

Note de politique # 41 | janvier 2023

Servez-les : Le rôle des prestataires de services dans la formation de communautés accueillantes

Qu'est-ce qui fait une communauté accueillantes? (série)

Par : Mercedes Labelle



NORTHERN
POLICY INSTITUTE

INSTITUT DES POLITIQUES
DU NORD

Giwednong Aakomenjigewin Teg
b ΔC2-ᑭᑦ-ᑦ P-ᑦᑦᑦᑦ ᑦᑦᑦᑦᑦᑦ
Institu d'Politik di Nor
Aen vawnd nor Lee Iway La koonpayeen

northernpolicy.ca

NORTHERN
POLICY INSTITUTE

INSTITUT DES POLITIQUES
DU NORD

Giwednong Aakomenjigewin Teg
b ΔC2-ᑭᑦ-ᑦ P-ᑦᑦᑦᑦ ᑦᑦᑦᑦᑦᑦ
Institu d'Politik di Nor
Aen vawnd nor Lee Iway La koonpayeen

#KNOWTHENORTH
CONNAISSEZLEND

IPN – Ques nous sommes

Président & DG

Charles Cirtwill

Conseil d'administration

Florence MacLean
(Présidente du conseil)
Kim Jo Bliss
(Vice-présidente Nord-Ouest)
Dwayne Nashkawa
(Vice-président Nord-Est)
Kevin Eshkawkogan
(Secrétaire)
Pierre Riopel (Trésorier)
Charles Cirtwill
(Président et Chef de la direction)

Cheryl Brownlee
Harley d'Entremont Ph. D.
Ralph Falcioni
Christine Leduc
Michele Piercey-Normore Ph. D.
Eric Rutherford
Douglas Semple
Mariette Sutherland
Brian Vaillancourt
Wayne Zimmer

Conseil consultatif

Michael Atkins
Johanne Baril
Martin Bayer
Pierre Bélanger
Chief Patsy Corbiere
Katie Elliot
Neil Fox
Shane Fugere

George Graham
Gina Kennedy
Winter Dawn Lipscombe
Dr. George C. Macey
John Okonmah
Bill Spinney
Brian Tucker Ph. D.

Conseil de recherche

Heather Hall Ph. D. (Présidente,
Conseil consultatif de la
recherche de l'IPN)
Hugo Asselin Ph. D.
Riley Burton
Ken Carter Ph. D.

Katie Hartmann Ph. D.
Carolyn Hepburn
Peter Hollings Ph. D.
Brittany Paat
Barry Prentice Ph. D.
David Robinson Ph. D.

Reconnaissance des territoires traditionnels

L'IPN voudrait rendre hommage aux Premières Nations, sur les territoires traditionnels desquelles nous vivons et travaillons. Le fait d'avoir nos bureaux situés sur ces terres est une chance dont l'IPN est reconnaissant, et nous tenons à remercier toutes les générations qui ont pris soin de ces territoires.

Nos bureaux principaux:

- Celui de Thunder Bay se trouve sur le territoire visé par le Traité Robinson-Supérieur, sur le territoire traditionnel des peuples Anishnaabeg, ainsi que de la Première Nation de Fort William.
- Celui de Sudbury se trouve sur le territoire visé par le Traité Robinson-Huron, sur le territoire traditionnel des peuples Atikameksheng Anishnaabeg, ainsi que de la Première Nation de Wahnapiatae.
- Celui de Kirkland Lake se trouve sur le territoire visé par le Traité Robinson-Huron, sur le territoire traditionnel des peuples Cree, Ojibway et Algonquin, ainsi que de la Première Nation de Beaverhouse.
- Tous deux abritent de nombreux peuples des Premières nations, des Inuits et des Métis.

Nous reconnaissons et apprécions le lien historique que les peuples autochtones entretiennent avec ces territoires. Nous reconnaissons les contributions qu'ils ont apportées pour façonner et renforcer ces communautés, la province et le pays dans son ensemble.

Ce rapport a été rendu possible en partie grâce au soutien de notre partenaire, la Société de gestion du Fonds du patrimoine du Nord de l'Ontario. L'Institut des politiques du Nord exprime sa grande appréciation pour leur généreux soutien, mais insiste sur ce qui suit : Les points de vue de ces rapports de recherche sont ceux de l'auteur et ne reflètent pas nécessairement ceux de l'Institut, de son conseil d'administration ou de ceux qui le soutiennent. Des citations de ce texte, avec indication adéquate de la source, sont autorisées.

Les calculs de l'auteur sont basés sur les données disponibles au temps de publication et sont sujets aux changements.

Éditeur : Mark Campbell
Traducteur : Mélissa Toma-Médard

© 2023 Institut des politiques du Nord
Publié par l'Institut des politiques du Nord
874 rue Tungsten
Thunder Bay, Ontario P7B 6T6
ISBN : 978-1-77868-112-7

À propos de l'autrice

Mercedes Labelle



Mercedes Labelle est née à Bilbao, en Espagne, et a vécu aux États-Unis avant de s'installer à North Bay, en Ontario. Mercedes a fréquenté l'Université McGill, où elle a obtenu un baccalauréat en sciences politiques et en systèmes urbains, qu'elle a terminé en 2020. Dans le cadre de son rôle à l'INP, Mercedes a travaillé sur divers projets liés à la croissance démographique, à la démographie et à la migration. Pendant son temps libre, Mercedes aime courir, faire de la randonnée et écouter des podcasts.

Mercedes est l'analyste principale des politiques à l'IPN et est située à Sudbury, en Ontario.



L'IPN est heureuse d'avoir le soutien de FedNor pour cet important travail d'évaluation de l'impact du Programme pilote d'immigration dans les communautés rurales et du Nord.



