

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

# **SOUTIEN SOCIAL À DISTANCE POUR LES RÉFUGIÉS PARRAINÉS PAR LE GOUVERNEMENT ET LES DEMANDEURS D'ASILE**

Together Project : A MakeWay Initiative  
Région du Grand Toronto, Ontario

**Champ de pratique :**  
Promotion des communautés accueillantes

Un projet Voies vers  
la prospérité

Juin 2021



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**

---

Together Project met en contact des réfugiés avec des Canadiens ou des nouveaux arrivants établis afin de bâtir des communautés plus fortes et plus intégrées. Le projet a débuté par une initiative communautaire et il est devenu un projet formel de Initiatives Tides Canada en 2016. En 2020, Tides Canada a changé son nom pour devenir MakeWay Charitable Society. La mission de MakeWay est d'offrir des outils pour appuyer la philanthropie en offrant une plateforme commune unique qui contribue à des initiatives de changement social partout au pays.

Depuis 2017, Together Project s'occupe du « Programme de groupes d'accueil » qui met en contact des bénévoles et des réfugiés parrainés par le gouvernement (RPG) pour du soutien social. Une grande partie de ce soutien social prend la forme de rencontres et d'activités en personne sur une base régulière. Quand la pandémie de COVID-19 est arrivée et que les mesures de confinement ont été décrétées, les interactions en personne n'étaient plus possibles, ce qui a forcé le programme à passer à un mode de livraison à distance. La nécessité de trouver une façon de réussir à faire passer le programme en ligne était importante à ce moment parce que les nouveaux arrivants étaient socialement isolés et susceptibles de recevoir des informations erronées sur la pandémie et les changements dans les services. Au même moment, le Together Project venait juste de lancer le programme pilote de jumelage entre demandeurs d'asile et bénévoles, qui avaient des priorités uniques à gérer.

## **APERÇU DU PROGRAMME**

---

### **Nom (version à distance) :**

Soutien social à distance pour les réfugiés parrainés par le gouvernement et les demandeurs d'asile

### **Description brève du programme avant la COVID-19:**

Le programme « Soutien social à distance pour les RPG et les demandeurs d'asile » est adapté du programme groupes d'accueil. Le programme groupes d'accueil existe depuis 2017. Il jumèle des « groupes d'accueil » composés de bénévoles avec des RPG et des demandeurs d'asile pendant au moins six mois pour offrir de l'appui social répondant aux priorités uniques d'intégration de chaque famille (ex. acquisition de la langue, orientation dans les services, tutorat pour les jeunes). Les jumelages se font selon un système de préférence de jumelage. Autrement dit, les nouveaux arrivants et les bénévoles sont jumelés selon les intérêts et priorités des nouveaux arrivants et les expériences, préférences et caractéristiques des bénévoles. Avant la pandémie, la livraison du programme se faisait principalement en personne. Les bénévoles et les nouveaux arrivants se rencontraient en personne. Il y avait également une petite composante « virtuelle » dans la mesure où les bénévoles et les nouveaux arrivants utilisaient des plateformes numériques de messagerie pour rester en lien entre les visites et utilisaient des appels vidéo pour la formation linguistique.

### **Description de la transition vers la mise en place et la livraison d'un programme à distance :**

Alors que les pratiques du programme Groupes d'accueil n'ont pas beaucoup changé en soi, la pandémie a forcé le programme à passer en ligne à cause des mesures de distanciation physique.

Après une évaluation des besoins des participants, Together Project a créé un plan pour « le soutien social à distance » pour les RPG et les demandeurs d'asile. La première itération du programme « soutien social à distance » a été développée en se penchant vers les plateformes de technologies et de communications qui pourraient nous aider à s'assurer que la communauté pourrait rester mobilisée dans son appui aux membres les plus vulnérables, en examinant les meilleures pratiques existantes pour les interactions en ligne, et en travaillant en étroite collaboration avec les nouveaux arrivants et les bénévoles.

