

# LA TROUSSE À OUTILS POUR LES PETITS CENTRES

RAPPORT DU SONDAGE  
D'ÉVALUATION  
MARS 2020



# TABLE DES MATIÈRES

<b>AVIS DE DROIT D'AUTEUR.....</b>	<b>2</b>
<b>REMERCIEMENTS .....</b>	<b>2</b>
<b>INTRODUCTION .....</b>	<b>3</b>
<b>OBJET .....</b>	<b>3</b>
<b>PROCESSUS ET MÉTHODOLOGIE .....</b>	<b>4</b>
<b>RESULTATS.....</b>	<b>4</b>
Usage .....	4
Accessibilité et Navigabilité.....	6
Utilité et Impact .....	8
Développement Ulérieur .....	10
<b>INFORMATION ADDITIONNELLE .....</b>	<b>12</b>
<b>RECOMMANDATIONS .....</b>	<b>13</b>
<b>CONCLUSION.....</b>	<b>14</b>
<b>ANNEXE 1.....</b>	<b>15</b>

## **AVIS DE DROIT D'AUTEUR**

Le contenu de ce document est protégé par Copyright © 2020 de Alberta Association of Immigrant Serving Agencies (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.

## **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 respects que la province de l'Alberta comprend les territoires des traités No 6,7, et 8, et qu'elle est territoire traditionnel des Premières Nations et Métis.

L'AAISA aimerait exprimer sa sincère gratitude à ceux qui ont participé au sondage d'évaluation. Nous sommes reconnaissants des informations importantes qui ont été fournies. AAISA remercie également Immigration, Réfugié et Citoyenneté Canada (IRCC) pour son soutien financier.

## INTRODUCTION

L'Association albertaine des organismes de service aux immigrants (AAISA) travaille avec des organismes de toute la province pour renforcer les capacités à travers une variété d'activités d'engagement, de recherche et de perfectionnement professionnel. Une stratégie clé qui guide le travail du département de l'engagement, de la recherche et des politiques de AAISA consiste à fournir un soutien aux agences des petits centres de l'Alberta pour faciliter la collaboration, et le renforcement des capacités spécifiques aux besoins et au contexte de la prestation de services dans ces communautés.

Dans le cadre du portefeuille des petits centres, AAISA a développé *la trousse à outils pour petits centres* en ligne qui a été lancée en avril 2019. Cette *trousse à outils* était prévue à compiler des ressources et des outils qui aideraient le personnel des agences et combleraient les lacunes dans les informations disponibles, les supports de formation et les capacités limitées des agences. Pour s'assurer que la structure et le contenu de la trousse à outils étaient alignés sur les besoins des agences, AAISA a entrepris des consultations approfondies avec les représentants des agences à travers des visites sur place, d'un sondage et des téléconférences trimestrielles organisées par AAISA avec les agences des petits centres. Après avoir développé des ressources alignées sur les résultats de cette consultation, le lancement de *la trousse à outils* par AAISA a eu lieu à travers une présentation virtuelle pour soutenir l'orientation et l'accès.

Comme ce soutien était conceptualisé comme un référentiel de ressources « vivant » qui croîtrait avec le temps, AAISA a entrepris une évaluation de *la trousse à outils* au début de 2020, qui a été financée par Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC). Cette évaluation visait à maintenir la continuité du processus de développement informé des parties prenantes et visait à évaluer *la trousse à outils* des petits centres afin de s'assurer qu'elle était alignée sur les besoins des agences des petits centres.

Ce rapport présente les résultats de l'évaluation qui a été réalisée en février 2020. Il commence par décrire l'objectif et la méthodologie des évaluations, avant de décrire les résultats. Sa dernière section décrit les principales recommandations et les prochaines étapes pour le travail de AAISA avec *la trousse à outils pour les petits centres*. Ce rapport se termine par des aspects clés de *la trousse à outils* qui ont fourni un soutien aux organismes des petits centres de l'Alberta et qui ont concentré l'attention sur l'amélioration de l'accessibilité, de la navigabilité et le développement de ressources supplémentaires peut assurer un impact supplémentaire.

## OBJET

AAISA est engagé à assurer que *la trousse à outils pour les petits centres* soit une ressource qui continue à évoluer pour refléter les besoins uniques des agences des petits centres en Alberta. En outre, avant de développer des ressources supplémentaires à ajouter à *la trousse à outils*, AAISA a mené une évaluation pour mieux comprendre les expériences des agences avec *la trousse à outils*, si elle répond aux besoins des petits centres et comment elle pourrait avoir plus d'impact. Au

travers cette évaluation, AAISA cherche à comprendre les principaux aspects de l'impact de *la trousse à outils*, y compris son utilité globale pour les agences des petits centres ainsi que son accessibilité et sa navigabilité. L'évaluation visait en outre à fournir des informations pouvant éclairer le développement futur de *la trousse à outils* et à soutenir la priorisation des investissements de AAISA dans les ressources futures.

