



NATIONAL NEWCOMER  
NAVIGATION NETWORK

RÉSEAU NATIONAL DE  
NAVIGATION POUR  
NOS NOUVEAUX ARRIVANTS



# RAPPORT ANNUEL 2020-2021



## RÉSEAU NATIONAL DE NAVIGATION POUR NOS NOUVEAUX ARRIVANTS — N4

Tracer la voie ensemble pour la navigation de nos  
nouveaux arrivants

Hosted at: / Situé à:



Funded by:

Immigration, Refugees  
and Citizenship Canada

Financé par:

Immigration, Réfugiés  
et Citoyenneté Canada

Educational partner: / Partenaire pédagogique



# TABLE DES MATIÈRES



## RAPPORT ANNUEL 2020 - 2021

Message de bienvenue	04
Notre histoire	05
Mission, vision et valeurs	06
Équipe de N4	07
Appui de CHEO, IRCC, USP	08
Connexion	09
Apprentissage	13
Collaboration	18
Faits saillants 2020-2021	21
Coup d'œil sur l'avenir	23
Expérience vécue sur le terrain	24
Comité consultatif N4	26

# MESSAGE DE BIENVENUE

L'année écoulée restera à jamais gravée dans nos esprits et nos cœurs comme celle de la double pandémie de la COVID-19 et du racisme. Notre désir collectif de résoudre les inégalités en matière de santé et de discrimination auxquelles sont confrontés les nouveaux arrivants a mis N4 et ses membres au défi de modifier les services tout en résolvant les problèmes liés à l'élimination des barrières systémiques accrues à mesure que le monde évolue vers des modèles de services numériques. N4 a eu l'honneur de soutenir ses membres en adaptant son contenu pour appuyer ce travail, qu'il s'agisse de mettre en avant et de conserver les ressources et les outils d'information des partenaires, d'inviter des intervenants aux pratiques innovantes ou de transmettre les dernières données ventilées pour une prise de décision fondée sur des données probantes.

Bien que nous ayons hâte de laisser derrière nous la COVID-19 et les horribles actes racistes qui y sont liés, nous espérons que les leçons tirées de ces pandémies ne seront pas oubliées. Le lien direct entre les disparités socio-économiques et la santé n'a jamais été aussi clair au Canada. Nous devons tirer parti de la lumière faite sur ces lignes de clivage afin d'apporter les changements dont nous avons besoin depuis longtemps. En travaillant dans tous les secteurs, en rassemblant les grands esprits pour favoriser l'innovation, nous sommes convaincus que nous pouvons faire des progrès en matière d'équité pour les nouveaux arrivants. À N4, nous sommes impatients de vous soutenir dans cette démarche.



**CHRISTINE KOURI B.SC. INF.,**  
GESTIONNAIRE, ÉQUITÉ  
EN SANTÉ ET DIVERSITÉ  
CHEO



**SAHAR ZOHNI, MD, MGSS**  
GESTIONNAIRE DE PROJET  
RÉSEAU NATIONAL DE NAVIGATION POUR NOS  
NOUVEAUX ARRIVANTS



## NOTRE HISTOIRE

### Établir des liens, apprendre et collaborer sur la navigation des nouveaux arrivants

Le Canada accueille de plus en plus de nouveaux arrivants (ceux qui sont au Canada depuis moins de 5 ans, y compris les immigrants, les réfugiés, les demandeurs d'asile, les demandeurs de statut de réfugié, etc.). Les nouveaux arrivants rencontrent des obstacles socioculturels pour accéder aux soins de santé et aux services sociaux; de même, les personnes impliquées dans la navigation des nouveaux arrivants, l'aide aux clients nouveaux arrivants pour naviguer dans le système complexe de santé et de services sociaux, rencontrent des défis socioculturels et systémiques pour fournir ces services de manière équitable et opportune.

En 2017, CHEO a documenté les expériences de navigation des nouveaux arrivants sur un site Web appelé SimplifierLeParcours. Le site viserait à aider les hôpitaux et autres organismes de soins de santé à déterminer si un programme de navigation pour les nouveaux arrivants serait bénéfique pour leurs clients et comment développer et maintenir un tel programme.

Fort de son succès, et avec le soutien d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC), CHEO s'est lancé dans la création du Réseau national de navigation pour nos nouveaux arrivants (N4) : une plateforme permettant aux professionnels des secteurs de la santé et de l'établissement de travailler ensemble sur la navigation du système pour les nouveaux arrivants. Le développement du réseau a commencé en avril 2019.

Grâce à un travail de sensibilisation et d'engagement à l'échelle nationale effectué dans les secteurs de la santé et de l'établissement, on a trouvé que de nombreux fournisseurs (p. ex. infirmières, travailleurs sociaux, médecins, travailleurs de l'établissement, etc.) partout au Canada aident à orienter les nouveaux arrivants dans le système. avec des degrés d'expertise variables parmi ces prestataires.

# MISSION, VISION, VALEURS



NATIONAL NEWCOMER  
NAVIGATION NETWORK

RÉSEAU NATIONAL DE  
NAVIGATION POUR  
NOS NOUVEAUX ARRIVANTS

## NOTRE MISSION

Créer une plateforme nationale pour les professionnels au service des nouveaux arrivants afin d'établir des liens, d'apprendre et de collaborer sur la navigation dans le système.

## NOTRE VISION

Pour que les nouveaux arrivants canadiens aient une expérience cohérente et équitable dans l'utilisation des services sociaux et de santé pendant leur établissement.

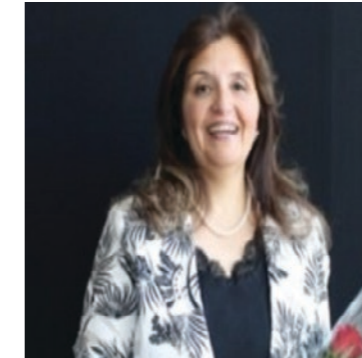
## NOS VALEURS

- Diversité
- Collaboration
- Inclusion
- Innovation

# ÉQUIPE DE N4



**CHRISTINE KOURI**  
GESTIONNAIRE DE L'ÉQUITÉ  
EN SANTÉ ET DE LA DIVERSITÉ



**SAHAR ZOHNI**  
GESTIONNAIRE DE PROJET



**LAUREN PROVOST**  
ADJOINTE ADMINISTRATIVE



**RONNY SANTOS**  
ANALYSTE DES  
SYSTÈMES



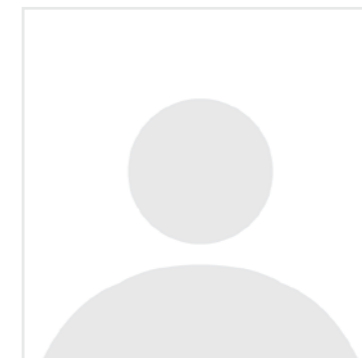
**SEETA RAMDASS**  
SPÉCIALISTE DES  
COMMUNICATIONS



**KIMBERLEY deLAUNAY**  
SPÉCIALISTE DE L'AMÉLIORATION  
DE LA QUALITÉ



**MARIAH MADDOCK**  
COORDONNATRICE  
DE PROJET



**YVONNE KIENAST**  
COORDONNATRICE DE  
RECHERCHE



**ANDREW TOMAYER**  
COORDONNATEUR DE  
L'ÉDUCATION

À moins d'être d'origine autochtone, nous avons tous une histoire de nouveaux arrivants. Que l'expérience canadienne de notre famille ait commencé l'année dernière ou au siècle dernier, nous pouvons rendre la pareille en nous assurant que les nouveaux Canadiens sont bien accueillis et ont la chance de s'épanouir dans leur nouveau pays. À CHEO, nous sommes passionnés par le fait d'accueillir N4 et de soutenir ceux qui font la promotion de la santé et du bien-être des nouveaux arrivants, à la fois dans le système de santé et de manière plus large.



