Centre for Newcomers

Ce que nous avons entendu, ce que nous avons appris : faits saillants des conversations de mentorat en gestion de cas de septembre 2026

À PROPOS DE CETTE INITIATIVE

Cette initiative de mentorat fait partie du Projet national de gestion de cas, financé par IRCC, qui soutient l'apprentissage, le mentorat par les pairs et l'échange de connaissances entre les praticiens et praticiennes de la gestion de cas à travers le Canada.





CE QUE NOUS ENTENDONS

Les récentes conversations de mentorat en gestion de cas ont réuni des praticiens provenant de différents organismes et de différentes régions. Bien que les approches locales varient, plusieurs pratiques, défis et enseignements communs se sont dégagés. Les observations qui suivent reflètent ce que les praticiens essaient, peaufinent et apprennent dans leur travail quotidien.

UNE ORIENTATION COMMUNE

Au fil des conversations, un message s'est clairement dégagé : la gestion de cas centrée sur le client se reflète dans la pratique quotidienne.

Cela signifie poser des questions plutôt que de faire des suppositions, reconnaître les forces parallèlement aux obstacles, se concentrer sur ce qui compte le plus, utiliser les bons soutiens, vérifier si les interventions donnent les résultats souhaités et aider les clients à acquérir la confiance et les compétences nécessaires pour naviguer plus efficacement dans les systèmes de façon autonome.

PRATIQUES PROMETTEUSES

Faire avec le client, et non à sa place



Aider les clients à développer la confiance et les compétences nécessaires pour naviguer eux-mêmes dans les systèmes en leur montrant comment trouver de l'information, effectuer des démarches et accéder aux services, puis en réduisant graduellement le soutien à mesure que leur autonomie grandit.

Placer la voix et les choix du client au centre



La planification des services doit être collaborative. Expliquer les processus, fournir l'information pertinente et soutenir une prise de décision éclairée, tout en reconnaissant que les décisions finales appartiennent au client.

Voir la situation dans son ensemble, y compris les forces du client



Explorer les besoins et les obstacles tout en tenant compte des compétences, de l'expérience, des circonstances familiales et des autres atouts du client. Considérer des facteurs comme la santé, l'emploi, la langue, le transport, l'accès numérique, les responsabilités de proche aidant, la scolarité des enfants, le revenu et les soutiens disponibles.

Prioriser les besoins urgents



Lorsque les clients sont confrontés à plusieurs besoins simultanément, déterminer ce qui requiert une attention immédiate et traiter ces priorités avant d'aborder les objectifs à plus long terme. Si un soutien urgent est offert avant la fin des autres démarches, réorienter le client vers le processus d'évaluation ou d'aiguillage approprié.

Funded by: Immigration, Refugees and Citizenship Canada
Financé par : Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada

PRATIQUES PROMETTEUSES

Adapter le niveau de soutien au niveau de besoin

Ajuster la fréquence et le type de soutien en fonction de la situation du client et de sa complexité. Certains clients peuvent avoir besoin d'un accompagnement fréquent et pratique, tandis que d'autres bénéficieront d'un suivi plus léger à mesure que leur stabilité et leur autonomie augmentent.

Assurer un suivi visible et structuré

Utiliser des calendriers, des rappels, des suivis planifiés et des examens de dossiers pour veiller à ce que les actions convenues soient réalisées et que les clients ne soient pas négligés.

Utiliser une évaluation continue pour ajuster le soutien

Examiner régulièrement les progrès, les changements de situation, les besoins, les forces et les objectifs. Mettre à jour le plan de services et le niveau de soutien lorsque les circonstances évoluent.

Assurer un suivi des aiguillages

Un aiguillage n'est pas nécessairement terminé une fois l'information fournie. Vérifier si le client a pu accéder au service, si celui-ci a répondu au besoin identifié et si une autre approche est requise.

Utiliser l'accompagnement de façon intentionnelle

Offrir un accompagnement lorsque la langue, le transport, la navigation dans les systèmes, l'accessibilité ou d'autres obstacles rendent l'accès autonome difficile. Le niveau d'assistance doit refléter les besoins du client tout en favorisant une plus grande autonomie au fil du temps.

Funded by: Immigration, Refugees and Citizenship Canada
Financé par : Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada

PRATIQUES PROMETTEUSES

Travailler en collaboration entre les programmes et les secteurs

Les besoins complexes peuvent nécessiter le soutien de services d'établissement, de santé, de logement, d'emploi, d'éducation et de services communautaires. Collaborer entre les programmes et les secteurs tout en reconnaissant lorsqu'un autre professionnel ou organisme possède l'expertise requise.

Connaître les ressources locales

Maintenir une connaissance à jour des services communautaires, des critères d'admissibilité, des mécanismes d'aiguillage et des soutiens disponibles afin de proposer des références pertinentes et adaptées.

Établir un climat de confiance et communiquer clairement

Les clients ne révèlent pas toujours tous leurs besoins dès la première rencontre. Faire preuve d'écoute active, d'humilité culturelle, offrir un soutien linguistique lorsque possible et valider la compréhension plutôt que de présumer que l'information est claire.

Favoriser le bien-être des praticiens et l'apprentissage entre pairs

Maintenir des limites professionnelles et tirer parti de la supervision, du soutien entre pairs, du mentorat et des occasions de discuter de situations complexes. Le partage d'approches et de solutions pratiques contribue à renforcer les pratiques dans différents contextes de prestation de services.

Funded by: Immigration, Refugees and Citizenship Canada
Financé par : Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada

PROCHAINES ÉTAPES

Poursuivez la conversation avec d'autres praticiens et praticiennes de la gestion de cas. Participez aux prochaines séances de mentorat pour échanger des idées, explorer des pratiques prometteuses et apprendre de vos pairs du secteur.

Vous souhaitez participer à titre de mentor ou de mentoré? Communiquez avec ncmp@centrefornewcomers.ca.

MERCI À NOS MENTORS

Nous remercions chaleureusement les mentors qui ont animé les séances de la cohorte de mentorat en gestion de cas de septembre 2026 et qui ont favorisé des discussions réfléchies, l'apprentissage entre pairs et l'échange d'expériences pratiques :

- **Murshed Hussain**, Regina Open Door Society, Saskatchewan
- **Husna Juma**, Catholic Social Services, Alberta
- **Israa Abdulrahem**, Polycultural Immigrant and Community Services, Ontario

Leurs contributions ont permis de susciter les échanges dont sont issues les pratiques et les perspectives présentées dans ce bulletin.

Funded by: Immigration, Refugees and Citizenship Canada
Financé par : Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada