

Comprendre les capacités numériques des fournisseurs de services en établissement pour les nouveaux arrivants

Nord Ouvert

Résultats de recherche

Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC)



NordOuvert

Introduction

Objectifs de recherche

1. Mieux comprendre les capacités numériques et les besoins des fournisseurs de services (fournisseurs) qui s'occupent des nouveaux arrivants au Canada.
2. Faciliter l'orientation et la recommandation d'options futures possibles en vue d'appuyer les capacités numériques du secteur de l'établissement.
3. Pallier une lacune en matière de données probantes essentielles à l'élaboration de politiques dans le domaine des capacités numériques.
4. Faciliter l'amélioration des capacités numériques des fournisseurs.



À propos de Nord Ouvert

- Basé à Montréal, au Québec, il s'agit du principal organisme sans but lucratif du Canada se spécialisant dans les données ouvertes et les technologies civiques.
- Il adopte une approche multisectorielle de la création d'écosystèmes de données durables, novateurs et inclusifs.
- Il propose une approche mondiale/locale du renforcement des mouvements et de la modification des systèmes.
- Il collabore avec plus de 75 villes et provinces, de même qu'avec le gouvernement fédéral.
- Il touche aux domaines suivants : recherche appliquée, mobilisation tactique, renforcement des capacités, défense des droits.
- Ses travaux de recherche de 2017 s'appuient sur l'étude qualitative de 2016 suivante, financée par IRCC :
 - [Understanding the Data Needs of Settlement Stakeholders to Better Support Newcomers and Refugees](#) [comprendre les besoins en matière de données des intervenants du secteur de l'établissement afin de mieux appuyer les nouveaux arrivants et les réfugiés – en anglais seulement].

Méthodologie

- Fournisseurs financés par IRCC par le truchement du Programme d'établissement
- Principal outil de collecte de données mis au point par Nord Ouvert
 - Combinaison de données quantitatives et qualitatives
- Coordonnées de 657 fournisseurs, présentées par IRCC
 - 261 réponses obtenues
- Réponses reçues entre le 24 février et le 10 mars
 - Rappels envoyés par courriel les 3 et 8 mars
- Webinaires prévus en anglais (le 13 avril) et en français (le 11 avril)
- Rapport préliminaire présenté le 31 mars
- Rapport final présenté le 15 avril



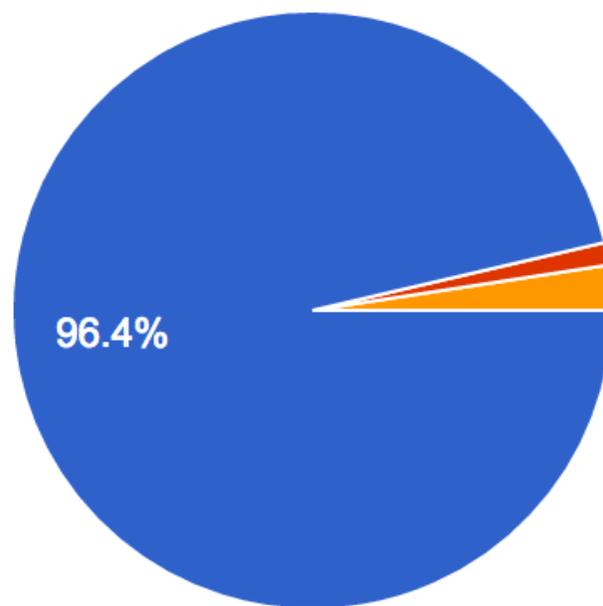
Les capacités numériques : la définition d'IRCC

« [...] la capacité d'utiliser des outils numériques au sein d'une organisation en vue d'améliorer la **prestation des services**, les **communications** et la **coordination**. Les capacités numériques d'une organisation peuvent être issues des **compétences** et de la **formation** (p. ex. culture numérique des employés), des **infrastructures** (p. ex. Internet accessible, appareils mobiles), des **applications** (p. ex. logiciels, infonuagique) et des **processus** (p. ex. analyse des données, gestion des données, utilisation des médias sociaux). »



À propos de vous

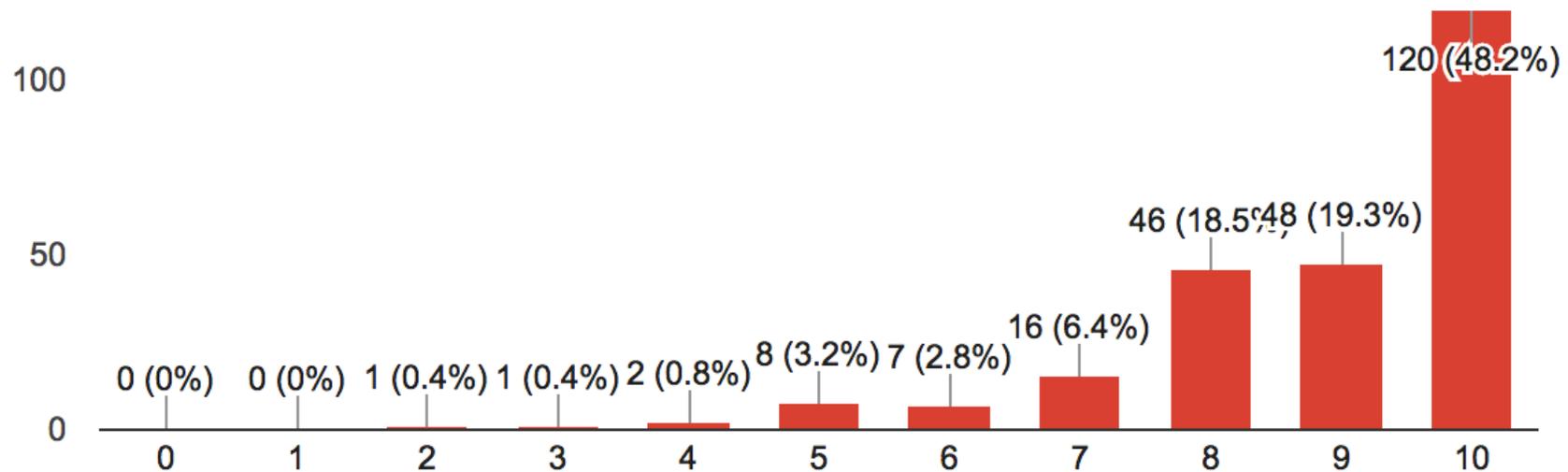
23. Votre organisation reçoit-elle actuellement du financement au titre du Programme d'établissement d'IRCC? (246 réponses)



- Oui, nous recevons actuellement des fonds d'IRCC.
- Non, nous ne recevons pas actuellement de fonds d'IRCC, mais nous en avons reçu dans le passé.
- Non, nous n'avons jamais reçu de financement d'IRCC pour que ce soit.

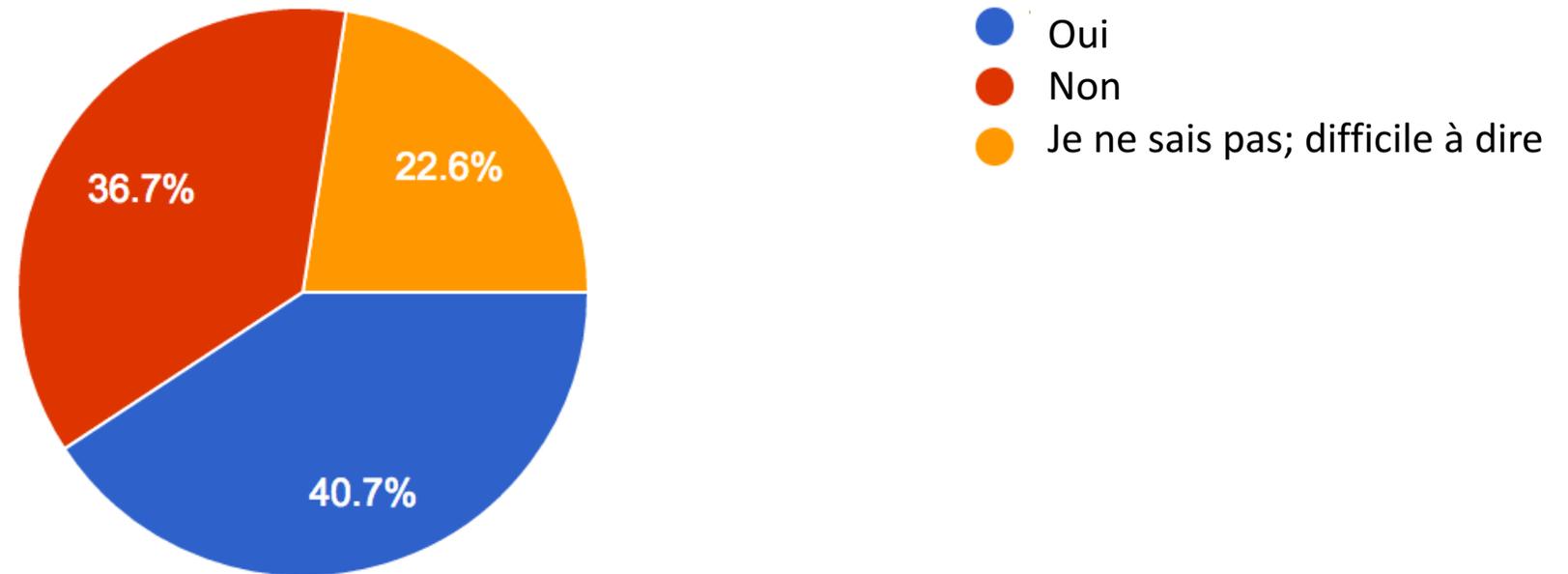
1. Dans l'ensemble, sur une échelle de 0 à 10, 0 étant pas du tout important et 10 étant extrêmement important, quelle importance accordez-vous aux capacités numériques (p. ex. outils, compétences et formation, infrastructure, applications, processus) dans l'accomplissement de la mission et du travail de votre organisation?

