



Des connexions intentionnelles pour des communautés accueillantes

Améliorer l'établissement des réfugiés parrainés par le secteur
privé en Ontario grâce à la collaboration entre les agents
d'établissement et les groupes de parrainage de réfugiés

Une collaboration entre

OCASI
Ontario Council of Agencies Serving Immigrants

{RÉFUGIÉ} 613

Financé par:



Immigration, Réfugiés
et Citoyenneté Canada

Funded by:

Immigration, Refugees
and Citizenship Canada

SOMMAIRE



Entre 2018 et 2021, Alliés pour l'intégration des réfugiés (AIR) et ses partenaires se sont employés à créer des communautés plus accueillantes pour les réfugiés parrainés par le secteur privé. L'expression « **Des connexions intentionnelles pour des communautés accueillantes** » résume le mieux notre approche : avec des ajustements mineurs aux politiques et aux méthodes, nous croyons qu'il est possible d'améliorer la collaboration entre les agents d'établissement et les groupes de parrainage pour que l'intégration des réfugiés soit plus réussie.

Les partenaires du projet, OCASI et Réfugié 613, avaient tous deux constaté des lacunes dans les connaissances, les relations et les opérations des groupes de parrainage privés et du secteur formel de l'établissement, des lacunes qui, dans la pratique, avaient souvent un effet néfaste sur l'établissement des réfugiés. Ceux-ci continuant d'arriver au Canada et l'établissement se complexifiant de plus en plus, il devient évident que, même s'ils ont des objectifs semblables, les groupes de parrainage et les services d'établissement ne travaillent pas toujours en tandem. Bien que, aux débuts du programme de parrainage privé, on attendait des groupes de parrainage qu'ils s'occupent de tous les besoins liés à l'établissement, IRCC encourage depuis plusieurs années les réfugiés et les groupes de parrainage à contacter les services d'établissement le plus tôt possible. L'objectif

d'AIR était d'apporter et de tester des ajustements à l'expérience des utilisateurs, au niveau des agents d'établissement et des groupes de parrainage, afin de rendre les soutiens plus accessibles pour les réfugiés. En concevant en collaboration des pratiques prometteuses dans quatre communautés de l'Ontario, et en les testant et les évaluant, AIR a pu avec ses projets pilotes :



Sensibiliser les groupes de parrainage et les réfugiés à l'existence de services d'établissement formels



Contribuer à l'offre de services répondant mieux aux besoins des réfugiés et de ceux qui les parrainent

Mobiliser les organismes fournisseurs de services d'établissement (FS) et les signataires d'ententes de parrainage (SEP) partenaires pour qu'ils mettent ensemble des stratégies en place pour améliorer l'expérience d'établissement des nouveaux arrivants réfugiés



SOMMAIRE

Quelques grands thèmes ont émergé des pratiques que nous avons testées :



Connexion proactive.

Quand la connexion des réfugiés et de ceux qui les parrainent avec un fournisseur de services se fait en temps opportun et très tôt, il est plus facile pour tous d'être sur la bonne longueur d'ondes et d'obtenir l'information nécessaire au bon moment.



Toute l'information au même endroit.

Les groupes de parrainage et les réfugiés voulaient un point d'accès unique à l'information spécialisée sur l'établissement, au lieu de devoir la chercher dans de multiples organismes.



Partenariats formels.

De l'avis des organismes participants, le plus grand impact du projet pilote a été la mise en place de relations formelles précieuses entre les FS et les SEP.

Sur la base de la réussite des projets pilotes, AIR a quatre recommandations pour Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC) :

1. **Créer une politique de pratiques de connexion intentionnelle pour la coordination avant et après l'arrivée, pour s'assurer que les réfugiés aient le soutien dont ils ont besoin.**
2. **Soutenir les FS et les SEP pour les aider à mettre en place des partenariats formels.**
3. **Encourager les FS à traiter les groupes de parrainage et les SEP comme des partenaires à part entière lorsque des occasions de partager de l'information se présentent.**
4. **Mieux définir et tester la pratique de connexion intentionnelle en vue de l'utiliser à plus grande échelle.**

Mettre nos idées à l'essai a parfois été compliqué : du fait des restrictions sur les voyages pendant la pandémie de COVID-19, les projets pilotes d'AIR ont eu moins de participants et le suivi s'est fait sur des périodes plus courtes. Le passage à des services virtuels pendant la pandémie a également eu une incidence sur nos activités et notre évaluation. Nous nous sommes adaptés en renforçant notre capacité de fournir des services virtuellement et en incluant une autre organisation dans notre projet pilote.

