

# DOSSIER SUR L'INITIATIVE D'ENGAGEMENT DES PROVINCES

JANVIER 2021

L'initiative d'engagement provincial (PEI) de l'Alberta Association of Immigrant Serving Agencies (AAISA) se compose de 51 organismes d'établissement et d'intégration de toute l'Alberta, qui comprennent trois comités régionaux pour Calgary, Edmonton et les petits centres. Par le biais de cette initiative, l'AAISA cherche à engager les organismes dans des discussions afin de faire ressortir les perspectives régionales concernant les lacunes, les besoins et les défis au niveau des systèmes. En fin de compte, grâce à ces discussions, l'Î.-P.-É. cherche à réaliser sa vision de construire conjointement un écosystème d'établissement et d'intégration cohésif, diversifié et accueillant qui répond activement aux besoins et soutient les objectifs de chaque nouvel arrivant.

Ce dossier est une compilation des défis communs identifiés lors des premières réunions pour la période de participation 2020/21 qui ont eu lieu en novembre 2020. Tout au long de chaque période de participation, les discussions de l'IPE s'articulent autour de points permanents qui représentent les besoins, les lacunes et les défis clés au niveau des systèmes qui sont apparus grâce à l'engagement, à la recherche et au travail politique continu de l'AAISA. Les défis suivants liés à l'adaptation et à l'accès aux services dans le contexte de la pandémie COVID-19 ont été mis en évidence par les trois comités régionaux.

## TENDANCES ET DEFIS CLES

Au cours des réunions de l'IPE, les agences ont exprimé des défis autour de trois points d'intérêt permanent : **Les clients vulnérables, l'utilisation des données et de la technologie pour améliorer la prestation de services, et COVID-19.** Ce qui suit met en évidence certains des principaux défis et tendances qui sont apparus tout au long des réunions de l'IPE en relation avec les points thématiques permanents.

## TECHNOLOGIE ET CAPACITES NUMERIQUES

Le début de la pandémie a entraîné le déplacement des services vers des plateformes principalement distantes et en ligne. Ce passage à la prestation de services en ligne a créé des difficultés tant pour les agences que pour les clients. Parmi les principaux défis partagés par les trois comités régionaux de PEI, on peut citer

- Le personnel doit rapidement apprendre à naviguer sur les plates-formes en ligne et à utiliser efficacement ces plates-formes pour offrir des services.
- Une réduction des places disponibles pour la formation en informatique, car pour donner des cours, les agences devaient s'assurer qu'il y avait un espacement suffisant entre les clients pour pouvoir suivre les protocoles COVID-19, comme le prévoient les règlements de santé publique.
- Des difficultés avec le personnel travaillant à distance et ne disposant pas de la technologie appropriée et/ou d'une formation à l'utilisation de différents logiciels pour se connecter avec les coéquipiers et les clients.
- Difficultés d'accès à un financement adéquat et opportun pour l'achat de tablettes et d'ordinateurs portables à distribuer aux étudiants.
- La navigation, l'accès et l'utilisation de différentes plateformes d'apprentissage telles que Canvas, Google Classroom, Zoom, Microsoft Teams et d'autres pour fournir une formation en ligne continuent de poser un défi au personnel et aux clients.
- Les étudiants et le personnel n'ont pas accès à la technologie appropriée pour accéder aux cours ou fournir des services en ligne.
- Largeur de bande Internet insuffisante pour permettre la prestation de cours et de services en ligne.

## **PARTAGE D'INFORMATIONS CONFIDENTIELLES**

Les programmes et les services fournis par les différentes agences exigent des clients qu'ils partagent des informations confidentielles telles que les numéros de RP, qui sont nécessaires pour faire rapport à l'IRCC. Les travailleurs de l'établissement travaillant à distance ou n'ayant pas de clients dans leurs bureaux en raison de restrictions, la collecte et le partage d'informations confidentielles sont devenus un défi. Certaines agences ont fait état de difficultés dues soit au fait que les clients n'ont pas accès à la technologie, soit au fait que le personnel n'utilise pas le téléphone portable fourni par l'agence.

Certaines agences ont utilisé des moyens créatifs pour collecter les informations, tels que:

- L'utilisation de WhatsApp car les informations envoyées via ce support sont cryptées.
- Dans les cas où les clients le peuvent, les informations sont envoyées en utilisant des fichiers PDF cryptés par mot de passe pour protéger les informations confidentielles.
- La mobilisation des connaissances et l'instauration d'un climat de confiance avec les clients pour s'assurer qu'ils savent avec qui ils peuvent partager leurs informations en toute sécurité et comment ils peuvent se protéger.

## **VIOLENCE FAMILIALE**

De nombreux organismes des trois régions ont exprimé leur inquiétude face à l'augmentation des cas de violence domestique. Cependant, d'autres ont souligné que les chiffres sont restés les mêmes ou ont diminué. Les agences qui ont montré une réduction n'avaient aucune information pour expliquer pourquoi il y a une diminution des cas signalés. Certains ont émis l'hypothèse que la diminution pourrait être liée à l'augmentation des cas où l'auteur de l'infraction pourrait être présent en raison des restrictions de la COVID-19, empêchant ainsi la déclaration. Différentes approches sont utilisées par les agences pour mettre en place des mesures de sécurité et des stratégies pour les clients afin de les alerter de tout danger éventuel qu'ils pourraient rencontrer.

