



# ÉTUDES DE CAS EN ACTION : RENFORCER LES PROGRAMMES ET POLITIQUES AVEC L'ACS PLUS ET L'INTERSECTIONNALITÉ

Création d'un modèle d'études de cas ACS Plus



Funded by:

Financé par :



Immigration, Refugees  
and Citizenship Canada

Immigration, Réfugiés  
et Citoyenneté Canada

## **RECONNAISSANCE**

Il a été possible de réaliser ces scénarios d'étude de cas grâce au précieux soutien, aux idées et expertise de nos partenaires les organismes fournisseurs de service testeurs en ACS Plus (OFS). Même si leurs identités seront gardées confidentielles tout au long de ce document, il est important de noter que quelques détails ont été changés pour des raisons de confidentialité.

# TABLE DES MATIÈRES

<b>Programmes et services .....</b>	<b>5</b>
Étude de cas 1 : autonomisation des femmes à travers des programmes de littératie digitale .....	6
Étude de cas 2 : combler le fossé en littératie numérique et services de santé dans un contexte rural pour les seniors .....	8
Étude de cas 3 : diffusion et inscription au programme pour les séniors vulnérables nouvellement arrivés .....	10
Étude de cas 4 : défis systémiques et en matière de ressources dans les petits centres pour les familles nouvellement arrivées ayant des enfants handicapés.....	12
<b>Évaluation du programme .....</b>	<b>14</b>
Étude de cas 5 : feedback et évaluation des programmes pour les jeunes.....	15
<b>Equity in Organizational Policies and Practices .....</b>	<b>16</b>
Étude de cas 6 : diversifier le leadership et la représentation au conseil d'administration .....	17
Étude de cas 7 : améliorer la politique organisationnelle en inclusion.....	18
<b>Créez votre propre étude de cas : mettez vos connaissances en pratique.....</b>	<b>20</b>

---

# OBJECTIF

Cette ressource présente des scénarios réels où les travailleurs du secteur de l'établissement ont fait face à des défis ou à des lacunes dans leurs programmes et politiques. En appliquant une perspective d'analyse comparative entre les sexes plus (ACS Plus), ces travailleurs ont identifié des solutions pour remédier à ces défis. L'ACS Plus est cruciale pour garantir que les programmes sont inclusifs et équitables, en prenant en considération les différents besoins des clients.

Après avoir passé en revue ces scénarios de cas, les lecteurs sont invités à utiliser un modèle fourni pour réfléchir à propos des défis qu'ils ont rencontrés lors de la conception, la délivrance, l'évaluation du programme et des pratiques et politiques organisationnelles, en se concentrant sur le renforcement du réflexe ACS Plus au sein de leurs organismes.



# PROGRAMMES ET SERVICES

# ÉTUDE DE CAS

## Autonomisation des femmes à travers des programmes de littératie digitale

### Contexte et fond



#### PROGRAMME

Programme de littératie digitale



#### POPULATION CIBLÉE

Apprenants en anglais de niveau basique, principalement des femmes à faible revenus, des réfugiés avec une expérience infime voire inexistante dans le secteur de la technologie.



#### LACUNE IDENTIFIÉE

Une lacune importante dans les services pour les apprenants à NCLC faibles (niveau de compétence linguistique canadien), particulièrement les femmes qui font face à des obstacles pour accéder à des programmes liés aux technologies.

### Le défi

#### OBSTACLES

L'industrie de la technologie est dominée par les hommes, et ces femmes font face à des défis additionnels en raison de leurs faible compétence linguistique et du manque d'expérience professionnelle. En outre, les dynamiques culturelles de pouvoir empêchent les femmes de s'engager pleinement avec le personnel, notamment celles venant de milieux de réfugiés.

## Analyse ACS Plus

### FACTEURS INTERSECTIONNELS

Le genre, les capacités linguistiques, le statut socioéconomique, l'expérience de réfugiés sont des facteurs qui influencent l'accès des femmes au programme.

## Développement de solutions

### CONCEPTION D'UN PROGRAMME

Un nouveau programme appelé Women Empowered Through Digital Literacy (WEDL) (autonomisation des femmes à travers la littératie digitale) a été créé pour permettre aux femmes à gagner en confiance lors de l'utilisation de technologies. Ce programme est fait spécifiquement pour les femmes ayant des compétences faibles en anglais (NCLC 3) et vise à réduire les obstacles langagiers et à combler l'écart entre les genres dans l'industrie technologique. Ce programme est conçu pour augmenter l'accès aux opportunités d'emploi liées à la technologie et à réduire les disparités entre les genres au sein des travailleurs.

