

# L'AIGUILLAGE DANS LE SECTEUR DE L'ÉTABLISSEMENT ET DE L'INTEGRATION EN ALBERTA

DOCUMENT D'INFORMATION - MARS 2021

## INTRODUCTION

Ce document d'information entreprend une exploration préliminaire du système d'aiguillage dans le secteur de l'établissement et de l'intégration de l'Alberta. Dans le contexte de la prestation de services, les processus d'aiguillage sont essentiels pour s'assurer que les clients nouveaux arrivants sont mis en contact avec les programmes et services appropriés pour soutenir leur établissement, leur intégration et leur bien-être général. Ces processus sont influencés par une variété de facteurs et une complexité inhérente, et le point de départ de l'amélioration de l'aiguillage est donc de comprendre ces influences.

Ce document commence par un examen du contexte général dans lequel s'effectue l'aiguillage des clients nouveaux arrivants d'un organisme à l'autre, puis se tourne vers une description générale des approches d'aiguillage et des principaux défis au sein de ce système. Ce contenu est basé sur des entrevues avec des agences, menées dans le cadre de l'engagement des parties prenantes d'AAISA sur les priorités du programme d'établissement et d'intégration de l'Alberta (ASIP) du gouvernement de l'Alberta. Dans le cadre de ce processus, 31 agences réparties dans six municipalités ont participé à des entretiens individuels avec le personnel d'AAISA. Ces entrevues ont fourni des informations fondamentales sur l'état des partenariats et des renvois d'agences à travers l'Alberta qui sont parallèles au contenu des discussions tout au long des initiatives d'engagement d'AAISA depuis leur création en 2016. L'aperçu fourni par ces sources est pertinent pour renforcer et systématiser le système d'aiguillage en Alberta et pour comprendre à la fois les points forts et les lacunes où des soutiens supplémentaires pourraient être nécessaires.

## CONTEXTE DE L'AIGUILLAGE

Bien que l'aiguillage et les partenariats soient caractéristiques des activités des organismes du secteur de l'établissement et de l'intégration en Alberta, la forme et la structure de ces activités varient considérablement. Le niveau d'officialisation et de coordination des partenariats et des aiguillages varie, allant de ceux qui sont officialisés par une entente ou un protocole d'entente (PE) à ceux qui existent sur une base ad hoc ou qui sont fondés sur la connaissance ou les relations des membres du personnel.

Les organismes ont signalé plusieurs facteurs qui influent sur la forme que prend l'orientation des clients. L'emplacement a été cité comme un facteur influent, les agences participant aux entretiens de l'ASIP ayant souvent attribué une note élevée à leur connaissance des services dans leur propre contexte local, alors qu'elles ont attribué une note beaucoup plus faible à la connaissance des services en dehors de leur municipalité et au niveau provincial. L'emplacement à proximité d'autres fournisseurs de services a été mentionné comme un facteur favorisant les renvois importants. Ces résultats soulignent l'utilité d'élargir les partenariats qui cherchent à faire connaître les services au-delà de ceux qui sont situés à proximité et en dehors des contextes locaux. Cela peut s'avérer utile pour soutenir les clients qui déménagent dans différentes municipalités pour des raisons telles que l'emploi ou la proximité de la famille, des amis et de leur communauté ethnoculturelle.

Au-delà de la situation géographique, les participants aux entretiens de l'ASIP ont souligné la corrélation entre le nombre d'années d'expérience dans le secteur de l'établissement et de l'intégration et l'efficacité des orientations. Cette corrélation a été soulignée à la fois au niveau des membres du personnel d'une agence et de l'agence elle-même. Les agences et le personnel travaillant dans le secteur depuis plus longtemps ont été signalés comme ayant une connaissance approfondie des autres services. En outre, de nombreux participants aux entretiens de l'ASIP ont cité l'influence des relations personnelles que les membres de leur personnel entretenaient avec ceux d'autres agences sur l'efficacité des renvois. Ces relations permettent au personnel d'entrer en contact directement avec les agences pour confirmer la disponibilité et la pertinence des services. Pour maintenir cette capacité au sein des organismes, les pratiques qui permettent aux organismes de conserver leur personnel, de soutenir la professionnalisation et de maintenir la stabilité organisationnelle, font partie intégrante de la force des processus et des réseaux d'aiguillage. Il est également essentiel d'établir des mécanismes au sein des agences pour comprendre les processus d'orientation et soutenir la formation et le transfert de connaissances parmi le personnel.

