

PROMOUVOIR LA COLLABORATION ENTRE TRAVAILLEURS D'ÉTABLISSEMENT ET GROUPES DE PARRAINAGE DE RÉFUGIÉS

RAPPORT DU PROJET ALLIÉS POUR
L'INTÉGRATION DES RÉFUGIÉS (AIR)

TRADUCTION FRANÇAISE DÉCEMBRE 2020,
PUBLICATION ORIGINALE AVRIL 2019

TABLE DES MATIÈRES

À propos du projet 2

Sommaire 3

Recommandations 6

Mise en Contexte et but 9

Portée et méthodologie 10

Constats et discussion 14

Section 1 : Les collaborations actuelles entre travailleurs d'établissement et groupes de parrainage de réfugiés 14

Section 2 : Les bénéfices de la collaboration et les pratiques exemplaires 17

Section 3 : Les défis et les manières de les surmonter 20

Section 4 : Des idées à piloter et des facteurs clés de succès dans la collaboration 23

Conclusion 26

Bibliographie 27

Remerciements 27

ABRÉVIATIONS

FS: Fournisseur de services

IRCC: Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada

RDBV: Réfugié désigné par un bureau des visas*

RPSP: Réfugié parrainé par le secteur privé*

SEP: Signataire d'entente de parrainage

***Dans ce document, lorsque nous parlons de réfugiés parrainés, nous faisons référence aux réfugiés parrainés par le secteur privé qui, aux effets de ce rapport, incluent aussi**

À PROPOS DU PROJET

Le projet Alliés pour l'intégration des réfugiés (AIR) cherche à rehausser et à renforcer la collaboration entre les prestataires de services d'établissement et les groupes de parrainage privé de réfugiés en Ontario et à améliorer les résultats d'établissement des réfugiés parrainés par le secteur privé. Mené par OCASI en étroite partenariat avec **Refugié 613**, le projet AIR est un effort d'une durée de 3 ans financé par IRCC et qui engage des prestataires de services, des (AIR brand) (OCASI and Refugee 613 brands) répondants, des réfugiés ayant été parrainés dans le passé et d'autres parties prenantes en Ontario afin de trouver des manières d'améliorer la communication et la collaboration entre ces parties prenantes.

Le projet AIR est financé par Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC).

Pour des renseignements supplémentaires à propos du projet, rendez-vous sur <http://ocasi.org/allies-refugee-integration>.



Funded by:

Immigration, Refugees
and Citizenship Canada

Financé par :

Immigration, Réfugiés
et Citoyenneté Canada

SOMMAIRE

Le projet Alliés pour l'intégration des réfugiés (AIR) est né de la croyance qu'il y a trop souvent un manque de compréhension entre deux parties prenantes importantes qui soutiennent l'établissement des réfugiés parrainés par le secteur privé (RPSP) : les répondants (c'est-à-dire, les groupes de parrainage) privés qui parrainent des réfugiés et les organismes fournisseurs de services (FS). Il s'agit d'alliés communs soutenant les réfugiés parrainés au cours de leur première année au Canada, chacun ayant un rôle important à jouer dans leur intégration réussie. Cependant, les répondants et les FS ne travaillent pas tout le temps ensemble de manière efficace. De nouveaux outils sont nécessaires pour améliorer le travail en équipe entre les FS du secteur de l'établissement et les répondants privés en Ontario.

Selon les niveaux d'immigration prévus au plan 2019-2021 du gouvernement fédéral du Canada, on compte augmenter le nombre de réfugiés parrainés en Ontario. Ainsi, le besoin d'améliorer la compréhension et la collaboration entre ces deux parties prenantes clés n'a jamais été aussi important. Le projet AIR, mené par OCASI en partenariat étroit avec Réfugié 613, répond à ce besoin par le biais d'approches collaboratives.

Le but de ce rapport est de présenter de manière sommaire les constats de l'analyse environnementale du projet AIR, effectuée entre juillet 2018 et février 2019. Les résultats de l'analyse environnementale aideront à dresser un portrait de l'état actuel de la relation entre le secteur de l'établissement et les répondants privés. Le projet comporte trois phases : une analyse environnementale des pratiques actuelles et prometteuses, suivie d'une phase de conception conjointe et, finalement, la mise à l'épreuve pilote d'outils sélectionnés en vue d'améliorer la collaboration.

Ces constats serviront à titre d'orientation et de bases empiriques alors que le projet AIR s'avancera vers la deuxième phase du projet, qui rassemblera les parties prenantes pour concevoir de manière conjointe des outils qui amélioreront la collaboration entre les fournisseurs de services d'établissement et les répondants privés en Ontario. Le projet AIR espère également que les constats présentés dans ce rapport augmenteront la compréhension et susciteront l'intérêt parmi les FS d'établissement et les répondants d'envisager des meilleures manières de travailler ensemble au sein de leur collectivité. Le projet AIR entend garder les intérêts des réfugiés parrainés au centre de toutes les décisions, impliquant des réfugiés ayant été parrainés dans le passé dans la recherche et dans la prise de décisions tout au long du projet. Le but central du projet AIR est d'améliorer le processus d'établissement des réfugiés parrainés par le secteur privé, cherchant à ce qu'ils aient les soutiens dont ils ont besoin au cours de leur première année au Canada.

En vue de cette analyse environnementale, nous avons tenu des groupes de discussion, des entrevues auprès des parties prenantes clés, deux sondages en ligne et une recension des publications. Nous avons consulté plus de 341 individus et des dizaines de publications de la littérature académique et grise afin de capter les diverses voix et perspectives des communautés de l'établissement, du parrainage et des réfugiés

parrainés par le secteur privé en Ontario. Bien qu'il n'y ait pas d'expérience monolithique parmi les parties prenantes mentionnées, nous avons réussi à identifier des thèmes communs liés à l'état actuel de la collaboration, dont des défis et des opportunités pour la croissance.

Notre recherche a trouvé qu'il y a, en effet, des collaborations en marche entre les FS et les répondants privés, mais elles sont pour la plupart sporadiques et basées sur des contacts personnels. Parmi toutes les parties prenantes, il y a un soutien solide à une collaboration accrue. Cela répond en grande partie au fait qu'on reconnaît que les réfugiés bénéficieront d'un meilleur travail en équipe puisque les FS et les répondants apportent tous deux des outils nécessaires au processus d'établissement. Les constats suggèrent le besoin d'une plus grande compréhension des rôles et des responsabilités de chaque partie prenante, ainsi qu'une meilleure connaissance chez les réfugiés et les répondants quant aux services d'établissement disponibles pour eux. Au milieu de tous ces constats, il est important de se rappeler qu'il n'y pas de « répondant » ou de « RPSP » monolithique et qu'il y a un ample éventail d'expériences parmi les répondants.

Nos constats suggèrent que les meilleures pratiques pour rehausser la collaboration dans ce contexte comprennent :

- L'amélioration du partage d'informations et de la planification collaborative de l'établissement depuis le tout début du parrainage, avant même l'arrivée des réfugiés parrainés.
- Des programmes plus équitables pour les réfugiés parrainés au sein des FS et l'adoption d'approches prenant en compte l'ensemble de la collectivité et centrées sur les clients pourraient rehausser l'intérêt chez les réfugiés parrainés et les répondants de contacter les FS.
- Le développement de contacts interpersonnels forts sur la base d'une compréhension commune de la valeur ajoutée de chaque partie prenante.

Les parties prenantes ont identifié un certain nombre d'obstacles empêchant une meilleure collaboration, dont :

- Le manque de compréhension du rôle de chacun dans le soutien aux RPSP.
- Des messages contradictoires à propos de ces rôles venant de plusieurs autorités, dont IRCC et qui peuvent mener vers une confusion et un manque d'intérêt à travailler ensemble.
- Les contraintes affectant les groupes de parrainage, dont la nature est volontaire et qui varient énormément en termes d'expérience, ce qui fait que tous ne contactent pas les FS de la même manière ou au même degré.
- Des restrictions éprouvées par les FS, dont les modèles de financement ou les politiques de confidentialité rendent difficile de travailler avec les répondants, tout particulièrement dans la période avant l'arrivée.