À travers aux réponses et aux informations recueillies par cette évaluation, AAISA vise à:

- Comprendre la capacité de *la trousse à outils* à répondre aux besoins des agences des petits centres
- Identifier les lacunes ou les défis avec la plateforme de *la trousse à outils* et les ressources disponibles
- Déterminer quels supports peut être nécessaires pour rationaliser l'accessibilité de *la trousse à outils*
- Prioriser des domaines spécifiques pour les futurs travaux et le développement d'outils

## PROCESSUS ET MÉTHODOLOGIE

L'évaluation de *la trousse à outils pour les petits centres* a été réalisée à l'aide d'un sondage en ligne. Le sondage en ligne comprenait de 11 questions au total, sept de ces questions étant à choix multiple, trois questions ouvertes et une question d'évaluation. Ce sondage a été envoyé par courriel aux principaux contacts de AAISA des petits organismes de services aux nouveaux arrivants des centres de la province de l'Alberta, qui travaillaient principalement au niveau de la gestion ou de la haute direction de l'organisation. Les contacts ont également été priés de diffuser davantage le sondage auprès du personnel concerné qui avait utilisé *la trousse à outils*. Le sondage était créé pour durer environ 10 à 15 minutes, et la participation était volontaire et pouvait être effectuée de manière anonyme. Pour le questionnaire complet, veuillez consulter l'annexe I.

## RESULTATS

La section présente les conclusions de l'évaluation de la boîte à outils des petits centres en ce qui concerne son utilisation, son accessibilité et sa navigabilité, son impact sur le travail des petites agences et les possibilités de développement ultérieur. Les résultats suivants sont présentés d'une manière qui reflète les questions posées dans le sondage.

## USAGE

Après le lancement de *la trousse à outils pour les petits centres* en avril 2019, AAISA était intéressé de déterminer si *la trousse à outils* était utilisée par les agences en petites centres et, si oui, à quelle fréquence. Comme l'illustre la figure 1, 84,6% des répondants ont utilisé la trousse à outils à quelques reprises, tandis que 7,7% des répondants l'utilisent fréquemment et 7,7% ne l'ont pas du tout utilisée.

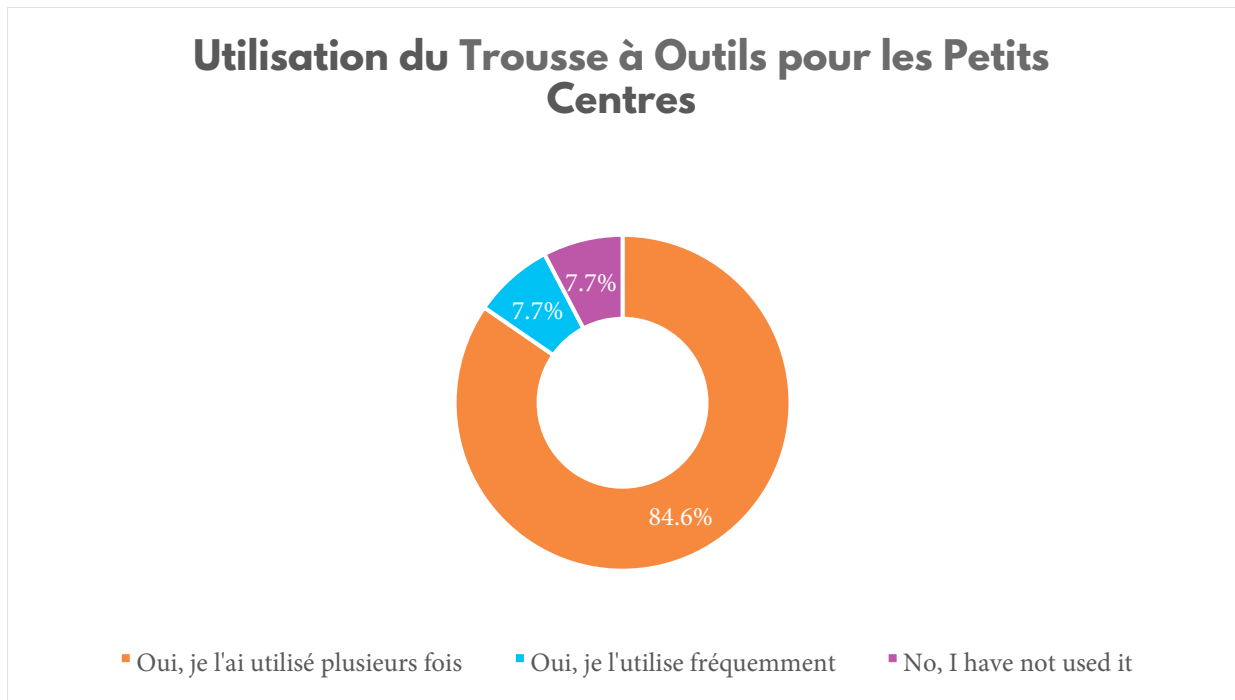


Figure 1: Utilisation de la trousse à outil par les répondants au sondage

AAISA était également intéressée de savoir si les répondants au sondage savaient si d'autres membres du personnel de leur agence avaient utilisé *la trousse à outils*. Comme le montre la figure 2, 53,8% des répondants ne savaient pas si d'autres membres du personnel de leur agence utilisaient *la trousse à outils*. Parmi ceux qui connaissaient l'utilisation de *la trousse à outils* dans leur agence, 30,8% des répondants ont déclaré que d'autres membres du personnel de leur agence avaient utilisé *la trousse à outils*, tandis que 15,4% des répondants ont indiqué que d'autres membres de leur agence n'utilisaient pas *la trousse à outils*.

