

**PARTAGER DES PRATIQUES D'ÉTABLISSEMENT ET D'INTÉGRATION  
QUI FONCTIONNENT  
ÉLIMINER LES BARRIÈRES EN MATIÈRE DE  
SANTÉ MENTALE DES NOUVEAUX ARRIVANTS**

Niagara Folk Arts Multicultural Centre  
Région de Niagara, Ontario

**Champ de pratique :**

Services et appuis d'établissement contribuant au bien-être physique et mental des nouveaux arrivants et de leurs familles

**Vidéo :**

<https://youtu.be/KMhfDg9ObNg>

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**

---

Le Niagara Folk Arts Multicultural Centre est un organisme sans but lucratif qui a été incorporé comme le Folk Arts Council of St. Catharines en 1970. Son mandat est d'appuyer et d'aider la communauté ethnoculturelle et les nouveaux arrivants de la région du Niagara. Le Centre offre une pleine gamme de services d'établissement grâce à un personnel parlant 14 langues et plus de 120 bénévoles. Le Centre sert d'ancrage et de point de référence pour d'autres fournisseurs de services et dirige de nombreuses initiatives telles que l'élaboration de normes de services, la mesure de rendement, la collecte d'informations et de statistiques, et la promotion de la collaboration.

En 2018, le Niagara Folk Arts Multicultural Centre a lancé un projet pilote en santé mentale. Le projet a commencé par la réalisation d'une grande recherche pour identifier les lacunes et les barrières concernant la livraison des services de santé mentale aux nouveaux arrivants, ainsi que des solutions potentielles. Parmi les autres activités, la composante recherche du projet comprenait une analyse du milieu à base d'entrevues et de groupes de discussion avec les nouveaux arrivants et un sondage auprès des organisations de santé mentale dans la communauté. Les résultats de cette analyse ont montré de très faibles taux d'utilisation/accès aux services de santé mentale par les nouveaux arrivants, et ont identifié plusieurs obstacles expliquant ce résultat. Pour répondre à ce problème le Niagara Folk Arts Multicultural Centre a développé le programme « Éliminer les barrières en matière de santé mentale des nouveaux arrivants ».

En 2020, durant les trois premières semaines de mesures de confinement dues à la COVID-19, le Niagara Folk Arts Multicultural Centre a connu une augmentation de 30% des demandes de services en santé mentale. Par ailleurs, dans les trois premiers mois de la pandémie, les services en santé mentale fournis aux jeunes âgés entre 13 et 24 ans ont augmenté de 50%. Le Centre a répondu à ce besoin croissant en faisant passer en ligne ses séances de counseling individuels, et en développant une ligne de discussion asynchrone et anonyme ainsi que des vidéos éducatives en 4 langues concernant les principales inquiétudes présentées par les clients demandant des appuis.

La combinaison de ces facteurs – le besoin de répondre aux problèmes rencontrés par les nouveaux arrivants dans l'accès aux services généraux de santé mentale et de fournir un appui initial en santé mentale, et la demande accrue d'appui en santé mentale pendant la pandémie – sont les principaux éléments qui ont mené au développement du programme.

## **APERÇU DU PROGRAMME**

---

**Nom :**

Éliminer les barrières en matière de santé mentale des nouveaux arrivants

**Description:**

Éliminer les barrières en matière de santé mentale des nouveaux arrivants est un programme élaboré : pour combler les lacunes existantes dans l'accès aux services de santé mentale par les nouveaux arrivants dans la région du Niagara; pour offrir une aide en santé mentale aux nouveaux arrivants éligibles qui ont des problèmes uniques en raison de la pandémie; et pour servir de porte d'entrée pour les clients afin qu'ils obtiennent de l'aide médicale ou à long terme en santé mentale si besoin. Le programme a cinq composantes : du counseling individuel (virtuel) dans la première langue du client (avec des interprètes pour les langues autres que l'espagnol, l'anglais, l'arabe ou le mandarin; jusqu'à 4 séances), une ligne de discussion anonyme, des séances de groupes (y compris un programme d'art-thérapie), une éducation axée contre les stigmates, et une série de vidéos éducatives intitulée "From Someone Like Me...For Someone Like Me." Cette série a permis aux conseillers en santé mentale et au personnel ayant un vécu en la matière de passer des messages aux clients sur l'importance de chercher de l'aide en santé mentale et l'impact que cela peut avoir sur le parcours d'établissement. Il faut noter que ces vidéos sont offertes en espagnol, en arabe et en mandarin.

**Objectif(s) :**

Le programme vise à combler les lacunes auxquelles font face les nouveaux arrivants pour accéder aux appuis en santé mentale. En particulier, il vise à aider les nouveaux arrivants à surmonter ces obstacles et à finalement créer une forme de résilience et à améliorer leur santé et bien-être. Enfin, le programme vise aussi à répondre au besoin croissant d'appuis en santé mentale pendant la pandémie de COVID-19.