Afin de passer outre ces défis pour trouver des solutions possibles, les parties prenantes ont soulevé de nombreuses idées pouvant améliorer la collaboration dans le soutien aux réfugiés parrainés. Bien que certaines des idées suivantes semblent comporter des interventions nécessitant des ressources considérables, nous croyons qu'elles pourraient aussi apporter des épargnes, éviter des doublons et éviter aussi la rupture coûteuse des groupes de parrainage. Ces outils permettent à tous les réfugiés parrainés d'avoir accès à des services d'établissement qui s'ajustent à leurs besoins, ce qui aiderait les répondants et les travailleurs d'établissement à éviter l'épuisement. Les parties prenantes ont suggéré des interventions telles les suivantes :

- Créer des opportunités pour bâtir les relations entre les FS et les répondants, se concentrant sur la valeur ajoutée de chaque acteur. Il s'agit là d'un thème commun soulevé par les parties prenantes.
- Des opportunités plus nombreuses pour le partage d'information, des formations plus fréquentes tant pour les répondants que pour les FS, et des processus améliorés pour mettre en relation les répondants et les FS.
- Un moment important pour une intervention visant à améliorer les relations a été identifié : avant l'arrivée du RPSP, au cours du processus de planification de l'établissement.

RECOMMANDATIONS

Voici les recommandations communes suggérées par les parties prenantes en vue d'interventions concrètes qu'on pourrait mettre à l'épreuve à titre de projets pilotes pour améliorer la collaboration **entre travailleurs d'établissement et groupes de parrainage de réfugiés.**

Les parties prenantes ont suggéré deux types principaux d'interventions, se concentrant sur **les connexions et l'information.**

CONNEXIONS

La qualité, la fréquence et le type de connexions établies entre les répondants et les FS façonneront la teneur de toute collaboration possible. Les connexions comprennent :

- Des occasions d'avoir des échanges positifs et/ou des rencontres en personne, car les collaborations à succès reposent sur des connexions individuelles et personnelles.
- Un mécanisme afin de créer des connexions plus formelles et régulières entre les répondants et les organismes d'établissement.
- Connecter les répondants avec les organismes d'établissement avant l'arrivée du RPSP et/ou améliorer le processus de planification de l'établissement.
- Mettre à contribution les relations déjà existantes et promouvoir des approches impliquant les diverses parties prenantes pour améliorer la qualité de la collaboration.

Voici quelques exemples d'outils suggérés comme résultat de la recherche :

- Un travail de liaison plus poussé de la part des FS envers les répondants, préférablement par l'entremise de connexions périodiques et en personne. Ceci pourrait inclure des modèles novateurs de colocation, ou placer des travailleurs d'établissement dans les bibliothèques, les écoles ou les lieux de culte.
- Une implication plus intentionnelle d'IRCC pour connecter les répondants avec les FS par des activités de partage d'information.
- Connecter les réfugiés parrainés et les répondants directement avec un intervenant d'un FS et planifier des rencontres au besoin. Ceci pourrait suivre le modèle du programme Parrainage d'aide conjointe (PAC) actuel en vertu duquel les réfugiés, les répondants et des travailleurs d'établissement se réunissent pour créer une entente comprenant des responsabilités d'établissement et des plans de communication.
- Identifier un spécialiste en RPSP dans chaque FS qui deviendra une personne-contact pour les répondants.

- Éliminer les obstacles empêchant les connexions avant l'arrivée et encourager les répondants à impliquer les FS dans la planification de l'établissement, afin que les rôles soient clarifiés avant l'arrivée du réfugié ou des réfugiés.

INFORMATION

La qualité et l'accessibilité de l'**information** sont importantes. Une collaboration plus forte sera possible si les répondants connaissent mieux les services d'établissement et si travailleurs d'établissement ont plus d'information sur le programme des RPSP. Le partage d'information et la communication entre toutes les parties prenantes constituent également des éléments importants. Le partage d'information comprend :

- Augmenter les opportunités de formation tant pour les travailleurs d'établissement que pour les répondants afin qu'on connaisse mieux les services d'établissement disponibles et le programme des RPSP en général.
- Clarifier les messages qui circulent à propos des rôles du secteur de l'établissement et des répondants et créer des opportunités pour amener les FS et les répondants à comprendre ces rôles dans la pratique.
- Centraliser l'information sur l'établissement des RPSP (de manière virtuelle ou dans un carrefour physique, ou sous la responsabilité d'une personne/entité désignée) et la partager amplement.
- Rendre plus aisée la communication entre les FS et les répondants en partageant l'information sur les lieux où les réfugiés parrainés sont en train de s'établir et la manière de contacter les répondants, tout particulièrement les cas associés aux G5 et au parrainage familial.

Voici des exemples d'outils suggérés dans le cadre de notre recherche à propos de l'information :

- Des séances d'orientation périodiques, offertes par les services d'établissement locaux, auxquelles les répondants et les réfugiés parrainés sont fortement encouragés à participer.
- Une guide d'orientation sur la manière de travailler avec chaque partie prenante (répondant, FS, RPSP).
- Des formations plus nombreuses et ciblées tant à l'intention des répondants que pour les travailleurs d'établissement, par l'entremise du Programme de formation sur le parrainage privé de réfugiés (PFPR) et d'autres entités.
- La formation à l'intention des répondants pourrait être connectée à la formation des bénévoles de soutien au Réfugiés pris en charge par le gouvernement (RPG) menée par les FS, afin de maximiser les ressources communautaires de soutien aux réfugiés.
- Assurer la continuité de l'information sur les rôles et les attentes des répondants/FS, y compris à propos de formulaires d'IRCC tel le Plan d'établissement.

- Créer un carrefour central d'information sur le programme des RPSP à l'intention de tous les FS, répondants et réfugiés parrainés, qui pourrait prendre la forme d'un site web, d'un emplacement physique ou encore une autre méthode.
- Un passeport ou une liste de contrôle englobant les services d'établissement locaux pour les réfugiés parrainés et les répondants.
- Pour toutes les interventions mentionnées, reconnaître que les expériences de chaque partie prenante seront uniques et façonnées par leur contexte, expérience et la disponibilité de services pour les nouveaux arrivants. Tout particulièrement, les cas reliés aux familles peuvent nécessiter de services spéciaux sur mesure.

MISE EN CONTEXTE ET BUT

Le projet Alliés pour des réfugiés intégrés (AIR) repose sur la reconnaissance que l'effet positif des services d'établissement sur l'établissement des réfugiés a fait ses preuves. Les travailleurs d'établissement offrent de l'information et du conseil, rehaussent les réseaux de soutien des nouveaux arrivants et aident ces derniers à trouver leur voie dans une nouvelle collectivité. Les répondants ont également un rôle important en tant que bénévoles engagés à offrir du soutien financier, émotionnel et pratique aux réfugiés pendant un an, ce qui entraînera souvent des collaborations avec les professionnels de l'établissement.

L'absence de protocoles clairs, d'outils et d'une compréhension partagée laisse bon nombre de répondants privés et de prestataires de services d'établissement dans la difficulté de collaborer efficacement. Un travail en équipe n'a pas lieu de manière constante, et la confusion autour des rôles et des responsabilités encombre les efforts pour répondre aux besoins des réfugiés de manière coordonnée et efficace. Voilà la lacune à laquelle le projet AIR entend répondre.

Le projet AIR vise à instiguer l'innovation à l'intersection du secteur de l'établissement et de la communauté de parrainage privé des réfugiés, en identifiant, développant et mettant à l'essai de nouveaux outils et de nouvelles approches pour la collaboration et le travail en équipe. Les répondants et les FS sont motivés à travailler ensemble pour le mieux-être des réfugiés parrainés. Ce but d'améliorer l'expérience de l'établissement des réfugiés parrainés constitue le but ultime du projet AIR.

Tout au long de la première phase du projet, nous avons exploré des questions fondamentales pour l'amélioration de la relation établissement-répondants, dont les questions suivantes :

- Quels types de collaboration existent actuellement entre les répondants et les prestataires de services en Ontario ?
- Comment chaque secteur comprend-il son propre rôle, et comment sont-ils en train de travailler ensemble (s'ils sont en train de le faire) ?
- Quelles pratiques exemplaires ou exemples de réussite dans les collaborations établissement-répondants a-t-on identifié ?
- Qu'est-ce qui inspire la collaboration entre les répondants et les travailleurs de l'établissement, et quels sont ses bienfaits ?
- Quels sont les principaux défis affectant la collaboration ?
- Quels soutiens et quelles ressources devraient être disponibles pour promouvoir la collaboration dans l'avenir ?
- Quelles solutions et initiatives pilotes a-t-on suggérées ?