(249 réponses)



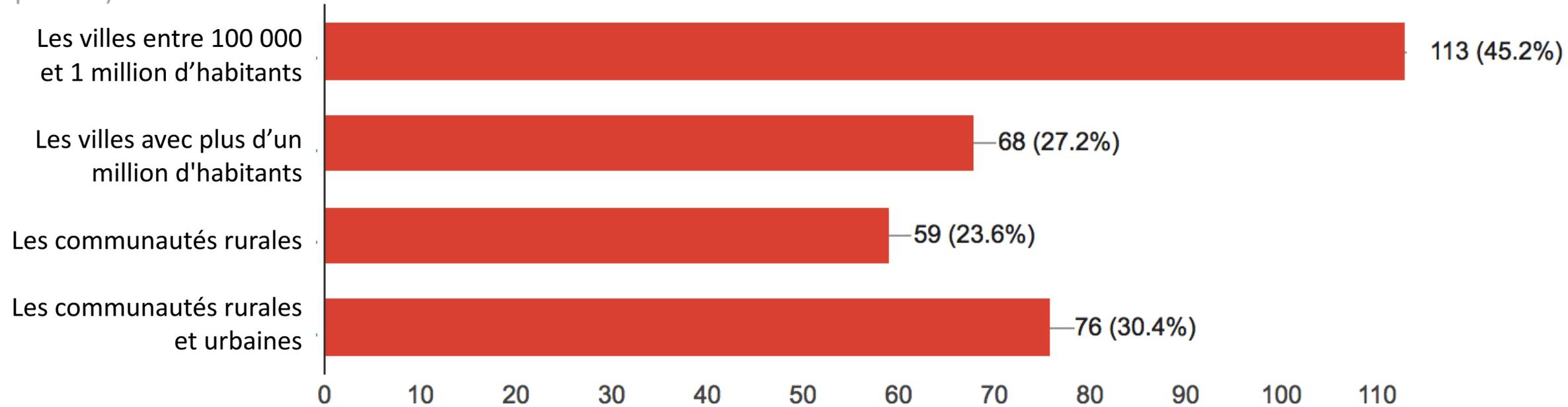
6. Votre organisation a-t-elle une stratégie numérique?

(248 réponses)

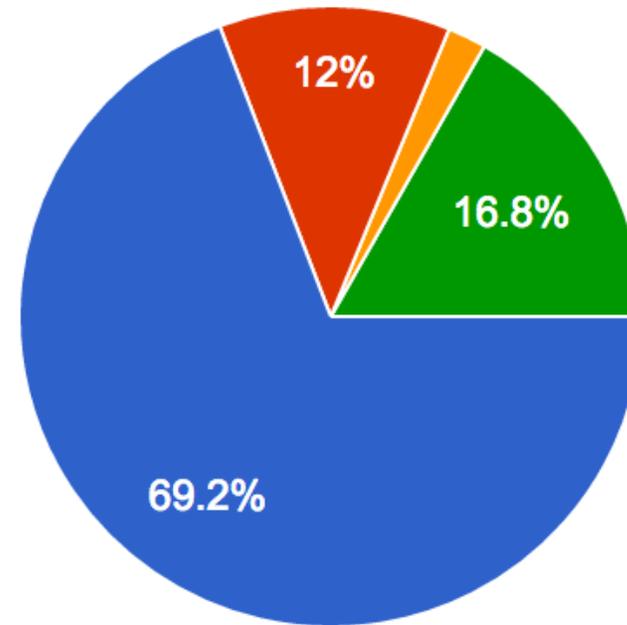


26. Pourriez-vous nous dire où sont situées vos activités? Cochez toutes les réponses appropriées.

(250 réponses)

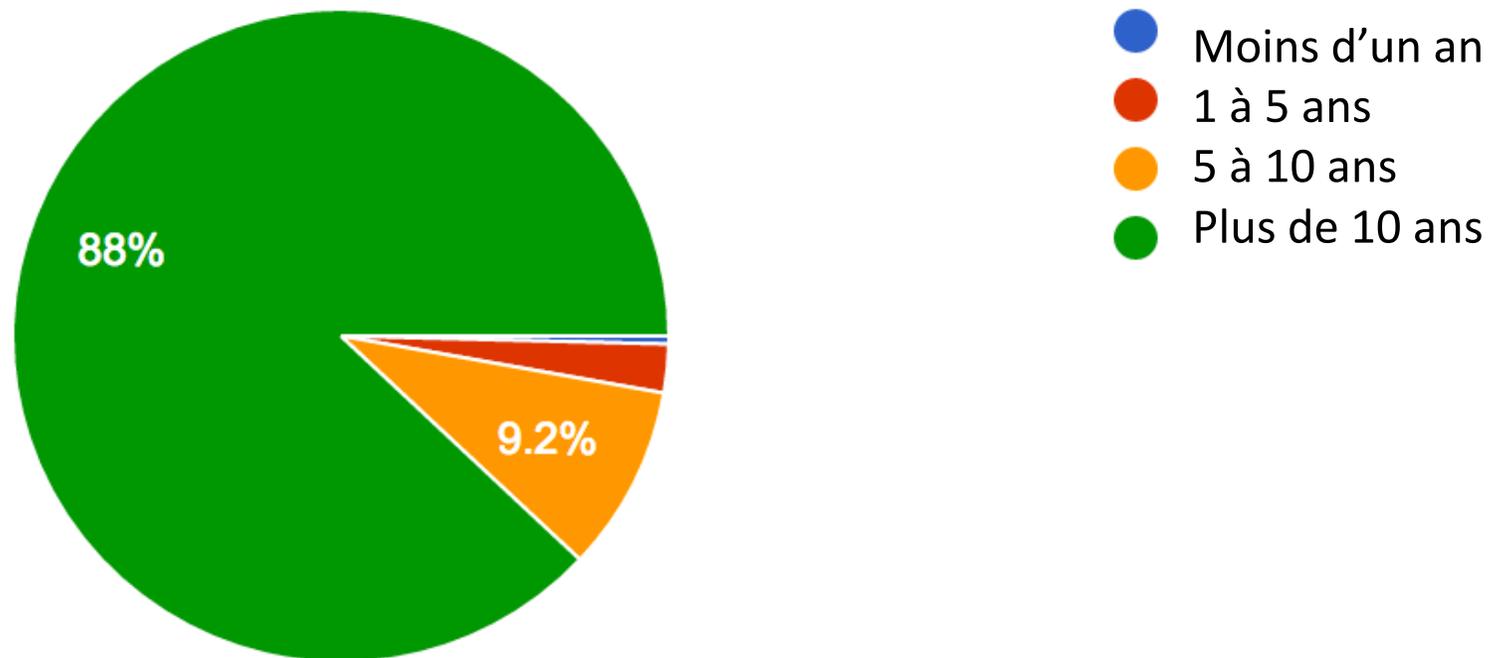


22. Quel est votre poste? (250 réponses)

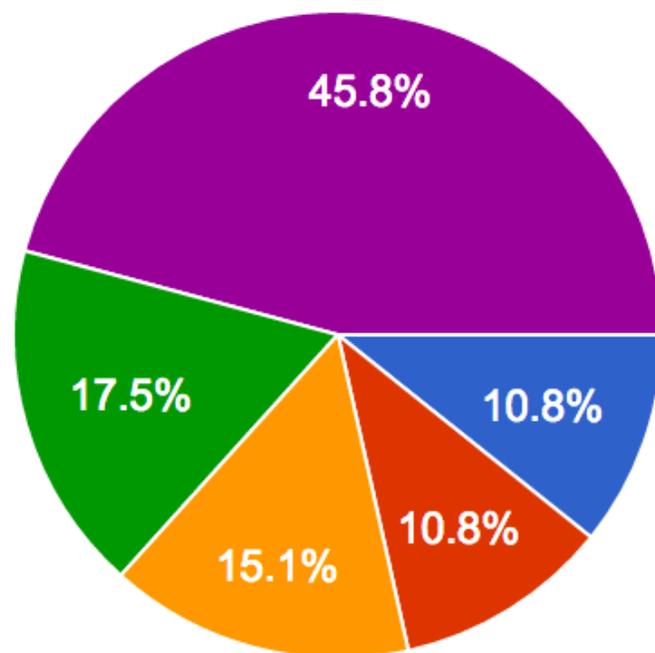


- Cadre
- Employé de programme
- Employé en informatique
- Autre

24. Quel est l'âge de votre organisation? (250 réponses)

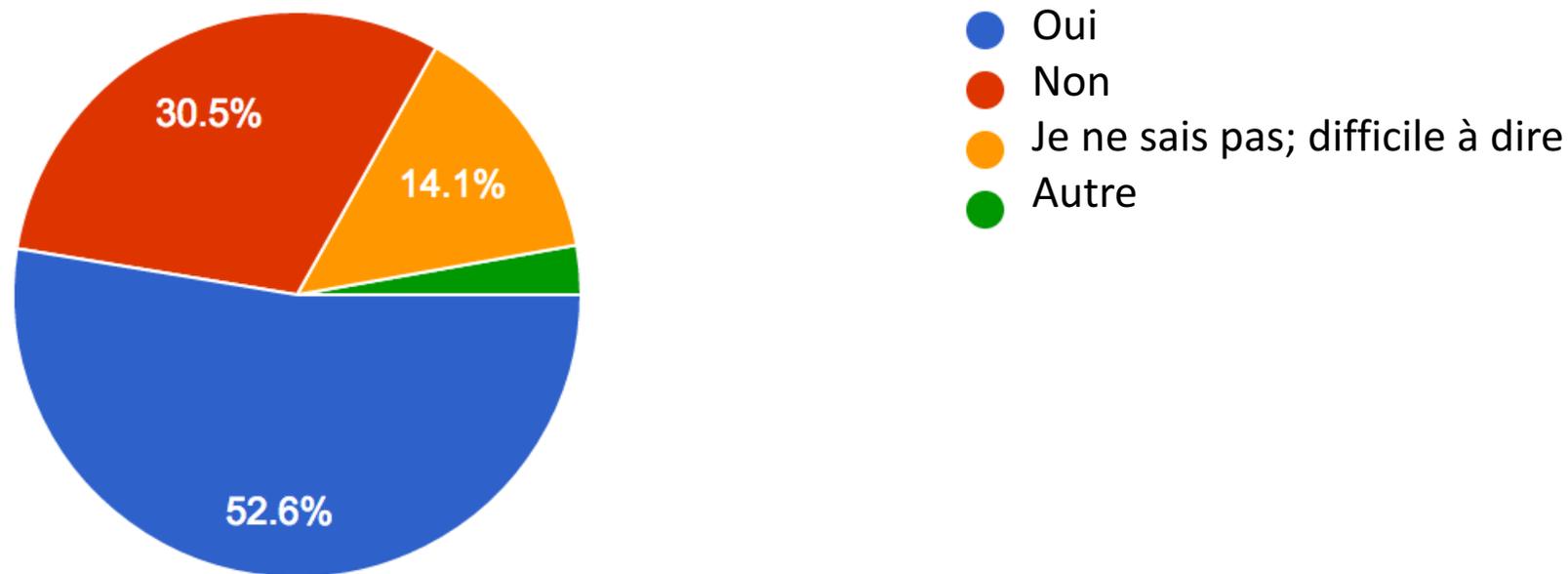


25. Décrivez la taille de votre organisation (employés à temps plein et partiel) (251 réponses)



- 1 à 5 employés
- 6 à 10 employés
- 11 à 20 employés
- 21 à 50 employés
- Plus de 51 employés

7. Votre organisation utilise-t-elle un système de gestion du contenu (p. ex. WordPress, Drupal, Joomla, etc.)? (249 réponses)

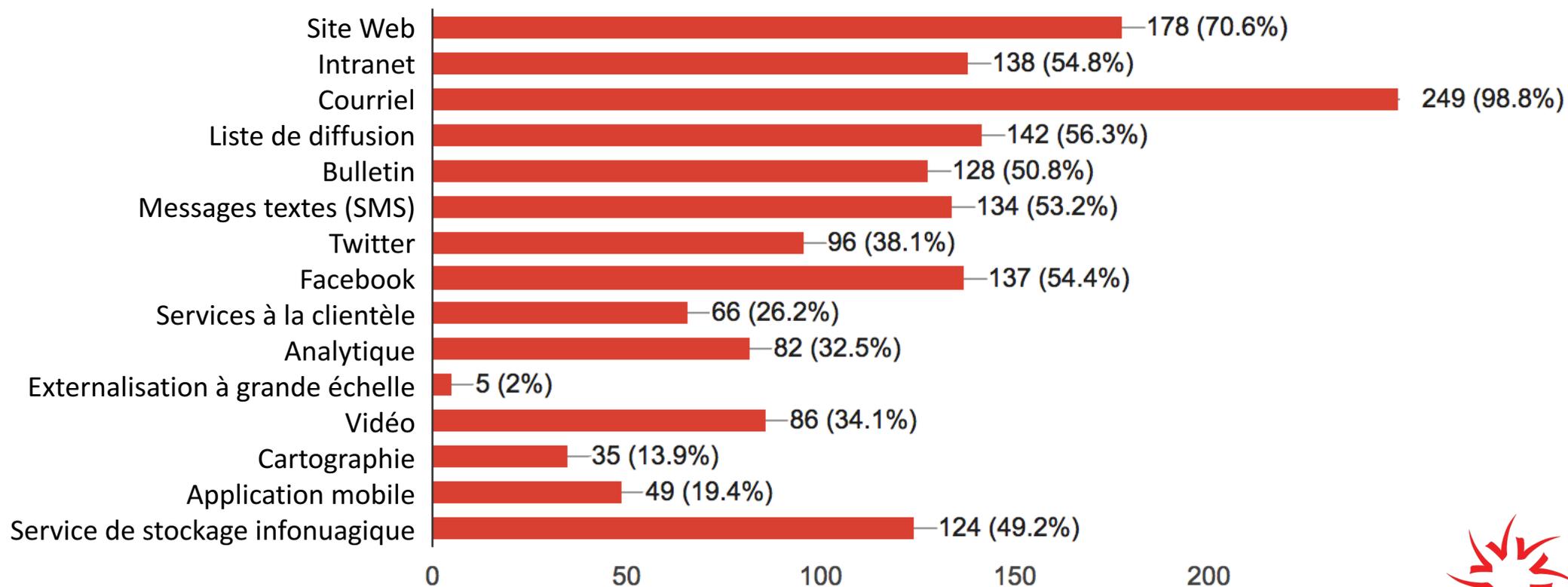


Tâches internes

Principaux points à retenir : Tâches internes

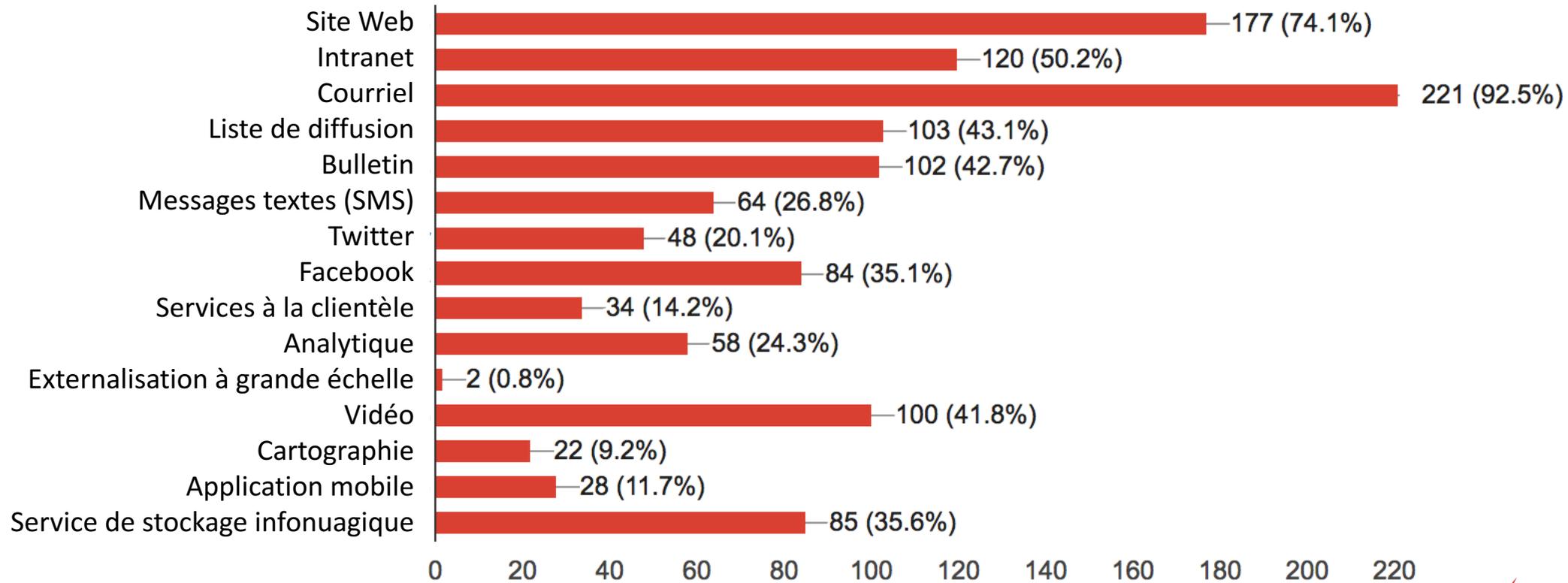
- Le courriel demeure le principal moyen de communication interne des fournisseurs, quoique les outils d'infonuagique soient grandement employés pour gérer la plupart des tâches internes.
- Les médias sociaux (principalement Facebook) et les outils de communication servent généralement aux communications externes, par exemple les bulletins, mais ils permettent aussi de gérer le personnel et les bénévoles et de mieux faire connaître les services offerts.
- On remarque l'utilisation importante de la vidéo (41,8 %) dans les activités de perfectionnement et d'apprentissage organisationnelles.
- La vaste majorité des fournisseurs s'en remettent à leur site Web pour accomplir leurs tâches internes, mais peu ont la capacité (ou ont besoin) d'employer des méthodes d'analytique.
- Les fournisseurs utilisent fréquemment des outils de messagerie texte (SMS) conviviaux, mais l'usage restreint des applications mobiles indique une capacité numérique limitée.

2.1. Les capacités numériques peuvent être appliquées d'un certain nombre de façons en vue d'accomplir la mission et le travail d'une organisation. La série de questions suivantes se concentre sur 5 tâches INTERNES et présente un certain nombre d'outils. Veuillez sélectionner tous les outils que votre organisation utilise pour effectuer chaque tâche. Tâche 1 : GESTION DES PERSONNES (p. ex. employés, bénévoles)
(252 réponses)



2.2. Veuillez sélectionner tous les outils que votre organisation utilise pour effectuer la tâche INTERNE suivante : APPRENTISSAGE ET PERFECTIONNEMENT AU SEIN DE L'ORGANISATION.

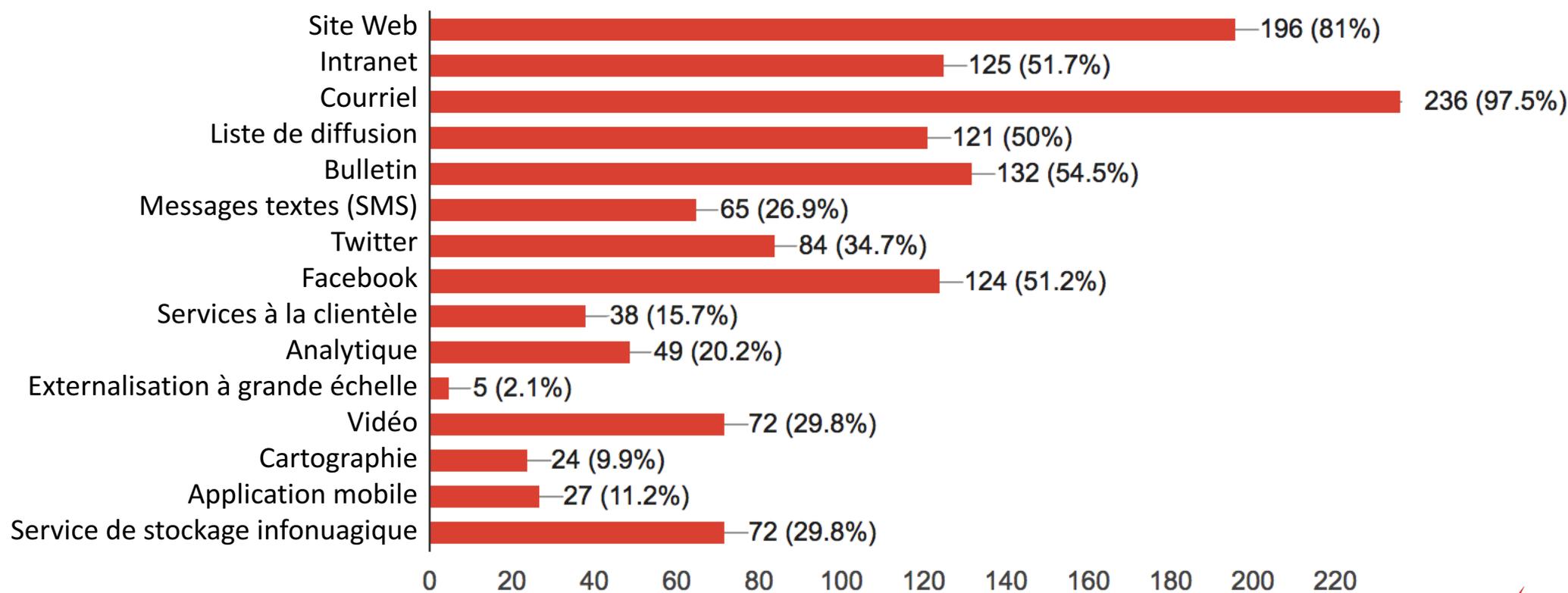
(239 réponses)



