



# MEMOIRE SUR LE PROVINCIAL ENGAGEMENT INITIATIVE

## OBJECTIF

Ce mémoire est une compilation des expériences identifiées au cours de la période de participation du Provincial Engagement Initiative (PEI) 2022-2023 à travers trois comités régionaux à Calgary, Edmonton et Petit Centres, ainsi que Groupe de Travail Provincial (GTP). De novembre 2022 à juin 2023, les discussions du PEI ont été ancrées autour d'expériences et de perspectives locales sur des questions partagées au niveau provincial afin de s'assurer que le contexte régional est représenté dans les projets que l'AAISA (Alberta Association of Immigrant Serving Agencies) entreprend en lien avec des questions, des lacunes et des tendances plus larges en Alberta. Les réunions du PEI favorisent également les occasions pour les agences de guider et de soutenir le travail d'AAISA au service d'une vision provinciale pour l'établissement et l'intégration des nouveaux arrivants. La vision du PEI est 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* (Alberta Association of Immigrant Serving Agencies, 2021).

Les objectifs de ce document sont d'orienter davantage les discussions importantes lors des réunions du PEI, de mobiliser les connaissances clés avec les agences/partenaires et de contextualiser les recommandations et les actions pour soutenir les agences du PEI.

## QUESTIONS PERMANENTES : TENDANCES ET THEMES CLES

### PRESTATION DE SERVICES D'ETABLISSEMENT ET D'INTEGRATION

Le processus de prestation de services d'établissement est complexe et nuancé. Il existe des vulnérabilités incertaines et croisées des nouveaux arrivants qui affectent les résultats de l'établissement et de l'intégration (par exemple, la santé, l'emploi, etc.) (Palii & Finlay, 2021). Au cours des discussions de ce dernier mandat de participation, du PEI a inclus les groupes suivants dans sa définition de travail, mais en aucun cas exhaustive, des clients vulnérables:

- Femmes

- Personnes âgées
- Personnes faiblement alphabétisées
- Jeunes (16-24 ans)
- Personnes ayant un handicap cognitif et/ou physique
- Personnes LGBTQ
- Survivants de la torture
- Clients non éligibles aux services financés par IRCC (Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada).
- Nouveaux arrivants racialisés
- Personnes ayant des besoins médicaux complexes

Les sous-sections suivantes mettent en évidence certaines des vulnérabilités uniques vécues par ces clients dans le contexte de différents domaines de services au sein du secteur de l'établissement et de l'intégration, comme l'ont souligné les participants du PEI. Il est important de noter que pour cette édition du mémoire, les nouveaux arrivants afghans et ukrainiens ont été identifiés et mis en évidence dans tous les thèmes émergents ci-dessous.

## LANGUE

### NOVEMBRE 2022

Tout d'abord, l'allongement des listes d'attente et des temps d'attente pour les évaluations linguistiques est un thème commun et récurrent pour tous les comités du PEI, quel que soit le niveau de langue du client. On a également noté une augmentation de la demande (Malbeuf, 2022), et donc des temps d'attente plus longs, pour les cours de langue et les classes à tous les niveaux (p. ex. listes d'attente de plus de 100 personnes). Les participants ont proposé des raisons potentielles pour expliquer ces deux tendances, notamment :

- La diminution des effectifs et donc du nombre de cours proposés en raison de la réduction des financements (voir l'exemple des petits centres ci-dessous sur l'orientation vers des services d'évaluation linguistique en milieu urbain)
- Une demande accrue due à l'arrivée massive de réfugiés
- Complexités liées à la réalisation d'évaluations linguistiques virtuelles, notamment en ce qui concerne
  - La logistique du suivi des groupes ou des individus qui passent les tests
  - Cohérence et validité des méthodes d'évaluation
  - Distractions à la maison pendant les évaluations
  - Augmentation des ressources en temps et épuisement des évaluateurs
  - Le manque d'accès et d'organisation des artefacts linguistiques
  - Travail post-évaluation, difficultés liées à la réflexion sur l'apprentissage

- Retour aux programmes préférés offerts en personne.

Les fournisseurs de LINC/CLIC (Cours de langue pour les immigrants au Canada) ont dû faire face à des arriérés suivis d'une hausse soudaine de la demande (par exemple, en raison du COVID-19 ou de l'arrivée tardive de réfugiés par avion) incompatible avec les ressources dont ils disposaient. En combinaison avec les rapports récemment publiés sur les niveaux d'immigration au Canada, certaines agences prévoient que cette tendance se poursuivra dans un avenir prévisible. Et malgré cette demande accrue, on signale un manque de sensibilisation des clients éligibles aux cours de langue gratuits (par exemple, les nouveaux arrivants ukrainiens). Indirectement, certaines agences ont souligné que ces retards dans l'accès aux cours de langue peuvent poser des problèmes aux clients pour trouver un emploi. Globalement, le détournement des fonds pour augmenter la taille des classes et réduire les listes d'attente aura des répercussions sur d'autres programmes et services destinés aux nouveaux arrivants.

Les agences ont signalé des renvois de clients (p. ex. nouveaux arrivants sans documentation) par des fournisseurs de LINC/CLIC concernant des clients ayant des défis complexes, y compris, mais sans s'y limiter, les suivants

- Manque d'éducation formelle
- Obtention de soins de santé
- Le handicap
- Stigmatisation/mauvaise information sur les handicaps, les droits et les aides.

Pour atténuer le stress ou les listes d'attente des clients, de nombreux organismes orientent les clients vers d'autres organismes de prestation de services. Du point de vue des participants des petits centres, les évaluations linguistiques étaient autrefois effectuées dans les zones rurales, mais la dépendance à l'égard des programmes urbains a causé des problèmes, comme le fait d'être soumis aux horaires des programmes urbains et de donner aux clients une flexibilité limitée en ce qui concerne les heures de rendez-vous.

En ce qui concerne l'assiduité aux cours de langue, si certains clients ont atteint des niveaux linguistiques élevés et trouvent un emploi, d'autres difficultés persistent en matière de communication écrite (les compétences linguistiques acceptables pour les employeurs diffèrent selon qu'il s'agit de communication verbale ou écrite, pour des raisons diverses, par exemple selon le support le plus nécessaire pour un poste). Par exemple, on a observé une tendance des clients à quitter les programmes linguistiques inscrits une fois qu'ils ont trouvé un emploi (par exemple, de nombreux postes de travail de niveau débutant requièrent au minimum le niveau 4 des NCLC). Ces clients ont toujours besoin d'une formation linguistique, mais sont contraints de donner la priorité à l'emploi. Les agences ont signalé que les



ressortissants ukrainiens cherchaient du travail de toute urgence en raison des fonds limités fournis aux Ukrainiens à leur arrivée (par exemple, une aide financière fédérale unique).

Les participants au PEI ont clairement indiqué que les parents nouveaux arrivants, en particulier les mères, sont actuellement les plus touchés par le mode de prestation des services (c.-à-d. en personne, en ligne ou hybride), la compétence avec les outils technologiques et l'augmentation des maladies infantiles ainsi que les protocoles de santé plus stricts (Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, 2021). Par exemple, dans les petits centres de l'Île-du-Prince-Édouard, les mères célibataires se voient constamment confier la responsabilité de la garde des enfants et des préoccupations liées à l'établissement de la famille. En outre, bien que les nouvelles arrivantes avec enfants préfèrent généralement les cours de langue virtuels (pour des raisons de garde d'enfants, par exemple), on a constaté une réticence à accéder aux services à mesure que la pandémie de COVID-19 se prolonge, en raison des attentes technologiques accrues. Les agences s'efforcent de continuer à soutenir les clients qui rencontrent des difficultés à accéder aux cours de langue en proposant d'autres horaires de cours, en fournissant une assistance technique et en prêtant du matériel. Enfin, les personnes âgées ont été désignées comme un groupe de clients ayant du mal à accéder aux services de transport (par exemple, pour l'éducation et les soins de santé), en particulier à l'approche de la saison hivernale.

Une stratégie principale a été identifiée pour atténuer les changements dans les niveaux de fréquentation, à savoir indiquer clairement les raisons des absences (p. ex., maladie) dans les taux d'occupation (Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, 2020).