PORTÉE ET MÉTHODOLOGIE

La recherche a été effectuée par l'équipe du projet AIR entre septembre 2018 et février 2019. Elle a été principalement circonscrite à l'Ontario et elle a cherché à capter l'expérience de trois groupes principaux : les répondants et les organismes de parrainage du secteur privé, les prestataires de services et les travailleurs d'établissement, puis les réfugiés récemment parrainés en Ontario. L'analyse environnementale a utilisé quatre méthodes : des groupes de discussion, des entrevues avec des informateurs clés, deux sondages et une recension des publications.



Nombre total de participants à la recherche :

260: participants aux sondages
12: membres du Comité consultatif
11: personnes interviewées à titre d'informateurs clés
10: Groupes de discussion (pour un total de 58 participants)
Total: **341 personnes**



La même information, selon l'affiliation des participants :

39: Réfugiés parrainés par le secteur privé
135: Répondants ou groupes reliés au parrainage
95: Organismes d'établissement
36: Signataires d'entente de parrainage (SEP) ou Membres du Conseil des SEP
36: Autres

GROUPES DE DISCUSSION

Neuf groupes de discussion ont été menés en septembre et octobre 2018 à Ottawa, Kitchener-Waterloo et Toronto. Chaque ville a eu trois groupes de discussion avec des répondants, des prestataires de services d'établissement et des réfugiés ayant jadis été parrainés par le secteur privé. De plus, un groupe de discussion virtuel a été effectué en novembre 2018 avec des membres du Conseil des Signataires d'entente de parrainage (SEP). En tout, il y a eu 58 participants.

D'une durée de 2 heures, les groupes de discussion ont permis d'explorer les questions de recherche avec chaque groupe. Nous avons également recueilli des informations sur des expériences individuelles dont des pratiques exemplaires, des lacunes, des tensions entre les parties prenantes et des recommandations pour une collaboration et une expérience générale améliorée pour chaque partie prenante.

ENTREVUES AUPRÈS D'INFORMATEURS CLÉS

Afin d'aller plus en profondeur sur nos questions de recherche, nous avons identifié des membres de la communauté représentant diverses affiliations et appartenances. Onze entrevues auprès d'informateurs clés ont été effectuées, incluant des individus issus de FS, des chercheurs du domaine des migrations forcées, des réfugiés ayant été parrainés dans le passé, et d'autres organisations clés du secteur. Les personnes interviewées étaient situées à Ottawa, Toronto, Kitchener-Waterloo et Windsor. Les participants ont été sélectionnés par l'entremise d'acteurs clés dans le secteur qui les ont identifiés, ainsi que par un échantillonnage en boule de neige, mettant l'accent

sur la diversité de voix de contextes multiples : emplacements géographiques variés, affiliation comme travailleurs ou comme bénévoles et expériences de vie diverses.

SONDAGE

Un sondage anonyme en ligne a été distribué via Survey Monkey, ciblant les réfugiés parrainés, les répondants, les SEP et des organismes au service des immigrants dans la province de l'Ontario. Le sondage est demeuré ouvert pendant deux semaines en décembre 2018 et il a été promu dans plusieurs réseaux dont des listes d'envois électroniques des SEP et des RPSP, les membres et les médias sociaux d'OCASI et de Réfugié 613, les réseaux des membres du Comité consultatif, les réseaux des Partenariats locaux en matière d'immigration (PLI), entre autres.

Le sondage a été complété par 238 participants. Selon l'affiliation des participants au sondage, on a eu (de manière approximative) : 29% issus d'organismes au service des nouveaux arrivants, 11% de SEP, 44% de répondants privés, 3% de réfugiés parrainés et 13%, autres. Le sondage a réussi à capter grand nombre d'expériences différentes dans plusieurs aires géographiques ainsi que des réponses d'organismes servant les nouveaux arrivants, de SEP et de répondants.

Il y a eu des défis en termes de la représentativité des réponses à plusieurs égards. Nous avons eu un fort niveau de réponse de la région d'Ottawa (98 participants), ce qui signifie que les expériences d'autres collectivités de l'Ontario ne sont pas aussi présentes. Deuxièmement, le niveau de participation des réfugiés parrainés a été très bas (3%), en partie dû à des défis pour rejoindre les communautés des RPSP ainsi que d'autres obstacles d'ordre linguistique et technique affectant leur participation.

Étant donné ce bas niveau de participation des réfugiés parrainés, nous avons décidé d'entreprendre un deuxième sondage ciblant spécifiquement les réfugiés parrainés. Le sondage a été distribué en anglais, français, arabe et tigrigna en février 2018 et il est resté ouvert pendant deux semaines. Il a été distribué de manière ciblée au sein des communautés de RPSP, ainsi que par les médias sociaux et des listes d'envois électroniques dans la communauté de RPSP de l'Ontario. Nous avons eu un total de 22 participants.

RECENSION DES PUBLICATIONS

Une recension des publications a été menée afin d'élargir notre compréhension de la situation actuelle de la collaboration établissement-répondants grâce à la littérature académique et grise sur le sujet. Ayant consulté plus de 40 sources, nous avons conclu que les publications étalent l'importance de bâtir des relations de collaboration entre les répondants et les FS. Bien qu'on n'ait trouvé dans cette documentation que peu d'exemples de relations de collaboration formelles et sur le long terme, il y a eu de nombreux exemples informels qui nous ont permis de tirer un certain nombre de pratiques exemplaires de collaboration en Ontario et par-delà.

DES LACUNES DANS CE RAPPORT

Nous souhaitons reconnaître quelques lacunes affectant notre analyse environnementale, ainsi que signaler des opportunités pour des recherches à venir. Un défi que nous avons rencontré lors de notre recherche a été d'inclure les expériences des parrainages effectués par des membres de la famille, ainsi que par des Groupes de cinq répondants ou des Groupes de répondants communautaires. Ces types de parrainage, selon les témoignages, sont très communs et ont leur propre complexité : d'où l'importance de les étudier. Dans le cadre de notre premier sondage, nous n'avons pas inclus une question à propos du parrainage par des membres de la famille, ce qui a constitué une opportunité ratée. Cependant, nous avons inclus une question à propos du parrainage par des membres de la famille dans notre sondage ciblant spécifiquement les RPSP pour apprendre si les participants avaient été parrainés par des membres de leur famille, par des amis ou par des amis des membres de leur famille. Cependant, la petite taille de l'échantillon ne nous permet pas de présenter des constats concluants dans ce domaine. Nous reconnaissons l'importance d'effectuer un travail de liaison plus soutenu afin d'inclure de manière continue les expériences et les voix des réfugiés parrainés par des membres de la famille.

Ce rapport est le premier en son genre à se pencher sur la collaboration établissement-répondants en Ontario. Il sera nécessaire de conduire d'autres recherches pour comprendre cette relation complexe. Voici quelques aspects qui bénéficieraient d'une recherche supplémentaire :

- Des études longitudinales sur l'impact des répondants sur l'intégration réussie des réfugiés parrainés.
- Des exemples spécifiques de pratiques exemplaires de collaboration répondants-établissement en Ontario sur une longue période de temps et leur impact sur l'intégration des RPSP.
- Des données à propos du degré auquel les réfugiés parrainés sont en train d'avoir recours à des services des FS et leurs raisons pour le faire.
- Les différences en termes d'opportunités et d'expériences de collaboration dans les aires rurales, les petits centres urbains et les grandes villes.
- Puisque cette recherche se concentre sur l'Ontario, il serait bénéfique de faire le lien avec ce qui se passe partout au Canada et ainsi pouvoir compter sur une recherche de niveau pancanadien.

TERMES CLÉS

Ce rapport et, en fait, le projet AIR comme tel, inclut plusieurs concepts qui ne font pas l'objet d'un accord universel et qui méritent d'être expliqués.

Le terme « intégration » est fréquemment utilisé dans le cadre du projet AIR. Cependant, la plupart de sources reconnaissent qu'il peut s'avérer un concept semé d'embûches. L'intégration peut être définie comme un « processus mutuel entre la nouvelle société où l'on vit et les nouveaux arrivants ». Cependant, dans la pratique, certains modèles

d'intégration sont plus ou moins assimilationnistes (Hyndman, 2011). Bien que le terme « intégration » soit utilisé dans une tentative d'éviter l'assimilation, il demeure discutable. Nous utilisons plus souvent le terme « établissement », qui est vu comme étant plus neutre. Cependant, ce terme peut aussi être vu comme étant assimilationniste dans le fond.

