

Partenariat Local d'immigration pour London & Middlesex
Rapport sur la capacité et les besoins communautaires

Préparé par:

**Victoria Esses, Paula Brochu, Carolyn Camman,
Muhammad Raza, and Neil Bradford**

L'Université Western de l'Ontario et le Welcoming Communities Initiative

Nina Hamou and Huda Hussein

Projet de Partenariat Local d'Immigration pour London & Middlesex

Projet
janvier 2010

Table des matières

Contexte et méthodologie	3
Capacité communautaire	4
Toutes les organisations à London & Middlesex	5
Étendue des Services	5
Type de Services	6
Organisations Participantes à l’inventaire	13
Type de Services	13
Résultats escomptés	21
Groupes cibles.	23
Nombre d’employés	25
Fréquence de la livraison des services.	26
Besoins et meilleures pratiques	28
Barrières restreignant l’accès aux services	29
Lacunes dans la livraison des services	32
Lacunes reliées à un problème	32
Lacunes primordiales	37
Meilleures pratiques	43
Meilleures pratiques reliées à un problème.	43
Meilleures pratiques primordiales	46
Sommaire	49

Contexte et méthodologie

Le Partenariat Local d'immigration pour London & Middlesex (LMLIP) est une initiative communautaire collaborative financée par Citoyenneté et Immigration Canada (CIC), et est un projet conjoint de CIC avec le Ministère des Affaires Civiques et de l'Immigration de l'Ontario et l'Association des Municipalités de l'Ontario. Le LMLIP est dirigé conjointement par la Ville de London et par United Way of London & Middlesex.

Les buts premiers du LMLIP sont de renforcer la capacité de la communauté à servir et intégrer les immigrants, et à améliorer la livraison des services à *tous* les immigrants. Le Conseil du Partenariat Local d'Immigration pour London & Middlesex sera l'organisme stratégique de planification qui s'assurera que les multiples parties prenantes participeront à la planification et à la coordination. Le Conseil développera et mettra en place des stratégies pour faciliter un accès accru à tous les services, spécialement les services actuels supportés par Citoyenneté et Immigration Canada et par le ministère des Affaires Civiques et de l'Immigration de l'Ontario, et aidera les fournisseurs de services qui ne fournissent pas des services d'établissement et la communauté à développer une plus grande compréhension des besoins et des services pour les immigrants.

L'inventaire de la capacité et des besoins de la communauté a été développé avec deux objectifs principaux : (1) évaluer la capacité communautaire actuelle de London et Middlesex à fournir des services aux immigrants, et (2) à identifier les besoins et déterminer comment ils peuvent être comblés.

De façon à en arriver à ce projet d'inventaire de la capacité et des besoins de la communauté, deux procédures principales ont été mises en place. Dans un premier temps une base de données des services aux immigrants disponible à London et Middlesex qui avait été initialement développée par le Welcoming Communities Initiative a été mise à jour par le Comité consultatif du Partenariat Local d'Immigration. Il en est résulté une base de données de 116 organisations à London et Middlesex qui a été utilisée pour établir un plan de localisation des organisations et de leurs services, et pour identifier l'étendue et le type de services disponibles dans la région.

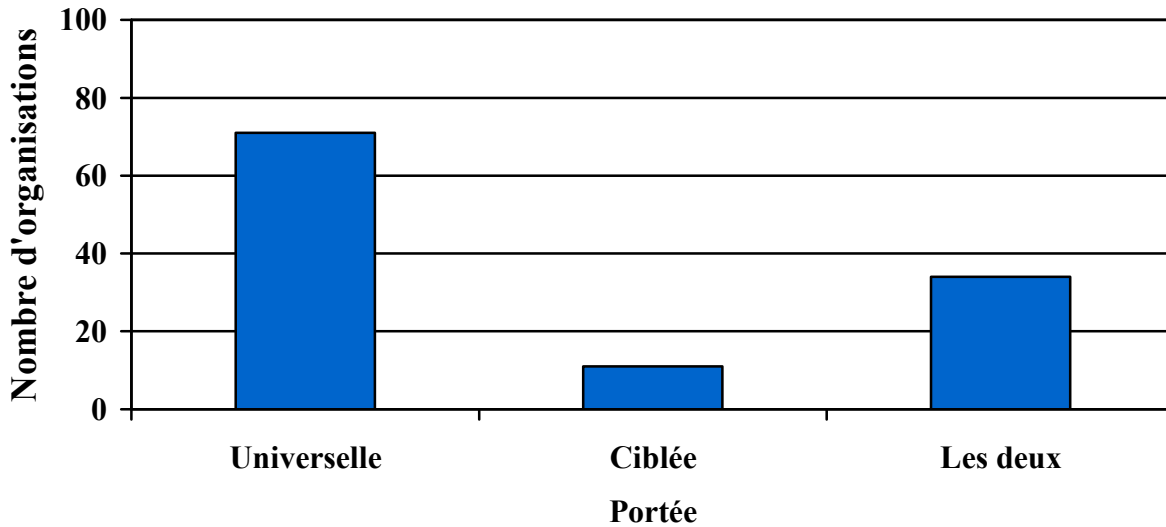
De plus, un questionnaire a été développé par le Comité consultatif du Partenariat Local d'Immigration et des chercheurs du Welcoming Communities Initiative de l'Université Western de l'Ontario de façon à développer un portrait plus détaillé de ces organisations, des services qu'elles fournissent, de la perception des besoins prioritaires dans la communauté, et des exemples des meilleures pratiques. Basé sur l'information qui a été diffusée par le Comité consultatif, 59 organisations ont exprimé leur intérêt à compléter le questionnaire, et 47 questionnaires ont été éventuellement complétés. Vingt-deux questionnaires ont été complétés par le biais d'entrevues, et vingt-cinq ont été complétés de façon indépendante et retournés au Comité, selon le choix des représentants des organisations. Les résultats de cet inventaire sont résumés ci-dessous.

Capacité communautaire

Toutes les organisations à London & Middlesex

Étendue des services

Nombre d'Organisation Universelles vs. Organisations Ciblées fournissant des Services aux Immigrants à London & Middlesex

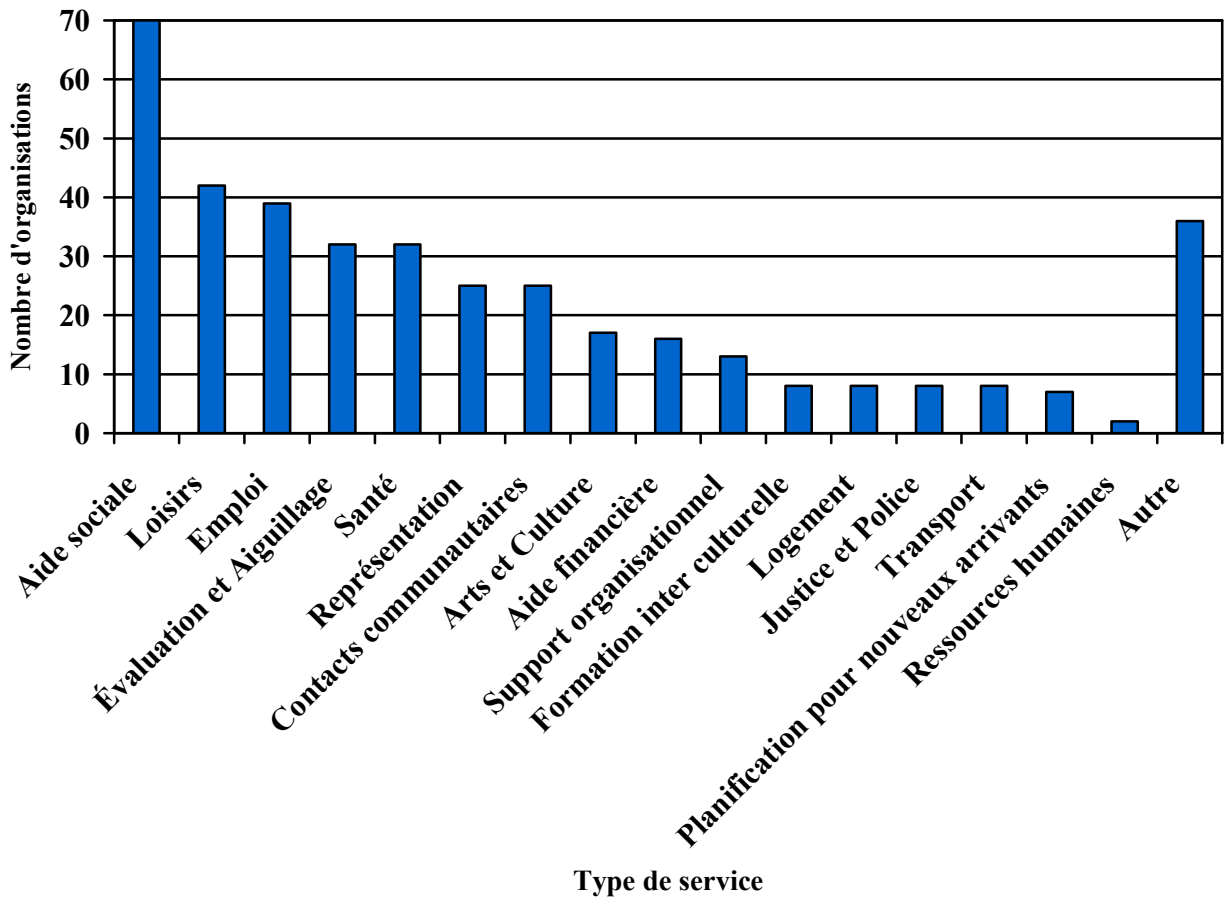


Note: Ceci est basé sur les données de 116 organisations

- **Les organisations universelles** fournissent des services à tout le monde, sans égard à leur appartenance à un groupe
- **Les organisations ciblées** fournissent des services à un groupe spécifique de personnes
- 71 (61%) des organisations fournissant des services aux immigrants à London & Middlesex fournissent des services qui ont une portée universelle
- 11 (9%) des organisations fournissant des services aux immigrants à London & Middlesex fournissent des services qui ont une portée ciblée
- 34 (29%) des organisations fournissant des services aux immigrants à London & Middlesex fournissent des services qui ont une portée à la fois universelle et ciblée

Types de services

Nombre d'organisations à London & Middlesex qui fournissent différents types de services



Note: Ceci est basé sur les données de 116 organisations

- 98 (84%) des organisations fournissant des services aux immigrants à London & Middlesex fournissent plus d'un type de services
- Plus de la moitié des organisations fournissant des services aux immigrants à London & Middlesex fournissent des services d'aide sociale
- Plus du quart des organisations fournissant des services aux immigrants à London & Middlesex fournissent des services reliés à l'éducation, aux loisirs, à l'aide à l'emploi, à l'évaluation des besoins et à l'aiguillage et à la santé
- Moins de 10% des organisations fournissant de services aux immigrants à London & Middlesex fournissent des services reliés à la formation à la sensibilisation inter culturelle et à la formation contre le racisme, le logement, la justice et la police, le transport, la planification spéciale pour les nouveaux arrivants et les ressources humaines

Services d'aide sociale – 70 (60%) des organisations fournissant des services aux immigrants à London & Middlesex fournissent des services d'aide sociale incluant :

- Consultation, information, et planification de la sécurité
- Services d'aide individuelle, de couple, familial et de groupe
- Ligne téléphonique 24 heures d'aide et de crise
- Accès aux soins communautaires
- Mentors fournissant du support émotionnel
- Information aux jeunes pour des projets de logement
- Centres communautaires

Services à l'éducation – 55 (47%) des organisations fournissant des services aux immigrants à London & Middlesex fournissent des services à l'éducation incluant :

- Programmes d'éducation permanente alternative et pour les adultes
- Cours d'informatique
- Mise à niveau académique
- Formation des compétences
- Formation d'interprètes communautaires professionnels
- Classes de niveau débutant et avancé du Langage des Signes Américain enseigné par des instructeurs pour sourds qualifiés
- Classes d'information parentale
- Stage pour étudiant en travail social

Services de loisirs – 42 (36%) des organisations fournissant des services aux immigrants à London & Middlesex fournissent des services de loisirs incluant :