**Groupe(s) de clients ciblés :**

Les services en santé mentale sont offerts aux nouveaux arrivants y compris les résidents permanents, les immigrants reçus, les personnes qui visent à être reçues, les personnes dont la demande de résidence permanente a été approuvée, les réfugiés visés par la Convention et les aidants familiaux. La ligne de discussion et la série de vidéos éducatives sont disponibles auprès de tous les nouveaux arrivants nonobstant leur statut.

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

Le programme a établi des partenariats avec de nombreuses organisations du secteur de l'établissement et de la santé.

**Ressources humaines :**

Le programme est géré et coordonné par un coordinateur en santé mentale/aiguilleur en système de santé qui est aussi responsable pour la gestion des cas et les aiguillages. En outre, le programme est livré par des travailleurs d'appui en santé mentale (un travailleur social inscrit et un psychothérapeute), un stagiaire en travail social et un coordonnateur des liens communautaires.

**Financement :**

Le programme est financé par Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC), et Centraide Niagara.

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

---

### **Efficace :**

Plusieurs facteurs contribuent à l'efficacité du programme. Parmi eux il y a le fait que le programme est disponible dans la langue première des clients, qu'il y a une campagne intégrée contre les stigmates, qu'il offre des activités d'appui social culturellement orientées, et qu'il offre un espace communautaire. Le fait que le programme soit offert dans la langue première des clients rend beaucoup plus facile l'expression de leurs problèmes de santé mentale. La campagne de lutte contre les stigmates, qui inclut des présentations, de l'orientation et des vidéos éducatives, a eu un effet significatif sur l'attrait de la clientèle, en cassant les barrières et en normalisant les conversations autour de la santé mentale. L'ajout d'activités sociales culturellement appropriées permet aussi aux clients de se sentir moins isolés et leur offre l'occasion de tisser des liens. En plus, le fait que le programme soit offert dans une agence d'établissement accroît les chances que les nouveaux arrivants utilisent le programme étant donné que certains clients sont inquiets ou ont peur d'accéder aux services de santé mentale dans un cadre médical plus formel.

En plus de ces facteurs, le programme a pu passer au mode virtuel peu de temps après le début de la pandémie. Cela a permis au programme de répondre à la demande accrue de services en santé mentale à ce moment. Le lancement de la ligne de discussion s'est aussi avéré efficace car elle a permis aux clients de discuter anonymement et de parler de problèmes de santé mentale avec un conseiller certifié. De cette façon, la ligne de discussion offre un espace sécuritaire pour les clients qui veulent d'abord réfléchir à l'idée de voir un conseiller.

### **Efficiente :**

Plusieurs facteurs contribuent à l'efficacité du programme. Un facteur clé est que le programme dispose d'un processus clair de gestion de cas et d'aiguillage qui précise ce que les gestionnaires de cas peuvent faire au sein de l'organisation et ce qui ne correspond pas à leur description de tâche. En outre, le programme a créé des partenariats de collaboration avec plusieurs intervenants fournissant des services de santé dans la communauté et qui sont eux aussi très impliqués.

En outre, le programme dispose d'un plan d'évaluation très exhaustif pour collecter et évaluer les données permettant d'identifier les tendances et d'être réceptifs aux besoins des nouveaux arrivants. Par ailleurs, le programme est offert dans une agence ayant toute une gamme de services d'établissement, de cette façon, les clients peuvent facilement recevoir des services supplémentaires en plus des services de base en santé mentale, pour un appui global.

Le Niagara Folk Arts Multicultural Centre investit régulièrement dans la formation et l'éducation de son personnel afin qu'il appuie au mieux les clients. La culture organisationnelle du Centre est caractérisée par l'importance accordée à l'équité et l'inclusion ce qui aide à créer un environnement dans lequel les clients peuvent tisser des liens de confiance avec le personnel.

### **Pertinente :**

Le programme a reçu des commentaires positifs de la part des clients. Il répond aux besoins des nouveaux arrivants en les aidant à surmonter les barrières linguistiques et les autres obstacles dans

l'accès aux services de santé mentale et en offrant des appuis virtuels en santé mentale pendant la pandémie.

**Durable :**

Depuis le lancement du programme, l'évaluation a été l'une des grandes priorités. Cela a permis au Niagara Folk Arts Multicultural Centre de partager des preuves d'efficience avec les bailleurs de fonds et d'assurer un financement continu pour le programme. Par ailleurs, le programme a aussi mis l'accent sur la création de relations avec d'autres organisations communautaires et s'est assuré de tenir au courant les services généraux de santé mentale des développements concernant le programme et ses réussites afin que ces appuis puissent être disponibles sur une plus grande échelle.