**Alex Munter,**  
Président-directeur général de CHEO

L'USP est fière d'être la partenaire universitaire de N4 pour fournir une éducation innovante en matière de navigation des nouveaux arrivants aux professionnels de différentes disciplines et de divers secteurs. Notre programme en ligne fournit des connaissances de base afin d'aborder les complexités des soins centrés sur les nouveaux arrivants et de soutenir ceux qui travaillent dans ce domaine noble et stimulant.



**Chantal Beauvais,**  
Rectrice de l'Université Saint Paul (USP)

Lorsque les nouveaux arrivants réussissent, notre pays réussit, et tous les Canadiens en bénéficient. Cet important projet réunira un ensemble des plus brillants esprits du Canada pour aider les immigrants à s'orienter dans notre système de soins de santé, à avoir accès aux services sociaux et à répondre à leurs divers besoins. Plus important encore, il aidera les Néo-Canadiens de tous les horizons à obtenir le soutien personnalisé dont ils ont besoin pour s'intégrer, contribuer et s'épanouir au Canada.



**Marco Mendicino,**  
Ministre de l'Immigration, des Réfugiés et de la Citoyenneté du Canada

# CONNEXION

## Construire notre réseau

L'année dernière, l'équipe N4 s'est concentrée sur l'établissement de relations avec des professionnels du secteur de la santé et de l'établissement afin de développer et d'étendre le réseau N4. Avant la COVID, N4 s'est déplacé d'un bout à l'autre du pays et a développé des relations avec des organismes dans les secteurs de la santé et de l'établissement. Les déplacements ont été interrompus lorsque la pandémie a commencé, mais l'engagement et les liens avec les professionnels du secteur de la santé et de l'établissement au service des nouveaux arrivants dans tout le Canada n'ont pas faibli. La technologie virtuelle a été utilisée pour établir des liens avec les organismes et se renseigner sur l'état actuel de l'orientation des nouveaux arrivants et l'impact de la COVID-19 sur la prestation des services.



La pandémie a permis la sensibilisation des professionnels de la santé à la vulnérabilité des nouveaux arrivants à la COVID-19. Cela s'est traduit par un empressement des organismes du secteur de la santé, en particulier les hôpitaux généraux, à en savoir plus sur N4 et sur la manière de s'impliquer.

Les visites de sites virtuelles et en personne sont une composante essentielle des activités du projet N4. Ces visites permettent de faire connaître N4 et de construire un réseau pancanadien qui comprend une représentation géographique et intersectorielle diversifiée. L'engagement direct avec les professionnels au service des nouveaux arrivants dans les secteurs de la santé et de l'établissement fournit des renseignements inestimables sur l'état actuel de la navigation des nouveaux arrivants au Canada. Ces renseignements alimentent tous les aspects des activités du projet N4 et aident N4 à offrir des possibilités de création de liens, d'apprentissage et de collaboration entre les professionnels au service des nouveaux arrivants partout au Canada.

## Engagement de Nombres:

10

Provinces et 1 territoire visités

180+

Organismes contactés

560+

Intervenants engagés



Visite virtuelle du site du Centre des nouveaux arrivants de Saint John par N4 à Saint John, NB

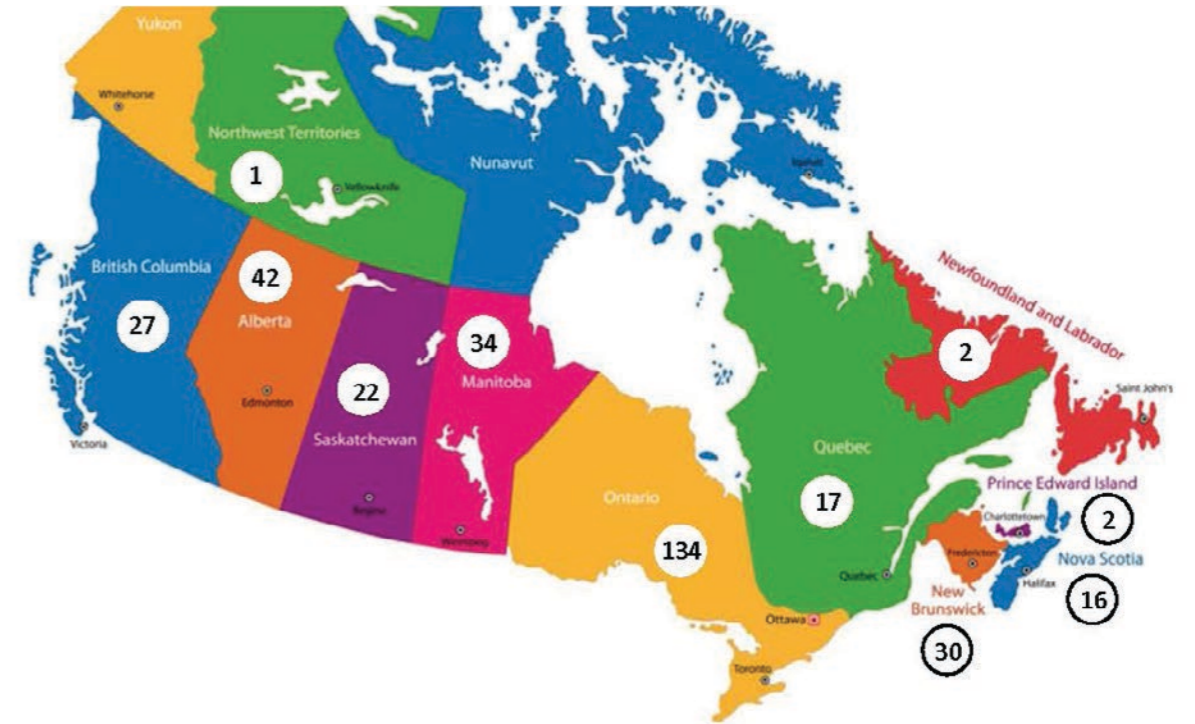


Visite virtuelle du site du Centre de santé mentale Royal Ottawa par N4 à Ottawa, ON

## Lancement et accueil des membres sur la plateforme N4

La pandémie sans précédent de la COVID-19 a permis de voir comment un réseau national, tel que N4, peut jouer un rôle vital en connectant les collègues à travers le pays et en partageant des informations fondées sur des données probantes et les pratiques exemplaires de manière efficace et effective. La nécessité pour le pays de passer à une existence virtuelle a positionné la plateforme N4 comme outil modèle de connexion, d'apprentissage et de collaboration. La demande des membres potentiels de N4 pour lancer la plateforme a confirmé l'importance et la valeur de réunir les secteurs de la santé et de l'établissement afin de partager les défis et présenter des solutions innovantes. D'autres réactions ont conduit à la demande d'une version mobile de l'application de la plateforme N4. Celle-ci est en phase de planification et de développement. N4 attend avec impatience le lancement public de cette application mobile l'année prochaine.

## Nos membres partout au Canada



Tout au long de la pandémie, N4 a donné la priorité au contenu relatif à la COVID-19, notamment en augmentant la visibilité de trois messages de l'IRCC relatifs à la COVID-19. L'équipe a validé plusieurs éléments d'information sur la COVID-19 et des outils pour les professionnels au service des nouveaux arrivants.

