

AMELIORATION DU SOUTIEN AUX ORGANISMES DE SERVICES AUX NOUVEAUX ARRIVANTS FRANCOPHONES

UNE STRATÉGIE POUR AAISA

March 2019



TABLE OF CONTENTS

REMERCIEMENTS	3
AVIS DE DROIT D’AUTEUR	3
LES ACRONYMES.....	4
INTRODUCTION	5
OBJET	8
OBJECTIFS	9
APPROCHE	11
I. Personnel francophone.....	11
II. Initiatives de collaboration pour les organismes francophones.....	13
III. Dialogue direct et engagement.....	15
IV. Développement professionnel.....	16
V. Protocoles du secteur	18
VI. Recherche	19
VII. Rapport annuel du sondage sur le secteur de l’établissement et l’intégration	20
VIII. Ressources bilingues	21
CALENDRIER	22
EVALUATION	25
DEFIS ET RISQUES	26
CONCLUSION	27
REFERENCES	28

COPYRIGHT NOTICE

The content of this document is protected by Copyright © 2019 Alberta Association of Immigrant Serving Association (AAISA). All Rights Reserved. No part of this document including, but not limited to, the text, graphics, images, logos may be modified, reproduced, transmitted, distributed, publicly displayed or utilized for any commercial purpose, in any form, by any means, in whole or in part, without AAISA's specific written permission. This Copyright Notice is an integral part of this document and shall not be removed or altered.

REMERCIEMENTS

Alors que nous nous efforçons de façon collective à comprendre la relation historique et continue qui existe entre la colonisation et les terres sur lesquelles nous nous trouvons, AAISA reconnaît avec respect que la province de l'Alberta comprend les territoires des traités No 6, 7 et 8, et qu'elle est le territoire traditionnel des Premières Nations et Métis.

Le rapport sur *l'Amélioration du soutien aux organismes de services aux nouveaux arrivants francophones: Une stratégie pour AAISA* a été élaboré sous la direction de Leslie Cramer et Daniella Bagmeijer. Nous remercions sincèrement les docteurs Suzanne Goopy et Anusha Kassin, ainsi que Wedded Sakhri, pour leur contribution à ce projet.

AAISA aimerait exprimer sa sincère gratitude aux personnes et aux organismes qui ont offert leur temps et leur expertise, essentiels à l'élaboration de cette stratégie. AAISA aimerait également remercier Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC) pour son soutien financier.

AVIS DE DROIT D'AUTEUR

Le contenu de ce document est protégé par Copyright© 2019 de l'Alberta Association of Immigrant Serving Association (AAISA). Tous droits réservés Aucune partie de ce document, y compris, mais sans s'y limiter, au texte, graphiques, images et logos ne peut être modifiée, reproduite, transmise, distribuée, affichée publiquement ou utilisée à des fins commerciales, sous quelque forme que ce soit, par tout moyen, en tout ou en partie, sans l'autorisation écrite spécifique d'AAISA. Cet avis de droit d'auteur fait partie intégrante du présent document et ne doit pas être supprimé ou **modifié**.

LES ACRONYMES

AAISA	Association albertaine des organismes de services aux immigrants
CFSM	Communautés francophones en situation minoritaire
IRCC	Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada
CNÉ	Conseil national de l'établissement
PALO	Plan d'action pour les langues officielles
RIFA	Réseau en Immigration Francophone de l'Alberta
OFS	Organismes fournisseurs de services

INTRODUCTION

L'Association albertaines des organismes de service aux immigrants est un organisme parapluie qui s'emploie à renforcer les capacités, à favoriser la collaboration et à représenter efficacement les organismes de soutien dans leurs efforts pour installer et intégrer efficacement les nouveaux arrivants dans la province. De 2015 à 2018, AAISA a élargi son offre de programmes parallèlement à l'évaluation des programmes et services existants et à la mise en œuvre d'un nouveau plan stratégique. Pendant ce temps, AAISA s'est efforcée d'accroître sa capacité à dialoguer avec les organismes membres, à fournir un soutien significatif et à recueillir des informations sur les besoins du secteur. Alors que les activités susmentionnées ont de manière générale connu une progression, des lacunes concernant les organismes de services aux nouveaux arrivants francophones sont devenues de plus en plus manifestes. Sur la base des besoins et des défis uniques de ces organismes, l'amélioration des services et des soutiens élargis spécifiques aux francophones constitue un besoin urgent pour AAISA. Afin d'orienter les activités pour mieux soutenir les organismes desservant les nouveaux arrivants francophones en fonction de leurs besoins, AAISA a élaboré le rapport sur *l'amélioration du soutien aux organismes de services aux nouveaux arrivants francophones: Une stratégie pour AAISA*.

Plus généralement, le gouvernement fédéral et les gouvernements provinciaux accordent une importance prioritaire aux problèmes rencontrés par les communautés francophones de l'Alberta. Le *Plan d'action pour les langues officielles* du gouvernement du Canada, 2018-2023, *Investir dans notre avenir*, traduit son engagement à régler les problèmes liés aux langues officielles au Canada et oriente les priorités ministérielles relatives aux services et aux investissements (Gouvernement du Canada, 2018). De même, le *Plan d'action pour la politique en matière de francophonie 2018-21* du gouvernement de l'Alberta identifie des activités spécifiques qui feront progresser sa *Politique en matière de francophonie de 2017*, la première du genre dans la province (Secrétariat francophone, 2018). L'accent est mis sur les activités visant à corriger les inégalités historiques pour les communautés francophones partout au Canada et souligne également la nécessité de veiller à ce que les nouveaux arrivants francophones aient accès au même niveau de services et d'opportunités que leurs homologues anglophones.

En Alberta, les nouveaux arrivants francophones jouent un rôle crucial dans le développement social, culturel et économique des communautés francophones en situation minoritaire (CFSM) et de la province. Il est bien connu que les services offerts en français sont insuffisants dans tous les secteurs. Toutefois, les défis auxquels font face les nouveaux arrivants francophones sont exacerbés par le manque de connaissances dans l'ensemble de la communauté sur les services d'établissement et d'intégration francophones disponibles. Finalement, afin d'accueillir et de soutenir efficacement les nouveaux arrivants

francophones, des politiques et des efforts de collaboration entre toutes les parties prenantes sont nécessaires.

