le site Web, d'embaucher les formateurs, et de s'occuper de la logistique quant à la formation des facilitateurs. Le Collège Boréal était en charge de la coordination avec les communautés francophones et de la livraison des ateliers du programme sur ses six campus.

Maintenant dans sa neuvième année, le nombre d'agences de services participant au programme est passé de 10 à 36, et plus de 400 ateliers sont donnés chaque année auprès de plus de 4 500 clients. Le Centre de santé communautaire Niagara/Hamilton a remplacé le Collège Boréal comme partenaire francophone, et 211 Ontario et l'équipe de L'Ontario, c'est chez moi offrent maintenant les formations. SimpleCTS a reçu un contrat pour créer une base de données centralisée que toutes

les agences de services doivent utiliser. Le programme continue à offrir de nouvelles façons de livrer les services selon les besoins des clients et les avancées technologiques.

APERÇU DU PROGRAMME

Nom :

L'Ontario, c'est chez moi

Description :

L'Ontario, c'est chez moi (LOCM) est un programme bilingue conçu pour faciliter et accélérer l'établissement des nouveaux arrivants en Ontario en les aidant à faire des choix informés grâce à une approche multidimensionnelle, centrée sur le client et harmonisée. LOCM dispose de trois types de ressources : des ateliers, des ressources imprimées et un site Web interactif avec des ressources en ligne et des webinaires sur demande. Deux options sont disponibles pour les ateliers : standard et accéléré. Le modèle standard dure entre 10 et 12 heures réparties sur des trois demi-journées d'atelier offert durant la même semaine ou sur trois semaines consécutives. Le modèle accéléré dure entre 7 et 9 heures, avec une journée entière d'atelier ou deux demi-journées d'atelier offert la même semaine ou sur deux semaines consécutives. Les ateliers peuvent avoir lieu durant la journée, le soir ou les fins de semaine et comprennent une combinaison de contenu standardisé (par exemple des informations sur le Canada et la société canadienne, les personnes, les lois, les droits et responsabilités, l'inclusivité, les relations familiales, les services d'établissement, la protection de l'environnement) et du contenu taillé sur mesure selon les besoins du groupe (par exemple les soins de santé, le logement, les services aux consommateurs, la participation à la communauté, les transports, les services et droits juridiques, la garde d'enfants, l'éducation, le travail et l'entreprise, les finances personnelles / l'argent). Dans les ressources en ligne, on retrouve un manuel disponible dans 16 langues, 30 feuillets d'information, un outil de planification d'établissement en ligne avec des rappels automatiques via courriel, et des webinaires sur demande sur plus de 25 sujets d'établissement. Des agents conversationnels bilingues sont en voie de développement afin d'augmenter les services fournis par les travailleurs d'établissement de première ligne.

Objectif(s) :

L'objectif principal de LOCM est de livrer des informations et de l'orientation harmonisées, bilingues, holistiques, transparentes et axées sur le client aux nouveaux arrivants afin de faciliter leur processus d'établissement. LOCM a pour mission d'aider les nouveaux arrivants à comprendre le réseau d'appuis disponibles, à mieux comprendre ce qu'ils savent déjà et ce qu'ils doivent encore apprendre ; de répondre à leurs questions ; et de développer un plan d'établissement.

Groupe(s) de clients ciblés :

Les nouveaux arrivants en Ontario

Partenaire(s) dans la livraison de services :

L'Ontario, c'est chez moi est administré par COSTI Immigrant Services en collaboration avec Ontario Council of Agencies Serving Immigrants (OCASI), le Centre de santé communautaire d'Hamilton/Niagara, et le Collège George Brown. Il est livré conjointement par les agences de services suivantes : Agincourt Community Services Association, Brampton Multicultural Community Centre, le Centre catholique pour immigrants d'Ottawa, Catholic Cross-Cultural Services, le Centre communautaire francophone Windsor Essex Kent Inc., Centre for Immigrant and Community Services, le Centre francophone de Toronto, le Collège Boréal – Windsor, le Collège Boréal – London, le Conseil économique et social d'Ottawa-Carleton, CultureLink, Halton Multicultural Council, Immigrant Services Guelph-Wellington, les Centres de santé communautaire de Kingston, La Passerelle, London Cross Cultural Learners Centre, Multi-Cultural Council Windsor and Essex County, New Canadians' Centre of Excellence, Newcomer Centre of Peel, Niagara Folk Arts Multicultural Centre, North York Community House, Peel Multicultural Council, Polycultural Immigrant and Community Services, The Neighbourhood Organization, Thunder Bay Multicultural Association, University Settlement Services, Wesley Urban Ministries, WoodGreen Community Services, la YMCA de Cambridge et Kitchener Waterloo, la YMCA d'Hamilton/Burlington/Brantford, la YMCA de Simcoe/Muskoka, et la YMCA of Southwestern Ontario.