- Centre d'accueil pour jeunes
- Jardins communautaires

- Santé, mise en forme et programmes de loisirs pour les enfants, les jeunes, les familles et les aînés
- Des activités générales de club, des cours d'informatique, des sports, des leçons de natation, des parties de cartes (bridge, euchre) de l'artisanat, des classes de mise en forme, de la danse, du yoga, du taï chi et des spectacles
- Des camps d'été

Services d'aide à l'obtention d'emploi – 39 (34%) des organisations fournissant de services aux immigrants à London & Middlesex fournissent des services d'aide à l'obtention d'emploi incluant :

- Préparation de carrière
- Formation pour le milieu de travail
- Information relative à la recherche d'emploi
- Préparation de curriculum vitae et préparation d'entrevues
- Aide aux employeurs pour le recrutement et la rétention des individus formés à l'étranger
- Faciliter les échanges d'information relative au secteur de l'emploi pour identifier les besoins locaux en main d'œuvre, les défis et les tendances
- Donner du support aux participants des programmes pour surmonter les barrières empêchant leur emploi

Services d'évaluation des besoins et d'aiguillage – 32 (28%) des organisations fournissant des services d'évaluation des besoins et d'aiguillage aux immigrants incluant :

- Référer les clients aux programmes et services communautaires
- Les opportunités de bénévolat
- Avoir des gestionnaires de cas qui travaillent avec les clients pour déterminer l'aide dont ils ont besoin et organiser les soins
- Aiguillage aux services dans la communauté

- Offrir de l'information, de l'aiguillage et de l'aide aux contrevenants, aux contrevenants potentiels et aux membres de la famille

Services de santé – 32 (28%) des organisations fournissant des services aux immigrants à London & Middlesex fournissent des services de santé, incluant :

- Soins médicaux
- Campagnes de promotion sur l'éducation de la santé
- Services d'autonomie pour aider les aînés et les adultes invalides
- Les services auxiliaires de santé fournissent des condoms, des seringues non utilisées, de l'information sur une sexualité moins à risque et sur l'usage et la disposition de seringues
- Parents en santé/enfants en santé/cliniques pour le soin des bébés et cliniques pré natales

Les services de représentation – 25 (22%) des organisations fournissant des services aux immigrants à London & Middlesex fournissent des services de représentation incluant :

- Supporter et développer l'auto représentation par l'éducation, le mentorat et la participation active à la vie communautaire et organisationnelle
- Du personnel sur place qui appuie la représentation pour des services pour les individus et les familles
- Faire des représentations aux groupes communautaires
- Faciliter des réunions avec les niveaux supérieurs de gouvernement pour des changements dans les politiques et dans les opportunités de financement
- Forum pour aborder, planifier et coordonner les besoins actuels des clients
- Faire des représentations au nom des diverses communautés de London
- Faire la promotion de la croissance et du développement communautaire

Services de liaison communautaire – 25 (22%) des organisations fournissant de services aux immigrants à London & Middlesex fournissent des services de liaison communautaires incluant :

- Réseautage
- Mentorat

- Accroissement de la capacité, partenariat et programmes de collaboration pour les gens de tous âges avec l'accent sur l'inclusion communautaire
- Publication d'un journal sur les nouvelles communautaires mensuelles

Services de Formation langagière – 21 (18%) des organisations fournissant des services aux immigrants à London & Middlesex fournissent des services de formation langagière incluant :

- Formation et appui CLNA et FLS
- Groupes de conversations
- Classes de langue spécialisées

Services d'art et culture – 17 (15%) des organisations offrant des services aux immigrants à London & Middlesex fournissent des services reliés aux arts et à la culture incluant :

- Journées communautaires
- Foires d'artisanat
- Expositions de cuisine internationale
- Programmes de musique récréative

Services d'aide financière – 16 (14%) des organisations fournissant des services aux immigrants à London & Middlesex offrent des services d'aide financière incluant :

- Consultation gratuite pour les impôts
- garderies subventionnées
- Assistance financière à court terme pour le coût d'un abri et des besoins de base

Services d'appui organisationnel – 13 (11%) des organisations fournissant des services aux immigrants à London et Middlesex fournissent des services d'appui organisationnel incluant :

- Espace de bureau
- Travailleur social élaborant un plan d'action et une évaluation avant une mise à pied
- Assister les communautés, les clients, et les organisations à but non lucratif avec une large variété de programmes, de l'information, de l'aide à la planification et des ateliers

- Programmes sur place en partenariat avec les services régionaux

Formation de sensibilisation inter culturelle et services de formation contre le racisme – 8(7%) des organisations offrant des services aux immigrants à London & Middlesex fournissent de la formation de sensibilisation inter culturelle ou des services de formation contre le racisme incluant :

- Aider les fournisseurs de service conventionnels à travailler de façon efficace dans des situations inter culturelles
- Intégrer et transformer la connaissance des divers groupes et individus en politiques et pratiques spécifiques de façon à augmenter et améliorer la qualité des services fournis

Services de logement – 8 (7%) des organisations fournissant des services aux immigrants à London & Middlesex fournissent des services de logement incluant :

- Administration de propriétés et fournir des logements à loyer indexé sur le revenu pour des unités locatives dans la ville
- Fournir de l'assistance aux gens à faible revenu ou à revenu limité et maintenir du logement abordable provenant du secteur locatif privé en utilisant une base de données de propriétaires de logements/compagnie d'administration de propriétés et de propriétaires de maison
- Recrutement continu de propriétaires de logements, de propriétaires de maison et compagnies d'administration de nouvelles propriétés pour augmenter les inscriptions dans les bases de données et fournir des options alternatives de logement par le biais de sites Internet
- Information relative aux droits des locataires et des propriétaires, des conseils pour la location et de l'information sur la location
- Abri à haute sécurité et maison de transition pour les femmes et les enfants victimes d'abus

Justice et services de police – 8(7%) des organisations offrant des services aux immigrants à London & Middlesex offrent des services de justice et de police incluant :

- Développement de programmes de service communautaire
- Conseils légaux et représentation devant la cour ou le tribunal
- Assistance avec les demandes de pardon et la planification de sortie

Services de transport – 8 (7%) des organisations offrant des services aux immigrants à London & Middlesex offrent des services de transport, incluant :

- Information sur les transports
- Billets d'autobus
- Transport pour les rendez-vous médicaux
- Assistance pour se rendre et revenir des programmes et des organisations

Planification spéciale pour nouveaux arrivants – 7 (6%) des organisations fournissant des services aux immigrants à London & Middlesex fournissent des services de planification spéciale, incluant :

- Offrir des classes d'éducation des enfants uniquement dans la langue maternelle, ou fournir un interprète pour les parents qui aimeraient se rencontrer individuellement ou participer aux classes d'éducation des enfants
- Le portail d'immigration
- Soutenir financièrement les réfugiés et leur famille pour un an à compter de leur arrivée

Services de ressources humaines – 2 (2%) des organisations fournissant des services aux immigrants à London et Middlesex fournissent des services de ressources humaines, incluant :

- Services de bénévoles et formation du personnel
- Personnel suppléant
- Formation sur la manière de travailler avec différents groupes d'âge, d'aptitudes et de caractéristiques

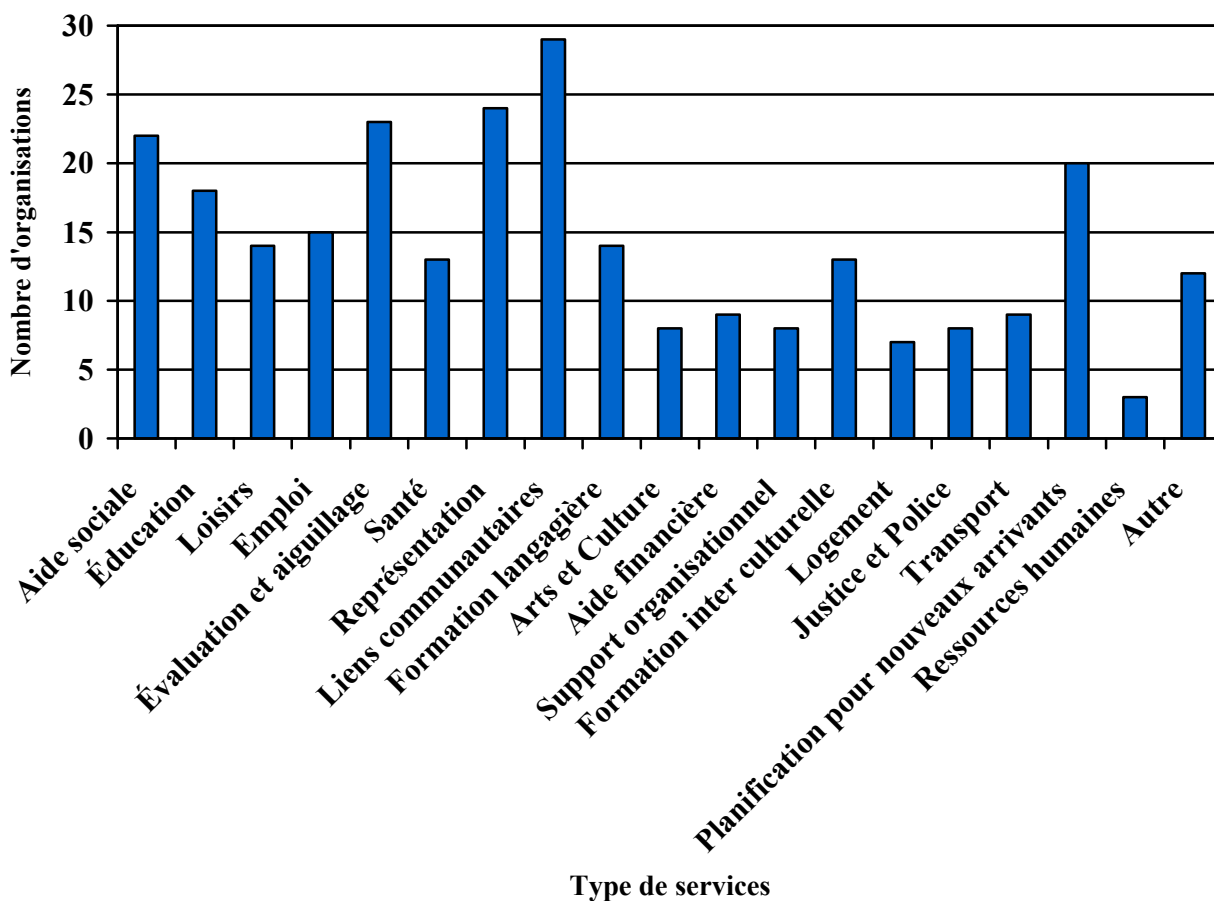
Autres services – 36 (31%) des organisations fournissant des services aux immigrants à London et Middlesex fournissent d'autres services, incluant :

- Capacité de recherche
- Fournir des interprètes et des traducteurs qualifiés aux agences communautaires, au gouvernement, aux professionnels et aux entreprises
- Aider les organisations avec leurs demandes d'octroi
- Fournir du financement et/ou de l'aide consultative
- Banque d'alimentation d'urgence et échange de vêtements

Organisations Participantes à l'inventaire

Types de services

Lequel du ou des services suivants fournissez-vous, prière de décrire brièvement chaque service (cochez et décrivez chaque service qui s'applique)



Note: Ceci est basé sur les réponses de 47 organisations

- 43(91%) des organisations participantes à l'inventaire fournissent plus d'un type de service
- Plus de la moitié des organisations participantes à l'inventaire fournissent des services de réseau communautaire, d'évaluation des besoins et d'aiguillage et des services de représentation

- Plus du quart des organisations participantes à l'inventaire fournissent des services d'éducation, de planification spéciale pour nouveaux arrivants, d'emploi, de loisirs, de santé, de formation langagière, de sensibilisation inter culturelle et de formation contre le racisme
- Moins de 10% des organisations participantes à l'inventaire fournissent des services de ressources humaines

Services d'aide sociale - 22 (47% des organisations participantes à l'inventaire fournissent des services d'aide sociale, incluant :

- Lieux pour que les gens se rencontrent et se développent en tant que communauté
- Médiation des conflits entre parents et enfants
- Aider les individus à naviguer à travers le système et la société en général
- Intervention en cas de crise et services d'aide individuelle, familiale ou de couple pour les contrevenants, les personnes à risque et les familles
- Mentors fournissant du support émotionnel
- Rencontre avec des familles pour identifier les besoins et identifier l'aide formelle et informelle