En plus des fournisseurs de services directs francophones, d'autres intervenants sont impliqués et engagés dans la création d'un milieu plus équitable et accueillant pour les nouveaux arrivants francophones de la province de l'Alberta, notamment :

Immigration, Réfugié et Citoyenneté Canada (IRCC)

Avec l'élaboration du *Plan d'action pour les langues officielles 2018-2023: Investir dans notre avenir* (PALO), le gouvernement canadien a annoncé un financement de 36,6 millions de dollars destiné à soutenir la mise en œuvre du *Parcours global d'intégration francophone*. La vision du Parcours global d'intégration francophone est de s'assurer que « les nouveaux arrivants ont la possibilité de s'installer et de s'épanouir en français et de contribuer de façon positive à la société canadienne et à la vitalité des communautés francophones ». De plus, cette vision doit être soutenue par le « parcours global d'intégration francophone qui commence avant l'arrivée et continue jusqu'à l'obtention de la citoyenneté. » (Présentation d'IRCC au sommet du RIFA 2018)

Pour concrétiser cette vision, IRCC a mis au point trois mesures:

1. *Initiative d'accueil des communautés francophones* : Cette mesure vise à introduire un nouveau modèle de financement basé sur la communauté plutôt qu'un financement basé sur le volume de clients, afin de réduire les désavantages des petits fournisseurs de services, tels que ceux des CFMS.
2. *Renforcer les capacités du secteur de l'établissement francophone* : Cette mesure vise à soutenir les capacités des fournisseurs de services directs, des RIF partout au Canada, et à fournir un accès au développement professionnel en français.
3. *Formation linguistique adaptée aux besoins des nouveaux arrivants francophones* : Cette mesure vise à augmenter l'offre et l'accès aux services disponibles en français, tout en s'adaptant aux réalités des communautés francophones.

Gouvernement de l'Alberta

Le gouvernement provincial a élaboré en 2017 une politique en matière de francophonie, qui s'applique à tous les ministères, agences, conseils et commissions du gouvernement de l'Alberta. L'objectif principal de la politique est de faciliter l'augmentation progressive des services et des programmes gouvernementaux offerts en français, ainsi que de donner aux Albertains la possibilité d'apprendre, de

parler et de s'épanouir en français. L'approche du gouvernement provincial est axée sur la reconnaissance et la promotion de la francophonie, l'amélioration de la prestation de services, le développement en tenant compte des perspectives francophones et l'amélioration de la communication et de la collaboration.

Réseau en immigration francophone de l'Alberta (RIFA)

Le Réseau en immigration francophone de l'Alberta est l'un des 13 réseaux d'immigration francophone au Canada. Les RIF ont une portée provinciale et jouent un rôle clé pour « attirer, recruter, accueillir et intégrer les [nouveaux arrivants] francophones dans les communautés francophones et acadiennes du Canada ».

L'objectif des RIF à travers le Canada est de « faire appel à l'expertise et aux ressources de divers acteurs et secteurs afin de mieux soutenir les [nouveaux arrivants], leurs familles et les communautés qui les aident. » Les RIF travaillent en étroite collaboration avec des organismes francophones, des conseils scolaires, des organismes de développement économique, des universités, des services de soins de santé, des services culturels et d'emploi et tous les niveaux de gouvernement.

L'Association albertaine des organismes de services aux immigrants (AAISA)

AAISA, en tant qu'organisme parapluie, représente les organismes de services aux nouveaux arrivants partout en Alberta. Le mandat d'AAISA est de renforcer les capacités du secteur pour mieux servir les nouveaux arrivants en leur offrant des opportunités de développement professionnel significatives, en entreprenant des travaux de recherche et d'élaboration de politiques éclairés par les parties prenantes, en encourageant la collaboration et en faisant progresser les normes d'excellence dans la pratique professionnelle d'établissement. Alors qu'AAISA travaille avec des parties prenantes de tous les secteurs, ses activités sont principalement axées sur le secteur de l'établissement et de l'intégration en tant que système, ainsi que sur les organismes et le personnel qui le composent. AAISA est structurée en trois unités organisationnelles, chacune responsable de son propre portefeuille d'activités et de soutien aux organismes.

La stratégie visant l'amélioration du soutien aux organismes de services aux nouveaux arrivants francophones est conçue pour compléter et soutenir davantage le travail entrepris par les organismes eux-mêmes, le RIFA et les différents niveaux de gouvernement, afin de rendre l'Alberta une communauté accueillante où les nouveaux arrivants francophones et leurs familles ont une chance égale de prospérer. À travers cette stratégie, AAISA reconnaît la nécessité de comprendre le contexte unique dans lequel travaillent les organismes francophones afin de mieux les représenter. AAISA reconnaît qu'elle n'a jamais

eu de relations de collaboration solides avec le secteur francophone. À ce titre, l'établissement de relations, la communication ouverte et l'apprentissage continu sont nécessaires et représentent les objectifs principaux de cette stratégie. Au fil du temps, cette stratégie et les activités qui en découlent seront continuellement éclairées par le secteur francophone pour en assurer l'applicabilité, l'efficacité et l'impact.

À titre d'organisme parapluie, AAISA s'appuie sur l'expertise et la rétroaction de ses organismes membres pour éclairer son travail. Afin de s'assurer que cette stratégie correspond aux besoins du secteur francophone, diverses méthodes ont été utilisées pour recueillir des informations sur les défis auxquels font face les organismes francophones et sur les domaines dans lesquels AAISA pourrait fournir un soutien significatif. À l'automne 2018, AAISA a entrepris une analyse de l'environnement¹ pour comprendre d'abord l'état actuel du secteur francophone et les défis, les lacunes et les priorités propres aux OFS francophones en Alberta. Les commentaires recueillis lors de cette analyse de l'environnement ont servi de base à l'élaboration de cette stratégie.

OBJET

Cette stratégie portant sur l'amélioration du soutien aux organismes de services aux nouveaux arrivants francophones: Une stratégie pour AAISA. vise à renforcer la capacité d'AAISA à soutenir efficacement les organismes francophones desservant les nouveaux arrivants. La stratégie comprend des activités clés destinées à accroître la capacité d'AAISA à soutenir et à représenter les organismes francophones et à développer une compréhension nuancée de leurs contextes et besoins. Elle est structurée de manière à permettre le développement et l'évaluation au fil du temps, car un engagement accru garantira que les organismes francophones auront une influence à la fois sur la stratégie globale et sur les activités qui y figurent. De plus, la stratégie vise à renforcer la capacité d'AAISA à soutenir ces organismes de manière à produire des résultats positifs pour les organismes et les nouveaux arrivants qu'ils servent. Cela renforcera le secteur de l'établissement de l'Alberta dans son ensemble.