## **PROGRAMMES POUR LES JEUNES**

Les programmes pour les jeunes font partie intégrante des services offerts par de nombreux organismes d'établissement et d'intégration dans toute l'Alberta. La pandémie COVID-19 a changé radicalement la prestation des services aux jeunes dans toute la province. Voici quelques tendances clés mises en évidence par les agences des comités régionaux de PEI:

- Difficultés à offrir des programmes en raison des restrictions en matière de santé publique qui ont empêché les travailleurs des TPE d'aller dans certaines écoles.
- Difficulté à trouver des espaces publics pour offrir des programmes pour les jeunes en raison des restrictions de santé publique.

## **LANGUE**

La formation linguistique fait partie intégrante de l'installation des nouveaux arrivants dans leur nouvelle vie. Avec l'apparition de la pandémie qui a entraîné le déplacement des classes en ligne, les tendances suivantes étaient communes aux trois comités régionaux de PEI :

- De nombreux organismes ont fait état d'une augmentation du nombre d'étudiants qui accèdent aux cours, car ils trouvent que l'offre en ligne est mieux adaptée à leurs besoins. Certaines agences ont souligné que leurs listes d'attente pour les cours se sont également allongées depuis la pandémie.
- Les étudiants peu alphabétisés ont des difficultés à accéder aux programmes en ligne en raison d'un manque de culture numérique, ce qui entraîne une diminution de l'utilisation des cours en ligne chez les élèves de niveau 1 et 2.
- Le manque généralisé de technologies appropriées, accessibles et abordables constitue un obstacle important pour de nombreux nouveaux arrivants qui cherchent à accéder à des formations linguistiques en ligne.
- De nombreux organismes ont constaté une augmentation du nombre de femmes accédant à des cours en ligne. Le lien supposé avec cette augmentation est que la formation linguistique virtuelle atténue la barrière de la garde d'enfants.

En outre, les agences ont utilisé les méthodes innovantes et créatives suivantes pour continuer à servir leurs clients :

- L'utilisation d'un système de jumelage où les étudiants sont invités à assister aux cours avec une personne parlant couramment l'anglais pour aider à la traduction et pour faciliter l'accès aux plateformes en ligne pour les cours.
- Certaines agences ont pris conscience que non seulement les clients avaient besoin de formation, mais que le personnel avait également besoin d'une formation numérique pour utiliser les différentes plateformes d'apprentissage.
- L'utilisation de technologies dépassées représentait également un défi pour le personnel.
- L'accès au financement pour fournir des ordinateurs portables et des tablettes aux étudiants.
- Fournir des services de garde d'enfants pendant les cours au domicile des étudiants qui ont des enfants.
- Utiliser un modèle hybride qui combine la formation linguistique en classe et en ligne pour aider à retenir les étudiants.
- Utilisation cohérente des plateformes d'apprentissage afin que les étudiants ne soient pas obligés d'apprendre en permanence à naviguer dans les nouvelles technologies et les nouveaux logiciels.

## EMPLOI

La pandémie et les restrictions qui en découlent ont créé de nombreux nouveaux défis, adaptations et réalités pour toutes les facettes de l'emploi dans toute la province. Parmi les tendances clés partagées par les agences lors des réunions de PEI, on peut citer

- La flexibilité offerte par la prestation de services en ligne a permis à un plus grand nombre d'étudiants de prendre des quarts de travail supplémentaires.
- Le retard dans l'approbation des permis de travail pour les demandeurs d'asile affecte l'accès à l'emploi et le maintien dans l'emploi, car les approbations prennent jusqu'à 6 mois.
- La poursuite de la collaboration avec le secteur privé a entraîné une augmentation du placement des travailleurs en équipe et à temps partiel.
- De nombreuses agences ont signalé une réduction du nombre de recommandations reçues d'Alberta Works.
- Dans certains secteurs, en raison de la réduction du temps de travail et du fait que les clients doivent accepter plusieurs emplois, leur capacité à accéder aux services est affectée.
- On constate une augmentation considérable de l'utilisation des services de l'emploi dans les trois régions.

## AUTRES

La pandémie a exacerbé les nombreux défis auxquels sont confrontés les nouveaux arrivants tout au long de leur parcours d'établissement. Lors des réunions de PEI, d'autres questions et défis clés ont été mis en évidence dans les régions :

- Certains organismes ont souligné qu'ils constatent une augmentation du nombre de clients masculins qui demandent de l'aide car ils sont confrontés à l'isolement social.
- On s'inquiète des changements potentiels dans le financement en raison d'une diminution des arrivées.
- Les agences ont exprimé une large inquiétude quant aux implications d'un nouveau blocage dû à la seconde vague de la pandémie.
- Les agences ont éprouvé des difficultés à soutenir les réfugiés nouvellement arrivés ayant des besoins et des handicaps en matière de santé mentale, qui peuvent être exacerbés par la période de quarantaine.
- Le travail à distance a affecté la capacité à mettre en relation et à orienter les clients vers d'autres agences.

## CONCLUSION

Au cours de cette nouvelle période, l'AAISA continuera à faciliter un espace de collaboration où les organismes d'établissement et d'intégration peuvent travailler ensemble pour faciliter le partage d'informations, élever les perspectives régionales et définir des approches innovantes qui ont une incidence positive sur les défis au niveau des systèmes. Grâce à ces réunions, les organismes pourront partager les expériences des nouveaux arrivants au Canada dans leur région respective. Les informations recueillies serviront de guide à l'approche collective utilisée pour atteindre la vision plus large qui sous-tend l'ensemble des travaux des comités de PEI. L'AAISA s'efforce résolument de faire en sorte que ces initiatives continuent de donner aux organismes l'occasion de poursuivre leur soutien mutuel, ce qui, en retour, profite aux communautés que nous servons.