Services d'éducation: - 18 (38%) des organisations participantes à l'inventaire fournissent des services d'éducation, incluant :

- Apprentissage par le biais d'activités dans de badges pour jeunes et enfants
- Compétences informatiques de base
- Prêt de ressources éducatives
- Conférenciers sont invités pour renseigner les clients sur plusieurs problématiques, telles la santé, la justice, les services de protection, l'aide parentale, les réseaux d'emploi, l'aide sociale et autres problèmes selon les besoins
- Programmes éducatifs pour les adultes, les enfants et les jeunes
- Éducation parentale et opportunités d'interaction avec leurs enfants
- Éducation à tous les niveaux, tel qu'en bas âge, élémentaire, secondaire, adulte, éducation permanente et éducation alternative

Services de loisirs – 14 (30%) des organisations participantes à l’inventaire fournissent des services de loisirs, incluant :

- Soccer intérieur et extérieur pour les jeunes, groupe de natation pour femmes seulement, aérobic et classes de yoga
- Sessions interactives pour les parents et les enfants
- Programmes pour les jeunes, les enfants, les familles et les aînés
- Piques niques familiaux

Services d’obtention d’emploi - 15 (32%) des organisations participantes à l’inventaire fournissent des services d’obtention d’emploi, incluant :

- Ateliers de recherche d’emplois couvrant des sujets tels que l’information sur l’évaluation des diplômes, la rédaction de curriculum vitae, l’information sur le marché de l’emploi, rédaction de lettre de présentation, préparation aux entrevues, réussite en milieu de travail, stratégies de recherche d’emplois, et normes d’emploi.
- Planification de carrière et aide à l’emploi
- Expérience de travail et stage en entreprise
- Usage de centres de ressources informatiques pour la recherche d’emploi et la préparation et l’impression de curriculum vitae
- Références, préparation aux entrevues et simulations d’entrevues
- Ateliers et réseautage pour les professionnels

Évaluation des besoins et services d’aiguillage – 23 (49%) des organisations participantes à l’inventaire fournissent des services d’évaluation des besoins et des services d’aiguillage, incluant :

- Aiguillage à la fois vers les services communautaires et les services internes
- Les conseillers à l’établissement évaluent les besoins selon la formule de gestion de cas et fournissent de l’information et de l’aiguillage aux nouveaux arrivants
- Les évaluations initiales par des préposés à la réception pour déterminer les besoins et faire alors l’aiguillage
- Tous les clients font l’objet d’une évaluation initiale à la réception et sont aiguillés pour de l’aide vers les agences communautaires appropriées

- Évaluation des besoins à la réception pour identifier les besoins et développer un plan d'intervention
- Faire les évaluations des forces et besoins et coordonner l'aiguillage
- Évaluation langagière ALS gratuite
- Diriger les clients vers les autres services

Services de santé – 13 (28%) des organisations participantes à l'inventaire fournissent des services de santé, incluant :

- Aide aux réfugiés pris en charge par le gouvernement pour leurs besoins médicaux, émotionnels et psychologiques durant leur première année au Canada
- Aide thérapeutique à court terme
- Soins de base, médecins et services de soins infirmiers
- Cliniques pour bébés
- Garder les aînés indépendants et en dehors de maisons de soins de longue durée
- Promotion de la santé mentale et aide aux gens souffrant de maladie mentale
- Classes pré natales, programme de visites à domicile pour les bébés et les enfants, cliniques d'allaitement maternel, cliniques de vaccination, services dentaires, cliniques de contrôle des naissances et des maladies transmises sexuellement, prévention des maladies chroniques et des blessures et programmes de préventions des maladies transmissibles

Services de représentation – 24 (51%) des organisations participantes à l'inventaire fournissent des services de représentation, incluant :

- Représentation au nom des familles à leur arrivée au sujet des problèmes à l'école, au logement, aux affaires légales et tout autre besoin qui peut surgir
- Les travailleurs de première ligne font des représentations au nom des clients pour obtenir les services nécessaires dans la communauté
- Présentations auprès des employeurs au sujet des besoins en formation/amélioration langagière

- Accompagnement des clients auprès des organisations et pour les rendez-vous pour les aider et leur permettre de s'assumer
- Représenter divers groupes sociaux dans la communauté pour des problèmes particuliers
- Expliquer les différences culturelles
- Faire des représentations au nom des nouveaux arrivants et immigrants pour avoir accès aux services en faisant des appels en leur nom quand ils le demandent
- Programme de mentorat et contact au jour le jour avec les employeurs pour organiser les stages

Services d'aiguillage communautaire – 29 (62%) des organisations participantes à l'inventaire fournissent des services d'aiguillage communautaire, incluant :

- Entrer en contact avec différentes agences et groupes sociaux
- Travail volontaire avec d'autres organisations
- Se fier sur la communauté pour obtenir de l'aide
- Partenariats avec plusieurs services communautaires et individus pour fournir les meilleurs services possibles au client
- Portail sur l'Immigration
- Mettre les clients en contact avec les fournisseurs de service, les organisations communautaires et les événements
- Coordination des services
- Partenariat avec des organisations qui fournissent de la formation à l'emploi et des services d'établissement aux nouveaux arrivants
- Forum pour professionnels pour les mettre en contact les uns avec les autres de façon à ce qu'ils puissent aiguiller leurs clients de façon appropriée

Services de formation langagière – 14 (30%) des organisations participantes à l'inventaire fournissent des services de formation langagière, incluant :

- Classes de ALS et CLIC

- Groupes de conversation
- Formation langagière pour le milieu de travail et opportunités de stage non-rémunéré en milieu de travail
- Matériel d'apprentissage des langues disponible dans une variété de formats pour usage public gratuit, comme par exemple des livres pour adultes faciles à lire, des livres bilingues pour enfants et familles, des trousseaux d'alphabétisation familiale et des clubs de livres ALS
- Aiguillage vers ALS
- Préparation des curriculums pour les programmes d'alphabétisation pour les communautés et les organisations qui livrent de tels programmes
- Aide et enseignement pour apprendre l'anglais comme une langue additionnelle

Services d'art et de culture – 8 (17%) des organisations participantes à l'inventaire fournissent des services d'art et de culture, incluant :

- Exhibition d'art jeunesse, cuisine internationale, journée communautaire, exhibition d'artisanat, célébrations de partage et festivals
- Promouvoir les diverses cultures par des célébrations religieuses et culturelles
- Tenir des événements culturels et des célébrations pour jours fériés en partenariat avec les organisations et associations ethniques communautaires
- Introduction aux autres cultures par des discussions de groupe

Services d'aide financière – 9 (19%) des organisations participantes à l'inventaire fournissent des services d'aide financière, incluant :

- Parrainage de réfugiés avec une année de soutien financier à la famille à leur arrivée
- Cliniques gratuites pour les impôts
- Aide avec une demande de prêt en ligne
- Bons d'échange pour de la nourriture, des vêtements et des articles ménagers
- Abonnements au Children's Museum
- Aide d'urgence aux familles dans le besoin

Services de support organisationnel – 8 (17%) des organisations participantes à l'inventaire fournissent des services de support organisationnel, incluant :

- Travailleurs communautaires aidant les familles de nouveaux arrivants et les jeunes à risque
- Collaboration avec les différentes organisations pour livrer les services
- Travailler avec la formation à but non lucrative et charitable
- Fournir des locaux et du personnel pour faciliter d'autres événements mis de l'avant par les partenaires communautaires
- Participer aux comités communautaires s'occupant des besoins des nouveaux arrivants
- Travailleurs sociaux dressent des plans d'action et des évaluations avant des mises à pied
- Aide à la recherche à la communauté pour déterminer comment mieux attirer et retenir les immigrants dans notre communauté et comment mieux promouvoir une intégration réussie
- Tenue d'ateliers, développement de programme d'écriture et présence pour les organisations

Services de formation de sensibilisation inter culturelle ou de formation anti racisme – 8 (7%) des organisations participantes à l'inventaire fournissent des services de formation de sensibilisation inter culturelle ou des services de formation anti racisme, incluant :

- Formation anti racisme et formation sur la diversité en général
- Des animateurs sont organisés pour présenter des ateliers sur la diversité au personnel et au public
- Des sujets de connaissance culturelle et des activités de diversité pour les jeunes
- Tout le personnel interne reçoit une formation sur la diversité et sur la sensibilisation inter culturelle
- Aide aux clients pour la compréhension des normes culturelles Occidentales
- Aide aux fournisseurs de services de première ligne à travailler efficacement dans des situations inter culturelles

Services de logement – 13 (28%) des organisations participantes à l'inventaire fournissent des services de logement, incluant :

- Logement temporaire sur place pour les réfugiés pris en charge par le gouvernement jusqu'à ce qu'ils puissent déménager dans leur foyer permanent dans la communauté
- Le coordonnateur de logements trouve des logements, organise des visites et pourvoit de l'assistance pour les arrangements locatifs (bail) pour les réfugiés
- Aide pour trouver et conserver un logement

Services de justice et de police – 8 (17%) des organisations participantes à l'inventaire fournissent des services de justice et de police, incluant :

- Accès à la législation la plus courante comme la Loi sur la location à usage d'habitation et le Code de la Route
- Aide aux individus qui ont affaire à la police, aux cours et à la probation
- Vérification de bail et programme de supervision

Services de transport – 9 (19%) des organisations participantes à l'inventaire fournissent des services de transport, incluant :

- Billets d'autobus en cas d'urgence et des bons pour les taxis
- Aide pour accéder et obtenir des programmes
- Information pour les horaires d'autobus, les trajets et distributions des plans

Planification spéciale pour nouveaux arrivants – 13 (28%) des organisations participantes à l'inventaire fournissent des services de planification spéciale pour nouveaux arrivants, incluant :

- Services d'établissement
- Événements pour nouveaux arrivants
- Familles d'accueil et individus qui prennent du temps pour aider les familles ou les individus nouveaux arrivants à s'ajuster à la vie au Canada
- Portail sur l'Immigration
- Sessions d'orientation et d'information pour les nouveaux arrivants par la présentation de conférenciers sur des sujets d'importance comme la police, la santé, l'établissement et le logement

- Préparation d'une brochure pour les nouveaux arrivants qui ne sont pas éligibles pour la formation ALS ou CLIC pour les aider avec l'anglais de base
- Classes d'éducation des enfants dans des langues additionnelles, ou services d'interprètes pour les parents qui aimeraient se rencontrer individuellement ou participer à des classes d'éducation des enfants

Services de ressources humaines – 3 (6%) des organisations participantes à l'inventaire fournissent des services de ressources humaines, incluant :

