

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

INTENTIONAL CONNECTION

Améliorer l'établissement des réfugiés parrainés par le secteur privé en Ontario grâce à une collaboration secteur de l'établissement-parrains

Allies for Refugee Integration (ARI), une collaboration de Ontario Council of Agencies Serving Immigrants (OCASI) et Réfugié 613 Ontario, différents sites

Champs de pratique :

- Développement de partenariats stratégiques et de collaboration pour fournir des appuis à l'établissement et l'intégration des immigrants
- Information et orientation

Vidéo :

<https://youtu.be/2a74ul7-Dkk>

Un projet de 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

OCASI a été créé en 1978 pour agir comme voix collective des agences de services aux immigrants en Ontario. OCASI coordonne la réponse aux besoins et inquiétudes communs, et rassemble plus de 200 organisations communautaires dans la province de l'Ontario.

Réfugié 613 est un pôle de communications innovant qui informe, connecte et inspire les gens pour les aider à bien accueillir les réfugiés et bâtir des communautés fortes. Réfugié 613 a commencé à œuvrer pendant la crise des réfugiés syriens en 2015 à Ottawa. Cela a débuté avec l'appui d'une coalition de plus de 30 partenaires menée par des experts locaux de l'établissement, de la santé et du parrainage privé.

OCASI et Réfugié 613 se sont associés pour travailler sur le projet *Allies for Refugee Integration* (ARI). L'objectif de ce projet est d'augmenter et de renforcer la collaboration entre les fournisseurs de services d'établissement et les groupes de parrainage de réfugiés en Ontario et ultimement d'améliorer les résultats d'établissement des réfugiés parrainés par le secteur privé (RPSP). La pratique intitulée « Intentional Connection » est une pratique pilote développée par le projet ARI.

À l'origine de cette pratique il y a une recherche menée par le projet ARI montrant que de nombreux parrains et réfugiés parrainés ne connaissaient pas les services d'établissement, ce qui menait à une sous-utilisation des services financés par IRCC et à une expérience plus frustrante pour les parrains. Cette recherche a aussi montré que les travailleurs de l'établissement et les parrains se retrouvent trop souvent à assumer les mêmes rôles ou à ne pas collaborer, ce qui mène les parrains à recréer des services d'établissement au sein de leur groupe, les organisations fournisseurs de services à exclure les parrains des discussions là où leurs perspectives pourraient être utiles, et les nouveaux arrivants à être coincés entre les deux plus importants appuis. La pratique actuelle vise à corriger ces problèmes en explorant le partage des rôles entre parrains et fournisseurs de services d'établissement en se focalisant sur la planification de l'établissement avant l'arrivée de façon à s'assurer que les services soient connus par les parrains et les réfugiés parrainés.

APERÇU DU PROGRAMME

Nom :

Intentional Connection

Description :

La pratique « Intentional Connection » se déroule lors de deux étapes du processus d'établissement d'un RPSP : immédiatement avant et après l'arrivée d'un RPSP. Durant une rencontre (virtuelle) pré-arrivée, les parrains et un travailleur d'établissement se rencontrent pour fixer leurs attentes et pour fournir aux parrains des ressources, en se focalisant sur la division des rôles. Quand le réfugié parrainé arrive, la rencontre (virtuelle) post-arrivée connecte intentionnellement le nouvel arrivant, les parrains et le travailleur d'établissement pour s'assurer que la connexion aux services

d'établissement est complète. Cela va un peu plus loin que le processus d'accueil habituel que les travailleurs d'établissement suivent avec leurs clients. En particulier, cela fait du représentant du parrainé (et le signataire d'entente de parrainage (SEP) le cas échéant) un partenaire égal dans l'appui à la trajectoire d'établissement du réfugié parrainé. Il est important de noter que bien qu'elle ne soit pas définie comme un « modèle » ou un « programme » complet, la pratique est un ensemble suggéré de changements aux processus existants qui améliore grandement l'attrait des services et un parrainage réussi pour les RPSP.

Objectif(s) :

Les objectifs de la pratique « Intentional Connection » sont : a) de sensibiliser les parrains et les réfugiés parrainés aux ressources communautaires et d'établissement existantes; b) d'améliorer la connaissance des parrains et des fournisseurs de services des rôles et responsabilités; c) de mobiliser les partenaires et parties prenantes impliqués dans l'établissement pour mettre en œuvre des stratégies répondant aux besoins des nouveaux arrivants; et d) d'offrir des services qui répondent aux besoins des nouveaux arrivants.