Table des matières

Résumé exécutif.....	5
Introduction	6
Méthodologie.....	6
Services fournis (par type et par groupe)	7
Programmes et services	8
Capacité et financement.....	10
Participation au PPICRN.....	11
Collaboration avec d'autres organisations	12
Conclusion et recommandations	13



Résumé exécutif

Ce document présente les résultats du sondage auprès des fournisseurs de services pour les organismes qui se trouvent dans les cinq plus grandes villes ou qui les desservent - Sault Ste. Marie, Timmins, North Bay, le Grand Sudbury et Thunder Bay. Les organismes qui font partie de << Big 5 >> ou qui les desservent représentent un sous-groupe de 26 organismes sur un total de 35 organismes de tout le Nord qui ont répondu au sondage. Notamment, la répartition des organisations répondantes est la suivante : Sault Ste. Marie (6), Timmins (6), North Bay (6), et le Grand Sudbury (6), et Thunder Bay (16). Le but de ce sondage était d'évaluer la capacité des organismes fournisseurs de services à contribuer à la création de communautés accueillantes dans les régions du Nord de l'Ontario. Ce sondage s'inscrit dans le cadre de l'initiative plus vaste du mois de la mesure menée par l'Institut des politiques du Nord, en partenariat avec des organismes des régions du Nord de l'Ontario, afin de recueillir des données cohérentes et comparables au niveau communautaire sur les thèmes de l'attraction, de la rétention, de la réconciliation, de l'antiracisme et de l'accueil.

Ce document a révélé qu'un total de 81 services sont offerts par des organisations qui se trouvent dans les cinq plus grandes villes ou qui les desservent, le type de service le plus signalé étant l'éducation. Il a également été constaté que ces organisations offrent une variété de programmes et de services qui contribuent à l'intégration et à la rétention des nouveaux arrivants, le plus souvent par le biais de services de connexion et en accueillant et invitant les nouveaux arrivants à des événements de réseautage. De même, les organismes dans les cinq plus grandes villes offrent une variété de programmes et de services qui favorisent l'acceptation

et l'accueil des nouveaux arrivants par la communauté, bien que la formation à la sensibilisation interculturelle soit le service le plus populaire offert à cet égard. En ce qui concerne le financement et la capacité, le présent document a révélé que 56 pour cent des organismes fournisseurs de services des cinq plus grandes villes estiment avoir une capacité suffisante pour remplir leur mandat. En revanche, près d'un tiers des organisations qui ont répondu à cette enquête estiment ne pas avoir la capacité de remplir leur mandat. De plus, le sondage a révélé qu'un peu plus de la moitié des organismes dans le << Big Five >> ont eu quelques interactions avec le programme PPICRN de leur collectivité, tandis que près du quart de ces organismes ont participé activement au programme PPICRN de leur collectivité. Enfin, 81 pour cent des organismes ont indiqué avoir travaillé en collaboration avec d'autres fournisseurs de services ; tous ces organismes ont collaboré en partageant des ressources.

Compte tenu des conclusions ci-dessus, le présent document recommande que les organismes fournisseurs de services continuent de former des partenariats stratégiques pour surmonter les ressources limitées, qu'ils collaborent pour orienter les clients vers l'organisme qui répond à leurs besoins et que les employeurs fassent la promotion de la formation sur la diversité auprès d'autres employeurs et employés qui ne participent pas actuellement à ces activités. Il est également recommandé que les organisations poursuivent leurs efforts pour partager, promouvoir et participer à ces sondages afin de permettre une prise de décision éclairée dans les régions du Nord de l'Ontario.



Introduction

En février 2022, l'Institut des politiques du Nord, en partenariat avec des organisations nord-ontariennes, a lancé une série d'enquêtes afin de collecter des données cohérentes et comparables pour nos régions. Ces enquêtes s'inscrivaient dans le cadre de l'initiative Mois de mesure, qui se reproduira annuellement.

Les enquêtes étaient axées sur les thèmes de l'attraction, de la rétention, de la réconciliation, de la lutte contre le racisme et de l'accueil. Elles se sont penchées à la fois sur les expériences individuelles et sur la capacité des organisations à contribuer à rendre les collectivités accueillantes.

Au total, 35 organisations ont répondu à l'enquête sur les organisations prestataires de services, dont 26 étaient implantées dans les cinq plus grandes villes (North Bay, Timmins, Thunder Bay, Sault Ste. Marie et Grand Sudbury) ou y offraient des services.

L'objectif de cette enquête consistait à évaluer la capacité des organisations prestataires de services dans les régions du nord ontarien en fonction de la nature des prestations offertes, de leur zone géographique et des groupes servis. On a réalisé des analyses complémentaires sur les niveaux de financement, les clients servis, les collaborations et les interactions avec le Programme pilote d'immigration dans les communautés rurales et du Nord (PPICRN). On a également constitué des rapports concernant les expériences des individus dans les communautés du Nord de l'Ontario, notamment en ce qui concerne l'accès aux services et la satisfaction à l'égard du soutien obtenu.

Pour favoriser à la fois l'attraction des immigrants et la rétention des personnes déjà établies dans nos communautés, il faut que la gamme des services offerts soit adéquate. Ces services doivent être mis à la disposition de tous les groupes de population de façon rapide, et être accessibles sur le plan physique et financier.

Méthodologie

Les villes retenues pour l'analyse cumulative participent toutes au PPICRN, une initiative économique communautaire visant à ouvrir aux immigrants une voie d'accès à la résidence permanente.