NordOuvert

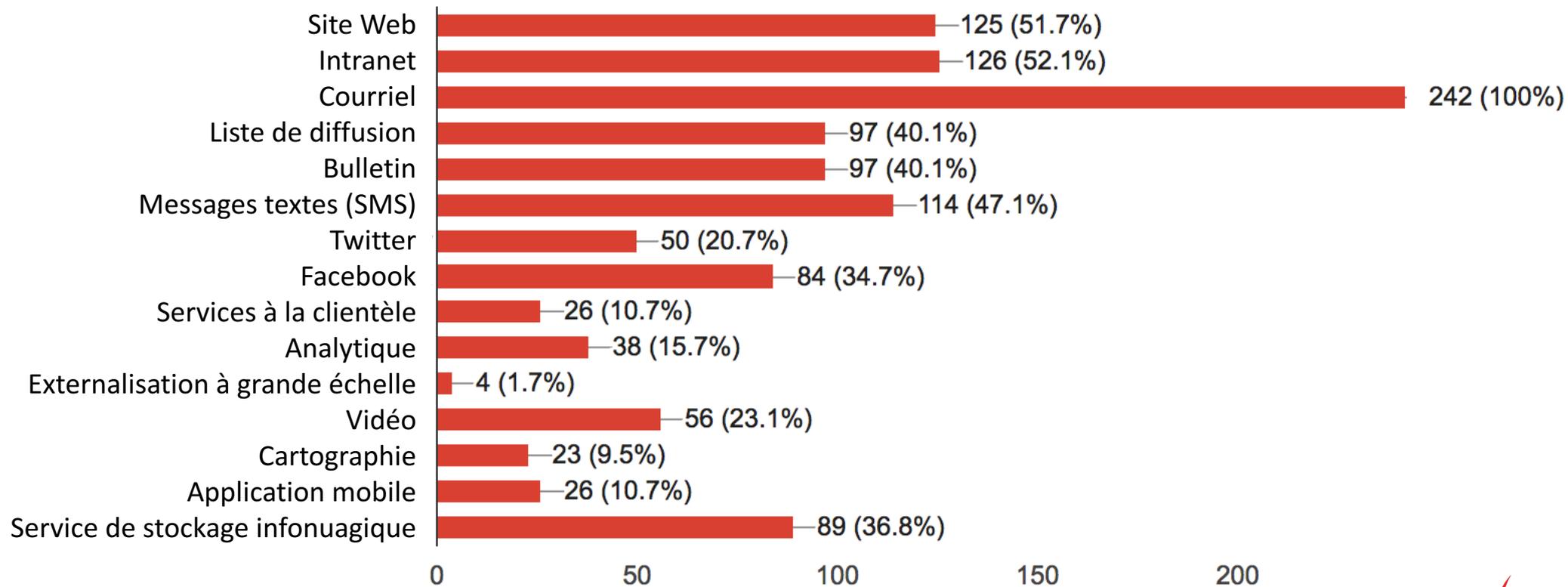
2.3. Veuillez sélectionner tous les outils que votre organisation utilise pour effectuer la tâche INTERNE suivante : SENSIBILISATION DES EMPLOYÉS ET DES INTERVENANTS INTERNES AUX SERVICES.

(242 réponses)



2.4. Veuillez sélectionner tous les outils que votre organisation utilise pour effectuer la tâche INTERNE suivante : COMMUNICATION ET COLLABORATION AU SEIN DE L'ORGANISATION.

(242 réponses)



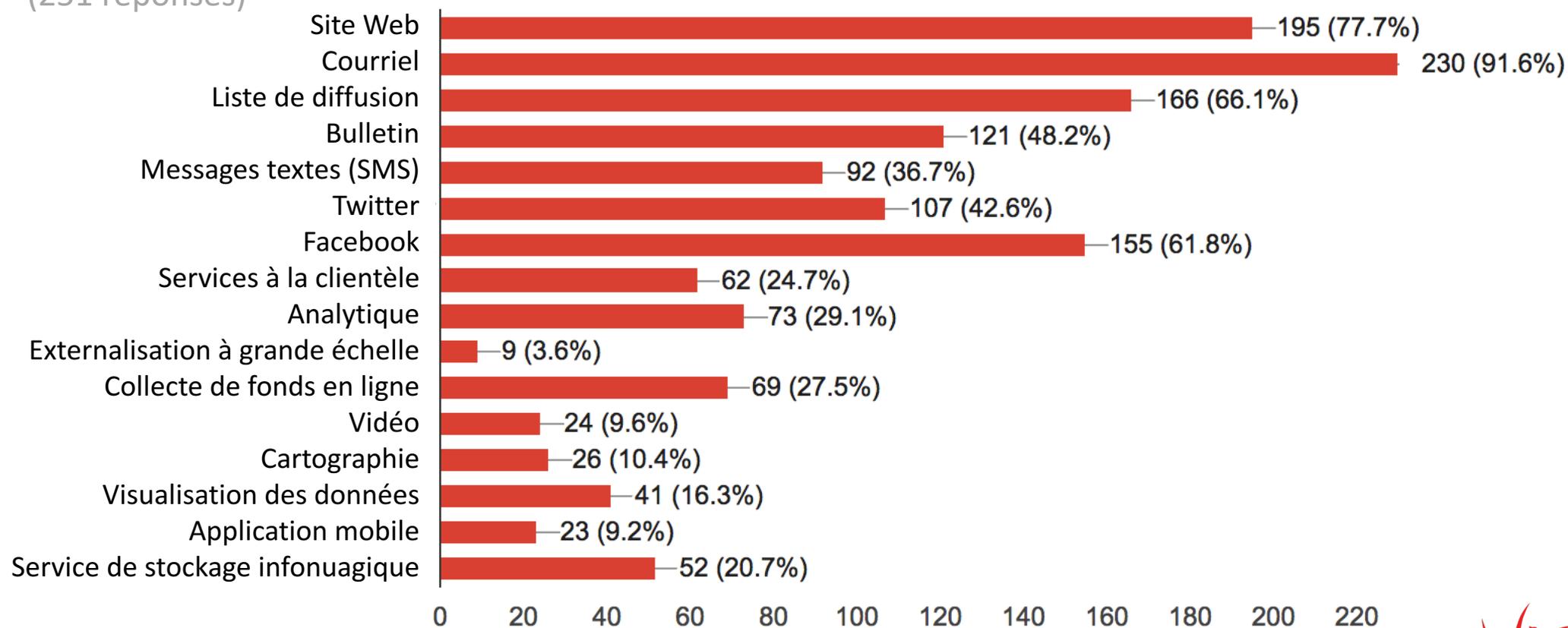
Tâches externes

Principaux points à retenir : Tâches externes

- La majorité des fournisseurs se servent de leurs capacités numériques pour leurs communications externes, soit pour annoncer des événements (90,7 %), sensibiliser le public (89,5 %) et recruter des bénévoles (71,4 %).
- L'occasion est offerte d'acquérir des compétences et de suivre de la formation sur la collecte de fonds (47,2 %), bien que tous les fournisseurs n'en ressentent pas le besoin.
- Les rôles et responsabilités numériques sont partagés (52,8 %) au sein des fournisseurs, ce qui dénote une utilisation générale des processus, des infrastructures et des outils numériques.
- On ne connaît pas avec certitude le type ou la taille des fournisseurs qui ont accès à une capacité interne permanente (46,4 %).
- Les fournisseurs sont bien implantés sur le Web et utilisent largement les médias sociaux (Facebook, Twitter); en outre, les listes de diffusion et les bulletins font partie des pratiques de communication externe courantes.
- La vidéo est fréquemment employée dans les communications externes, mais on utilise de manière plus restreinte les applications plus techniques associées aux capacités numériques, telles que l'externalisation à grande échelle, la visualisation des données, la cartographie ou les applications mobiles.

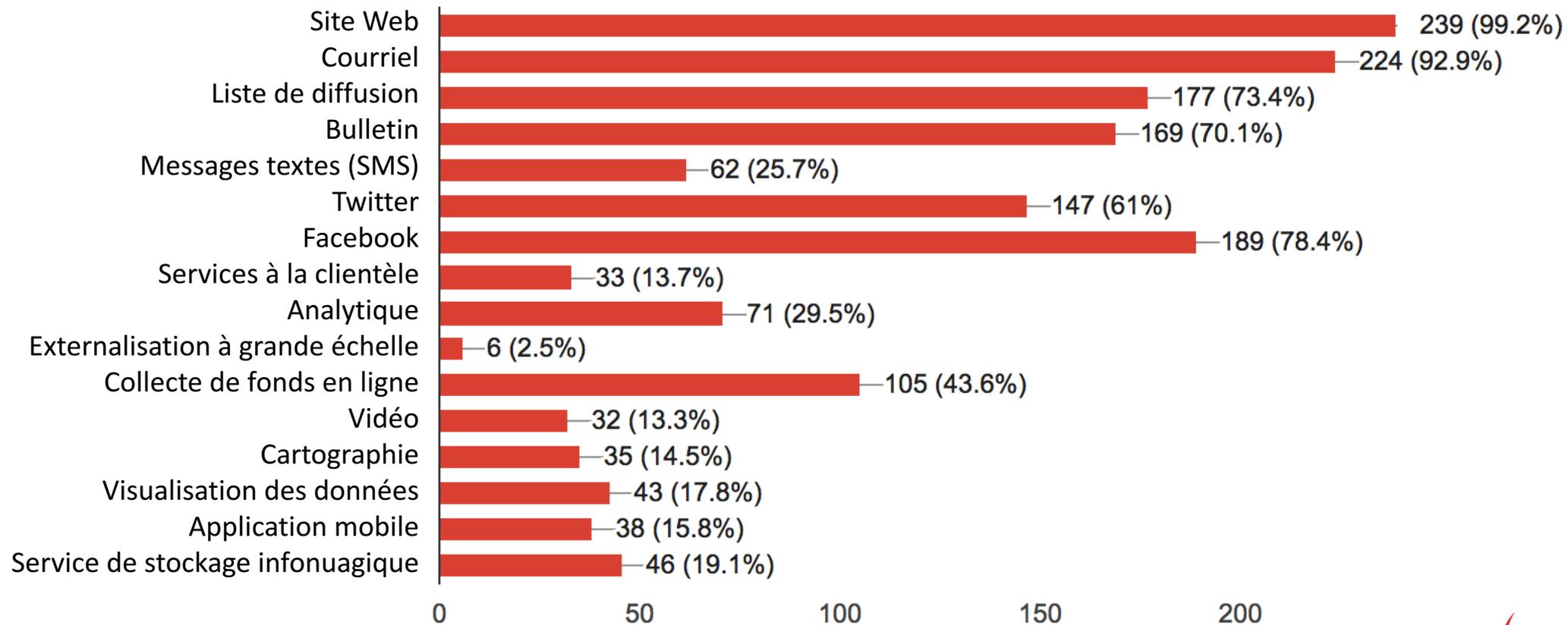
3.1 La série de questions suivantes se concentre sur 5 tâches EXTERNES et présente un certain nombre d'outils. Veuillez sélectionner tous les outils que votre organisation utilise pour effectuer chaque tâche. Tâche 1 GESTION DES PERSONNES (p. ex. clients, bénévoles)