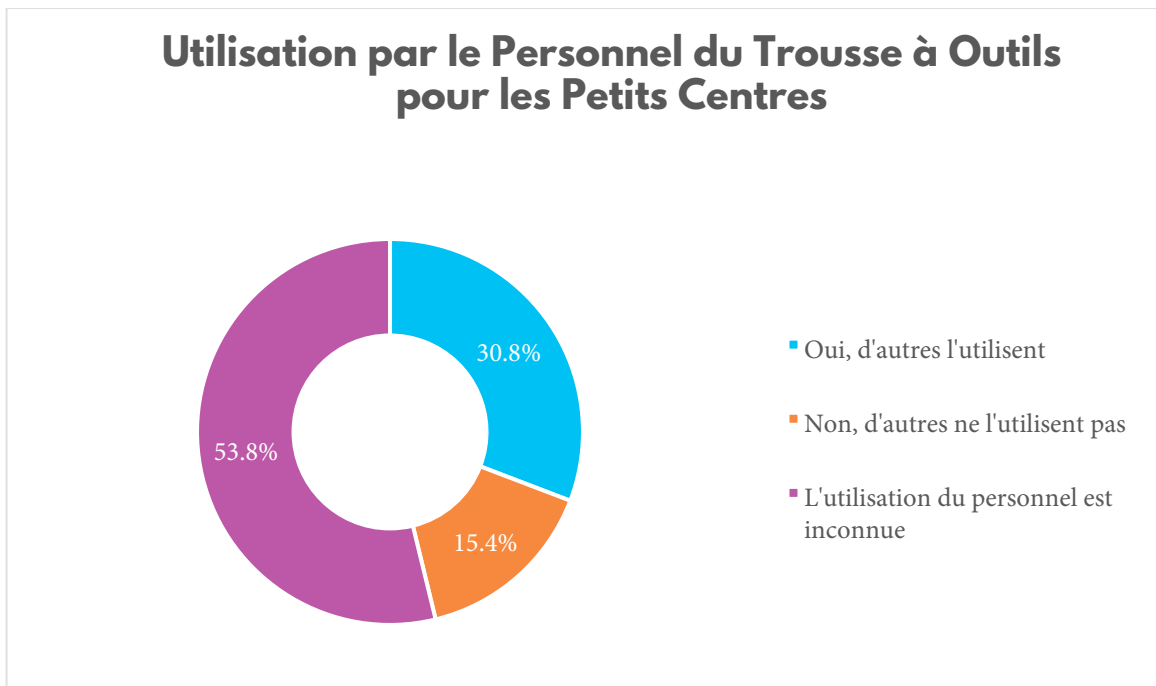


Figure 2: Connaissance de l'utilisation par le personnel de la trousse à outils

Afin d'explorer pourquoi les agences n'utilisaient pas *la trousse à outil*, le sondage a demandé aux répondants d'expliquer pourquoi *la trousse à outil* n'était pas utilisée. Les répondants au sondage ont souligné l'accessibilité de *la trousse à outil* comme un obstacle à l'utilisation, car la plateforme en ligne n'est pas facile à localiser et que les informations de connexion requises sont souvent indisponibles où créent trop de tracas, ce qui facilite la recherche de ressources alternatives. D'autres explications pour l'utilisation faible concernaient le contenu de *la trousse à outils*. Pour certains répondants, le contenu de *la trousse à outils* ne prend pas en charge leur développement professionnel (PD) ou le renforcement des connaissances, un thème qui était particulièrement vrai pour les répondants qui offrent des services linguistiques. D'autres répondants ont attribué leur faible utilisation de *la trousse à outils* aux nombreux liens vers des ressources qui sont rompues ou conduisent à des documents PDF qui sont longs et, par conséquent, les dissuadent d'utiliser *la trousse à outils*. Enfin, d'autres répondants ont indiqué qu'ils n'étaient pas au courant de *la trousse à outils* et des ressources qu'il contient ou qu'ils venaient tout juste d'en prendre connaissance. Les aspects spécifiques de ces constatations sur les obstacles à l'utilisation sont examinés plus en détail dans les sections suivantes décrivant les constatations liées à l'accessibilité et à la navigabilité, ainsi qu'à l'utilité et à l'impact.

## ACCESSIBILITÉ ET NAVIGABILITÉ

Pour mieux comprendre les expériences des agences utilisant *la trousse à outils*, le sondage d'évaluation a demandé aux répondants d'évaluer sur une échelle de 1 (faible) à 5 (élevé) à quel point ils pensaient que *la trousse à outils* était accessible et navigable. Comme le montre la figure

3, 84,6% des personnes interrogées ont évalué l'accessibilité et la navigabilité de la boîte à outils à 3 ou plus, les 15,4% restants à 2 ou moins.