La mise à exécution de cette initiative s'accompagnait de plusieurs enjeux : faire connaître aux fournisseurs de services l'existence de l'enquête, aider les organisations qui fournissent des services hors d'un cadre traditionnel (p. ex. services d'établissement financés directement par Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada) à reconnaître leur statut de prestataire de services, et encourager la participation à l'enquête. La diffusion de l'enquête est le fruit de l'effort collectif d'organisations situées dans tout le Nord de l'Ontario, et a été réalisée au moyen d'annonces ciblées sur les médias sociaux, de l'envoi direct de courriels, de billets sur les médias sociaux, de bulletins et de séances d'information. Les organisations participant à l'enquête ont été inscrites à un tirage au sort pour gagner une carte-cadeau Visa prépayée de 100 \$ (deux cartes étant mises en jeu).

Toutes les enquêtes et tous les documents promotionnels étaient disponibles en français et en anglais.

Au total, 35 organisations distinctes ont répondu à l'enquête sur les organisations prestataires de services, dont 26 étaient implantées dans/offraient des services aux communautés ciblées aux fins de notre analyse. Les organisations interrogées se répartissent comme suit :

- Sault Ste. Marie (6)
- Timmins (6)
- North Bay (6)
- Grand Sudbury (6)
- Thunder Bay (16)

Notons que certaines de ces organisations offrent des services à plusieurs communautés.

En raison de la taille de l'échantillon interrogé, l'analyse n'est pas disponible au niveau communautaire, et a donc été réalisée sur une base cumulative pour les cinq plus grandes villes. Un article apparenté présente une analyse plus approfondie, qui étudie de façon plus spécifique les organisations qui fournissent des services aux francophones et/ou en français.

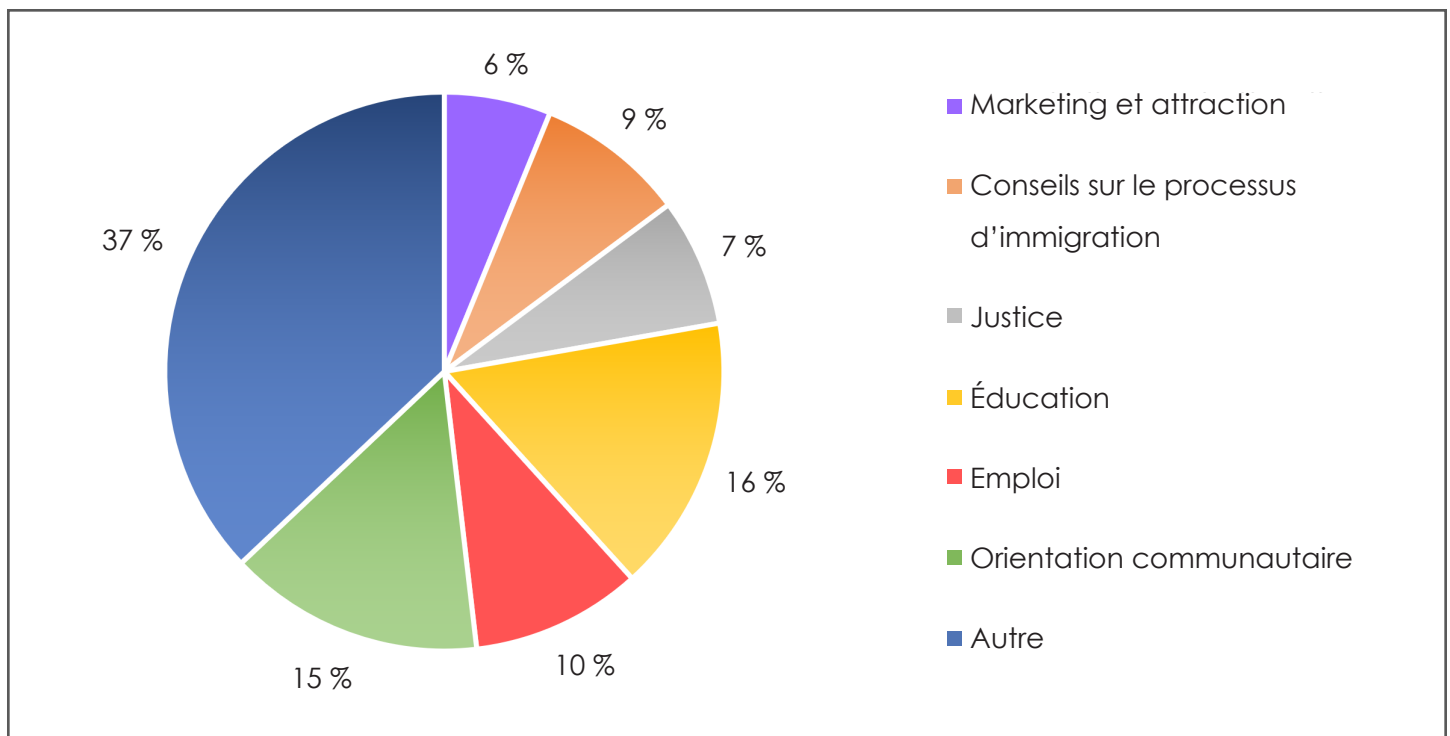


Services fournis (par type et par groupe)

Cette enquête a été distribuée au sein de réseaux et ciblait toute organisation fournissant des services (santé, municipaux, juridiques, établissement et emploi). Étant donné que la plupart des fournisseurs offraient plus d'un service, on a dénombré 81 types de prestations. Par exemple, une organisation qui propose des services d'aide à l'établissement aux nouveaux arrivants est susceptible de fournir des conseils sur le processus d'immigration, des services éducatifs sous la forme de formations linguistiques, et des services d'aide à l'emploi sous la forme d'aide à la rédaction de CV. Une telle organisation offre donc trois services distincts, même si elle-même constitue une seule entité.