Un autre terme qui requiert d'être examiné dans le cadre du projet AIR est le terme « collaboration ». Nous avons défini la collaboration aux effets de ce projet ainsi : « Des répondants ou des organisations de parrainage et des organismes d'établissement travaillant ensemble dans le but de soutenir les réfugiés parrainés par le secteur privé. » Malgré notre définition, lors de notre recherche nous avons trouvé que les parties prenantes avaient leur propre compréhension, parfois amplement différente, de ce que la collaboration pourrait impliquer. Elles ont donné des exemples de collaboration tant sur le plan personnel qu'organisationnel, y compris le simple fait d'avoir accès à des services d'établissement, le partage d'information parmi les parties prenantes, la création de réseaux et la mise en commun des ressources, entre autres. Aux effets de notre projet, nous avons privilégié une compréhension des collaborations plus formalisées entre les FS et les répondants. Cependant, dans l'absence de recherche et d'une compréhension commune, nous avons parfois élargi la portée de notre utilisation du terme afin de formuler des recommandations.

CONSTATS ET DISCUSSION

SECTION 1 : QUE SE PASSE-T-IL ACTUELLEMENT DANS LE CADRE DES COLLABORATIONS ENTRE TRAVAILLEURS D'ÉTABLISSEMENT ET GROUPES DE PARRAINAGE PRIVÉ DE RÉFUGIÉS?

Notre recherche a commencé en décrivant la compréhension de la collaboration et des pratiques actuelles qu'ont les répondants, les individus affiliés au secteur de l'établissement et les RPSP. En d'autres mots : que se passe-t-il actuellement en la matière en Ontario?

La plupart des participants ont leur propre compréhension de la **définition des rôles** des répondants et des travailleurs d'établissement, quoique ces définitions ne soient pas toujours partagées. En général, les répondants privés qui parrainent des réfugiés sont vus comme responsables principalement du soutien financier et informel à l'établissement des réfugiés parrainés. Les FS sont vus comme des entités qui soutiennent les réfugiés parrainés, offrant du conseil et de l'aiguillage professionnels et généraux. Malgré ces définitions de rôles qu'on a identifiées, la recherche montre qu'il y a toujours un recoupement et une confusion considérables dans la réalisation de ces responsabilités. La clarification des rôles des répondants et des FS en soutien aux RPSP est un fondement essentiel lorsqu'on entame la promotion du travail en équipe.

Des collaborations ont en effet lieu, bien que la plupart des exemples de collaboration cités renvoient davantage à des collaborations informelles et mixtes (pas strictement entre les répondants privés et les FS), impliquant divers acteurs ou basées davantage sur des relations personnelles entre des répondants et un travailleur d'établissement. Dans le cadre du sondage anonyme, 67% des participants au sondage ont répondu « oui » à la question : « Êtes-vous impliqué ou au courant de l'existence de 'collaborations' réussies entre des répondants privés et des organismes d'établissement ? » La plupart des collaborations identifiées par les participants se concentrent sur le partage d'information et l'élargissement des ressources disponibles pour les réfugiés parrainés. Le plus souvent, ces collaborations prennent la forme de collaborations multisectorielles, collaborations propres à un domaine spécifique, formalisation de connexions informelles et initiatives de formation et de renforcement des capacités.

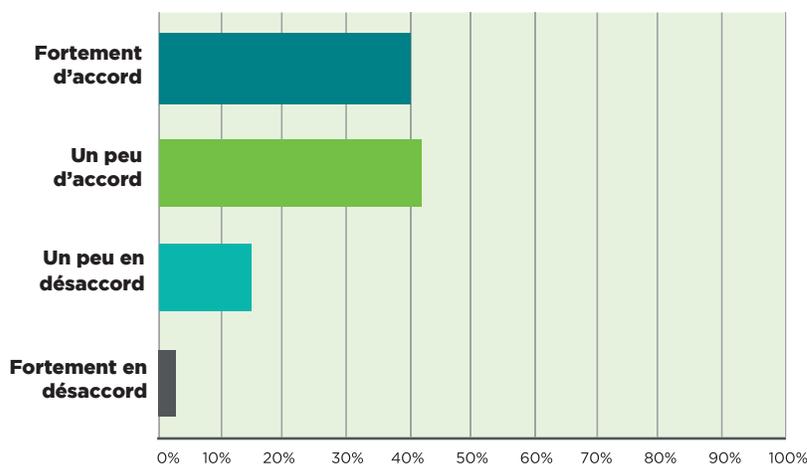
Des exemples de collaborations réussies identifiées dans le cadre de cette recherche :

- Multicultural Council of Windsor and Essex County
- Réfugié 613
- Helping Newcomers Work
- Les Partenariats locaux en matière d'immigration (PLI)
- Le Partenariat local en matière d'immigration de la Région de Waterloo

Il y a une prise de conscience croissante quant à **l'importance de la collaboration** et on a constaté un soutien solide de tous les acteurs à la promotion de meilleures communications et connexions entre les FS et les répondants. De fait, dans le cadre de notre sondage, nous avons découvert que de nombreux participants sentaient que, au sein de leur collectivité, les répondants et le secteur de l'établissement travaillent relativement bien ensemble .

Q9 Les répondants privés des réfugiés et les prestataires de services d'établissement dans ma collectivité collaborent de manière efficace pour soutenir les réfugiés parrainés par le secteur privé au cours de leur première année.

Ont répondu à la question: 198 Ont sauté la question: 40



Ci-dessus : 80% des participants sont d'accord que les répondants privés des réfugiés et les services d'établissement collaborent de manière efficace. Environ 20% sont en désaccord sur le fait que les FS et les répondants collaborent de manière efficace.

Cependant, il y a eu également une reconnaissance que les collaborations sont pour la plupart sporadiques, et que tous les acteurs ne collaborent pas aussi bien tout le temps. Bon nombre de collaborations ont lieu sur une base personne-à-personne, avec des répondants et des travailleurs

d'établissement individuels qui travaillent bien ensemble s'il y a une bonne combinaison de personnalités. Entre-temps, un pourcentage plus bas de réfugiés parrainés (63%) ont été d'accord avec cette affirmation.

« Il n'y a pas de coordination entre les deux côtés et le répondant n'a pas d'information sur les services d'établissement. »

UN RÉFUGIÉ AYANT ÉTÉ PARRAINÉ PAR LE SECTEUR PRIVÉ DANS LE PASSÉ

Il y a des indications que certains **répondants et réfugiés parrainés ne sont pas au courant des services d'établissement** leur étant disponibles.

Les publications recensées sont d'accord que, en général, les répondants et les réfugiés parrainés devraient pouvoir bénéficier d'une orientation plus intentionnelle à propos des soutiens d'établissement disponibles pour eux, et que les FS devraient effectuer un travail de liaison communautaire et clarifier ce qu'ils peuvent offrir aux réfugiés parrainés. Nous savons, grâce à des recherches préliminaires, qu'un certain nombre de réfugiés parrainés et de répondants sont effectivement en train d'avoir accès à des services d'établissement et qu'ils constatent l'importance de ces programmes, mais il n'y a pas de données détaillées disponibles. Notre recherche montre qu'un grand nombre de répondants et de réfugiés parrainés ont accès à certains types de services d'établissement, parmi lesquels l'information essentielle d'établissement, les services de cours de langue et les soutiens pour l'accès à l'éducation, la formation et l'emploi suscitent les plus hauts niveaux d'intérêt. 77% des participants au sondage ont été d'accord que l'accès aux services d'établissement a été utile.