¹ Cette analyse de l'environnement a été réalisée par un tiers et est disponible sur demande.

OBJECTIFS

Le développement de systèmes collaboratifs, la représentation et le renforcement des capacités sont les points forts du mandat organisationnel d'AAISA et sont liés aux objectifs fondamentaux de la *stratégie visant l'amélioration du soutien aux organismes de services aux nouveaux arrivants francophones: Une stratégie pour AAISA*.

En bref, avec cette stratégie, AAISA vise à:

- Renforcer sa compréhension du contexte dans lequel évoluent les organismes desservant les nouveaux arrivants francophones
- Identifier les besoins, les lacunes et les défis émergents auxquels les organismes francophones font face dans la prestation de services
- Améliorer ses relations, sa communication et son engagement avec les organismes francophones en Alberta
- Offrir un soutien accru et un renforcement des capacités des organismes francophones
- Augmenter la représentation globale des organismes francophones aux niveaux provincial, régional et national
- Favoriser la collaboration entre les fournisseurs de services francophones et anglophones de l'Alberta
- Obtenir une participation accrue des organismes francophones aux initiatives et stratégies axées sur des enjeux aux côtés des organismes anglophones

Les travaux d'AAISA sur le développement de systèmes collaboratifs visent à créer des liens et des partenariats entre les organisations et les institutions responsables de l'établissement et de l'intégration réussis des nouveaux arrivants. En tant que telle, cette stratégie vise à fournir des plateformes de collaboration et à renforcer la capacité collective de relever les défis propres aux OFS francophones.

Dans le cadre d'activités de collaboration, AAISA cherchera à faciliter la formation d'une voix collective sur des questions communes, à mieux représenter le secteur francophone aux niveaux provincial et national et à améliorer l'accès des organismes francophones à ces forums et opportunités.

En plus de fournir un soutien spécifique aux organismes francophones, cette stratégie identifie également le rôle qu'AAISA peut jouer dans la gestion de la collaboration entre les fournisseurs de services francophones et anglophones. Ce travail aide les FS à surmonter les obstacles à l'aiguillage et à créer un réseau intégré de services en Alberta.

Les activités de renforcement des capacités des organismes et de leur personnel constituent une activité principale d'AAISA et un mécanisme qui permet de soutenir la professionnalisation et l'impact du secteur de l'établissement et de l'intégration de l'Alberta. Cette stratégie examine comment ce domaine de travail peut mieux identifier et servir les organismes de services aux nouveaux arrivants francophones.

Enfin, dans le cadre de la *stratégie sur l'amélioration du soutien aux organismes de services aux nouveaux arrivants francophones*, les activités connexes visent à éliminer les obstacles qui empêchent les organismes francophones d'obtenir des résultats positifs pour les nouveaux arrivants qu'ils desservent.

Cette stratégie vise à atteindre les résultats à long terme suivants:

- Les organismes auront une plus grande capacité d'opérations et de prestation de services
- Un corpus de recherches sera mis en place sur le secteur des services aux nouveaux arrivants francophones en Alberta et sur la prestation de services aux nouveaux arrivants francophones
- Un système collaboratif de fournisseurs de services traitera les problèmes communs, mobilisera les connaissances et coordonnera la prestation des services
- Les besoins en développement professionnel et en développement des compétences des organismes francophones seront satisfaits
- Le réseau de services en Alberta offrira aux nouveaux arrivants une prestation de services transparente et un aiguillage vers les services appropriés en fonction des besoins des clients, et ce, quelle que soit la langue parlée.
- Des ressources et des recherches importantes seront disponibles en français pour les organismes francophones

APPROCHE

Afin d'atteindre l'objet et les objectifs déclarés de cette stratégie, les activités suivantes ont été identifiées. Basées sur des consultations avec les organismes francophones et sur la portée du mandat d'AAISA, ces activités impliquent toutes les unités fonctionnelles de l'organisation. Cette action inter-organisationnelle aidera AAISA à appuyer les organismes aux niveaux individuel, organisationnel et systémique.

I. PERSONNEL FRANCOPHONE

Un poste supplémentaire au niveau d'AAISA est essentiel à la réussite de cette stratégie. Afin qu'un membre du personnel puisse gérer efficacement la stratégie et nouer des liens solides avec les organismes francophones, la maîtrise de la langue française et la compréhension des complexités de la communauté des nouveaux arrivants francophones sont absolument nécessaires. Au-delà de cela, une capacité en personnel à temps plein est une condition nécessaire pour qu'AAISA puisse entreprendre les activités décrites ci-dessous. En plus de diriger directement des activités spécifiques, le titulaire du poste sera chargé de veiller à ce que les besoins du secteur francophone soient bien représentés dans les programmes et les initiatives de toutes les unités opérationnelles d'AAISA.

Alors que le travail d'engagement ne nécessite généralement pas de ressources matérielles importantes, il demeure néanmoins très exigeant en ressources humaines. Cela reste apparent à la fois dans les activités liées à l'établissement de relations avec les organismes et dans les nombreuses initiatives de collaboration dirigées par le personnel chargé de l'engagement, qui résultent en une foule d'activités et de tâches. Compte tenu de la charge actuelle en projets d'engagement d'AAISA, sans effectifs supplémentaires, l'efficacité des projets existants et des nouvelles activités spécifiques aux francophones sera considérablement amoindrie.

Si une suite favorable est donnée aux propositions soumises par AAISA à différents bailleurs de fonds au début de 2019, AAISA embauchera un(e) employé(e) francophone. Ce poste relèvera de l'unité Engagement, recherche et politiques et travaillera en étroite collaboration avec toutes les autres unités opérationnelles d'AAISA. En plus de faire progresser les activités décrites dans cette stratégie, cet(te) employé(e) jouera également un rôle essentiel dans la représentation du secteur francophone dans toutes les facettes du travail d'engagement, de recherche et de politiques d'AAISA. Ainsi, ce rôle faciliterait le rapprochement entre les organismes francophones et anglophones. L'expérience d'AAISA dans la mise en œuvre de la *stratégie d'engagement des petits centres* en 2018-2019 démontre la valeur des ressources

en personnel ciblées qui répondent aux besoins spécifiques des parties prenantes, renforcent la représentation et permettent d'établir des liens avec différents groupes d'intérêt. L'approche adoptée dans le portefeuille des petits centres offre un modèle qui peut favoriser la réussite d'un nouvel employé francophone.