## Points à retenir

### FOCUS

L'importance de concevoir des programmes qui non seulement pourvoient en compétences d'emploi, mais aussi habilitent les groupes marginalisés pour dépasser les obstacles culturels et sociétaux.

## Réflexions

→ Quel support additionnel pourrait être nécessaire pour garantir le succès des participants dans ces programmes ?

→ Comment des approches similaires pourraient être appliquées dans d'autres secteurs où les femmes ou d'autres groupes marginalisés sont sous-représentés ?



# ÉTUDE DE CAS

## Comblent le fossé en littératie numérique et services de santé dans un contexte rural pour les seniors

### Contexte et fond



#### PROGRAMME

Apporter un soutien aux nouveaux arrivants seniors pour accéder aux services de santé dans un contexte rural.



#### LACUNE IDENTIFIÉE

Une municipalité rurale a identifié que les seniors, notamment les femmes, éprouvaient de la difficulté à accéder aux services digitaux, particulièrement ceux liés à la santé des femmes. La mobilisation des connaissances en santé se fait sur un espace digital actuellement, limitant l'accès chez les gens qui ne sont pas à l'aise avec les services digitaux (sites web, codes QR, formulaires en ligne, etc.). Les barrières culturelles ont contribué encore plus à cette réticence.

### Le défi

#### OBSTACLES

Les adultes plus âgés, notamment les femmes, font face à des obstacles pour accéder (santé des femmes) aux services parce que leur maîtrise de l'outil numérique est insuffisante. Les tabous culturels entourant la discussion de la santé des femmes rendent la chose plus difficile pour ces personnes qui cherchent de l'aide.

#### CONTEXTE RURAL

Le financement pour créer des programmes collaboratifs avec des médecins, afin de faciliter l'accès aux connaissances, est difficile dans les communautés rurales.

## Analyse ACS Plus

### FACTEURS INTERSECTIONNELS

L'âge, le genre, le milieu culturel et la position géographique jouent un rôle important dans les défis auxquels font face les seniors pour accéder aux services de santé et aux connaissances en matière de santé qui sont disponibles principalement sur des plateformes en ligne.

## Mise au point de solutions

### CONCEPTION DE PROGRAMME

Vu que la mobilisation de connaissances n'a pas été bien accueillie par les femmes adultes plus âgées, la municipalité a créé un programme de « thé pour les seniors ». Ce programme avait pour objectif de créer des liens au sein de groupes culturels et aussi avec la communauté dans son ensemble, tout en partageant des informations importantes avec eux. Le Thé pour les seniors encourage les connexions sociales avec d'autres seniors nouvellement arrivés tout en leur fournissant des informations concernant les services disponibles pour eux, y compris le soutien en santé et en littératie digitale.

### Réflexions



→ Quelles stratégies pourriez-vous exécuter pour rendre les services digitaux plus accessibles et moins intimidants pour les seniors ?

→ Quels partenariats ou collaborations pourriez-vous développer avec des médecins locaux ou des organismes communautaires pour mieux aider les adultes à accéder à des services de santé ?

# ÉTUDE DE CAS

## Diffusion et inscription au programme pour les séniors vulnérables nouvellement arrivés

### Contexte et fond



#### PROGRAMME

Programmes de connections communautaires et cours d'anglais pour les séniors nouveaux arrivants.



#### POPULATION CIBLÉE

Séniors nouveaux arrivants vivant en isolement, seuls ou dans des familles multigénérationnelles, avec un niveau basique en anglais ou pas de connaissance de la langue.



#### LACUNE IDENTIFIÉE

Il existe une lacune importante dans l'accès aux services et programmes pour les nouveaux arrivants seniors qui sont isolés du fait qu'ils sont arrivés seuls ou en raison des responsabilités et de la pression de vivre dans des foyers multigénérationnels en ayant des barrières en littératie et en langue.

### Le défi

#### OBSTACLES

Barrières linguistiques et d'alphabétisation et méconnaissance du système de transport en commun. Certains programmes sont offerts virtuellement, mais certaines personnes âgées peuvent être confrontées à des obstacles liés à l'alphabétisation numérique.

### Mise au point de solutions

#### CONCEPTION DE PROGRAMME

Stratégie d'engagement et de diffusion du programme à travers tous les services destinés aux séniors nouveaux arrivants. Utiliser une vision intersectionnelle et œuvrer à créer un programme de diffusion qui utilise des stratégies de diffusion non conventionnelles.

