

PARTAGER DES PRATIQUES D'ÉTABLISSEMENT ET D'INTÉGRATION QUI FONCTIONNENT RÉFUGIÉ 613 VOUS ACCUEILLE À OTTAWA

Réfugié 613
Ottawa, ON

Champs de pratique :

- Promotion des communautés accueillantes
- Information et orientation

Un projet de Voies
vers la prospérité

Aout 2020

Funded by:



Immigration, Refugees
and Citizenship Canada

Financé par :

Immigration, Réfugiés
et Citoyenneté Canada



**PATHWAYS TO
PROSPERITY**
Promoting Welcoming Communities in Canada



**VOIES VERS LA
PROSPÉRITÉ**
Promouvoir des communautés accueillantes au Canada

ORIGINE DE L'ORGANISATION ET IMPULSION POUR LA CRÉATION DU PROGRAMME

Réfugié 613 est une coalition indépendante et non-partisane basée à Ottawa en Ontario. Ce pôle d'innovation et de communication a été mis sur pied en 2015 par un réseau communautaire de citoyens, agences d'établissement, groupes de parrainage, et autres partenaires communautaires appuyant l'intégration des réfugiés. Sa mission est de maximiser les efforts des organisations et des individus en leur offrant une plateforme pour informer, se connecter et inspirer afin d'atteindre l'excellence dans l'accueil et l'établissement du plus grand nombre de réfugiés possible à Ottawa. Réfugié 613 fournit de l'appui à la communauté au travers de bulletins d'information, de formation, d'événements, de référencement à des services, d'innovation numérique, et de conseils en communication stratégique.

Réfugié 613 vous accueille à Ottawa a été développé en 2017, dans le contexte d'une augmentation importante de réfugiés arabophones à Ottawa, et de la pérennisation des médias sociaux et de la messagerie numérique comme outils communicationnels par les réfugiés et les parrains privés pour communiquer et partager des informations. Les nouveaux arrivants se servaient du « crowdsourcing » (approvisionnement par la foule) pour trouver et diffuser des informations sur l'établissement via WhatsApp, et bien que cela était bénéfique pour tisser des liens sociaux, les informations n'étaient pas toujours vraies et ne mettaient que rarement les nouveaux arrivants en lien avec les services pertinents dans la communauté. Réfugié 613 a décidé de tester les effets d'un espace en ligne modéré par des experts afin d'améliorer la qualité des informations partagées et de connecter les personnes avec des services fiables dans le but d'améliorer les expériences et les résultats des réfugiés. La décision a été prise de se focaliser sur les réfugiés syriens arabophones parce qu'ils représentaient un grand groupe plutôt homogène étant donné leur date d'arrivée au Canada, leur langue, et leur utilisation active des plateformes en ligne. WhatsApp a été choisi comme plateforme en raison de sa popularité, commodité et facilité d'utilisation.

APERÇU DU PROGRAMME

Nom :

Réfugié 613 vous accueille à Ottawa

Description :

Réfugié 613 vous accueille à Ottawa aide les réfugiés arabophones à naviguer dans les services d'établissement en offrant des informations de grande qualité et des référencement grâce à deux groupes WhatsApp (WhatsApp permet un maximum de 256 membres par groupe). En utilisant leurs téléphones intelligents, les nouveaux arrivants peuvent poser des questions, obtenir des référencement auprès des agences locales, et en apprendre plus sur des ateliers et activités reliés à l'établissement. Des messages sont aussi partagés sur des sujets culturels, des alertes d'urgence (ex. annulation des bus scolaires, les services après une grosse tempête), des demandes pour des participants à des recherches ou des bénévoles. Les groupes WhatsApp ont un modérateur expert à

temps plein, qui est en ligne cinq jours par semaine de 9h00 à 17h00. Les réponses aux questions sont apportées par le modérateur ou des membres du groupe (et le modérateur vérifie, et au besoin, corrige ou complète la réponse). Les membres peuvent poser des questions n'importe quand dans la journée et une réponse fiable est apportée dans les 24 heures.

Objectif(s) :

Les objectifs de Réfugié 613 vous accueille à Ottawa sont : de fournir rapidement des informations fiables sur l'établissement; de corriger les informations erronées qui circulent sur les médias sociaux; d'autonomiser et d'appuyer les nouveaux arrivants dans leur trajectoire d'établissement et d'intégration; et d'aider les nouveaux arrivants à naviguer dans les systèmes canadiens.