Ressources humaines :

L'équipe d'Ontario, c'est chez moi est constituée de quatre employés à temps plein, y compris un directeur général, un directeur adjoint, un coordinateur bilingue et un gestionnaire des communications, qui sont en charge de la coordination et de l'administration du programme.

Financement :

L'Ontario, c'est chez moi est financé par Immigration, réfugiés et citoyenneté Canada (IRCC) et le Gouvernement de l'Ontario via la direction des Affaires civiques et de l'immigration du Ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires.

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

Efficace :

L'Ontario, c'est chez moi offre des informations et ressources fiables que les nouveaux arrivants peuvent utiliser seuls ou en groupe. Les principales caractéristiques contribuant à l'efficacité du programme sont : des informations vérifiées et à jour pour les nouveaux arrivants récents et les clients pré-départ ; une approche holistique du processus d'établissement focalisée sur les besoins du client grâce à une approche sélective et taillée sur mesure selon les besoins ; de l'orientation et de l'appui matériel pour la livraison des ateliers ; un manuel disponible en 16 langues ; du contenu standardisé avec une adaptation locale/régionale et un plan d'établissement personnalisé ; et un tremplin vers un réseau de programmes et services.

Efficiente :

L'Ontario, c'est chez moi est coordonné au niveau provincial pour s'assurer d'une livraison de services et ressources harmonisés, précis et à jour à travers la province. Les ressources sont développées de façon centrale, avec la rétroaction des acteurs dans les différentes régions, et mises en ligne sur un site Web administratif interactif conçu spécifiquement pour les agences de services. Les ateliers sont offerts par des agents d'établissement expérimentés grâce à un modèle standard ou accéléré. Les facilitateurs d'ateliers sont formés sur les façons d'offrir les ateliers de LOCM, et reçoivent un manuel du facilitateur, des diapositives personnalisées, des formulaires d'inscription, et des suggestions pour des dépliants régionaux/locaux possibles.

Pertinente :

Les ateliers d'Ontario, c'est chez moi ne sont jamais les mêmes car ils sont personnalisés selon les clients desservis. Après avoir étudié la composante standardisée de l'atelier, les clients peuvent choisir différents sujets. Les orateurs invités sont choisis selon les besoins. Les informations sont données dans différentes langues et différents formats, servant ainsi de tremplin vers les services d'établissement dans la communauté.

Durable :

L'Ontario, c'est chez moi renforce les capacités du secteur de l'établissement grâce au développement de ressources et outils, au développement professionnel, et à la création de partenariats communautaires. COSTI Immigrant Services participe à de nombreux réseaux gouvernementaux et communautaires pour s'assurer que toutes les ressources et contenus soient actualisés très régulièrement. Une collaboration étroite avec l'initiative Orientation au Canada est également maintenue. Tous les partenaires peuvent continuer à livrer le programme eux-mêmes grâce à un modèle de livraison de services innovateur et aux ressources digitales. Le modèle de financement conjoint offre plus de durabilité pour la livraison du programme et une meilleure flexibilité pour les clients.

Transférable :

En tant que programme bilingue, LOCM pourrait être reproduit aux niveaux régional et national. Le modèle de coordination, le format du programme, et le processus de développement des ressources pourraient être personnalisés pour répondre aux besoins des régions et/ou populations. Par exemple, LOCM a été facilement modifié pour répondre aux besoins des réfugiés parrainés par le gouvernement et des réfugiés parrainés par le privé qui sont arrivés pendant l'Initiative de réinstallation des réfugiés syriens. Le personnel des Centres d'accueil à travers l'Ontario a reçu une formation spéciale, et de nouveaux dépliants, feuillets d'information, webinaires et d'autres ressources ont été développés en arabe et en arménien.

Innovatrice et visionnaire:

L'Ontario, c'est chez moi a créé un répertoire étayé de ressources en ligne, qui est disponible auprès des clients sur demande et gratuitement. Les technologies sont utilisées au maximum, permettant de livrer des services grâce à des moyens plus innovants comme des plans électroniques d'établissement, des webinaires, des livres en ligne, et bientôt des agents conversationnels pour augmenter les services d'établissement fournis par le personnel de première ligne.