## FÉVRIER 2023

Les listes d'attente pour les évaluations linguistiques étant une tendance constante, les réponses et les stratégies des bailleurs de fonds et des prestataires de services se poursuivent, notamment :

- Consultation sur la réimplantation de sites d'évaluation ruraux et/ou solutions pour mieux soutenir le service d'évaluation linguistique dans les régions rurales.
- Travail direct/individuel avec les évaluateurs sur la réduction des listes d'attente (par exemple, application des politiques d'assiduité et accès aux financements existants).
- Défense des intérêts des personnes en stage et en apprentissage qui ont besoin d'une évaluation linguistique pour conserver leur emploi.
- Soutien aux nouveaux arrivants professionnels qui se préparent aux évaluations des niveaux supérieurs des NCLC.

En ce qui concerne l'enseignement des langues et les cours, les jeunes et les personnes âgées ont été désignés comme des groupes clés dont l'apprentissage est unique et qui nécessitent

des programmes linguistiques spécialisés. Par exemple, dans les petits centres, l'apprentissage formel des langues pour les jeunes est rare ou certains obstacles indirects affectent l'éligibilité aux cours (par exemple, l'exigence d'un logement permanent pour accéder aux services). Dans ce type de cas, ainsi que dans d'autres zones d'installation, les groupes communautaires servent de relais pour l'acquisition de la langue par les jeunes, ou certains FS offrent des programmes supplémentaires pendant les vacances scolaires et les congés d'été. Par ailleurs, certains établissements d'enseignement postsecondaire en milieu urbain sont en mesure d'offrir des cours de langue plus formels et adaptés aux jeunes nouveaux arrivants (par exemple, en divisant les parcours d'apprentissage en fonction de l'éducation formelle antérieure). Les participants ont souligné un problème crucial pour les étudiants francophones nouveaux arrivants qui ne parlent pas l'anglais et qui approchent des années d'études secondaires. Plus précisément, ces élèves doivent passer un test en anglais pour obtenir leur diplôme d'études secondaires, alors que les élèves francophones qui arrivent en 10e année en sont exemptés. En outre, la plupart des études postsecondaires sont dispensées en anglais et les étudiants qui ne parlent que le français sont confrontés à cette dure réalité. Certains organismes tentent de remédier à cette situation en organisant des cours d'été dans les matières principales, l'objectif étant d'enseigner aux étudiants l'anglais en tant que deuxième langue afin de leur permettre de s'adapter plus facilement.

En ce qui concerne les personnes âgées, de nombreux participants au PEI ont énuméré les options d'enseignement linguistique informel (du fait que la langue n'est pas une condition préalable à l'emploi) et formel qu'ils offrent aux personnes âgées, ou que leurs partenaires leur recommandent, comme par exemple

- Lancer des cercles de conversation pour tous les nouveaux arrivants. Grâce aux cercles de conversation, il a été constaté que l'alphabétisation numérique n'était plus un obstacle à un apprentissage efficace de la langue et que les réseaux sociaux se construisaient plus efficacement.
- Aider les femmes âgées peu alphabétisées à se préparer aux évaluations linguistiques avant l'enseignement en développant des compétences de base en lecture, en écriture et en expression orale.
- Associer l'anglais conversationnel à une activité (par exemple, la peinture) afin de créer un espace détendu et sûr pour l'apprentissage.
- Proposer des cours LINC de base axée sur l'intégration sociale et communautaire afin d'aider à l'acquisition de la langue anglaise.

En général, les participants aux cours de langue ont constaté une fois de plus une augmentation de la demande et des listes d'attente pour les cours (par exemple, NCLC 7-8), ainsi que des stratégies mixtes (formelles et/ou informelles, en personne et/ou en ligne) pour une prestation de services de qualité. Par exemple :

- Approches novatrices de l'apprentissage des langues, notamment les programmes communautaires d'apprentissage pour adultes.
- Discussions sur l'augmentation de la taille des classes pour réduire les listes d'attente.
- Poursuite de l'exploration et de la promotion de l'enseignement et de l'évaluation des langues pour les demandeurs d'asile.
- En réponse à la préférence pour l'enseignement des langues en ligne, utilisation de plateformes d'apprentissage offrant des cours asynchrones (par exemple, Accèsclik) et donc promotion de l'apprentissage et de l'équilibre entre la vie quotidienne et l'apprentissage.

### MAI 2023

Les sessions du PEI et du GTP en mai se sont concentrées sur les alternatives aux services formels/traditionnels d'enseignement et d'évaluation des langues (par exemple, LINC/CLIC), en raison de l'augmentation de la demande et des longues listes d'attente pour les clients (c'est-à-dire, pour tous les types de nouveaux arrivants) avec divers types de statut et de capacité. Parmi les services linguistiques novateurs visant à combler ces lacunes, on peut citer

- Programmes communautaires d'apprentissage pour adultes (par exemple, alphabétisation de base).
- Modalités mixtes/asynchrones (en personne, en ligne, etc.).
- Le tutorat individuel.
- Financement spécialisé pour ouvrir l'éligibilité à tous les apprenants, quel que soit leur statut d'immigration.
- Renforcement de la défense des intérêts des étudiants qui ont besoin d'un apprentissage supplémentaire en dehors des programmes éligibles.
- Cercles de conversation selon diverses modalités.
- Proposer des cours d'anglais de base/débutant, soit en interne, soit dans le cadre d'un autre cours non linguistique (par exemple, emploi), soit en partenariat avec des organismes communautaires.
- Utilisation de formateurs internes en langues qui sont également équipés pour fournir des évaluations linguistiques.
- Évaluations linguistiques en ligne (par exemple, CLARC).
- Renvoi vers des agences disposant d'une plus grande capacité en matière de services linguistiques ou vers des services payants (par exemple, ECALA).
- Échanges d'informations communautaires pour déterminer les offres de programmes linguistiques disponibles ou alternatifs, gérer les listes d'attente pour les évaluations linguistiques et évaluer les besoins supplémentaires en matière de services (par exemple, Gateway).

Cependant, les obstacles et les défis identifiés persistent, quelles que soient les possibilités de langues alternatives disponibles. Tout d'abord, certains instructeurs du CALP n'ont pas toujours l'expertise ou la formation suffisante pour enseigner l'anglais en tant que seconde langue (par exemple, certification TESL/TEFL par rapport à une certification d'éducation des adultes). Certaines alternatives linguistiques ferment pendant les mois d'été, laissant les personnes inscrites sur les listes d'attente ou non éligibles aux LINC/CLIC avec une lacune dans leur apprentissage de la langue. Deuxièmement, il existe souvent des priorités concurrentes entre l'apprentissage de la langue et l'emploi (par exemple, CUAET pour les détenteurs de visas) ou la vie de famille, malgré l'augmentation du nombre d'évaluations des LINC/CLIC. Par exemple, il a été constaté que le public a été mal informé sur l'obtention de la résidence permanente (c'est-à-dire que les LINC/CLIC sont une condition requise/préférée de ce statut d'immigration), ce qui a entraîné une demande accrue d'inscription immédiate aux LINC/CLIC et une pression pour obtenir un emploi le plus rapidement possible. Troisièmement, même si certains clients ont des compétences linguistiques suffisantes qui les rendent inéligibles aux LINC/CLIC, ils ont toujours du mal à participer pleinement à l'emploi ou à l'enseignement supérieur. Quatrièmement, comme nous l'avons déjà mentionné, il existe un défi unique dans les zones rurales où les clients subissent des retards dans les évaluations linguistiques qui sont effectuées dans des lieux centralisés.

Un thème récurrent ce trimestre est l'augmentation du nombre d'arrivées de nouveaux arrivants et l'incertitude quant à la manière dont davantage de programmes et de services linguistiques seront disponibles pour répondre aux besoins des nouveaux arrivants.

## AOUT 2023

Les dernières sessions de l'année de PEI et dans le cadre du GTP ont essentiellement porté sur les stratégies d'adaptation adoptées par les agences en réponse à l'absence persistante de financement supplémentaire pour le soutien linguistique.

Les listes d'attente pour les évaluations linguistiques continuent de poser des problèmes en raison du nombre croissant de nouveaux arrivants. Les participants de PEI ont discuté de plusieurs approches adoptées par les agences, notamment:

- Priorité aux nouveaux arrivants ukrainiens et aux clients réfugiés.
- Cercles de conversation en collaboration avec les municipalités (par le biais d'activités et d'événements communautaires).
- Collaborations avec les CLIC locaux.
- Modification de la structure des cours (par exemple, exploration de différentes heures de cours).

Compte tenu de l'augmentation de la demande de programmes et de soutien linguistiques, ainsi que des contraintes budgétaires, de nombreux clients ne savent pas comment accéder

à ces ressources fondamentales. Les participants ont discuté d'une stratégie visant à établir une feuille de route procédurale pour les clients, afin de les sensibiliser aux temps d'attente pour les nouveaux arrivants.

Malgré les efforts novateurs des programmes pilotes pour combler les lacunes en matière de soutien linguistique, des difficultés persistent, notamment

- La difficulté de trouver des salles de classe pour les cours.
- Les demandes élevées contribuent à l'allongement des listes d'attente.
- Un large éventail de compétences linguistiques parmi les clients, ce qui se traduit par des niveaux de départ différents.
- Le manque de soutien communautaire (par exemple, collèges, espaces académiques) pour les cours d'anglais langue seconde en raison de la baisse du nombre d'inscriptions (Guarin, 2022).

Dans l'ensemble, les agences ont développé des stratégies innovantes pour faire face au manque de financement du soutien linguistique, mais la question de la durabilité reste posée alors que le nombre d'arrivées de nouveaux arrivants continue d'augmenter.

## EMPLOI

### NOVEMBRE 2022

L'augmentation des listes d'attente pour les évaluations/instructions linguistiques et les maladies pour les nouveaux arrivants adultes et leurs enfants affecte aussi directement les possibilités d'emploi des clients nouveaux arrivants (par exemple, les postes de débutants). Il a été jugé impératif que la maîtrise de l'anglais en tant que langue seconde soit une condition préalable à l'emploi en général (Karas, 2020). Toutefois, un exemple unique est apparu au PEI, où certains clients adultes plus âgés sont à la recherche d'un emploi, alors que ceux qui suivent des cours de langue ne sont pas intéressés par la recherche d'un poste de travail.

Les participants ont fait état des difficultés suivantes en matière d'emploi :

- Les clients ont été affectés par les changements économiques tels que l'augmentation des taux de chômage au cours des dernières années, l'augmentation des taux d'inflation et le fait que l'aide financière ne suit pas.
- De nombreux clients sont victimes de discrimination sur le lieu de travail et ni eux ni leurs employeurs ne connaissent leurs droits en matière d'emploi.
- Une augmentation des problèmes de santé mentale chez les demandeurs d'emploi en raison de la pression exercée pour obtenir un emploi afin d'établir une stabilité





financière (par exemple, les ressortissants ukrainiens qui reçoivent un paiement unique du gouvernement à leur arrivée et ne bénéficient d'aucune autre aide financière).

En ce qui concerne les jeunes en particulier, les organismes du PEI qui leur viennent en aide ont noté une augmentation du nombre de jeunes à la recherche d'un emploi. Les agences ont observé que cela est dû au fait que les jeunes ayant des besoins familiaux complexes remplissent le rôle de principal soutien économique de leur foyer.

Enfin, il convient également de noter que les agences rencontrent des difficultés à soutenir les clients qui ne savent pas lire et écrire dans leur propre langue, les clients handicapés et les clients qui ont des enfants handicapés. Souvent, ces clients finissent par recevoir une aide au revenu plutôt que d'obtenir un emploi rémunéré.

Les participants au comité du PEI ont suggéré plusieurs stratégies d'emploi, y compris, mais sans s'y limiter, les suivantes

- Une meilleure diffusion de l'information sur les droits en matière d'emploi en Alberta, tant pour les clients que pour les employeurs potentiels.
- Des partenariats et des collaborations avec d'autres agences pour faciliter les mentorats professionnels entre les nouveaux immigrants et leurs homologues professionnels. Pour rendre cette opportunité plus attrayante pour ceux qui n'ont pas encore d'emploi, les agences ont mis en place des incitations financières.
- Supprimer les obstacles à l'emploi pour les clients, tels que la garde d'enfants.
- Offrir aux jeunes des programmes d'emploi complets.
- Tirer parti des ressources et des ateliers communautaires disponibles en matière d'emploi. Toutefois, il a été indiqué que ces ressources doivent être communiquées efficacement aux clients/étudiants pour que les connexions soient fructueuses.

## FÉVRIER 2023

Le recrutement et la rétention ont été les principaux sujets de discussion au cours du dernier cycle de réunions, en particulier en ce qui concerne l'embauche et la rétention des employés nouveaux arrivants. Les lacunes et les obstacles identifiés sont les suivants

- Les compétences interpersonnelles des nouveaux arrivants hautement qualifiés ne sont pas toujours suffisamment transmises dans le processus de recrutement, malgré un niveau de langue élevé.
- Une formation insuffisante sur les attentes et la culture du lieu de travail canadien, ainsi qu'une discrimination générale par le biais de l'expérience professionnelle

canadienne requise, entraînent l'exclusion des nouveaux arrivants dans le processus d'embauche.

- Le manque persistant de reconnaissance des certifications professionnelles des nouveaux arrivants, qui freine l'intégration professionnelle et a un impact indirect sur la santé mentale. Ce problème a été souligné en particulier dans le contexte des nouveaux arrivants francophones (par exemple, la fermeture de l'ancienne Connexion Carrière) et des diplômés internationaux en médecine (DIM).

Les participants travaillent avec les clients, les employeurs et la communauté pour surmonter ces défis :

- Services spécifiques renforçant les compétences des nouveaux arrivants en matière de recherche d'emploi (par exemple, examen du curriculum vitae, formation aux entretiens, constitution de réseaux).
- Développement de la main-d'œuvre pour les personnes ayant un niveau d'alphabétisation (c'est-à-dire combinaison de services linguistiques et de services d'aide à l'emploi).
- Mentorat soutenant l'évolution de carrière (par exemple, un professionnel formé à l'étranger jumelé à un professionnel canadien dans le même domaine, programmes d'entrepreneuriat et développement de l'emploi des jeunes tels que Skills Compass).
- Partenariats avec des employeurs ciblés et des collaborateurs connexes (par exemple, les chambres de commerce), identifiant les défis et les solutions pour toutes les parties concernées (par exemple, formation des employeurs sur les stéréotypes culturels, les lacunes dans le processus d'emploi, l'efficacité de l'intégration, etc.)
- Engager les entreprises locales à soutenir le développement des compétences et le placement des nouveaux arrivants (par exemple, mettre en relation les entreprises et les étudiants des CLIC).
- Plaidoyer en faveur de l'élimination de l'expérience professionnelle canadienne requise pour accéder aux professions réglementées (Singer, 2021).
- Faciliter l'observation au poste de travail et le bénévolat afin d'établir des relations et de faire comprendre le domaine/la profession souhaité(e) par le nouvel arrivant dans le contexte canadien.

Les nouvelles arrivantes ont également été identifiées comme étant confrontées à des obstacles liés à leur maîtrise des technologies, ce qui constitue désormais un atout pour accéder à l'emploi après la pandémie de COVID-19. Bien que certains participants aient exprimé des difficultés à répondre à la demande accrue d'outils technologiques et de compétences, d'autres s'efforcent de minimiser les obstacles par le biais d'orientations générales, de stages, d'internats et de résidences, de préparations aux entretiens, de centres de carrières, et en s'efforçant de réduire les préjugés et les stéréotypes auprès d'employeurs clés. Toutefois, ce qui est ressorti de façon constante des discussions au cours de ce cycle de



réunions, c'est la nécessité pour les employeurs de faire preuve de plus d'inclusivité et de compétence en ce qui concerne les divers besoins et défis des nouveaux arrivants.

MAI 2023

Pour le cycle de réunions de mai, les agences se sont concentrées sur les tendances/demandes des besoins des clients en matière d'emploi et sur l'accès aux services connexes. Les discussions ont notamment porté sur les points suivants :

- La poursuite et le développement des partenariats avec les prestataires de services d'emploi communautaires (par exemple, assurer de meilleurs résultats pour les clients malgré les barrières linguistiques, numériques et culturelles).
- L'équilibre entre la capacité du personnel interne chargé de l'emploi et la demande accrue des clients (par exemple, les clients du PAR à la recherche d'un emploi pour répondre à leurs besoins de base, l'incertitude du financement de base, l'orientation directe vers les offres d'emploi, etc.)
- Soutenir les clients vulnérables qui se heurtent à des obstacles supplémentaires (par exemple, les mères nouvellement arrivées qui ont des horaires conflictuels et un manque de soutien en matière de garde d'enfants ou une faible culture numérique, les jeunes qui ont des attentes contradictoires en matière de cheminement de carrière de la part de leur famille, la reconnaissance de la formation et des titres de compétences étrangers, les personnes dont l'admissibilité aux services est restreinte, comme les détenteurs de visas CUEAT, etc.)
- Les initiatives d'emploi novatrices et émergentes (par exemple, l'organisation d'événements pour les employeurs où les clients sont embauchés sur place, le réseautage et le partenariat avec d'autres industries et métiers pour renforcer la compétitivité des clients, les nouveaux fournisseurs de services tels que l'Alberta Workforce Essential Skills Society).

Il a été déterminé que certains domaines de développement des connaissances et de soutien des clients et des employeurs méritent plus d'attention, comme les services d'établissement et d'intégration disponibles (p. ex. les programmes de transition pour la spécialisation professionnelle et les changements constants dans la politique sur les professions contestées), la culture canadienne générale et l'expérience de travail, ainsi que le développement des ressources interculturelles et de la diversité, de l'équité et de l'inclusion (DEI). À titre d'exemple, la langue reste un obstacle à l'accès à l'emploi, car certains employeurs hésitent à embaucher des nouveaux arrivants qualifiés ayant des compétences limitées en matière de communication et de langue (discrimination à l'embauche fondée sur les compétences linguistiques).

AOUT 2023



Le dernier cycle de réunions en août a permis de discuter des programmes et des services spécifiquement conçus pour soutenir les clients ayant des contrats de travail à court terme et des tendances générales entourant le travail contractuel. Les participants de PEI/GTP ont mentionné plusieurs stratégies d'emploi pour les clients, telles que

- Le travail contractuel dans le cadre du Stampede de Calgary, qui a permis d'employer plus de 80 clients.
- Les stages pratiques qui aident les clients à acquérir une expérience professionnelle au Canada.
- Collaboration avec les employeurs locaux dans les petits centres (par exemple, Grand Prairie).
- Initiatives pour les petits centres (par exemple, le volet de renouvellement rural), dans le cadre desquelles plusieurs clients se sont vu offrir des postes permanents.

Le Rural Renewal Stream est conçu pour attirer les nouveaux arrivants dans les petits centres de l'Alberta et pour renforcer les économies rurales (gouvernement de l'Alberta, 2023). Les participants de PEI ont mentionné que les employeurs locaux s'intéressent à ce volet et constatent une augmentation des offres d'emploi. Comme le volet Renouveau rural encourage les communautés rurales à recruter des travailleurs étrangers temporaires (TET), il est nécessaire de fournir aux employeurs davantage d'informations sur la protection des nouveaux arrivants et des travailleurs vulnérables.

Outre les difficultés à obtenir un emploi, d'autres questions urgentes telles que le logement et l'inflation continuent d'être au premier plan pour les nouveaux arrivants. Les participants au GTP ont mentionné une augmentation du nombre de jeunes immigrants, y compris les jeunes parents et les femmes enceintes. Nombre de ces clients sont confrontés à des difficultés croissantes d'intégration (logement, langue, inflation, etc.), ce qui contribue à un chômage prolongé et a des répercussions sur leur santé mentale.

Bien que certaines régions de l'Alberta fassent état d'un emploi stable (p. ex. Edmonton) et qu'il y ait de plus en plus d'emplois contractuels pour les clients pendant les mois d'été, les défis et les tendances mentionnés dans les cycles précédents persistent et affectent les clients nouveaux arrivants à un niveau holistique.

## ÉTABLISSEMENT

NOVEMBRE 2022

Le logement demeure un besoin important en matière d'établissement, et il est le plus vulnérable aux défis (p. ex. listes d'attente, retards de paiement et discrimination) pour les



fournisseurs de services et leurs clients (Edmonton Chamber of Voluntary Organizations, 2021). Les retards et les changements apportés aux canaux de soutien financier provinciaux et fédéraux (p. ex., le Programme d'aide au rétablissement) laissent les clients dans l'incertitude en ce qui concerne le logement et le soutien généralisé. En outre, des facteurs externes tels que la discrimination créent des obstacles à l'accès au logement, les propriétaires n'étant pas disposés à loger des locataires bénéficiant d'une aide gouvernementale.

Pour atténuer certains de ces obstacles, les agences participantes au PEI ont pris les mesures suivantes :

- Transmettre les problèmes de paiement à leurs agents IRCC
- Travailler directement avec les sociétés de gestion de logements.

Certains participants au PEI ont constaté une augmentation du nombre de réfugiés entrant par le biais de programmes d'aide aux sans-abris, les réfugiés étant alors redirigés vers des informations spécifiques aux nouveaux arrivants et des services d'aide à la navigation. Les programmes d'aide aux sans-abris ont exprimé le souhait de trouver davantage de ressources et de services vers lesquels orienter les clients réfugiés.

En ce qui concerne les programmes et l'aide à l'établissement, les participants au PEI ont constaté que les clients qui se réinstallent (par exemple, en déménageant dans un autre lieu géographique peu de temps après l'établissement initial) ne veulent pas communiquer à nouveau des informations personnelles à un nouvel organisme. Il est donc nécessaire d'instaurer un climat de confiance et de faire comprendre l'importance de fournir des données/détails pour faciliter le service/le soutien. Les parrainages privés constituent un exemple de solution possible à ce type de défi (c'est-à-dire le renforcement de la relation entre le nouvel arrivant et le fournisseur de services d'établissement). Pour les arrivées d'Ukrainiens dans les petits centres, les organismes prestataires de services s'efforcent d'établir des liens entre les parrains et les praticiens avant l'arrivée des réfugiés. L'objectif est de faire comprendre le rôle des praticiens de l'établissement et les processus que les nouveaux immigrants doivent suivre, et donc d'utiliser une approche collaborative au sein de la communauté pour soutenir les immigrants et répondre à tous leurs besoins (Connect with settlement support, n.d.).

Il est également important de noter que les services de traduction restent un besoin essentiel pour les nouveaux arrivants au Canada (voir la section sur les soins de santé ci-dessous). Les participants ont insisté sur la nécessité pour les écoles d'être prêtes à répondre aux besoins de traduction en cas d'urgence et de disposer de services cohérents et fiables (par exemple, Access Alliance).

FÉVRIER 2023

Comme les réunions du PEI de ce trimestre ont coïncidé avec la saison des impôts, les programmes fiscaux destinés aux clients ont fait l'objet de discussions. De nombreux participants offrent des cliniques d'impôt ou des séances d'information sur l'impôt (p. ex., le système fiscal canadien), souvent offertes par des enseignants, du personnel d'établissement ou des bénévoles, soit pour tous les nouveaux arrivants, soit pour des groupes de clients particuliers (p. ex., les arrivants ukrainiens, les francophones, etc.). Les participants ont souligné l'importance d'aider les nouveaux arrivants à renforcer leurs compétences fiscales. Par exemple, au niveau financier, il ne suffit pas d'offrir de l'information aux clients sur les banques ; il est nécessaire de fournir de l'information et d'offrir de l'aide aux nouveaux arrivants en matière de littératie financière, comme la gestion du crédit, l'accompagnement à la banque, et plus encore.

D'autres organisations ont établi des références clés ou des partenariats avec d'autres parties pour assurer un soutien à l'éducation fiscale des clients :

- Séances d'information fiscale en partenariat avec l'Agence du revenu du Canada (ARC).
- Des références au 211 Alberta et au Community Volunteer Income Program (CVIP) de l'ARC.
- L'Exploration d'outils d'éducation fiscale et d'éligibilité en ligne (par exemple, [Benefits Wayfinder](#)).

Un défi identifié dans les zones rurales est le refus de la communauté d'offrir un soutien fiscal aux résidents temporaires, en raison du manque de simplicité de leur situation fiscale. Certains organismes ont déclaré qu'ils travaillaient continuellement pour s'assurer que l'éducation et le soutien fiscaux soient accessibles à tous et qu'ils plaident pour élargir les exigences de la province pour que les cliniques acceptent les résidents temporaires.

Selon les participants, les nouveaux arrivants francophones, en particulier les personnes âgées, sont souvent exclus des programmes d'établissement tels que le soutien fiscal et les interactions sociales avec les pairs, et ont des besoins non satisfaits en termes de représentation et d'accès. Les agences ont partagé des solutions potentielles et des stratégies actuelles pour des programmes d'établissement inclusifs et diversifiés, tels que :

- Améliorer les programmes pour les aînés anglophones afin d'inclure les aînés francophones dans leurs activités.
- Des collaborations actives entre les organismes francophones pour se soutenir mutuellement.