Activités

Les activités que le titulaire du poste francophone d'AAISA exercera seront les suivantes:

- **Initiatives collaboratives:** Le titulaire du poste sera responsable de gérer les initiatives de collaboration pour les organismes francophones et d'autres initiatives au niveau provincial, y compris le rapprochement des représentations francophones avec ces espaces (*activité II*).
- **Dialogue direct et engagement :** les activités liées au dialogue direct et à l'engagement avec les organismes, par des visites et des communications régulières (*activité III*)
- **Identifier les priorités de recherche:** En travaillant avec les organismes, le titulaire du poste francophone œuvrera à identifier les besoins en recherche et collaborera avec l'unité Engagement, recherche et politiques pour combler les lacunes en la matière (*activités VI et VII*).
- **Représentation de la voix du secteur francophone dans la planification du travail:** Le titulaire du poste œuvrera à ce que le secteur francophone soit bien représenté dans le travail programmatique d'AAISA et l'orientation globale de l'organisation. Le titulaire du poste travaillera également en étroite collaboration avec l'unité des programmes et services d'AAISA afin de s'assurer que les besoins du secteur francophone éclairent l'offre en matière de développement professionnel et le projet de protocoles du secteur (*activité IV et activité VI*).
- **Établir des partenariats:** Établir des relations et faire progresser les partenariats avec les principaux intervenants et acteurs du secteur francophone (*activité IX*).

Résultats

- **Amélioration de la communication:** Un employé francophone permettra à AAISA et aux organismes francophones d'améliorer la communication globale. Les organismes seront en mesure de communiquer efficacement dans la langue dans laquelle ils sont le plus à l'aise, à la fois oralement (dialogue direct lors de la visite sur site) et par écrit (courriels, rapports, sondages, etc.).
- **Meilleure compréhension du contexte:** Une communication régulière en français permettra à AAISA de mieux comprendre le contexte des organismes et des CFSM en Alberta et, par conséquent, d'être plus efficace pour répondre aux besoins et aux lacunes des organismes. Ce

résultat a été démontré avec le poste chargé des petits centres au sein d'AAISA.

- **Meilleure représentation des organismes:**
 - À l'interne : Le membre du personnel francophone d'AAISA sera en mesure de communiquer les besoins et la rétroaction des organismes à toutes les unités opérationnelles d'AAISA, s'assurant ainsi que l'organisation est inclusive et réactive.
 - À l'externe : Le membre du personnel francophone d'AAISA sera en mesure d'assister et de participer efficacement à des réunions externes (recherche, activités communautaires, consultations, etc.).
- **Responsabilité accrue:** La désignation d'un membre du personnel francophone crée un système de reddition de compte plus direct pour les organismes, avec un poste spécialisé responsable des projets et activités liés aux organismes francophones.
- **Initiative et leadership accrus:** La présence d'une personne désignée qui s'engage auprès du secteur francophone permettra la réalisation d'initiatives et de projets pertinents et adaptés aux besoins des communautés dans lesquelles travaillent les organismes francophones.
- **Collaboration:** La collaboration entre les organismes de la province est efficacement appuyée par un poste ciblé, responsable de la l'organisation et de la facilitation d'évènements, tout en travaillant avec les organismes pour comprendre les conditions qui permettent une participation active.

II. INITIATIVES DE COLLABORATION POUR LES ORGANISMES FRANCOPHONES

L'unité d'AAISA chargée de l'engagement, de la recherche et des politiques mène diverses initiatives de collaboration avec des groupes spécifiques ou des parties prenantes sur des sujets axés sur les enjeux. Grâce à ces initiatives, AAISA s'engage auprès de différents groupes pour soutenir le partage d'informations, développer une voix collective sur des problèmes communs et identifier des solutions collaboratives pour remédier aux problèmes et aux lacunes en matière de prestation de services. Ces initiatives servent également de forums où AAISA peut recueillir des informations précieuses sur le secteur. Actuellement, les organismes francophones sont sous-représentés dans les initiatives actives d'AAISA et les activités spécifiques aux organismes francophones se limitent au Sommet annuel sur l'intégration. Grâce à cette stratégie, AAISA prévoit de créer des espaces d'engagement spécifiques pour les organismes francophones et identifier les moyens d'accroître la participation aux initiatives provinciales.

Activités

- **Engagement de membres pour le Conseil national d'établissement (CNÉ) :** Auparavant, AAISA n'était en mesure d'organiser des consultations et des séances d'information qu'avec ces membres anglophones. Grâce à ce poste francophone supplémentaire, AAISA ajoutera des consultations et des comptes rendus aux organismes membres francophones. À l'aide d'informations recueillies lors de chaque consultation, un document d'information sur les priorités des organismes francophones sera préparé pour les délégués d'AAISA auprès du CNÉ.
- **Téléconférences/rencontres récurrentes avec le secteur francophone:** Tout comme pour les rencontres récurrentes d'AAISA avec les organismes des petits centres et les réunions du caucus d'Edmonton et de Calgary, AAISA organisera des téléconférences récurrentes avec des organismes francophones de la province. Similairement à la stratégie d'engagement des petits centres, une réunion annuelle en personne pour les organismes francophones sera également utile pour ce groupe d'organismes. Des réunions récurrentes dans ces formats fourniront un espace francophone pour discuter des problèmes et des défis propres à ces organismes.
- **Projets d'engagement et initiatives collaboratives:** En plus de créer un espace spécial pour l'engagement avec les organismes francophones, il y a des initiatives qui seraient bénéfiques pour AAISA, si les organismes francophones y participaient. Les travaux d'évaluation des besoins et des expériences des organismes francophones (*activité III*) permettront à AAISA d'analyser les initiatives en cours et de comprendre les obstacles à la participation et les solutions possibles pour y remédier.
- La perspective du secteur francophone sera utilisée lors de la planification annuelle des activités pour les initiatives et lorsque de nouvelles initiatives seront développées.
- **Sommet annuel sur l'intégration et autres événements:** Assurer un espace pour les plénières et les groupes de discussion francophones est une priorité pour le Sommet annuel de l'intégration et constitue un modèle qui sera appliqué à d'autres événements organisés par AAISA.

Résultats

- **Cohérence:** Les initiatives de collaboration ont été bénéfiques pour les organismes anglophones et l'adaptation de cette approche afin de mieux servir les organismes francophones assurera une plus grande cohérence et meilleure équité dans l'ensemble du secteur.
- **Partage d'informations et mobilisation des connaissances:** Les initiatives de collaboration fournissent une plateforme pour partager des informations, des résultats de recherches et les pratiques exemplaires entre les organismes qui pourront être exploitées pour soutenir le renforcement des capacités et l'amélioration des services.
- **Coordination du système:** Grâce aux discussions facilitées, les participants développeront une

meilleure compréhension du rôle que jouent les différents organismes et pourront coordonner leurs efforts pour combler les lacunes et renforcer le réseau de services.