Sur les 81 services fournis dans les cinq plus grandes villes, les services les plus fréquemment cités étaient l'éducation (16 pour cent), l'orientation communautaire (15 pour cent), et l'emploi (10 pour cent). Parmi les autres services souvent cités figuraient les conseils sur le processus d'immigration (neuf pour cent), les services de justice (sept pour cent) et le marketing et l'attraction (six pour cent). À l'inverse, on a compilé les services offerts moins de cinq pour cent du temps dans la catégorie « Autre », qui inclut les services alimentaires, les services financiers, le counseling violence, le counseling non-violence, les services de santé, les demandes de visa/ permis de travail, et les autres services indiqués par les organisations interrogées. Combinés, ces services représentent 37 pour cent des prestations disponibles.

Figure 1 : Répartition des services fournis dans les cinq plus grandes villes du Nord de l'Ontario, 2022



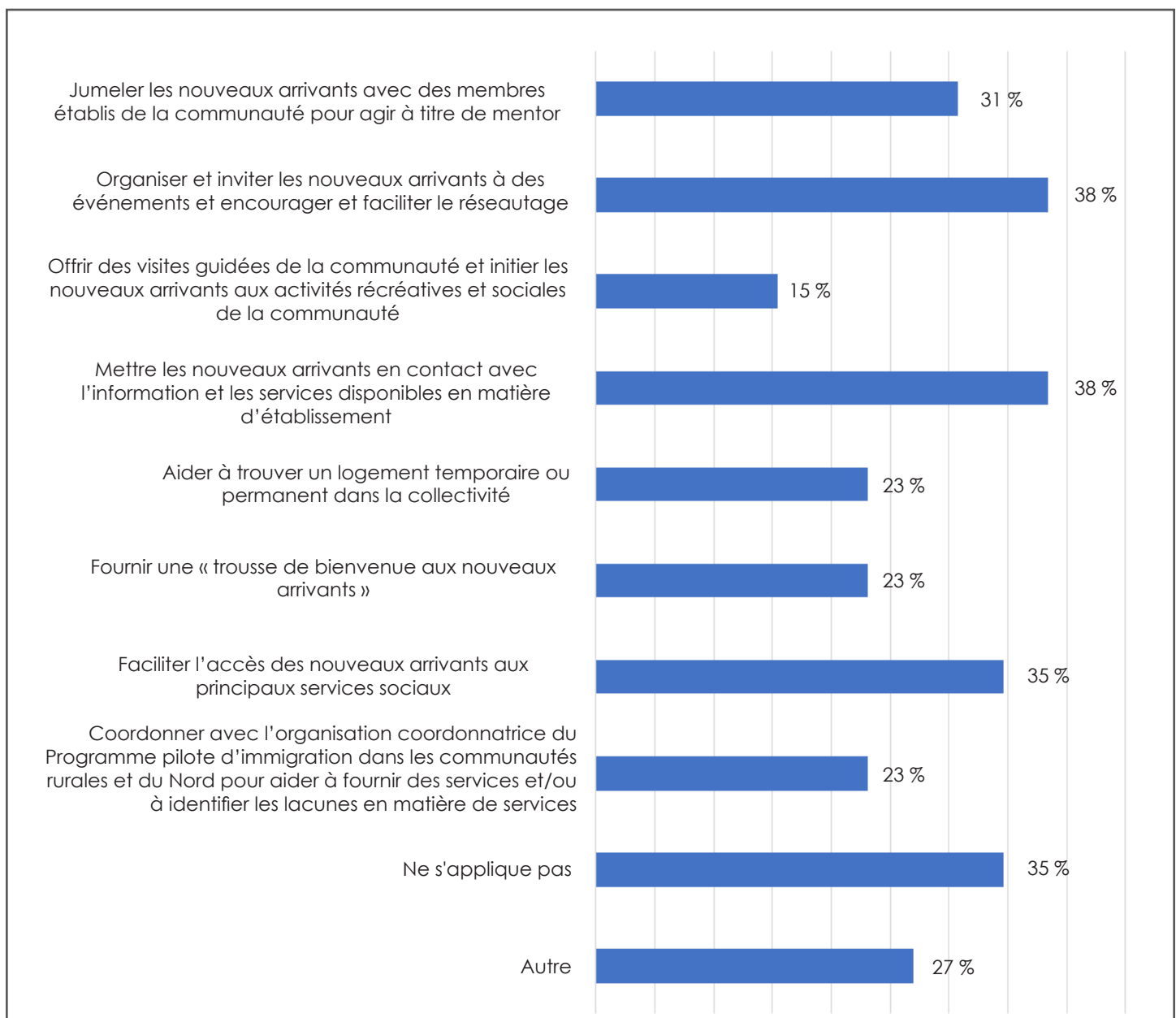
Même si certains services sont disponibles dans une communauté, cela ne signifie pas nécessairement que toutes les personnes qui y résident y sont admissibles ou connaissent leur existence. Les services sont principalement destinés aux résidents permanents, aux francophones et au grand public. De nombreux services financés par IRCC ne sont pas destinés aux résidents temporaires, ce qui est manifeste, étant donné que sur les 22 organisations qui offrent des services en français, 68 pour cent proposent des services aux résidents permanents, tandis que 41 pour cent offrent des services aux résidents temporaires.

À la question « Certains des programmes et/ou services susmentionnés ont-ils été touchés par la pandémie de COVID-19 ? », 58 pour cent des organisations interrogées ont répondu par l'affirmative. La plupart des organisations ont indiqué que les opérations et prestations de services avaient dû être réalisées au format virtuel, et que des activités et événements en personne avaient été annulés.