Enfin, les participants au GTP ont discuté de la question de la diffusion de l'information sur les programmes et services d'établissement en général. Malgré l'existence de divers services d'établissement et d'intégration, il semble qu'il n'y ait pas de canaux coordonnés pour diffuser l'information à ce sujet aux nouveaux arrivants francophones et, par conséquent, peu d'individus ou d'organisations les assimilent et les utilisent.

## MAI 2023

L'été approchant à grands pas, les fournisseurs de services ont échangé des initiatives axées sur les jeunes qui sont offertes à l'interne ou qui sont renvoyées dans la communauté. Diverses activités ont été mises en évidence (camps, excursions, équipes sportives, conférences visant à renforcer les capacités des agences, leadership/mentorat Anglais Langue Seconde pour les nouveaux arrivants francophones, technologies de l'information, etc.), toutes dans le but de créer des liens communautaires et des programmes de qualité adaptés aux besoins des jeunes nouveaux arrivants (indépendamment de leur statut d'immigrant, des problèmes de mobilité ou des obstacles liés au revenu).

Les comités ont également discuté de la manière dont ils aident les clients à développer leur propre communauté et à s'intégrer dans la société canadienne. Les stratégies partagées sont les suivantes

- Programmes de certification (par exemple, garderie)
- Formation et jumelage de conseillers (p. ex. diplômés internationaux en médecine)
- Soutien en matière d'aptitudes à la vie quotidienne (par exemple, gestion des revenus, cyberintimidation, sujets juridiques, etc.)
- Programmes de connexions communautaires pour combler les lacunes en matière d'intégration sociale et communautaire (par exemple, partenariats avec des organisations ethnoculturelles,
- Des groupes dirigés par des autochtones, des groupes de construction communautaire, etc.
- Des programmes spécialisés pour les clients vulnérables (par exemple, les personnes âgées s'engageant dans l'appartenance sociale et assurant la sécurité financière, ainsi que les personnes handicapées améliorant l'intégration sociale par des activités de plein air).

## AOÛT 2023

Les discussions de PEI et du GTP ont largement porté sur les défis et les succès rencontrés par les prestataires de services auprès des nouveaux arrivants au Canada à la suite d'une crise de grande ampleur (conflits violents, catastrophes naturelles, etc.). Les défis spécifiques incluent, mais ne sont pas limités à :

- Le manque de capacité qui empêche de répondre à l'afflux de clients ayant besoin de services et de soutien (par exemple, pénurie de personnel, expertise limitée, charge de travail écrasante, épuisement professionnel).
- Un modèle de gestion de cas surchargé.
- Absence de processus normalisé pour les entretiens avec les clients LGBTQIA+.
- Complexité accrue du processus avec le parrainage.
- Problèmes d'accessibilité pour les clients ukrainiens afin de répondre aux exigences en matière de ressources et de financement.
- Problèmes de rétention des nouveaux arrivants sur le lieu de travail en raison de diverses difficultés (p. ex. barrières linguistiques, manque d'expertise de l'employeur en matière d'intégration des nouveaux arrivants, etc.)
- Besoin accru de services de santé mentale en raison du chômage.

Le travail de gestion de cas dans le cadre du PAR a été qualifié de difficile et a contribué à l'augmentation de la charge de travail du personnel des centres de petite et moyenne taille. Les deux centres ont identifié des tendances similaires en ce qui concerne l'impossibilité de constituer une équipe plus importante spécifique à la gestion de cas ou exclusive au PAR. Le manque d'expertise en matière de gestion de cas a entraîné un surcroît de travail pour le personnel, en plus des services du PAR fournis, et une charge de travail écrasante pour tenter de faire face à l'afflux de clients complexes ayant besoin de services. L'établissement dans de petits centres s'accompagne de défis uniques, ce qui rend nécessaire la flexibilité du personnel.

Les participants de PEI ont parlé du succès des rencontres individuelles avec les clients pour mieux comprendre leurs besoins spécifiques. Cette stratégie a permis d'accroître l'efficacité de la fourniture de ressources appropriées et adaptées au client. Malgré les efforts déployés, le financement inadéquat pour les nouveaux arrivants fuyant une crise entraîne divers besoins non satisfaits, une tendance observée par de nombreuses organisations à travers l'Alberta. À l'approche de la fin de l'été 2023, les arrivées d'Ukrainiens et d'Afghans continuent d'augmenter.

## SOINS DE SANTE

NOVEMBRE 2022

Comme pour le mandat 2021-2022 du PEI., l'accès global aux services de santé et la navigation dans ces services est un thème de discussion. Selon certains rapports, les nouveaux arrivants qui n'ont pas accès à des informations sur la navigation en matière de santé avant leur arrivée au Canada éprouvent des difficultés à accéder aux services de santé



pertinents. À leur arrivée au Canada, les clients n'ont pas accès à des médecins de famille en raison d'une pénurie continue de médecins de famille disposés à accepter de nouveaux patients et du départ des médecins vers les grands centres urbains (Physician Resource Planning, n.d.). À titre d'exemple, les nouveaux arrivants souffrant de troubles cognitifs sont confrontés aux problèmes suivants :

- Nécessité de donner la priorité à d'autres besoins urgents en matière d'établissement plutôt qu'à leur santé cognitive.
- Difficulté à faire valoir les services nécessaires auprès des professionnels de la santé.
- En raison d'une pénurie constante de médecins (Wong, 2022), les clients éprouvent des difficultés à obtenir un diagnostic de santé cognitive afin de pouvoir bénéficier d'un soutien médical en cas d'invalidité (c.-à-d. pour les adultes ou les enfants).

En plus des besoins globaux en matière d'établissement mentionnés ci-dessus, l'accès à des services d'interprétation lors de l'accès aux services de santé semble être un obstacle permanent pour les clients. Les fournisseurs, de services de santé publique sont tenus de fournir des services d'interprétation par téléphone, mais les fournisseurs de services d'établissement et d'intégration communautaires signalent que ce n'est pas le cas en raison du manque de connaissances du personnel de santé sur les services d'interprétation disponibles à l'interne. Par conséquent, les prestataires de services sont invités à fournir des interprètes, mais ils n'ont pas la capacité de le faire. En outre, les prestataires de services de santé privés ne sont pas tenus de fournir des services d'interprétation, ce qui a pour effet d'accroître les obstacles à l'accès des nouveaux arrivants aux services d'interprétation. Dans les deux cas, les clients perdent confiance dans les prestataires de soins de santé.

La santé mentale reste une priorité absolue pour les participants au PEI, car leurs clients constituent toujours un groupe d'individus plus exposés aux problèmes de santé mentale (Simich et al., 2006). Il n'est pas surprenant que la santé mentale soit une préoccupation importante pour les clients afghans et ukrainiens confrontés à des crises et à des traumatismes. Cependant, malgré le besoin évident, il existe des obstacles à l'obtention d'un soutien efficace et rapide en matière de santé mentale (p. ex. programmes offerts dans la langue maternelle des clients et dont les coûts sont couverts par Alberta Works ou par Interim Federal Health program).

Les solutions et stratégies suivantes ont été discutées par les participants au PEI :

- S'appuyer sur des services qui peuvent se déplacer à distance ou fournir du personnel de santé aux clients confrontés à des obstacles tels que l'absence de couverture par le régime d'assurance-maladie de l'Alberta (p. ex., Canada Homecare Group.)
- L'utilisation de points d'accès communautaires centraux/de services enveloppants.
- Utilisation de services internes disponibles dans différentes langues.

- Explorer les services de santé mentale gratuits ou à faible coût en Alberta, disponibles dans différentes langues.

## FÉVRIER 2023

Dans le prolongement des discussions précédentes sur l'accessibilité des services de traduction dans les établissements de soins de santé, les liens avec les services de santé de l'Alberta (AHS) ont permis d'accéder à des canaux de rétroaction pour leurs services de langue et d'interprétation. D'autres développements à ce sujet sont à venir au fur et à mesure que la relation de travail avec AHS se poursuit et que le retour d'information sur l'accès effectif des nouveaux arrivants aux services de santé est partagé de manière continue et réciproque.