- **Résolution collective de problèmes:** Lorsqu'un problème particulier concerne plusieurs organismes, les initiatives de collaboration fournissent une plateforme qui permet de tirer parti de l'expérience des différents organismes pour identifier des solutions et parler d'une voix collective.

III. DIALOGUE DIRECT ET ENGAGEMENT

Dans le cadre de la stratégie d'engagement des petits centres et la stratégie d'adhésion d'AAISA, les visites aux organismes (également appelées visites de sites) ont constitué une tactique précieuse pour l'établissement de relations et la compréhension des organismes et de leurs contextes. Compte tenu des avantages que confèrent ces visites aux autres domaines de travail d'AAISA, il s'agit là d'un élément essentiel pour un travail efficace avec les organismes francophones.

Dans le cadre de cette stratégie, ces visites permettront à AAISA de mieux comprendre les fournisseurs de services francophones, leurs besoins et la dynamique dans la province. Les visites d'organismes permettront à AAISA de mieux comprendre les problèmes auxquels sont confrontés les nouveaux arrivants francophones qui s'établissent en Alberta et les défis en matière de prestation de services. Par conséquent, ces possibilités d'engagement direct vont renforcer une compréhension nuancée des problèmes auxquels font face les organismes francophones, des lacunes dans les services et des pratiques novatrices, tout en complétant les informations recueillies dans le cadre du *Sondage annuel sur le secteur de l'établissement et de l'intégration (activité VII)*. Enfin, ces visites fourniront également un espace pour évaluer les stratégies globales d'engagement d'AAISA auprès des organismes francophones en termes de relations, d'adhésion (recrutement et rétention) et de projets et initiatives en cours.

Étant donné l'importance de nouer des liens et de comprendre les besoins et le contexte de ces organismes particuliers, ces visites feront partie des activités prioritaires du membre du personnel francophone. Les connaissances rassemblées seront utilisées afin d'éclairer les autres activités de cette stratégie, pour s'assurer qu'elles sont efficaces et qu'elles sont liées aux besoins des organismes.

Activités

- **Visites annuelles:** L'employé francophone d'AAISA organisera une visite annuelle avec chaque organisme membre francophone dans la province. Il procédera également à des prises de contact

avec des organismes qui ne sont pas membres.

- **Évaluation de la stratégie et des activités:** Les visites aux organismes sont l'occasion d'évaluer des activités spécifiques et la stratégie globale, elles permettent aussi d'identifier leurs besoins et les possibilités de mieux les soutenir et renforcer leurs capacités.
- **Développement de partenariats avec les principales parties prenantes:** Établir des partenariats avec les parties prenantes clés qui mènent des projets ou jouent un rôle important dans l'établissement et l'intégration des nouveaux arrivants francophones
- **Participation aux événements:** L'employé francophone sera chargé de participer à des événements pertinents dans la province, tels que les conférences, les réunions et les événements de réseautage.

Résultats

- **Meilleure compréhension:** Des rencontres régulières avec les organismes permettront de mieux comprendre le contexte, les défis et les besoins des organismes qui travaillent avec les nouveaux arrivants francophones.
- **Établissement de relations:** La création de canaux de communication et d'engagement constants permettra d'établir au fil du temps de solides relations de travail et une confiance accrue, ce qui facilitera les travaux futurs avec les organismes francophones.
- **Réceptivité aux besoins en programmation:** Grâce à un dialogue soutenu, AAISA recueillera les commentaires qui seront intégrés à ses programmes et activités dans toutes ses unités opérationnelles.
- **Collaboration accrue:** Grâce à une communication cohérente à travers tous les organismes francophones, AAISA peut identifier des domaines de collaboration efficace avec les organismes francophones, les organismes francophones et anglophones et enfin, les organismes francophones et AAISA.

IV. DEVELOPPEMENT PROFESSIONNEL

Actuellement, AAISA est le seule organisme parapluie à offrir un programme de développement professionnel aux praticiens en établissement dans l'Ouest canadien. Après un projet pilote en 2017, AAISA a commencé à offrir un programme de développement professionnel au Manitoba et en Saskatchewan, en plus de l'Alberta. Actuellement, les cours de développement professionnel d'AAISA ne

sont pas offerts en français, malgré la nécessité d'offrir les cours déjà existants en français et de développer de nouveaux cours adaptés aux besoins de développement professionnel des organismes francophones.

L'unité Programmes et services d'AAISA s'emploie actuellement à créer un contenu personnalisé selon un rythme personnel à partir des modules de cours existants, qui comprendra des modules selon un rythme personnel offerts en français. En outre, nous avons entamé des travaux sur un projet relatif au marché du travail qui portera sur le développement de cours en face à face et selon un rythme personnel. Le contenu étant développé par un expert, la traduction sera intégrée au plan de travail.

Suite à la réponse favorable à notre proposition de financement présentée au ministère du travail de l'Alberta au début de 2019, AAISA a obtenu des fonds pour développer son premier cours en français spécialement conçu pour répondre aux besoins du secteur francophone. De plus, en 2019, les résultats du *Sondage annuel sur le secteur de l'établissement et de l'intégration* seront utilisés pour identifier les besoins supplémentaires en développement professionnel propres aux organismes francophones et guider la traduction et le développement de cours pertinents. Le *Sondage sur le secteur* étant réalisé chaque année, les besoins en matière de cours seront évalués à intervalles réguliers. Les évaluations post-formation permettront également de mieux comprendre l'efficacité des cours pour les apprenants francophones et d'identifier les priorités pour les cours à venir.

Activités

- **Développement de cours:** AAISA élabore actuellement son premier cours sur la santé mentale en français, qui devrait être offert à l'automne 2019 (*voir la section Calendrier ci-dessous*). Nous comptons développer d'autres cours dans les années à venir.
- **Certificats bilingues:** AAISA prépare des certificats bilingues pour tous ces cours.
- **Représentation francophone aux comités:** Assurer la représentation des organismes francophones aux comités régionaux et provinciaux qui orientent le travail de développement professionnel d'AAISA.

