

Étude de cas Projet First Contact de la Croix-Rouge canadienne Toronto (Ontario)

1. Introduction

Cette étude du projet First Contact de la Croix-Rouge canadienne fait partie d'une série d'études de projets financés, du moins en partie, par l'Initiative nationale pour les sans-abri (INSA) du gouvernement fédéral. On y présente d'abord une description du projet, y compris les conditions antérieures à sa mise en oeuvre, ce en quoi consiste le projet et ses objectifs. On fait ensuite le point sur les progrès réalisés du point de vue de la mise en oeuvre et, enfin, on présente les résultats obtenus jusqu'à ce jour, y compris des commentaires des clients, lorsque disponibles.

Développement des ressources humaines Canada (DRHC) produit ces études de cas afin de mieux comprendre comment l'INSA fonctionne au niveau des projets de collectivités précises, d'évaluer dans quelle mesure on se rapproche des objectifs à mi-chemin de cette initiative de trois ans et de déterminer comment l'expérience acquise dans le cadre de projets particuliers peut être mise à profit par d'autres participants.

L'étude de cas est fondée sur l'analyse de la proposition initiale du projet, et d'autres documents disponibles décrivant le projet et ses objectifs ainsi que la façon dont il s'inscrit dans les plans de la collectivité pour régler le problème de l'itinérance. Elle s'appuie également sur une série d'entrevues avec des représentants des groupes suivants :

- les gestionnaires et les employés du projet;
- les clients du projet;
- les organismes communautaires qui œuvrent dans des domaines connexes et dont la clientèle est peut-être la même que celle du projet ou encore qui offrent aux sans-abri des services sur lesquels le projet aura peut-être une incidence.

2. Description du projet

Conditions antérieures à la mise en oeuvre

Depuis plusieurs décennies déjà, la Croix-Rouge canadienne intervient pour répondre aux besoins des personnes dont la sécurité ou le bien-être sont en péril. Elle œuvre à Toronto,

comme dans l'ensemble du Canada et partout dans le monde. Entre autres choses, la Société canadienne de la Croix-Rouge de Toronto offre des services aux sinistrés, un programme de réunification des familles et des services d'établissement. Ces activités s'inscrivent dans le mandat de l'organisme en ce qui concerne les services aux immigrants et aux réfugiés.

Des données recueillies dans la collectivité, avec l'aide du Refugee Housing Task Group (RHTG) de la Ville de Toronto, ont révélé une importante lacune en matière d'information sur le processus de détermination du statut de réfugié et les services offerts aux demandeurs du statut de réfugié à Toronto.

En quoi consiste le projet

Le RHTG — composé de la Croix-Rouge canadienne et d'autres organismes gouvernementaux et non gouvernementaux — a travaillé en collaboration avec le CERIS (Centre d'excellence conjoint pour la recherche en immigration et en intégration) pour présenter une proposition visant à obtenir des fonds dans le cadre de l'IPAC afin de créer un guichet unique d'information sur les services offerts aux demandeurs du statut de réfugié. Le projet First Contact serait mis en œuvre par la Croix-Rouge canadienne et permettrait d'aider les demandeurs du statut de réfugié à s'intégrer à la collectivité. Des services d'aiguillage et d'information seraient offerts aux clients en ce qui concerne le traitement de leur revendication du statut de réfugié, les formulaires à remplir, les demandes d'aide juridique ou d'aide sociale et la recherche d'un logement et d'un emploi.

Le personnel du projet First Contact entretient des liens avec la plupart des membres du RHTG. Il travaille en étroite collaboration avec des représentants de Citoyenneté et Immigration Canada, la FCJ Hamilton House, la Seaton House, la Sojourn House (un refuge administré par la Ville à l'intention des réfugiés) ainsi qu'avec un certain nombre de fournisseurs de services oeuvrant auprès des réfugiés à Toronto. La Croix-Rouge fait également beaucoup appel à des bénévoles possédant des compétences dans des langues étrangères pour pouvoir offrir des services dans la langue maternelle de ses clients.

Les locaux du projet First Contact se trouvent au centre-ville de Toronto et sont faciles d'accès. Les demandeurs du statut de réfugié nouvellement arrivés à Toronto peuvent y obtenir des services en tout temps. La plupart des clients du projet arrivent des États-Unis par Buffalo (New York). D'autres arrivent par l'aéroport international Pearson et certains, par d'autres points d'entrée ou d'autres régions de la province. Les agents à la frontière et le personnel de l'aéroport remettent habituellement aux réfugiés une fiche de renseignements préparée et fournie par la Croix-Rouge canadienne. Cette fiche est imprimée en plusieurs langues et comprend un numéro de téléphone 24 heures ainsi qu'une carte et des indications sur la façon de se rendre dans les bureaux du projet. Un travailleur chargé de l'accueil à temps plein est sur place pour aider les clients et les aiguiller. Le projet est également doté, à temps partiel, d'un travailleur spécialisé dans les ressources communautaires chargé de fournir des renseignements à jour au sujet des

ressources et des services offerts aux demandeurs du statut de réfugié à Toronto. En outre, le personnel du projet recrute et soutient des bénévoles de cultures diverses et pouvant parler couramment différentes langues (p. ex., l'espagnol, l'arabe, le bengali, le cantonais, le farsi).

Outre les services d'aiguillage et de soutien, le personnel offre également les services suivants : de l'information sur le processus de revendication du statut de réfugié; des ateliers sur le logement, les services juridiques, les services de santé et les services d'emploi et de recyclage (fournis par des représentants d'organismes partenaires); des services d'aiguillage vers des organismes d'aide à l'établissement; des trousseaux d'information (p. ex., sur le processus de rétablissement); de l'information sur la vie à Toronto; dans certains cas, des services de transport.

Objectifs du projet

Les objectifs du projet First Contact sont les suivants :

1. atténuer le problème de l'itinérance en fournissant aux demandeurs du statut de réfugié, dans le mois suivant leur arrivée, des renseignements exacts sur le logement, les services sociaux, les services juridiques et les services de santé;
2. fournir aux demandeurs du statut de réfugié un service téléphonique 24 heures, 7 jours par semaine leur permettant d'obtenir des renseignements sur les services offerts dans la ville;
3. offrir une halte-accueil servant de point de rassemblement et de prestation de services d'aiguillage et de certains autres services, plus particulièrement pour les demandeurs du statut de réfugié qui vivent dans les centres d'hébergement et les refuges;
4. recueillir les données pertinentes sur le nombre de demandeurs du statut de réfugié à Toronto, les besoins de ces derniers, leurs points d'entrée et les obstacles qui les empêchent d'avoir accès aux services offerts en vue d'améliorer constamment le bien-être de ces personnes;
5. travailler en collaboration avec les organismes et les intervenants pertinents à divers points d'entrée, y compris Citoyenneté et Immigration Canada (CIC), les services d'aide aux voyageurs à l'aéroport Pearson et les divers partenaires au passage frontalier de Fort Erie, afin d'assurer un modèle de prestation de services viable pour l'accueil et l'orientation des demandeurs du statut de réfugié;
6. effectuer une analyse exhaustive des données recueillies dans le cadre de travaux de recherche et de la prestation des services afin de formuler des recommandations pour l'élaboration d'un modèle permanent de prestation de services.

3. Progrès réalisés à ce jour

Le projet First Contact en est à sa deuxième année. Un comité directeur comptant des membres du RHTG en supervise les activités. Des séances de formation sur le processus de détermination du statut de réfugié ont été données au personnel. Des membres du personnel d'organismes partenaires ont offert plusieurs séances d'information aux clients afin de les renseigner sur les ressources et les services disponibles dans la ville. Jusqu'ici, on a recruté plus de 22 bénévoles provenant de divers milieux culturels et parlant différentes langues. Des trousseaux d'information et des fiches sur le projet First Contact ont été préparés pour diffusion en grand nombre à la population de réfugiés. L'organisme s'est également associé au Fort Erie Multi-Cultural Centre et au Buffalo Refugee Shelter Casa Viva afin d'être en mesure d'offrir de meilleurs services aux réfugiés qui arrivent à Toronto. Le personnel du projet donne en outre périodiquement des exposés à d'autres organismes de la ville pour tenter d'obtenir leur aide pour desservir ses clients.

En 2001-2002, plus de 361 réfugiés ont fait appel aux services offerts dans le cadre du projet. Sur ce nombre, à leur arrivée à Toronto, environ 37 % ont été hébergés dans des refuges, 20 % ont vécu dans la rue en attendant de trouver un abri et moins de 25 % ont pu aller habiter avec des parents ou amis. Un autre 10 % ont pu loger chez des bénévoles pendant leur intégration à la collectivité.

