

LE RENFORCEMENT DES CAPACITÉS À TRAVES LE PRISME DE LA COVID-19 :

EXPLOITER LES INNOVATIONS ET ADOPTER
LES PRATIQUES EXEMPLAIRES

**DOMAINE D'INTÉRÊT : L'ACCUEIL ET
L'INTÉGRATION DANS LA COMMUNAUTÉ**

EN BREF

La pandémie de COVID-19 a posé des défis particuliers pour les agences d'établissement et d'intégration qui cherchent à créer des communautés accueillantes et inclusives qui soutiennent l'intégration à long terme des nouveaux arrivants qu'elles aident. Si la transition vers des programmes virtuels a souvent réduit les liens sociaux des nouveaux arrivants avec la communauté, la réorientation des services a également nécessité de nombreuses adaptations et innovations rapides de la part des agences d'établissement et d'intégration, engendrant de nouvelles pratiques exemplaires et des occasions de renforcement des capacités communes.

Le projet de renforcement des capacités à travers le prisme de la COVID-19 vise à élaborer des pratiques exemplaires et à les adopter dans des domaines d'intérêt. Ce mémoire vise à résumer les principales conclusions des deux groupes de discussion sur l'accueil et l'intégration des communautés, rencontres qui ont eu lieu en octobre 2021 et en janvier 2022.

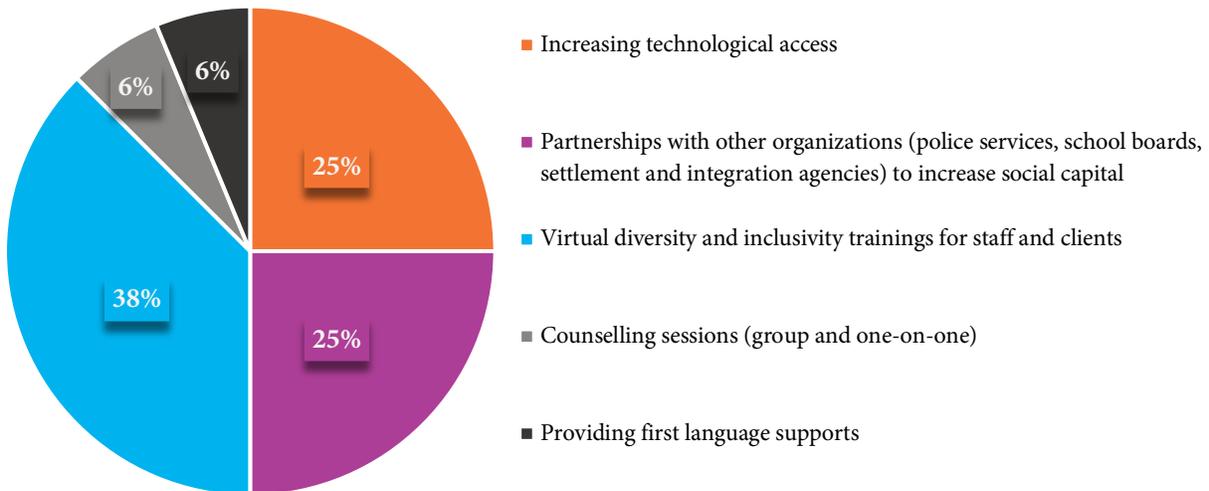
Veillez noter que les termes soulignés dans l'ensemble du document se trouvent dans le **glossaire**.