Bien que nos recommandations soient adressées à IRCC, d'autres intervenants pourraient aussi grandement en bénéficier. Pour le secteur de l'établissement, accéder tôt aux clients pourrait permettre un processus d'embarquement plus fluide tant pour les agents d'établissement que pour les clients, et la connexion intentionnelle dès le début peut conduire à des relations plus fortes avec les groupes de parrainage pour éviter d'éventuelles crises. Pour les groupes de parrainage et les SEP, qui sont presque toujours bénévoles, travailler en plus étroite collaboration avec les services d'établissement peut aider à réduire l'épuisement en permettant un accès direct à des spécialistes lorsque nécessaire.

Nous envisageons avec enthousiasme l'avenir d'une collaboration renforcée entre les services d'établissement et les groupes de parrainage pour soutenir les réfugiés et sommes convaincus que beaucoup de ces choses sont faisables au sein des programmes existants. Merci de votre intérêt pour le présent rapport et de votre questionnement sur les façons d'intégrer ce savoir dans votre travail.

Le parcours d'Alliés pour l'intégration des réfugiés

AU SUJET D'AIR

LE DÉFI

Nous avons vu que la connexion des réfugiés parrainés par le secteur privé aux services d'établissement ne se faisait pas toujours simplement et que la collaboration entre les agents d'établissement et les groupes de parrainage n'était pas toujours efficace.

CE QUE NOUS AVONS APPRIS

Nous avons fait des recherches pour mieux comprendre les lacunes et les possibilités d'améliorer l'expérience d'établissement des réfugiés. Nous avons appris que, dans la pratique, les rôles et responsabilités n'étaient pas toujours bien compris (**51 % des répondants ont dit que c'était le plus grand obstacle à la collaboration**) et l'envie que cela change était

Environmental Scan Research Report:

 [Télécharger le rapport en français](#)

<http://bit.ly/promoting-settlement-sponsor-collab-fr>

 [Download English Report](#)

<http://bit.ly/promoting-settlement-sponsor-collab-en>

« NOUS AVONS BESOIN D'UN ENDROIT CENTRAL OÙ ALLER. L'ENTHOUSIASME AU SEIN DU GROUPE DE PARRAINAGE NE SURVIT PAS AUX EFFORTS POUR TENTER DE COMPRENDRE QUI POURRAIT AIDER, NOUS FAISONS BEAUCOUP DE RECHERCHES INUTILES ALORS QUE DES PROFESSIONNELS ONT DÉJÀ LES RÉPONSES. »

- Participant membre d'un groupe de parrainage

CONCEPTION CONJOINTE

Grâce à un processus de conception en collaboration, nous avons travaillé avec des réfugiés, des groupes de parrainage et des professionnels de l'établissement pour connaître leurs idées sur les outils et approches qui auraient le plus grand impact. Il en est ressorti 15 idées centrées sur l'amélioration de la planification des débuts de l'établissement et de l'échange d'information entre les services d'établissements et les groupes de parrainage.



CE QUE NOUS AVONS TESTÉ

Nous avons choisi les deux idées en tête de liste et les avons testées dans quatre endroits en Ontario en 2020-2021. Les projets pilotes étaient les suivants :

PROJETS PILOTES SUR LA CONNEXION INTENTIONNELLE

En formalisant des partenariats FS-SEP, nous avons connecté des groupes de parrainage et des réfugiés avec des agents d'établissement avant et après l'arrivée pour discuter des rôles respectifs et harmoniser les efforts.