« Les répondants privés ne sont généralement pas au courant des services d'établissement qui existent. Alors, comment peuvent-ils soutenir l'intégration réussie du nouvel arrivant et de sa famille, et savoir à quel moment du processus d'établissement il faut y avoir accès. »

UN RÉPONDANT PRIVÉ

Malgré les constats abordés ci-dessus, il est important de reconnaître que l'expérience de chaque RPSP quant à son processus d'établissement est unique et que la relation Établissement-Répondant-RPSP variera de manière considérable. Parmi les facteurs qui peuvent avoir une influence sur l'expérience de l'établissement des réfugiés parrainés, on compte l'emplacement géographique; s'il s'agit d'un espace rural ou d'un petit centre urbain ou d'une grande ville; la disponibilité de services pour les nouveaux arrivants; la langue et les obstacles culturels affectant l'accès

aux services offerts par les FS. De plus, il y a une diversité de types de répondants tellement ample, dont les parrainages par des membres de la famille, les organismes basés sur la foi, les Groupes de cinq, les Répondants communautaires ou les Signataires d'entente de parrainage et encore d'autres dont les dynamiques internes peuvent avoir un impact majeur sur l'approche de l'établissement et de la relation de parrainage.

SECTION 1 : SOMMAIRE D'APPRENTISSAGES

1. Il y a un certain degré de confusion quant aux rôles et aux responsabilités des FS et des répondants, ainsi qu'un besoin d'augmenter la compréhension mutuelle.
2. Des collaborations ont déjà lieu et, en général, tant les répondants que les travailleurs de l'établissement et les réfugiés parrainés comprennent que la collaboration est importante. Cependant, la plupart des collaborations existantes sont sporadiques et basées sur des connexions personnelles.
3. Bien que certains réfugiés parrainés et répondants aient effectivement accès à des services d'établissement, un certain nombre de répondants et des réfugiés parrainés ne sont pas au courant des services d'établissement ou ne se sentent pas les bienvenus chez les organismes d'établissement.
4. Il y a une ample variation dans les expériences et les besoins des répondants et des réfugiés parrainés en matière d'accès aux services d'établissement.

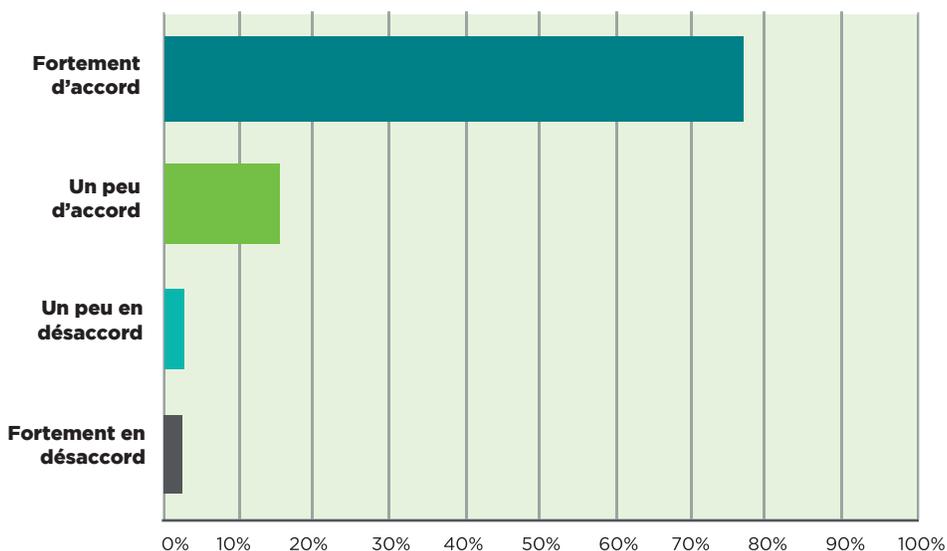
SECTION 2 : LES BÉNÉFICES DE LA COLLABORATION ET LES PRATIQUES EXEMPLAIRES

En ce qui concerne la promotion de la collaboration, les parties prenantes ont identifié un certain nombre de pratiques

exemplaires et elles ont reconnu les bienfaits de travailler ensemble. Premièrement, tant parmi les réfugiés parrainés que chez les répondants et les FS, nous avons constaté un soutien solide aux bienfaits de la collaboration.

Q12 La collaboration entre les répondants et les organismes d'établissement est très importante pour l'intégration réussie des réfugiés parrainés par le secteur privé.

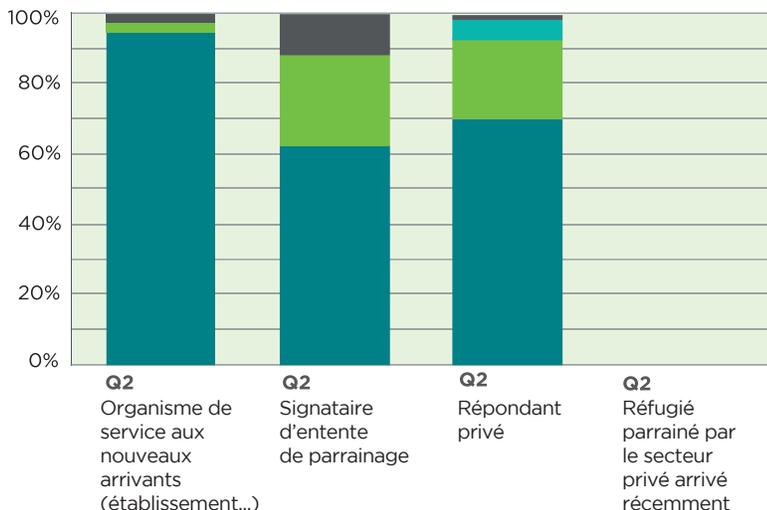
Ont répondu à la question: 195 Ont sauté la question: 43



À gauche : 77% des répondants sont « fortement d'accord » que la collaboration est très importante pour l'intégration réussie des réfugiés parrainés. 19% sont un peu en accord et 4%, en désaccord.

La collaboration entre les répondants et les organismes d'établissement est très importante pour l'intégration réussie des réfugiés parrainés par le secteur privé.

Ont répondu à la question: 170 Ont sauté la question: 37



■ Fortement d'accord
■ Un peu d'accord
■ Un peu en désaccord
■ Fortement en désaccord

À gauche : les organismes de service aux nouveaux arrivants ont un plus fort sentiment que la collaboration entre les répondants et les organismes d'établissement est importante pour l'intégration réussie des réfugiés parrainés. Il y a plus de désaccord parmi les Signataires d'entente de parrainage.

Afin d'obtenir plus d'appui à la collaboration, une pratique exemplaire consiste à souligner les bienfaits qu'elle pourrait apporter aux réfugiés parrainés, y compris parce qu'elle apporte un soutien à des réfugiés parrainés qui se trouveraient autrement laissés pour compte. La motivation principale que notre recherche a trouvée est **d'élargir les ressources disponibles pour les réfugiés parrainés**. Secondairement, la collaboration assure un soutien plus ample pour les réfugiés et peut rassembler des alliés en commun. Lorsqu'on cherche à bâtir le soutien à la collaboration, il est essentiel de songer aux bénéfices pour les parties prenantes et pour le secteur de l'établissement pouvant résulter de travailler ensemble. Lorsque tant les répondants que le secteur de l'établissement apportent leur expertise et leurs ressources, on peut mieux éviter l'épuisement et renforcer le soutien aux réfugiés au sein de la collectivité.

« Mes répondants ont été très bons à m'aider à trouver tout ce qui me bénéficiait. S'ils n'étaient pas sûr à propos de quelque chose, ils appelaient [l'organisme d'établissement] pour poser des questions à un expert qui leur donnait des conseils sur ce qu'ils devraient faire pour moi. »

 **UN RÉFUGIÉ AYANT ÉTÉ PARRAINÉ PAR LE SECTEUR PRIVÉ DANS LE PASSÉ**

On a aussi remarqué l'importance de faire valoir le faisceau unique de compétences apportées par les répondants et par les FS à l'établissement des réfugiés parrainés. Les répondants peuvent agir rapidement pour répondre aux besoins du RPSP. Le fait d'amener la société civile à s'impliquer dans l'établissement des réfugiés permet d'accéder à des

soutiens potentiels pour les réfugiés, soutiens qui n'avaient auparavant pas été mis à contribution. Les travailleurs d'établissement apportent une expertise en matière d'établissement et d'accès à des ressources pour les réfugiés parrainés. L'importance de travailler ensemble afin d'éviter des dédoublements et l'épuisement a été identifiée comme un bonus de la collaboration qui apporte des bienfaits aux répondants et aux FS eux-mêmes.