Résultats

- **Professionnalisme et normalisation:** La formation d'un effectif professionnel crée une cohérence et une efficacité dans la prestation de services partout dans la province. Grâce à la formation, les organismes de la province disposeront d'un personnel compétent et capable d'offrir des services de grande qualité, contribuant ainsi à l'obtention de résultats positifs pour les nouveaux arrivants.
- **Renforcement des capacités:** Veiller à ce que tout le personnel puisse répondre efficacement aux

besoins des clients et veiller à ce qu'il reçoive une formation actualisée pour pouvoir suivre les tendances en constante évolution du secteur.

- **Reconnaissance professionnelle:** Une augmentation du nombre de cours pertinents destinés aux praticiens francophones de la province se traduira par de meilleures possibilités de reconnaissance professionnelle grâce à la certification.

V. PROTOCOLES DU SECTEUR

En 2018, AAISA a entamé l'élaboration d'une stratégie sur la manière de répondre aux besoins du secteur en termes de protocoles organisationnels normalisés et de ressources et modèles connexes. Ce travail découle des besoins exprimés dans le secteur, en particulier par les petits centres, et a été confirmé par IRCC comme étant un domaine prioritaire. AAISA estime que l'accès à des modèles de protocole et aux ressources aidera les organismes à développer leurs capacités organisationnelles et à faire progresser la professionnalisation du secteur, qui constituent des facteurs clés contribuant à l'obtention de résultats positifs pour les nouveaux arrivants.

Sachant que les organismes francophones opèrent dans un contexte unique et rencontrent des défis distincts en matière d'organisation et de prestation de services, une attention particulière sera accordée aux besoins des organismes francophones lors de la détermination de l'ensemble de protocoles et de ressources qui seront obtenus et/ou développés dans le cadre de cette stratégie. Les protocoles viseront à intégrer une perspective francophone et seront disponibles en français et en anglais.

Activités

- **Évaluation des besoins:** Grâce à l'engagement direct et au *Sondage annuel sur le secteur de l'établissement et de l'intégration*, AAISA identifiera les besoins spécifiques des organismes desservant les nouveaux arrivants francophones en matière de protocole et leur accordera la priorité pour l'élaboration de ressources et de modèles.
- **Activités de mise en œuvre:** La *stratégie des protocoles du secteur* identifie le besoin de formation et de soutien aux organismes pour assurer la mise en œuvre effective de protocoles spécifiques; cette formation sera disponible en français.

Résultats

- **Professionalisme et normalisation:** Comme pour le développement professionnel, l'élaboration de protocoles sectoriels soutiendra la professionnalisation dans le secteur de

l'établissement et de l'intégration en garantissant des normes organisationnelles élevées et une cohérence au niveau de toute la province.

- **Capacité organisationnelle accrue:** En ayant accès à des protocoles et à des ressources de soutien, les organismes seront en mesure de surmonter les défis organisationnels sans utiliser beaucoup de ressources.
- **Efficacité accrue:** La création d'un ensemble de protocoles éliminera la nécessité pour chaque organisme de créer ses propres protocoles, éliminant ainsi la redondance des efforts pour développer des protocoles similaires.

VI. RECHERCHE

Dans le cadre des efforts d'AAISA visant à mieux s'engager et à collaborer avec le secteur francophone de la province de l'Alberta, AAISA entreprendra différents projets de recherche dans une perspective francophone, au fur et à mesure que les priorités surgissent à partir d'activités d'engagements direct et de sondage.

Activités

- **Outil de mise en correspondance des services:** En 2019-2020, AAISA établira une mise en correspondance des services à l'échelle de la province afin d'afficher les services offerts aux nouveaux arrivants francophones en Alberta. L'outil reflétera à la fois les services à plein temps et itinérants et sera comparé à la distribution des nouveaux arrivants francophones à travers la province. Cela aidera à identifier les CFSM où l'élargissement des services pour les nouveaux arrivants est nécessaire.

Résultats

- **Inventaire des services:** Cet outil fournira un inventaire complet des services actuellement offerts aux nouveaux arrivants francophones dans la province de l'Alberta et mettra en évidence les forces, les faiblesses et les lacunes à combler au cours des prochaines années.
- **Renforcement des capacités à combler les lacunes:** Une meilleure compréhension des lacunes actuelles chez les OFS francophones permettra à AAISA et aux organismes de pouvoir y remédier plus efficacement. Cela pourrait potentiellement aboutir à des partenariats et à une collaboration avec d'autres organismes.
- **Amélioration de l'accès au service et de l'aiguillage:** En fournissant aux organismes et aux

clients un outil contenant une liste de tous les services, les FS pourront mieux naviguer dans le système et aider plus efficacement les clients à accéder aux services dont ils ont besoin.

VII. RAPPORT ANNUEL DU SONDAGE SUR LE SECTEUR DE L'ÉTABLISSEMENT ET L'INTÉGRATION

Le sondage annuel sur le secteur de l'établissement et de l'intégration a été élaboré pour la première fois fin 2017 et mené au début de 2018. Au début, le sondage a été conçu dans le but de disposer d'une méthode systématique de collecte d'informations sur le secteur de l'établissement et de l'intégration de l'Alberta et de mieux comprendre l'évolution des besoins et de la capacité organisationnelle des organismes. Les résultats de ce sondage ont permis à AAISA de mieux représenter et soutenir le travail des organismes membres et de mieux comprendre le secteur de l'établissement et de l'intégration.

Le sondage annuel sur le secteur de l'établissement et de l'intégration a été publiée en anglais et en français en 2018, et AAISA continuera à le faire chaque année. AAISA utilisera également le sondage pour mieux comprendre les besoins particuliers des fournisseurs de services francophones. C'est un élément clé pour améliorer la représentation des organismes francophones aux niveaux provincial et national.

Activités

- **Éclairer annuellement les travaux d'AAISA:** Les informations rassemblées dans le cadre du sondage sectoriel sont utilisées pour éclairer la planification programmatique au sein des unités opérationnelles d'AAISA. Cela facilitera l'identification des priorités pour la recherche et les offres en matière de formation, ainsi que le format et la structure des différentes activités d'engagement.

Résultats

- **Cohérence:** Avoir une méthode annuelle de collecte de données permet à AAISA de collecter des données cohérentes sur les priorités des organismes francophones et les activités provinciales, et aussi de suivre les tendances concernant la taille des organismes, les clients qu'ils desservent, ainsi que l'évolution de leurs besoins et de leur capacité dans le secteur.
- **Augmenter le taux de réponse des organismes francophones:** AAISA a constaté qu'une plus grande implication et des relations plus étroites avec différents organismes avaient une corrélation positive avec la participation croissante aux sondages et aux demandes d'informations. Ainsi, l'établissement de relations et l'avancement des activités propres aux

organismes francophones se traduiront par un taux de réponse accru de la part de ces organismes et, par conséquent, une meilleure contribution à l'orientation des programmes. **Représentation élevée:** Grâce à un plus grand nombre de répondants francophones au sondage, les activités programmatiques seront de plus en plus représentatives des besoins de ces organismes.