Groupe(s) de clients ciblés :

Les groupes de clientèle ciblés comprennent les RPSP, les parrains de réfugiés et les travailleurs établissement.

Partenaire(s) dans la livraison de services :

La pratique a été testée en partenariat avec les organisations suivantes :

- La YMCA de Three Rivers
- Mennonite Central Committee of Ontario
- La YMCA Ontario sud-ouest
- Diocese of London Refugee Ministries
- Catholic Crosscultural Services

Ressources humaines :

La pratique a fait l'objet d'une étude pilote sur trois sites à travers l'Ontario (Grand Toronto, Kitchener-Waterloo, et Windsor) pour 4 à 12 mois. Chaque site a mis en place et testé le modèle de différentes manières selon ce qui fonctionnait le mieux eu égard à leurs objectifs internes, structures et lieu. En général, chaque site pilote a mis en place le projet avec l'appui du gestionnaire de projet, 1 à 3 travailleurs d'établissement travaillant à temps partiel sur le projet, et l'appui d'autres partenaires comme du personnel SEP, des partenariats externes, et de l'appui à la coordination des coordonnateurs de projet à l'ARI.

Financement :

La pratique a été développée grâce à un financement Amélioration de la prestation des services d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC). Le financement a été reçu pour trois ans et se termine en juin 2021.

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

Efficace :

Cette pratique contribue à un processus d'établissement plus efficace pour les RPSP et pourrait augmenter la probabilité de parrainages supplémentaires. La pratique fait cela en rassemblant les fournisseurs de services, les SEP et les parrains pour partager des informations et des outils, créer des partenariats, coordonner les efforts et bâtir une communauté d'appui. En outre, en reconnaissant l'importance d'avoir des rencontres avant et après l'arrivée, la pratique facilite un partage des connaissances au moment opportun et l'alignement des actions du parrain et du travailleur d'établissement pour appuyer l'établissement des RPSP.

Efficiente :

La pratique est efficiente car elle s'appuie sur les forces et l'expertise existantes des SEP et des fournisseurs et permet un apprentissage mutuel et un transfert des connaissances entre les organisations. Par exemple, les fournisseurs peuvent s'appuyer sur les perspectives des parrains concernant les besoins des RPSP pour être plus réactifs dans la livraison de services, et les SEP en apprennent d'avantage sur les services existants et les dernières informations sur les pratiques exemplaires en établissement. En outre, la pratique peut compter sur un travailleur d'établissement dédié à ce projet qui sert de point de contact unique grâce auquel les RPSP continuent d'avoir accès aux appuis d'établissement, et grâce auquel les parrains ont accès aux outils et informations nécessaires pour aider plus efficacement les RPSP à s'orienter dans le système d'établissement. Enfin, le modèle permet une certaine flexibilité dans la fréquence et la durée du contact entre le travailleur d'établissement et les parrains, selon les besoins de chaque cas.

Pertinente :

La pratique a accru la sensibilisation des RPSP et des parrains aux services d'établissement existants et autres ressources communautaires. Par ailleurs, le fait qu'un seul gestionnaire de cas ait servi de point de contact aux RPSP du moment de leur arrivée les a aidés à avoir accès aux services dont ils avaient besoin. Les travailleurs d'établissement ont indiqué leur satisfaction quant à cette pratique puisqu'ils pouvaient mieux saisir les besoins du nouvel arrivant, être plus réceptifs, et trouver un allié chez les parrains pour identifier des lacunes potentielles dans les appuis. Enfin, les partenariats et la communication ouverte entre les organisations d'établissement et les SEP ont aidé à créer une expérience d'établissement plus paisible et sont bénéfiques pour les nouveaux arrivants ayant des cas complexes.