Une autre pratique collaborative à succès identifiée par la recherche a été la promotion d' **approches novatrices de l'établissement et des programmes**, telles que les réponses centrées sur le client ou offertes par l'ensemble de la collectivité. Lorsqu'on travaille à rehausser le soutien pour les réfugiés parrainés, il est important de favoriser une approche centrée sur le client, regardant ce que d'autres secteurs tel le secteur de la santé mentale font pour bâtir des soutiens pertinents, flexibles et équitables. La dynamique travailleurs d'établissement-répondants est déjà unique en ce qu'elle combine des soutiens formels et informels pour les réfugiés parrainés. En ralliant de nouveaux membres de la communauté pour un soutien aux réfugiés parrainés impliquant l'ensemble de la collectivité, tout le monde peut bénéficier de la réduction des dédoublements de services et l'augmentation des ressources disponibles pour accueillir les nouveaux arrivants.

« Arrêtez de vous concentrer sur les nombres : concentrez-vous sur la qualité. On dirait que [les travailleurs d'établissement] te regardent du haut. Ils te surchargent d'information. Il faut porter le regard sur la personne, sur un service de qualité . »

 **UN RÉFUGIÉ AYANT ÉTÉ PARRAINÉ PAR LE SECTEUR PRIVÉ DANS LE PASSÉ**

Un autre thème qui a émergé suggérait de se concentrer sur l'amélioration **de la méthode et de la qualité de la connexion** impliquant les répondants et les travailleurs d'établissement. On a fréquemment cité comme des pratiques collaboratives à succès la tenue de rencontres périodiques entre les répondants et les travailleurs d'établissement avant l'arrivée, ainsi que des rencontres périodiques en personne entre les réfugiés parrainés, incluant leurs répondants, et les travailleurs d'établissement. Cela doit se faire en mettant l'accent sur l'identification d'alliés ayant de la volonté et sur la construction d'une confiance, car les collaborations seront plus probables lorsqu'il y a un membre du personnel d'un FS et/ou un répondant qui sont tous deux passionnés du travail en équipe et qui ont la volonté de se contacter mutuellement.

Une collaboration à succès repose sur la bonne information au bon moment, y compris la clarification des rôles et s'assurer que les répondants sont au courant des services d'établissement disponibles. D'une part, de nombreux répondants ont indiqué que les FS ont besoin de plus d'information sur le programme des RPSP tandis que, d'une autre part, de nombreux FS ont indiqué que les répondants ont besoin de plus d'information et conseil sur les limites et ce que les services d'établissement peuvent et ne peuvent pas faire pour les réfugiés parrainés et pour les répondants.

SECTION 2 : SOMMAIRE DES APPRENTISSAGES

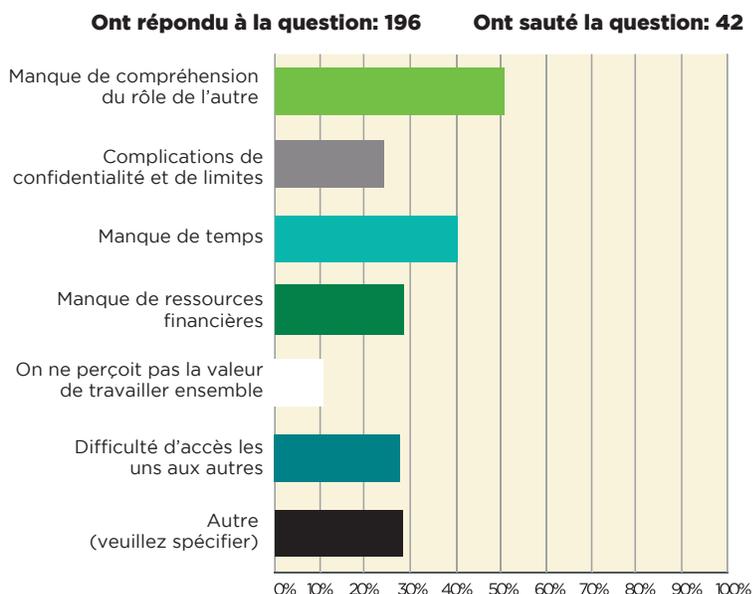
1. Parmi toutes les parties prenantes, il y a un soutien solide autour de l'importance de la collaboration.
2. La motivation principale chez les répondants et les FS pour travailler de manière plus collaborative est d'élargir les ressources disponibles pour les réfugiés parrainés.
3. Les meilleures pratiques comprennent des approches novatrices de l'établissement et des programmes, telles les réponses à l'établissement des réfugiés centrées sur le client et impliquant l'ensemble de la collectivité.
4. La collaboration réussie repose sur des connexions interpersonnelles, et la méthode et la qualité de ces connexions ont un impact significatif sur le désir de travailler ensemble.
5. Il faut s'assurer que les acteurs aient l'information nécessaire au bon moment, et qu'on puisse bien entamer le parrainage en sachant ce que les FS et les répondants peuvent faire.

SECTION 3 : LES DÉFIS ET LES MANIÈRES DE LES SURMONTER

Les défis les plus communs identifiés par les parties prenantes dans le cadre de notre recherche sont cohérents avec ce qui a été soulevé jusqu'ici : le **manque de compréhension du rôle**

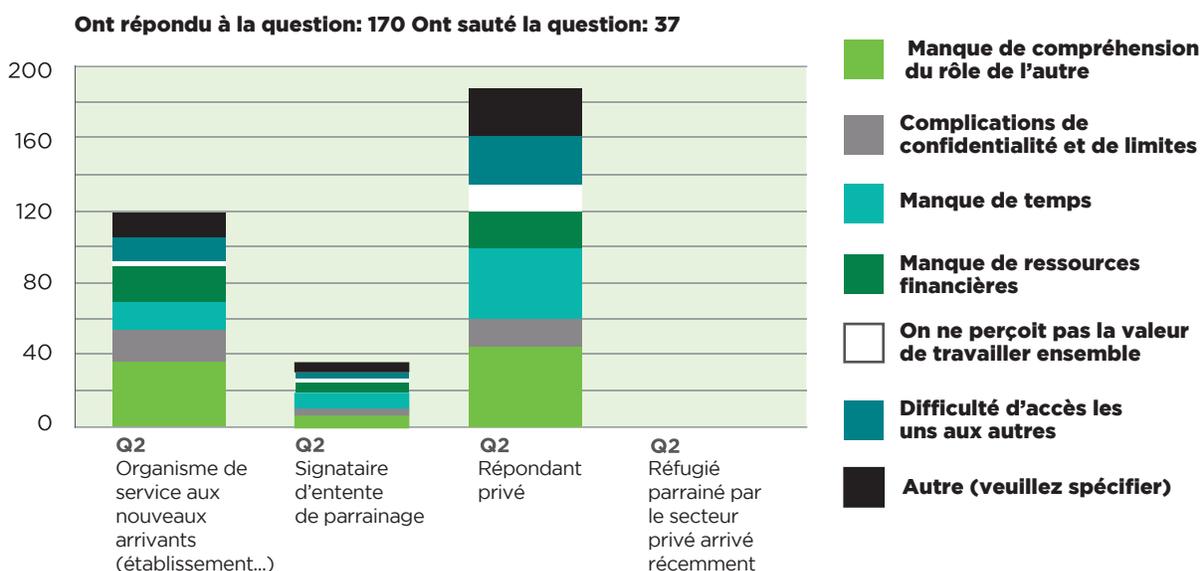
de l'autre et le manque de temps et de ressources sont les raisons principales pour lesquelles les FS et les répondants ne sont pas en train de collaborer de manière efficace.

Q10 : Quels sont les principaux défis affectant la possibilité que les prestataires de services d'établissement et les répondants travaillent ensemble ? (Veuillez cocher toutes les réponses qui s'appliquent).



À gauche : la raison la plus commune expliquant le manque de collaboration est « Manque de compréhension du rôle de l'autre » (51%), suivie de « Manque de temps » (40%).

Quels sont les principaux défis affectant la possibilité que les prestataires de services d'établissement et les répondants travaillent ensemble ? (Veuillez indiquer cocher les réponses qui s'appliquent).



Ci-dessus : ces données n'ont pas changé significativement lorsqu'elles ont été désagrégées pour montrer les réponses des répondants ou des travailleurs d'établissement, ce qui signifie que les obstacles affectant la collaboration sont largement semblables d'une partie prenante à l'autre.