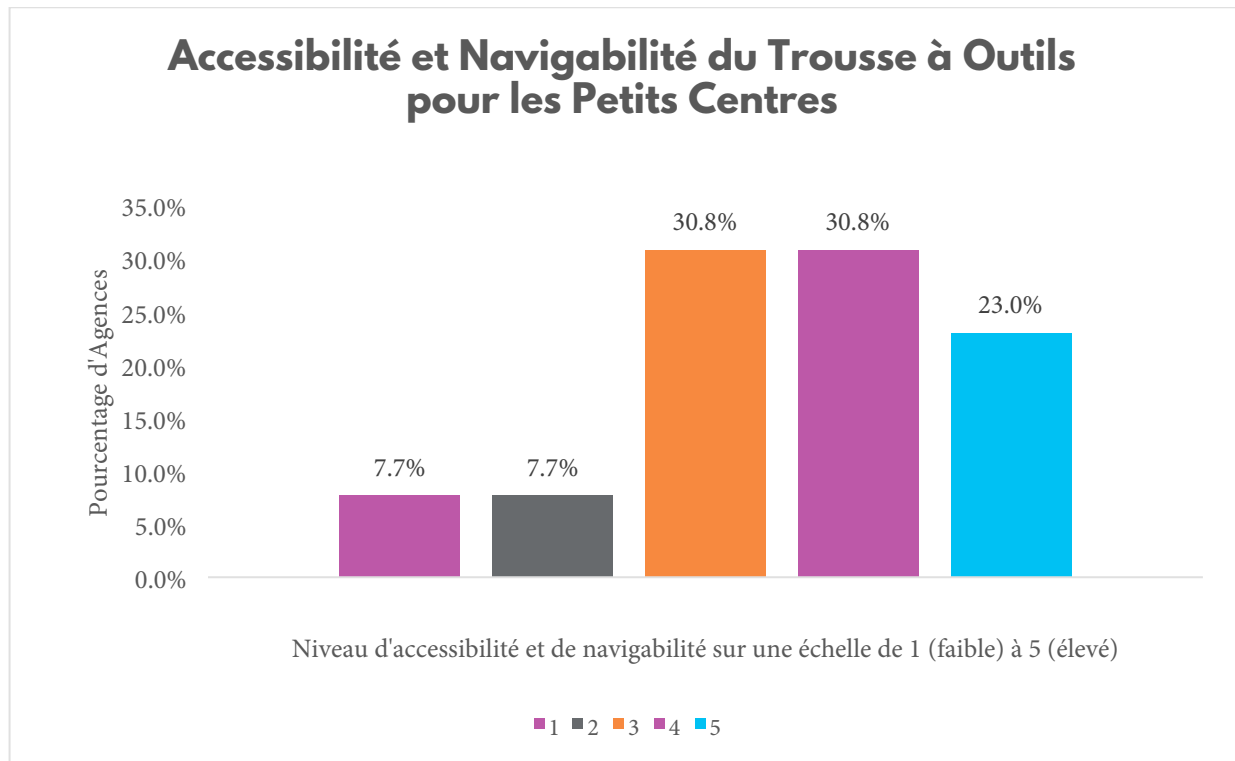


Figure 3: Accessibilité et navigabilité de la trousse à outils sur une échelle de 1 (faible) à 5 (élevé)

Pour identifier les soutiens qui pourraient être nécessaires pour améliorer l'accessibilité et la navigabilité de la trousse à outils pour le personnel des agences, le sondage a demandé aux répondants de choisir une option sur trois (figure 4) ou d'en suggérer une autre.



## Méthodes pour Augmenter l'Accessibilité et la Navigabilité du Trousse à Outils pour les Petits Centres

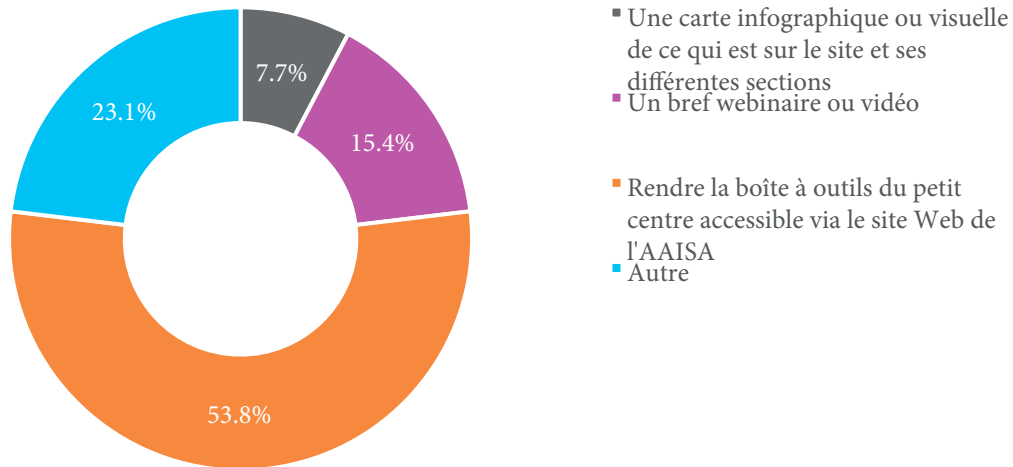


Figure 4: Approche préférée pour augmenter l'accessibilité et la navigabilité de la trousse à outils

Comme l'illustre la figure 4, la suggestion la plus populaire pour accroître l'accessibilité et la navigabilité de *la trousse à outils* était de rendre *la trousse à outils* accessible via le site Web de AAISA, ce qui a été indiqué par 53,8% des répondants. Avec 23,1% des répondants, la deuxième suggestion la plus populaire était un ensemble d'alternatives suggérées par les répondants eux-mêmes. Par exemple, un répondant au sondage a suggéré de simplifier le site Web de *la trousse à outils* pour accroître son accessibilité et le rendre plus navigable, tandis qu'un autre répondant a suggéré d'encourager les agences à intégrer *la trousse à outils* dans leur trousse d'intégration pour les nouvelles embauches. Enfin, un troisième répondant a recommandé de mettre à jour les fonctions de recherche de *la trousse à outils* et d'introduire une option de filtrage. Ce répondant a en outre recommandé un site Web appelé HelpSeeker sur lequel la trousse à outil pourrait être modélisé, qui comprend de nombreuses options de filtrage.