- **9,400+** visiteurs de la plateforme
- **2,030+** visiteurs qui reviennent
- **1,590+** abonnés au bulletin d'information
- **60,631** consultations de pages

N4 a commencé à accueillir des membres sur la plateforme après un « lancement en douceur » en mai 2020. La suppression des frais d'adhésion a permis à des professionnels de tous niveaux de devenir membres, ce qui a permis de créer ainsi un réseau de professionnels plus diversifié. Le nombre de membres de la plateforme N4 a augmenté de façon constante depuis mai. Des professionnels se sont joints à N4 depuis des zones rurales et urbaines de partout au Canada, y compris des territoires.

### Aperçu des adhésions :

- **327** Membres
- **49** Villes
- **10** Provinces, **1** territoire



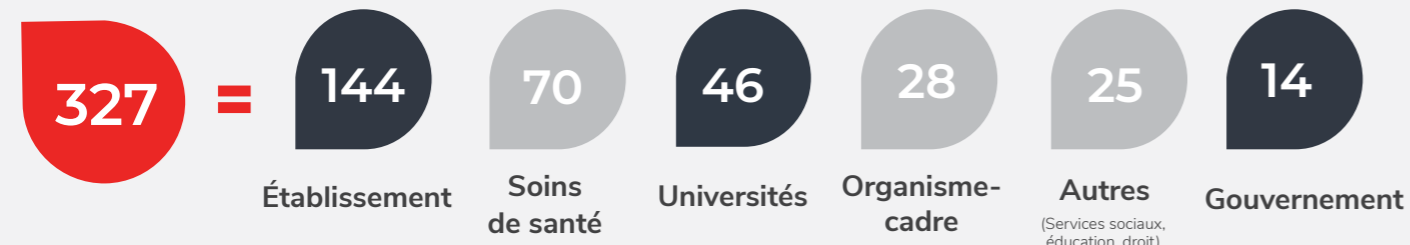
# APPRENTISSAGE

## Programme de certificat en ligne de l'Université Saint Paul sur l'aide à la navigation aux nouveaux arrivants

N4 a créé un partenariat académique avec l'Université Saint Paul (USP) à Ottawa, Ontario et a co-développé avec succès le certificat en éthique et questions sociales contemporaines : Immigration et intégration (ci-après dénommé le programme en ligne sur l'aide à la navigation aux nouveaux arrivants) : une formation en ligne de 10 cours, d'une durée d'un an, qui fournit aux candidats des connaissances et des conseils pour mieux servir leurs clients et mieux comprendre l'expérience des nouveaux arrivants. Il s'agit de l'un des seuls programmes en ligne au Canada qui se concentre spécifiquement sur la navigation des nouveaux arrivants dans un cadre professionnel. Il aide les fournisseurs de services du secteur de la santé, du secteur de l'établissement et d'autres secteurs travaillant directement avec les nouveaux arrivants à acquérir les connaissances et les compétences dont ils ont besoin pour aider leurs clients nouveaux arrivants dans la navigation des systèmes avec lesquels ces derniers interagissent et à mettre davantage l'accent sur l'expérience de leurs clients qui s'installent au Canada. 218 candidatures reçues de tout le Canada.

- **91** professionnels parrainés pour participer au programme
- **24** professionnels ont obtenu un certificat
- **55** professionnels participent activement au programme
- **27+** Manifestations d'intérêt au cas où une quatrième cohorte serait proposée

### Nouveaux membres



### Augmentation du nombre de membres N4

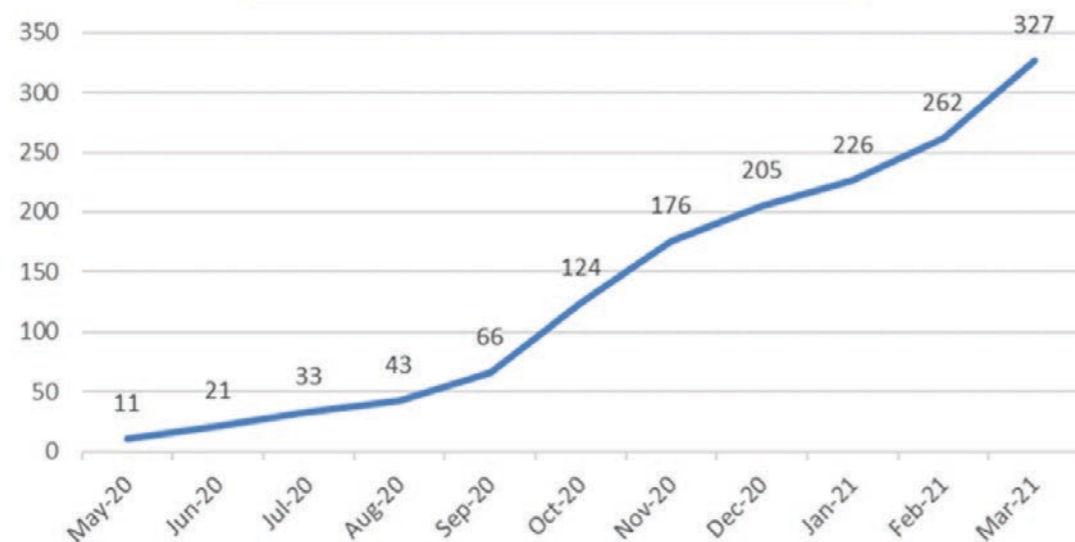


Figure 1. Croissance du nombre de membres de la plateforme N4 d'un mois à l'autre

### Mesurer l'impact du programme de certificat en ligne sur l'aide à la navigation aux nouveaux arrivants

N4 réalise une évaluation complète du programme de l'USP. À ce jour, une analyse préliminaire des sondages effectués avant, pendant et après le programme auprès de la Cohorte 1 du programme de certificat en ligne sur l'aide à la navigation aux nouveaux arrivants montre qu'il y a eu des améliorations générales dans les compétences, les connaissances et la sensibilisation des participants au soutien des nouveaux arrivants (voir une sélection de résultats dans le tableau 2 ci-dessous). Les résultats préliminaires d'un groupe de discussion composé d'étudiants de la Cohorte 1 indiquent également que le programme a renforcé les capacités des organismes et que certains candidats ont fait part des contributions qu'ils apportaient à leur organisme suite à leur participation au programme. Dans l'ensemble, les participants au programme constatent un impact positif évident.