Les messages provenant d'IRCC, que ce soient les formulaires pour la planification de l'établissement ou/ et les guides pour le parrainage, ont aussi été identifiés comme une des sources de cette confusion de rôles. Les répondants et les travailleurs d'établissement ont identifié des ressources qui semblaient se contredire l'une l'autre à propos de thèmes divers, par exemple : les FS devraient-ils travailler avec les répondants ou jouer un rôle de médiation dans le cadre des disputes, les responsabilités financières des répondants, entre autres.

« J'estime qu'il y a parfois un certain degré de confusion concernant la manière de travailler ensemble lorsque les répondants ont des plans d'établissement écrits qui indiquent qu'ils s'occuperont des besoins d'établissement . »

Un travailleur d'établissement

Il y a des dynamiques internes au programme des RPSP lui-même qui peuvent rendre difficile pour les répondants de contacter les FS pour travailler ensemble. Le programme des RPSP repose sur la bonne volonté de bénévoles qui ont des ressources et du temps limités et, de la sorte, avoir accès à des services d'établissement peut ne pas s'avérer une de leurs priorités. La multitude d'expériences et de types de groupes de parrainage en soi peut mener vers des différences remarquables quant au degré où les groupes de parrainage croient en la valeur des FS pour le processus d'établissement. Alors que certains groupes de répondants ont accès aux FS sans problèmes, d'autres groupes de répondants peuvent ne pas être au courant des services que les FS peuvent offrir. Plus récemment, dans certains cas, la relation de

confiance a été brisée car des SEP et/ou des répondants croyaient que les travailleurs d'établissement acheminaient des rapports sur eux à IRCC dans le cadre du nouveau programme d'assurance de la qualité. Aussi, une expérience négative avec un FS précis peut mener les répondants à se dire qu'il est plus facile d'offrir des soutiens d'établissement eux-mêmes.

« La relation en était une de bonne volonté mais elle semblait désorganisée, dû au manque de temps et de ressources, mais aussi car il y avait trop d'acteurs impliqués. »

Un répondant pour un RDBV

Un autre défi est que **les FS et d'autres organisations ne peuvent pas avoir accès facilement à de l'information sur les réfugiés parrainés et les répondants** au sein de leur collectivité. Étant donné que les réfugiés parrainés et les répondants ne sont pas tenus de se tourner vers des organismes de services d'établissement, la connexion dépend presque entièrement de la décision des répondants ou des réfugiés parrainés de l'établir. Ceci n'arrive parfois que lorsqu'une crise survient, trop tard dans le processus d'établissement. La solution pourrait être que les FS fassent plus de travail de liaison communautaire, cependant la plupart n'ont pas un accès facile aux réfugiés parrainés. Il y a une absence de données sur le nombre de réfugiés parrainés qui s'établissent dans une aire donnée et sur leurs traits démographiques, ce qui rend difficile pour des organismes tel PFPR de planifier leurs formations ou pour des FS de créer des programmes ciblés pour les réfugiés parrainés.

Il y a aussi **des dynamiques au sein des FS** qui peuvent empêcher les travailleurs d'établissement ou les FS

en général de prendre contact avec les réfugiés parrainés et les répondants au sein de leur collectivité. De nombreux travailleurs d'établissement ont exprimé leur frustration par rapport au manque de compétences culturelles parmi les répondants et à la tendance à passer outre les limites personnelles et éthiques, ce qui ajoute à la charge de travail déjà lourde au sein des FS. Nos constats ont souligné que le financement devrait refléter l'augmentation attendue de réfugiés parrainés qui auraient accès aux services d'établissement et, plus particulièrement, habiliter les FS à travailler avec les répondants avant même l'arrivée des réfugiés parrainés. Cela comporterait un changement majeur pour les FS, puisqu'il a été clairement exprimé dans notre recherche que les FS estiment qu'ils ne sont pas financés pour travailler avec les répondants, même si IRCC encourage les répondants à avoir accès aux services d'établissement. Certains travailleurs d'établissement ont également exprimé leur préoccupation autour de la question de la confidentialité si on implique les répondants dans le processus d'établissement. Nous avons également remarqué un manque d'uniformité dans la manière et le moment où les FS et les répondants entament l'engagement. Les travailleurs de première ligne peuvent être limités dans leur travail avec les répondants sur la base de restrictions significatives provenant de leurs gestionnaires.

« La difficulté pour avoir accès mutuellement vient de la manière dont ces services sont financés. Les travailleurs d'établissement ne reçoivent aucune reconnaissance d'avoir rencontré des répondants, mais une rencontre avant l'arrivée serait très utile. »

 **Un formateur en matière de parrainage**

Un autre défi à la collaboration cité fréquemment, exprimé surtout par les réfugiés parrainés et les répondants, est qu'ils ne sentent pas tout le temps les bienvenus chez les FS, ou qu'ils ne sentent pas que les programmes répondent à leurs besoins. Certains répondants ont dit qu'ils n'ont pas toujours senti que les programmes offerts étaient équitables ou accessibles pour eux, tout particulièrement si les programmes étaient offerts seulement à certaines nationalités. Les réfugiés parrainés ont cité les services en matière d'emploi et les cours de langue comme étant les deux services les plus importants pour eux, mais plusieurs réfugiés parrainés sentaient que ces services n'étaient pas disponibles. Si on répond à ces préoccupations, on pourrait inciter les répondants et les réfugiés parrainés à approcher les FS avec un plus grand intérêt. Cette question peut aussi être associée à celle, citée plus haut, de la confusion de rôles, avec certains réfugiés parrainés et répondants ayant des attentes peu réalistes quant à ce que les FS peuvent offrir.

« Pas un seul gouvernement, personne ne me demande comment je vais. »

 **Un réfugié ayant été parrainé dans le passé**

SECTION 3 : SOMMAIRE D'APPRENTISSAGES

1. Les défis les plus importants identifiés sont le manque de temps et de ressources, ainsi que le manque de compréhension de la manière dont les répondants et le secteur d'établissement peuvent travailler ensemble.
2. Certaines des dynamiques propres au parrainage peuvent empêcher ou retarder le moment où les répondants cherchent à contacter et à collaborer avec les FS.
3. Les FS ne reçoivent parfois pas les outils et l'information nécessaires pour prendre contact efficacement avec les RPSP locaux et cibler leurs services sur les besoins de ces derniers.
4. La capacité des FS de travailler avec les répondants est limitée par des dynamiques internes, dont les préoccupations en matière de confidentialité ou les contraintes du financement.
5. Certains répondants et réfugiés parrainés ne se sentent pas tout le temps les bienvenus chez les FS ou trouvent que les programmes ne répondent pas à leurs besoins, ce qui a comme résultat un manque d'intérêt à travailler ensemble.

SECTION 4 : DES IDÉES À PILOTER ET DES FACTEURS CLÉS POUR LE SUCCÈS DANS LA COLLABORATION

Dans le cadre de notre recherche, nous avons trouvé un intérêt solide pour le changement ainsi que de nombreuses idées créatives d'outils ou de points d'intervention afin d'améliorer la manière dont les travailleurs d'établissement et les répondants travaillent ensemble. L'importance de créer des outils qui soient accessibles et équitables pour tous les réfugiés parrainés a été soulignée comme élément clé pour toutes les interventions identifiées plus bas. Pour plus de détails sur les outils spécifiques qu'on propose de piloter, veuillez vous référer à la section de recommandations à la page 6 .

Avant même que des outils concrets ne soient utilisés pour améliorer la collaboration, le travail significatif de

développer des relations positives et de la confiance a été identifié comme devant constituer un premier pas. On a souligné l'importance de partager des récits positifs de collaborations efficaces, de rallier la bonne volonté de l'ensemble de la collectivité envers les réfugiés et de mettre en exergue la valeur ajoutée que les FS et les répondants apportent à l'expérience de l'établissement. Les rencontres en personne ont constitué le mode préféré pour des interventions telles les formations et la création de connexions, afin de rehausser la compréhension entre les FS et les répondants. Certains participants ont suggéré la création de protocoles qui guideraient les travailleurs d'établissement autour de la manière de travailler avec les SEP et/ou les répondants lorsque des préoccupations émergent dans le cadre d'un parrainage, de sorte à éviter les communications erronées ou la rupture des rapports.