Depuis le début de la pandémie, les bénévoles sont interviewés et formés en ligne, de la même façon, les participants nouveaux arrivants ont été référés et intégrés au programme à distance (ex. via téléphone). Une fois jumelés, les bénévoles et les nouveaux arrivants sont présentés les uns aux autres virtuellement, et tissent des liens au fil de leur jumelage grâce à différentes plateformes de communication (ex. appels vidéo et téléphoniques, messagerie instantanée, etc.). Habituellement, les bénévoles et les nouveaux arrivants se rencontrent à distance, au moins une fois par semaine, pendant les six mois du jumelage. Certaines rencontres sont plus axées sur les priorités spécifiques d'intégration, tandis que d'autres sont plus sociales par nature pour atténuer l'isolement social que les nouveaux arrivants vivent pendant la pandémie. Le personnel de Together Project continue aussi à appuyer les bénévoles grâce à un suivi, une supervision régulière et de l'orientation ainsi que le partage de ressources et d'informations à jour. Together Project a aussi développé de nouveaux canaux pour partager l'information sur la pandémie, les mises à jour sur les services et les nouvelles ressources. Ces informations sont distribuées grâce à des lettres d'info mensuelles et le site Web officiel du projet ([togetherproject.ca](http://togetherproject.ca)).

**Objectif(s) du programme à distance et s'ils diffèrent des objectifs avant la COVID-19:**

Le premier objectif du programme à distance est le même que celui d'avant la pandémie. Le programme vise à mettre en contact les RPG et les demandeurs d'asile avec des bénévoles pour six mois pour du soutien social et à l'intégration. Un deuxième objectif du programme à distance est de livrer de l'appui supplémentaire aux bénévoles afin qu'ils offrent un appui efficace et responsable aux nouveaux arrivants dans un environnement numérique. Enfin, le programme vise également à travailler de concert avec les agences d'établissement partenaires et les Partenariats locaux d'immigration pour partager des programmes et ressources nouvelles avec les bénévoles de façon à améliorer l'appui aux nouveaux arrivants en temps de pandémie.

**Groupe(s) de clients ciblés :**

Le programme est offert aux RPG et demandeurs d'asile.

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

COSTI Immigrant Services (Toronto), Crossroads Refugee Clinic at Women's College Hospital, Polycultural Immigrant and Community Services (Mississauga), Peel Multicultural Council (Mississauga)

**Ressources humaines :**

Le programme a deux codirections et une coordination des communications et du programme ainsi que des centaines de bénévoles par année.

**Financement :**

Together Project est une initiative de MakeWay Charitable Society. Ce projet a été financé en partie par La promesse TD Prêts à agir, Cogeco, la Fondation Trillium de l'Ontario, la Fondation communautaire de Mississauga, le fonds d'urgence COVID-19 de la Fondation McConnell, la Fondation de Toronto et le Fonds d'urgence pour l'appui communautaire des Fondations communautaires du Canada.

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

---

**Efficace :**

Une des principales caractéristiques qui contribue de manière significative à l'efficacité de la version à distance du programme est que les jumelages sont plus susceptibles d'être basés sur un ensemble de compétences et d'expérience et moins sur le lieu d'habitation. De cette façon, le soutien social peut être taillé sur mesure, au plus prêt des priorités spécifiques de chaque nouvel arrivant. Cela signifie que les nouveaux arrivants peuvent être mis en contact avec des personnes qui parlent la même langue, avec un profil démographique similaire et qui peuvent avoir une expérience professionnelle ou de bénévolat pertinente ce qui améliore les impacts du soutien. Ainsi, les nouveaux arrivants ont plus de chances de se sentir compris et entendus, et de tisser des liens sociaux.

Une autre caractéristique contribuant à l'efficacité du programme à distance est qu'il offre des suggestions mais n'impose pas l'utilisation d'une plateforme en ligne particulière. Les bénévoles et les nouveaux arrivants peuvent trouver ce qui fonctionne le mieux pour eux. Cette flexibilité permet une expérience beaucoup plus organique qui est très importante pour tisser des liens sociaux.

Finalement, l'utilisation de canaux supplémentaires pour partager des informations avec les bénévoles (lettres d'info mensuelles et site Web officiel du projet) contribue aussi à l'efficacité du programme à distance. De cette façon, les bénévoles reçoivent des informations régulières sur la COVID-19 et les services affectés ainsi que d'autres informations (ex. outils de pratique linguistique et programmes de formation professionnelle) qu'ils peuvent partager avec leurs jumelés.

