

# **PARTAGER DES PRATIQUES D'ÉTABLISSEMENT ET D'INTÉGRATION QUI FONCTIONNENT ARRIVAL ADVISOR**

PeaceGeeks Society  
Vancouver, C.-B.

**Champ de pratique :**  
Information et orientation

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**

---

PeaceGeeks Society est une organisation sans but lucratif spécialisée dans les technologies et les outils faisant la promotion de la paix, des droits de la personne et de l'action humanitaire à travers le monde.

Le nombre d'immigrants vivant dans la région métropolitaine de Vancouver a augmenté de 34% depuis 2001, atteignant un total de 989 540 immigrants en 2016. Au même moment, une recherche réalisée par le Partenariat d'immigration de Vancouver (PIV) montrait qu'un immigrant sur trois n'utilisait pas les services d'établissement, en grande partie parce qu'ils ne connaissaient pas ces services disponibles. L'accès à l'information est vu comme une source d'inquiétude par tous les Partenariats locaux d'immigration (PLI) de Colombie-Britannique.

En mars 2019, PeaceGeeks a lancé Arrival Advisor, une application mobile gratuite et multilingue qui aide les immigrants et réfugiés de Colombie-Britannique à trouver des informations et des services pour planifier leur établissement, l'objectif est d'offrir rapidement une source d'informations pertinentes, précises et fiables aux nouveaux arrivants. La nécessité de cette application a été exacerbée par la pandémie de COVID-19 alors que les bureaux étaient fermés ou partiellement ouverts.

## **APERÇU DU PROGRAMME**

---

**Nom :**

Arrival Advisor

**Description :**

Arrival Advisor est une application mobile gratuite et multilingue qui aide les immigrants et réfugiés de Colombie-Britannique à trouver des informations et des services pour planifier leur établissement. Il faut souligner que Arrival Advisor offre des informations selon les besoins des nouveaux arrivants. Cette application est actuellement disponible en huit langues : l'anglais, le français, l'arabe, le chinois simplifié, le chinois traditionnel, le coréen, le punjabi et le tagalog. PeaceGeeks voyage à travers la province pour montrer son produit, faire des séances d'informations et obtenir les commentaires des fournisseurs de services et des nouveaux arrivants.

**Objectif(s) :**

Arrival Advisor aide les immigrants et réfugiés de Colombie-Britannique à trouver des informations et des services précis, fiables et mis à jour pour planifier leur établissement.

**Groupe(s) de clients ciblés :**

Les clients ciblés sont les immigrants et les réfugiés.

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

Les partenaires de livraison sont : bc211, WelcomeBC, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC), le Partenariat d'immigration de Vancouver, Burnaby Intercultural Planning Table, le Partenariat local d'immigration de Surrey, Université Simon Fraser International, Burnaby Family Life, Mosaic, S.U.C.C.E.S.S., ISSofBc, Immigrant Employment Council of BC, Affiliation of Multicultural Societies and Service Agencies of BC (AMSSA), Programme d'immigration francophone de la Colombie-Britannique, Pacific Immigrant Resources Society, Vancouver Association for the Survivors of Torture (VAST), OpenDataBC, Association of Neighborhood Houses BC, Ville de Surrey, Ville de Vancouver, et AffinityBridge.

**Ressources humaines :**

Arrival Advisor a été développé par un développeur principal de logiciel, un développeur junior, un concepteur et un gestionnaire de projet. Le PDG de PeaceGeeks était responsable de superviser l'équipe et le gestionnaire principal de développement de PeaceGeeks s'est occupé de récolter les fonds nécessaires.

**Financement :**

Arrival Advisor est financé par Google.org, Leap Pecaut Centre for Social Impact, la Province de la Colombie-Britannique, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC), et des donateurs privés.

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

---

**Efficace :**

Une des caractéristiques de Arrival Advisor qui contribue à son efficacité est qu'elle offre des infos sur des sujets et des services selon les besoins des nouveaux arrivants. Autrement dit, elle adopte une approche centrée sur le client. De plus, Arrival Advisor est mise à jour constamment selon les données des usagers, les commentaires des clients, et les recherches. En particulier, PeaceGeeks utilise Google Analytics pour suivre l'acquisition et l'engagement des usagers, tels que le nombre d'utilisateurs actifs et les sujets les plus populaires. Par ailleurs, PeaceGeeks collecte les histoires des utilisateurs via des suivis et des entrevues avec les nouveaux arrivants utilisant l'application. PeaceGeeks invite aussi régulièrement les nouveaux arrivants et les travailleurs de première ligne à faire des entrevues ou à tester de nouvelles fonctions ou d'autres existantes pour découvrir les occasions d'amélioration de l'application, comprendre les problèmes et comment les nouvelles fonctions sont utilisées.

**Efficiente :**

Arrival Advisor est un outil que les immigrants et les réfugiés peuvent utiliser tout au long du parcours d'établissement pour accéder à des infos pertinentes et à jour sur plusieurs sujets comme les soins de santé, l'éducation et la planification familiale. Autrement dit, en un clic, les nouveaux arrivants peuvent trouver les informations dont ils ont besoin. En outre, PeaceGeeks utilise les données analytiques du magasin d'application et Google Analytics pour suivre les données de performance de façon efficiente (vois aussi la description de la mesure de rendement et la stratégie d'évaluation ci-dessous).

**Pertinente :**

Arrival Advisor offre des informations sur différents types de services disponibles auprès des nouveaux arrivants selon leurs propres besoins. Les nouveaux arrivants peuvent effectuer une recherche sur différents services dans leur quartier, sauver ces ressources sur leur téléphone, voir les heures d'ouverture/lieux des bureaux, et obtenir des informations sur plusieurs sujets.