PRINCIPALES CONCLUSIONS

PRATIQUES EXEMPLAIRES

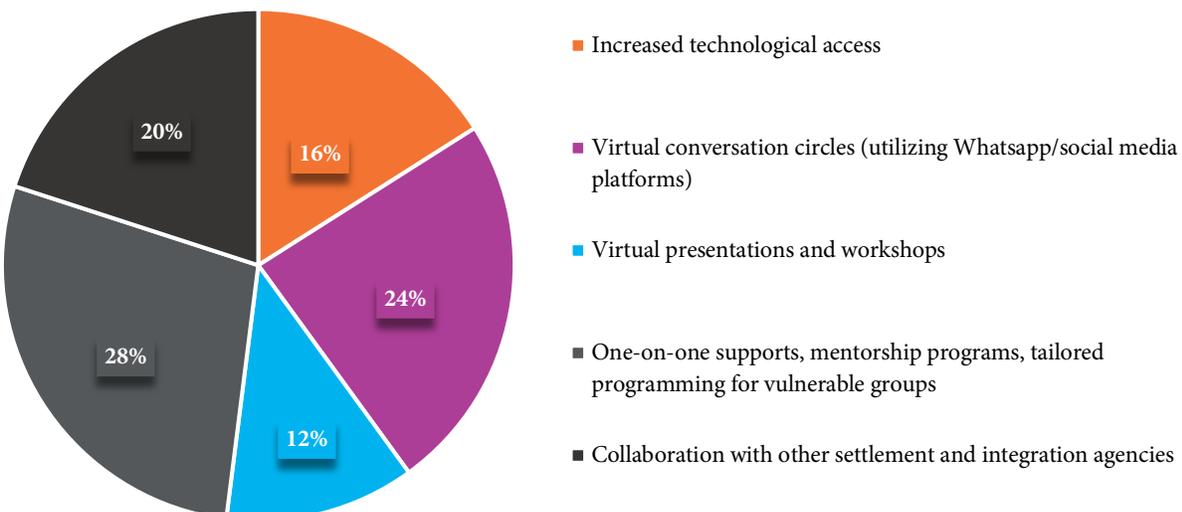
LE RACISME ET LA XÉNOPHOBIE

Les pratiques exemplaires utilisées pour lutter contre le **racisme et la xénophobie** dans le contexte de la santé publique, tant pour les communautés dans leur ensemble que pour les clients, sont les suivantes :

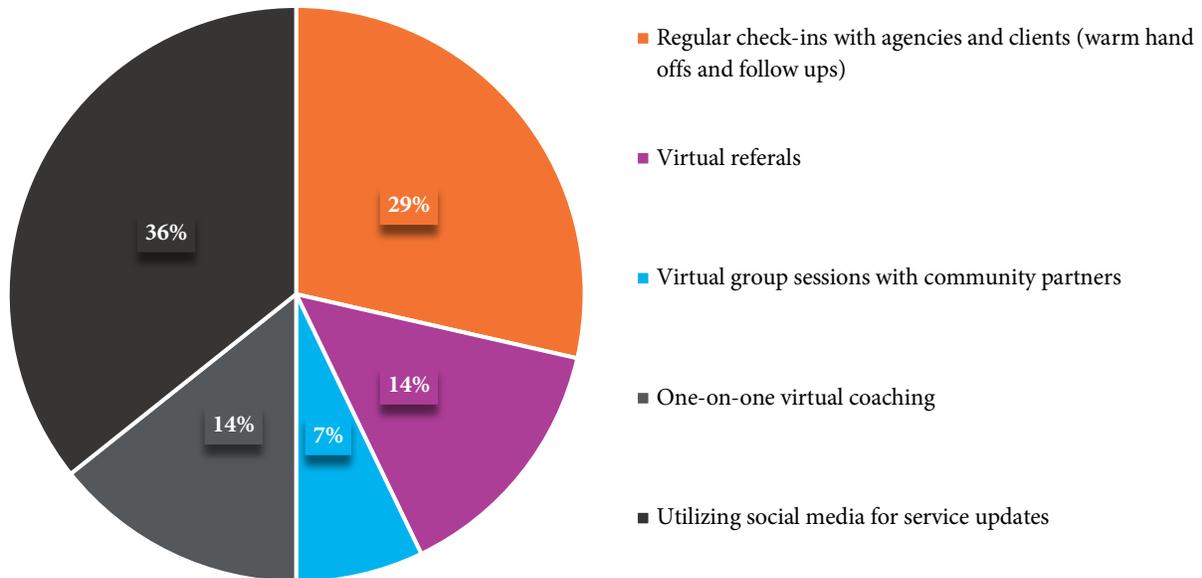


LES LIENS COMMUNAUTAIRES

Les pratiques exemplaires utilisées pour **renforcer les liens communautaires et la compréhension interculturelle** sont les suivantes :