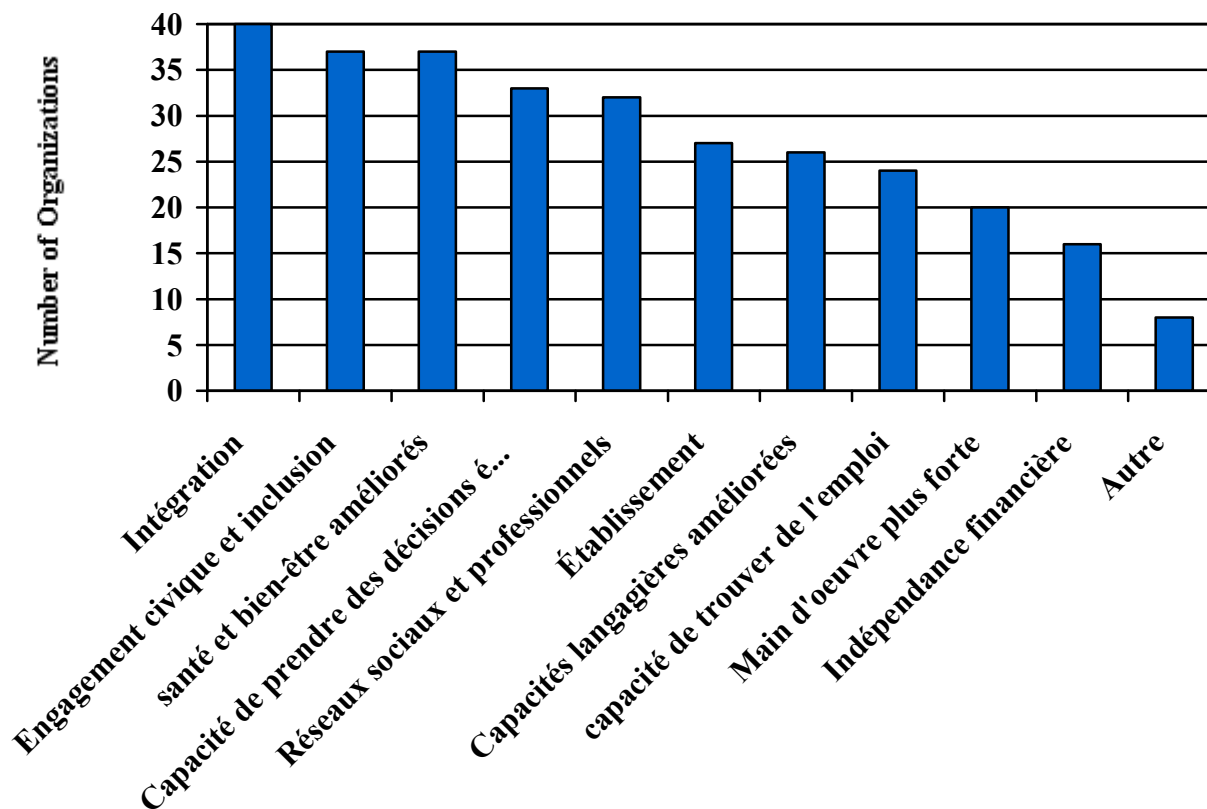
- Services de bénévoles et formation du personnel
- Création de poste bénévole spécifique qui utilise la langue et la formation des immigrants
- Personnel suppléant et emploi contractuel

Autres services – 12 (26%) des organisations participantes à l'inventaire fournissent d'autres services, incluant :

- Recherche sur les moyens de rompre les barrières qui empêchent les nouveaux arrivants et les immigrants d'agir comme bénévoles
- Services de traduction de documentation, incluant les certificats de naissance, les permis de conduire, les diplômes, les transcriptions de dossiers, les thèses et les passeports
- Services de garde gratuits pour les enfants des participants
- Événements pour créer l'esprit communautaire

Résultats escomptés

*Quels sont les résultats escomptés pour vos services
(cocher tout ce qui s'applique)*



Résultats escomptés

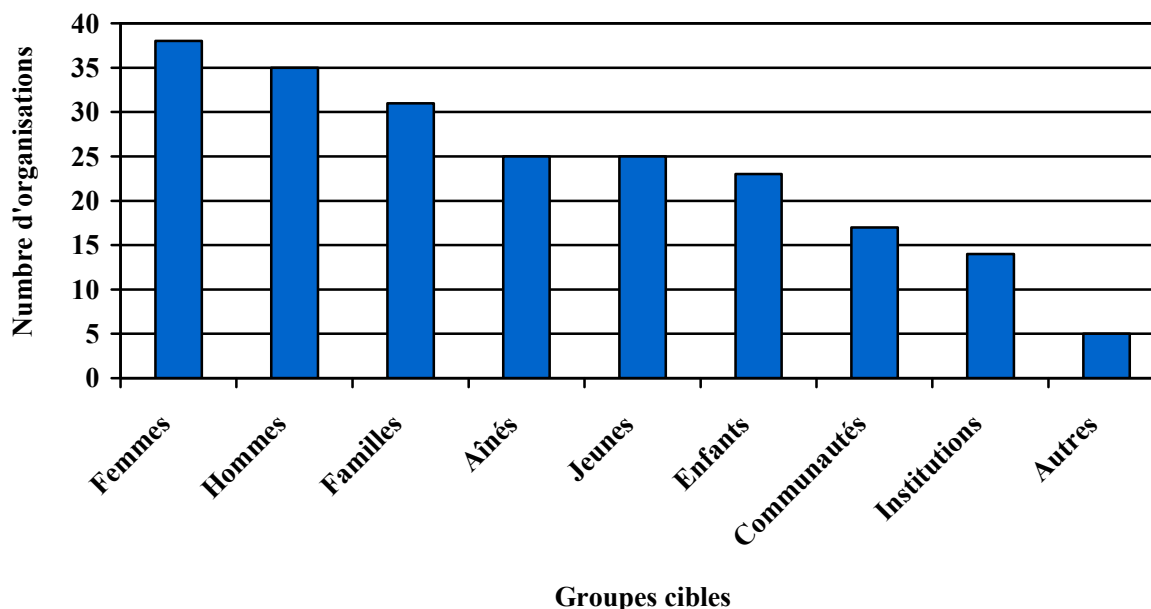
Note: ceci est basé sur les réponses de 47 organisations

- Plus de la moitié des organisations participantes à l'inventaire s'attendent à ce que l'intégration, l'engagement et l'inclusion civique, l'amélioration de la santé et du bien-être, la capacité de prendre des décisions éclairées, la création de réseaux sociaux et professionnels, l'établissement, des compétences langagières améliorées et la capacité de trouver des emplois proportionnés aux compétences et à l'éducation soient les résultats de leurs services
- Plus du tiers des organisations participantes à l'inventaire s'attendent à ce qu'une main d'oeuvre plus forte et qu'une indépendance financière soient le résultat de leurs services
- 40 (85%) des organisations participantes à l'inventaire s'attendent à ce que **l'intégration** soit un résultat de leur(s) service(s)

- 37 (79%) des organisations participantes à l'inventaire s'attendent à ce que l'inclusion civique et l'engagement soit un résultat de leur(s) service(s)
- 37 (79%) des organisations participantes à l'inventaire s'attendent à ce que **l'amélioration de la santé et du bien-être** soit un résultat de leur(s) service(s)
- 33 (70%) des organisations participantes à l'inventaire s'attendent à ce que la **capacité de prendre des décisions éclairées** soit un résultat de leur(s) service(s)
- 32 (68%) des organisations participantes à l'inventaire s'attendent à ce que la **création de réseaux sociaux et professionnels** soit un résultat de leur(s) service (s)
- 27 (57%) des organisations participantes à l'inventaire s'attendent à ce que **l'établissement** soit un résultat de leur(s) service(s)
- 26 (55%) des organisations participantes à l'inventaire s'attendent à ce que des **compétences langagières améliorées** soit un résultat de leur(s) service(s)
- 24 (51%) des organisations participantes à l'inventaire s'attendent à ce que la **capacité de trouver des emplois proportionnés aux compétences et à l'éducation** soit un résultat de leur(s) services (s)
- 20 (43%) des organisations participantes à l'inventaire s'attendent à ce qu'**une main d'œuvre plus forte** soit un résultat de leur(s) service(s)
- 16 (34%) des organisations participantes à l'inventaire s'attendent à ce que **l'indépendance financière** soit un résultat de leur(s) service(s)
- 8 (17%) des organisations participantes à l'inventaire s'attendent à **d'autres résultats** de leur(s) service(s), tel une aide et un contact à la famille accrus, une connaissance accrue des services, un fonctionnement social amélioré, le développement du leadership et réduction du risque d'activités criminelles

Groupes cibles

Pour chaque service identifié ci-dessus, prière d'identifier son groupe cible (cocher tous ceux qui s'appliquent)



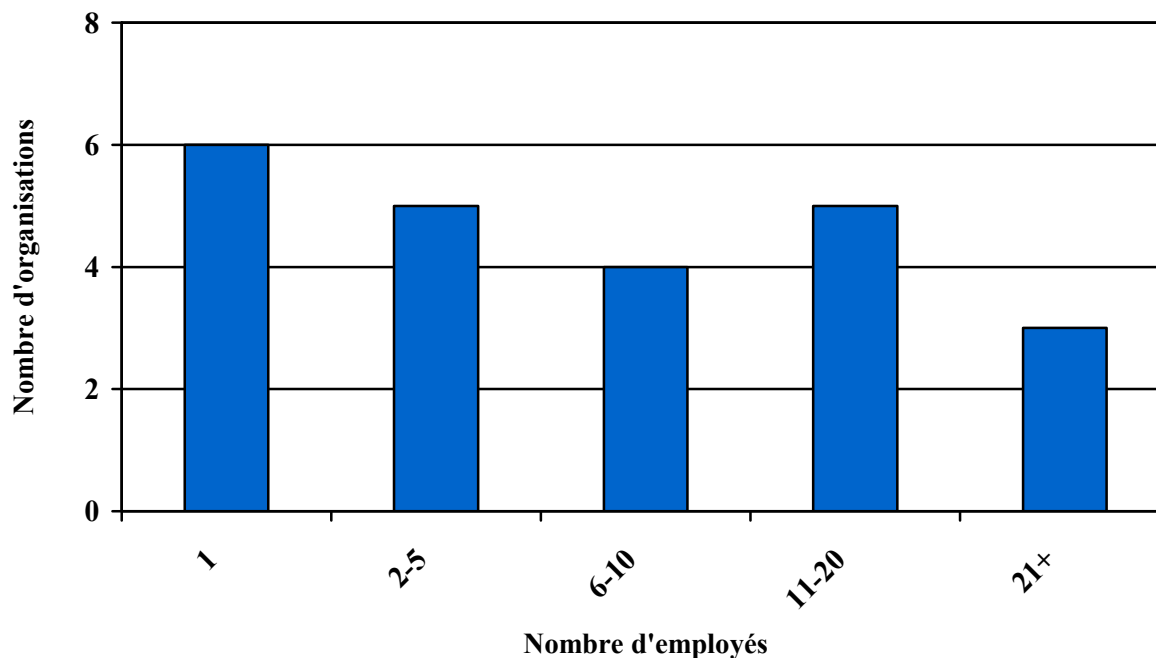
Note: ceci est basé sur les réponses de 47 organisations

- La plupart des organisations qui ont complété le questionnaire ont déclaré servir les femmes, les hommes, les familles, les aînés, les enfants et les jeunes.
- Moins de la moitié fournissent des services aux institutions ou aux communautés
- 38 (81%) des organisations participantes à l'inventaire ont identifié les **femmes** comme étant un groupe cible
- 35 (74%) des organisations participantes à l'inventaire ont identifié les **hommes** comme étant un groupe cible
- 31 (66%) des organisations participantes à l'inventaire ont identifié les **familles** comme étant un groupe cible
- 25 (53%) des organisations participantes à l'inventaire ont identifié les **aînés** comme étant un groupe cible

- 25 (53%) des organisations participantes à l'inventaire ont identifié les **jeunes** comme étant un groupe cible
- 23 (49%) des organisations participantes à l'inventaire ont identifié les **enfants** comme étant un groupe cible
- 17 (36%) des organisations participantes à l'inventaire ont identifié les **communautés** comme étant un groupe cible
- 14 (30%) des organisations participantes à l'inventaire ont identifié les **institutions** comme étant un groupe cible
- 5 (11%) des organisations participantes à l'inventaire ont identifié **d'autres groupes cibles** tels le personnel interne, les réfugiés pris en charge par le gouvernement, les groupes fondés sur la foi, les travailleurs sociaux de première ligne et tous ceux qui font face à des barrières

Nombre d'employés

Pour tous les services aux immigrants, prière de fournir l'information sur le nombre total d'employés