Diffère de façon claire d'autres pratiques similaires :

L'Ontario, c'est chez moi utilise une approche holistique du processus d'établissement en fournissant un mélange d'informations régionales/locales et standardisées. Chaque atelier LOCM est unique étant donné que les clients décident quelles informations seront présentées lors de la partie personnalisée de l'atelier. Il n'y a pas de restriction en matière d'éligibilité des clients grâce au modèle de financement conjoint. Toutes les ressources sont disponibles sur le site Web de façon publique afin de respecter la confidentialité et d'assurer la sécurité personnelle. Par exemple, la violence conjugale n'est jamais sélectionnée comme sujet d'intérêt dans les ateliers, mais il s'agit d'un des webinaires les plus suivis.

Fort attrait auprès des clients :

Depuis sa création, L'Ontario, c'est chez moi a dépassé ses cibles. Chaque agence de services doit servir un nombre minimal de clients annuellement (environ 10 clients par atelier). Les clients sont recrutés par les agences de services, le bouche-à-oreille étant la stratégie la plus efficace. COSTI Immigrant Services offre des dépliants électroniques personnalisés à tous les partenaires pour promouvoir les ateliers, qui sont aussi promus grâce à etablissement.org, OCASI, et Eventbrite. À ce jour, plus de 2 500 ateliers ont été donnés à travers la province auprès de plus de 30 000 clients.

Forte rétention des clients :

L'Ontario, c'est chez moi a une forte rétention des clients. Chaque atelier est taillé sur mesure selon les préférences des clients, leurs besoins d'informations, et est disponible dans plusieurs langues. Des services d'appui sont aussi offerts comme des billets de bus, du gardiennage d'enfants et de l'interprétation, afin d'encourager les clients à participer à tout l'atelier.

Preuves solides de résultats concluants :

L'Ontario, c'est chez moi surveille et mesure les progrès grâce à plusieurs outils d'évaluation et de mesure. Les données montrent que le programme crée des résultats positifs pour les clients. Par exemple, une évaluation du programme a été réalisée par une tierce partie pendant la deuxième phase du projet pilote en 2014. La méthode d'évaluation était composée de : un examen des documents et données administratives de LOCM ; des entretiens avec des représentants de 10 agences de services ; et un sondage en ligne de 116 participants à des ateliers de LOCM. Ces participants ont dit être satisfaits avec l'atelier et 74% des répondants ont dit qu'ils le recommanderaient à d'autres nouveaux arrivants en Ontario. 65% étaient entièrement d'accord et 30% partiellement d'accord avec l'affirmation selon laquelle LOCM leur avait donné les informations nécessaires à leur établissement. Par ailleurs, 64% étaient entièrement d'accord et 28% partiellement d'accord avec l'idée selon laquelle LOCM les avait aidés à prendre de meilleures décisions. Certains répondants ont indiqué que LOCM les avait aidés à élaborer un plan d'établissement et qu'ils avaient suivi ce plan.

MESURE DE RENDEMENT ET STRATÉGIE D'ÉVALUATION

L'Ontario, c'est chez moi est surveillé et évalué régulièrement. Une base de données centralisée sur le Web est utilisée pour collecter les données, rédiger les rapports et analyses. Les informations démographiques et les rétroactions sont recueillies auprès des clients grâce à un formulaire d'évaluation standardisé distribué à la fin de chaque atelier, et ces informations sont utilisées pour orienter, mettre à jour et réviser le contenu des ateliers et d'autres ressources. Les rétroactions sont également recueillies auprès des agences de services, y compris les questions fréquemment posées et les sujets demandés, grâce à des mises à jour mensuelles et des rapports semestriels/annuels. Ces informations sont utilisées pour le développement et l'amélioration continue du programme et des ressources. L'équipe du projet de LOCM fait aussi des observations durant les ateliers au début du partenariat, après la personnalisation, et sur une base annuelle afin de s'assurer d'une approche consistante dans la livraison à travers la province. Le Comité de gestion du programme, qui comprend des représentants de diverses parties prenantes, surveille aussi les progrès et la livraison de LOCM avec des mises à jour et réunions trimestrielles.

POUR PLUS D'INFORMATIONS

COSTI Immigrant Services

<http://www.costi.org>

L'Ontario, c'est chez moi

<https://etablissement.org/locm/>