Durable :

Le financement existant pour ce modèle n'est plus disponible via le projet ARI, et ce ne sont pas tous les fournisseurs de services et SEP qui peuvent suivre cette pratique dans son ensemble sans financement existant. Cependant, tous les sites pilotes continueront de mettre en œuvre certaines leçons apprises et pratiques nonobstant le financement car ils considèrent que c'est un travail important. De plus, il y a aussi quelques petits changements qui pourraient être faits par tous les SEP et les fournisseurs peu importe le financement ou l'appui additionnel. Par exemple, les parrains pourraient être inclus dans l'orientation existante sur les services, et des ententes formelles pourraient être créées pour coopérer avec les SEP. L'ARI a partagé des recommandations de

politiques fondées sur cette pratique avec IRCC et espère qu'IRCC continuera de fournir un financement pour continuer à bâtir sur cette pratique et à la maintenir.

Transférable :

La pratique a été testée dans des grandes villes et de villes moyennes ontariennes ce qui laisse penser qu'elle pourrait être reproduite dans d'autres villes semblables. De plus, l'ARI a développé un certain nombre de recommandations pour d'autres agences et IRCC sur comment mettre en œuvre ce modèle, en partie ou dans son ensemble. En ce qui concerne les recommandations faites à IRCC, l'ARI a recommandé un appui institutionnel et financier pour construire des partenariats formels entre SEP et fournisseurs ainsi que pour l'évaluation des activités constituant la pratique (ex. aiguillage des parrains et RPSP, rencontres pré- et post-arrivée, livraison de services et appui par un travailleur d'établissement).

Innovatrice et visionnaire :

Le processus utilisé pour développer cette pratique était innovant. En particulier, le développement de la pratique était fondé sur des preuves et impliquait plusieurs parties prenantes et partenaires qui ont travaillé ensemble pour tester différentes stratégies pour améliorer l'intégration des RPSP. En outre, la pratique est flexible et réactive aux besoins et intérêts des parrains et des nouveaux arrivants. Au lieu d'être réactive à une crise ou dépendante de la recherche d'appuis par les nouveaux arrivants, il s'agit d'une approche proactive qui connecte les nouveaux arrivants aux services et à une communauté d'appuis. Plusieurs aspects de cette pratique contribuent à son succès. Il y a entre autres, le déroulement de la pratique dans le processus d'établissement (rencontres pré- et post-arrivée), la désignation d'un travailleur d'établissement qui parle la langue du RPSP comme point de contact unique, et des aiguillages chaleureux des SEP aux fournisseurs (i.e. les SEP contactent les fournisseurs pour connecter les clients à un travailleur d'établissement qui ensuite fait un suivi avec les clients pour obtenir les informations sur le cas). Ces aiguillages chaleureux permettent de s'assurer de la continuité de l'appui et augmentent les chances que les parrains et les nouveaux arrivants élargissent la confiance et la bonne volonté qu'ils ont développées avec les SEP et les fournisseurs.

Diffère de façon claire d'autres pratiques similaires :

Cette pratique est unique en grande partie grâce à son approche globale pour connecter les nouveaux arrivants de façon proactive avec des services existants et s'assurer que tous leurs appuis, y compris les parrains, sont sur la même page dès le début. La pratique s'appuie sur les forces des pratiques existantes d'orientation et sur une gestion de cas des nouveaux clients nouvellement arrivés, mais avec une collaboration plus intentionnelle construite selon les besoins.

Fort attrait auprès des clients :

Pendant le pilote de cette pratique, les SEP ont aiguillé les parrains et les RPSP vers les fournisseurs. Dans l'avenir, la plupart des fournisseurs et des SEP qui ont participé au projet pilote continueront de travailler ensemble pour l'aiguillage. De plus, les fournisseurs pourraient choisir de faire de la sensibilisation auprès de Groupes de cinq (groupes de parrainage privé) dans leur communauté pour offrir de l'appui. Les commentaires des nouveaux arrivants montrent qu'ils ont apprécié cet appui supplémentaire de la part des travailleurs d'établissement et qu'ils se sont sentis moins isolés, particulièrement pendant la pandémie de COVID-19. Tous les nouveaux arrivants participant

ont indiqué que les rencontres avaient répondu à leurs besoins, qu'ils comprenaient mieux à quoi s'attendre de l'établissement, et qu'ils avaient obtenu les informations voulues (ex. évaluation linguistique, aiguillage vers l'emploi et prestation fiscale canadienne pour enfants). Tous les nouveaux arrivants ont recommandé que la pratique soit étendue pour que d'autres nouveaux arrivants en profitent.

Forte rétention des clients :

Aucune donnée d'évaluation n'a été collectée pour évaluer la rétention des clients sur une longue période de temps ou après la phase pilote qui n'a duré que quelques mois dans certains cas.