## **APPROCHES DE L'ORIENTATION**

### **METHODES D'ORIENTATION**

Les participants aux entretiens de l'ASIP ont fait état d'une variété de méthodes d'orientation, tant en ce qui concerne la manière dont ils s'engagent avec d'autres agences que leurs propres processus internes. Parmi les méthodes citées, l'aiguillage assisté, également décrit comme un "transfert chaleureux", a été indiqué comme étant une meilleure pratique et contribuant à un aiguillage efficace. Cette approche implique qu'un membre du personnel accompagne un client vers l'organisme vers lequel il est orienté, et certains organismes ont indiqué que leur personnel assistait à une réunion de présentation entre le client et le service orienté. Tout en reconnaissant l'efficacité de ces orientations, certaines agences ont indiqué qu'elles n'étaient pas en mesure de s'engager dans de telles approches en raison de leurs capacités limitées, car cette approche exige beaucoup de travail de la part du personnel de l'agence d'orientation.

D'autres formes d'aiguillage comprennent la communication avec les organismes par téléphone, l'utilisation de formulaires d'aiguillage, l'utilisation du courriel et de comptes de courriel d'aiguillage spécifiques, ainsi que des brochures. Souvent, l'orientation par ces méthodes a été décrite comme informelle ou ad hoc.

## **APPROCHES FORMELLES**

Les participants aux entrevues de l'ASIP ont mentionné que des accords d'aiguillage formels ou des protocoles d'entente étaient utilisés pour délimiter les processus d'aiguillage spécifiques entre les organismes participants. Ces approches formelles peuvent se produire entre deux agences ou impliquer plusieurs agences. Bien qu'il soit reconnu comme bénéfique, le processus d'élaboration de ces accords a été qualifié de laborieux et de chronophage.

Les approches formelles comprennent également les différents formulaires et outils utilisés dans les conversations avec les clients qui soutiennent les processus d'aiguillage, comme les formulaires d'aiguillage et les formulaires de consentement.

## **DEFIS**

Les entretiens de l'ASIP ont mis en évidence une série de défis à relever pour un aiguillage efficace. La première série de défis est liée à la structure du financement dans le secteur et à la façon dont elle influence l'aiguillage. Les agences sont à la fois des collaborateurs et des concurrents ; dans un contexte de rémunération à l'acte et de concurrence pour des fonds limités, on a l'impression que les agences ont gardé les clients au lieu de les orienter en fonction des besoins de financement.

La deuxième série de défis concerne la disponibilité des services et les ruptures dans le processus d'aiguillage. Cela peut se produire lorsque les services sont limités ou inexistant pour un besoin

