

ORIENTATION CANADIENNE À L'ÉTRANGER | CANADIAN ORIENTATION ABROAD

# INCLUSION NUMÉRIQUE DES RÉFUGIÉS ET L'APPLICATION MOBILE O-CANADA

DÉVELOPPEMENT D'OUTILS NUMÉRIQUES BASÉ SUR DES PREUVES AUX FINS DE L'ORIENTATION PRE-DÉPART POUR LES RÉFUGIÉS

21 NOVEMBRE 2023 • CONFÉRENCE NATIONALE 2023 DE VOIES VERS LA PROSPÉRITÉ





## ORDRE DU JOUR

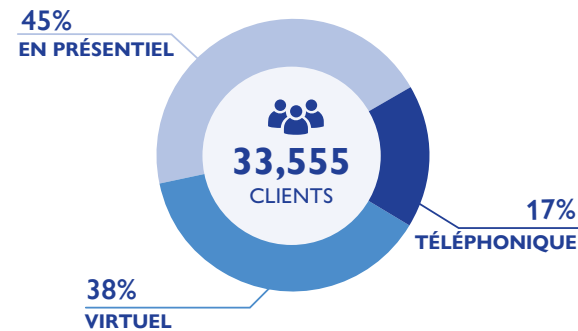
- Introduction du programme
- Méthodologie de recherche
- Résultats de la recherche
- Conclusions et recommandations
- Développement d'outils numériques basés sur des preuves : l'application O-Canada
- Projets numériques pour les années à venir

# ORIENTATION CANADIENNE À L'ÉTRANGER : ORIENTATION PRE-DÉPART POUR REFUGIÉS



## MODALITÉS DE FORMATION DE L'OCE

AVRIL 2022 – MARS 2023





# INCLUSION NUMÉRIQUE DES RÉFUGIÉS QUI SE RÉINSTALLENT AU CANADA : POSSIBILITÉS ET OBSTACLES

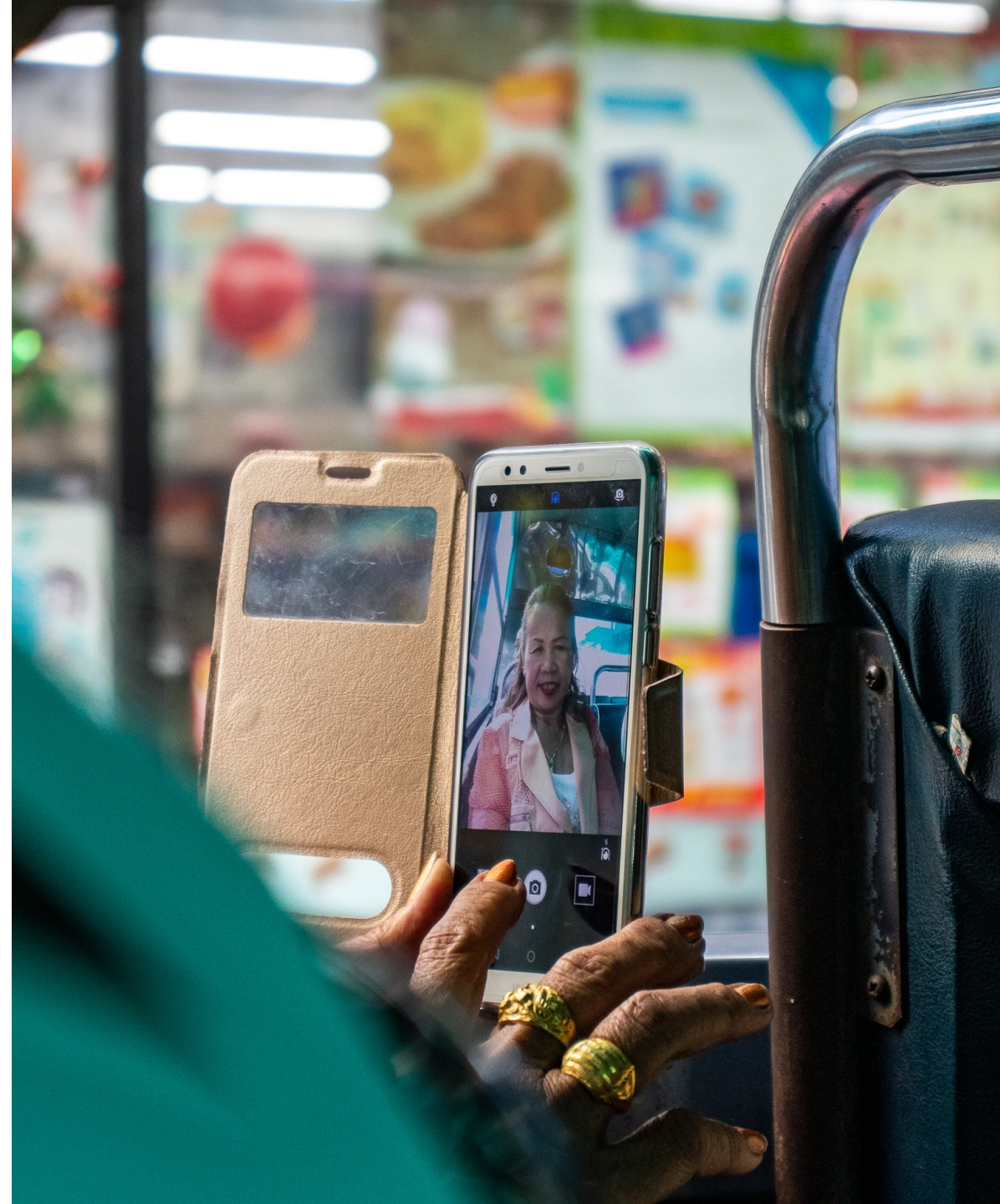
Financé par :  
 Immigration, Réfugiés  
et Citoyenneté Canada