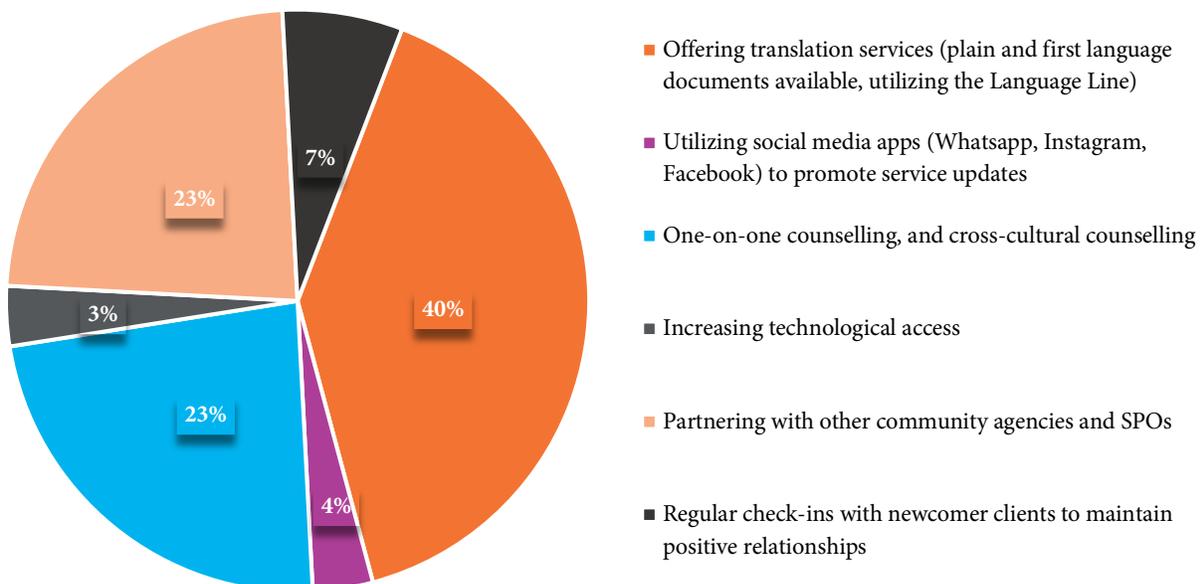


Les pratiques exemplaires qui ont été utilisées pour **sensibiliser la communauté à s'adapter au monde virtuel** sont les suivantes :



L'ACCÈS AUX SERVICES

Les pratiques exemplaires visant à **favoriser l'accès aux services essentiels** (p. ex. services de traduction et d'interprétation, soins de santé, cliniques de vaccination, garde d'enfants, services bancaires, soutien aux enfants et aux jeunes qui suivent une scolarité en ligne, problèmes de santé mentale, etc.) sont les suivantes :



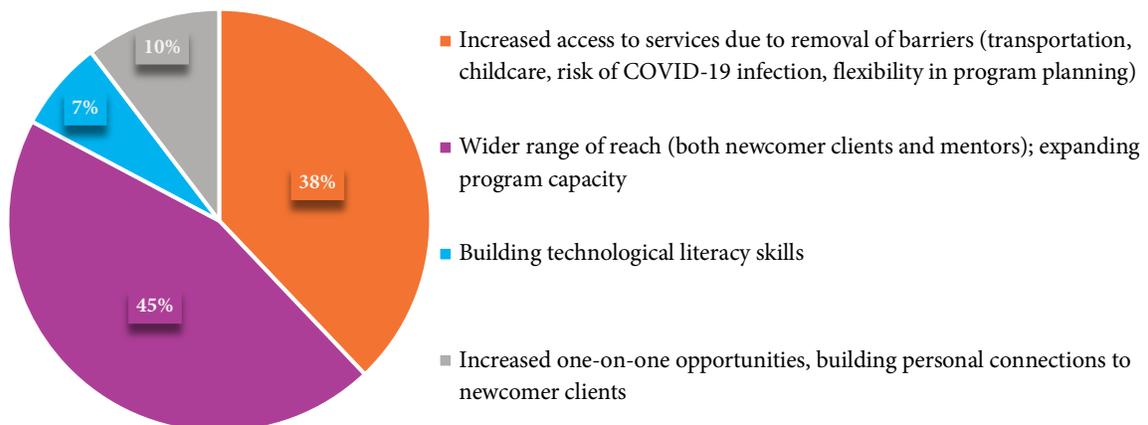
LES BESOINS DE PERFECTIONNEMENT PROFESSIONNEL DES FOURNISSEURS DE SERVICES D'ACCUEIL ET D'INTÉGRATION COMMUNAUTAIRES