- **Actions fondées sur des preuves:** La collecte de données annuelles permettra à AAISA de prendre des décisions concernant les projets, les besoins et les priorités en fonction des preuves et des informations fournies par les organismes.

VIII. RESSOURCES BILINGUES

Grâce à ses travaux, AAISA produit un nombre important de ressources, notamment des rapports, des documents d'information, des sondages, des outils et d'autres documents. AAISA a commencé à travailler en 2018 pour s'assurer que tous les outils et ressources développés étaient disponibles dans les deux langues officielles. AAISA vise à continuer d'assurer aux organismes de la province un accès équitable à toutes les ressources.

De 2018 à mars 2019, AAISA a sollicité les services d'une traductrice contractuelle en vue d'appuyer cette activité. En plus de la traduction de documents, cette traductrice a aidé à l'envoi de communications aux organismes dans les deux langues officielles. Ce soutien à la traduction a été essentiel pour aider le personnel d'AAISA à communiquer avec le secteur francophone. Cependant, le financement utilisé pour ce contrat est maintenant épuisé, ce qui va constituer un défi pour traduire des documents au cours de l'exercice 2019/20. AAISA explore actuellement des solutions possibles, car le recours à un fournisseur de traduction traditionnel est coûteux en raison du volume de documents et du nombre de mots.

Bien que le poste francophone mentionné dans l'*activité I* pourrait produire des communications solides et des documents en français, la traduction de tous les documents d'AAISA nécessitera un soutien supplémentaire. En raison de l'expertise spécifique requise pour la traduction et de la charge de travail associée à chaque poste, il serait difficile de combiner ces deux rôles en un seul poste.

Activités

- **Traduction de documents et de ressources:** Les documents et ressources d'AAISA seront disponibles dans les deux langues officielles
- **Amélioration de la communication en français:** La communication en français avec les organismes francophones sera élargie

Résultats

- **Inclusivité accrue:** En sa qualité d'organisme parapluie, il incombe à AAISA de soutenir de manière équitable tous les organismes membres, quelle que soit la langue officielle parlée. L'augmentation de la capacité d'AAISA à offrir toutes les ressources dans les deux langues officielles assurera une meilleure inclusion et une représentation efficace.
- **Cohérence dans la communication:** En étant capable de communiquer avec les organismes dans les deux langues officielles, AAISA pourra garantir une communication cohérente et une information égale à tous ses membres.

CALENDRIER

		2018	2019											2020					
		Déc	Jan	Fév.	Mar	Avr.	Mai	Juin	Juil	Août	Sep	oct.	Nov.	Déc.	Jan	Fév.	Mar		
Activités	I & II				1														
						2													
							3												
	VII		4																
					5														
							6												
	III et IX						7												
	IV & V									8									
						9													
							10												
								11											
							12												
											13								
													14						
	VII								15										
											16								
														17					
	VIII et III								18										
									19										

Activités I et II	1	Présentation de la <i>stratégie d'AAISA sur l'amélioration du soutien aux organismes de services aux nouveaux arrivants francophones</i>
	2	Planification et structure des activités de l'unité Engagement, recherche et politiques d'AAISA pour 2019; élaborer une description de travail pour le membre du personnel francophone d'AAISA; et élaborer un calendrier de réunion, des termes de référence et d'autres documents justificatifs
	3	Processus d'entrevue et d'embauche
Activité VII	4	Révision et traduction du <i>Sondage annuel sur le secteur de l'établissement et de l'intégration, 2019</i>
	5	<i>Sondage annuel sur le secteur de l'établissement et de l'intégration</i> Diffusion et collecte de données
	6	<i>Sondage annuel sur le secteur de l'établissement et de l'intégration</i> Analyse des données, rédaction du rapport et traduction
Activité III	7	Embauche et accueil d'un employé francophone
	8	Établissement de relations entre le membre du personnel francophone d'AAISA et le secteur de l'établissement et de l'intégration francophones en Alberta, par le biais de visites et d'organisation de rencontres avec les organismes francophones partout dans le monde.
Activités IV & V	9	Les certificats en français seront disponibles, les entrevues et l'embauche d'un employé chargé du développement professionnel chez AAISA ² , et la <i>stratégie des protocoles du secteur</i> seront remis à IRCC.
	10	Une demande de propositions sera élaborée et affichée pour l'expert chargé de l'élaboration du cours sur la santé mentale en français.
	11	Évaluation des besoins et mise en œuvre initiale du projet de protocoles pour le secteur
	12	Entrevue et sélection de l'expert pour l'élaboration et la prestation du cours sur la <i>santé mentale en français</i> .
	13	Prestation du cours sur la santé mentale francophone. ³
	14	Diffusion du protocole, formation et évaluation initiale
	15	Formulaire de l'outil de mise en correspondance des services développé

<i>Activité VI</i>	16	Collecte de données pour l'outil de mise en correspondance des services
	17	Outil et inventaire complétés des services en français disponibles dans la province de l'Alberta
<i>Activités VIII & III</i>	18	Traduction continue de documents et de ressources
	19	Activités d'initiative collaborative continues

² Le responsable de l'apprentissage et du développement professionnel coordonnera l'élaboration et la prestation du cours sur la santé mentale.

³ Le développement du contenu du cours prend en moyenne trois mois

EVALUATION

L'équipe d'AAISA chargée de l'engagement, la recherche et les politiques applique une approche d'évaluation du développement à ses initiatives d'engagement et à des projets collaboratifs. Cette approche soutient l'adaptation en fonction de la dynamique, des changements et des complexités rencontrés dans le secteur de l'établissement et de l'intégration. Ce cadre permet aux projets et aux initiatives de répondre aux besoins des membres, de développer des approches pour résoudre les problèmes émergents et de soutenir l'adaptation et le développement en cours. Un processus d'évaluation du développement orientera les travaux d'AAISA pour mettre en œuvre la stratégie qui vise l'Amélioration du *soutien aux organismes francophones de services aux nouveaux arrivants francophones* et à veiller à ce que la rétroaction de ses membres soient prise en compte de manière soutenue.