23 groupes de parrainage : 68 réfugiés : 5 agents d'établissement

ont participé à trois projets pilotes en Ontario, sous la direction de :



Catholic Crosscultural Services dans la région du Grand Toronto



YMCA of Three Rivers et Mennonite Central Committee of Ontario dans la région de Kitchener-Waterloo



YMCA du sud-ouest de l'Ontario et Diocese of London Refugee Ministries dans la région de Windsor

Nous avons formé **153** agents d'établissement sur les façons de travailler avec les groupes de parrainage

87 % des répondants à notre enquête ont dit que la formation était très utile ou utile pour comprendre les besoins des réfugiés et **90 %**, pour comprendre les responsabilités associées au parrainage

LES GROUPES DE PARRAINAGE ONT QUALIFIÉ LE PILOTE DE « **PRÉCIEUX** » ET DE « **CADEAU DU CIEL** » ET LES RÉFUGIÉS ONT DIT QU'IL ÉTAIT « **UTILE** » ET « **FORMIDABLE** »

PROJET PILOTE SUR L'ÉCHANGE DE CONNAISSANCES

Pour cet échange de connaissances communautaire, on a réuni des groupes de parrainage, des organismes d'établissement et des réfugiés pour des discussions et des séances de partage d'information sur des sujets en rapport avec l'établissement.

70

personnes ont participé à 5 séances d'échange de connaissances dirigées par nos partenaires pour ce pilote à Immigrant Services Kingston & Area.



ÉVALUATION

Nous avons travaillé avec des évaluateurs externes tout au long du projet et avons utilisé une approche qualitative combinant diverses méthodes pour collecter des données sur l'incidence des projets pilotes, avec entre autres des enquêtes en ligne, des entrevues et des rapports des organismes impliqués dans les pilotes sur les indicateurs se rapportant aux clients. Les participants et les organismes dirigeant les projets pilotes ont fourni leurs commentaires à toutes les étapes et nous avons apporté des ajustements en fonction de ce qu'ils nous ont dit.

Pour savoir ce qu'en pensent les réfugiés parmi les participants : <http://bit.ly/ARI-video-1>



RECOMMANDATIONS À IRCC



#1

Créer une politique de pratiques de connexion intentionnelle pour la coordination avant et après l'arrivée, pour s'assurer que les réfugiés aient le soutien dont ils ont besoin.

Nous recommandons qu'IRCC appuie des pratiques de connexion intentionnelle, par le biais de politiques et de financement, avec entre autres :

- Des ententes entre les FS et les SEP pour orienter les réfugiés et ceux qui les parrainent vers des ressources utiles coordonner l'aiguillage des réfugiés et de ceux qui les parrainent
- Une rencontre avant l'arrivée (en personne ou virtuelle) entre l'agent d'établissement responsable et une personne représentant le groupe de parrainage pour comprendre le contexte et partager l'information
- Une rencontre après l'arrivée (en personne ou virtuelle) entre l'agent d'établissement, la personne représentant le groupe de parrainage et les réfugiés pour évaluer les besoins et coordonner les soutiens
- Des services d'établissement continus et réactifs pour les réfugiés, en fonction de leurs besoins et avec toute l'information sur l'établissement et les soutiens regroupée en un seul endroit pour les réfugiés et ceux qui les parrainent

Pour cela, il faudrait un soutien institutionnel et financier d'IRCC afin que les SEP puissent travailler avec les groupes de parrainage dans le cadre de leurs ententes de contribution.

RAISONNEMENT

Pendant le projet pilote, cette pratique a aidé à sensibiliser les gens à l'existence de ressources communautaires pour les réfugiés et ceux qui les parrainent, en plus de contribuer à une prestation de services mieux adaptée. Notre évaluation nous a montré que :

- Les agents d'établissement avaient le sentiment de pouvoir mieux faire leur travail puisqu'il n'y avait plus duplication des efforts et qu'on identifiait très tôt les besoins des réfugiés. Ainsi, un réfugié parmi les participants a pu signaler avant son arrivée ses besoins en matière de santé et un médecin arabophone a été trouvé immédiatement.
- Les groupes de parrainage étaient mieux préparés pour l'arrivée des réfugiés et savaient mieux à quels services ils avaient accès. Les rencontres avant l'arrivée, en particulier, permettaient une planification plus détaillée et ciblée des soutiens aux groupes de parrainage pour l'établissement.

Nous avons identifié deux principaux facteurs de réussite :



LE MOMENT CHOISI - Se connecter tôt aux services d'établissement était plus efficace.



UN POINT DE CONTACT UNIQUE - Avoir des agents d'établissement qui parlent la langue de préférence des réfugiés et répondent à leurs questions et à celles des personnes qui les parrainent s'est avéré déterminant pour une circulation réactive et ciblée de l'information.