(251 réponses)



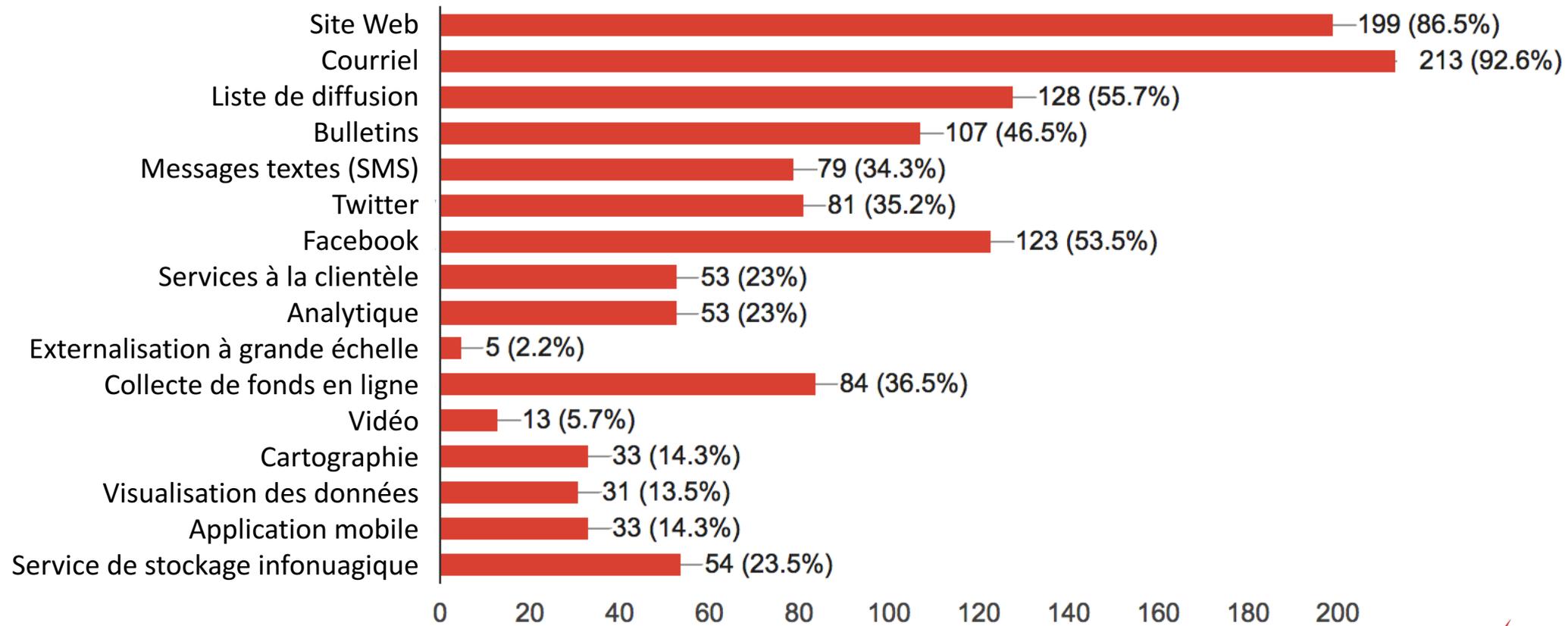
3.2. Veuillez sélectionner tous les outils que votre organisation utilise pour effectuer la tâche EXTERNE suivante : FAIRE LA PROMOTION DE VOS SERVICES

(241 réponses)



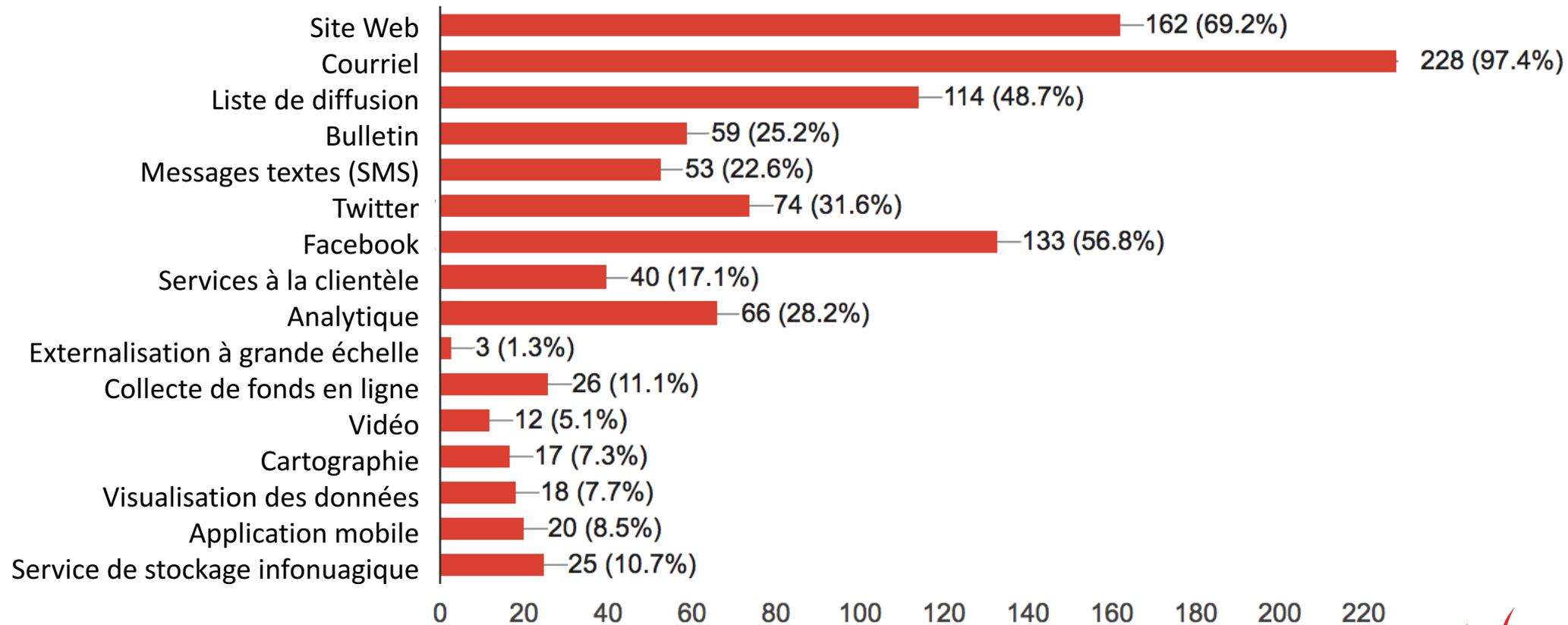
3.3. Veuillez sélectionner tous les outils que votre organisation utilise pour effectuer la tâche EXTERNE suivante : PRESTATION DES SERVICES.

(230 réponses)



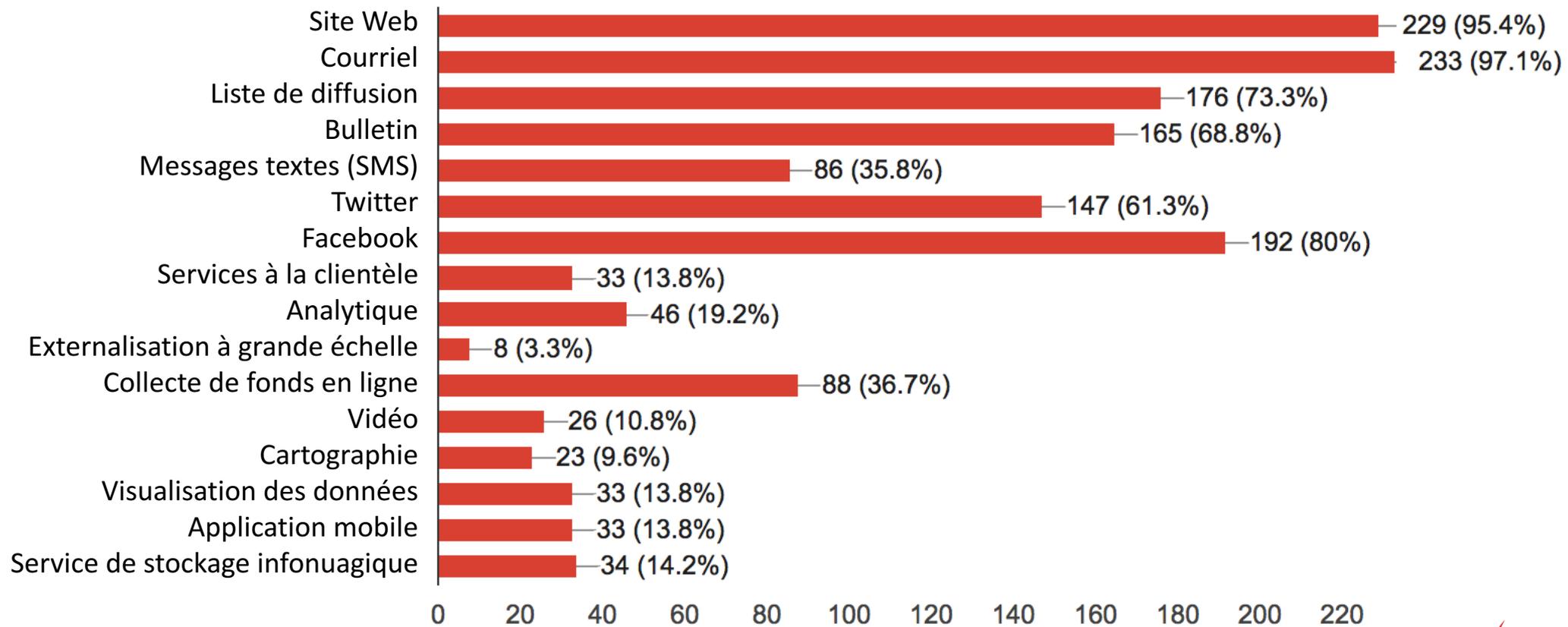
3.4. Veuillez sélectionner tous les outils que votre organisation utilise pour effectuer la tâche EXTERNE suivante : OBTENIR LA RÉTROACTION DES UTILISATEURS DE SERVICES, DES CLIENTS ET DES INTERVENANTS.