Les besoins émergents des fournisseurs de services d'accueil et d'intégration communautaires pour appuyer le perfectionnement professionnel et la réussite des cours hybrides d'accueil et d'intégration communautaires sont les suivants :



RÉTROACTION POSITIVE REFLÉTANT LE PASSAGE D'UNE PRESTATION DE PROGRAMME EN PERSONNE À UNE VIRTUELLE

Les avantages de la mise en place de services hybrides et en ligne sont les suivants :



Rétroaction positive des nouveaux arrivants et des fournisseurs de services d'accueil et d'intégration communautaires faisant état d'une augmentation des occasions d'**apprentissage et de compréhension interculturels**. Malgré la diminution du nombre d'événements communautaires en personne, les agences d'intégration communautaire ont reçu une rétroaction positive sur la mise en œuvre de **programmes virtuels et hybrides** (par exemple, des cours de cuisine, des cercles de conversation), car ils permettent une certaine souplesse dans l'établissement des horaires tout en créant la possibilité d'établir des liens personnels au sein de la communauté. L'utilisation des **plateformes de médias sociaux** a poussé les agences à améliorer leur compréhension du numérique et à entrer en contact avec les nouveaux arrivants d'une manière moins formelle. En créant une **présence sur les médias sociaux**, les agences d'établissement et d'intégration ont **amélioré l'accès à l'information pour les nouveaux arrivants** et favorisé un dialogue informel entre eux. L'un des thèmes dominants relevés dans ce premier groupe de discussion est que les agences offrant des services aux nouveaux arrivants ont constaté que les **partenariats avec des organismes communautaires plus larges** (p. ex, les services de police, les commissions scolaires, les agences dédiées à l'aide aux groupes vulnérables, etc.) **ont des résultats très positifs**, car ils permettent d'accroître le capital social. Le développement de ces liens solides a également jeté les bases d'une transmission chaleureuse lors des processus d'orientation et d'un contrôle continu des progrès des nouveaux arrivants.

LES PROCHAINES ÉTAPES

Les conclusions des deux séries de groupes de discussion seront exploitées pour soutenir la création de ressources multimédias de perfectionnement professionnel pour les fournisseurs de services. Ces ressources comprendront des guides étape par étape, des infographies, des mémoires de recherche, ainsi qu'une vidéo de formation pour chaque domaine d'intérêt. La vidéo de formation sera créée en conformité avec le programme de certification de AAISA, qui permet aux fournisseurs de services d'institutionnaliser ces pratiques exemplaires émergentes. Ces ressources ont été créées dans le but de relever les pratiques innovantes qui sont apparues à la lumière de la pandémie de COVID-19, afin de veiller à ce que les adaptations mises en œuvre pendant cette période soient transférées dans le monde post-pandémique de l'établissement et de la prestation de services d'intégration.

GLOSSAIRE

Cours hybrides : Les cours hybrides font référence à la pratique consistant à combiner des cours en présentiel et des programmes virtuels. Il s'agit d'un amalgame d'environnements en présentiel et en ligne pour mener à bien l'enseignement et l'apprentissage. Ce terme est souvent utilisé de manière interchangeable avec des termes tels que apprentissage mixte, mode mixte ou apprentissage adapté. Les cours hybrides se fondent généralement sur les besoins, les capacités, les modalités et les méthodes pédagogiques propres à une institution ou à un secteur particulier. Ce terme est synonyme d'apprentissage mixte.

Programmes virtuels : Les programmes virtuels sont une forme d'apprentissage à distance qui se déroule entièrement sur Internet. Il s'agit de la participation des nouveaux arrivants et des agences de services directs à des cours virtuels, par Internet, sans qu'il soit nécessaire d'être dans une salle de cours. L'apprentissage peut être réalisé de manière asynchrone ou synchrone, en fonction de l'instructeur ou du cours. Ce terme est synonyme d'apprentissage à distance.