Centre for Newcomers

Ce que nous avons entendu et appris : faits saillants des conversations de mentorat en gestion de cas d'octobre 2026

À PROPOS DU PROJET

Cette initiative de mentorat s'inscrit dans le Projet national de gestion de cas, financé par Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC). Elle favorise la formation, le mentorat entre pairs et le partage de connaissances entre les praticiens en gestion de cas partout au Canada.





CE QUE NOUS RETENONS

En octobre, les échanges ont porté sur l'accompagnement des personnes ayant des besoins complexes, au-delà des préoccupations immédiates liées à l'établissement. Les praticiens ont discuté de la planification des services, de l'autonomie des clients et de l'efficacité des aiguillages. Un constat se dégage : une gestion de cas réussie aide les clients à s'orienter dans les systèmes, à prendre des décisions éclairées et à atteindre leurs objectifs avec confiance.

FAVORISER L'AUTONOMIE

Un message est revenu tout au long des conversations : une gestion de cas efficace renforce l'autonomie plutôt que la dépendance. En guidant les clients dans leurs démarches, les intervenants développent leurs compétences, leurs connaissances et leur confiance.

Une approche axée sur les forces, les objectifs et les choix des clients favorise des résultats durables et une plus grande autonomie.

PRATIQUES PROMETTEUSES

01

Établir la confiance avant d'approfondir l'évaluation

Une évaluation pertinente repose d'abord sur la confiance. Les personnes ayant vécu des traumatismes, des conflits, de la discrimination ou d'autres épreuves peuvent ne révéler certains besoins qu'au fil des rencontres. Considérez l'évaluation comme un processus continu. Posez des questions ouvertes, pratiquez l'écoute active et adoptez une approche culturellement sécurisante et sensible aux traumatismes.

02

Miser sur les forces, et non seulement sur les besoins

Examinez les besoins et les obstacles, mais aussi les compétences, les expériences, la situation familiale, les liens communautaires et les autres forces de la personne. Tenez compte notamment de la santé, de l'emploi, de la langue, du transport, de l'accès au numérique, des responsabilités familiales, de la scolarité des enfants, du revenu et des soutiens disponibles.

03

Faire avec les clients, et non à leur place

La gestion de cas favorise l'autonomie en faisant participer les clients aux démarches et aux décisions qui les concernent. Plutôt que d'agir à leur place, les intervenants les aident à acquérir les compétences et la confiance nécessaires pour naviguer dans les systèmes. Il s'agit d'abord d'accompagner et de guider la personne, puis de lui transférer progressivement la responsabilité à mesure que ses capacités se renforcent.

04

Formuler des objectifs SMART

Une gestion de cas efficace traduit les aspirations générales en objectifs SMART : spécifiques, mesurables, atteignables, réalistes et temporellement définis. Ces objectifs débouchent sur des actions concrètes. Par exemple, « devenir autonome » peut signifier apprendre à planifier et à effectuer seul, dans les quatre semaines, un trajet d'autobus pour se rendre à un rendez-vous médical.

05

Assurer un suivi après chaque aiguillage

La gestion de cas ne s'arrête pas à l'aiguillage. Transmettre des renseignements ne garantit pas que la personne pourra accéder au service ou en bénéficier. Le suivi permet de vérifier si elle s'est présentée au rendez-vous, si l'aide répondait à ses besoins et si les obstacles ont été surmontés. Si l'aiguillage n'aboutit pas au résultat souhaité, le plan d'intervention peut être ajusté.

PRATIQUES PROMETTEUSES

06

S'appuyer sur les liens communautaires

Les liens communautaires contribuent à de bons résultats en matière d'établissement. Mettre les clients en relation avec des communautés culturelles, des activités bénévoles et des réseaux sociaux renforce l'appartenance, la confiance et les soutiens informels. Même sans correspondance culturelle exacte, des communautés proches ou apparentées peuvent offrir un soutien significatif. Reconnaître ces réseaux comme des ressources favorise l'autonomie et l'intégration à long terme.

07

Favoriser une prestation de services intégrée et en équipe

La prestation intégrée améliore les résultats en coordonnant les services d'établissement, de langue, de logement, de santé mentale et de gestion de cas. La collaboration, les aiguillages accompagnés et le partage approprié d'informations permettent de relier plus rapidement les clients aux services nécessaires, de réduire les obstacles et d'offrir un parcours plus fluide.

08

Prioriser la sécurité et la stabilisation

Face à des situations urgentes comme la violence familiale, l'itinérance ou une crise de santé mentale, la sécurité immédiate et la stabilisation passent avant la planification à long terme. La gestion de cas doit d'abord répondre aux risques urgents et orienter les personnes vers les services appropriés de crise, d'hébergement, de santé ou de santé mentale, avant de définir des objectifs à plus long terme.

09

Documenter rapidement, précisément et régulièrement

Une documentation rigoureuse favorise la continuité, la responsabilisation et la qualité des services. Consigner les informations sans délai en préserve l'exactitude. Noter les résultats, et non seulement les aiguillages, permet de mieux suivre les progrès. Des notes de dossier cohérentes, objectives et axées sur les forces facilitent le suivi, la collaboration et la planification, surtout avec des dossiers complexes ou nombreux.

10

Utiliser des rappels et des outils technologiques

Des outils simples peuvent aider les clients à rester mobilisés et à respecter leurs rendez-vous et plans d'action. Calendriers, applications de messagerie, rappels par courriel et notifications automatiques peuvent améliorer l'assiduité, faciliter le suivi des démarches et favoriser l'accès aux services.

ET MAINTENANT ?

Poursuivez les échanges avec d'autres praticiens en gestion de cas. Participez aux prochaines séances de mentorat pour partager vos idées, explorer des pratiques prometteuses et apprendre de vos pairs.

Vous souhaitez être mentor ou mentoré ? Écrivez à ncmp@centrefornewcomers.ca..

MERCI À NOS MENTORS

Nous remercions chaleureusement les mentors qui ont animé les séances d'octobre 2026 et favorisé la réflexion, l'apprentissage entre pairs et le partage d'expériences :

- **Murshed Hussain**, Regina Open Door Society, Saskatchewan
- **Maryam Baiza**, Centre for Newcomers, Alberta
- **Israa Abdulrahem**, Polycultural Immigrant and Community Services, Ontario

Leur contribution a nourri les pratiques et les enseignements présentés dans ce rapport.