**Transférable :**

Le programme peut être transféré vers d'autres organisations ou dans des champs de pratique connexes en encourageant la mise en place de services dans la première langue dans les soins de santé mentale. Un facteur bénéfique est aussi la mobilisation des professionnels de la santé mentale éduqués à l'étranger et PANDC (BIPOC), ainsi que ceux qui ont une expérience vécue comme nouveaux arrivants de desservir la population des nouveaux arrivants. Il est également important de s'assurer que le personnel a le bagage et la formation appropriée pour gérer les besoins uniques et complexes de santé mentale des nouveaux arrivants et pour tisser des liens de confiance. Les autres actions qui peuvent être répliquées comprennent l'introduction d'activités d'appui social culturellement appropriées, la mise en œuvre de campagnes de lutte contre les stigmates et des occasions d'éducation pour augmenter la sensibilisation dans les communautés et quartiers, et la livraison de counseling individuel (virtuel) en santé mentale dans les agences d'établissement.

**Innovatrice et visionnaire :**

Le développement du programme a été orienté grâce à des recherches et des pratiques exemplaires disponibles. Il propose une voie claire pour l'amélioration de la santé mentale chez tous les nouveaux arrivants d'une manière holistique, sécuritaire, efficace financièrement et axée sur le traumatisme. Par exemple, le programme a mis à nu de nouveaux défis vécus par les clients, tels que la violence conjugale, familiale et fondée sur le genre. Le Niagara Folk Arts Multicultural Centre a répondu à ces besoins en offrant des services d'appui et en éduquant activement son personnel sur ces sujets.

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

Le programme est le seul programme d'appui en santé mentale pour les immigrants et réfugiés dans la région du Niagara. Le Niagara Folk Arts Multicultural Centre est la seule organisation qui offre des services dans la langue première des clients, y compris la ligne de discussion, ainsi que des activités culturellement appropriées. Le programme est aussi offert dans une agence d'établissement ce qui facilite la normalisation des besoins en santé mentale et contribue à développer un rapport avec les clients nouveaux arrivants.

**Fort attrait auprès des clients :**

Les clients en savent plus sur le programme de plusieurs manières (ex. travailleurs au Centre, site web officiel du programme, médias sociaux, organisations partenaires, classes de langue, bouche-à-oreille, etc.). Les campagnes de lutte contre les stigmates et les présentations ont eu des effets significatifs sur l'attrait des clients en réduisant les barrières et en normalisant les conversations sur la santé mentale. En outre, les services dans la langue première aident les clients à surmonter l'anxiété liée au fait de parler de problèmes émotionnels dans une langue seconde et contribuent à l'attrait auprès de la clientèle

**Forte rétention des clients :**

Le programme conserve ses clients tout au long du programme. Le fait que le programme comporte des activités d'appui social en plus des séances de counseling individuel a grandement contribué à garder les clients intéressés et mobilisés. Par ailleurs, le programme s'attaque aux barrières d'accessibilité en rendant disponibles des services virtuels via plusieurs plateformes, en offrant un programme de garde d'enfants aux clients afin qu'ils puissent venir aux rendez-vous, et en offrant aux clients des billets de bus. De cette façon, les clients sont plus susceptibles de rester dans le programme.

**Preuves solides de résultats concluants :**

Durant la première année du projet, le programme a desservi plus de 400 clients. Après être passé à des services d'appui en santé mentale en ligne en juillet 2020, le programme a continué à mobiliser les clients malgré les enjeux d'accès aux services de santé mentale dans le système général. Le programme en ligne a desservi 201 clients lors de séances de counseling individuel, 286 clients via la ligne de discussion et la série de vidéos, et 31 clients dans son programme d'art-thérapie. La page web santé mentale du programme, qui abrite toutes les ressources en ligne, a été visitée plus de 8 000 fois en date du mois de février 2021. Enfin, le programme a reçu de nombreuses demandes de la part des fournisseurs généraux en santé mentale et d'autres fournisseurs de services qui voulaient savoir comment ils pourraient adopter le programme au sein de leurs organisations.

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

---

Le programme a un plan d'évaluation qui est mis en œuvre à l'interne avec l'appui de l'Université Brock. Il collecte les données grâce à des entrevues avec les clients, le système OCMS (un système de gestion de client) et un système interne de suivi qui évalue les données personnelles et liées au counseling. De nombreux indicateurs qualitatifs et quantitatifs sont évalués. Parmi les exemples d'indicateurs quantitatifs, on peut citer : les taux de présence, des sondages de satisfaction, des échelles d'émotion (trouble d'anxiété généralisé et dépression, GAD7 et PHQ9), et le nombre d'aiguillages. Pour les indicateurs qualitatifs, on peut citer : l'établissement/la réussite d'objectifs, les expériences des clients et des travailleurs lors des séances de counseling individuel, un outil d'autoévaluation de partenariat, les journaux des expériences des clients, et les rétroactions des clients. Il est important de souligner que le programme évalue les clients au début du programme et continue de suivre leurs progrès au fil du temps.

## **POUR PLUS D'INFORMATIONS**

---

**Niagara Folk Arts Multicultural Centre : programme en santé mentale**

<https://www.folk-arts.ca/programs/mental-health/>

**Santé mentale : expériences vécues des nouveaux arrivants**

<https://www.youtube.com/watch?v=rxmdPCPn43Y>