Le personnel a récemment tenu des séances de discussion avec les clients pour tenter d'évaluer l'incidence des services du projet First Contact sur les demandeurs du statut de réfugié. Le rapport préliminaire révèle un niveau de satisfaction très élevé à l'égard des services et présente des renseignements utiles sur les aspects positifs du projet et les points soulevés par les clients. Par exemple, les clients ont parlé des problèmes auxquels ils ont fait face à leur arrivée à Toronto, des services d'accueil de l'organisme, de la contribution du projet à leur intégration sociale et de leurs attentes générales. Le personnel procédera bientôt à une analyse des données recueillies et tentera de trouver des moyens d'améliorer le fonctionnement du projet.

Un bon nombre des personnes qui ont fait appel au projet sont revenues par la suite offrir leurs compétences linguistiques à l'organisme et faire profiter les nouveaux arrivants de leur expérience d'intégration à la collectivité torontoise.

4. Résultats à ce jour

Constats préliminaires

Il est encore trop tôt pour évaluer l'incidence à long terme du projet First Contact de la Croix-Rouge canadienne sur la vie de ses nombreux clients, mais les constats suivants peuvent toutefois être dégagés.

- D'après les chiffres sur le nombre de clients desservis et le rapport de l'évaluation du programme faite par les clients produit en juin 2002, il semble que First Contact ait déjà eu une incidence sur la vie de nombreux réfugiés sans abri venus s'installer dans la région de Toronto.
- L'organisme travaille assidûment avec ses partenaires à Toronto pour continuer d'améliorer les services du programme. Il entretient une collaboration étroite avec ses partenaires afin d'offrir diverses formes d'aide à ses clients, soit des ateliers, des services d'aiguillage, des conseils et des renseignements.
- Le personnel du programme First Contact et ses partenaires du RHTG ont formulé un plan de travail comportant trois phases (la mise en œuvre, la collecte de données et la présentation d'un rapport final) et dans lequel sont présentées les activités prévues par l'organisme, le calendrier d'exécution de ces activités, les résultats attendus ainsi que les résultats obtenus jusqu'ici.
- Le nombre considérable de clients qui ont continué d'entretenir des contacts avec la Croix-Rouge canadienne, que ce soit pour y faire du bénévolat, utiliser les nombreux services de l'organisme ou entretenir des liens avec d'autres réfugiés, est un bon indicateur de la réussite du programme First Contact à Toronto jusqu'ici.

Commentaires des clients

Dans le but de se faire une idée des répercussions du projet sur la clientèle visée, la personne chargée de la recherche a passé une journée à la Croix-Rouge canadienne à parler de façon informelle avec les clients. Elle leur a demandé quels changements, le cas échéant, la mise en oeuvre du projet ou encore les services supplémentaires rendus possibles grâce au financement de l'INSA avaient apportés dans leur vie. Les commentaires subjectifs des répondants tiennent lieu de réponses.

Un client a déclaré : « Lorsque je suis arrivé à Toronto, j'étais stressé et effrayé. J'ai été accueilli par le personnel de First Contact, qui m'a aidé à obtenir un lit à Seaton House. Il m'a aussi beaucoup aidé pour ce qui est d'obtenir de l'aide juridique, un numéro d'assurance sociale et une carte santé. Je travaille comme bénévole ici en attendant de trouver un emploi. »

Une autre personne nous a dit ceci : « Quand je suis arrivée à Toronto, je ne savais pas trop où aller pour obtenir de l'aide, alors je me suis adressée à la Croix-Rouge. Le personnel m'a aidée à obtenir un lit au refuge Evangeline de l'Armée du Salut. Il m'a également aiguillée vers le programme du YWCA pour les nouveaux arrivants. Je travaille comme bénévole ici depuis novembre 2001. Il m'a fallu du temps, mais j'ai fini par me trouver un logement; maintenant, je me cherche un emploi. »

Un troisième client nous a décrit sa situation comme suit : « Je suis arrivé à Toronto par le passage frontalier de Buffalo (NY). Quant je suis arrivé, il n'y avait aucun lit disponible au refuge pour réfugiés (Sojourn House); le personnel ici m'a donc aidé à obtenir un lit à Seaton House. J'ai finalement obtenu un lit à Sojourn House deux mois plus tard. J'ai réussi à trouver un logement avec des amis. Maintenant, je me cherche un emploi. Avec l'aide du personnel, je vais trouver un moyen d'améliorer mon anglais. »

Été 2002