## UTILITÉ ET IMPACT

Alors que les résultats précédents ont exploré la manière dont les agences ont expérimenté *la trousse à outils* à un niveau plus général, cette section décrit les expériences des répondants avec le contenu de *la trousse à outils* et leur impact sur les agences. *La trousse à outils* est classée en six sections différentes, les ressources remplissant chaque section en conséquence. Le sondage d'évaluation a demandé aux répondants quelles sections de *la trousse à outils* ils trouvaient les

plus utiles, et leurs réponses sont représentés dans la figure 5. Parmi les sections de *la trousse à outils*, les *catégories de classification* ont été déclarées comme les plus utiles par 33,3% des répondants. *L'accès aux services* a été jugé le plus utile par 25,0% des répondants. Les sections relatives aux *termes et définitions*, à la *diversité et à l'inclusion* et à la *carte des services* ont chacune reçu 8,3% des répondants les sélectionnant comme sections les plus utiles.

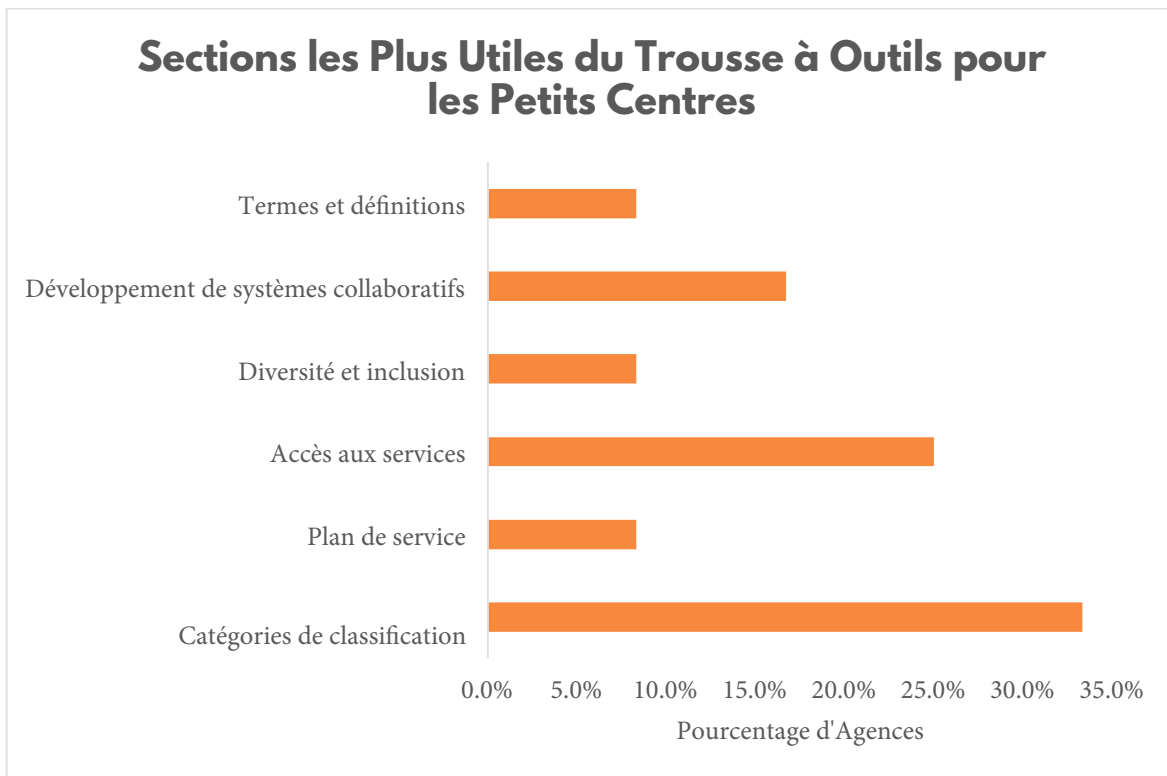


Figure 5: Utilité des différentes sections de la trousse à outils

Pour évaluer l'impact de *la trousse à outils* et des ressources développées à ce jour, le sondage d'évaluation a demandé quel impact *la trousse à outils* ou l'une de ses ressources avait sur le travail des répondants. La figure 6 montre que 30,8% des agences participantes ont déclaré que *la trousse à outils* avait eu un impact positif sur leur travail, 46,2% ont déclaré que *la trousse à outils* avait quelque peu un impact positif sur leur travail, et enfin, 23,0% des répondants ont déclaré que *la trousse à outils* n'avait pas impact sur leur travail. Comme le montre la figure 6, il y avait deux fois plus de répondants qui ont dit que *la trousse à outils* avait quelque peu un impact positif (46,2%) que ceux qui ont dit que *la trousse à outils* n'avait aucun impact sur leur travail (23,0%).