Les groupes de parrainage ont attribué une note de

4,9/5

aux rencontres pré/post arrivée pour la façon dont elles encouragent les communications entre les services d'établissement et les groupes de parrainage. En comparaison, avant le projet pilote, la note qu'ils donnaient à leurs collaborations avec le service d'établissement n'était que de

3,6/5.

CES INTERACTIONS AVEC L'AGENT D'ÉTABLISSEMENT SONT FORMIDABLES. NOUS NE CONNAISSONS PERSONNE ICI ET NOUS AVONS RENCONTRÉ NOTRE GROUPE DE PARRAINAGE QUELQUES FOIS SEULEMENT À CAUSE DE LA COVID-19. ÇA AIDE DE POSER DES QUESTIONS SUR COMMENT OBTENIR DIFFÉRENTS DOCUMENTS ET D'AUTRES CHOSES. ”

- Participant réfugié

Écoutez les commentaires de membres de groupes de parrainage: <http://bit.ly/ARI->



et d'employés des services d'établissement ici : <http://bit.ly/ARI-video-2>



RECOMMANDATIONS À IRCC

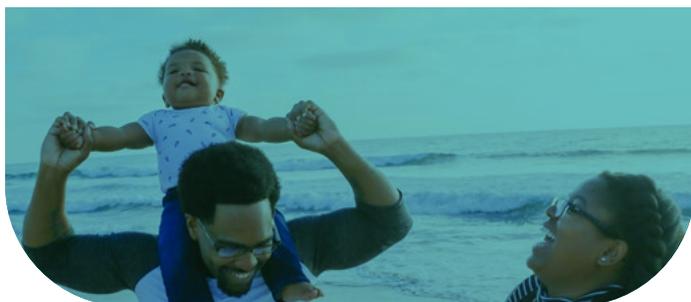
#2

Aider les FS et les SEP à mettre en place des partenariats formels

Nous recommandons qu'IRCC soutienne la création d'accords de partenariats entre des FS et des SEP. Nous avons constaté que les accords formels étaient bénéfiques pour nos partenaires au niveau organisationnel. L'apprentissage mutuel et le renforcement de la capacité, combinés à l'accompagnement à des rendez-vous et à la coordination des efforts, ont simplifié le parcours d'établissement pour les réfugiés.

Ces partenariats ont pris la forme de protocoles d'entente formels délimitant plus clairement les rôles et les responsabilités, les activités conjointes et la façon dont l'information devrait être partagée. Les activités comprenaient :

- Aiguillages coordonnés et réponse conjointe dans les dossiers de réfugiés complexes, en coulisse et avant que ces personnes soient en crise
- Initiatives conjointes, comme des orientations sur l'établissement pour les groupes de parrainage ou des programmes de renforcement de la capacité et de formation sur le Programme de parrainage privé de réfugiés pour les agents d'établissement



RAISONNEMENT

Les organismes étaient mieux équipés pour répondre aux besoins de leurs clients quand ils mobilisaient des partenaires pour mettre en œuvre ensemble des stratégies pour accueillir les réfugiés.

- Tous les intervenants avaient une idée plus claire, dans la pratique, des rôles et responsabilités des groupes de parrainage et du personnel des services d'établissement.
- La charge était moins lourde pour les groupes de parrainage : s'y retrouver dans des services qu'ils ne connaissaient pas était moins stressant quand ils pouvaient profiter de l'expertise des agents d'établissement.
- La mise en contact des SEP et FS partenaires peu de temps après l'arrivée des réfugiés au Canada contribuait à une confiance accrue et à des voies de communication claires pour les réfugiés.
- Tous les FS et les SEP qui ont participé au projet pilote ont dit qu'ils avaient l'intention de poursuivre ces partenariats après la fin du projet AIR et ils ont vivement recommandé que d'autres organismes envisagent d'adopter aussi cette pratique.



LA COMMUNICATION OUVERTE ENTRE ORGANISMES AU SUJET DES CAS NÉCESSITANT UN SUIVI NOUS A PERMIS DE COORDONNER PLUS EFFICACEMENT NOS EFFORTS ET DE GARANTIR DE MEILLEURS RÉSULTATS POUR LES CLIENTS. ”

- Organisme de services d'établissement participant au pilote

Écoutez les commentaires d'agents d'établissement partenaires ici : <http://bit.ly/ARI-video-4>



RECOMMANDATIONS À IRCC

#3

Encourager les FS à traiter les groupes de parrainage et les SEP comme des partenaires à part entière lorsque des occasions d'échanger de l'information se présentent.