(234 réponses)



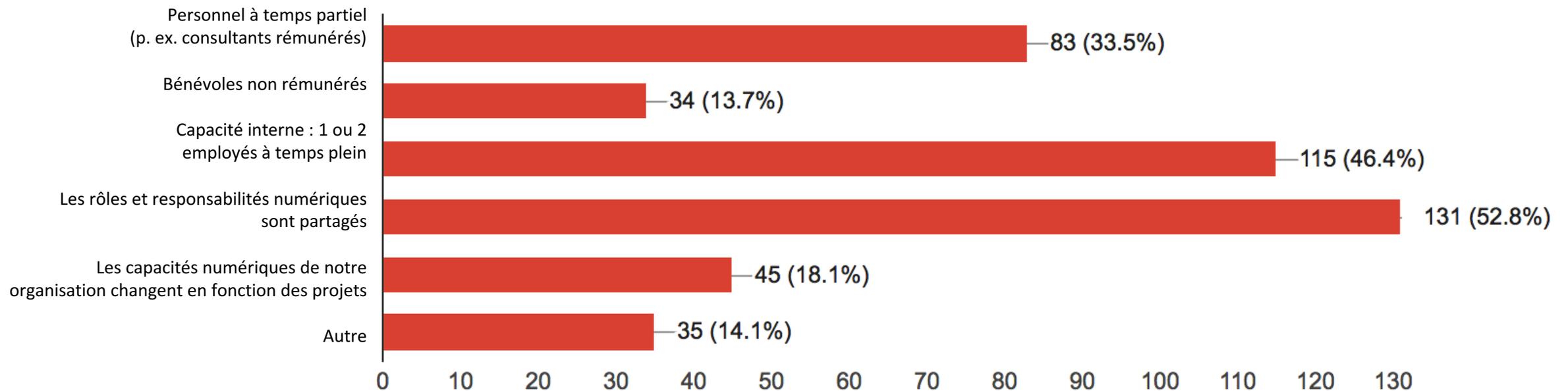
3.5. Veuillez sélectionner tous les outils que votre organisation utilise pour effectuer la tâche EXTERNE suivante : COMMUNICATION EXTERNE.

(240 réponses)



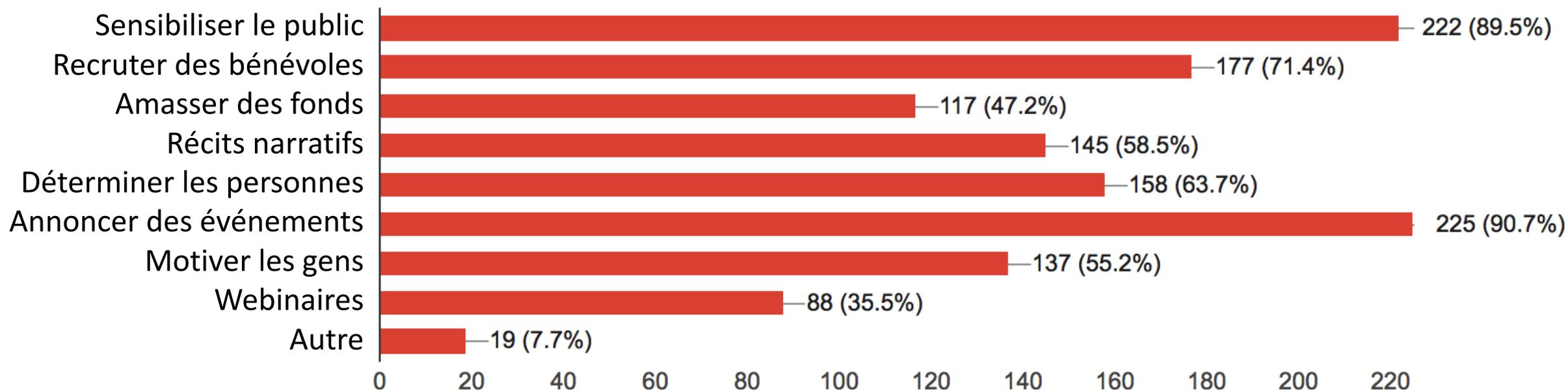
4. Concentrons-nous sur la capacité actuelle de votre organisation à gérer les outils, pratiques et infrastructures numériques. Comment les capacités numériques de votre organisation sont-elles gérées à l'interne du point de vue des ressources humaines?

(248 réponses)



5. Veuillez nous en dire plus au sujet de vos communications numériques. Comment utilisez-vous vos capacités numériques pour communiquer à l'extérieur de votre organisation? Cochez toutes les réponses appropriées.

(248 réponses)



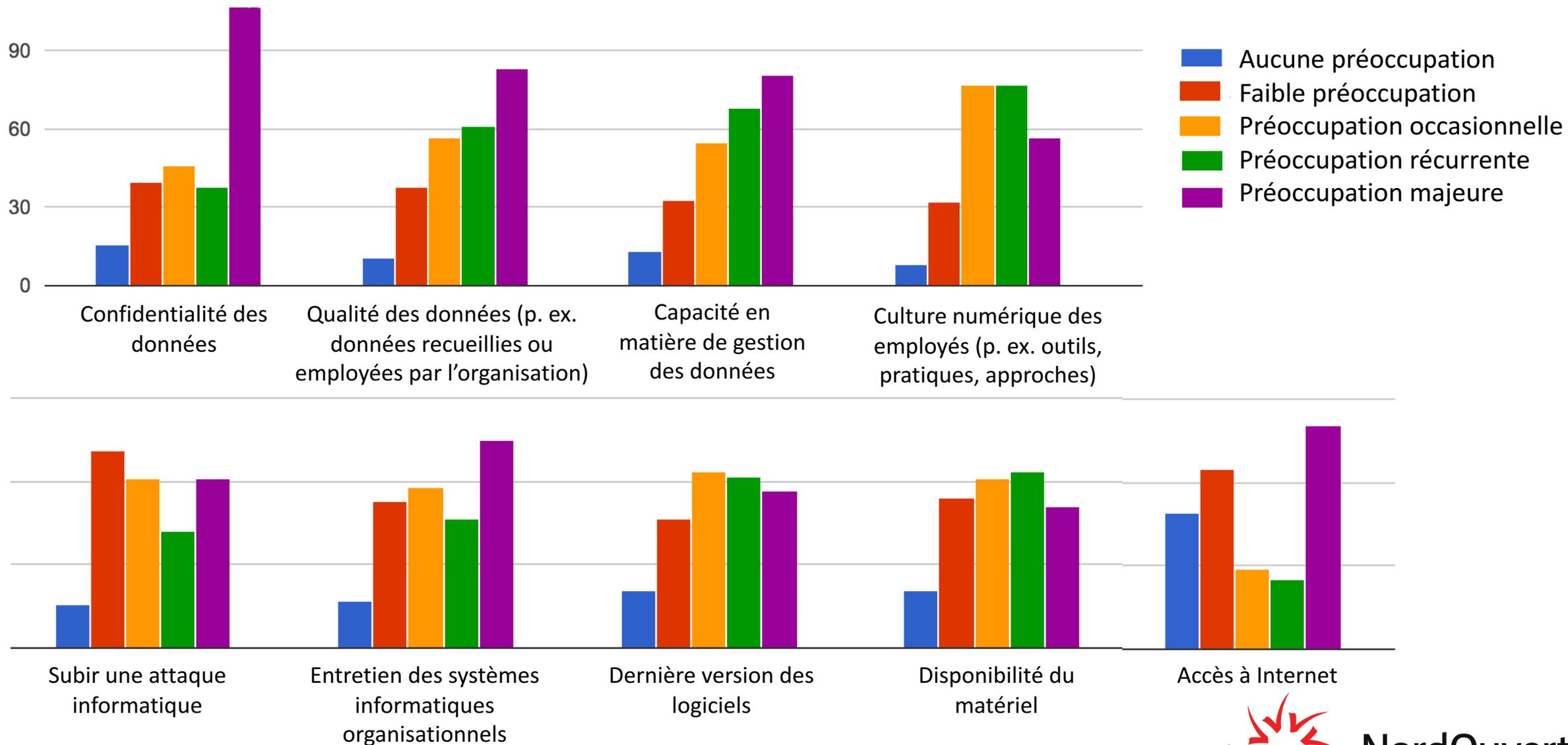
Attitude à l'égard des
capacités numériques

Principaux points à retenir

- Les principales préoccupations concernant la confidentialité des données chez les fournisseurs pourraient être associées aux lacunes actuelles observées dans les capacités numériques, tout particulièrement sur le plan de la gestion des données.
- L'accès à Internet demeure une préoccupation importante des fournisseurs et pourrait constituer une condition préalable à la satisfaction des besoins sur le plan des capacités numériques.
- Bien que les fournisseurs s'inquiètent grandement de la qualité des données, ils ne sont pas, curieusement, aussi préoccupés par la culture numérique de leur personnel. Cela pourrait s'expliquer par la connaissance solide du contexte.
- Les fournisseurs comprennent leurs besoins en matière de capacités numériques, mais ils trouvent difficile d'évaluer l'incidence de ces capacités.
- La disponibilité du matériel inquiète relativement peu; cependant, l'entretien des systèmes informatiques organisationnels est source d'inquiétude.
- Le partage de données recueillies par les fournisseurs est le plus grand avantage de l'expérience de partage des capacités numériques.
- Il s'agit d'une occasion pour les fournisseurs de mettre à profit l'expérience de chacun afin de s'aider les uns les autres en mettant en commun du contenu Internet, des compétences techniques en TI et des infrastructures.