Bon nombre des interventions suggérées pour améliorer la collaboration abordaient le besoin de **connexions** plus intentionnelles ou formelles entre les répondants et les FS. Cela comprend l'idée de référer formellement tous les groupes de répondants vers un travailleur d'établissement avant l'arrivée des réfugiés parrainés, ou de jumeler des réfugiés parrainés avec un travailleur de service individualisé dans le cadre d'un système de gestion de cas moins intensif semblable aux Réfugiés pris en charge par le gouvernement (RPG) ou au Parrainage d'aide conjointe (PAC). D'autres suggestions incluaient la formalisation d'une rencontre d'orientation en personne et des suivis occasionnels pour tous les réfugiés parrainés et leurs répondants avec un FS, à partir du moment de l'arrivée du réfugié parrainé en Ontario.

« Je pense que ce serait plus efficace si le soutien à l'établissement était offert de manière périodique. Par exemple, le nouvel arrivant pourrait s'y rendre tous les 1 à 2 mois pour se pencher sur son progrès. »

 **UN RÉFUGIÉ AYANT ÉTÉ PARRAINÉ DANS LE PASSÉ**

On a souligné l'importance d'identifier des acteurs clés qui pourraient aider à établir un pont pour que la connexion se produise. Cela pourrait être des organismes tels les PLI, Refugee 613, les Tables sectorielles à Kitchener-Waterloo, ou une personne désignée pour des questions spécifiques tel le Toronto Refugee Support Program pour la médiation.

Deux moments principaux ont été signalés comme des points d'intervention clés pour assurer qu'une connexion soit établie. D'abord,

le processus de planification de l'établissement, lors duquel les FS et les répondants peuvent établir des attentes et un plan ensemble, et ensuite, lorsque les réfugiés parrainés arrivent et qu'ils peuvent être impliqués dans l'identification de leurs propres buts en collaboration avec un travailleur d'établissement et leur répondant. Ceci pourrait avoir lieu utilisant une approche centrée sur le client, des listes de contrôle personnalisées, des soutiens holistiques et des soutiens tant formels qu'informels au sein de la collectivité.

« Orienter les répondants au sujet des prestataires de services qui leur sont disponibles dans leur zone et des services spécifiques disponibles pour les réfugiés parrainés avant qu'ils n'arrivent. »

 **UN TRAVAILLEUR D'ÉTABLISSEMENT**

Étant donné la teneur très complexe du programme des RPSP et de la prestation de services d'établissement en Ontario, on a suggéré d'améliorer le partage d'information, utilisant plusieurs outils. Ceux-ci comprennent des événements telles des foires d'information à l'intention des répondants à propos des services d'établissement locaux, un guichet unique ou carrefour d'information physique pour les services de sorte que les réfugiés parrainés et les répondants sachent où y avoir accès, un site web à jour avec de l'information complète en matière d'établissement pour les réfugiés parrainés. Cela pourrait être aussi simple que de rassembler les parties prenantes dans le cadre d'une rencontre trimestrielle spécifiquement autour des RPSP afin de partager des mises à jour et concevoir des stratégies ensemble.

L'importance du partage d'information incluait le souhait de plus de formation tant pour les répondants que pour les travailleurs d'établissement. On a fortement encouragé une augmentation de l'offre d'ateliers pour les répondants en matière d'attentes et d'orientation aux services d'établissement, d'ateliers pour les travailleurs d'établissement sur le programme des RPSP ainsi qu'une meilleure orientation pour les réfugiés parrainés avant leur arrivée. On pourrait avoir recours aux connaissances et à l'expérience des groupes de répondants plus expérimentés afin d'aider les nouveaux répondants à démarrer. Une fois encore, on a mis l'accent sur la

formation avant l'arrivée des réfugiés parrainés. Une méthode suggérée consistait à brancher la formation des répondants sur le programme de connexions communautaires qui forme des bénévoles pour travailler avec des nouveaux arrivants, ou de promouvoir le mentorat de nouveaux répondants par des répondants expérimentés.

« La formation : elle est tellement, tellement importante ! Elle doit être bien organisée, détaillée, en continu et obligatoire. »

 **UN ORGANISME DE PARRAINAGE**

SECTION 4 : SOMMAIRE D'APPRENTISSAGES

1. Créer des opportunités pour développer la relation et la confiance entre les FS et les répondants.
2. Les parties prenantes souhaitent un processus plus intentionnel pour connecter les répondants et les FS.
3. Au cours du processus de planification de l'établissement et encore à l'arrivée du RPSP : voilà deux moments clés pour bâtir des connexions saines entre les travailleurs de l'établissement et les répondants.
4. Les parties prenantes souhaitent des méthodes améliorées pour le partage d'information, et tout particulièrement des opportunités de formation.

CONCLUSION

L'analyse environnementale du projet AIR, comprenant une ample consultation auprès des parties prenantes et des discussions sur les meilleures pratiques au sein du secteur, a permis d'arriver à une compréhension initiale des bienfaits, des défis et des opportunités pour la collaboration. Nos constats confirment le besoin d'une amélioration dans le travail d'équipe établissement-répondants. Les parties prenantes comprennent la valeur que la collaboration peut apporter à l'établissement des réfugiés parrainés et elles ont formulé des suggestions concrètes pour rapprocher davantage ces alliés naturels.

Nous espérons que cette recherche ne sera pas seulement utile pour le projet AIR, mais qu'elle peut constituer une base pour des organismes à travers le pays souhaitant renforcer la collaboration en utilisant des données probantes. Cette recherche est d'une valeur significative pour la conception et l'expérience du parrainage privé, mais elle pourrait s'avérer pertinente pour ceux qui cherchent à promouvoir de nouveaux partenariats pour soutenir les nouveaux arrivants, entre des organismes basés sur la foi et des organismes d'établissement, pour des programmes futurs de soutien aux RPG, et bien d'autres. En engageant les communautés dans l'effort d'accueillir les nouveaux arrivants de manière très tangible, elles deviendront renforcées et nos efforts pour accueillir les nouveaux arrivants, rehaussés. Si nous cherchons à offrir le meilleur soutien possible aux réfugiés parrainés dans le cadre de leur processus d'établissement, nous ne pouvons plus nous permettre de travailler en silos.

Nos constats mettent l'accent sur le fait que, quel que soit le type d'intervention entamée pour améliorer le travail en équipe établissement-répondants, il est d'emblée important de démanteler les obstacles à la collaboration et de centrer toute décision sur les besoins de RPSP. Grâce aux contributions généreuses et perspicaces de centaines de réfugiés parrainés par le secteur privé, répondants et FS qui ont partagé leurs expériences, nous avons désormais un chemin vers l'avenir ensemble en tant qu'alliés pour l'intégration des réfugiés.

« Rien comme le faire ensemble : nous avons eu l'opportunité de contribuer, de nous aider mutuellement et d'apprendre les uns des autres, le tout en soutien de notre famille de réfugiés. »

 UN RÉPONDANT PRIVÉ

BIBLIOGRAPHIE

Hyndman, J. (May 2, 2011). Research Summary on Resettled Refugee Integration in Canada, Centre for Refugee Studies, York University. Retrieved from:
<https://www.unhcr.ca/wp-content/uploads/2014/10/RPT-2011-02-resettled-refugee-e.pdf>

REMERCIEMENTS

Membres de l'équipe du Projet AIR (2019)

Michelle Ball, Coordonnatrice du projet AIR, OCASI

Sally Dimachki, Coordonnatrice de projets, Refugié 613

Louisa Taylor, Directrice, Refugié 613

Diane Tuyishime, Spécialiste en communications, Refugié 613 Sajedeh Zahraei, OCASI

Membres du Comité consultatif (2019)

Dan Vandelbelt, Dawit Demoz, Donald Smith, Dragana Mrdjenovic, Gilbert Iyamuremye, Kaylee Perez, Lisa Randall, Lubna Barakat, Siham Abosita, Yodit Girmay, Yosief Araya.

Mise en page et conception graphique

Azza Abbato

PROMOUVOIR LA COLLABORATION ENTRE TRAVAILLEURS D'ÉTABLISSEMENT ET GROUPES DE PARRAINAGE DE RÉFUGIÉS

RAPPORT DU PROJET ALLIÉS POUR
L'INTÉGRATION DES RÉFUGIÉS (AIR)

TRADUCTION FRANÇAISE DÉCEMBRE 2020,
PUBLICATION ORIGINALE AVRIL 2019