Programmes et services

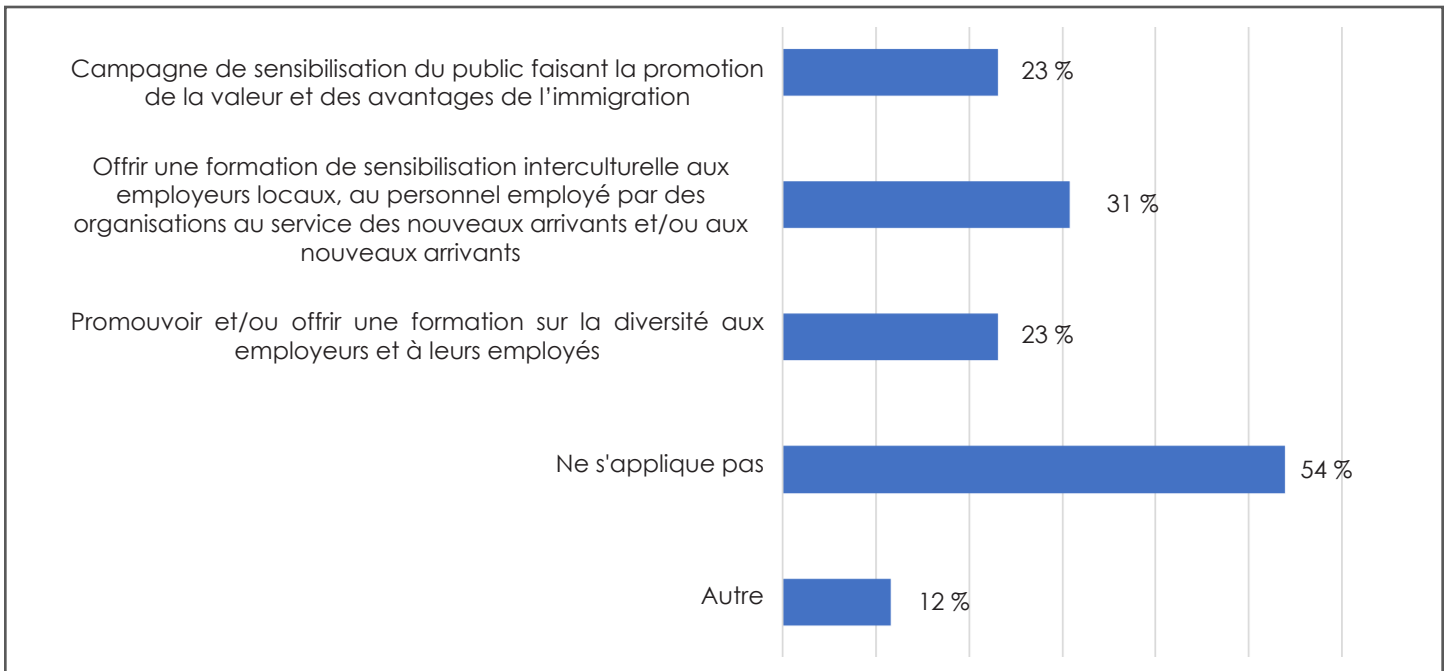
Les organisations qui ont répondu à l'enquête offrent une variété de programmes et de services pour faciliter l'intégration et le maintien en poste des nouveaux arrivants. Les services les plus souvent proposés sont les suivants : mettre en contact (38 pour cent), organiser et inviter les nouveaux arrivants à des événements et encourager et faciliter le réseautage (38 pour cent), et faciliter l'accès des nouveaux arrivants aux principaux services sociaux (35 pour cent). Environ 35 pour cent des organisations interrogées ne proposent pas de programmes ou de services destinés à faciliter l'intégration et la rétention des nouveaux arrivants.

Figure 2 : Programmes ou services pour faciliter l'intégration et la rétention des nouveaux arrivants, 2022



Les organisations qui ont répondu à l'enquête fournissent aussi des programmes et/ou des services pour promouvoir l'accueil et l'acceptation des nouveaux arrivants dans la collectivité. Le service le plus souvent cité concerne les formations de sensibilisation interculturelle aux employeurs locaux, au personnel employé par des organisations au service des nouveaux arrivants et/ou aux nouveaux arrivants eux-mêmes (31 pour cent). Les organisations ont également indiqué qu'elles collaborent avec d'autres organisations locales pour promouvoir les initiatives d'accueil. Cinquante-quatre pour cent des organisations interrogées ne fournissent pas ce type de programmes ou de services.

Figure 3 : Programmes et/ou services destinés à promouvoir l'accueil communautaire et l'acceptation des nouveaux arrivants, 2022