### Analyse ACS Plus

#### FACTEURS INTERSECTIONNELS

Genre, capacités linguistiques, statut socioéconomique, et différences intergénérationnelles et culturelles.

# Leçons apprises

## FOCUS

L'importance de concevoir un programme de diffusion qui tienne compte des besoins intersectoriels. Par exemple, les visites à domicile permettent d'aider les personnes âgées nouvellement arrivées en aménageant leur espace pour qu'elles puissent accéder à la programmation en ligne. Il offre également des options en personne pour les personnes âgées qui rencontrent des difficultés à maîtriser le numérique. Il propose d'aider les seniors en leur montrant comment accéder aux transports publics afin qu'ils puissent participer à des programmes en personne.

- Examiner les stratégies de sensibilisation, y compris la création d'un plan et d'une carte des lieux où les programmes et services sont offerts et promus. Identifiez également les soutiens supplémentaires qui peuvent être mis en place pour permettre aux participants d'accéder aux programmes et aux services, tels que des services d'interprétation et une aide pour les frais de transport afin d'accéder aux services, ce qui apportera des opportunités d'indépendance et d'agence aux participants nouvellement arrivés.
- Créer un plan d'action potentiel pour la promotion afin d'entrer en contact avec des partenaires non traditionnels qui pourraient faire de la publicité ou

recommander des participants seniors. Certaines parties prenantes à prendre en considération sont : Les magasins de produits alimentaires ethniques, les lieux de culte et les communautés religieuses, les cliniques sans rendez-vous et les groupes ethnoculturels ayant des activités de loisirs ou de cohésion communautaire.

- Veiller à ce que les processus d'admission puissent être adaptés pour inclure une option de processus non écrit et conversationnel qui se concentre sur l'établissement de relations de confiance et recueille les informations d'admission oralement.
- Continuer à proposer des options d'inscription en accès multiple et avec accès à des services d'interprétation.
- Engager les anciens participants dans des sessions de feedback en personne sur les stratégies de sensibilisation afin de fournir des informations supplémentaires et des ressources communautaires dont l'organisme pourrait avoir besoin d'être informé et connecté.
- Une autre stratégie visant à accroître l'accès des seniors nouveaux arrivants consiste à proposer des options de garde d'enfants.

## Réflexions

Quel soutien additionnel pourrait être nécessaire pour augmenter l'accès des participants, notamment pour ceux ayant des obstacles multiples ?

Comment des approches similaires peuvent-elles être appliquées dans d'autres secteurs où les nouveaux arrivants seniors ou autres groupes marginalisés sont sous représentés ?



# ÉTUDE DE CAS **4**

## Défis systémiques et en matière de ressources dans les petits centres pour les familles nouvellement arrivées ayant des enfants handicapés.

### Contexte et fond



#### PROGRAMME

Programme des travailleurs et travailleuses de l'établissement dans les écoles (TEE).



#### POPULATION CIBLÉE

Familles nouvellement arrivées, notamment celles ayant des enfants handicapés.



#### LACUNE IDENTIFIÉE

Familles nouvellement arrivées qui font face à des défis pour avoir du soutien pour leurs enfants concernant l'environnement scolaire. Le stigmatisation autour des aménagements pour les besoins particuliers, combiné à la concentration démesurée sur le handicap, peut conduire à une visibilité accrue et contribuer au stigmatisation. En outre, les petits centres ont des ressources limitées pour aider les individus ayant des handicaps, et peuvent parfois manquer de ressources appropriées pour aider ces familles. Il y a aussi un besoin que les écoles renforcent leur capacité et leur compréhension de ces problèmes.

### Le défi

#### OSBTACLES

- Des ressources limitées pour le soutien aux enfants handicapés au sein des communautés locales et des petits centres.
- Un manque de services culturellement adaptés pour les familles d'enfants handicapés.
- Des connaissances limitées et les capacités drainées des travailleurs en TEE pour soutenir plusieurs partenaires (personnel de l'école, familles, enfants, etc.), et naviguer des programmes additionnels et des avantages pour les familles et leurs enfants.

### Analyse ACS Plus

#### FACTEURS INTERSECTIONNELS

Genre, langue, statut socioéconomique, âge, capacité, structures et dynamiques de la famille, différences culturelles.