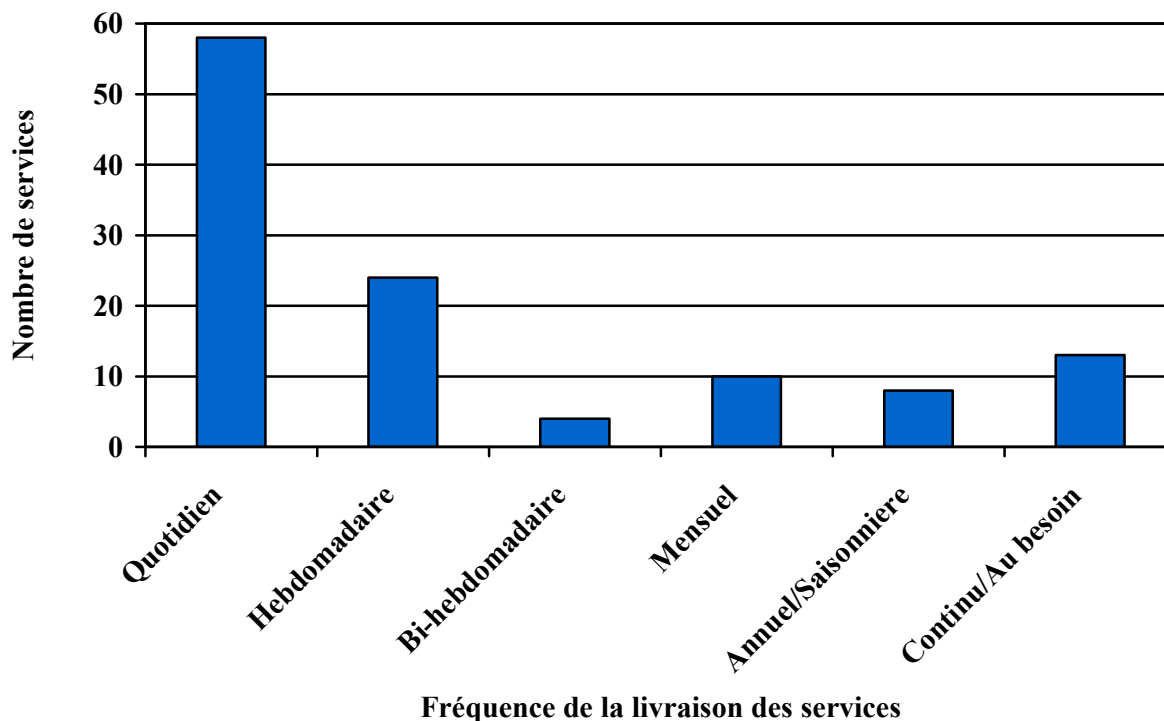


Note: ceci est basé sur les réponses de 23 organisations

- Il y a une variation considérable entre les organisations participantes à l'inventaire relativement au nombre d'employés fournissant l'ensemble des services aux immigrants
- 6 (26%) des organisations participantes à l'inventaire ont **un** employé fournissant l'ensemble des services aux immigrants
- 5 (22%) des organisations participantes à l'inventaire ont **de deux à cinq** employés fournissant l'ensemble des services aux immigrants
- 4 (17%) des organisations participantes à l'inventaire ont **de six à dix** employés fournissant l'ensemble des services aux immigrants
- 5 (22%) des organisations participantes à l'inventaire ont **de onze à vingt** employés fournissant l'ensemble des services aux immigrants
- 3 (13%) des organisations participantes à l'inventaire ont **vint et un ou plus** d'employés fournissant l'ensemble des services aux immigrants

Fréquence de la livraison des services

Prière d'indiquer la fréquence de la livraison des services de votre organisation



Note: Ceci est basé sur les réponses de 45 organisations

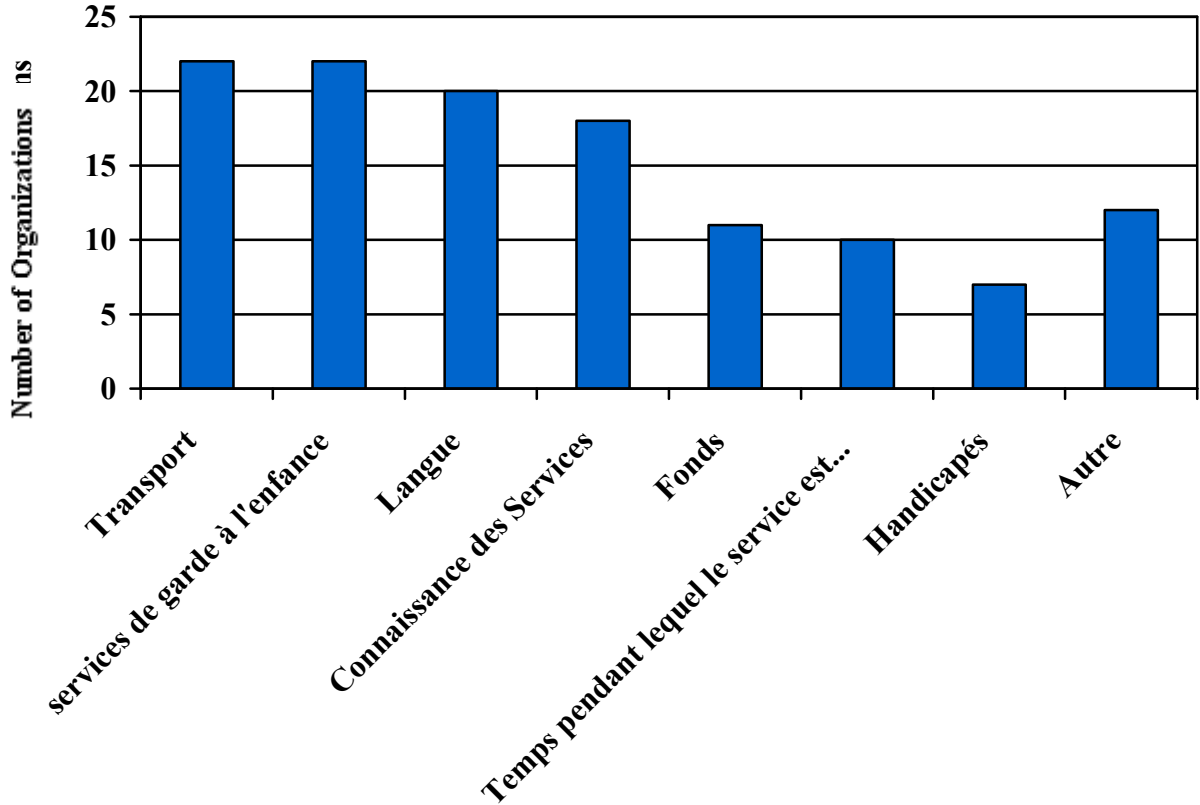
- Les services livrés selon des calendriers multiples (v.g quotidiennement pour les individus, mais mensuellement pour les groupes) ont été enregistrés de façon séparée. Les services livrés selon des fréquences différentes, mais pas sous un aspect distinct (v.g. chaque 1-2 semaines) ont été codés en utilisant la livraison la plus fréquente
- La moitié des services fournis par les organisations participantes à l'inventaire sont livrés sur une base quotidienne
- Plus du quart des services fournis par les organisations participantes à l'inventaire sont livrés sur une base continue/au besoin
- Moins de 10% des services fournis par les organisations participantes à l'inventaire sont livrés sur une base bi-hebdomadaire, mensuelle, ou annuelle/saisonniers
- 58 (50%) des services fournis par les organisations participantes à l'inventaire sont livrés sur une base **quotidienne**

- 24 (21%) des services fournis par les organisations participantes à l'inventaire sont livrés sur une base **hebdomadaire**
- 4 (3%) des services fournis par les organisations participantes à l'inventaire sont livrés sur une base **base bi-hebdomadaire**
- 10 (9%) des services fournis par les organisations participantes à l'inventaire sont livrés sur une base **mensuelle**
- 8 (7%) des services fournis par les organisations participantes à l'inventaire sont livrés sur une base **annuelle/saisonnière**
- 13 (28%) des services fournis par les organisations participantes à l'inventaire sont livrés sur une base **continue/au besoin**

Besoins et meilleures pratiques

Barrières restreignant l'accès aux services

Est-ce que une ou plusieurs des barrières suivantes restreignent l'accès à vos services (s.v.p. décrire)



Barrières aux services

Note: ceci est basé sur les réponses de 41 organisations

- Plus de la moitié des organisations participantes à l'inventaire ont identifié le transport et les services de garde à l'enfance comme étant des barrières restreignant l'accès aux services
- Plus d'un quart des organisations participantes à l'inventaire ont identifié la langue, la connaissance des services et les fonds comme étant des barrières restreignant l'accès aux services

Transport – 22 (54%) des organisations participantes à l'inventaire ont identifié le transport comme une barrière restreignant l'accès aux services, incluant :

- Le manque de programmes et d'installations à proximité des clients, incluant les écoles pour étudiants
- L'accessibilité au transport pour les individus à budget restreint
- Le manque de financement pour les organisations pour fournir du transport
- Les problèmes spécifiques au transport par autobus, incluant la disponibilité du service dans les zones périphériques, les grèves d'autobus, le coût des billets d'autobus pour les familles nombreuses, et la méconnaissance du système de transport, spécialement pour les nouveaux arrivants et les aînés

Services de garde à l'enfance – 22 (54%) des organisations participantes à l'inventaire ont identifié les services de garde à l'enfance comme étant une barrière restreignant l'accès aux services, incluant :

- Accessibilité aux services de garde à l'enfance pour les individus à budget restreint
- Capacité limitée et manque de financement pour les organisations qui fournissent des services de garde à l'enfance
- Interférence avec la capacité des familles d'assister à des ateliers, des événements, et autres programmes, ce qui contribue à l'isolement et au manque d'intégration

Langue – 20 (49%) des organisations participantes à l'inventaire ont identifié la langue comme étant une barrière à l'accessibilité aux services, incluant :

- Le manque de matériel et d'instruction dans des langues autres que l'anglais
- Manque de personnel et de bénévoles multilingues
- Manque de financement pour des services d'interprètes et difficultés de coordination et d'accès à ces services
- Barrières à la participation à des événements et programmes, incluant l'implication des parents dans les activités scolaires des enfants

Connaissance des services – 18 (44%) des organisations participantes à l'inventaire ont identifié la connaissance des services comme étant une barrière restreignant l'accès aux services, incluant :

- La non familiarité avec les nouveaux programmes et organisations
- Les difficultés de communiquer aux clients les services disponibles ou surmonter les perceptions des clients de la nature des services disponibles (v.g. la différence entre santé publique et services médicaux)

- La langue peut devenir une barrière quand la majorité de l'information et du matériel de promotion est en anglais ou n'est pas fournie dans la langue de la population cible
- Le manque de financement pour la publicité

Fonds – 11 (27%) des organisations participantes à l'inventaire ont identifié les fonds comme étant une barrière à l'accessibilité; aux services, incluant :

- Manque de financement pour les clients qui ne rencontrent pas les critères spécifiques pour les programmes
- Manque de financement pour fournir les services, tels la formation langagière et l'aide à la clientèle ayant des besoins importants comme ceux souffrant de maladie mentale et de problèmes de dépendance
- Des fonds restreints peuvent être des barrières à la participation à des activités, menant à l'isolement
- L'accessibilité aux médicaments, à l'équipement et aux fournitures médicales et à une diète nutritive

Moment où les services sont offerts – 10 (24%) des organisations participantes à l'inventaire ont identifié le moment où les services sont offerts comme étant une barrière restreignant l'accès aux services, incluant :

- Listes d'attente pour les programmes
- Le manque d'intérêt pour les programmes de soir
- Accommoder la disponibilité des clients
- Limites du financement par rapport au temps qui peut être passé avec les clients

Handicapés – 7 (17%) des organisations participantes à l'inventaire ont identifié les barrières pour les handicapés restreignant l'accès aux services, incluant :

- Manque de groupes à proximité pour accommoder ces individus
- Installations inaccessible pour les usagers en chaise roulante
- Pas d'imprimés alternatifs, ou appareils de télécommunication pour sourds et aveugles ATS

Autre – 12 (29%) des organisations participantes à l'inventaire ont identifié d'autres barrières restreignant l'accès aux services, incluant :

- Le manque de lieux appropriés et abordables pour tenir des réunions et des événements