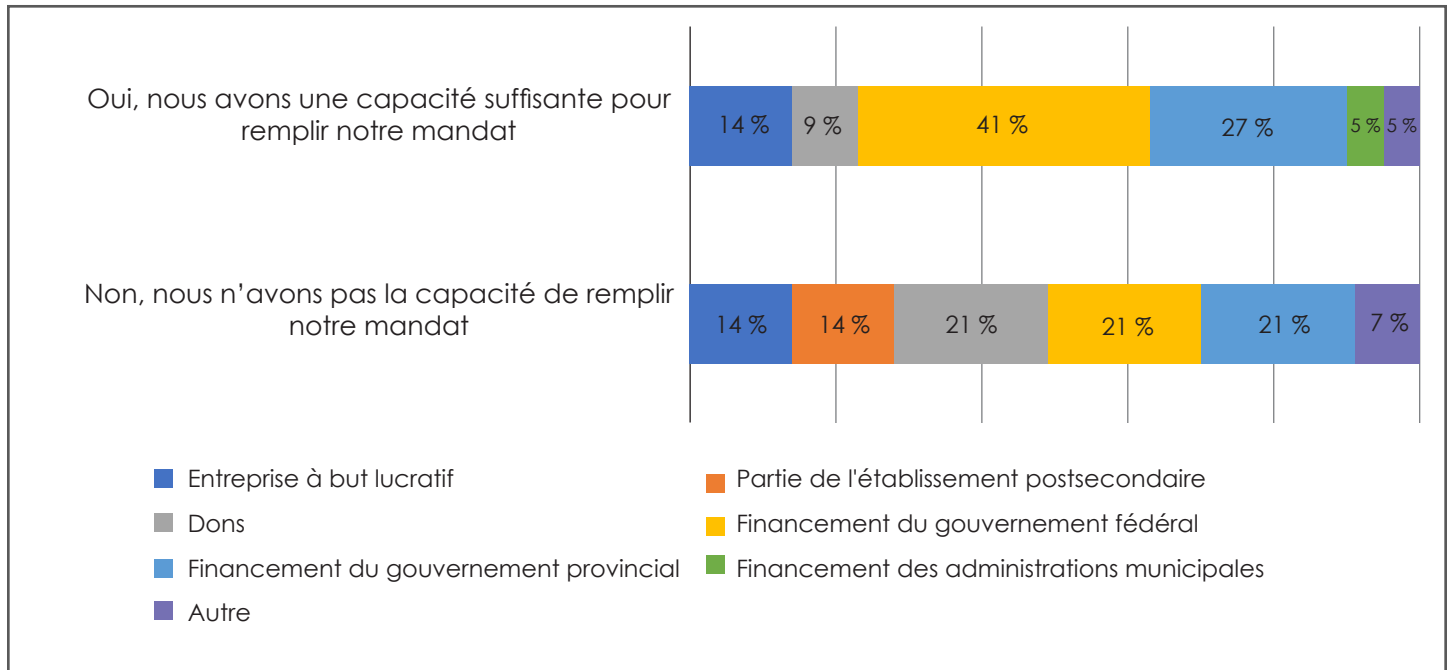


Capacité et financement

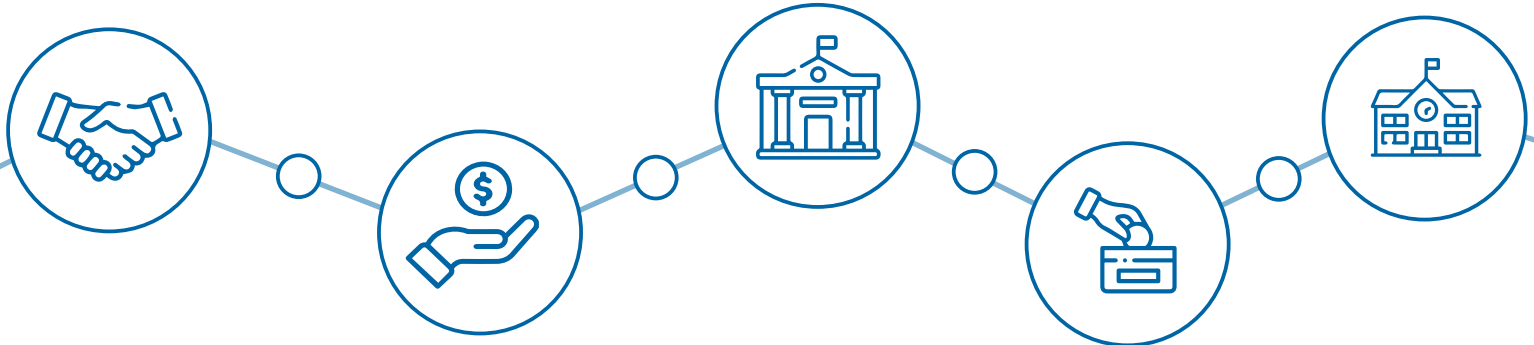
Parmi les organisations qui ont répondu à l'enquête et qui interviennent dans les cinq plus grandes villes nord-ontariennes, 56 pour cent indiquent avoir une capacité suffisante pour remplir leur mandat. Certaines de ces organisations reçoivent un financement émanant¹ du gouvernement fédéral (41 pour cent), du gouvernement provincial (27 pour cent) et des administrations municipales (5 pour cent). En outre, 14 pour cent de ces organisations sont des entreprises à but lucratif, et 9 pour cent reçoivent des dons.

À l'inverse, 28 pour cent des organisations ont indiqué qu'elles n'avaient pas la capacité suffisante pour remplir leur mandat. À l'inverse, 28 pour cent des organisations ont indiqué qu'elles n'avaient pas la capacité suffisante pour remplir leur mandat. Parmi ces organisations, les sources de financement comprennent les gouvernements fédéral et provincial, ainsi que les dons (21 per cent). Aucun de ces organisations ne reçoit de financement des gouvernements municipaux. Il convient également de noter que 27 per cent des organisations qui n'ont pas la capacité suffisante pour remplir leur mandat ont dû modifier leurs opérations en raison de COVID-19.

Figure 4 : Capacité des organisations à remplir leur mandat par source de financement, 2022