# Mise au point de solutions

## CONCEPTION DE PROGRAMME

Création d'un poste TEE dédié à aider les familles et enfants handicapés. Ce membre du personnel aidera les familles à naviguer dans les systèmes et à fournir l'information éducative à des systèmes comme les écoles ou les fournisseurs de services en santé, concernant les besoins intersectionnels uniques d'enfants handicapés et leurs familles.

## Leçons apprises

### FOCUS

Avoir un poste spécialisé pour faire la liaison entre les systèmes et les supports adjacents pour les enfants nouveaux arrivants handicapés et leurs familles.

- Les travailleurs et les programmes spécialisés peuvent fournir des renseignements éducatifs avec une compétence culturelle et une perspective d'humilité aux systèmes responsables de fournir de l'aide aux enfants nouveaux arrivants ayant des handicaps.
- Les travailleurs et travailleuses spécialisés peuvent faire la liaison et aider les parents

d'enfants handicapés nouvellement arrivés à fournir des renseignements et communiquer avec des programmes et de l'aide spécialisés à l'intérieur et à l'extérieur de la communauté.

- Les travailleurs et travailleuses spécialisés peuvent rassembler de l'information sur les ressources locales et régionales qui peuvent aider les enfants nouveaux arrivants handicapés et leurs familles, dont les avantages et les services additionnels auxquels ils pourraient accéder.

## Réflexions

Quels supports additionnels pourraient être nécessaires pour améliorer l'accès notamment pour ceux qui ont des obstacles intersectionnels multiples ?

Comment des approches similaires peuvent être appliquées dans d'autres secteurs où les nouveaux arrivants handicapés sont sous représentés ?



# ÉVALUATION DU PROGRAMME

## Feedback et évaluation des programmes pour les jeunes

### Processus de feedback

#### PROCESSUS DE FEEDBACK INTERACTIF

- Concernant les programmes pour la jeunesse, le feedback est collecté à travers des méthodes interactives et créatives, tels que demander aux participants de partager des images d'activités qu'ils ont aimées.
- L'approche visuelle encourage l'engagement et permet aux participant.es d'exprimer leurs pensées par des façons non traditionnelles.

#### PROCESSUS DE SONDAGE DE FEEDBACK

- Les jeunes sont également encouragés à partager leurs opinions via un sondage, pour comprendre quels sujets sont importants pour eux.

#### UTILISATION DES RÉSEAUX SOCIAUX

- Les plateformes de réseaux sociaux sont exploitées pour collecter des feedbacks en temps réel des jeunes participants.
- Cette collection informelle de feedback permet de faire des ajustements de programmes permanents et encourage l'engagement actif des jeunes qui peuvent être plus à l'aise à partager leurs idées sur ces plateformes.

### Réflexions et opportunités d'amélioration

→ Même si les processus de feedback des programmes pour les jeunes sont interactifs et efficaces, il peut y avoir des opportunités d'amélioration pour continuer à étendre les méthodes de feedback aux plateformes digitales ?

→ L'agence peut aussi explorer de nouvelles façons d'impliquer les jeunes dans le processus de feedback pour garantir qu'il répond toujours à leurs besoins et préférences qui changent ?

# L'ÉQUITÉ DANS LES PRATIQUES ET POLITIQUES ORGANISATIONNELLES

## Diversifier le leadership et la représentation au conseil d'administration

### Le défi

Manque de diversité dans la composition du leadership et du conseil d'administration.

### Aperçu

Il y a quelques années, le conseil d'administration d'une agence d'aide à l'établissement manquait de diversité, avec quelques membres du conseil d'administration représentant des cultures et des milieux différents. Ce manque de représentation a posé des défis pour la prise de décision et la mise au point de politiques car des voix et es perspectives importantes manquaient.

### Réaction

L'agence d'aide à l'établissement a pris des mesures pour diversifier le conseil d'administration. Les postes ont été publiés à large échelle en ligne et via des réseaux pour garantir un large éventail de postulants.

### Impact

Ce processus a contribué à maintenir la transparence et la responsabilité au sein de la direction de l'organisme, encourageant l'amélioration continue des pratiques de gestion.

### Réflexions



Comment le manque de diversité dans la gestion peut-il affecter la qualité et l'inclusivité des politiques et des décisions prises au sein de votre organisme ?

Quelles stratégies pourriez-vous adopter pour garantir que votre direction représente la diversité de la communauté que vous aidez ?

De quelles manières votre direction et conseil d'administration peuvent-ils encourager des pratiques et des politiques plus inclusives dans le futur ?