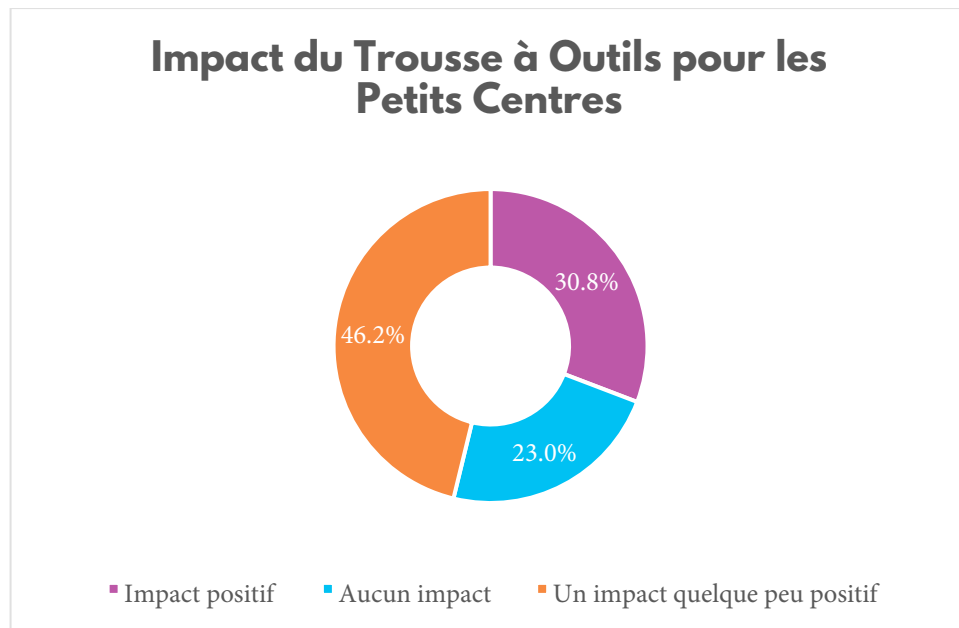


Figure 6: Impact de la trousse à outils et de ses ressources sur le travail des répondants

## DÉVELOPPEMENT ULTÉRIEUR

Comme la trousse à outils pour les petits centres a été développée dans le but d'être un référentiel de ressources qui croîtrait avec le temps, AAISA voulait obtenir des commentaires des répondants au sondage d'évaluation qui pourraient être utilisés pour éclairer le développement futur des ressources. À cette fin, les répondants au sondage ont été invités à choisir une section de la trousse à outils à prioriser pour un développement ultérieur et ont eu un espace pour expliquer leur sélection. Ils ont ensuite été demandés sur différents sujets qu'ils donner la priorité au développement des ressources (figure 7).

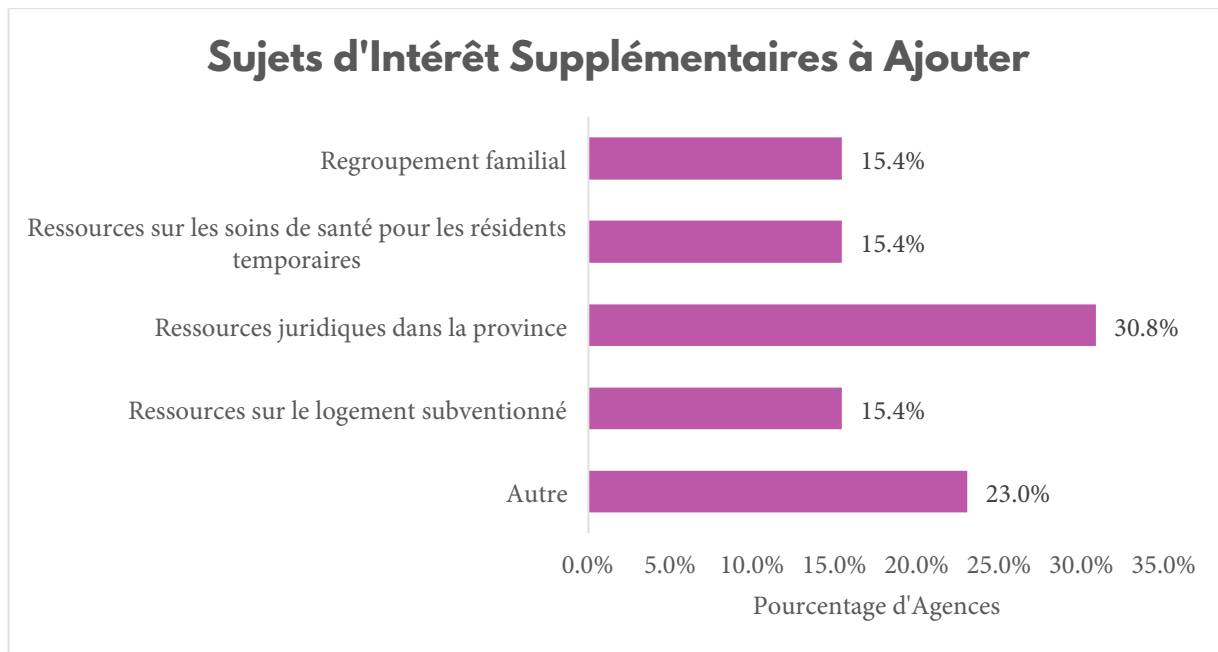


Figure 7: Sujets d'intérêt potentiels à ajouter au la trousse à outils

### Préférences des sections de la trousse à outils pour les développements futurs

La section de *la trousse à outils* qui a été la plus sélectionnée parmi les répondants au sondage était la *carte des services*. Pour développer et améliorer davantage la section de la *carte des services*, les répondants ont suggéré de clarifier la description et les instructions figurant sur le site Web. Les répondants ont également suggéré de placer la *carte des services* comme pièce maîtresse de *la trousse à outils* pour renforcer son accessibilité et son utilité.