« Ce programme est dans l'esprit de ce que l'Université Saint-Paul fait le mieux : construire des connaissances et des compétences à partir des sciences humaines et sociales pour les utiliser dans des contextes pratiques où la touche humaine est essentielle. »

Matthew McLennan, professeur adjoint USP, et partenaire académique du programme en ligne N4 sur la navigation des nouveaux arrivants

**Table 1: Responses from Cohort 1 Pre-program and End of Program Surveys**

**Connaissances académiques**

Question (n=19)	Avant le programme	Changement	Après le programme
Je me sens à l'aise pour servir des clients ou patients d'origines culturelles diverses (% tout à fait d'accord)	53%	↑	74%
Je comprends comment les différents contextes culturels peuvent avoir un impact sur les soins que reçoivent les nouveaux arrivants. (% tout à fait d'accord)	37%	↑	79%
Je comprends comment l'origine culturelle d'une personne a un impact sur les services qu'elle recherche (% tout à fait d'accord)	37%	↑	74%
Je comprends les différentes considérations éthiques liées à la culture (% un peu d'accord, d'accord ou tout à fait d'accord)	95%	↑	100%

**Possibilité de discussion avec les pairs**

Question (n=19)	Avant le programme	Changement	Après le programme
Je suis bien connecté(e) à d'autres professionnels au service des nouveaux arrivants au Canada (% un peu d'accord, d'accord ou tout à fait d'accord)	47%	↑	84%
J'ai un réseau de soutien de pairs qui servent les nouveaux arrivants (% un peu d'accord, d'accord ou tout à fait d'accord)	58%	↑	89%
Face à un défi, je me sens à l'aise de discuter des solutions avec mes pairs qui servent les nouveaux arrivants (% un peu d'accord, d'accord ou tout à fait d'accord)	84%	↑	100%

**Compétences professionnelles**

Question (n=19)	Avant le programme	Changement	Après le programme
Je recherche continuellement des initiatives d'amélioration de la qualité pour améliorer les expériences des nouveaux arrivants (% un peu d'accord, d'accord ou tout à fait d'accord)	95%	↑	100%
Je suis à l'aise pour recevoir des commentaires de mon/ma superviseur(e), mes collègues ou patients (% tout à fait d'accord)	58%	↑	84%
Je suis à l'aise pour accompagner les nouveaux arrivants dans des discussions difficiles (% un peu d'accord, d'accord, ou tout à fait d'accord)	95%	↑	100%

**Stages/Projets**

Question (n=19)	Avant le programme	Changement	Après le programme
Je participe à des initiatives d'amélioration de la qualité pour les nouveaux arrivants au sein de mon organisme (% un peu d'accord, d'accord ou tout à fait d'accord)	68%	↑	89%
Je me sens en confiance pour rechercher des intervenants en matière d'amélioration de la qualité au sein de mon réseau professionnel au service des nouveaux arrivants (% un peu d'accord, d'accord ou tout à fait d'accord)	63%	↑	100%
Je me sens en confiance pour prendre des initiatives d'amélioration de la qualité qui bénéficient aux nouveaux arrivants (% un peu d'accord, d'accord ou tout à fait d'accord)	84%	↑	89%

**Sensibilisation à la navigation des nouveaux arrivants**

Question (n=19)	Avant le programme	Changement	Après le programme
Je me sens à l'aise pour expliquer aux autres le travail important que je fais avec les nouveaux arrivants (% un peu d'accord, d'accord ou tout à fait d'accord)	89%	↑	95%
Je pense avoir l'expertise nécessaire pour offrir une expérience optimale aux nouveaux arrivants (% un peu d'accord, d'accord ou tout à fait d'accord)	84%	↑	95%

**Ce que les professionnels disent du programme :**

« Le programme USP dans son ensemble a été des plus précieux à suivre ; il a contribué à approfondir ma compréhension de l'importance de mon rôle dans l'établissement social et de santé canadien en égalisant les déséquilibres de pouvoir et en identifiant les disparités ; être consciente de ces écarts m'aide à promouvoir l'équité, la justice et l'apprentissage et la transformation mutuels. »

**Hanan Shami, travailleuse en santé communautaire, Coopérative de courtage en santé multiculturelle, Edmonton, AB**



« Le programme USP a fourni l'échafaudage du sens moral et de la conscience pour commencer à regarder plus profondément les problèmes. Il s'agissait moins de ce que je devais faire ou offrir, ou de ce que les nouveaux arrivants devaient savoir, mais plutôt de savoir comment je devais changer, comment les programmes, les systèmes, les organisations devaient s'adapter pour soutenir les nouveaux arrivants, non seulement dans ce que nous disons faire, mais dans ce que nous offrons réellement et ce que cela veut dire et signifie ! »

**Laura Callaghan, infirmière praticienne en pédiatrie, Centre de santé IWK, Halifax, N.-É.**

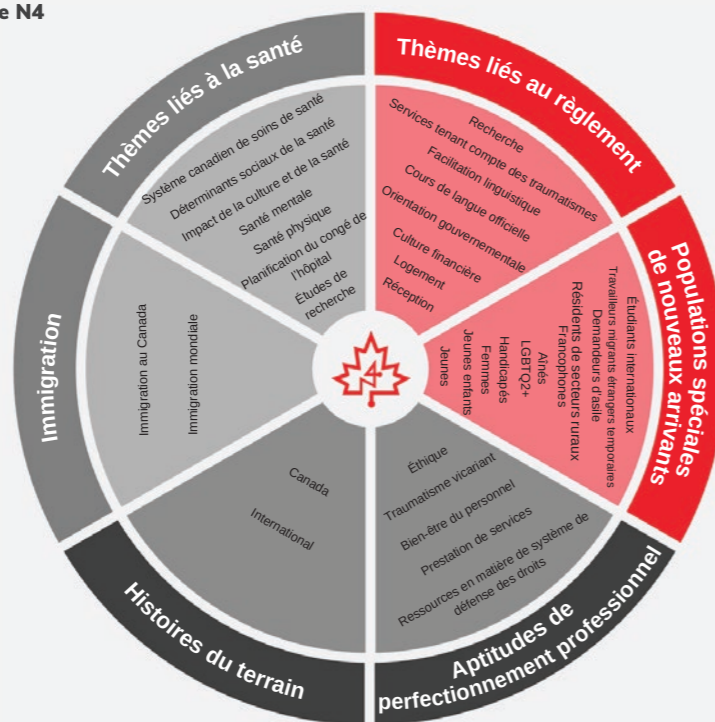


## Classement des ressources en fonction des principaux thèmes d'apprentissage : boîte à outils et ressources d'apprentissage en ligne

La plateforme N4 comprend une boîte à outils de ressources consolidée et une bibliothèque d'apprentissage en ligne avec plus de 600 ressources liées à des sujets d'actualité, au perfectionnement professionnel et aux outils de soutien pour les professionnels au service des nouveaux arrivants. Le contenu de la boîte à outils et de la bibliothèque d'apprentissage en ligne de N4 a doublé cette année. L'équipe N4 a vérifié et partagé plus de 150 ressources et formations en ligne crédibles sur la COVID-19 afin de soutenir les professionnels des secteurs de la santé et de l'établissement travaillant avec les nouveaux arrivants.

Les résultats de l'évaluation pancanadienne des besoins de N4 auprès des professionnels de la santé et de l'établissement à travers le Canada sur l'état actuel de la navigation des nouveaux arrivants ont été utilisés pour créer le cadre d'apprentissage N4 qui identifie les principaux thèmes et sous-thèmes d'apprentissage basés sur les besoins d'apprentissage identifiés par les professionnels du secteur de la santé et de l'établissement partout au Canada. Les ressources et l'apprentissage en ligne ont été classés en fonction des thèmes et sous-thèmes clés identifiés.

Figure 2. Cadre d'apprentissage N4



## Comblent les lacunes en matière de connaissances : Webinaires N4

L'équipe N4 a identifié et engagé des experts en contenu pour planifier une série de webinaires en fonction des lacunes identifiées dans le cadre d'apprentissage N4. Ces experts ont présenté des webinaires sur les pratiques prometteuses, les partenariats novateurs, les modèles de prestation de services et des sujets spéciaux, notamment la nutrition des nouveaux arrivants, le trafic d'êtres humains chez les travailleurs migrants, l'éthique dans la navigation des nouveaux arrivants et la communication interpersonnelle. L'équipe N4 a également planifié une série de webinaires sur l'accueil des réfugiés pendant la période de la COVID-19 et les leçons tirées par les organismes du secteur de la santé et de l'établissement.