**Durable :**

Arrival Advisor est développé en utilisant une intégration continue. Il y a une équipe spécifique qui s'occupe de cette application. Une fois qu'une fonction est ajoutée, un test auprès des utilisateurs est réalisé pour s'assurer qu'elle répond aux besoins des nouveaux arrivants. PeaceGeeks organise régulièrement des séances de formation auprès de différentes communautés, d'organisations d'établissement et d'universités pour augmenter l'engagement. Elle fait aussi des campagnes de publicité pour augmenter le nombre d'utilisateurs. Étant donné que l'application est mise à jour régulièrement, elle est durable sur le long terme. Son expansion dans d'autres provinces fait partie de la feuille de route.

**Transférable :**

La vision de PeaceGeeks pour cette application est d'étendre son utilisation à travers le Canada pour aider les nouveaux arrivants à planifier leur établissement et à avoir accès à des informations fiables. Avec son succès en Colombie-Britannique, PeaceGeeks a établi un partenariat avec d'autres organisations locales comme Manitoba 211 et Manitoba Start, pour étendre l'application dans d'autres provinces. PeaceGeeks espère continuer cette expansion qui ne serait pas possible sans l'appui et la collaboration d'autres organisations locales partenaires.

**Innovatrice et visionnaire :**

Arrival Advisor est une ressource qui offre rapidement des informations fiables et sérieuses aux nouveaux arrivants. En un clic, les nouveaux arrivants peuvent trouver et localiser des services dans leur quartier et obtenir des informations sur plusieurs sujets. Cette fonction a été particulièrement utile pendant la pandémie alors que de nombreux bureaux étaient fermés ou seulement partiellement ouverts. Par ailleurs, l'application repose beaucoup sur les rétroactions des utilisateurs et des travailleurs de première ligne, rétroactions régulièrement intégrées à l'application. De cette façon, Arrival Advisor peut rapidement s'adapter aux besoins des nouveaux arrivants et à ceux du secteur.

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

Arrival Advisor est une application unique. Les seules applications similaires que connaît PeaceGeeks sont 'Welcome to Alberta' et 'Arrive'. Une différence notable entre ces applications est que Arrival Advisor est basée en Colombie-Britannique et utilise le guide pour nouveaux arrivants de C.-B. et les données bc211 afin de constamment garder à jour les informations. Une autre différence est que Arrival Advisor est disponible dans plusieurs langues (huit).

**Fort attrait auprès des clients :**

Arrival Advisor est disponible sur Google Play et Apple App store gratuitement. Elle est recommandée aux nouveaux arrivants par les agences d'établissement et leurs travailleurs d'établissement ainsi que par les PLI.

**Forte rétention des clients :**

Étant donné que l'objectif de Arrival Advisor est d'aider les nouveaux arrivants à trouver des informations et des services pour planifier leur trajectoire d'établissement, on s'attend à ce que la nécessité de cette application diminue dans le temps au fur et à mesure que les nouveaux arrivants développent leurs connaissances et se sentent plus à l'aise dans leur nouveau foyer.

**Preuves solides de résultats concluants :**

Arrival Advisor attire beaucoup d'utilisateurs et d'engagement de la part des nouveaux arrivants, des fournisseurs de services et du secteur de l'établissement. Depuis son lancement en mars 2019, la base d'utilisateurs d'Arrival Advisor a constamment augmenté pour compter 7 900 nouveaux arrivants. Depuis mars 2019, Arrival Advisor a connu plus de 9 600 impressions (jusqu'en mars 2021) ce qui signifie que les nouveaux arrivants utilisent l'application pour en savoir plus sur les pratiques d'établissement. De façon générale, les données font état de 20 320 séances et 217 371 visionnements d'écran. De plus, les suivis et entrevues avec les nouveaux arrivants et les fournisseurs de services montrent un fort appui en faveur de l'application. Elle a reçu un intérêt marqué pour son expansion dans d'autres provinces.

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

---

PeaceGeeks utilise des informations issues de différentes sources pour déterminer si Arrival Advisor se développe et est un succès. Elle utilise Google Analytics pour suivre l'acquisition et l'engagement des usagers tels que le nombre d'utilisateurs actifs, les sujets les plus populaires et le nombre de pages vues par les utilisateurs chaque jour. Elle suit aussi les taux de conversion, c'est-à-dire le pourcentage de visionnement de l'appli sur le App Store ayant résulté en un premier téléchargement. PeaceGeeks s'appuie aussi sur des campagnes publicitaires pour suivre le niveau de sensibilisation, qui sont les utilisateurs et d'où ils viennent. Par ailleurs, PeaceGeeks fait régulièrement des recherches avec les nouveaux arrivants, les travailleurs d'établissement et d'autres intervenants dans le secteur pour évaluer l'utilisation et la performance de l'application. Ces évaluations aident à définir les changements nécessaires dans l'application. Alors que le secteur de l'établissement change, les besoins des nouveaux arrivants pourraient changer également, ce qui pourrait faire varier les résultats ciblés du programme. L'objectif demeure de prioriser les besoins des clients et de s'assurer que Arrival Advisor offre des informations fiables et sûres pour aider les nouveaux arrivants.

**POUR PLUS D'INFORMATIONS**

---

**Site Web de PeaceGeeks**

<https://peacegeeks.org/>

**Site Web de Arrival Advisor**

<https://peacegeeks.org/arrival-advisor>

**Médias sociaux PeaceGeeks**

<https://www.facebook.com/peacegeeks>

<https://twitter.com/peacegeeks>

<https://www.instagram.com/peacegeeks>