La section *développement de systèmes collaboratifs* de *la trousse à outils* a été sélectionnée comme deuxième priorité pour un développement ultérieur. Les répondants ont indiqué que cette section pourrait être encore améliorée en ajoutant davantage de ressources pour le personnel de première ligne, comme les conseillers en établissement, ainsi que des ressources dirigées pour le personnel de gestion. De plus, un répondant a indiqué que certaines des ressources de *la trousse à outils*, du *développement de systèmes collaboratifs*, sont actuellement utilisées pour compléter le matériel de présentation pour les nouveaux arrivants. La section *diversité et inclusion* de *la trousse à outils* a également été classée comme deuxième choix pour un développement ultérieur parmi les répondants, cependant, aucune information supplémentaire n'a été partagée sur la façon dont les répondants souhaitaient voir cette section élargie.

Les sections *catégories de classification* et *termes et définitions* de *la trousse à outils* ont été marquées comme le troisième domaine prioritaire pour le développement ultérieur par les répondants. Un répondant au sondage a proposé que AAISA étende le contenu de *la trousse à outils* au secteur de l'établissement et de l'intégration dans son ensemble, au lieu de se limiter aux petits centres. De plus, les répondants ont également indiqué que la section *catégories et classification* pourrait être élaborée de façon à être plus spécifique et adaptée aux différentes

catégories de nouveaux arrivants. Un autre répondant a indiqué que la section *termes et définitions* est écrasante en raison du volume d'acronymes et que cela a cultivé la confusion, en particulier parmi les nouveaux employés. Ils ont recommandé que la poursuite du développement de cette section donne la priorité à la rationalisation et à la simplification du contenu.

Enfin, alors que 23,0% des répondants ont indiqué que la section *accès aux services* était la section la plus utile de *la trousse à outils* (figure 5), aucun répondant n'a exprimé le souhait de voir cette section développée davantage.

### **Préférences de sujet de ressource pour le développement futur**

Pour identifier les futurs sujets à prioriser pour le développement, les répondants ont été invités à sélectionner le sujet de ressource qui serait le plus utile pour leur agence. Les sujets qui ont été fournis dans le sondage étaient les sujets qui ont été partagés par les agences des petits centres lors d'un premier sondage qui a été utilisé pour guider les sections et les ressources développées dans *la trousse à outils*.

Comme le montre la figure 7, le sujet des ressources juridiques dans la province était le premier choix parmi les répondants, 30,8% ayant choisi cette réponse comme priorité pour le développement des ressources. La sélection qui a reçu le deuxième plus grand nombre de réponses était « Autre », où 23,0% des répondants ont suggéré d'autres sujets d'intérêt, notamment: *l'itinérance et la violence domestique, les ressources pour les demandeurs d'asile et les options postsecondaires pour les apprenants en langues*.

## **INFORMATION ADDITIONNELLE**

Les répondants ont également eu la possibilité de partager leurs réflexions et commentaires sur *la trousse à outils pour les petits centres* dans une question ouverte. Les informations fournies par les répondants étaient corrélées avec les deux thèmes suivants:

- **Accroître l'accessibilité de la trousse à outils:** les répondants ont souligné la nécessité d'augmenter l'accessibilité de *la trousse à outils* en la reliant au site Web de AAISA. Les répondants ont également suggéré l'enlèvement des informations de connexion nécessaires pour y accéder, car les étapes supplémentaires que cela crée constituent un obstacle à l'utilisation de *la trousse à outils*.
- **Faire évoluer la trousse à outils vers des possibilités plus interactives:** Un répondant a partagé leur intérêt à voir *la trousse à outils* offrir des possibilités de collaboration entre les organismes en introduisant un élément interactif à *la trousse à outils*.

## RECOMMANDATIONS

Dans le but de développer davantage *la trousse à outils pour les petits centres*, la section suivante synthétise les informations recueillies à travers l'évaluation afin de présenter des recommandations sur les activités clés que AAISA peut entreprendre pour améliorer l'accessibilité, la navigabilité, l'utilisation et l'impact de *la trousse à outils* et poursuivre son développement en alignement des besoins des agences des petits centres.

### Promotion et sensibilisation accrues

- Il est nécessaire que AAISA élabore une stratégie de mobilisation des connaissances pour *la trousse à outils*, afin de sensibiliser les agences et de mobiliser plus le personnel de gestion pour soutenir la promotion parmi les membres du personnel.
- Une mobilisation supplémentaire des connaissances à travers des réunions, des présentations, d'une campagne de communication et des matériels promotionnels

### Mettre en œuvre des améliorations à la structure et à l'accessibilité du site Web de la trousse à outils

- Les difficultés à localiser la plateforme de *la trousse à outils* limitent l'accessibilité et peuvent être résolues en établissant un lien direct via le site Web de AAISA et en faisant la promotion de l'URL [www.aaisa.ca/smallcentretoolkit](http://www.aaisa.ca/smallcentretoolkit) plus largement.
- AAISA a récemment supprimé les identifiants de connexion nécessaires pour *la trousse à outils*, et ce changement devrait être largement communiqué aux agences du secteur par la stratégie de mobilisation des connaissances susmentionnée.
- Des améliorations devraient être apportées pour simplifier la navigation dans les différentes sections du site Web de *la trousse à outils*

### Améliorations des ressources, maintenance et développement futur

- AAISA devrait vérifier constamment les liens et les ressources fournis dans *la trousse à outils* pour s'assurer qu'ils sont toujours disponibles et accessibles, bien que les limites de la capacité du personnel à AAISA et le nombre de liens dans les ressources impliquent probablement que cela n'est effectué que chaque année.
- Les modèles PDF de ressources devraient être simplifiés et le développement futur devrait continuer à mettre l'accent sur la présentation simple et concise des informations.
- Faire que la *carte des services* est un point central de la plateforme *la trousse à outils* et clarifier ses descriptions et instructions d'utilisation
- Les sections clés pour explorer le développement des ressources comprennent: *le développement de systèmes collaboratifs* et *la diversité et l'inclusion*
- Un sujet spécifique à explorer davantage pour le développement des ressources est *les ressources juridiques dans la province*, tandis que les autres suggestions partagées décrites par les répondants nécessitent une exploration plus approfondie et un examen approfondi pour prioriser leur objectif.