Funded by:  
Immigration, Refugees  
and Citizenship Canada



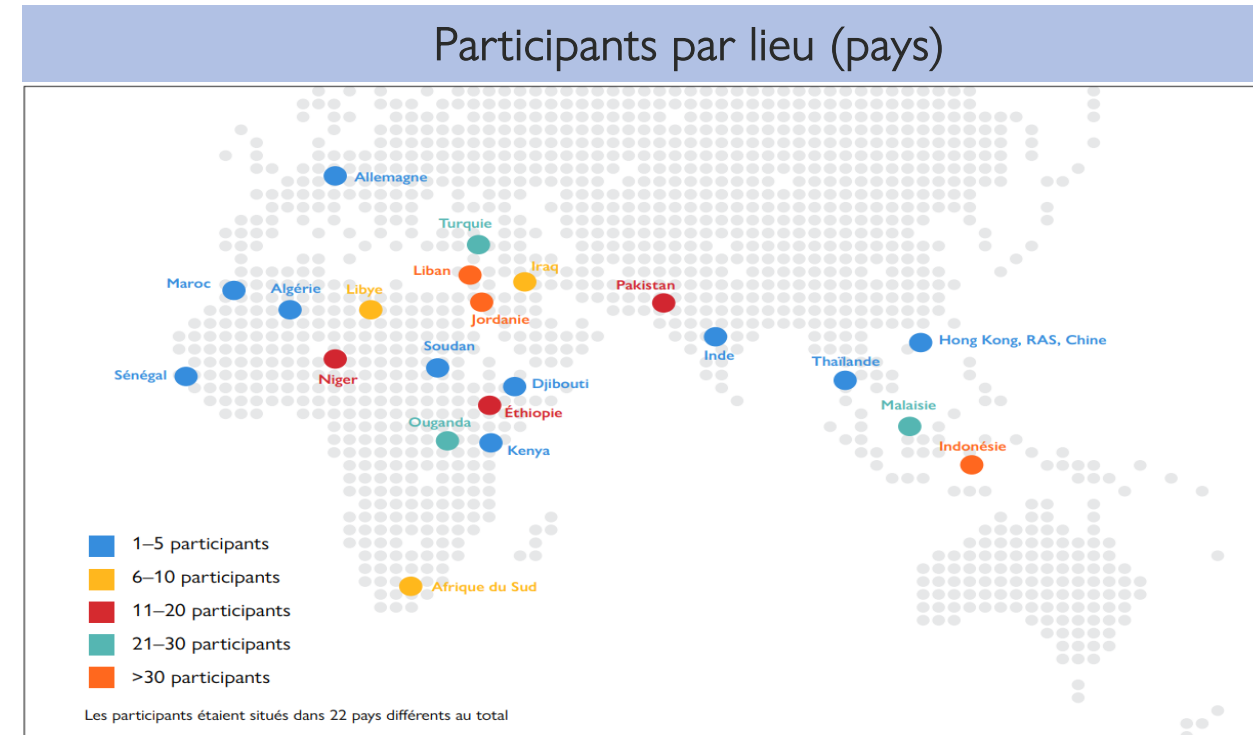
# FACTEURS QUI INFLUENCENT L'INCLUSION NUMÉRIQUE DES RÉFUGIÉS

- Accessibilité financière (coût)
- Accès
- Sexe
- Littérisme numérique
- Confiance
- Confidentialité et sécurité
- Politique et réglementation

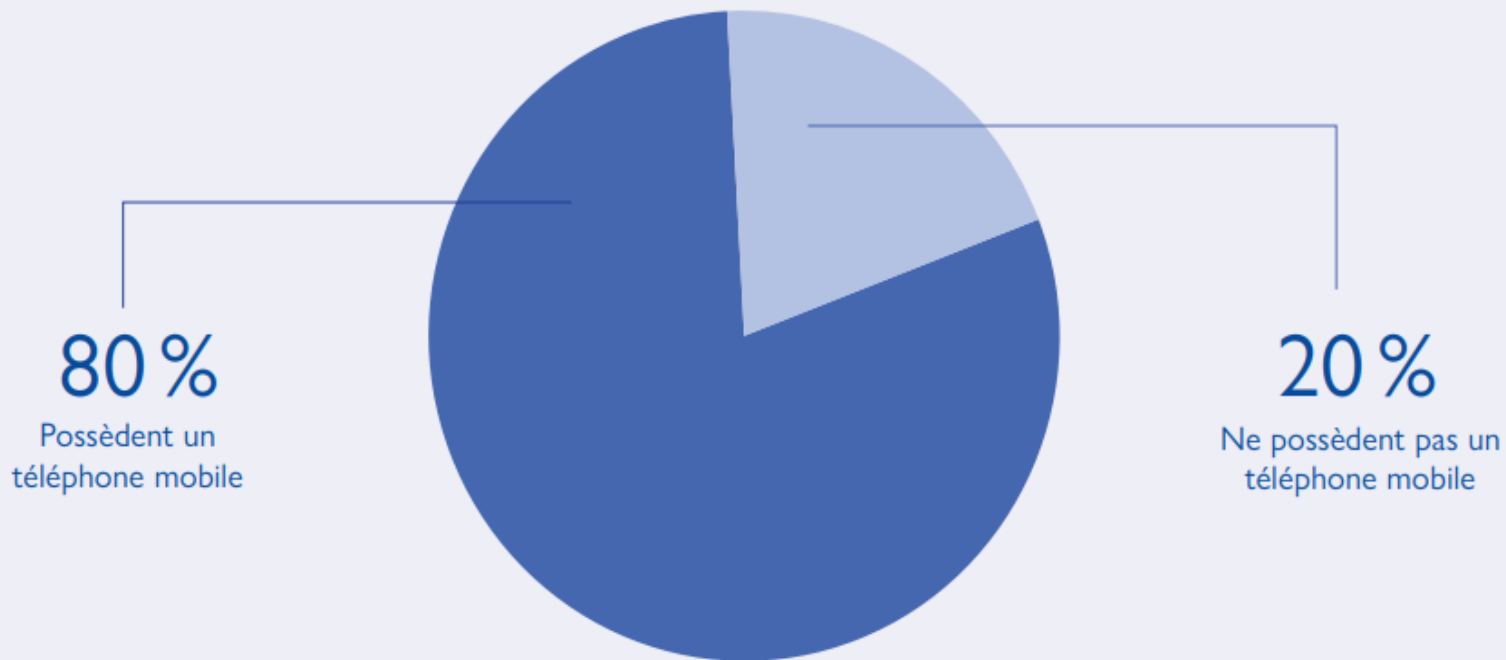


# MÉTHODOLOGIE DE LA RECHERCHE

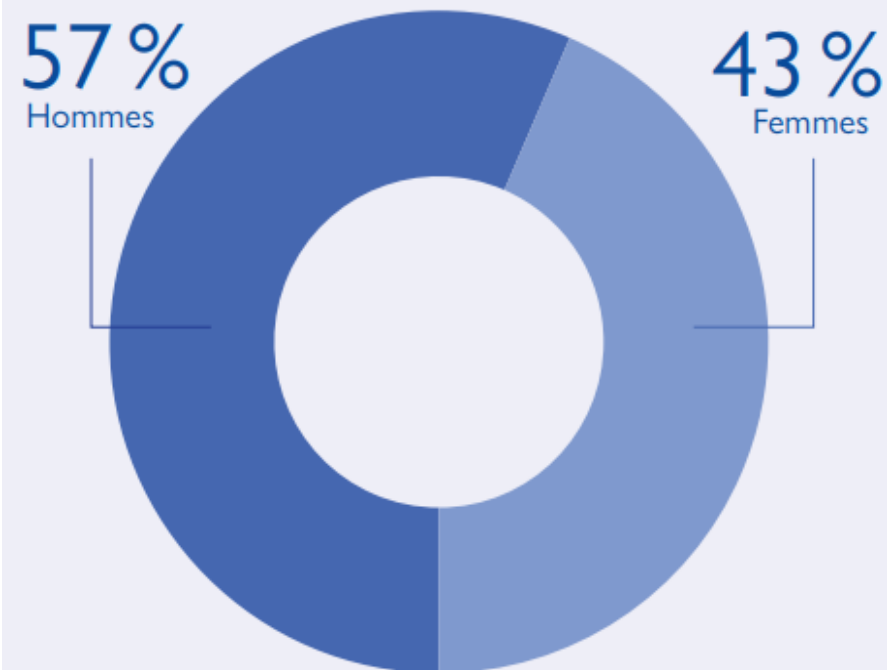
- Approche à méthodes mixtes
- Analyse des tendances systémiques et de la littérature
- Réfugiés en processus de réinstallation à destination du Canada en février 2021
- Enquête téléphonique auprès de 310 réfugiés dans 22 pays
  - Traduite en 15 langues
  - Mise en œuvre dans les 12 sites permanents de l'OCE
- Discussions de groupe dans 3 régions
- Entretiens avec des informateurs clés à l'OIM et dans les organisations partenaires fournissant l'orientation pré-départ (OPD)