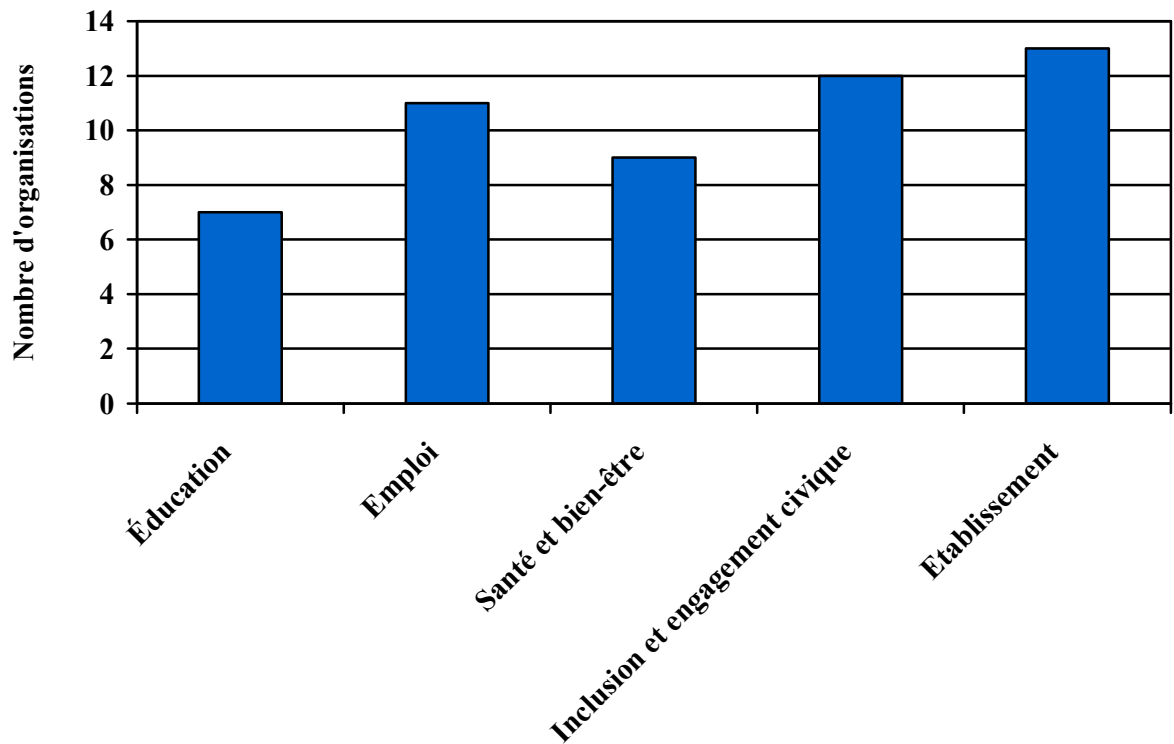
- Les préjugés, la perception du public, et les autres barrières systémiques à la représentation
- Les difficultés à fournir des services aux individus qui ne rencontrent pas certains critères, comme avoir obtenu la citoyenneté
- Difficultés à encourager les parents à entrer en contact avec les écoles alors qu'ils ne sentent pas le besoin de le faire
- Accès aux sites Internet

Lacunes dans la livraison des services

Lacunes reliées à un problème spécifique dans les services

Les lacunes reliées à un problème spécifique dans les services reflètent des lacunes qui sont plus particulièrement spécifiques aux centres d'intérêt identifiés par le LMLIP dans les termes du mandat pour le Conseil. Il est à noter qu'aucune lacune spécifique n'a été identifiée dans les secteurs de la Justice et des Services de Protection.

Pourriez-vous dresser la liste des trois lacunes les plus importantes dans la livraison des services dans la communauté, expliquez pourquoi il est important de se pencher sur chaque lacune et suggérez comment aborder chaque lacune :



Problématique-lacunes spécifiques dans les services

Note. Ceci est basé sur les réponses de 41 organisations

Éducation – 7(17%) des organisations qui ont participé à l'inventaire ont identifié des lacunes majeures dans la livraison des services reliés à la formation langagière (ESL,CLIC), et à l'éducation élémentaire, secondaire et postsecondaire en général.

Les préoccupations clef étaient:

- Manque de formation langagière pour les immigrants n'ayant pas une bonne maîtrise de la langue, incluant les étudiants de niveau primaire et secondaire, et le manque de financement pour fournir de tels services
- Pour les programmes actuels, problèmes avec de longues listes d'attente, des classes trop peuplées et des curriculums insuffisants
- Manque de formation spécialisée pour les enseignants (tes) de niveau élémentaire et secondaire pour leur permettre de répondre aux besoins des nouveaux arrivants
- Barrières pour permettre l'implication des parents dans l'éducation de leurs enfants, particulièrement pour les jeunes à risque

Les suggestions pour répondre à ces préoccupations ont été:

- Développer des curriculums plus complets
- Offrir "des classes de niveaux variés, limitées à des classes de petits groupes, et structurées pour de la formation langagière de niveau élevé, en écrit, en lecture, en compréhension, en oral, peut-être basée sur l'occupation"
- Financement accru pour le support à l'éducation et pour les services de développement du langage

Emploi– 11 (27%) des organisations participantes à l'inventaire ont identifié des lacunes majeures dans la livraison des services reliés à l'emploi et aux opportunités de bénévolat, des services de support à l'emploi, des pratiques d'embauche, et au niveau des titres professionnels

Les préoccupations clef étaient :

- Disponibilité des occasions d'emploi et de bénévolat et de services de support à l'emploi
- Le manque d'information et de support relativement à l'obtention d'un emploi
- Barrières pour la reconnaissance des titres professionnels internationaux, incluent l'accès à l'accréditation et aux programmes de recyclage
- Préjugés systémiques vis-à-vis l'engagement d'immigrants

Les suggestions pour répondre à ces préoccupations ont été:

- Du financement pour fournir des services à l'emploi nécessaire et complet, incluant des conseils individualisés, des ateliers de recherche d'emploi, de l'aide pour la rédaction de curriculum vitae et de l'appui pour ce qui est nécessaire pour le marché du travail

- Une plus grande reconnaissance des acquis (titres professionnels) et des compétences se retrouvant dans les communautés d'immigrants, particulièrement au niveau gouvernemental
- Travailler avec les employeurs sur les préjugés systémiques à l'emploi et leur fournir des outils pour éviter la discrimination
- Une représentation accrue des immigrants sur les conseils d'administration pour encourager le bénévolat

Santé et bien-être— 9(22%) des organisations participantes à l'inventaire ont identifié des lacunes majeures dans la livraison des services reliés à la fourniture des services de santé, incluant les services de santé mentale

Les préoccupations clef étaient :

- Accessibilité aux services de santé, particulièrement pour les soins dentaires et les soins oculaires
- Les barrières à une vie en santé pour les individus ayant un budget limité
- Des services de santé mentale insuffisants, particulièrement ceux reliés aux traumatismes, à la peine, à la dépression et à l'anxiété, et lorsque les services sont disponibles, ils ne sont pas dans la langue première du client
- Manque de financement pour des services pour des clients ayant des besoins particulièrement importants incluant ceux souffrant de troubles mentaux et de problèmes de dépendance et pour les réfugiés
- Difficultés avec les structures bureaucratiques, incluant la paperasserie administrative, les délais pour la réception de la carte d'assurance santé (OHIP) et avec la fourniture de services de soins de santé intégrés
- Conséquences du manque de fourniture de services de santé préventive (v.g. pour l'emploi, la formation à l'emploi, la santé à long terme et le bien-être et les problèmes d'adaptation)

Les suggestions pour répondre à ces préoccupations ont été:

- Financement ciblé et continu pour une livraison de services complets, incluant des services de santé de base et des services d'aide
- Des services améliorés et multilingues, particulièrement dans le domaine de la santé mentale

- Compréhension de problèmes plus globaux, incluant les problèmes d'adaptation et de choc culturel et le développement de stratégie de prévention

Inclusion et engagement civique– 12 (29%) des organisations participantes à l'inventaire ont identifié des lacunes majeures dans la problématique reliée à l'engagement communautaire, à l'intégration et aux appuis culturels et sociaux

Les préoccupations clef étaient :

- Appui et financement insuffisants pour les groupes ethnoculturels
- Le manque d'espaces et de lieux de rencontre accessibles et abordables pour les groupes culturels pour tenir des assemblées et des événements
- Le manque de liens entre les écoles et les communautés
- Les difficultés pour les immigrants à équilibrer l'intégration et le maintien de leur propre culture et les effets subséquents sur les familles
- L'isolation due à la barrière des langues, à l'insensibilité culturelle, aux stéréotypes et au manque de compréhension de la culture des nouveaux arrivants

Les suggestions pour répondre à ces préoccupations ont été:

- Le développement d'un espace communautaire partagé ou "Centre Multiculturel" pour recevoir et tenir des événements et fournir d'autres services, incluant de l'espace de bureau, de l'espace de loisirs, des salles de réunion, une cuisine, etc.
- Fournir des services et des programmes de manière accessible tant culturellement que linguistiquement, tel que des centres d'accueil pour nouveaux arrivants offrant de l'assistance et du soutien dans leur langue
- Engager des immigrants comme bénévoles pour promouvoir leur sentiment d'appartenance et pour refléter la diversité de la population dans les pratiques d'embauche et de recrutement
- Formation en diversité et en inter culturalisme pour les employés, les enseignants (tes), les fonctionnaires et autres professionnels et de l'éducation publique sur le racisme et ses effets

Établissement– 13 (32%) des organisations participantes à l'inventaire ont identifié des lacunes majeures dans la problématique reliée à l'information et à l'aiguillage, aux services de transitions et aux services d'interprète

Les préoccupations clef étaient:

- L'habileté à fournir de l'information et de l'aiguillage lorsque requis et de répondre aux besoins des nouveaux arrivants au fur et à mesure, spécialement pour les nouvelles organisations
- Le coût pour des services d'interprète pour les individus et les familles et les difficultés pour les organisations à coordonner et fournir ces services
- Les difficultés actuelles pour les immigrants à naviguer dans les structures bureaucratiques, à remplir des formulaires, à répondre à des lettres
- Le besoin pour les partenaires communautaires d'aider à fournir des services d'établissement
- Le besoin pour de l'appui à long terme pour s'occuper des problèmes qui surviennent après que les besoins primaires sont satisfaits et aborder les problèmes d'établissement en cours

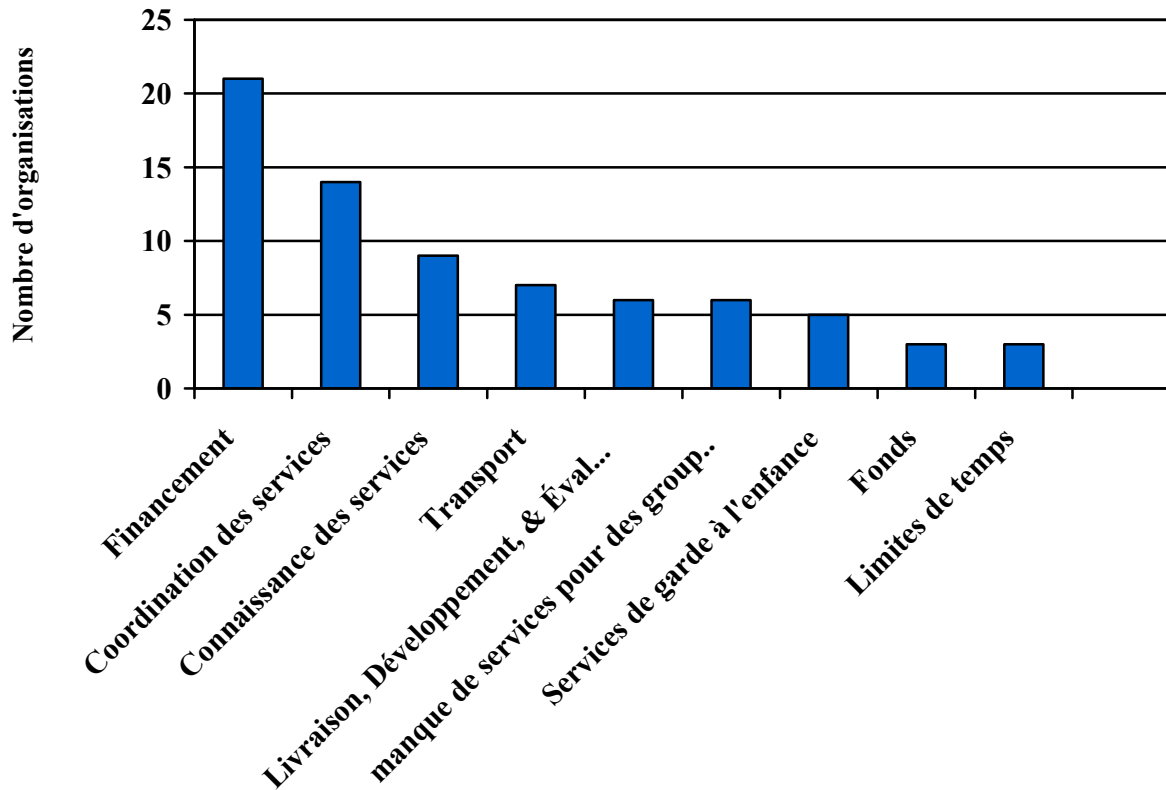
Les suggestions pour répondre à ces préoccupations ont été:

- S'assurer que le personnel est disponible pour contacter les nouveaux quand ils sont référés
- Plus de financement pour les services d'interprète, et développer une liste de bénévoles et de partenaires communautaires qui peuvent apporter leur appui à ces services
- Mentorat pour nouvel arrivant, de sorte que les individus peuvent voir la progression de leur situation vers le succès
- Des personnes ressources dans des endroits accessibles qui peuvent fournir de l'aide pour naviguer dans les systèmes de services
- Fournir des services et de l'information pré immigration et post immigration pour faciliter le processus d'acculturation

Lacunes primordiales dans les services

Les lacunes primordiales dans les services reflètent les lacunes afférentes à tous les services

Pourriez-vous dresser la liste des trois plus importantes lacunes que vous pouvez voir dans la livraison des services dans la communauté, expliquez pourquoi il est important d'aborder chaque lacune, et suggérez comment aborder chaque lacune :



Lacunes primordiales dans les services

Note. Ceci est basé sur les réponses de 41 organisations

Financement– 21 (51%) des organisations participantes à l’inventaire ont identifié des lacunes majeures dans la livraison des services par rapport au financement

Les préoccupations clef étaient:

- Les financements actuels ne permettent pas aux organisations de rencontrer la totalité des besoins complexes des immigrants

- Il y a un besoin pour du financement renouvelable et consistant pour permettre aux programmes de se développer "sans avoir à s'inquiéter d'où le prochain financement va venir"
- Le financement requiert que les organisations sachent à l'avance combien sera dépensé et où
- Le manque de financement a des conséquences négatives sur la capacité des organisations de fournir des services de transport, de services de garde à l'enfance, des services d'interprète, des événements culturels, de l'information et de la publicité, des services de support social et des services de support à l'emploi et à l'éducation

Les suggestions pour répondre à ces préoccupations ont été:

- Lobbying pour une augmentation du financement
- Concentration sur la pérennité et "réinventer les projets de façon à obtenir du financement d'une nouvelle manière"
- Développer des solutions créatrices à l'intérieur et entre les agences pour faire face au sous financement et au manque de ressources

Coordination et intégration des services – 14 (34%) des organisations participantes à l'inventaire ont identifié des lacunes majeures dans la livraison des services dans la coordination et l'intégration des services

Les préoccupations clef étaient:

- Le manque de collaboration et de communication entre les organisations existantes
- Le manque de livraison intégrée de service et de publicité
- Inefficacité dans la distribution des ressources disponibles
- Confusion pour les clients au sujet de la duplication des services et difficultés à faire de l'aiguillage parmi une multitude d'organisations
- Le manque d'utilisation et le minage des ressources par les planificateurs provinciaux et fédéraux

Les suggestions pour répondre à ces préoccupations ont été :

- Planifier à un niveau organisationnel pour une livraison plus efficace et plus utile
- Développer une stratégie globale pour l'immigration incluant le recrutement et la rétention

- Fournir un tableau complet des endroits où les ressources sont disponibles qui pourrait être distribué aux clients et organisations
- Développer un portfolio électronique de l'information relative au client à être distribué aux conseillers
- Standardiser les services et développer un outil d'évaluation standardisé
- Plus de coopération et de partage de l'information au niveau local et non-local de façon à fournir un continuum intégré de services

Connaissances des services – 9(22%) des organisations participantes à l'inventaire ont identifié des lacunes majeures dans la livraison des services dans le domaine de la connaissance des services

Les préoccupations clef étaient:

- Ne pas atteindre une partie suffisante des populations cibles avec les services
- Le manque de financement pour annoncer des événements et promouvoir des organisations
- Les difficultés à atteindre les nouveaux arrivants isolés qui ne vivent pas près des autres nouveaux arrivants de même culture
- La barrière des langues peut empêcher la connaissance si les gens ne comprennent pas quels services sont disponibles

Les suggestions pour répondre à ces préoccupations ont été :

- Amener les services et les efforts d'information dans les communautés cibles et établir des contacts avec les groupes communautaires existants
- Plus de financement et de ressources pour les efforts d'information
- Utiliser les clients actuels ou anciens pour des stratégies de bouche à oreille
- Fournir de l'information et du matériel d'information dans plusieurs langues

Transport – 7 (17%) des organisations participantes à l'inventaire ont identifié des lacunes majeures dans la livraison des services en transport

Les préoccupations clef étaient:

- Le coût du transport
- Les systèmes de transport
- L'insuffisance des installations existantes pour atteindre les nouveaux arrivants

Les suggestions pour répondre à ces préoccupations ont été :

- Fournir des services plus près des communautés cibles incluant aller dans les communautés comme partie des programmes de dépistage
- Faire des représentations auprès des systèmes de transport existants et auprès de la Ville pour de meilleurs services de transport

Livraison, Développement et Évaluation – 6 (15%) des organisations participantes à l'inventaire ont identifié des lacunes majeures dans la livraison des services sur la façon dont les fournisseurs de services développent, livrent et évaluent leur programme et leur mandats

Les préoccupations clef étaient:

- Pas assez de connaissance et de compréhension des besoins des immigrants
- Conflit entre la façon dont les fournisseurs de services et les clients perçoivent et identifient les problèmes
- L'approche individualiste pour les services n'est pas toujours la meilleure pour ceux qui proviennent de sociétés collectivistes ou de sociétés orientées vers la famille ou les groupes
- Les clients qui ne se qualifient pas dans les paramètres du mandat des bailleurs de fonds ne peuvent avoir accès aux services
- Trop de concentration sur les chiffres et les niveaux de participation et non pas sur les résultats pour les clients
- Pas assez de ressources générales d'appui
- Les services sont fournis sur une base de réaction, plutôt qu'être planifiés à l'avance

Les suggestions pour répondre à ces préoccupations ont été :

- Besoins d'opportunités et de ressources additionnelles pour une planification pro active
- Développement d'approche plus holistique pour comprendre les besoins des immigrants
- Inclusion des familles et des appuis sociaux dans la livraison des services et aborder les barrières à l'accès aux services
- Se concentrer sur le fait que les services solutionnent les problèmes des clients et rencontrent leurs attentes

Manque de services pour des groupes spécifiques – 6 (15%) des organisations participantes à l'inventaire ont identifié des lacunes majeures dans la livraison des services pour des groupes spécifiques

Les préoccupations clef étaient:

- Manque de programmes significatifs pour les enfants, les jeunes et les aînés
- Manque d'appui pour les immigrants les plus pauvres, particulièrement les femmes
- Besoin de services ethniques spécifiques dans les communautés
- La population de réfugiés ayant des besoins spéciaux augmente et demande plus de support à long terme

Les suggestions pour répondre à ces préoccupations ont été :

- Développement de programmes spéciaux pour les jeunes et les familles pour aider à surmonter les différences culturelles
- Éducation du public sur les réfugiés ayant des besoins spéciaux et sur la population immigrante en général

Services de garde à l'enfance – 5 (12%) des organisations participantes à l'inventaire ont identifié des lacunes majeures dans la livraison des services pour les services de garde à l'enfance

Les préoccupations clef étaient:

- Le manque de services de garde à l'enfance abordables crée des barrières à la participation et à l'intégration

Les suggestions pour répondre à ces préoccupations ont été :

- Fournir des services de garde à l'enfance gratuits pour les enfants âgés de 1 à 11 ans
- Programmes alternatifs pour les enfants pendant les services fournis aux adultes dans les programmes
- Apporter les services directement aux familles
- Financement additionnel pour les programmes et les familles pour couvrir le coût des services de garde à l'enfance

Fonds – 3 (7%) des organisations participantes à l'inventaire ont identifié des lacunes majeures dans la livraison des services pour les fonds autre que le manque de financement

Les préoccupations clef étaient:

- L'aide financière gouvernementale ne tient pas compte des besoins des familles nombreuses, incluant les problèmes de logement
- Le chevauchement restreint des fonds avec des barrières pour la santé et le bien-être, incluant la contribution à une nutrition pauvre et à des situations d'emploi malsaines

Les suggestions pour répondre à ces préoccupations ont été :

- L'aide financière doit rencontrer les besoins des familles plus nombreuses

Limitations de temps relatives à la livraison des services – 3 (7%) des organisations participantes à l'inventaire ont identifié des lacunes majeures dans la livraison des services pour les limitations de temps à la livraison des services

Les préoccupations clef étaient:

- Pas assez de temps à passer avec les clients pour les aider à développer et atteindre l'auto suffisance

Les suggestions pour répondre à ces préoccupations ont été :

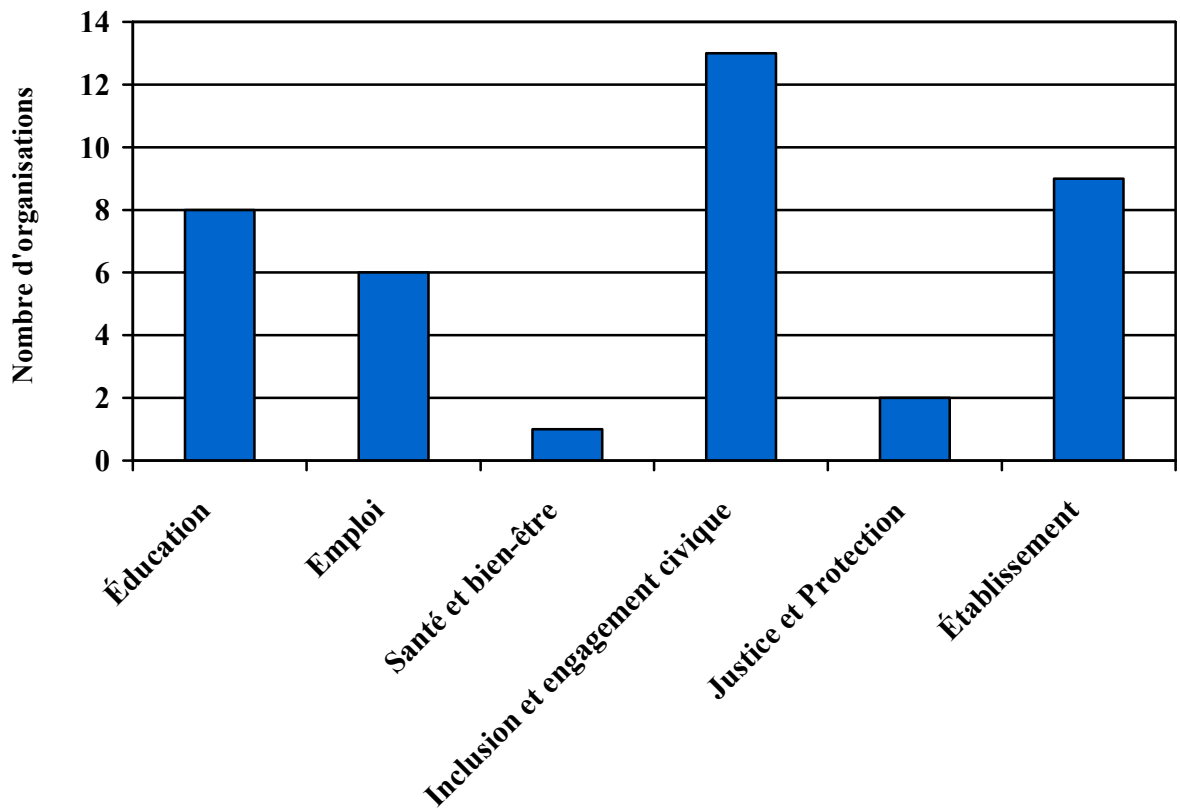
- Surmonter les restrictions de financement à temps

Les meilleures pratiques

Les meilleures pratiques spécifiquement reliées à un problème

Les meilleures pratiques spécifiquement reliées à un problème reflètent les meilleures pratiques particulièrement applicables aux centres d'intérêt identifiés par le LMLIP dans les termes du Mandat du Conseil.