Nous recommandons qu'IRCC fournisse un soutien financier et institutionnel aux FS pour qu'ils incluent les groupes de parrainage et les SEP dans leurs activités de sensibilisation et leurs rencontres,

90%

des participants interrogés ont dit que la séance était très utile ou assez utile et les avait aidés à mieux comprendre les ressources disponibles localement pour soutenir les réfugiés parrainés.

RAISONNEMENT

- Notre projet pilote sur l'échange de connaissances a montré que, en faisant de la sensibilisation intentionnelle et en incluant les SEP et les groupes de parrainage dans leurs séances d'information et leurs rencontres communautaires, les FS peuvent mieux répondre aux besoins des réfugiés et faire davantage connaître leurs services dans la communauté.
- Ces rencontres ont renforcé les partenariats en réunissant des employés des FS des SEP et d'autres partenaires communautaires pour qu'ils repèrent ensemble les lacunes dans la communauté et y remédient. Ainsi, dans le cadre du pilote, on a fait un sondage auprès des groupes de parrainage et créé un guide de ressources locales en fonction de leurs demandes.
- Cette pratique permet de supprimer les obstacles à l'établissement et au parrainage et encourage la mise en commun des ressources en ciblant les événements concernant des sujets d'intérêt comme la santé mentale et en incluant les groupes de parrainage et les SEP pour qu'ils parlent de leur expérience.

#4

Mieux définir et tester la « connexion intentionnelle » en vue de l'utiliser à plus grande échelle

Les bénéfices de la « connexion intentionnelle » ont été démontrées dans nos projets pilotes. Néanmoins, avant d'utiliser cette approche à plus grande échelle, nous recommandons à IRCC de la tester davantage pour mieux la définir et l'affiner. Ceci devrait être fait en collaboration étroite avec les principaux intervenants des secteurs de l'établissement et du parrainage. Nous recommandons :

- Que la pratique soit testée avec un échantillon plus grand, dans différentes régions du Canada, dans des collectivités rurales, avec des organisations populaires et communautaires et de petits SEP ainsi qu'avec des G5 et des répondants communautaires.
- Que l'étape suivante consiste à engager un évaluateur externe pour formaliser un modèle fondé sur des données probantes à adopter, modèle basé sur le pilote d'AIR.

RAISONNEMENT

Avec la réduction radicale du nombre d'arrivées de réfugiés en 2020 à cause de la pandémie de COVID-19, nous n'avons pas pu tester adéquatement cette pratique, avec un échantillon de grande taille et avec tous les intervenants concernés, avant son adoption à l'échelle de tout le Canada. Nous avons seulement pu mesurer les incidences à court terme des projets pilotes sur l'intégration des réfugiés, pas leurs effets à moyen terme. Le passage à des services virtuels n'a pas été sans difficulté et le personnel des services d'établissement ont rapporté que cela prenait plus longtemps que d'habitude pour établir des relations de confiance avec les clients, en plus de la charge de travail supplémentaire pour aider les clients à utiliser la technologie. Les projets pilotes se sont néanmoins très bien adaptés à l'organisation d'événements et rencontres virtuels et une nouvelle organisation s'est jointe au projet dans le sud de l'Ontario.

Des questions se posent encore quant à la mise en application de cette pratique avec les politiques actuelles, comme le principe du maintien de la confidentialité de leurs clients par les FS tout en travaillant avec les groupes de parrainage. En précisant ce genre de points, on pourrait renforcer la pratique et l'utiliser à plus grande échelle.

DES IDÉES À L'ACTION

À QUOI POURRAIENT RESSEMBLER LES RECOMMANDATIONS D'AIR DANS LA PRATIQUE?

On trouvera ci-dessous un menu de possibilités pour traduire les enseignements d'AIR en mesures concrètes, que vous soyez responsable des politiques, que vous travailliez pour des services d'établissement ou un FS ou que vous fassiez partie d'un groupe de parrainage ou d'un SEP.

Nous avons créé deux catégories : les grandes idées, qui regroupent des suggestions pour des changements à moyen terme, et les petites améliorations, qui sont des suggestions de changements à apporter tout de suite, même sans financement supplémentaire ou modification des politiques.