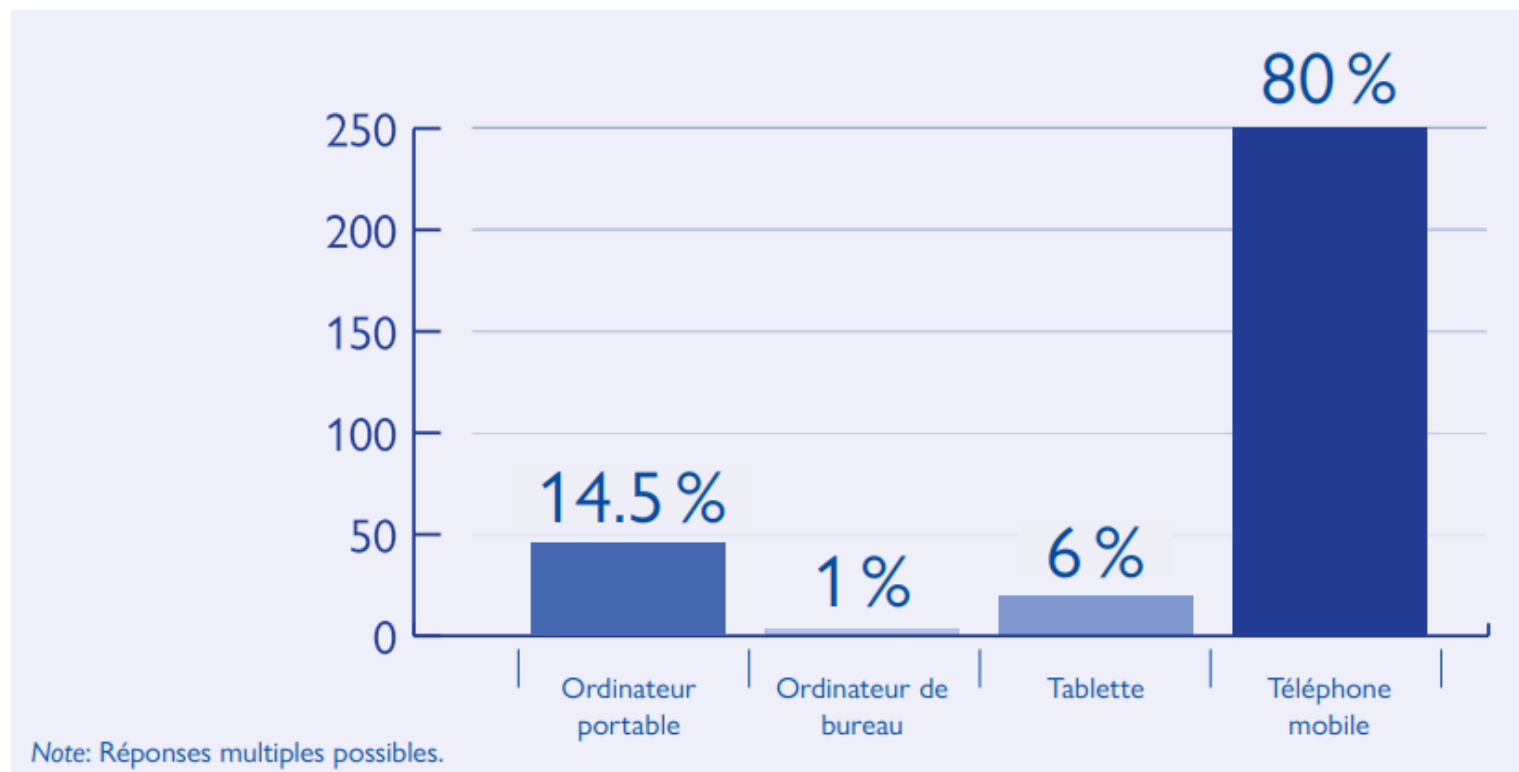
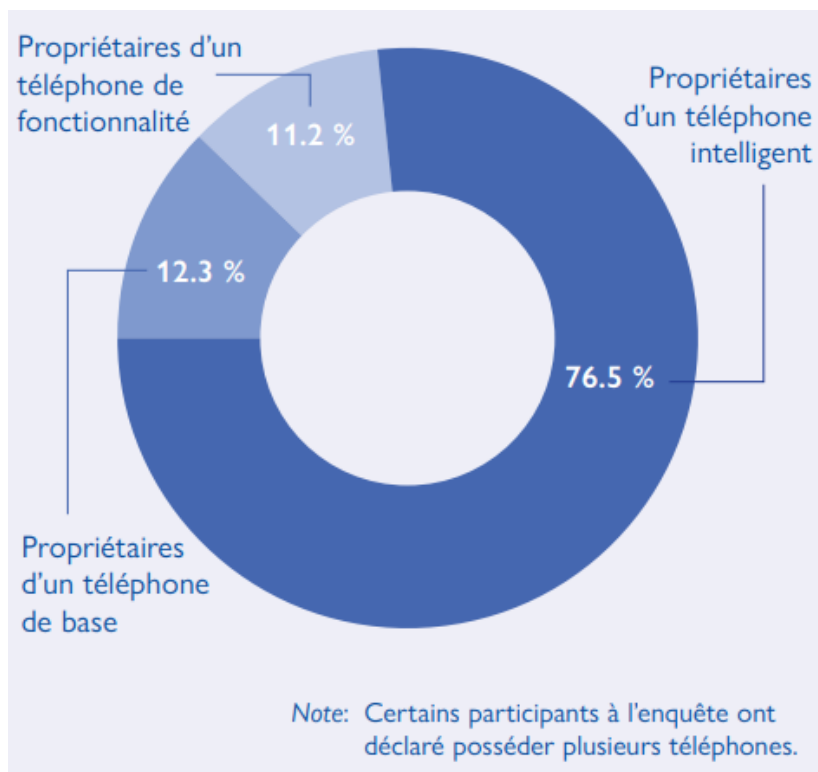
# POSSESSION D'UN TÉLÉPHONE MOBILE