Pourriez-vous dresser la liste des trois meilleures pratiques les plus importantes de votre organisation et décrire pourquoi chacune d'elle est efficace :



Meilleures pratiques spécifiquement reliées à un problème

Note : Ceci est basé sur les réponses de 36 organisations

Éducation – 8 (22%) des organisations participantes à l’inventaire ont identifié les meilleures pratiques dans le domaine de l’éducation, incluant :

- Formation de qualité et encourager le développement professionnel pour le personnel enseignant
- Un nombre substantiel d’enseignants et des classes de dimension restreinte donnent aux étudiants l’opportunité de bénéficier de plus d’attention et d’apprendre plus rapidement
- Encourager la communication entre les enseignants, les parents, les travailleurs sociaux et la communauté
- Fournir de l’information au sujet de l’éducation à partir des perspectives réelles des immigrants
- Programmes spécifiques aux besoins des nouveaux arrivants, incluant des clubs de devoirs, des brochures sur la langue, groupe de discussion individuelle avec des interlocuteurs dont la langue maternelle est l’anglais

Emploi – 6 (17%) des organisations participantes à l’inventaire ont identifié les meilleures pratiques dans le domaine de l’emploi, incluant :

- Ateliers de recherche d’emploi pour la clientèle immigrante
- Fournir de l’information au sujet de l’emploi à partir d’une perspective réelle des immigrants
- Pratiques d’embauche axées sur la diversité et appui aux employés immigrants potentiels, ce qui améliore la capacité des organisations d’interagir et de répondre aux diverses communautés

Santé et bien-être – 1 (3%) des organisations participantes à l’inventaire ont identifié les meilleures pratiques dans le domaine de la santé et du bien-être, incluant :

- Engagement de conseillers avec une grande variété de spécialités incluant l’aide pour les traumatismes

Inclusion et engagement civique – 13 (36%) des organisations participantes à l’inventaire ont identifié les meilleures pratiques dans le domaine de l’inclusion et de l’engagement civique, incluant :

- Tenue d’événements culturels et d’activités sociales pour rassembler les communautés comme par exemple le souper du Ramadan, la Journée du Canada et la Fête des Mères.

- Encourager la participation des communautés et des bénévoles à des événements, des programmes et des organisations
- Fournir de l'appui par le biais de groupes ethno culturels spécifiques de façon à ce que les barrières culturelles soient abordées
- Développer des politiques inclusives et des stratégies amenant à accroître les capacités
- Aide particulière pour les femmes immigrantes, en termes d'accroissement des capacités, d'information, d'aide sociale, et renforcement des liens entre les femmes

Justice et services de protection – 2 (6%) des organisations participantes à l'inventaire ont identifié les meilleures pratiques dans le domaine de la justice et des services de protection, incluant :

- Fournir des services d'interprétation culturelle dans les cours de justice et lors de la résolution de conflits
- Aide aux familles immigrantes et aux immigrants ayant des difficultés d'intégration, particulièrement ceux étant à risque d'être impliqués dans de la violence familiale et avec le système de justice criminelle

:

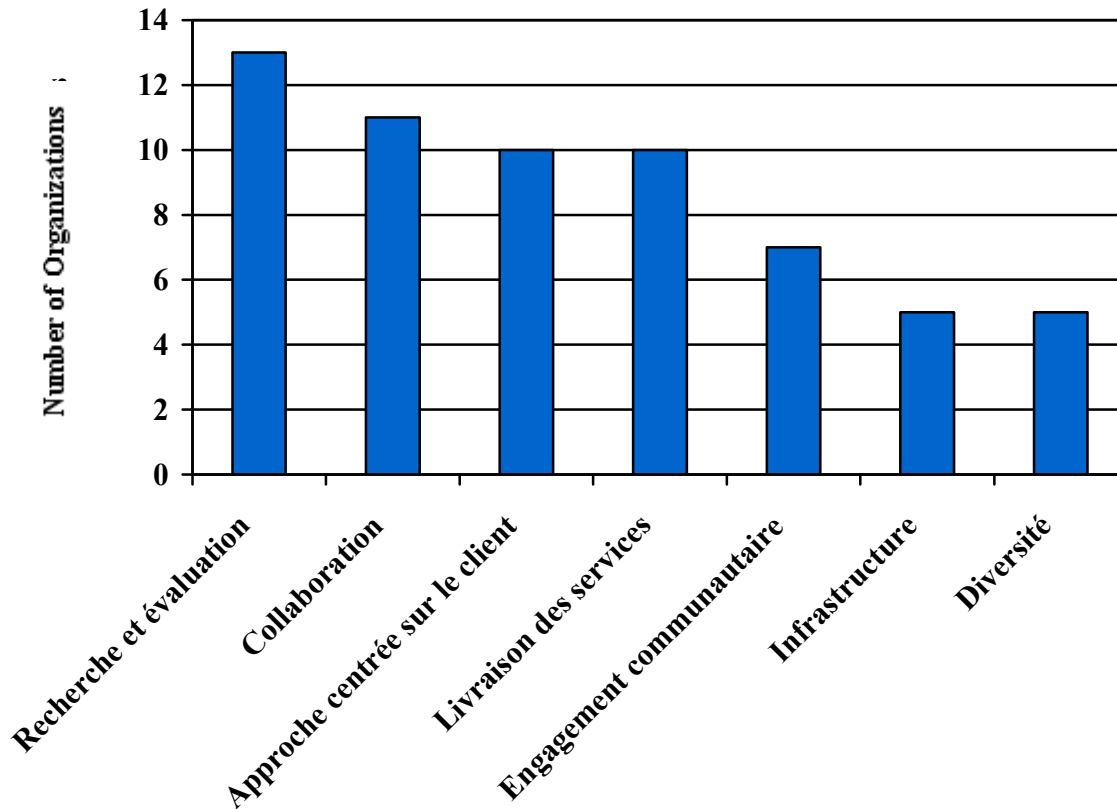
Établissement – 9 (25%) des organisations participantes à l'inventaire ont identifié les meilleures pratiques dans le domaine de l'établissement, incluant :

- Fournir de l'appui concret, incluant de l'information sur les banques de nourriture des bons d'échange pour de la nourriture, des billets d'autobus, et des fonds d'urgence et également de l'aide sociale continue
- Assistance en fournissant de l'information et de l'aiguillage basés sur les meilleures pratiques et sur les expériences réelles des immigrants
- Services d'interprètes et programmes multilingues par le biais d'aiguillage et des employés, et également des services professionnels externes qui aident à préserver la confidentialité des clients et assure que l'information est transmise d'une façon éthique appropriée
- Des services d'interprétation culturelles et liaison entre les communautés immigrantes et les services de première ligne

Les meilleures pratiques primordiales

Les meilleures pratiques primordiales reflètent les pratiques applicables à tous les services

Pourriez-vous dresser la liste des trois meilleures pratiques les plus importantes de votre organisation et décrivez pourquoi chacune d'elle est efficace:



Meilleures pratiques primordiales

Note: Ceci est basé sur les réponses de 36 organisations

Recherche, standardisation et évaluation – 13 (36%) des organisations participantes à l’inventaire ont identifié les meilleures pratiques dans leur usage de la recherche, la standardisation et l’évaluation des services, incluant :

- Développement de services et de politiques utilisant de la recherche basée sur des preuves

- Révision des politiques et pratiques des autres organisations en les adaptant lorsque c'est possible
- Faire de la recherche basée sur les besoins de la communauté et communication des résultats
- Maintien de normes pour la formation des employés pour les meilleures pratiques pour les domaines pertinents
- Évaluation des programmes et services pour démontrer l'efficacité des programmes et apporter des améliorations lorsque nécessaire

Collaboration – 11 (31%) des organisations participantes à l'inventaire ont identifié les meilleures pratiques dans le domaine de la collaboration et de la communication, incluant :

- Collaboration avec les autres organisations pour fournir des services reconnaissant que les agences individuelles travaillant seules ne peuvent rencontrer tous les besoins identifiés
- Communication et partage de l'information, des idées, de la recherche et des meilleures pratiques à l'intérieur et entre les organisations et les communautés
- Développement de partenariats efficaces basés sur un engagement partagé, des valeurs et une confiance générée par les relations passées et actuelles

Approche centrée sur le client – 10 (28%) des organisations participantes à l'inventaire ont identifié les meilleures pratiques dans l'approche centrée sur le client, incluant :

- Engagement dans des efforts d'information pour les individus et les familles, le développement de liens avec les clients et réponse aux besoins des clients tel que ceux-ci les identifient
- Développer des solutions et des stratégies basées sur les forces et les besoins individuels et inclure les clients dans le processus décisionnel
- Fournir un mécanisme de rétroaction accessible pour évaluer les services à partir de la perspective des clients et incorporer des changements lorsque c'est possible
- Fournir de l'aide empathique, bienveillante et respectueuse pour les clients et leurs expériences

Livraison des services – 10 (28%) des organisations participantes à l'inventaire ont identifié les meilleures pratiques dans la livraison spécifique des services, incluant :

- Service à la clientèle dynamique et réceptif

- Innovation, flexibilité et créativité dans la rencontre des besoins des clients, et capacité d'adaptation au changement de situations dans les communautés et le marché de l'emploi
- Créer des espaces accueillants et accessibles pour les clients, incluant l'offre de services dans les endroits de préférence déterminés par les membres de la communauté eux-mêmes
- Aborder les barrières à l'accessibilité aux services en offrant des services dans différentes langues (v.g. en français, en espagnol, et dans le langage des signes américain), offrir des rendez-vous en soirée, et en annulant les frais lorsque nécessaire
- Offrir des services d'intervention précoce ou préventive pour éviter des difficultés accrues et des coûts additionnels ultérieurement
- Approcher les changements systémiques en travaillant étroitement avec les individus et en les encourageant à devenir des représentants dans leurs propres organisations

Engagement communautaire – 7 (19%) des organisations participantes à l'inventaire ont identifié les meilleures pratiques dans l'engagement communautaire, incluant :

- Consulter et collaborer avec les communautés et les parties prenantes dans le développement, la livraison, et l'évaluation des services et la recherche
- Maintenir des relations continues avec les partenaires communautaires et répondre aux changements dans les besoins de la communauté

Infrastructure – 5 (14%) des organisations participantes à l'inventaire ont identifié les meilleures pratiques dans leur infrastructure organisationnelle, incluant :

- Développer des structures organisationnelles qui sont bien administrées, équitables, peu conflictuelles, flexibles et adaptables, et qui sont respectées par les clients et les bailleurs de fonds
- Des employés créatifs, expérimentés et bien formés qui sont capables de répondre à une grande variété des besoins des clients

Diversité – 5 (14%) des organisations participantes à l'inventaire ont identifié les meilleures pratiques pour représenter et supporter la diversité, incluant :

- Des pratiques de recrutement et d'embauche qui favorisent la représentation des diverses cultures, communautés et pratiques
- Bâtir un engagement envers la diversité dans la formation, les politiques, la planification, et les initiatives de programmes et refléter le tout dans la documentation visuelle et écrite

Sommaire

- London et Middlesex est une communauté possédant de nombreuses forces dans la fourniture des services aux immigrants
- Un grand nombre d'organisations universelles et ciblées fournissent des services aux immigrants et travaillent en collaboration pour le faire
- En dépit de ces forces, il y a un nombre important de barrières pour accéder à ces services et des besoins insatisfaits dans la communauté ont été identifiés dans le questionnaire de l'inventaire
- L'inventaire fournit également de l'information au sujet de stratégies potentielles pour surmonter les barrières et combler les besoins, et des exemples de meilleures pratiques
- Basé sur cette information, le Conseil du Partenariat local d'immigration pour London & Middlesex développera un plan stratégique pour bâtir sur l'excellent travail actuel de support aux immigrants à London & Middlesex, pour améliorer l'accès et la livraison des services d'intégration pour tous les immigrants de la communauté
- Les résultats escomptés incluent:
 - Un accès amélioré aux services
 - Fourniture coordonnée des services
 - Résultats améliorés pour le marché du travail
 - Capacité stratégique de la municipalité renforcée pour les problèmes reliés à l'immigration
 - Capacité communautaire accrue pour répondre aux besoins émergents
 - Connaissance communautaire accrue des besoins d'intégration des immigrants