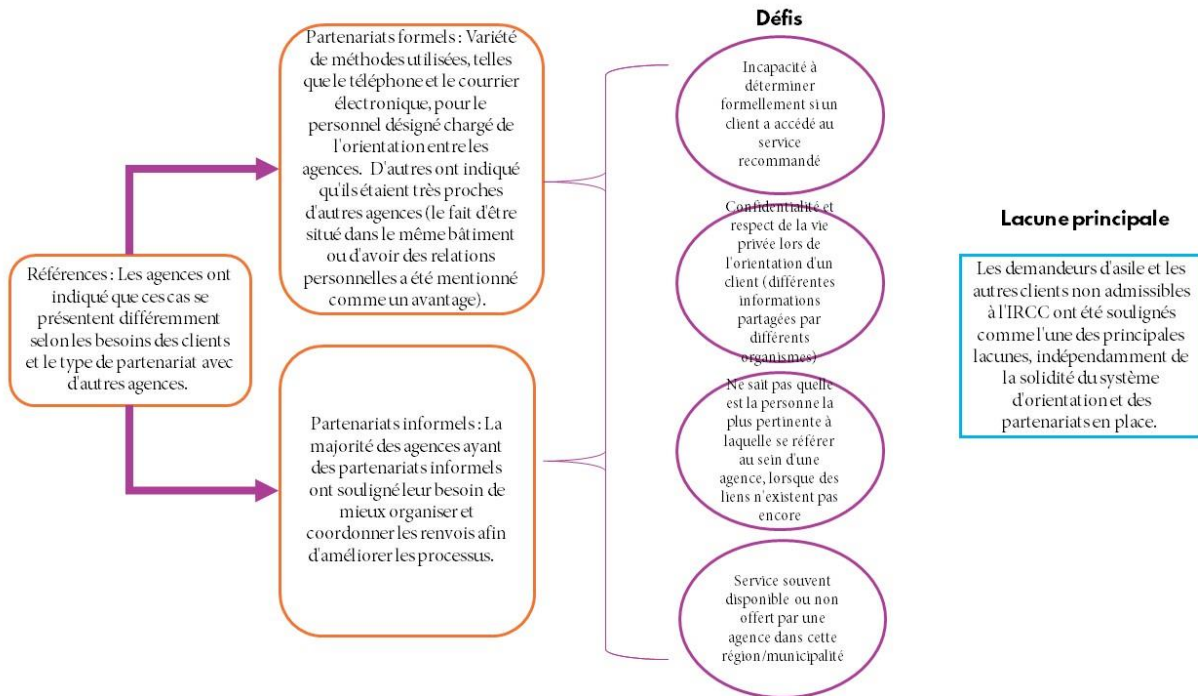


particulier (par exemple, la santé mentale), ou si un client se voit refuser l'accès à une agence vers laquelle il est orienté pour diverses raisons, comme des obstacles à la mise en relation des clients avec la bonne personne ou le bon programme.

Un thème majeur qui ressort des entretiens de l'ASIP est lié au fait que les prestataires de services ne connaissent pas le résultat de leur orientation. Cela concerne à la fois le niveau du client, à savoir si les clients ont effectivement tenté d'accéder aux services de l'organisme référé, et le niveau de l'organisme, où l'on ne sait pas si l'organisme récepteur a fourni un service au client ou si l'orientation était appropriée. Le suivi de l'orientation est souvent ad hoc pour les deux agences concernées, en raison de leurs contraintes de capacité. De plus, pour connaître le résultat de l'orientation, il faut souvent que les clients fassent un rapport à l'agence d'orientation, ce qui est limité.

Un autre thème majeur qui est apparu au cours des entretiens est lié aux questions de confidentialité dans les processus d'orientation et à la variation de l'approche des agences à cet égard. Déterminer le type d'information qui peut être divulgué pendant l'aiguillage était une préoccupation clé pour de nombreux organismes. D'autres organismes ont établi des méthodes pour travailler avec les clients afin de permettre le partage d'informations confidentielles et pour établir des paramètres sur les informations qui peuvent être partagées. Cet aspect de l'aiguillage peut également varier d'une approche ad hoc à une approche plus formelle. Certaines agences comptent sur les clients pour (re)partager ces informations directement avec l'agence réceptrice, tandis que d'autres le font au nom du client en face à face ou par téléphone avec le prestataire de services référé. D'autres utilisent des formulaires de consentement ou des lettres d'autorisation des clients pour déterminer quelles informations peuvent être partagées.

En plus de ressortir des entrevues de l'ASIP, ces défis et problèmes reflètent ceux qui ont été partagés dans le cadre d'initiatives d'engagement antérieures de l'AAISA, notamment les groupes de travail de Helping Immigrants Succeed (HIS) (2016-2018) et le comité des enfants et des jeunes (2016-2018), ainsi que dans le cadre de l'engagement avec les organismes francophones de services aux nouveaux arrivants. Cela indique que de nombreux défis sont de longue date et ont des répercussions sur tous les types de services et toutes les régions géographiques.