## POSSESSION D'UN TÉLÉPHONE MOBILE PAR SEXE

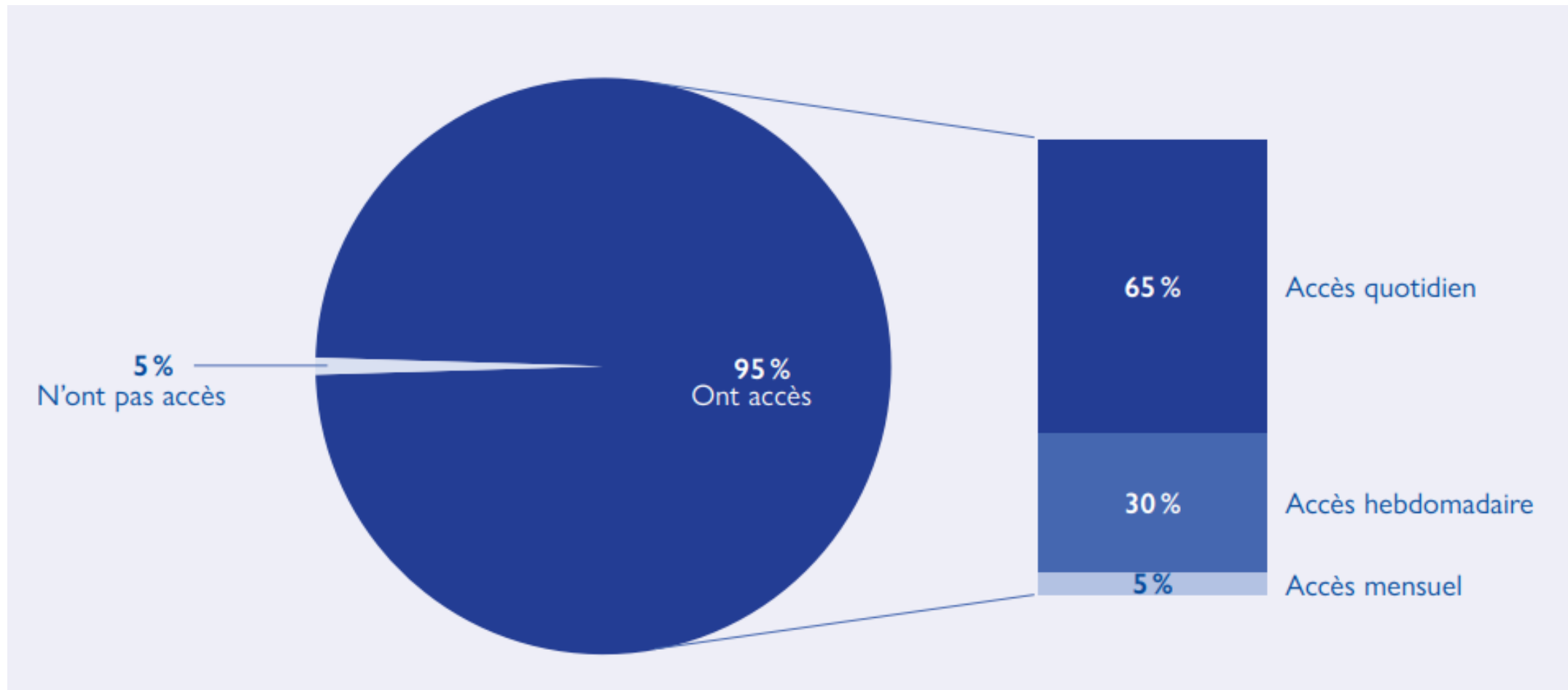


# TYPES DE TÉLÉPHONES MOBILES POSSÉDÉS