**Efficiente :**

Le programme à distance est efficace en terme de temps parce que la coordination des rencontres entre des centaines de bénévoles et de nouveaux arrivants est plus facile quand les rencontres sont en ligne et qu'il n'y a pas besoin de se déplacer. C'est également le cas pour le recrutement, la formation, l'intégration des bénévoles et les rencontres de jumelage. Par ailleurs, le programme à distance augmente la portée du programme. Alors que les jumelages précédents devaient prendre en compte la distance géographique entre les bénévoles et les nouveaux arrivants afin qu'ils puissent se voir en personne, la version à distance permet des jumelages à travers toute la ville. Par conséquent, Together Project a pu recruter plus de bénévoles (ex. des bénévoles qui habitent loin ou n'ont pas de moyen de transport) et a pu les impliquer plus rapidement. De la même façon, des nouveaux arrivants de tout le Grand Toronto ont pu se joindre et être jumelés beaucoup plus rapidement car leur lieu de résidence n'était plus un obstacle.

Une caractéristique générale qui fait de ce programme un programme efficient est qu'il jumèle des nouveaux arrivants avec un groupe de bénévoles. La présence de plusieurs bénévoles rend le soutien social plus efficient car les nouveaux arrivants ont plusieurs avenues pour relever un défi ou répondre à une priorité. Par exemple, les bénévoles peuvent créer des calendriers pour s'assurer qu'une personne est toujours présente pour participer à une séance régulière de conversation/cours de langue. De même, quand un nouvel arrivant pose une question au groupe de bénévoles sur une plateforme de messagerie, le premier membre du groupe qui la voit peut y répondre.

**Pertinente :**

Le programme à distance répond aux besoins des nouveaux arrivants. Les sondages réalisés auprès des nouveaux arrivants qui ont participé au programme à distance montrent qu'ils se sentent mieux accueillis dans leurs communautés, moins isolés socialement, et mieux connectés aux services et ressources. Le programme à distance les aide aussi à développer des amitiés et à sentir que leurs familles et eux-mêmes sont appuyés.

**Durable :**

Malgré les commentaires positifs des participants au programme à distance, certains bénévoles et nouveaux arrivants préfèrent les jumelages en personne, tandis que d'autres préfèrent la facilité des jumelages à distance. Il n'y a pas une forme de livraison de programme universelle. À l'avenir, Together Project explorera quel type de livraison – à distance, hybride ou en personne – est le mieux adapté pour différents groupes de nouveaux arrivants et pourquoi. L'aisance avec les technologies et la maîtrise de la langue semblent être des facteurs déterminants dans la préférence des nouveaux arrivants pour une livraison en ligne ou en personne. Ces réflexions aideront à adapter de nouvelles itérations du programme pour s'assurer que chaque type de foyer de nouveaux arrivants reçoive le bon type d'appui et que les bénévoles aient des attentes claires.

**Transférable :**

Le programme à distance pourrait être incorporé ou reproduit par d'autres organisations tant qu'elles ont de bonnes ressources de bénévoles et des liens forts avec les organismes communautaires pour l'aiguillage des clients. Les autres facteurs importants à prendre en compte sont : l'adoption d'une approche axée sur l'utilisateur pour comprendre les besoins des nouveaux arrivants, le suivi constant des commentaires des participants, la livraison de ressources numériques et d'appui aux bénévoles, l'orientation et la structure offertes par le personnel aux bénévoles, ainsi qu'une bonne gestion des bases de données.

**Innovatrice et visionnaire :**

La pratique est innovatrice dans la mesure où elle mobilise un réservoir largement inutilisé de bénévoles virtuels, dépassant les barrières géographiques qui sinon empêchent un bénévole potentiel vivant dans le centre-ville de Toronto d'aider une famille de nouveaux arrivants en banlieue. De plus, plutôt que de fournir une opportunité de bénévolat virtuel axée seulement sur une priorité d'intégration, comme la langue ou l'emploi, cela peut servir d'appui général avec le bénéfice additionnel de former un pont social entre ceux recevant l'appui et ceux le donnant, surtout parmi les populations difficiles à rejoindre.

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

Il n'existe pas d'autres programmes pour les réfugiés qui offrent le même niveau de soutien social personnalisé et à distance. Bien que le secteur de l'établissement ait adapté sa livraison de services pour répondre aux nouvelles exigences, la composante sociale a été plus difficile à transférer dans le domaine virtuel. Ce programme à distance répond à cette lacune.