La pandémie a permis de sensibiliser davantage les professionnels de la santé aux disparités dont souffrent les populations de nouveaux arrivants, ce qui s'est traduit par un empressement à participer aux possibilités d'apprentissage de N4, notamment les webinaires. La popularité des webinaires N4 et la forte participation des secteurs de la santé et de l'établissement ont confirmé l'existence de domaines d'intérêt communs et ont permis à N4 d'établir des priorités en matière de thèmes d'apprentissage et de recrutement d'experts en contenu issus du monde universitaire, des soins de santé, des services sociaux et du secteur de l'établissement.



**11**  
Webinaires



**837**  
participants  
au total



**74%**  
sont d'accord ou tout à fait  
d'accord avec l'affirmation  
suivante : « Grâce à ce  
webinaire, j'ai acquis de  
nouvelles connaissances  
applicables à mon travail. »

# COLLABORATION

## Amorcer des discussions nationales au lieu de rencontre N4

La nécessité de disposer d'outils de collaboration N4 tels que le lieu de rencontre N4 (forum de discussion modéré en ligne) a encore été soulignée pendant la pandémie. Les sujets abordés sur le lieu de rencontre allaient de la désinformation sur la vaccination contre la COVID-19 à la pauvreté numérique en passant par l'alphabétisation numérique des nouveaux arrivants. Des professionnels du secteur de la santé et de l'établissement de tout le pays ont posé des questions, partagé leurs connaissances et apporté leur expertise sur le lieu de rencontre de N4.



**50**  
messages  
créés



**289** J'aime



**102**  
commentaires

The screenshot shows the website interface for the National Newcomer Navigation Network. At the top, there is a navigation bar with links like 'À propos de nous', 'Notre réseau', 'Éducation', 'Données', 'Lieu de rencontre', and 'Nouvelles et événements'. Below this, there is a search bar and filters for 'Rechercher', 'Filtrer par groupe', 'Date de début', and 'Date de fin'. The main content area displays a post by 'Seeta Ramdass' titled 'Newcomers and information about the COVID vaccine / Les Nouveaux arrivants et informations sur le vaccin COVID'. The post text asks if newcomers are aware of the COVID vaccine and if they have concerns. There is a 'Voir plus +' button at the bottom of the post.



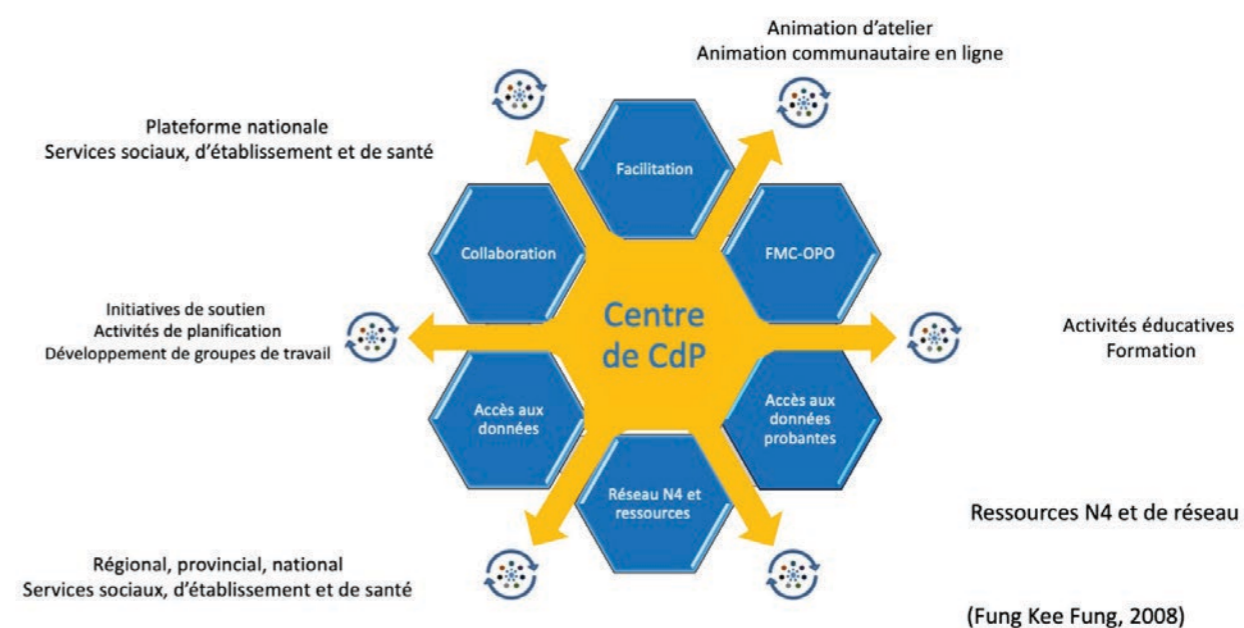
## La CdP N4 : penser, résoudre et innover ensemble !

Cette année, l'équipe N4 a élaboré un guide des communautés de pratique (CdP) N4 basé sur le modèle très réussi des communautés de pratique d'Ottawa. Ce guide est utilisé pour mettre en œuvre la communauté de pratique N4. Un comité directeur pour la CdP N4 a été créé et des co-responsables du secteur de la santé et de l'établissement ont été identifiés.

Lorsqu'elle sera pleinement lancée, la CdP N4 créera un système d'apprentissage dynamique et actif qui couvrira les secteurs de la santé et de l'établissement partout au Canada. La CdP est un forum générateur d'idées qui identifie les politiques ou les énoncés de position nécessaires, et soutient des groupes de travail définis qui encouragent la collaboration intersectorielle et interdisciplinaire et l'échange de connaissances. Elle offrira aux membres un espace formel pour entrer en contact avec leurs pairs et collaborer entre eux sur des projets, comme l'élaboration de pratiques exemplaires.

La CdP comprendra des chefs de file désignés, des gestionnaires de projet, des intervenants, des collaborateurs et des champions qui travailleront tous collectivement à des solutions qui relient les secteurs de la santé et de l'établissement afin d'offrir une expérience optimale aux nouveaux arrivants du Canada. Il s'agit de la première CdP d'envergure nationale réunissant des professionnels des secteurs de la santé, des services sociaux et de l'établissement. Ces derniers se pencheront sur les problèmes émergents en matière de soins primaires et complexes dans le domaine de l'orientation des nouveaux arrivants.

Figure 3. Cadre de la CoP adapté de (Fung-Kee-Fung 2019)