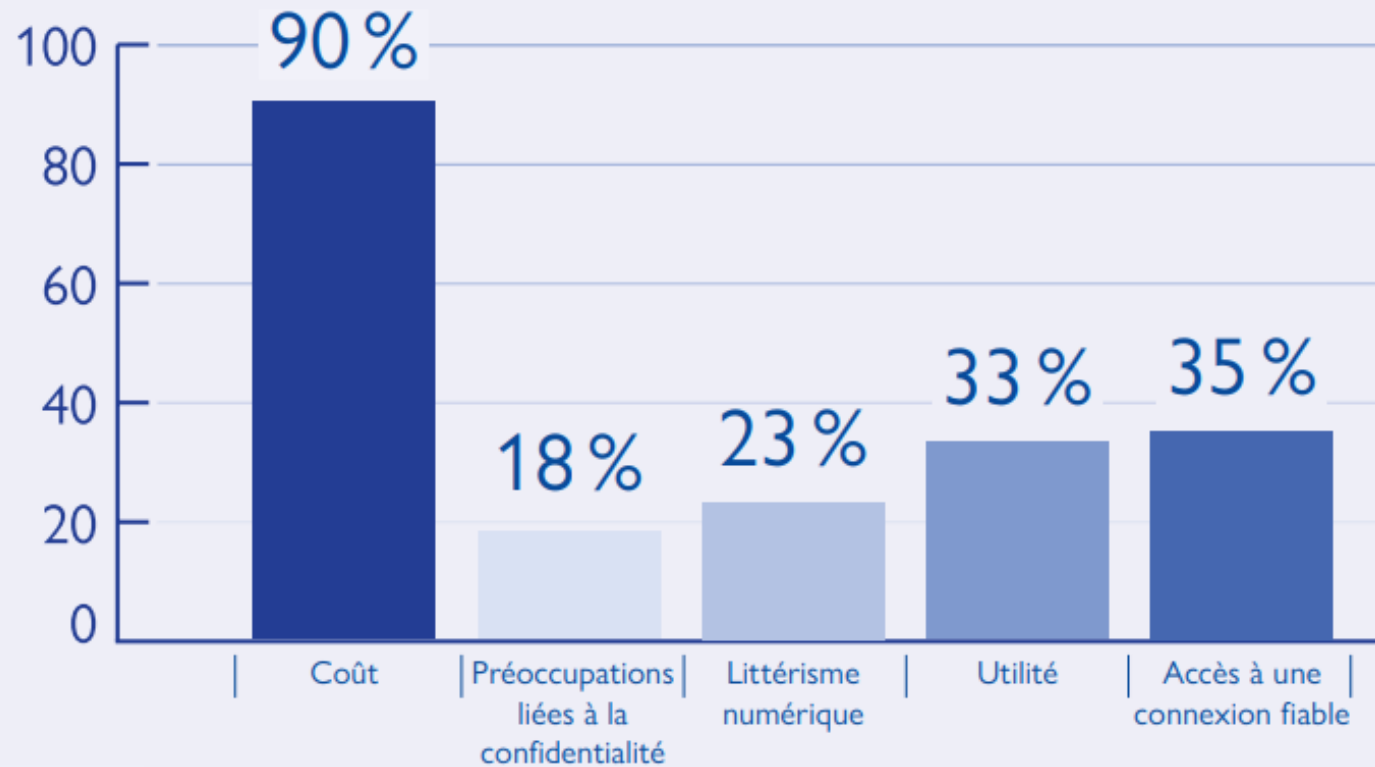




# ACCÈS À UN APPAREIL APPARTENANT À AUTRUI

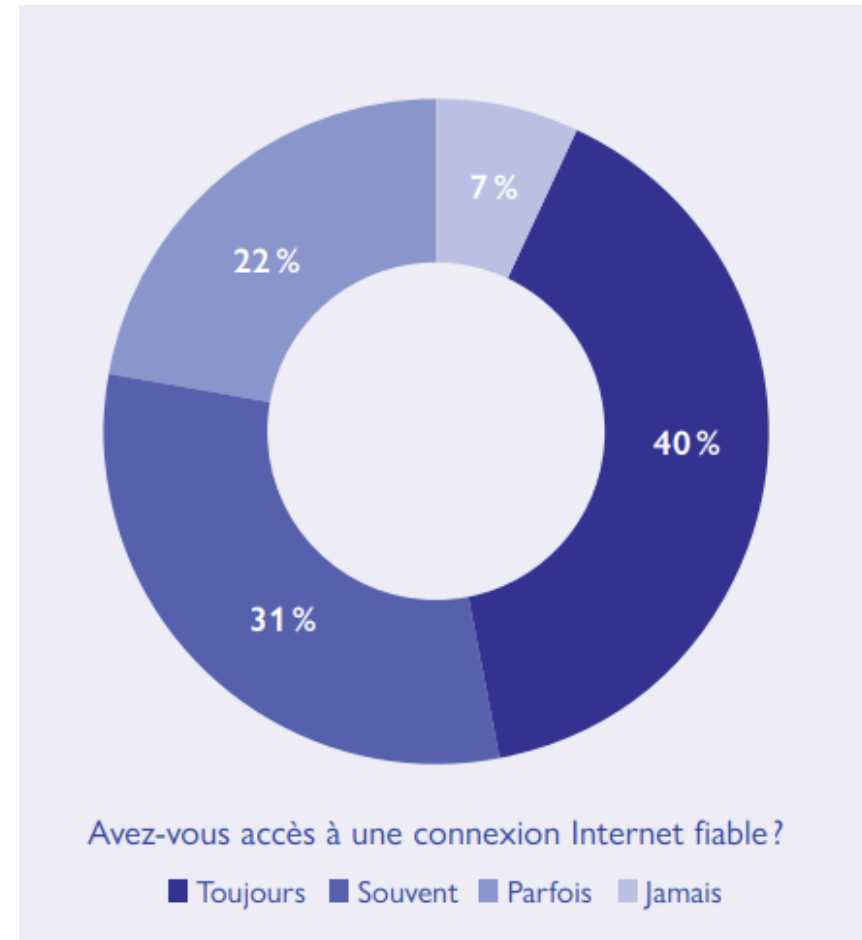
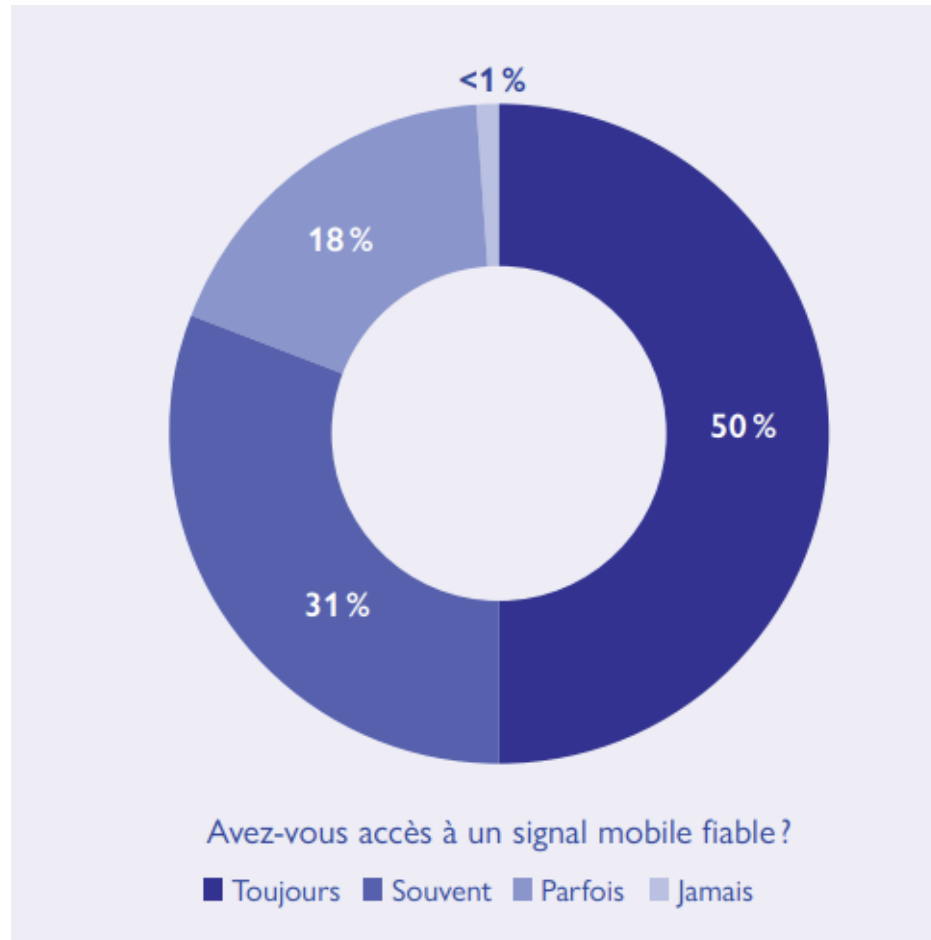