Les activités décrites dans cette stratégie soutiennent l'évaluation en temps réel par le biais d'activités d'engagement direct (*activité II*) et d'initiatives de collaboration (*activité II*). Ces espaces permettent au personnel d'AAISA de poser des questions sur l'efficacité d'activités spécifiques et de comprendre les changements survenus au contexte dans lequel ces organismes évoluent. Ces informations peuvent entraîner des changements immédiats dans les tactiques et les approches, ou dans les objectifs ou la structure de la stratégie elle-même.

La stratégie comprend également des activités qui permettent de comprendre les changements au niveau des systèmes et le contexte dans son ensemble. Des activités telles que le *Sondage annuel sur le secteur de l'établissement et de l'intégration (activité IIV)* et des recherches régulières, notamment des analyses de l'environnement (*Activité VI*), vont permettre de comprendre le contexte, les lacunes et les besoins en matière de prestation de services, ainsi que l'efficacité des différentes activités programmatiques d'AAISA, y compris cette stratégie. Ces activités faciliteront également l'analyse de différents changements au fil du temps, ainsi que l'évaluation de l'impact et des résultats de la stratégie pour les fournisseurs de services.

DEFIS ET RISQUES

AAISA reconnaît que, tout au long de la mise en œuvre de cette stratégie, elle va faire face à de nombreux défis et obstacles. C'est pour cela que nous avons tenu à travers cette section à souligner certains des risques qui peuvent survenir lors de cette mise en œuvre.

Les difficultés financières joueront un rôle majeur dans le développement rapide et efficace de cette stratégie. L'un des principaux obstacles liés aux contraintes budgétaires sera l'aptitude et la capacité d'AAISA à traduire les documents dans les meilleurs délais. Comme indiqué précédemment, AAISA a déjà compté sur une contractuelle pour traduire tous les documents, rapports, infographies et courriels. Il est important de préciser que le nouvel employé francophone d'AAISA (*activité 1*) n'agira pas en tant que traducteur à temps plein et aura besoin d'appui en matière de traduction afin qu'il se consacre pleinement et efficacement à toutes les autres activités décrites précédemment.

De manière générale, nous avons tendance à penser aux risques et aux défis principalement en termes financiers. Cependant, en raison de la complexité et de la sensibilité de cette stratégie, il est important de prendre en compte de nombreux autres aspects pouvant affecter sa mise en œuvre. L'un des aspects les plus importants à prendre en compte est le manque de confiance que ressentent de nombreux organismes francophones envers AAISA en raison d'exclusions antérieures et de manque d'engagement. AAISA n'a jamais eu de relations solides avec le secteur francophone en Alberta. En raison des lacunes dans les programmes, du manque de connaissances et de problèmes de communication, AAISA prévoit que ce manque de confiance aura des conséquences sur les activités décrites dans cette stratégie, du moins au début. Dans ce contexte, l'établissement de relations pourra prendre du temps et avoir une incidence sur d'autres activités et résultats. Cependant, AAISA s'est engagée à surmonter les différences et à démontrer sa volonté à développer des partenariats sur le long terme qui sont basés sur la responsabilité, la confiance et l'ouverture. À cet égard, AAISA a déjà accordé la priorité à cette activité au cours du dernier semestre de l'exercice financier 2018-2019.

Le recrutement d'un employé qui représentera adéquatement les organismes francophones du secteur de l'établissement et de l'intégration est essentiel à la réussite de cette stratégie. Les défis auxquels nous pouvons nous attendre concernant ce nouvel employé sont liés à des problèmes de confiance, à la complexité du secteur, à l'ampleur de la charge de travail, aux intérêts opposés des parties prenantes et aux attentes élevées des membres et d'AAISA. En se basant sur son expérience, AAISA considère que ces défis sont souvent exacerbés dans les nouveaux projets et lorsqu'il s'agit de travailler avec des groupes sous-desservis. Le roulement du personnel résultant de ces défis est

une menace pour la *stratégie d'amélioration du soutien aux organismes de services aux nouveaux arrivants francophones*, car il risque de bloquer ou de contrebalancer les progrès réalisés dans différentes activités et de perturber l'établissement de relations.

L'identification des risques et des défis potentiels liés à cette stratégie aidera AAISA à adopter des tactiques pour les atténuer lors de l'étape de la planification de la mise en œuvre.

Cette stratégie repose sur la compréhension actuelle des activités qu'AAISA peut entreprendre afin de mieux servir les organismes de services aux nouveaux arrivants francophones en Alberta. À mesure que ce travail se développera, une compréhension nuancée se mettra en place et permettra que cette stratégie puisse être adaptée en conséquence.

CONCLUSION

Afin de mieux soutenir les organismes francophones de services aux nouveaux arrivants francophones en Alberta, AAISA a défini des stratégies d'amélioration des services à mettre en œuvre dans toutes ses unités opérationnelles. Cela garantira que les organismes francophones pourront bénéficier du travail d'AAISA à tous les niveaux que ce soit des fournisseurs de services, des organisations ou des systèmes. Cette stratégie, ses activités et le travail d'AAISA au sens large sont appelés à se développer avec le temps, grâce à la rétroaction et au contexte partagés par les organismes participants.

Au cœur de cette stratégie réside l'importance d'établir des relations et de comprendre les contextes uniques dans lesquels travaillent les organismes de service aux nouveaux arrivants francophones. Une stratégie spécifique et un employé spécialement affecté à ces organismes constituent un point de départ pour le développement d'initiatives de collaboration, le renforcement des capacités et la représentation. Enfin, les services fournis par AAISA visent à aider les organismes francophones de services aux nouveaux arrivants dans leurs efforts à obtenir des résultats positifs pour les nouveaux arrivants francophones en Albe

REFERENCES

Secrétariat francophone, Culture et tourisme de l'Alberta. (Décembre 2018). *Plan d'action pour la politique en matière de francophonie 2018-2021: Améliorer les services en français pour soutenir la vitalité de la francophonie en Alberta*. Gouvernement de l'Alberta. Extrait de <https://open.alberta.ca/dataset/57df6963-7de2440e-967a-1b29da01f438/resource/bd5c0317-a097-409f-b142-1cf385988a97/download/finalfrench-policy-action-plan-12202018-en.pdf>.

Gouvernement du Canada. (2018). Investir dans notre avenir Plan d'action 2018-2023 pour les langues officielles. Extrait de <https://www.canada.ca/content/dam/pch/documents/services/officiallanguages-bilingualism/official-languages-action-plan/action-plan.pdf>