

Exemple d'une nomination acceptée

1. **Nom de l'organisation hôte:** MakeWay Charitable Society – Projet Together
2. **Numéro de téléphone de l'organisation hôte:** xxx-xxx-xxxx
3. **Site Web de l'organisation hôte:** www.togetherproject.ca
4. **Nom de la pratique:** Soutien social à distance pour les réfugiés parrainés par le gouvernement et les demandeurs d'asile

5. **Lieu de la pratique:**

a. **Province / Territoire (Cochez toutes les cases qui s'appliquent):**

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Terre-Neuve et Labrador | <input type="checkbox"/> Alberta |
| <input type="checkbox"/> Île-du-Prince-Édouard | <input type="checkbox"/> Colombie-Britannique |
| <input type="checkbox"/> Nouvelle-Écosse | <input type="checkbox"/> Yukon |
| <input type="checkbox"/> Nouveau-Brunswick | <input type="checkbox"/> Territoires du Nord-Ouest |
| <input type="checkbox"/> Québec | <input type="checkbox"/> Nunavut |
| <input checked="" type="checkbox"/> Ontario | <input type="checkbox"/> Autre (veuillez s'il vous plaît préciser): |
| <input type="checkbox"/> Manitoba | _____ |
| <input type="checkbox"/> Saskatchewan | |

b. **Ville:** Toronto / région du Grand Toronto (dont Mississauga)

6. **Champ de la pratique:**

- Livrer des services d'établissement en ligne
- Fournir des informations aux nouveaux arrivants pendant la pandémie
- Collaboration entre les fournisseurs de services pendant la pandémie
- Les appuis apportés par les PLI et RIF pendant la pandémie
- Faire face au problème de l'équité numérique

7. **Décrivez brièvement la pratique prometteuse (1,500 caractères au maximum):**

« Appui social à distance » pour les réfugiés parrainés par le gouvernement et les demandeurs d'asile est une adaptation du modèle de Groupe d'accueil du Projet Together, qui a bien fonctionné, et offre un appui social sécuritaire et efficace aux ménages de réfugiés parrainés par le gouvernement (RPG) et de demandeurs d'asile en optimisant les technologies pour permettre l'engagement communautaire en matière d'intégration des réfugiés.

Appui social à distance est un moyen d'offrir du lien social aux nouveaux arrivants vulnérables en les jumelant avec des « Groupes d'accueil » de bénévoles qui sont formés pour répondre aux

priorités d'intégration précises des nouveaux arrivants pendant une période d'au moins six mois. Ces bénévoles sont recrutés, approuvés et formés via des plateformes en ligne. De la même façon, les nouveaux arrivants participant ont fait l'objet d'un référencement et sont intégrés au programme à distance.

Une fois jumelés, les bénévoles et les nouveaux arrivants sont présentés les uns aux autres en ligne et tissent leurs liens pendant leur jumelage via plusieurs plateformes de communication (ex. appels vidéo et téléphoniques, messagerie instantanée, etc.). Le Projet Together offre de l'appui aux bénévoles sous la forme de suivis réguliers, supervision et orientation par le personnel ainsi qu'une mise à jour constante des ressources et des informations qui reflètent les nouvelles leçons apprises et les pratiques exemplaires. Le Projet Together a aussi développé de nouveaux canaux pour partager des informations pendant la pandémie, les mises à jour sur les services et les nouvelles ressources, plus précisément, une page Web spécifique et actualisée régulièrement et une correspondance mensuelle avec les bénévoles.

8. Pourquoi considérez-vous qu'il s'agit d'une pratique prometteuse (1,500 caractères au maximum)?

« Appui social à distance » est une pratique exemplaire car elle représente une avenue importante pour un plus grand engagement communautaire dans l'intégration des nouveaux réfugiés, pendant la pandémie et après.

La pratique est innovante dans la mesure où elle mobilise un réservoir rarement utilisé de bénévoles « virtuels » permettant de passer outre les barrières géographiques qui autrement empêchent un bénévole potentiel habitant dans le centre-ville de Toronto d'être en lien avec une famille de nouveaux arrivants habitant en banlieue. De plus, plutôt que d'offrir une occasion de bénévolat ne portant que sur une seule priorité d'intégration, comme la formation linguistique ou l'emploi, cette pratique peut agir comme appui holistique avec l'avantage de créer un pont social entre ceux recevant et ceux offrant l'appui, particulièrement les populations difficiles d'accès comme les ménages de mères célibataires.

Les rétroactions reçues des participants au programme confirment l'efficacité d'un appui social à distance. Les nouveaux arrivants disent se sentir mieux accueillis dans leurs communautés, mieux connectés aux services et ressources et reportent des niveaux plus faibles d'isolement social après avoir participé au programme.

En trouvant des moyens efficaces pour les bénévoles de contribuer à l'appui envers les priorités spécifiques d'intégration des ménages de nouveaux arrivants et en éliminant les barrières pour ce faire, Appui social à distance ouvre la porte à un plus grand engagement communautaire, de meilleurs canaux pour fournir des informations à ceux qui en ont le plus besoin, et plus d'occasions pour le secteur de coordonner ses efforts.

9. Qu'est-ce qui a donné l'impulsion pour développer cette pratique prometteuse?

Le programme Groupe d'accueil du Projet Together met en contact les bénévoles et les nouveaux arrivants pour de l'appui social depuis 2017. La base de la plupart de cet appui social avait pris la forme de rencontres et activités régulières en personne. Quand la pandémie est arrivée et que les mesures de confinement ont été mises en place, les interactions en personnes sont devenues impossibles. Bien que des composantes à distance aient toujours fait partie du programme de Groupe d'accueil (ex. le premier mode de coordination entre les participants du programme a toujours été la messagerie instantanée), la réponse à la pandémie a nécessité un changement important pour répondre aux exigences de distanciation sociale et autres mesures sanitaires.