En réponse aux essais globaux des nouveaux arrivants, y compris

- Les pénuries de professionnels, comme l'accès aux médecins et aux dentistes,
- L'augmentation des demandes de soutien en matière de santé mentale, tout en luttant contre la stigmatisation de cette dernière,
- Et l'accès à la santé dans les langues maternelles,

Les participants ont également fait part des mesures prises directement ou indirectement par leurs organisations pour veiller au bien-être physique et mental de leurs clients. De nombreuses stratégies et solutions ont été identifiées, sans se limiter à celles-ci :

- Bien-être mental
  - Services ciblés pour la santé mentale (par exemple, conseils, sensibilisation et éducation), avec un accent établi et/ou en développement sur les perspectives interculturelles (par exemple, [Centre pour la résilience des réfugiés](#), les jeunes et les femmes réfugiés).
  - Groupes de soutien innovants et créatifs (par exemple, [Sewing for Peace](#) et cercles de guérison).
  - Orienter les apprenants/clients internes vers des services de bien-être mental sur place, le cas échéant.
  - Suivre et utiliser de manière éthique les données relatives aux clients afin de les mettre en relation avec des professionnels de la santé lorsque le besoin s'en fait sentir.
- Bien-être physique
  - Travailler avec les associations de professionnels de la santé pour identifier les services médicaux accessibles (par exemple, déterminer les dentistes qui proposent une facturation directe financée par l'État).

- Utiliser des outils qui permettent aux nouveaux arrivants d'avoir accès à des médecins dans leur zone géographique, mais aussi à des médecins qui parlent leur langue (par exemple, Primary Care Networks).

Dans les deux domaines de la santé, les participants se sont montrés prometteurs en ce qui concerne les partenariats stratégiques visant à améliorer l'accès et la connectivité pour les nouveaux arrivants et les clients, ce qui se traduit par une communauté de soins en collaboration. Le programme Gateway à Calgary en est un exemple, de même que les agences qui travaillent avec l'AHS sur des soutiens linguistiques adaptés aux nouveaux arrivants).

### MAI 2023

Les besoins actuels et tendanciels en matière de soins de santé ont été examinés, y compris si/comment ils affectent la capacité des services, et toutes les mesures prises pour s'adapter. Par exemple, pour les agences rurales et urbaines, les participants ont noté une augmentation des clients ayant des besoins de soins de santé complexes préexistants, à la fois physiques et mentaux (p. ex. traumatisme avant l'arrivée). Pour les petits centres en particulier, cette situation est associée à une pénurie constante de médecins généralistes et à de longues périodes d'attente dans les cliniques sans rendez-vous. De plus, les participants francophones qui offrent des services font remarquer qu'ils doivent parfois accompagner leurs clients francophones dans des établissements médicaux en raison de la barrière linguistique et du manque de soutien à la traduction (pour en savoir plus à ce sujet, voir la discussion sur l'accès aux services d'interprétation et de traduction du AHS dans les parties précédentes de ce mémoire).

Les participants ont indiqué qu'ils se fiaient à l'aiguillage vers des services professionnels de santé mentale au besoin, mais qu'ils s'efforçaient également d'acquérir des compétences et des connaissances à l'interne pour soutenir les clients et le personnel de première ligne aux prises avec des problèmes de santé mentale (p. ex., les travailleurs sociaux internes). Une organisation a fait remarquer que son équipe avait observé que la discrimination raciale sur le lieu de travail mettait à rude épreuve les clients et leur santé mentale. Par conséquent, il a été indiqué que l'éducation et la formation des nouveaux arrivants garantissent que les incidents de discrimination sur le lieu de travail sont traités.

### AOUT 2023

Les participants de PEI et du GTP de toute la province constatent des besoins complexes en matière de soins de santé. Au cours de ce cycle, la question de la communication officielle de ces besoins aux bailleurs de fonds a été abordée. Deux thèmes majeurs ont été identifiés par les fournisseurs de services : le manque de clarté des données et l'inexactitude de la collecte de données sur la complexité des cas de santé des nouveaux arrivants.



Le manque de clarté des données sur ce qui est nécessaire/exigé d'être partagé (par exemple, les cas graves de besoins médicaux) est un thème commun parmi les participants des petits centres. Le manque de programmes et de services pour les besoins médicaux très complexes dans les petits centres devient de plus en plus évident dans un contexte de manque de financement et d'augmentation du nombre d'arrivées de nouveaux arrivants. Les participants ont exprimé le souhait d'un cadre plus concret de la part du gouvernement du Canada pour combler les lacunes dues au manque de clarté en matière de collecte de données.

Les participants ont convenu que les données actuellement collectées ne reflètent pas les défis auxquels les nouveaux arrivants sont confrontés, en particulier en ce qui concerne la santé (physique, mentale, etc.). En raison de la rareté des données, il devient de plus en plus difficile d'évaluer les besoins non satisfaits et les lacunes des systèmes des prestataires de services pour répondre efficacement aux besoins des clients. Besoins complexes (par exemple, handicaps multiples), souvent accompagnés de traumatismes, indépendamment du statut et de la présence continue en nombre.

Le programme fédéral de santé intérimaire offre une couverture temporaire des soins de santé à certains groupes de nouveaux arrivants (c'est-à-dire les réfugiés réinstallés, les demandeurs d'asile) qui n'ont pas droit à l'assurance maladie provinciale ou territoriale. Malgré cette politique, des problèmes se posent dans les cliniques locales qui n'acceptent pas ce programme d'assurance par méfiance ou par ignorance. Dans l'ensemble, les collaborations avec les organisations communautaires pour répondre aux besoins des clients et aux cas complexes ont été fructueuses, mais les discussions de ce cycle ont abouti à un consensus sur le fait que la communication des données aux bailleurs de fonds nécessite un processus plus concret afin de mieux refléter les défis en matière de santé des nouveaux arrivants.

## **ANTIDISCRIMINATION ET DROITS DE L'HOMME**

NOVEMBRE 2022

Après un examen minutieux des résultats de l'enquête d'évaluation du mandat PEI 2021-2022 et l'évaluation des procès-verbaux et des mémoires du mandat précédent, un nouveau point permanent sur la lutte contre la discrimination et les droits de l'homme a été ajouté afin d'explorer l'accès équitable aux services et la défense des intérêts des clients.

Plusieurs stratégies ont été proposées dans ce domaine par le comité du PEI, ainsi que des recherches émergentes (AMSSA, 2016), y compris, mais sans s'y limiter, ce qui suit :

- Un examen du choix de la langue dans les réunions et les documents (par exemple, l'utilisation du mot " stakeholder " et ses racines dans le colonialisme).
- L'utilisation de visuels et de symboles pour accueillir et soutenir les clients LGBTQ+.
- Veiller à ce que les programmes soient adaptés pour répondre aux besoins des clients (par exemple, défis médicaux, prestation de services mixtes, etc.)
- Assurer une défense continue des intérêts, notamment par une formation continue des clients qui accèdent à des systèmes de santé complexes et s'y retrouvent (p. ex. spécialistes du handicap et mesures de soutien).

## FÉVRIER 2023

Des discussions plus approfondies ont eu lieu en février 2023 sur la discrimination et la protection des droits et libertés des nouveaux arrivants. Tout d'abord, il a été souligné que la discrimination, telle qu'elle est partagée par les clients et les prestataires de services, peut être à la fois vague/difficile à identifier, systémique ou directe/ouverte. Parmi les exemples cités lors des réunions au PEI, citons

- Disparités salariales et affectations professionnelles.
- Obstacles à l'accès aux services publics (bureaucratie, paperasserie et langage inaccessible).
- Jeunes nouveaux arrivants confrontés à la discrimination dans les écoles et dans les communautés moins diversifiées.
- Comportement discriminatoire des clients à l'égard du personnel.
- Absence de services pour les personnes handicapées offerts en français pour les francophones.
- Traitement différencié des nouveaux arrivants en fonction de leur pays d'origine (exprimé aux niveaux individuel, communautaire, provincial et national).
- La sécurité générale des femmes nouvellement arrivées en public et dans leur foyer.

Les participants ont fait part de nombreuses approches consciencieuses visant à favoriser l'allié et les espaces sécurisés pour les clients et le personnel, notamment

- Plaidoyer auprès des bailleurs de fonds pour la collecte et l'analyse de données clés sur les groupes vulnérables de nouveaux arrivants (par exemple, les personnes handicapées).
- Porter des questions ciblées à l'attention des autorités compétentes et des services spécialisés.
- Recrutement et fidélisation d'un personnel empathique et sensible à la culture (par exemple, les éducateurs).

- Formation et soutien à l'identification et au traitement du racisme et de la discrimination, tant pour les clients que pour le personnel (par exemple, [informations et rapports de la Commission](#) des droits de l'homme de l'Alberta).
- Macro-recherche sur des sujets connexes (par exemple, atténuation du racisme et éducation à la lutte contre le racisme).
- Des symboles et des gestes distincts pour démontrer la sécurité de l'espace dans les organisations.
- L'exploration et la promotion continues de services de langues et de traduction abordables et/ou régionaux.