# OBSTACLES DÉCLARÉS À LA POSSESSION D'UN TÉLÉPHONE

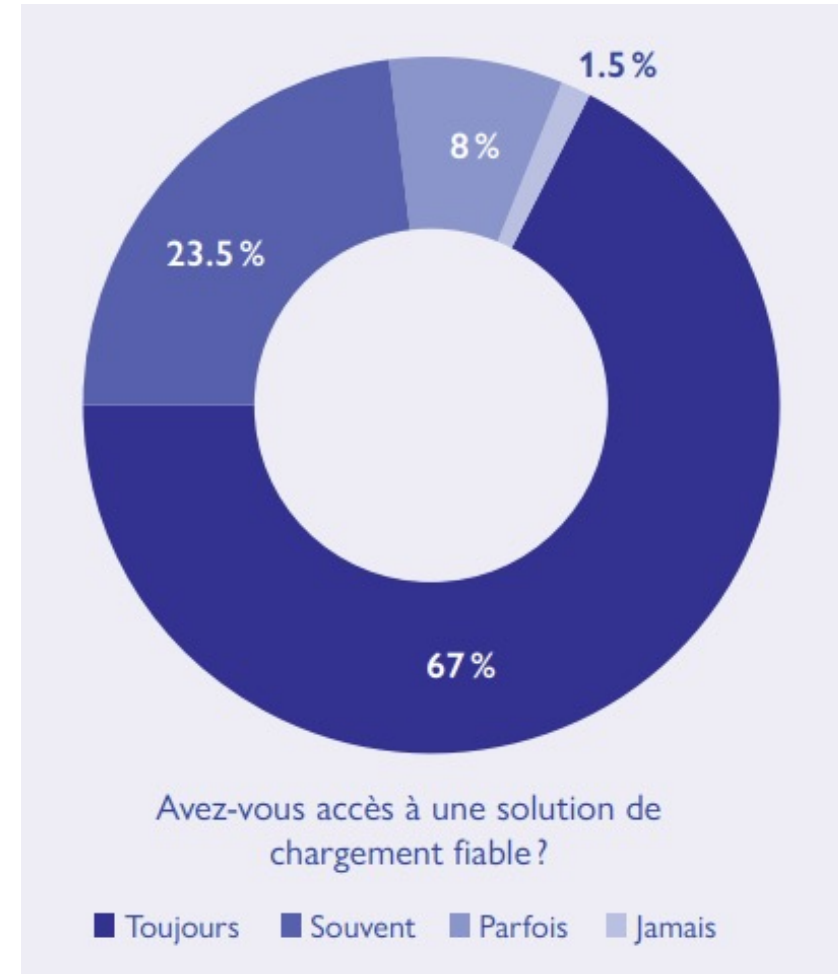
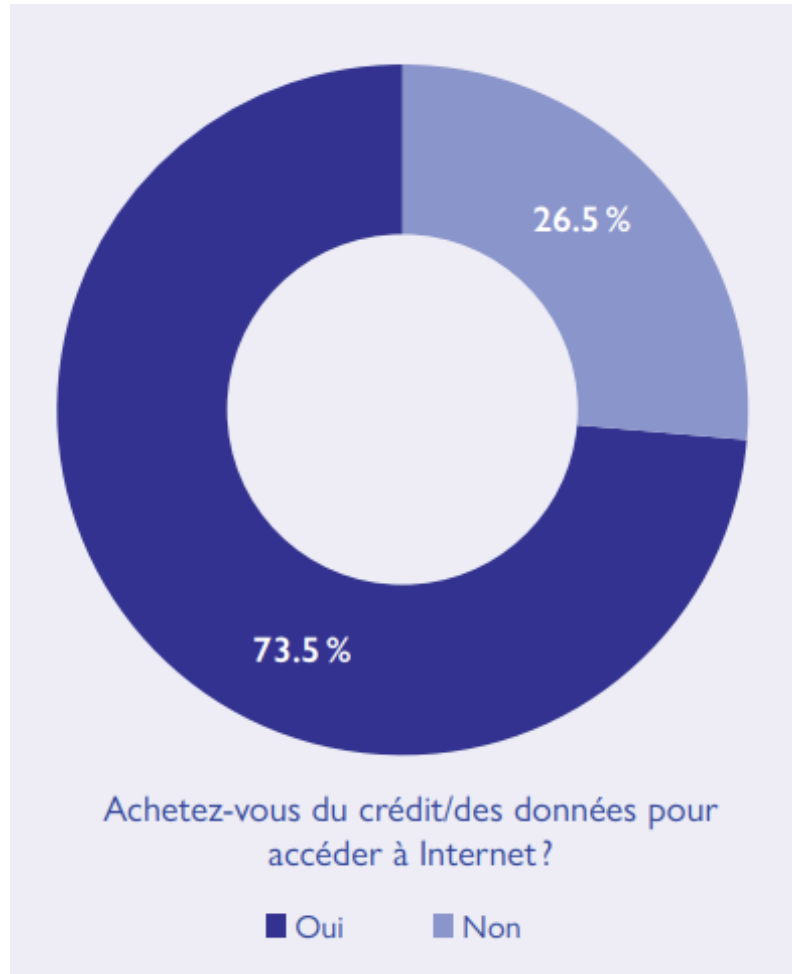


Note: Réponses multiples possibles.