**Fort attrait auprès des clients :**

Together Project travaille avec des partenaires communautaires pour recruter les participants du programme. Together Project partage des critères spécifiques avec ces agences partenaires afin que leurs équipes de sensibilisation et services d'appui sachent à quoi s'attendre chez les nouveaux clients. Les clients sont alors aiguillés vers le programme selon leur besoin et intérêt. Together Project a pour cible environ 60 foyers par année. L'année dernière, le programme a travaillé avec presque 100 foyers. La pandémie a influencé le nombre de référencement à ce programme. Initialement, avec l'arrêt de la réinstallation des réfugiés, il y a eu une chute des nouveaux référencement de RPG. Cependant, au même moment, Together Project démarrait un programme pilote sur les demandeurs d'asile, et donc un nouveau gros groupe de clients commençaient déjà à être référés. Ainsi, la version virtuelle du programme a pu continuer à travailler avec un grand nombre de nouveaux arrivants. Plus récemment, cette tendance s'est renversée. Puisque les frontières ont été fermées depuis longtemps et que très peu de demandeurs d'asile sont arrivés, un très petit nombre d'entre eux ont été référés au programme. Pour ce qui est des bénévoles, le programme à distance a permis le recrutement, la formation, l'intégration et le jumelage de presque deux fois plus de bénévoles comparés à la version en personne du programme.

**Forte rétention des clients :**

La plupart des nouveaux arrivants participent aux 6 mois entiers du programme à distance, particulièrement s'il y a des opportunités claires pour des contacts réguliers, comme des séances de conversation/formation en langue régulières ou si un lien social se tisse de façon à ce que le nouvel arrivant puisse simplement socialiser sur une base régulière.

**Preuves solides de résultats concluants :**

Le Together Project a réalisé des sondages de rétroaction en 2020, un avec 9 RPG, un avec 15 demandeurs d'asile et un avec 51 bénévoles. Les RPG et les demandeurs d'asile ont indiqué qu'ils avaient tissé des liens sociaux (89% et 96%), que les bénévoles les avaient aidés à faire des progrès dans leurs priorités (100% et 92%), et qu'ils étaient mieux connectés aux différentes ressources communautaires et services (78% et 77%) grâce au programme. En outre, tous les GPR se sentaient moins isolés socialement, étaient satisfaits du programme et pensaient que les bénévoles les avaient aidés à améliorer leur anglais. Les bénévoles ont indiqué en avoir appris plus sur les problèmes des nouveaux arrivants à leur arrivée au Canada (80%) et pensaient avoir rendu plus facile leur transition vers la vie canadienne (73%). Par ailleurs, ils s'étaient fait des amis (66%), et en avaient appris plus sur une culture différente (59%). Enfin, 61% des bénévoles étaient satisfaits de leur expérience de bénévolat.

## MESURE DE RENDEMENT ET STRATÉGIE D'ÉVALUATION

---

Étant donné que la version à distance du programme est une adaptation du programme Groupes d'accueil plutôt qu'un programme en soi, il a été suivi et évalué selon les mêmes mesures de rendement.

La livraison du programme est sous la supervision constante du personnel Together Project. Chaque jumelage entre des nouveaux arrivants et des bénévoles est attribué à un membre du personnel qui peut faire un suivi régulier et faire des corrections pour les deux groupes quand nécessaire. Cela donne une boucle de rétroaction et sert de levier important pour s'assurer que le programme progresse vers les résultats visés.

En plus, le programme est évalué à l'interne avec des sondages de rétroaction réalisés parmi les participants au programme (nouveaux arrivants et bénévoles) tout au long du jumelage. Les items du sondage sont basés sur l'Échelle des dispositions sociales et le sondage se fait en ligne. Au besoin, les nouveaux arrivants peuvent remplir le sondage grâce à un interprète. Together Project a aussi participé à une recherche de l'Université York, axé sur les conséquences de la participation au programme sur le capital social des nouveaux arrivants, ainsi qu'une autre étude de l'Université Western qui évaluait comment la participation au programme affecter les bénévoles.

En 2021, Together Project planifie d'intégrer tous les bénévoles et nouveaux arrivants à son évaluation d'impact alors qu'il continue d'apprendre et d'adapter le programme.

## POUR PLUS D'INFORMATIONS

---

**Together Project**

<https://togetherproject.ca/>