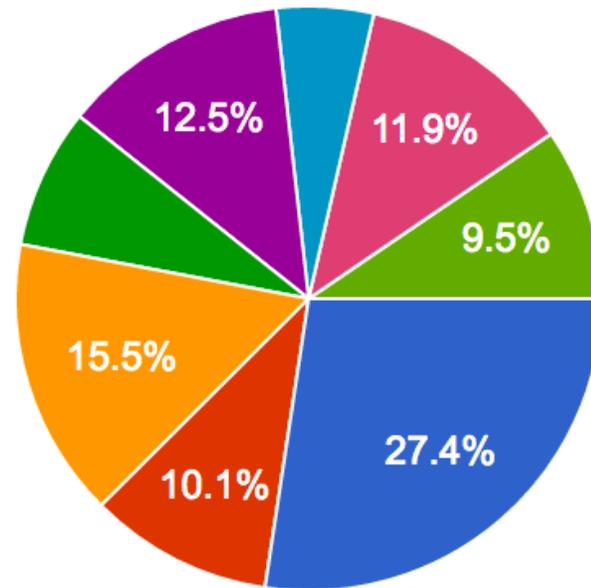


8. Dans le contexte de votre organisation, à quel point les éléments suivants représentent-ils une préoccupation?



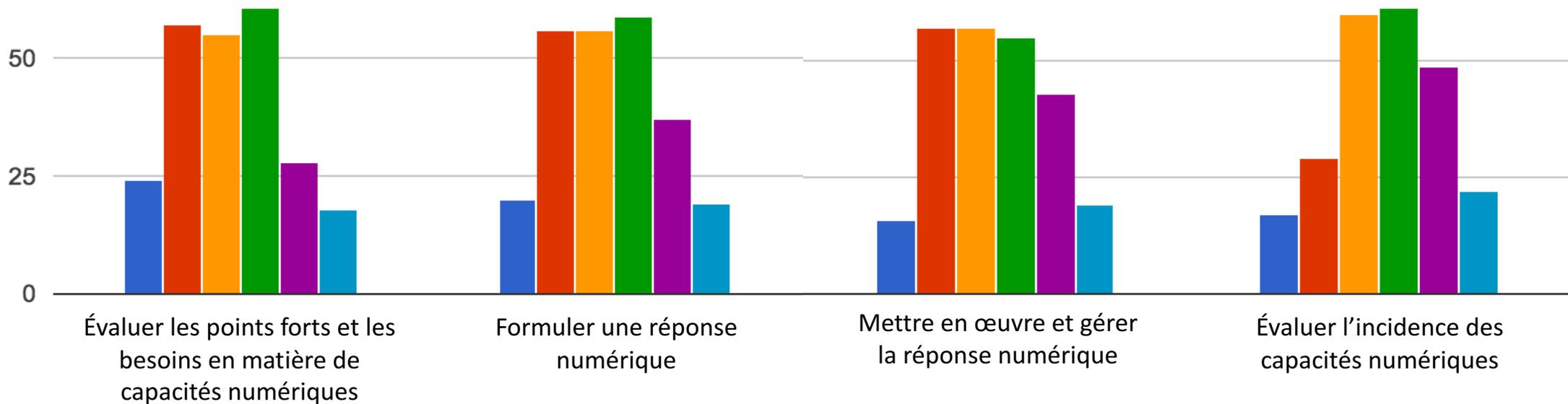
9. Les organisations qui ont des missions et un travail similaires PARTAGENT parfois leur capacité numérique. Si vous avez partagé vos capacités numériques avec d'autres organisations, veuillez cocher la méthode de PARTAGE de capacité numérique qui s'est révélée la plus utile pour votre organisation.

(168 réponses)



- Données recueillies par d'autres fournisseurs
- Expertise en matière de gestion des données
- Contenu sur Internet (p. ex. publication croisée)
- Matériel et équipement (p. ex. ordinateurs, imprimantes)
- Compétences techniques (p. ex. administrateur système)
- Infrastructure numérique (p. ex. logiciels)
- Plateformes, sites Web (p. ex. construction conjointe de sites Web)
- Autre

10. Les capacités numériques sont souvent développées en réponse à un besoin organisationnel précis (p. ex. combler les lacunes d'un programme ou un service existant). Voyons maintenant de quelle façon vous préparez votre réponse face à un besoin organisationnel donné. Quelle amélioration souhaitez-vous apporter en priorité?



- Nous faisons cela très bien
- Nous faisons cela bien
- Neutre
- Quelques points à améliorer
- Grand besoin d'amélioration
- Je ne sais pas

11. Si vous avez répondu « Grand besoin d'amélioration » ou « Quelques points à améliorer » à la question précédente, veuillez nous dire pourquoi.

« Nous manquons de ressources humaines et financières pour mettre en œuvre les modifications nécessaires afin de répondre aux attentes actuelles. Par exemple, nous avons quatre serveurs, dont l'un a environ sept ans et doit être remplacé. »

« Le manque de fonds donne lieu à des approches ponctuelles de la formulation, de la mise en œuvre et de la gestion des réponses numériques. »

« Puisque nous n'avons aucun spécialiste de la gestion numérique et que nous ne disposons pas de fonds pour créer ce poste, nous devons nous fier à toute personne ayant la capacité et les connaissances requises. Cela signifie en outre que nous n'effectuons aucune évaluation préalable ni n'évaluons les incidences. La tendance est de nous montrer réactifs, et non proactifs. »

« Besoin de formation! »

« Tout revient à la nécessité d'avoir les ressources (humaines, financières) pour faire ce qui doit être fait. Les solutions numériques seront la clé de notre croissance organisationnelle au cours des prochaines années, mais tout dépend de notre capacité à favoriser le secteur numérique. »

« Ce domaine est souvent mis de côté jusqu'à ce qu'on ait le temps de s'en occuper. En raison de notre capacité et de notre charge de travail, notre temps est précieux. »

« Nous ne connaissons pas suffisamment bien les technologies offertes pour en tirer avantage. Souvent, nous ne savons pas comment utiliser les technologies internes existantes pour appuyer notre travail. Nous n'avons pas les ressources (ressources humaines ou temps) pour nous mettre à niveau et apprendre à élaborer et à mettre en œuvre de nombreuses stratégies potentielles. »

Votre expérience

12. Veuillez nous faire part des pratiques et approches novatrices de votre organisation qui impliquent vos capacités numériques. Nous aimerions comprendre votre expérience au profit des fournisseurs de services en établissement pour les nouveaux arrivants. Il peut s'agir d'un projet, d'une pratique ou d'un outil.

« Nous avons récemment utilisé Skype pour donner des cours d'anglais par vidéoconférence dans des régions éloignées. Cela nous a permis de faire participer plusieurs clients qui n'auraient autrement pas eu accès à des cours d'anglais langue seconde. »

« Nous avons pour pratique d'employer tous les outils de médias sociaux (Facebook, Twitter, MailChimp, YouTube) afin de promouvoir nos programmes et services auprès de nos clients, partenaires et intervenants. Nous entrons également en contact avec ces derniers chaque semaine au moyen d'un bulletin numérique hebdomadaire. En ce qui concerne la planification et les communications internes, nous nous servons de Google Calendar et de Google Docs, qui sont des outils sans frais qui ont été créés à ces fins et qui fonctionnent bien. »

« Nous mettons au point des plateformes d'apprentissage en ligne pour la formation et une plateforme de recrutement en ligne pour notre région (dans le style de l'application indeed.com), et nous numérisons les évaluations et les sondages auprès de la clientèle. »

« Nous créons un système pour appuyer efficacement les étudiants/familles. Nous avons mis au point un système de collecte de données électroniques qui nous permet de faire le suivi des interventions des travailleurs de soutien interculturel auprès de tous les étudiants qui apprennent l'anglais comme langue supplémentaire. Ce système découle en partie de la nécessité de fournir à IRCC les chiffres liés aux identificateurs uniques du client (IUC). Ce système électronique a réduit grandement le temps consacré à la production de rapports, nous permet d'analyser maintenant les données de façon plus efficace et efficiente et nous aide à orienter nos pratiques ou à affecter les ressources adéquates. »

« Nous avons dernièrement élaboré et mis en place un portail des talents en ligne qui fait le lien entre les réfugiés qui cherchent un emploi et les employeurs de la Colombie-Britannique. BC Refugees JobConnect est une plateforme Web conviviale qui permet aux chercheurs d'emploi de créer un profil qui met en valeur leurs compétences et leur expérience. Les employeurs inscrits au programme peuvent ouvrir une session et chercher par mots clés des candidats en fonction des compétences requises. »

« Notre organisation, Deaf and Hard of Hearing Services, vient TOUT JUSTE de nous fournir des appareils BlackBerry sur lesquels on peut télécharger l'application de services de relais vidéo. INCROYABLE! :) »



NordOuvert

Pratiques innovantes

Association franco-yukonnaise : <http://rh.afy.yk.ca/>

Every Body Has the Right - Honouring Indigenous Storytelling through Human Books : <https://vimeo.com/204592909> [en anglais seulement]

Settlement Online Pre-Arrival (SOPA) : <http://www.arriveprepared.ca/> [en anglais seulement]

Made in... : <http://www.madeinygk.com/> [en anglais seulement]

Manitoba Trauma Information and Education Centre : <http://trauma-informed.ca/activit%C3%A9s-de-formation-et-webinaires-du-mtiiec/?lang=fr>

The Canadian Centre for the Victims of Torture : <http://ccvt.org/index.html> [en anglais seulement]

Action for Healthy Communities : <http://a4hc.ca/> [en anglais seulement]

Woodgreen Housing Opportunities & Marketing Exchange (HOME) : <http://mycanadianhome.org/> [en anglais seulement]

L'Association multiculturelle de Fredericton présente : Pas à pas : <https://mcaf.nb.ca/fr/pas-a-pas/>

Learn IT 2 Teach : <http://learnit2teach.ca/wpnew/> [en anglais seulement]

Live & Learn, online community for new Manitobans : <https://livelearn.ca/category/learner-stories/> [en anglais seulement]

Prosper Canada – Centre for Financial Literacy : <http://www.newcomerscanprosper.org/> [en anglais seulement]

14. Si vous avez un exemple à partager, pourriez-vous également nous dire de quelle façon vous avez PARTAGÉ vos capacités numériques avec d'autres fournisseurs de services en établissement pour les nouveaux arrivants?