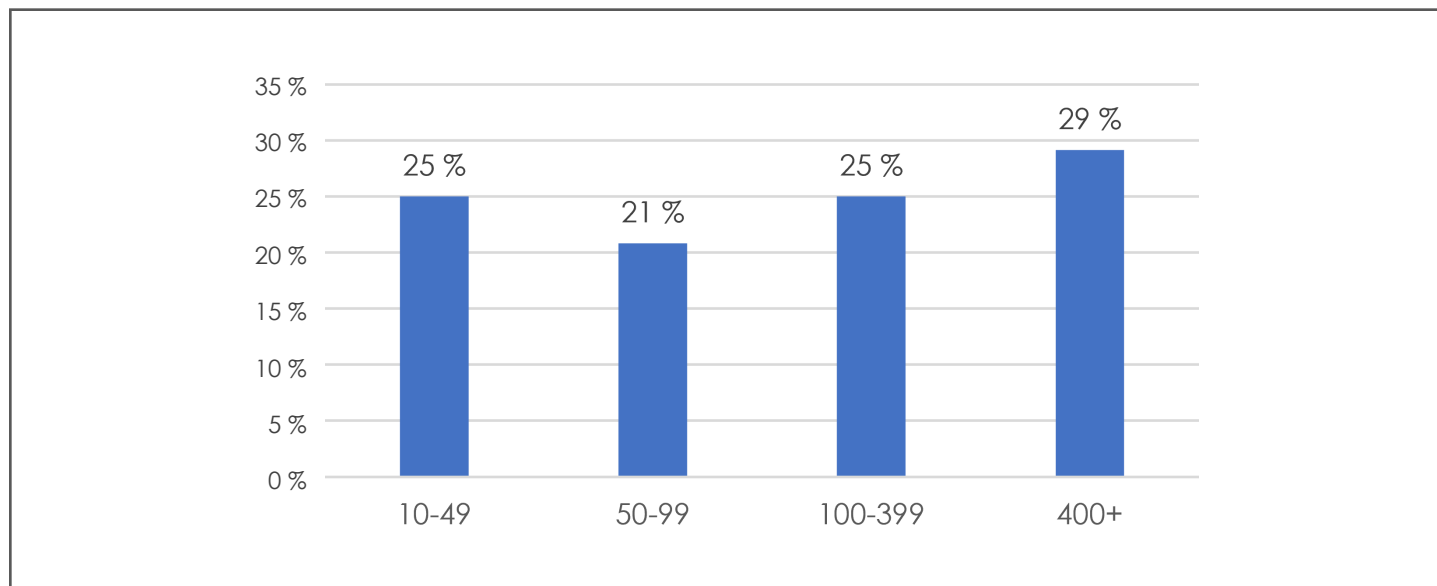
- Entreprise à but lucratif
- Dons
- Financement du gouvernement provincial
- Autre
- Partie de l'établissement postsecondaire
- Financement du gouvernement fédéral
- Financement des administrations municipales



¹ Une organisation peut recevoir des fonds de plusieurs sources. La Figure 4 indique le pourcentage d'organisations recevant des fonds émanant d'une source spécifique

Un nombre important d'organisations interrogées ont indiqué qu'elles servaient plus de 400 clients par an (29 pour cent). Elles sont 25 pour cent à servir entre 100 et 399 clients, et 46 pour cent à servir moins de 100 clients. Sur les organisations qui ont répondu à l'enquête, 31 pour cent signalent que le nombre de leurs clients a augmenté au cours des 12 derniers mois, et 38 pour cent indiquent que le nombre de leurs clients est resté inchangé pendant cette période².

Figure 5 : Clients servis, février 2021 à février 2022



Participation au PPICRN

Parmi les organisations interrogées, 24 pour cent ont indiqué avoir aidé à rendre compte des activités, des extraits et/ou des résultats du PPICRN de leur collectivité. Elles étaient 24 pour cent à se déclarer incertaines et 52 pour cent à ne pas avoir aidé à rendre compte des activités, des extraits et/ou des résultats.

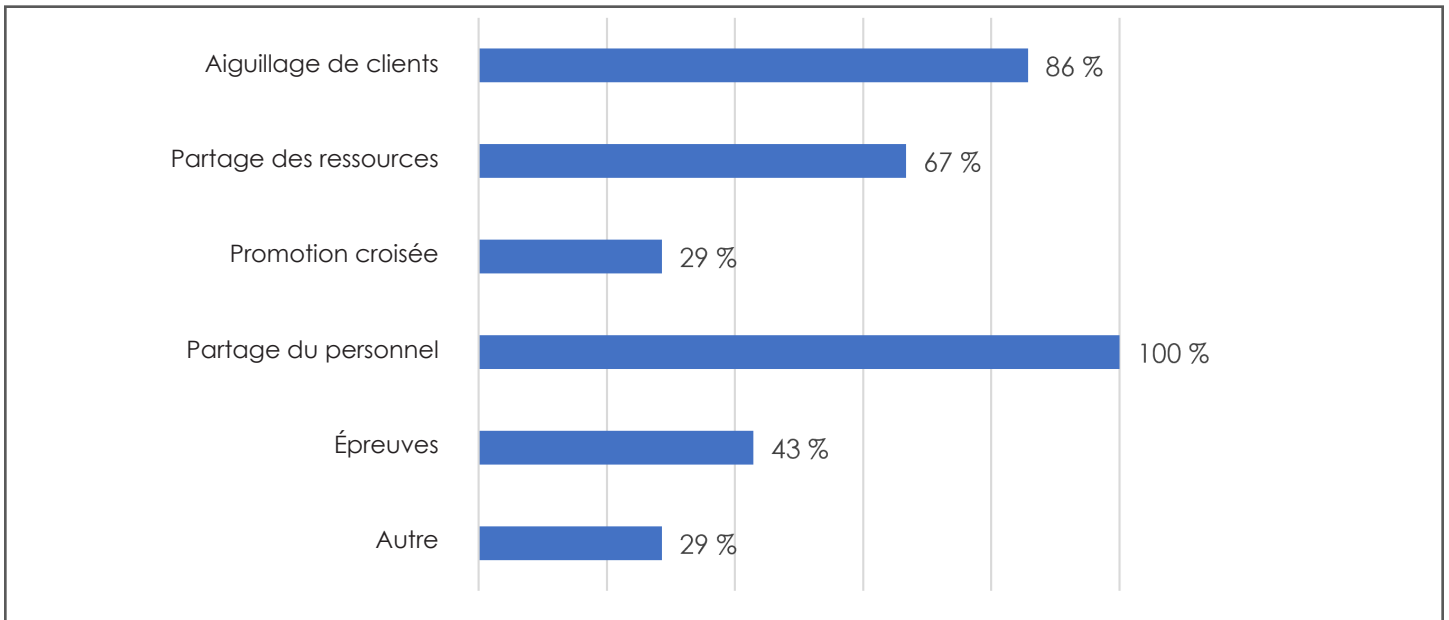
De plus, 52 pour cent indiquaient avoir interagi d'une façon ou d'une autre avec leur agence communautaire locale du PPICRN. Elles étaient 28 pour cent à n'indiquer aucune interaction, et 20 pour cent à se déclarer incertaines.