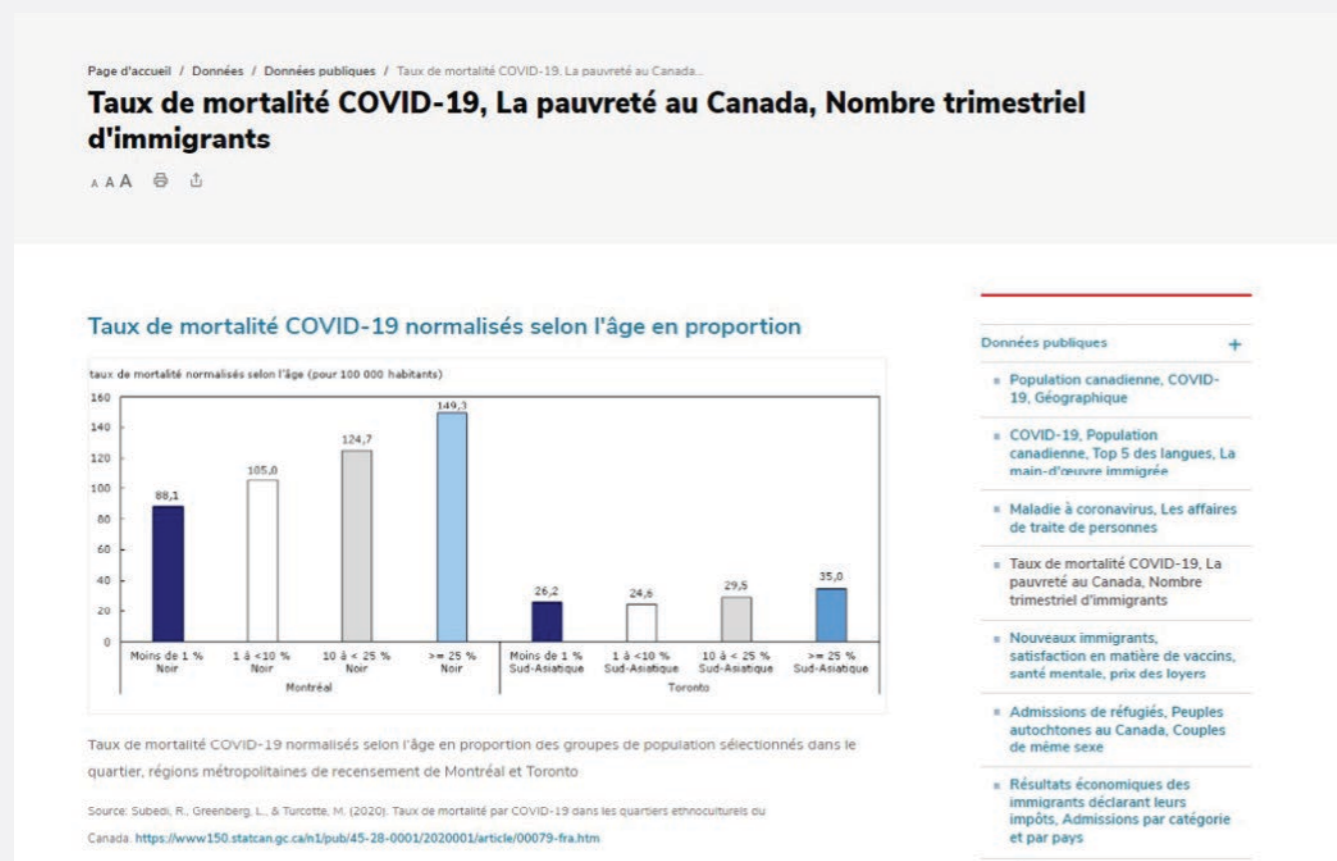


## Navigation des nouveaux arrivants en chiffres : Boîte à outils des données N4

N4 a produit une série de rapports de données concernant les nouveaux arrivants afin de soutenir la prise de décision des membres. Ces données proviennent de données nationales et locales accessibles au public. Plusieurs professionnels de la santé se sont montrés intéressés par l'accès aux rapports de données concernant la surreprésentation des populations de nouveaux arrivants dans les cas positifs de COVID-19. Il est important de fournir et de partager les données sociodémographiques afin de soutenir une planification de la santé de la population fondée sur des données probantes et de promouvoir l'équité dans la planification et la prestation des soins de santé.

Cette année, l'équipe N4 a préparé 7 formulaires de données que les organismes du secteur de la santé et de l'établissement peuvent utiliser pour soumettre des données relatives à la prestation de services aux nouveaux arrivants. La collecte de données normalisées aidera les organismes du secteur de la santé et de l'établissement à faire des comparaisons locales, régionales et provinciales. Cette caractéristique de la plateforme N4 augmentera la cohérence et la quantité de données collectées sur les nouveaux arrivants, et aidera les organismes à prendre des décisions sur les programmes et les politiques fondées sur des données probantes.

### Capture d'écran des taux de mortalité liés à la COVID-19 à partir de données publiques disponibles sur la plateforme N4



# FAITS SAILLANTS DU PROJET N4 2020-2021

## Recherche et échange de connaissances

L'équipe N4 est entrée en contact avec des centaines de professionnels, a partagé ses connaissances et a sensibilisé le public relativement à N4 lors d'une série de conférences cette année. Les membres de l'équipe N4 ont fait des présentations à plusieurs conférences et ont eu l'occasion d'échanger des connaissances avec des intervenants clés, ainsi que de développer de nouveaux partenariats avec des organismes des secteurs de la santé et de l'établissement partout au pays.

- **2 affiches à la conférence de Santé des enfants Canada**
  - La création de passerelles entre les secteurs pour améliorer les résultats en matière de santé des enfants et des familles nouvellement arrivés ayant des besoins complexes ;
  - L'adaptation et l'exploitation de la plateforme N4 pendant la COVID-19 ont été acceptées pour la présentation d'une affiche.
- **1 webinaire dans la série de webinaires sur la prospérité parcours 2**
  - L'amélioration des résultats en matière de santé des nouveaux arrivants ayant des besoins complexes grâce à des modèles de soins multidisciplinaires et à une collaboration intersectorielle.
- **1 table ronde à la conférence Metropolis**
  - Que révèle la COVID-19 ? Les leçons tirées du secteur de la santé et de l'établissement.
- **2 kiosques d'exposants à la conférence P2P et Metropolis**
  - Plus de 50 nouveaux contacts établis.

Capture d'écran du débat d'experts lors de la conférence Metropolis de mars 2021

NATIONAL NEWCOMER NAVIGATION NETWORK  
RÉSEAU NATIONAL DE NAVIGATION POUR NOS NOUVEAUX ARRIVANTS

The National Newcomer Navigation Network (N4) Presents

### What is COVID-19 Revealing? Lessons Learned from the Health and Settlement Sectors



**PANELIST**  
**Mateo Vitale**  
Newcomer with Lived Experience  
Youth Advisor, N4 Advisory Committee



**PANELIST**  
**Jean McRae**  
CEO, Inter-Cultural Association of Greater Victoria  
Member, N4 Advisory Committee



**PANELIST**  
**Dr. Annalee Coakley**  
Medical Director, MOSAIC Refugee Clinic  
Co-Chair, N4 Advisory Committee



**PANELIST**  
**Marcela Diaz**  
Manager of Settlement and Integration, MCC of Windsor and Essex Country

Mariah Maddo...

## Contribuer à la recherche

Au cours de l'évaluation de ses besoins, N4 a reçu des demandes pour que le contenu de sa plateforme soit disponible sous forme d'application. Afin d'évaluer les besoins des professionnels des services aux nouveaux arrivants, N4 se lance dans une étude de recherche. Actuellement en examen par le Comité d'éthique de la recherche de CHEO, l'étude cherche à comprendre l'utilisation actuelle de la technologie de N4, ses méthodes actuelles de collecte d'informations et d'échange de connaissances, et les caractéristiques qu'il souhaite pour l'application N4. N4 attend avec impatience l'approbation du CER, le partage des résultats et le lancement complet de l'application N4 l'année prochaine.

## Mesurer le succès :

### Développement d'un cadre de suivi et d'évaluation

Dans un esprit d'amélioration continue de la qualité, une évaluatrice externe a travaillé en étroite collaboration avec l'équipe N4 pour développer un cadre de suivi et d'évaluation des composantes du projet N4. L'équipe N4 met actuellement en œuvre ce cadre complet pour suivre les résultats du projet. Ce cadre permettra de mesurer le succès et d'évaluer l'impact des activités du projet N4. Une évaluatrice externe préparera un rapport d'évaluation complet au cours du prochain exercice financier.