Preuves solides de résultats concluants :

La pratique a été testée avec 23 groupes de parrainage, 68 RPSP et 5 travailleurs d'établissement qui ont directement participé aux activités du projet pilote. En plus, plus de 153 travailleurs d'établissement ont été formés sur le Programme de parrainage par le secteur privé et sur les façons de travailler avec les RPSP. De la perspective des RPSP, le pilote a eu un impact positif sur les parrains qui étaient mieux informés et capables de fournir des appuis grâce à leur participation. De plus, les RPSP et les parrains ont souligné la valeur d'être connectés à un travailleur d'établissement dédié connaissant leur cas. Les RPSP ont aussi apprécié la clarté que le travailleur d'établissement a amené à la planification et à l'exécution des tâches reliées à l'établissement, ainsi que le partage clair des responsabilités entre toutes les personnes concernées. Les parrains ont aussi indiqué une réduction de leurs efforts et de leur stress dus au parrainage grâce à l'appui des fournisseurs de services.

De la perspective des travailleurs d'établissement, la pratique a conduit à de grandes efficacités en connectant les parrains et les RPSP immédiatement à leur arrivée. Les travailleurs d'établissement ont aussi trouvé que la pratique contribuait à des relations plus ouvertes, productives et fortes entre les parrains et RPSP. Les agences pilotes ont mentionné que le projet pilote avait accru l'accès aux informations et services d'établissement pour les RPSP et les parrains, et réduit les duplications des efforts entre parrains et travailleurs d'établissement. Les fournisseurs de services pilotes ont aussi trouvé que la pratique permettait une livraison des services plus personnalisée et ont noté que leurs ententes institutionnelles avec les SEP avaient eu pour résultat une communication et une coordination mutuellement bénéfiques. Tous les fournisseurs et SEP engagés dans le projet pilote ont l'intention de continuer à collaborer à l'avenir. De la même façon, tous les travailleurs d'établissement et agences pilotes ont indiqué sans équivoque que la pratique devrait être étendue.

De façon générale, la pratique a rempli ses objectifs visés à court terme. Elle a créé une sensibilisation chez les parrains et RPSP sur les ressources d'établissement et communautaires; elle a mobilisé des partenaires et des parties prenantes pour mettre en œuvre des stratégies répondant aux besoins des nouveaux arrivants; et elle a livré des services réactifs aux besoins des nouveaux arrivants et des communautés.

MESURE DE RENDEMENT ET STRATÉGIE D'ÉVALUATION

La pratique a été évaluée par du personnel d'OCASI et de Réfugié 613 en collaboration avec des consultants externes de Logical Outcomes. En 2019, un modèle logique et des indicateurs de mise en œuvre réussie ont été développés. Le personnel d'ARI a aussi travaillé avec chaque agence pilote pour développer un cadre d'évaluation qui pourrait facilement être intégré aux routines d'évaluation des agences. Plusieurs outils ont été utilisés pour mesurer les indicateurs, comme des sondages en ligne auprès des parrains et des travailleurs d'établissement, des entrevues en profondeur avec des nouveaux arrivants et les principales parties prenantes, ainsi que de la collecte de données réalisée par les travailleurs d'établissement. Par ailleurs, chaque site pilote a écrit des rapports bimensuels et a participé à des rencontres de suivi pour collecter des données comme les impacts du pilote sur chaque partie prenante ainsi que les problèmes et réussites de la mise en œuvre de la pratique. Certains des résultats qui ont été suivis pour évaluer l'impact de la pratique incluent : preuve accrue de modèles de livraison de services plus efficaces ou efficaces; meilleures communication et collaboration entre les parrains et les travailleurs d'établissement, plus grande connaissance des besoins spécifiques des populations/clientèles; et meilleure mobilisation des partenaires existants et nouveaux. Il est important de noter que des données d'évaluation ont été collectées à chaque étape de la pratique. De plus, depuis 2020, les résultats et commentaires d'évaluation ont été partagés avec les sites pilotes pour qu'ils fassent les ajustements nécessaires.

POUR PLUS D'INFORMATIONS

Site Web ARI

<https://ocasi.org/allies-refugee-integration>

Rapport final ARI

<http://bit.ly/ARI-final-report>