² Le reste des organisations interrogées n'ont soit pas fourni une réponse valide, soit ont signalé une diminution du nombre de leurs clients.

Collaboration avec d'autres organisations

Quatre-vingt-un pour cent des organisations interrogées ont déclaré avoir travaillé en collaboration ou en partenariat avec d'autres fournisseurs de services. Le type de collaboration le plus fréquent était le partage des ressources (100 pour cent), suivi de l'aiguillage des clients (86 pour cent) et de la promotion croisée (67 pour cent). À la question concernant leur désir de collaborer avec des organisations faisant un travail similaire, la plupart des organisations interrogées se sont déclarées très disposées à de telles collaborations (68 pour cent), certaines indiquant n'être que quelque peu disposées à le faire (24 pour cent).

Figure 6 : Collaborations avec d'autres organisations, par type de collaboration, 2022



Conclusion et recommandations

La disponibilité de données à l'échelle communautaire est essentielle pour une prise de décisions éclairée. Par conséquent, il convient de poursuivre nos efforts pour diffuser et promouvoir ces enquêtes dans tout le Nord de l'Ontario et encourager les organisations à y participer. Des données plus détaillées amélioreraient la comparabilité entre différentes régions, permettant ainsi de définir des pratiques exemplaires et de déterminer les aspects à améliorer.

Quoi qu'il en soit, cette enquête a permis de recueillir de précieux renseignements sur les organisations qui y ont participé, notamment les suivants :

- Les organisations sont très disposées à collaborer avec d'autres organisations qui font un travail similaire. De fait, toutes les organisations interrogées qui ont indiqué avoir déjà collaboré avec d'autres entités l'ont fait en partageant leurs ressources. La poursuite de partenariats stratégiques pourrait atténuer les préoccupations concernant le fait de ne pas avoir « la capacité suffisante pour remplir notre mandat ».
- La collaboration axée sur l'aiguillage des clients, que de nombreuses organisations pratiquent déjà, aidera forcément à promouvoir une approche « sans fausse route », garantissant ainsi que les personnes en quête de services soient aiguillées vers l'organisation la plus appropriée à leur situation. De plus, continuer à promouvoir les services existants aidera à mieux faire connaître ces services et encouragera les gens qui en ont besoin à y recourir, que ces personnes résident déjà dans la collectivité ou s'apprêtent à y vivre.
- Il existe des services pour faciliter l'intégration et la rétention des nouveaux arrivants, et pour promouvoir l'accueil et l'acceptation des nouveaux arrivants dans les collectivités. Mais il existe encore des organisations qui ne proposent pas de telles activités ou n'y participent pas. Pour commencer, les employeurs peuvent tâcher de promouvoir et/ou de fournir des formations axées sur la diversité auprès d'autres employeurs ou de leurs propres employés (n'oublions pas que les fournisseurs de services sont aussi des employeurs). Il s'agit d'un point particulièrement important pour les entités qui travaillent avec/fournissent des services aux nouveaux arrivants et/ou à des groupes qui s'identifient comme marginalisés.



À propos de l'Institut des politiques du Nord

L'Institut des politiques du Nord est le groupe de réflexion indépendant et fondé sur des preuves. Nous effectuons des recherches, analysons des données et diffusons des idées. Notre mission est d'améliorer la capacité du Nord de l'Ontario à prendre la tête des politiques socio-économiques qui ont un impact sur nos communautés, notre province, notre pays et notre monde.

Nous croyons au partenariat, à la collaboration, à la communication et à la coopération. Notre équipe s'efforce d'effectuer des recherches inclusives qui impliquent une large participation et fournissent des recommandations pour des actions spécifiques et mesurables. Notre succès dépend de nos partenariats avec d'autres entités basées dans le Nord de l'Ontario ou passionnées par cette région.

Nos bureaux permanents sont situés à Thunder Bay, Sudbury et Kirkland Lake. Pendant les mois d'été, nous avons des bureaux satellites dans d'autres régions du Nord de l'Ontario où travaillent des équipes de stagiaires d'Expérience Nord. Ces stages sont des étudiants universitaires et collégiaux qui travaillent dans votre communauté sur des questions importantes pour vous et vos voisins.

Recherche connexe

Servez-Les : Le rôle des prestataires de services Francophone dans la formation de communautés accueillantes, janvier 2023

Mercedes Labelle

Rapport de la conférence le Nord Magnétique 2021, février 2022

Mercedes Labelle

Rapport de la conférence Viens au nord 2020, décembre 2020

Personel de l'IPN

Pour rester en contact ou vous impliquer, veuillez nous contacter à l'adresse suivante:

info@northernpolicy.ca

www.northernpolicy.ca



NORTHERN
POLICY INSTITUTE

INSTITUT DES POLITIQUES
DU NORD

Giwednong Aakomenjigewin Teg
b ΔC2-4σ-4\ P-7N.σ\ <D^9:ΔbΓ^
Institi dPolitik di Nor
Aen vawnd nor Lee Iway La koonpayeen

northernpolicy.ca