Cette réalité est apparue au moment précis où l'appui social était plus important que jamais – les nouveaux arrivants étaient encore plus isolés socialement et susceptibles de recevoir des informations erronées sur la pandémie et le changement dans les services. En outre, le Projet Together venait juste de lancer un programme pilote de jumelage des demandeurs d'asile qui ont des priorités uniques. Suite à une évaluation des besoins des bénévoles et des nouveaux arrivants participant au programme, le Projet Together a créé un concept « Appui social à distance », basé sur les technologies et les plateformes de communication qui aiderait à s'assurer que la communauté demeure engagée dans le soutien aux membres les plus vulnérables, selon les meilleures pratiques existantes pour les interactions en ligne, ainsi qu'une collaboration étroite avec les nouveaux arrivants et les bénévoles pour développer les premiers éléments de la pratique.

10. Depuis combien de temps environ la pratique existe-t-elle:

- Moins d'un an
- 1-2 ans
- 3-5 ans
- 6-10 ans
- Plus de 10 ans

11. Bailleur de fonds de ce programme ou de cette pratique:

- IRCC
- Autre ministère fédéral
- Gouvernement provincial
- Gouvernement municipal
- Autre (veuillez s'il vous plaît préciser): McConnell Foundation, TD Bank Group, Ontario Trillium Foundation, Community Foundations Canada, Toronto Foundation, COGECO Communications

12. Si la pratique est mis en œuvre avec une autre (ou plusieurs autres) organisation partenaire, veuillez s'il vous plaît lister ces partenaires:

COSTI Immigrant Services, Clinique pour réfugiés Crossroads à l'Hôpital universitaire pour femmes

Définition d'une pratique exemplaire: Des pratiques prometteuses sont des pratiques innovantes qui disposent d'une base objective attestant de leur efficacité à atteindre leurs objectifs fixés et qui ont le potentiel d'être reproduites. Ainsi, les pratiques prometteuses sont définies par leur efficacité et leur caractère innovant, qui peut être mesurée en tant que résultats accomplis de la pratique.

13. Est-ce que la pratique a une des caractéristiques suivantes?

Caractéristiques	Oui	Non
a. Efficace : accomplit ou produit le but ou le résultat visé	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Efficiente : performe de la meilleure façon possible avec la meilleure utilisation du temps, des ressources et des efforts	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Pertinente : répond aux besoins définis d'un groupe identifiable de personnes	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Durable: a la capacité de durer ou d'être durable	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. Transférable : peut facilement être incorporée ou reproduite par d'autres organisations ou domaines reliés de pratique	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. Innovante et visionnaire : a des caractéristiques uniques ou novatrices qui contribuent à son succès	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g. Diffère de manières définies de pratiques similaires	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h. Forte adhésion des clients	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i. Forte rétention des clients (le cas échéant)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j. Preuves solides de résultats accomplis	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
k. Gestion fondée sur les résultats et indicateurs de succès	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14. Est-ce que les résultats de la pratique ont été surveillés ou évalués? Cela peut avoir été fait au moyen d'une évaluation externe ou grâce à une mesure des résultats interne.

- Oui
 Non

15. Décrivez brièvement comment vous suivez les progrès et réussites du programme:

Étant donné que « Appui social à distance pour les réfugiés parrainés par le gouvernement et les demandeurs d'asile » est une adaptation du programme Groupe d'accueil du Projet Together plutôt qu'un programme à part, nous avons incorporé notre suivi et évaluation de sa réussite selon les résultats que nous utilisons pour évaluer l'impact de nos autres programmes.

En termes de suivi, la livraison du programme Groupe d'accueil est sous la supervision constante du personnel du Projet Together. Chaque jumelage est suivi par un membre du personnel qui prend des nouvelles régulièrement et offre de l'orientation aux bénévoles et aux nouveaux arrivants. Il s'agit d'un levier important pour s'assurer, autant que faire se peut, que le programme progresse vers les résultats ciblés.

De façon séparée, le Projet Together évalue aussi l'impact de ses programmes en utilisant une approche avant versus après, en sondant les participants au programme avant et après leur jumelage. Ces sondages sont administrés en ligne et, si nécessaire, avec l'aide d'un interprète. Notre plus récente évaluation, fin 2020, a évalué l'impact de l'appui social à distance via le programme Groupe d'accueil des demandeurs d'asile en utilisant l'Échelle de dispositions sociales. En 2021, nous espérons incorporer tous les bénévoles et nouveaux arrivants du Projet Together à l'élaboration de l'instrument d'évaluation alors que nous continuons d'apprendre et d'adapter le programme.

16. Où cette évaluation décrite aux questions 14 et 15 peut-elle être trouvée (ex. : URL du site Web; vous seriez en mesure de l'envoyer; qui contacter pour l'obtenir):

Nous avons partagé certains résultats de nos sondages en ligne ici :

<https://togetherproject.ca/blogpost/reducing-social-isolation-through-the-welcome-groups-for-refugee-claimants-pilot-program/> et nous développons actuellement notre page Impact (<https://togetherproject.ca/impact/>) afin de mieux communiquer ces résultats. Entretemps, toute personne intéressée par les questions d'évaluation peut contacter Andrew Lusztyk par courriel à andrew@togetherproject.ca pour obtenir plus d'informations.