« C'est au moyen du système OCMS-OCASI pour la base de données de notre clientèle. OCMS est conçu à l'image d'iEDEC, ce qui facilite nos rapports, car les données entrées dans OCMS sont par la suite téléversées dans iEDEC. »

« L'un de nos programmes se trouve sur 1000 Voices, un espace communautaire qui appuie plus de 50 organismes d'aide communautaire. Nous mettons en commun des ordinateurs, des ordinateurs portables, des imprimantes, des télécopieurs et des services de TI généraux, au besoin. »

« [...] nous avons une coopérative d'environ cinq organismes qui offrent des services de soutien dans les écoles. Ces organismes se réunissent une fois par mois pour discuter de la collaboration avec les arrondissements scolaires d'Edmonton, ainsi que de la coordination de la prestation des services dans les écoles. Nous mettons en commun nos capacités par voie électronique (par courriel). »

« Nous permettons aux organismes d'établissement d'utiliser la bibliothèque pour rencontrer des clients, former des participants au programme et donner des présentations en utilisant l'accès Internet sans fil, les ordinateurs et les imprimantes de la bibliothèque. »

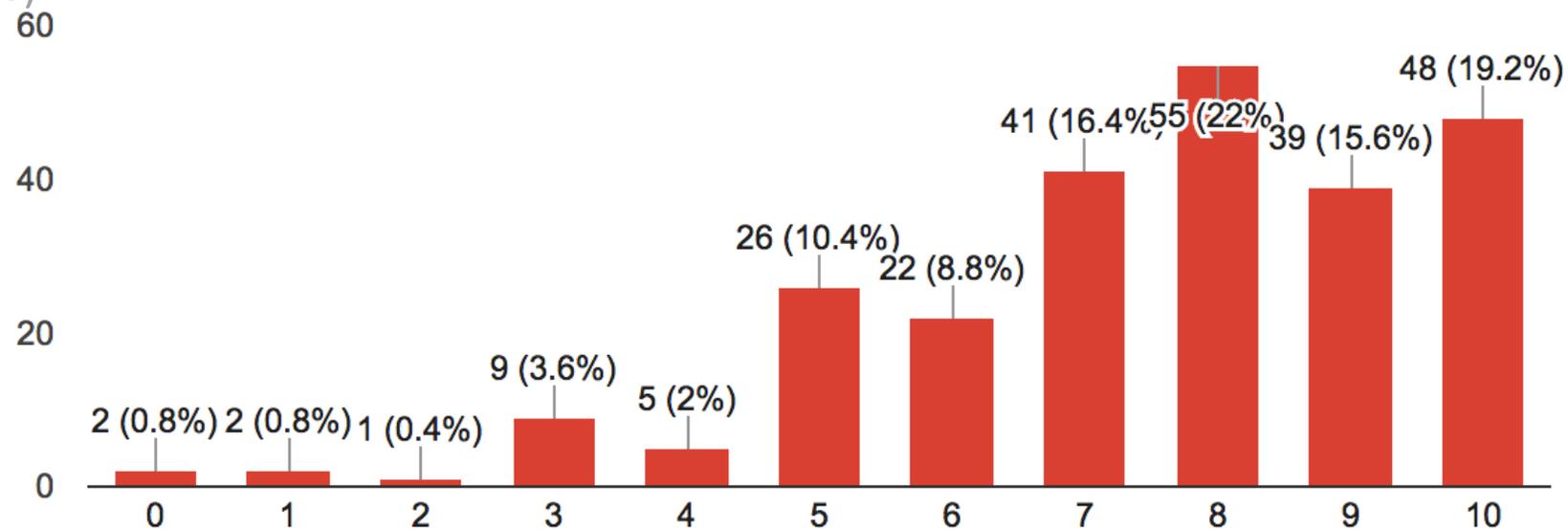
« Nous collaborons avec un organisme d'établissement local, Adult Language and Learning, en faisant la promotion des ressources de chacun en matière d'établissement des nouveaux arrivants. Chatham-Kent Welcome Network est un programme d'image de marque qui promeut l'accès aux sites LivingCK.ca et www.adultlanguageandlearning.ca à titre de services d'aide à l'établissement. Parmi les produits de promotion, comptons le logo de LivingCK de la municipalité de Chatham-Kent, le logo de partenariat local de CK et le logo d'Adult Language and Learning, pour la promotion croisée. »

« Nous avons créé un système de gestion de la clientèle qui nous aide à faire le suivi de nos données statistiques et de nos données liées aux services, de satisfaire aux exigences de nos bailleurs de fonds concernant la production de rapports et d'analyser les tendances et les écarts. Nous sommes sur le point de mettre en commun ce système avec un autre fournisseur de services en établissement de taille semblable. »

Soutien futur d'IRCC

16. Dans l'ensemble, sur une échelle de 0 à 10, 0 étant pas du tout important et 10 étant extrêmement important, à quel point le développement des capacités numériques des fournisseurs de services en établissement pour les nouveaux arrivants est-il important par rapport à d'autres types de soutien actuellement offerts par IRCC, y compris la participation au marché du travail, le perfectionnement des compétences linguistiques et la création de collectivités inclusives?

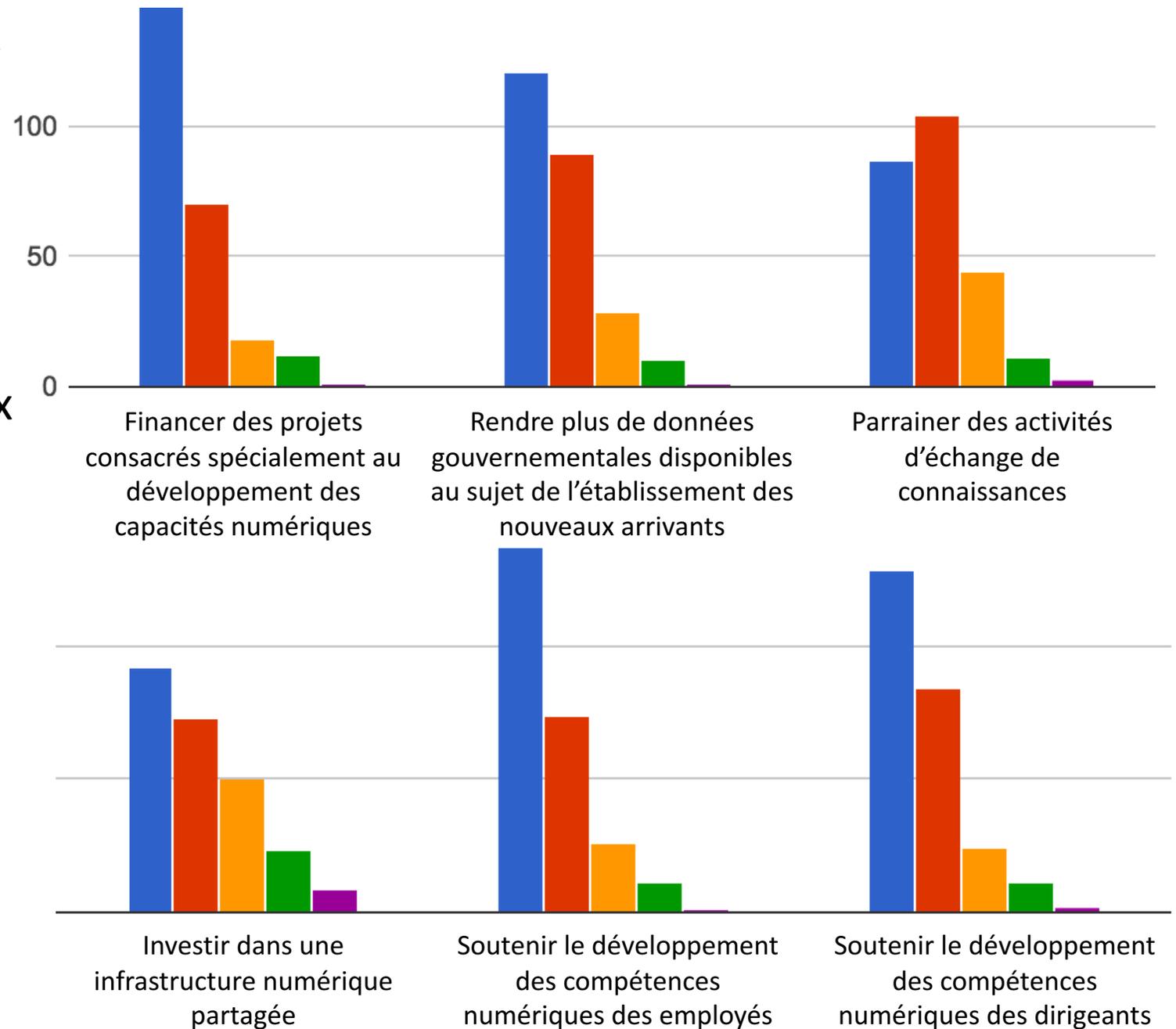
(250 réponses)



NordOuvert

15. Quelle importance accordez-vous aux moyens suivants qu'IRCC pourrait prendre pour soutenir le développement des capacités numériques des fournisseurs de services en établissement pour les nouveaux arrivants?

- Extrêmement important
- Important
- Moyennement important
- Légèrement important
- Pas du tout important



17. Avez-vous d'autres commentaires dont vous aimeriez nous faire part?

« Dernièrement, IRCC a indiqué que les services de TI, les ordinateurs et les téléphones font tous partie des coûts administratifs, ce qui laisse entendre que ces éléments ne sont pas requis pour la prestation des services. Cette décision doit être revue et corrigée, puisque les coûts de TI rendent possible la prestation des services; il ne s'agit pas d'une simple dépense administrative accessoire. Il faut financer les mesures de soutien de sorte que la prestation des programmes puisse progresser. »

« Si une organisation et l'ensemble du personnel, depuis le personnel de première ligne jusqu'aux cadres supérieurs, ne possèdent pas les capacités numériques minimales requises, ils ne rendent pas service à leurs clients, qui doivent être exposés à ces capacités et les acquérir (le cas échéant) dans le cadre de leur intégration et de leur établissement complets. Par exemple, les enseignants communiquent avec les parents de leurs élèves au moyen d'applications mobiles – à Calgary, tous les parents devraient connaître le logiciel Desire to Learn (d2L) et savoir comment y accéder en ligne. »

« Les nouveaux arrivants ont tous en commun un téléphone cellulaire, qu'ils soient des réfugiés sans argent et avec peu de biens ou des immigrants économiques aisés et instruits. C'est par ce moyen que nous pouvons les rejoindre tous. Nous devrions mettre au point des services et des technologies qui tirent profit de ce dénominateur commun. »

« Il nous a toujours été difficile de répondre aux besoins des étudiants parrainés par le secteur privé, car nous ne savons pas nécessairement qui ils sont. Si le gouvernement fédéral pouvait nous communiquer cette information d'une façon ou d'une autre, nous pourrions contribuer à satisfaire leurs besoins en établissement en leur offrant un appui dans les écoles. Notre division vient tout juste de commencer à assurer le suivi de ces données en réponse à l'orientation adoptée par la province. Les organismes du secteur de l'établissement pourraient également tirer profit de cette information. »

Recommandations

1. Appuyer l'utilisation continue des processus, des infrastructures et des outils numériques de base de façon à accroître la capacité du secteur, tout en investissant davantage dans des capacités plus complexes, comme l'externalisation à grande échelle, la cartographie et la visualisation des données, en vue d'améliorer les communications internes et externes.
2. Cerner les occasions d'aider les fournisseurs à répondre à leurs préoccupations en matière de confidentialité des données et de gestion éthique des données au moyen d'outils comme la vidéo, qui permettent déjà de satisfaire les besoins en développement organisationnel.
3. Faire correspondre les besoins des fournisseurs en matière de données avec les programmes conçus pour faciliter l'acquisition de capacités numériques, telles que la gestion des données et l'analytique.
4. Mettre à profit les expériences de partage des capacités numériques existantes au sein du secteur grâce à une formation sur les capacités numériques offerte au personnel et aux dirigeants en réseau.
5. Tirer parti de l'expérience et de l'expertise des intermédiaires et des organismes de développement des capacités afin de répondre à la demande et aux besoins numériques des fournisseurs de services en établissement pour les nouveaux arrivants.