## Améliorer la politique organisationnelle en inclusion

### Le Défi

inclusivité du lieu de travail concernant les congés culturels.

### Aperçu

Le manuel de politique de cette agence d'aide à l'établissement suivait avant les jours fériés fédéraux canadiens. Cependant, le nouveau directeur général a reconnu que les membres du personnel provenaient de milieux culturels et religieux diversifiés, ce qui les a amenés à réévaluer la politique de vacances.

### Response

Cette politique de vacances a été changée pour accorder au personnel **deux jours de congé personnel**, leur permettant de prendre congé pour des vacances culturelles ou religieuses, en plus ou à la place de jours fériés. Cette approche garantit que le personnel puisse prendre congé pour les jours qui ont de l'importance pour eux.

### Impact

Ce changement de politique a créé un environnement plus inclusif où le personnel ressent que ses besoins culturels et religieux sont respectés, ce qui a pour effet d'améliorer le moral, le bien-être et la rétention du personnel.

### Reflections



→ Quelles autres politiques pourraient intentionnellement exclure certains groupes, et comment peuvent-elles être améliorées ?

→ Comment votre organisme peut-il s'adapter aux besoins changeants de son personnel diversifié ?



# **CRÉÉZ VOTRE PROPRE ÉTUDE DE CAS :**

**METTEZ VOS CONNAISSANCES  
EN PRATIQUE**

# QUESTIONS DE REMUE MÉNINGE PROPOSÉES

## Programme et évaluation du programme

Décrivez un problème dans la planification d'un programme pour un public diversifié ou un ancien défi que vous avez rencontré pour atteindre un nouvel arrivant, un immigrant et/ou un groupe de réfugié en particulier.

### EXEMPLE

Défis pour la diffusion ou la présence, les données démographiques des personnes assistant à un programme de groupe, l'évaluation de l'efficacité d'un programme.

Quelles populations sont les plus difficiles à atteindre ? y a-t-il des obstacles qui empêchent les clients d'accéder à vos programmes et auxquelles vous pouvez remédier ?

### FACTEURS À CONSIDÉRER

Genre, pays d'origine, position géographique, expérience d'immigration, langue, réseaux sociaux, isolement, dynamiques de pouvoir entre le personnel et les clients, les défis en santé mentale, les déséquilibres de pouvoir dans les interactions entre le personnel et les participants.

## Politiques organisationnelles

Décrivez une politique ou une pratique au sein de votre organisme qui nécessite d'être améliorée.

### FACTEURS À CONSIDÉRER

Cette politique reflète-t-elle les besoins de tous les groupes concernés (personnel, membres du conseil d'administration et la communauté) ? les individus peuvent-ils partager leurs inquiétudes ou apporter leur contribution à la politique ? Exemple : jour fériés, pratiques de recrutement, accessibilité.

Votre organisme est-il ouvert à réviser les politiques en se basant sur les rétroactions et les besoins changeants ? Y a-t-il un plan pour suivre et évaluer régulièrement l'impact de la politique qui prend en considération des groupes à identités diverses ?

# ÉVALUER LES PROGRAMMES ET POLITIQUES DE VOTRE ORGANISME

## Contexte

Définir le contexte (qui, quoi, quand, où, pourquoi), les acteurs principaux/les preneurs de décisions, les données, l'analyse des parties prenantes, l'environnement public, et d'autres informations pertinentes.

## Lacune ou problème

→ Voulez-vous remédier à un besoin ou à un problème avec un programme ou une intervention en particulier ?

→ Comment vous êtes-vous concerté avec ceux affectés par ce programme/service ?

→ Les groupes assistant à vos programmes sont-ils assez diversifiés ? qui ne fait pas partie de la conversation, et pourquoi ?

→ Les espaces sont-ils accessibles ?

## **Bâtir des relations**

→ Comment pouvons-nous construire de nouvelles relations avec ceux qui ne sont pas à la table ?

→ Quelles stratégies peuvent-elles renforcer les liens entre ces groupes ?

## **Développement de solutions**

→ Comment ce programme/politique peut-il être refait pour remédier aux lacunes ?

→ Les clients/personnel peuvent-ils être impliqués dans le développement de ces solutions ?

## **Mesure du changement**

→ Comment votre organisme évalue-t-il les changements que vous voulez réaliser avec ce programme ou politique ?

→ Comment vous assurer que les changements proposés seront faisables et durables sur le long terme ?