**Figure 1.** *Processus d'aiguillage, types et lacunes dans le secteur de l'établissement et de l'intégration en Alberta.*

## VOIES D'AVENIR

Bien que le système d'aiguillage de l'Alberta soit très varié et susceptible d'être soumis à des contraintes fondées sur des structures et des limites plus larges, il existe également de nombreux outils, approches et efforts de collaboration qui peuvent favoriser un développement et une amélioration plus larges. En ce qui concerne les défis identifiés, certains participants aux entrevues de l'ASIP ont souligné le potentiel de la systématisation des processus d'aiguillage dans l'ensemble du secteur. Les entretiens ont également montré que le secteur investit dans la sensibilisation, les relations et les outils pour renforcer les pratiques d'aiguillage. Ces résultats s'alignent sur les processus lancés à Edmonton et à Calgary en 2020, en ce qui concerne l'élaboration d'approches systémiques de l'évaluation des besoins et de l'aiguillage, de la gestion de cas et de l'approche zonale. De plus, les organismes des petits centres se sont montrés disposés à partager leurs expériences en matière d'aiguillage dans des contextes où les services et les ressources sont limités, ce qui pourrait être transférable à d'autres contextes.



En outre, les entretiens de l'ASIP ont fait ressortir une variété de suggestions de la part des agences sur les types d'approches qui pourraient améliorer les processus d'orientation au niveau de l'agence individuelle et du secteur dans son ensemble. Ces suggestions se répartissent en trois grandes catégories : favoriser le dialogue et la connexion, les ressources informationnelles, et les outils et processus normalisés.

Les suggestions relatives à la promotion du dialogue et du partage de l'information étaient fondées sur la perception que l'efficacité de l'aiguillage repose sur les relations personnelles entretenues par le personnel et sur sa connaissance du système de services et des détails des programmes individuels. Les conférences et les réunions, ainsi que les visites d'autres agences, ont été citées comme des approches utiles à cet égard. Ces occasions de dialogue ont été décrites comme étant plus efficaces pour établir des relations et des connaissances que les brochures et les sites Internet. De telles approches doivent s'étendre au personnel de première ligne, plutôt que de se concentrer sur la direction et les cadres supérieurs, afin d'avoir une influence sur les renvois. Les plateformes virtuelles, dont l'utilisation et la familiarité se sont accrues au cours de la pandémie de COVID-19, pourraient constituer des supports efficaces à cet égard.

Les suggestions de partage des ressources informationnelles étaient également courantes dans les entretiens de l'ASIP, mais avec la mise en garde suivante : une surcharge d'informations peut souvent être contre-productive. Une suggestion clé était le besoin d'un répertoire de services qui permettrait un accès simplifié aux informations sur les services. En 2018, AAISA a élaboré une carte des services pour sa boîte à outils, qui a été développée initialement pour le contexte des petits centres. L'expansion de la carte des services pour inclure Calgary et Edmonton, ainsi que la maintenance et l'amélioration continues, ont été incluses dans le plan de travail d'AAISA pour l'exercice 2021/22. La boîte à outils est accessible à l'adresse [www.aaisa.ca/toolkit](http://www.aaisa.ca/toolkit).

La dernière série de suggestions qui ont été partagées concernait la normalisation des outils et des processus. Outre la promotion de ces processus pour rationaliser la coordination entre les agences, il a été suggéré que la fourniture de modèles de protocoles, d'accords et de formulaires aiderait les agences qui ont une capacité limitée à développer ces outils et processus par elles-mêmes. Cela contribuerait également à la normalisation des informations et des données relatives à l'aiguillage.

Les trois catégories de suggestions qui pourraient bénéficier aux processus d'aiguillage peuvent également être considérées comme se renforçant mutuellement. Les outils et processus normalisés sont améliorés par la disponibilité de l'information et le dialogue entre les organismes, tandis que l'existence de relations, d'outils et de processus améliore la qualité et la richesse de l'information sur le système de services et de programmes. De cette manière, les gains réalisés dans un domaine peuvent être perçus comme bénéfiques dans d'autres aspects des systèmes qui peuvent soutenir des orientations efficaces et efficaces.



Bien qu'il existe des nuances propres à certaines régions et à certains organismes, le présent document d'information s'est efforcé de fournir un contexte fondamental sur l'aiguillage dans le secteur de l'établissement et de l'intégration en Alberta. Étant donné que divers processus sont en cours pour modifier les systèmes de prestation de services urbains, l'aiguillage continuera d'être un sujet de conversation important dans le secteur, ce qui permettra de tirer parti des processus, outils et relations existants et de les améliorer à court terme.