RESPONSABLES DES POLITIQUES



GRANDES IDÉES

- Permettre que le partage d'information avec les groupes de parrainage soit un service finançable pour les FS, y compris l'orientation des groupes de parrainage avant l'arrivée pour la planification de l'établissement.
- Financer les FS pour leur permettre d'être un centre d'aiguillage des réfugiés et ceux qui les parrainent, avec un point de contact unique pour les demandes d'information des groupes de parrainage.
- Travailler avec les SEP pour renforcer leur capacité d'apporter un soutien aux groupes de parrainage et aux réfugiés après l'arrivée. Cela pourrait inclure un financement indirect pour les SEP par le biais de partenariats avec des FS, afin qu'ils aient assez de personnel pour effectuer ce travail, ou une capacité additionnelle pour la SAH Navigation Unit, le PFPR ou les PLI pour la mise en œuvre de certaines de ces recommandations dans le milieu des SEP.
- Permettre une certaine souplesse dans les accords de financement avec les FS pour qu'ils puissent soutenir les groupes de parrainage et les réfugiés des régions rurales, même s'ils sont en dehors de la zone qu'ils desservent, et inclure les SEP et les groupes de parrainage dans la programmation communautaire.
- Dialoguer directement avec les réfugiés pour mieux leur expliquer les meilleures façons d'accéder à des soutiens des deux groupes d'intervenants et les mettre directement en contact avec des services.

Read our Guide to Supports for Refugees: <http://bit.ly/supports-for-PSRs>



PETITES AMÉLIORATIONS

- Inclure l'éducation sur le Programme de parrainage privé de réfugiés (PPPR) dans le perfectionnement professionnel pour tout le personnel des services d'établissement.
- Encourager les FS à traiter les groupes de parrainage et les SEP comme des intervenants clés pour l'offre des services, tout en protégeant la confidentialité. Ainsi, les agents d'établissement pourraient demander aux réfugiés s'ils souhaitent que les personnes qui les parrainent soient présentes pour l'entretien préliminaire.
- Soutenir les FS pour qu'ils puissent mobiliser les SEP au moyen d'ententes formelles afin de collaborer pour les aiguillages, le renforcement de la capacité et la programmation communautaire.
- S'assurer que, dans ses messages aux groupes de parrainage et aux réfugiés, IRCC les encourage vivement à contacter très tôt les services d'établissement et leur fournisse des instructions claires sur les façons d'accéder à l'information en temps opportun.

DES IDÉES À L'ACTION

FS & AGENTS D'ÉTABLISSEMENT



GRANDES IDÉES

- Repérer un SEP important dans leur région et l'approcher pour établir un partenariat, avec ce modèle de protocole d'entente, par exemple :

<http://bit.ly/MoU-SAH-SPO>



- Rencontrer les groupes de parrainage avant l'arrivée des réfugiés, individuellement ou en groupe, et avoir des outils pour mieux les aider à comprendre leurs rôles. Ils pourraient par exemple adapter ceci :

<http://bit.ly/CAP-tool>



- Inclure les groupes de parrainage et les SEP dans leurs stratégies de sensibilisation pour planifier et animer ensemble des séances de partage d'information.
- En tandem avec ces recommandations, s'efforcer de simplifier la prise en charge des nouveaux arrivants au moyen d'un processus centralisé.



PETITES AMÉLIORATIONS

- Inclure des membres du groupe de parrainage pour la première rencontre avec les réfugiés s'ils le souhaitent.
- Indiquer clairement sur le site du FS que l'organisme est prêt à répondre aux questions sur le parrainage et suggérer une personne à contacter, avec une adresse courriel ou un numéro de téléphone.
- Former les agents d'établissement sur le PPPR, en particulier sur le rôle des groupes de parrainage pour l'établissement et leurs donner des conseils pour mieux travailler avec les groupes de parrainage.

Présentation pour le personnel des services d'établissement : Introduction to the Private Sponsorship of Refugees Program (ocasi.org)



- Participer aux rencontres organisées par les SEP locaux et proposer d'offrir une orientation sur l'établissement pour les groupes de parrainage.
- Travailler avec les SEP locaux pour trouver des sujets d'intérêt communs et organiser ensemble des séances de partage d'information. Ils pourraient par exemple adapter cet outil :

Liste de contrôle: <http://bit.ly/ARI-event-checklist>



DES IDÉES À L'ACTION

SEP & GROUPES DE PARRAINAGE



GRANDES IDÉES

- Approcher un FS local pour discuter des possibilités de partenariat pour renforcer la capacité du SEP de soutenir les réfugiés et les personnes qui les parrainent après l'arrivée.
- Faciliter l'aiguillage rapide et automatique des groupes de parrainage vers un FS local dès l'arrivée.
- Des organismes comme le PFPR et la SAH Navigation Unit pourraient faciliter le renforcement de la capacité pour le soutien après l'arrivée en offrant des ateliers et en soutenant la création de partenariats pour les groupes de parrainage.