Un point qui continue à être soulevé lors des réunions au PEI (et certainement au-delà) est le besoin de services et de soutien formels pour les demandeurs d'asile et les travailleurs étrangers temporaires (TET) (CCIS et al., 2022). Des questions se posent régulièrement sur les programmes essentiels auxquels ces nouveaux arrivants sont éligibles, en particulier s'ils cherchent à obtenir le statut de résident permanent.

Enfin, dans le contexte des écoles, les participants mandatés par l'éducation ont souligné l'importance de faire la différence entre la discrimination et la discipline. Par exemple, un directeur d'école qui prend des mesures disciplinaires justifiées à l'encontre d'élèves peut être perçu comme une discrimination par ces derniers. Cela pose un sérieux problème car il n'est pas facile d'apprendre aux élèves à identifier la discrimination dans un environnement où ils sont subordonnés à des personnes qui peuvent les discriminer. Deuxièmement, le personnel et les organes administratifs doivent apprendre à effectuer leur travail d'une manière qui soit juste, inclusive et qui ne soit pas confondue avec de la discrimination.

## MAI 2023

Ce cycle de réunions s'est concentré sur les projets émergents, en interne ou dans la communauté, visant à soutenir les divers groupes. Voici quelques exemples :

- Collaborations visant à élaborer des cadres et des formations en matière de lutte contre le racisme (par exemple [Centre for Race and Culture](#), [Alberta Rural Network](#), [City of Calgary](#)).
- Soutien à l'intégration des jeunes Noirs dans les familles.
- Organiser des programmes de lutte contre le racisme dans les écoles, en fonction de la réceptivité et de la volonté des divisions scolaires.
- Étudier et partager les groupes de défense pertinents (p. ex., [Barrier Free Alberta](#)) et les ressources antiracistes (p. ex., [Act2EndRacism](#)).
- Faire remonter les nouvelles recherches et les nouveaux projets vers les tables régionales/nationales (par exemple, [National LIP Secretariat](#)) afin de poursuivre les



conversations et de renforcer l'action et le partage d'informations à l'échelle nationale.

AOÛT 2023

Plusieurs propositions visant à soutenir les clients victimes de discrimination ont été discutées au cours de ce cycle de réunions :

- L'accent mis sur le renforcement des liens communautaires et des programmes antiracistes.
- L'ajout d'une formation à la lutte contre le racisme pour les programmes BIPOC.
- L'expansion des programmes de développement communautaire avec une priorité sur le travail de lutte contre la discrimination.
- L'évaluation des programmes d'orientation et le développement de la saisie de données spécialisées.
- La formation à l'équité, à la diversité et à l'inclusion (EDI) pour le personnel et les membres des organisations.

Les participants de PEI et au GTP ont convenu que les conversations sur la lutte contre le racisme et la discrimination et sur le sentiment d'appartenance devaient se poursuivre en réponse au sentiment négatif croissant à l'égard de l'immigration. Il a également été exprimé que les stratégies pour une meilleure intégration des nouveaux arrivants et les initiatives de lutte contre le racisme devraient être au premier plan des considérations budgétaires afin de soutenir efficacement les clients.

## **THEMES ET TENDANCES EMERGENTS**

### **PRESTATION DE SERVICES BILINGUES**

FÉVRIER 2023

En résumé, la Stratégie d'immigration francophone de l'IRCC vise à assurer une augmentation du nombre d'immigrants francophones (à l'extérieur du Québec), à aider les nouveaux arrivants francophones à s'intégrer et à demeurer au pays, ainsi qu'à renforcer la communauté francophone (IRCC, 2019).

Dans le cadre de ce travail, beaucoup de discussions et d'engagements ont eu lieu au cours des derniers mois dans le but de renforcer l'information, l'aiguillage et la collaboration entre les fournisseurs de services francophones et anglophones, y compris :

- Analyses de l'environnement et recherches sur les services disponibles, y compris les fournisseurs de services de langue française.



- Formalisation des voies d'information et d'aiguillage pour les nouveaux arrivants français dans la communauté francophone (p. ex. cartes des services disponibles et maximisation de l'utilisation des services de ressources générales comme 211 Alberta et Helpseeker).
- Création et partage de stratégies et d'outils éducatifs qui soutiennent les compétences en matière de services aux nouveaux arrivants francophones (p. ex. webinaires, cours et RIF forums qui mettent en évidence les besoins, les défis et les approches en matière d'établissement des francophones).

### MAI 2023

Les fournisseurs de services francophones (c.-à-d. le GTP) ont fait part des progrès réalisés dans la recherche sur les clients francophones et les expériences uniques auxquelles ils sont confrontés dans leur parcours d'établissement et d'intégration (p. ex. analyse de l'accès des francophones au marché du travail, ainsi que de l'accès asymétrique au logement). Des travaux sont également en cours pour soutenir une approche intégrée visant à faciliter la communication entre les organismes qui offrent des services aux nouveaux arrivants, ainsi que la collaboration entre les services francophones et anglophones.

Il est important de noter qu'un problème unique mis en évidence lors des réunions du comité francophone est que tous les fournisseurs de services n'ont pas accès aux données d'iCARE en Alberta. Par conséquent, le Réseau d'immigration francophone d'Alberta (RIFA) s'efforce de trouver un moyen d'accéder aux données clés tout en respectant la vie privée des clients.

### AOUT 2023

Des difficultés persistent parmi les clients francophones, y compris, mais sans s'y limiter, les suivantes:

- l'orientation vers des organismes de services situés à l'extérieur ou loin de leur région de résidence
- Difficulté à trouver un soutien opérationnel pour la traduction de l'anglais au français de documents essentiels pour les clients.
- Difficultés d'interprétation en raison des différents dialectes français (par exemple, le créole haïtien).

Le repérage des tendances émergentes en ce qui a trait aux limites des zones de desserte et de compétence continuera d'aider à résoudre le problème des clients francophones qui sont dirigés vers des organismes de services situés loin de leur région de résidence.



## LEÇONS APPRISSES

L'examen des thèmes et des discussions de l'ensemble du mandat des comités de PEI et du GTP fait ressortir plusieurs messages clés poignants et évidents, notamment les suivants

- L'augmentation du nombre d'arrivées, planifiées mais plus souvent non planifiées, entraîne systématiquement une pression accrue sur les systèmes de prestation de services d'établissement et d'intégration. Cela se vérifie pour tous les types de services (langue, emploi, PAR, etc.), qui sont souvent touchés par une réaction en chaîne. Il en va de même pour l'augmentation du nombre de clients ayant des besoins complexes (santé physique et/ou mentale, familles nombreuses ou multigénérationnelles, alphabétisation, etc.)
- Les nouveaux arrivants sont bien sûr confrontés à des défis similaires à ceux des Albertains/Canadiens de naissance (logement, inflation/coût de la vie, navigation dans les systèmes, etc.), mais ils subissent en grande majorité des pressions supplémentaires et des défis indirects (effets sur la santé mentale, barrières linguistiques, discrimination, etc.)
- Des similitudes persistantes, mais aussi des contrastes et des divisions dans l'éventail des services d'établissement et d'intégration (par exemple, en milieu urbain et rural, ainsi qu'en milieu francophone et anglophone).
- La tendance générale à la prestation de services hybrides sert les individus différemment en fonction de leurs capacités, des circonstances de la vie et du type de soutien demandé/offert (par exemple, l'âge, l'accessibilité, les compétences, les services simples par rapport aux services complexes, etc.)
- Il existe des cas démontrant des problèmes évidents d'iniquité générale pour les nouveaux arrivants :
  - Les services et les systèmes en sont à un stade de développement, si tant est qu'ils existent, en ce qui concerne la reconnaissance et la mise en œuvre de l'équité. Par exemple, les gens ne peuvent pas apprendre et s'installer si le travail doit passer en premier (par exemple, les Ukrainiens). Par ailleurs, il existe encore de nombreux groupes d'individus qui passent entre les mailles du filet (par exemple, les travailleurs étrangers temporaires et les demandeurs d'asile).
  - Une mentalité d'équité au niveau opérationnel nécessite des ressources, ainsi qu'un soutien émergent de la part des bailleurs de fonds (par exemple, du temps, des ressources financières et des talents).
- Les collaborations stratégiques/efficaces et les références sont désormais une nécessité, et non plus quelque chose d'agréable à avoir. La duplication des services et



la concurrence pour le financement ne sont plus viables, les agences doivent maintenant aller dans la communauté pour que les clients soient pleinement servis, et même multiplier les résultats grâce à un service/programme.