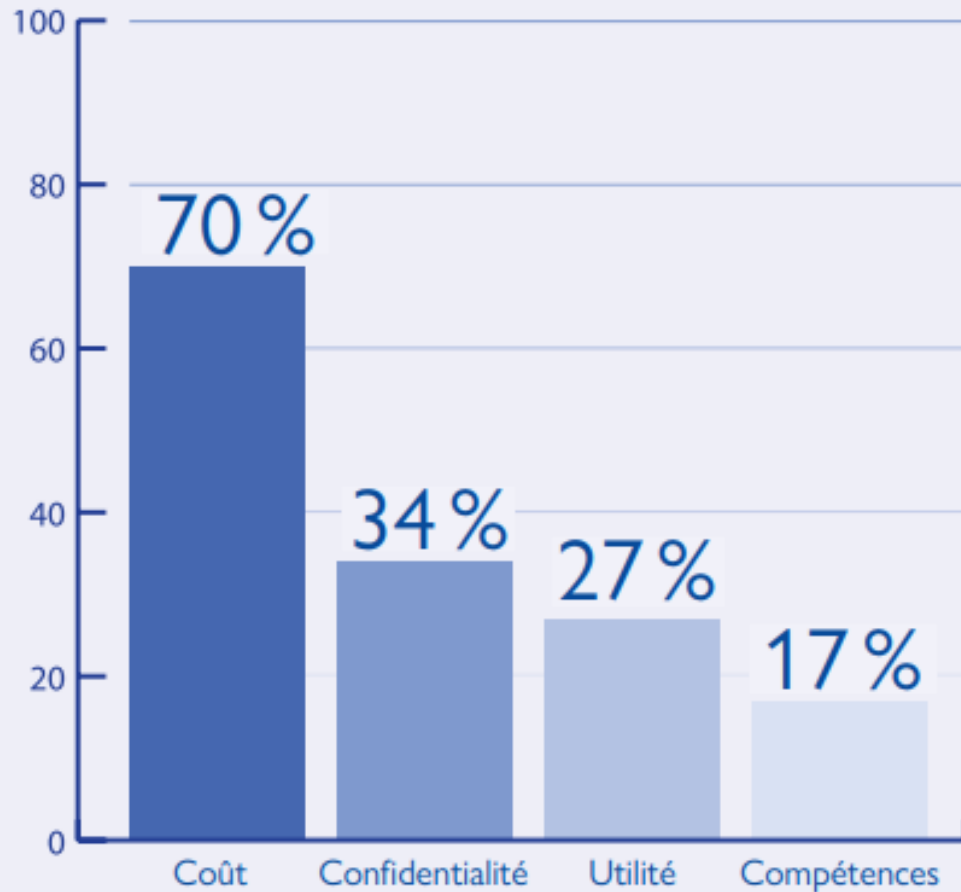
# ACCÈS À UNE CONNECTIVITÉ INTERNET ET MOBILE FIABLE



# ACCÈS AU CRÉDIT/AUX DONNÉES ET AU CHARGEMENT DE BATTERIE



# OBSTACLES À L'UTILISATION DE L'INTERNET MOBILE

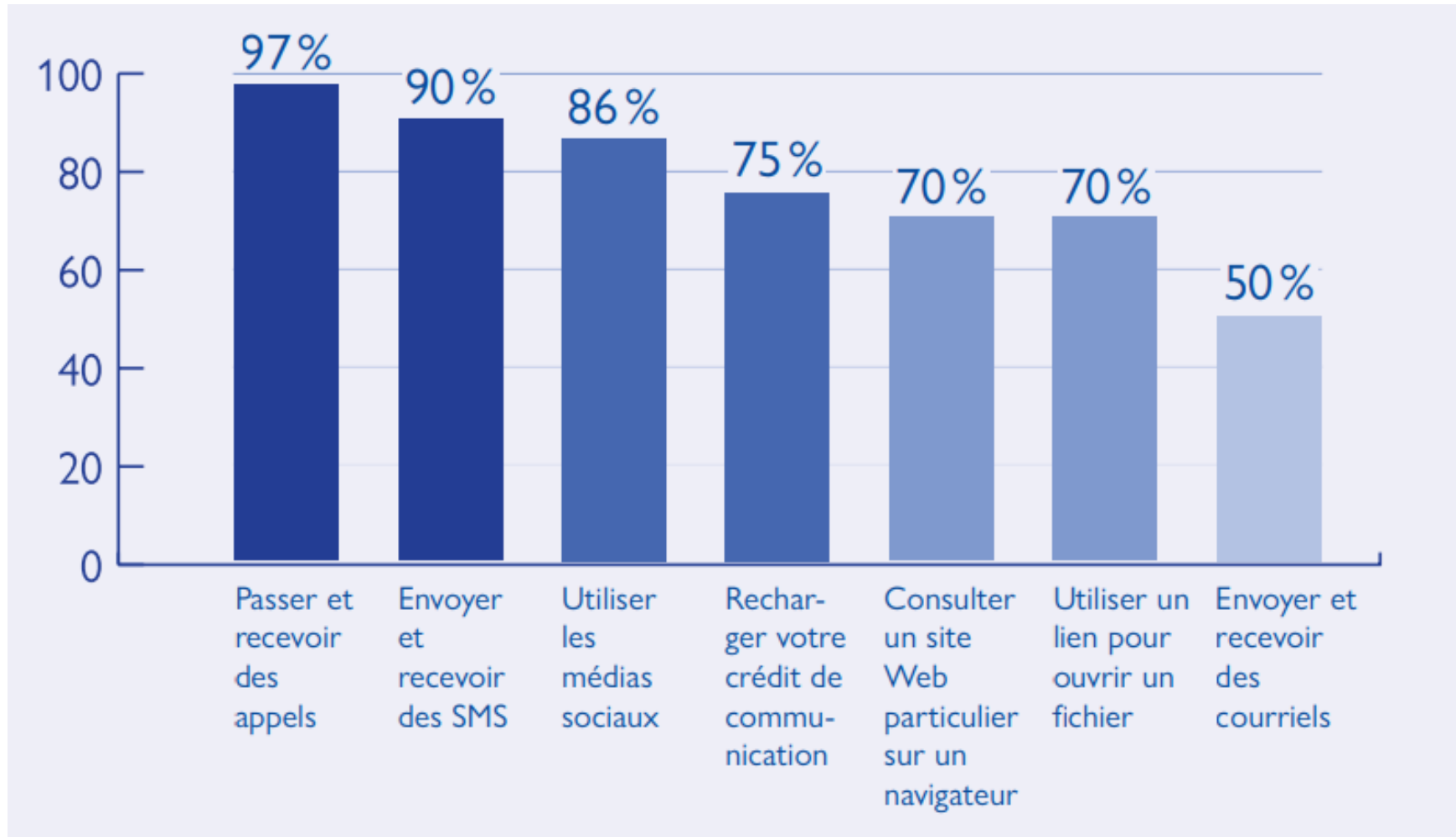


Quel(s) facteur(s) ci-après limite(nt) votre utilisation d'Internet sur téléphone mobile?

- Coût (coût déclaré comme obstacle)
- Confidentialité (préoccupations liées au respect de la vie privée)
- Utilité (contenus en ligne non pertinents ou inintéressants)
- Compétences (déclarent ne pas savoir utiliser Internet)

Note: Réponses multiples possibles.

# COMPÉTENCES NUMÉRIQUES : QUE SAVEZ-VOUS FAIRE SUR UN TÉLÉPHONE MOBILE ?





## CONCLUSIONS TIRÉES DE LA RECHERCHE PRIMAIRE

- A. Les technologies numériques peuvent offrir divers avantages pour renforcer et développer les services d'orientation avant le départ
- B. L'accès à la connectivité et aux outils numériques est important et croissant, mais inégal
- C. La connectivité progresse, mais les compétences et le littérisme numériques restent un obstacle
- D. Une évaluation continue est nécessaire pour déceler et atténuer le risque d'exclusion numérique, en particulier au regard du sexe, de l'âge, du handicap et du niveau de littérisme
- E. La forte adhésion aux outils numériques et leur adoption dans l'ensemble des organisations sont essentielles à la réussite

# RECOMMANDATIONS

## **Pour l'OCE:**

1. Intégration de la formation aux compétences numériques et au littérisme numérique, y compris à la sécurité en ligne dans l'offre de contenu proposée par l'OCE
2. Évaluation pragmatique des canaux numériques disponibles pour atteindre les réfugiés
3. Priorité donnée aux contenus d'orientation avant le départ pouvant être communiqués par voie numérique et investissement dans ceux-ci
4. Accent mis sur le rôle des outils numériques en vue de développer et d'améliorer la formation d'orientation avant le départ en présentiel, plutôt que de la remplacer
5. Évaluations en continu de l'accès et du littérisme numériques dans tous les sites afin de comprendre et de gérer l'inclusion/exclusion et de répondre aux besoins particuliers