## Contribuer à l'avenir de la navigation des nouveaux arrivants



N4 s'est associé au programme de Baccalauréat en études mondiales et internationales (BGIInS) de l'Université Carleton pour offrir des stages en ligne aux étudiants du cours d'apprentissage expérientiel virtuel. Le cours est offert aux étudiants de troisième année du programme BGIInS comme alternative à un stage international, ce qui permet une plus grande accessibilité à des projets concrets et pratiques avec un partenaire communautaire à but non lucratif. La collaboration a impliqué 24 étudiants au cours des deux semestres universitaires. Les étudiants, soutenus par un superviseur N4, ont participé à des projets de communication et

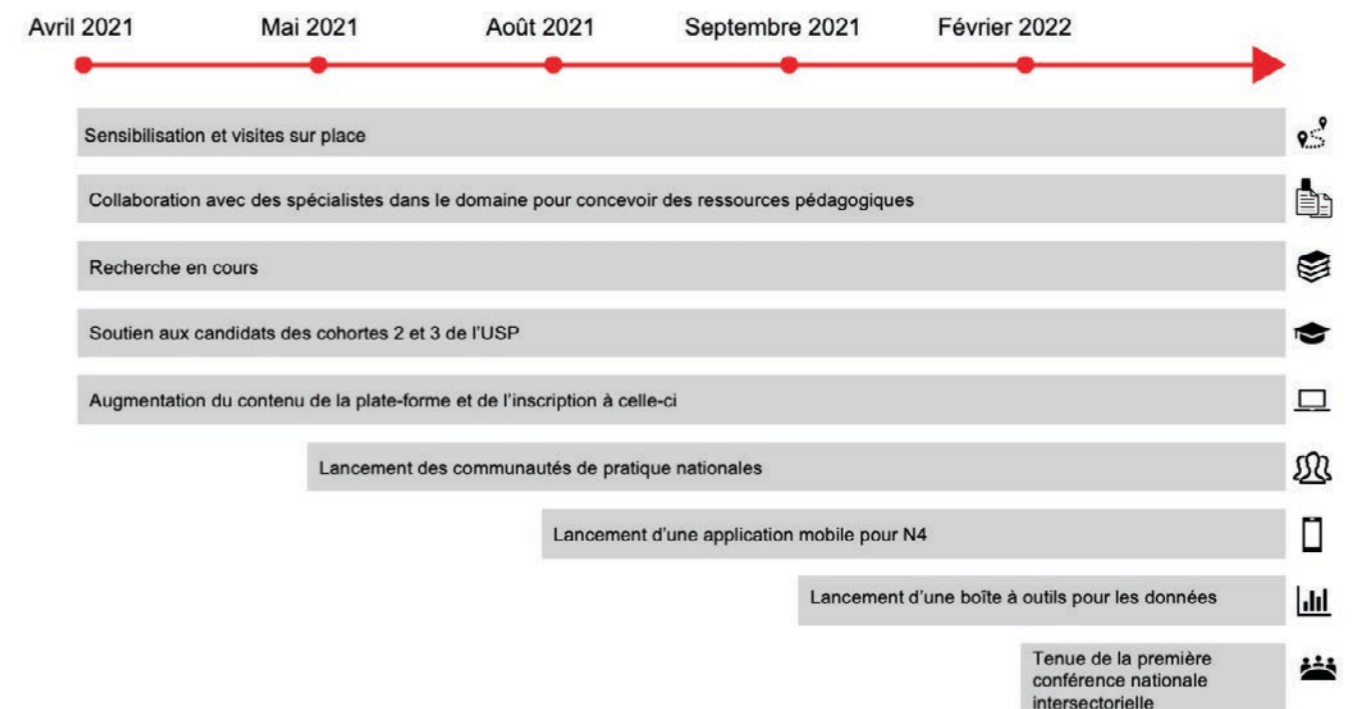
de conception graphique, de conservation de la recherche, de planification d'événements, de rédaction de blogues et de publicité. L'équipe N4 est fière de la contribution des étudiants à l'amélioration de l'expérience des nouveaux arrivants au Canada.



« Le stage en ligne de N4 m'a non seulement aidée à développer des compétences interpersonnelles et de collaboration, mais il m'a aussi aidée à naviguer dans le monde professionnel et à construire des réseaux professionnels. L'équipe N4 a offert des conseils et un soutien tout au long de ce stage et a fait tout son possible pour que je me sente intégrée dans l'équipe. Le stage en ligne de N4 a été une expérience incroyablement enrichissante. »

- Mallery Haggith, étudiante de 3e année BGIInS/stagiaire N4

# COUP D'ŒIL SUR L'ANNÉE PROCHAINE



# HISTOIRE SUR LA NAVIGATION DES NOUVEAUX ARRIVANTS



## **Nenyo Kwasitsu:**

**Une professionnelle de la navigation pour les nouveaux arrivants et une championne de la justice sociale, Halifax, Nouvelle-Écosse.**

Nenyo Kwasitsu est une professionnelle de l'orientation des nouveaux arrivants et une championne de la justice sociale. Secrétaire des programmes d'études supérieures à l'université Dalhousie, elle est membre du conseil d'administration de l'association des femmes immigrées et migrantes d'Halifax (IMWAH), où elle est également coordonnatrice bénévole pour les séances de leur projet d'art et de narration avec les femmes immigrées et migrantes et leurs enfants.

Originaire du Ghana, Nenyo a travaillé pour une organisation à but non lucratif qui aidait les jeunes emprisonnés et maltraités pour des délits mineurs. Comme elle l'explique : « Nos lois étaient draconiennes et soumettaient ces jeunes à des difficultés indues et à des résultats lamentables, j'ai donc décidé de faire une maîtrise en droit à Dalhousie pour explorer de meilleures avenues de justice sociale et de politiques systémiques qui pourraient aider ces jeunes et leur donner l'espoir d'un avenir meilleur. »

Lorsqu'elle est arrivée au Canada en 2017, elle a vécu ce que beaucoup de nouveaux arrivants traversent, comme elle l'a raconté : « ...J'étais submergée par la solitude et l'isolement. J'étais sur le campus universitaire comme un fantôme, je me sentais invisible, pas incluse, je me sentais comme une étrangère. » Elle a fini par entrer en contact avec un groupe d'autres étudiants étrangers où elle a retrouvé un sentiment d'appartenance à une communauté.

L'expérience vécue de Nenyo, alors qu'elle se sentait isolée et essayait de trouver son chemin dans sa nouvelle communauté où elle devait créer un nouveau réseau local de soutien social à partir de rien, a été déterminante dans son travail avec le YWCA de Halifax : elle a animé des ateliers pour les femmes nouvellement arrivées en partageant avec elles des conseils et des stratégies sur la façon de survivre en tant que nouvelle arrivante au Canada. Pour approfondir ses connaissances, elle a suivi le programme en ligne N4 de navigation pour les nouveaux arrivants, en partenariat avec l'Université Saint-Paul N4-USP, et a expliqué comment il l'a aidée : « ... C'est le complément parfait de mes intérêts pour la justice sociale et de ma passion pour aider les nouveaux arrivants à s'adapter à la vie dans un pays étrange, nouveau, mais accueillant. Il m'a permis de comprendre les complexités des différents systèmes canadiens, y compris les services de santé et les services sociaux, et les défis communs que rencontrent les professionnels des différents secteurs pour aider les nouveaux arrivants à s'établir...».