- Le besoin d'information, d'aide à la navigation et de transparence ne concerne pas seulement les clients, mais aussi ceux qui les servent directement et indirectement (par exemple, les agences pour les nouveaux arrivants, les organisations de non-établissement et d'intégration, les employeurs, etc.)
- La recherche, les données et les résultats semblent être le langage des bailleurs de fonds et des agences, de sorte qu'à l'avenir, des efforts concertés seront déployés sur la manière dont ils peuvent être utilisés pour la durabilité, la transformation et l'innovation.

## PROCHAINES ETAPES ET CONCLUSION

La période couverte par le présent document comprend des développements récents et urgents liés à l'arrivée de réfugiés afghans et d'Ukrainiens, à l'évolution continue de la prestation de services au cours des dernières phases de la pandémie de COVID-19 et aux niveaux exponentiels d'admission d'immigrants. Les principaux fournisseurs de services dans le secteur des nouveaux arrivants restent diligents, collaborent et répondent aux nouveaux besoins et défis auxquels sont confrontés les nouveaux arrivants dans toute la province. Cet état d'esprit est essentiel à l'heure où l'Alberta entre dans une nouvelle phase de croissance démographique, de diversité et d'innovation continue pour le secteur de l'établissement et de l'intégration. Il est important de noter qu'alors que les cycles de financement de nombreux participants entrent dans une nouvelle année fiscale incertaine, les discussions concernant les stratégies et les priorités continueront d'être cruciales pour la durabilité et l'amélioration du secteur au cours des prochaines années. **Nous encourageons les agences à utiliser ce document et toutes les informations qu'il contient comme un outil stratégique pour toutes les opportunités de financement ou de collaboration qui se présentent dans le cadre de leur travail.**

Comme toujours, l'AAISA continuera à faciliter un espace de collaboration où les agences d'établissement et d'intégration peuvent travailler ensemble pour donner la priorité au partage d'informations, élever les perspectives régionales et définir des approches innovantes pour affecter positivement les défis au niveau des systèmes. **Les informations recueillies au cours de l'année écoulée servent de guide, tant pour AAISA que pour le secteur, afin de soutenir l'approche collective utilisée pour réaliser la vision globale qui sous-tend tous les travaux des comités PEI, pour le mandat 2023-2024 et au-delà.**

## REFERENCES

- Alberta Association of Immigrant Serving Agencies. (2022). Alberta Settlement and Integration Sector Survey Report, 2022.
- Alberta Association of Immigrant Serving Agencies. *Provincial Engagement Initiative*. <https://aaisa.ca/toolkit/provincial-engagement-initiative-2/>. Retrieved December 16, 2022.
- AMSSA. (2016, February). Newcomer Health Care: Access and Navigation. *Migration Matters*. Retrieved January 6, 2023, from [https://www.amssa.org/wpcontent/uploads/2020/09/AMSSAInfoSheet\\_Issue28-Health-Care.pdf](https://www.amssa.org/wpcontent/uploads/2020/09/AMSSAInfoSheet_Issue28-Health-Care.pdf)
- Calgary Catholic Immigration Society, Alberta Association of Immigrant Serving Agencies, & Pivotal Research Inc. (2022). *Temporary Foreign Workers in the Prairie Region: Policy Research*. Edmonton, AB: Pivotal Research Inc.
- Connect with settlement support*. (n.d.). Refugee Sponsorship Training Program (RSTP). Retrieved December 20, 2022, from <https://www.rstp.ca/en/special-initiatives/connect-with-settlement-support/>
- Edmonton Chamber of Voluntary Organizations. (2021). *The Housing Stories of Newcomers in Edmonton*. Retrieved December 20, 2022, from <https://ecvo.ca/reports/>
- Government of Alberta. (2023). *Rural Renewal Stream*. Retrieved October 05, 2023, from <https://www.alberta.ca/aaip-rural-renewal-stream>
- Guarin, G. (2022, May 9). Medicine Hat College discontinues ESL programs over lack of enrolment. *Chat News Today*. Retrieved October 10, 2023, from <https://chatnewstoday.ca/2022/05/09/medicine-hat-college-discontinues-esl-programs-over-lack-of-enrolment/>
- Immigration, Refugee, and Citizenship Canada (2022). *Notice – Supplementary Information for the 2023-2025 Immigration Levels Plan*. Government of Canada. Retrieved December 20, 2022, from <https://www.canada.ca/en/immigration-refugees-citizenship/news/notices/supplementary-immigration-levels-2023-2025.html>
- Immigration, Refugee, and Citizenship Canada. (2021, July 19). Resettlement Assistance Program and Case Management Services for Government-Assisted Refugees and other Vulnerable Newcomers: Funding guidelines. Government of Canada. Retrieved October 10, 2023, from <https://www.canada.ca/en/immigration-refugees->

[citizenship/corporate/partners-service-providers/funding/rap-gov-assisted-vulnerable-newcomers-funding-guidelines.html#2.1](https://www.canada.ca/content/dam/ircc/documents/pdf/english/corporate/reports-statistics/evaluations/E4-2018-LanguageTrain-Eng.pdf)

Immigration, Refugee, and Citizenship Canada. (2020). Evaluation of Language Training Services. In *Government of Canada* (No. Ci4-218/2021E-PDF). Retrieved December 21, 2022, from <https://www.canada.ca/content/dam/ircc/documents/pdf/english/corporate/reports-statistics/evaluations/E4-2018-LanguageTrain-Eng.pdf>

Immigration, Refugee, and Citizenship Canada. (2019). *Meeting Our Objectives: Francophone Immigration Strategy*. Government of Canada. <https://www.canada.ca/en/immigration-refugees-citizenship/corporate/publications-manuals/francophone-immigration-strategy.html>

Immigration, Refugee, and Citizenship Canada. (2017, September 13). *Interim Federal Health Program: About the program*. Government of Canada. Retrieved October 06, 2023, from <https://www.canada.ca/en/immigration-refugees-citizenship/services/refugees/help-within-canada/health-care/interim-federal-health-program.html>

Karas, S. (2020, November 17). Having skills not readily available in Canada doesn't necessarily make a foreign worker suitable to work here — they have to speak the language. *Work Permits and Language Proficiency*. Retrieved December 20, 2022, from <https://www.hrreporter.com/focus-areas/employment-law/work-permits-and-language-proficiency/335321>

Malbeuf, J. (2022, December 6). *English language classes for newcomers looking to expand as program sees growth in Fort McMurray*. CBC. Retrieved December 20, 2022, from <https://www.cbc.ca/news/canada/edmonton/fort-mcmurray-linc-english-classes-1.6670138>.

Palii, I., & Finlay, L. (2021). Vulnerable Newcomers. In Western University, *Pathways to Prosperity*. Pathways to Prosperity. Retrieved December 20, 2022, from <http://p2pcanada.ca/library/vulnerable-newcomers-literature-search-and-annotated-bibliography/>

*Physician resource planning*. (n.d.). Alberta.ca. Retrieved December 20, 2022, from <https://www.alberta.ca/physician-resource-planning.aspx>

Simich L, Hamilton H, Baya BK. Mental Distress, Economic Hardship and Expectations of Life in Canada among Sudanese Newcomers. *Transcultural Psychiatry*. 2006;43(3):418-444. doi:10.1177/1363461506066985



Singer, C. R. (2021, October 22). *Ontario Ready to End Canadian Work Experience Requirement for Several Regulated Professions - Canada Immigration and Visa Information. Canadian Immigration Services and Free Online Evaluation.* Immigration.ca. <https://www.immigration.ca/ontario-ready-to-end-canadian-work-experience-requirement-for-several-regulated-professions/>

Thevenot, S., & El-Assal, K. (2022, August 2). *IRCC has approved new language test for Canadian immigration.* CIC News. <https://www.cicnews.com/2022/08/ircc-has-approved-new-language-test-for-canadian-immigration-0829726.html#gs.u3dhyg>

Wong, J. (2022, November 10). Shortage of family doctors pushing more patients to overburdened ERs, physicians say. *CBC.* Retrieved December 20, 2022, from <https://www.cbc.ca/news/canada/edmonton/doctorless-patients-emergency-rooms-strain-1.6645349>