Groupe(s) de clients ciblés :

Les réfugiés arabophones à Ottawa

Partenaire(s) dans la livraison de services :

Réfugié 613 vous accueille à Ottawa est livré conjointement avec le Centre d'information pour les nouveaux arrivants de la YMCA-YWCA de la région de la capitale nationale.

Ressources humaines :

Réfugié 613 vous accueille à Ottawa est livré grâce à un gestionnaire de communauté numérique à temps plein qui modère les deux groupes. Ses responsabilités sont entre autres de : répondre aux questions des membres; fournir et/ou confirmer les informations et référencement; et s'assurer que les membres respectent les lignes directrices afin de maintenir un espace positif, inclusif et respectueux.

Financement :

Réfugié 613 vous accueille à Ottawa est financé par Immigration, réfugiés et citoyenneté Canada (IRCC) et la Croix-Rouge canadienne.

PRINCIPALES CARACTÉRISTIQUES CONTRIBUANT AU FAIT QU'IL S'AGIT D'UNE PRATIQUE PROMETTEUSE

Efficace :

Réfugié 613 vous accueille à Ottawa s'appuie sur le concept « rencontrer le client là où il se trouve ». Il est livré via WhatsApp – une plateforme de messagerie numérique gratuite avec laquelle de nombreux nouveaux arrivants sont familiers, ce qui réduit les barrières d'accès au groupe – et dans la langue de l'audience ciblée, ce qui élimine les barrières linguistiques et permet un accès facile aux informations tout en ayant une interprétation culturelle. Les nouveaux arrivants peuvent poser des questions n'importe quand et surveiller passivement les conversations pour glaner des informations. Toutes les informations sont vérifiées par le modérateur de Réfugié 613 qui est considéré comme digne de confiance et qui connaît les services d'établissement. WhatsApp permet

aussi de sauvegarder des informations, donc les nouveaux arrivants peuvent garder ces informations, y accéder et s’y référer au besoin, selon leur situation.

Efficiente :

Réfugié 613 vous accueille à Ottawa fournit rapidement des informations fiables. Un seul modérateur gère les deux groupes, ce qui permet de s’assurer de la cohérence et du partage de l’information entre les deux groupes. Si le modérateur ne peut pas répondre à une question, il a accès à un grand éventail d’experts en établissement, qui peuvent donner une réponse fiable dans les 24 heures.

Pertinente :

Réfugié 613 vous accueille à Ottawa est une source fiable d’informations sur l’établissement et l’intégration sur laquelle les membres peuvent s’appuyer alors qu’ils se bâtissent une nouvelle vie dans leur nouvelle communauté. Étant donné que le modérateur parle parfaitement anglais et arabe, il est à même d’offrir une interprétation linguistique et culturelle, d’aider les membres à comprendre du contenu complexe et de contribuer au sentiment d’appartenance au sein des groupe. Par ailleurs, la plupart des réfugiés arabophones sont familiers avec WhatsApp puisque c’est de facto l’outil de communication et de réseautage utilisé dans leurs communautés.

Durable :

Réfugié 613 vous accueille à Ottawa nécessite peu de ressources pour livrer son service. Il utilise une plateforme de messagerie numérique gratuite, et un seul modérateur gère les deux groupes, chacun étant composé d’un peu plus de 200 membres. De l’appui supplémentaire est apporté par des modérateurs et experts bénévoles.

Transférable :

Réfugié 613 vous accueille à Ottawa pourrait facilement être reproduit par d’autres organisations au Canada. Réfugié 613 est en train de développer une boîte à outils pour les organisations sur l’utilisation de la messagerie numérique pour répondre aux besoins des nouveaux arrivants en matière d’établissement et d’intégration. La boîte à outils contiendra des ressources et des trucs pour bâtir une communauté en ligne forte tout en sauvant du temps et en évitant des erreurs. Elle offrira des exemples de politiques, lignes directrices, et listes de vérification pour aider à bâtir et à maintenir une communauté de messagerie numérique avec confiance et assurance.

Innovatrice et visionnaire :

Réfugié 613 vous accueille à Ottawa a été initié en réponse à un problème réel et à des lacunes dans les services aux réfugiés arabophones à Ottawa grâce à une solution économique répondant aux besoins uniques d’établissement et respectant le style de communication préféré. Les questions posées par les membres aident aussi à orienter le travail de communication stratégique de Réfugié 613. Par exemple, des membres ont récemment posé des questions quant à l’accès aux parcs pendant le confinement imposé à cause de la Covid-19. Suite à quoi Réfugié 613 a créé une série de vidéos multilingues pour expliquer les nouvelles règles, vidéos partagées via les groupes WhatsApp et la chaîne YouTube de Réfugié 613.

Diffère de façon claire d'autres pratiques similaires :

Réfugié 613 vous accueille à Ottawa est la première communauté de messagerie numérique conçue spécifiquement pour offrir des informations fiables et des référencement aux réfugiés d'Ottawa. Il s'agit du seul programme de ce genre et il ne duplique pas d'autres services, numériques ou autre, étant donné que les groupes WhatsApp sont gérés par un modérateur à temps plein qui partage des informations, répond aux questions, et corrige des informations erronées afin de s'assurer que les réfugiés reçoivent rapidement des informations fiables et du soutien.

Fort attrait auprès des clients :

Réfugié 613 vous accueille à Ottawa exerce une grande attraction auprès de ses clients avec plus de 500 membres provenant de différents pays arabophones. Le groupe est devenu populaire très rapidement et a dépassé les attentes en matière d'attrait et de participation. Étant donné que WhatsApp limite le nombre d'utilisateurs à 256 par groupe, un deuxième groupe a été créé. Le service est promu via le site Web de Réfugié 613, les référencement des partenaires communautaires, des dépliants et les médias sociaux.

Forte rétention des clients :

Réfugié 613 vous accueille à Ottawa a un fort taux de rétention. L'activité au sein des groupes a augmenté régulièrement au fil du temps, et la majorité des membres continue de participer aux groupes. Des lignes directrices strictes ont été mises en place, et les groupes sont surveillés afin de s'assurer qu'ils demeurent apolitiques, non-religieux, et des « espaces sécuritaires » exempts d'harcèlement ou d'intimidation. Les groupes sont modérés activement afin de garder la dynamique, comme le fait de mélanger des plus vieux participants avec des plus récents dans les deux groupes.

Preuves solides de résultats concluants :

Une évaluation indépendante a été réalisée en 2018, qui incluait les rétroactions fournies grâce à 179 questionnaires de sondage, des entrevues avec 11 informateurs clés, 2 groupes de discussion avec 20 participants, et une analyse de documents. De façon générale, l'évaluation a confirmé que Réfugié 613 vous accueille à Ottawa répond à son objectif premier, qu'il est très populaire auprès de son audience cible, et qu'il est perçu comme bénéfique par les fournisseurs de services d'établissement. La majorité des répondants ont classé le groupe WhatsApp comme excellent et dit que les informations étaient fiables et dignes de confiance. Ils ont aussi dit qu'ils utilisaient le groupe WhatsApp pour obtenir des informations sur l'établissement qu'ils ne pouvaient pas trouver ailleurs. La plupart des membres sont très actifs dans le groupe et le recommanderaient à d'autres personnes. 85% des répondants ont indiqué qu'ils participaient au groupe au moins une fois par jour.

MESURE DE RENDEMENT ET STRATÉGIE D'ÉVALUATION

Réfugié 613 réalise une surveillance continue et une évaluation régulière de ses groupes WhatsApp pour les réfugiés arabophones. Le personnel collecte des données qualitatives et quantitatives, y compris le nombre et le type de demandes et référencement effectués, et collige ses données tous

les mois. En 2018, une évaluation indépendante de Réfugié 613 vous accueille à Ottawa a été réalisée par Siena Consulting. Grâce à une approche concertée, un plan d'évaluation a été développé en collaboration avec les principales parties prenantes de Réfugié 613 en utilisant les preuves et pratiques exemplaires du secteur de l'établissement. Les barrières possibles quant à la sollicitation de rétroactions auprès des nouveaux arrivants ont été prises en compte, y compris les différences linguistiques et culturelles, et les principes de diversité et d'équité ont été incorporés au processus d'évaluation. Les activités de collecte de données se sont agencées autour : d'une analyse de documents, d'un sondage en ligne, d'entrevues individuelles avec des informateurs clés, de groupes de discussion, et de la surveillance et de l'observation des groupes WhatsApp.

POUR PLUS D'INFORMATIONS

Réfugié 613

<https://www.refugie613.ca>

Refugee 613 Welcomes You to Ottawa

<https://www.refugee613.ca/pages/coming-soon>