Nenyo aide également les jeunes Canadiennes s'identifiant comme femmes à surmonter les difficultés socio-économiques et à se construire un avenir plus positif grâce au programme de sensibilisation de l'école secondaire Sister to Sister de l'Université Dalhousie. Concernant l'actuel mouvement mondial pour les droits civiques, elle a déclaré : « ... Il met en lumière les injustices sociales dont sont victimes de nombreux groupes vulnérables dans le monde depuis des siècles. C'est l'occasion pour nous tous de contribuer à un changement qui améliorera la vie des membres les plus vulnérables de la société et qui, globalement, produira des résultats positifs pour tous. »

# HISTOIRE SUR LA NAVIGATION DES NOUVEAUX ARRIVANTS



## **Lorraine Thomas:**

**Spécialiste du soutien aux familles, Hôpital de réadaptation pour enfants Hollard Bloorview, Toronto, Ontario**

Lorraine Thomas a plus de 20 ans d'expérience de travail avec des familles d'enfants handicapés, dont beaucoup sont de nouveaux arrivants. Bien que ses clients et leurs familles aient des origines socio-ethnoculturelles diverses, viennent de pays tels que le Brésil, la Chine, le Sri Lanka, la Syrie et les Philippines, ils sont tous confrontés au même problème, à savoir l'incapacité de se connecter efficacement aux systèmes complexes de santé et de services sociaux du Canada.

Il est très difficile pour les nouveaux arrivants de trouver comment accéder aux services sociaux et de santé pour leur famille. Il s'agit de personnes qui ont souvent dû surmonter de nombreux obstacles difficiles, voire menaçants, pour arriver au Canada et, une fois sur place, elles sont confrontées à de nombreux obstacles supplémentaires en matière de soins.

Mes propres expériences vécues à de nombreux niveaux, en tant que nouvelle arrivante ayant immigré des Caraïbes au Canada, en tant que femme appartenant à une minorité visible et vivant avec un handicap, m'ont permis d'avoir une vision et une compréhension authentiques des défis auxquels de nombreux nouveaux arrivants sont confrontés. Le programme en ligne N4-USP sur la navigation des nouveaux arrivants m'a permis de valider davantage mes expériences personnelles et professionnelles et la façon dont elles me servent dans mon travail avec les réfugiés, les immigrants, les demandeurs d'asile et les nouveaux arrivants marginalisés. En particulier, j'ai trouvé que le cours de justice sociale m'a donné un vocabulaire académique avec lequel exprimer mes connaissances intuitives et expérientielles. Je me sens plus armée grâce au programme, notamment en ce qui concerne mes capacités à défendre mes clients et leurs familles et à m'engager avec plus de confiance dans le transfert et le partage de connaissances interdisciplinaires avec mes collègues des différents secteurs.

# COMITÉ CONSULTATIF N4

**Matrice des membres — Réseau national de navigation pour nos nouveaux arrivants. Durée :** de novembre 2019 à mars 2022

Nom	Organisme	Poste	Endroit	Poste au comité
<b>Coprésidentes</b>				
<b>Karyn Steer</b>	Organisme communautaire des services aux immigrants d'Ottawa (OCISO)	Directrice générale intérimaire	Ottawa, ON	Coprésidente
<b>Dre Annalee Coakley</b>	Clinique de santé pour réfugiés Mosaic	Directrice médicale	Calgary, AB	Coprésidente
<b>Représentants du secteur national</b>				
<b>Doug Maynard</b>	Santé des enfants Canada	Directeur adjoint, Développement des activités	Ottawa, ON	Soins de santé pédiatriques
<b>Jonathan Mitchell</b>	SoinsSantéCAN	Vice-président, Recherche et politique	Ottawa, ON	Soins de santé aux adultes
<b>Jewel Bailey</b>	Centre de toxicomanie et de santé mentale (CAMH) — Projet sur la santé mentale pour les immigrants et les réfugiés	Coordonnatrice de projet, IRMHP, CAMH	Toronto, ON	Mental Health
<b>Jean McRae</b>	The Canadian Immigrant Settlement Sector Alliance — Alliance canadienne du secteur de l'établissement des immigrants (CISSA — ACSEI)	Trésorière	Victoria, BC	Établissement
<b>Représentants des secteurs provinciaux et locaux</b>				
<b>Karima Karmali</b>	Sick Kids	Directrice, Centre pour l'innovation et l'excellence dans les soins centrés sur l'enfant et la famille	Toronto, ON	Soins de santé pédiatriques (locaux)
<b>Shelley Robichaud</b>	Réseau de santé Vitalité	Directrice, Services de soins primaires	Bathurst, NB	Soins de santé pour adultes (locaux)
<b>Nicole Jowett</b>	Association des organisations d'aide aux nouveaux arrivants du Manitoba (MANSO)	Directrice de l'aide à l'établissement	Winnipeg, MB	Établissement (provincial)
<b>Carolyn Whiteway</b>	Association des agences d'aide aux immigrants de la région atlantique (ARAISA)	Directrice générale	Halifax, NS	Établissement (provincial)
<b>Dre Tanya Lentz</b>	Hôpital pour enfants Janeway	Psychologue	St. John's, NL	Soins de santé pédiatriques de première ligne (local)
<b>Dre Lana Beth Barkhouse</b>	Centre professionnel Boardwalk	Médecin	Charlottetown, PEI	Soins de santé pour adultes de première ligne (local)
<b>Jered Nsimba</b>	YWCA Prince Albert	Conseiller en établissement	Prince Albert, SK	Établissement de première ligne (local)

Nom	Organisme	Poste	Endroit	Poste au comité
<b>Personnes ayant une expérience vécue</b>				
<b>Bousy Al Ibrahim</b>	CHEO	Conseillère familiale	Ottawa, ON	Expérience vécue — en tant que nouvel arrivant et parent d'un enfant ayant des besoins médicaux complexes
<b>Mateo Vitale</b>	Université de Calgary	Conseiller familial	Calgary, AB	Expérience vécue — en tant que jeune nouvel
<b>Organisme hôte et représentante du projet</b>				
<b>Christine Kouri</b>	CHEO	Gestionnaire de l'équité en santé et de la diversité	Ottawa, ON	Représentante de l'organisme hôte
<b>Sahar Zohni</b>	CHEO	Gestionnaire de projet, équité en santé et diversité	Ottawa, ON	Représentante du projet N4
<b>Personnel ressource</b>				
<b>Mariah Maddock</b>	CHEO	Coordonnatrice de projet, équité en santé et diversité	Ottawa, ON	Responsable du comité consultatif
<b>Lauren Provost</b>	CHEO	Adjointe administrative, équité en santé et diversité	Ottawa, ON	Soutien administratif



# RAPPORT ANNUEL 2020-2021



**Joignez-vous au réseau N4**

C'est rapide, facile et gratuit !

[newcomernavigation.ca/join](https://newcomernavigation.ca/join)

N4 est profondément reconnaissant à notre organisme hôte, CHEO, à notre source de financement, l'IRCC, et à notre partenaire académique, l'USP, pour leur engagement à développer et à maintenir ce réseau pancanadien centré sur les nouveaux arrivants, conçu pour s'engager avec les secteurs de la santé et de l'établissement en fournissant un soutien à la navigation du système aux clients nouveaux arrivants.



401, chemin Smyth  
Ottawa (Ontario)  
K1H 8L1



**Équipe N4**

CHEO, Service de l'équité en santé et de la  
diversité [info@newcomernavigation.com](mailto:info@newcomernavigation.com)



@newcomernav



@n4\_network



@newcomernav



@newcomernavigation