## **Pour le secteur:**

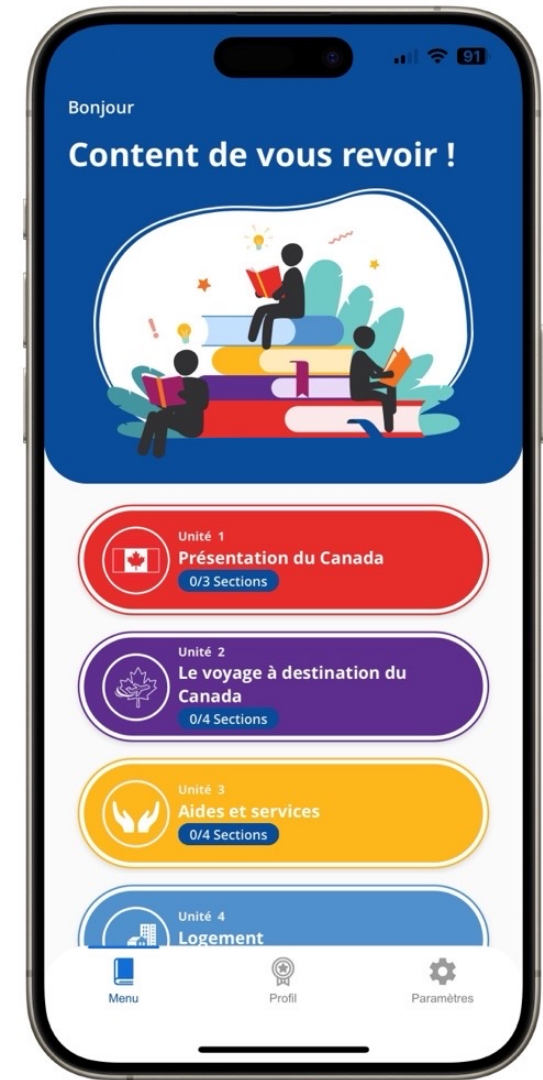
6. Reconnaissance et promotion du rôle fondamental du littérisme et des compétences numériques pour la réussite des réfugiés après leur arrivée au Canada
7. Gestion du changement et recrutement à l'appui de la mise en œuvre de la stratégie numérique
8. Création d'un groupe de travail ou d'un réseau de praticiens réunissant des fournisseurs de services d'orientation avant le départ et après l'arrivée





# DÉVELOPPEMENT D'OUTILS BASÉ SUR DES PREUVES: L'APPLICATION O-CANADA

Téléchargée 6 699 fois dans 100 pays depuis juin 2021



# MISE EN ŒUVRE DE L'INCLUSION NUMÉRIQUE POUR LES RÉFUGIÉS

CARACTÉRISTIQUES DE L'APPLICATION O-CANADA	OBSTACLES À L'INCLUSION NUMÉRIQUE ABORDÉS
✓ Téléchargeable gratuitement sur les principaux App Stores	Coût; confiance; accès
✓ Compatible avec les appareils plus anciens	Accès; coût
✓ Disponible en 8 langues	Langue et littérisme
✓ Accès hors ligne après le téléchargement	Connectivité; coût
✓ Aucune donnée personnelle nécessaire	Confidentialité et sécurité des données ; confiance; accès
✓ Plusieurs profils utilisateurs sur un seul appareil	Accès; coût
✓ Contenu visuel et sous-titres vidéo	Langue et littérisme; handicap

# L'APPLICATION MOBILE O-CANADA: RECOMMANDATIONS SUR LA FAÇON D'AMÉLIORER UNE BONNE EXPÉRIENCE UTILISATEUR – *À VENIR BIENTÔT*

CANADIAN ORIENTATION ABROAD | ORIENTATION CANADIENNE À L'ÉTRANGER

## L'APPLICATION MOBILE O-CANADA

**RECOMMANDATIONS SUR LA FAÇON D'AMÉLIORER UNE BONNE EXPÉRIENCE UTILISATEUR**

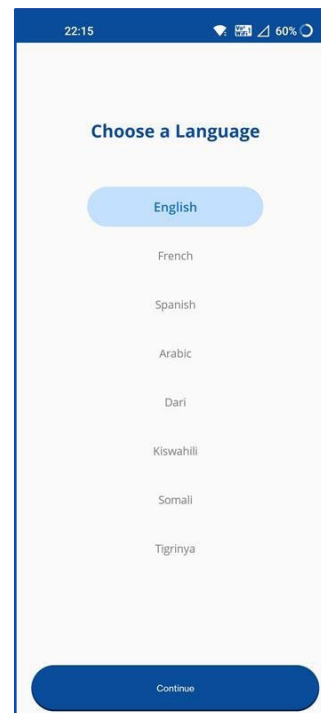
Amélioration de la conception de l'application pour aider les réfugiés à réussir leur réinstallation au Canada



**IOM** UN MIGRATION | **COA** OCE | **CLEAR Global**

Une étude portant sur l'expérience utilisateur de l'application O-Canada (2023)

- Tests en présentiel et à distance auprès de 52 réfugiés
- En 5 langues
- Dans plusieurs pays



## RECOMMANDATIONS

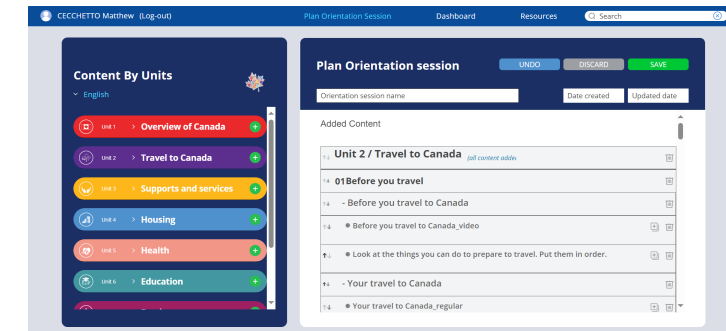
La satisfaction générale à l'égard de l'application est élevée

1. Améliorer le contenu multilingue
2. Rendre les fonctionnalités clés plus visibles et plus intuitives
3. Améliorer le parcours de l'utilisateur
4. Améliorer les caractéristiques d'accessibilité et d'inclusion

# PROJETS NUMÉRIQUES POUR LES ANNÉES À VENIR



- Mettre en œuvre les recommandations de l'étude sur l'expérience utilisateur de l'application O-Canada
- Déploiement de contenus numériques multilingues, asynchrones, et low-tech pour enrichir les séances dirigées par un facilitateur
- Exploiter de nouveaux canaux numériques pour accéder au contenu de l'OCE : YouTube, site web, messagerie instantanée Zoom/Teams
- Les facilitateurs de l'OCE comme champions des outils numériques : application de bureau O-Canada pour les facilitateurs de l'OCE
- Sensibiliser les réfugiés sur la sécurité et la fraude en ligne dans le cadre de l'OCE



**Connecter les réfugiés au  
Canada**

## POUR PLUS D'INFORMATION

Tania DARGY (elle/she/her)  
Agente nationale de programme

Orientation Canadienne à l'étranger  
Organisation internationale pour les migrations  
Ottawa – Canada (EDT)

Email: [coaoce@iom.int](mailto:coaoce@iom.int)



[coa.iom.int](http://coa.iom.int)