### Prochaines étapes et l'évaluation continue

AAISA établira un plan de travail annuel qui décrira et planifiera les améliorations de la plateforme, les ressources qui seront développées, les mises à jour des ressources existantes, ainsi que son plan de mobilisation des connaissances.

- AAISA continuera de mesurer l'accessibilité, l'utilisation et l'impact de *la trousse à outils*, ainsi que les nouveaux besoins en matière de développement des ressources grâce à des initiatives de collaboration, des téléconférences et des visites sur place.

## CONCLUSION

L'évaluation de *la trousse à outils pour les petits centres* a fourni à AAISA une occasion importante de recueillir des informations sur son utilité et son efficacité après sa mise en œuvre initiale. L'évaluation a également identifié des domaines clés à améliorer pour la plateforme en ligne et les ressources qu'elle contient. Le résultat de 66% des répondants au sondage qui ont déclaré que *la trousse à outils* a eu un impact quelque peu positif ou positif sur leur travail indique que l'amélioration de l'accès, de la navigabilité et des ressources a le potentiel d'étendre l'impact.

En alignement avec les résultats de cette évaluation, les efforts de AAISA se concentreront sur la mise en œuvre de changements à la plateforme *la trousse à outils pour les petits centres* qui simplifient la navigabilité, favorisent l'accès et maintiennent les ressources. Le développement futur des ressources visera à développer un contenu qui répondra à un éventail plus large de besoins des agences au cours du temps, comme ceux spécifiques aux services linguistiques. De plus, les efforts pour fournir des ressources et traduire le contenu du site Web dans les deux langues officielles du Canada sont en cours. Reconnaisant le contexte unique des organismes de services aux nouveaux arrivants francophones, le développement futur des ressources exigera également la consultation de ces organismes pour assurer l'harmonisation avec leurs besoins. Bien que certains aspects de l'amélioration soient plus faciles à mettre en œuvre à court terme par AAISA, la poursuite de l'élargissement du contenu et du développement de différentes ressources sera un processus continu, basé sur l'étendue des besoins et des types de services dans les petits centres de l'Alberta.

En fin de compte, *la trousse à outils* vise à fournir des ressources qui aident les agences à accroître leur capacité et à améliorer leur capacité à servir les nouveaux arrivants. À cette fin, ce rapport d'évaluation a fourni des actions clés qui soutiennent AAISA pour garantir que *la trousse à outils* pour les petits centres puisse évoluer dans l'alignement de cet objectif au fil du temps.

# ANNEXE 1: QUESTIONS POSÉES DANS LE SONDAGE D'ÉVALUATION DE LA TROUSSE À OUTILS POUR LES PETITS CENTRES

1. Avec quelle agence êtes-vous?
2. Avez-vous utilisé la trousse à outils?
  - a. Oui, je l'ai utilisé plusieurs fois
  - b. Oui, je l'utilise fréquemment
  - c. Non
3. Connaissez-vous d'autres membres du personnel de votre organisation qui utilisent la boîte à outils?
  - a. Oui
  - b. Non
  - c. Je ne sais pas
4. Si vous n'utilisez pas la boîte à outils ou si vous l'utilisez rarement, veuillez nous dire pourquoi
5. Veuillez évaluer sur une échelle de 1 à 5, dans quelle mesure la trousse à outils est-elle accessible et navigable?
6. Lequel des éléments suivants trouveriez-vous le plus utile pour augmenter l'accessibilité et rendre la trousse à outils plus navigable pour vous?
  - a. Une carte infographique ou visuelle de ce qui est sur le site et ses différentes sections
  - b. Un bref webinaire ou vidéo
  - c. Rendre la boîte à outils du petit centre accessible via le site Web de AAISA
  - d. Autre
7. Quelles sections de la trousse à outils sont les plus utiles?
  - a. Catégories de classification
  - b. Plan de service
  - c. Accès aux services
  - d. Diversité et inclusion
  - e. Développement de systèmes collaboratifs



- f. Termes et définitions
8. Est-ce que la trousse à outils ou l'une de ses ressources a-t-elle eu un impact positif sur votre travail?
- a. Oui
  - b. Non
  - c. Un peu
9. Quelle section de la trousse à outils aimeriez-vous voir plus développée? S'il vous plaît, expliquez.
- a. Catégories de classification
  - b. Plan de service
  - c. Accès aux services
  - d. Diversité et inclusion
  - e. Développement de systèmes collaboratifs
  - f. Termes et définitions
10. L'un des sujets suivants serait-il intéressant pour votre agence de l'ajouter à la trousse à outils? Veuillez en choisir un (les sujets présentés ci-dessous sont des idées avancées lors d'une précédente enquête auprès des petits centres).
- a. Regroupement familial
  - b. Ressources juridiques dans la province
  - c. Ressources sur le logement subventionné
  - d. Ressources sur les soins de santé pour les résidents temporaires (TET, étudiants internationaux, etc.)
  - e. Autre
11. Y a-t-il autre chose que vous aimeriez partager?