PETITES AMÉLIORATIONS

- Veiller à ce qu'une évaluation des besoins des réfugiés soit faite par un FS à l'arrivée.
- Les SEP pourraient inviter des employés des FS à leur séances d'orientation pour les groupes de parrainage afin qu'ils parlent de leurs services et aient des contacts personnels. Cela permettrait aussi d'établir des relations personnelles avec des agents d'établissement avant l'arrivée.
- Si la capacité pose problème, se concentrer sur ceux qui pourraient bénéficier le plus d'un soutien additionnel, comme les réfugiés ayant de grands besoins et les groupes de parrainage novices.



CONCLUSION

Avec Alliés pour l'intégration des réfugiés, nous rêvons d'un avenir où les réfugiés parrainés par le secteur privé ont un parcours prévisible et sans accroc pour s'établir au Canada. Avec le soutien de centaines d'intervenants et de douzaines de partenariats, nous avons testé des façons de réaliser ce rêve et conclu que même de petits ajustements apportés aux politiques et aux pratiques peuvent avoir des incidences majeures sur l'expérience des réfugiés et celle des services d'établissement et des groupes de parrainage qui les soutiennent.

Les grandes idées peuvent être difficiles à mettre en œuvre pour les FS qui sont limités par leur financement et pour les SEP qui dépendent du soutien de bénévoles. C'est néanmoins une période d'adaptation pour les secteurs de l'établissement et du parrainage, avec l'augmentation de la prestation de services virtuels et l'incertitude quant au nombre de nouveaux arrivants au Canada à l'avenir. Nous avons la possibilité d'apporter des ajustements mineurs et réalistes et des optimisations pour améliorer nos systèmes pour l'avenir. Il demeure nécessaire de parvenir à une meilleure compréhension entre les milieux de l'établissement et du parrainage, entre autres en corrigeant l'idée fausse qu'ont certaines personnes que les réfugiés ne devraient pas contacter les services d'établissement ou que les groupes de parrainage devraient tout faire eux-mêmes.

Dans nos recommandations, nous attirons l'attention sur des façons d'améliorer le système pour mieux répondre aux besoins des réfugiés. Ces recommandations nous aident à entrevoir un avenir où les réfugiés reçoivent le soutien conjoint de ceux qui les parrainent et des agents d'établissement, avant et après leur arrivée.

Nous espérons que le travail d'Alliés pour l'intégration des réfugiés vous a incités à agir et que ce que nous avons appris vous encourage à continuer de parrainer des réfugiés, de leur permettre d'accéder à un avenir meilleur et de partager certains de vos outils pour bâtir des communautés accueillantes pour les réfugiés au Canada.



REMERCIEMENTS

Nous tenons à remercier nos partenaires pour les projets pilotes :

- YMCA of Three Rivers et Mennonite Central Committee of Ontario
- Catholic Crosscultural Services
- YMCA of Southwestern Ontario et Diocese of London Refugee Ministries
- Immigrant Services Kingston & Area

AIR est très reconnaissant à IRCC pour son financement dans le cadre du Processus de financement des améliorations de la prestation de services.

Beaucoup de gens ont contribué à la réussite d'AIR au fil des ans, parmi lesquels :

- L'équipe d'OCASI : Sajedah Zahraei, Michelle Ball, Sara Shahsiah
- L'équipe de Réfugié 613 : Louisa Taylor, Barbara Nzigiye, Sally Dimachki, Lorene Moran-Valenzuela, Stirling Coulter-Hayward, Diane Tuyishime

Merci aux membres du conseil consultatif d'AIR, à nos évaluateurs externes de Logical Outcomes et à Joey Sabourin pour la conception graphique du rapport.

Pour tous renseignements, veuillez contacter **Michelle Ball** (coordinatrice du projet AIR, OCASI) à mball@ocasi.org

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