

COVID-19 ET LE SECTEUR DE L'ETABLISSEMENT ET DE L'INTEGRATION DE L'ALBERTA

FICHE D'INFORMATION - OCTOBRE 2020

Depuis mars 2020, les organismes du secteur de l'établissement et de l'intégration de l'Alberta ont réagi au contexte des conditions de santé publique et ont apporté des adaptations considérables à la prestation de services afin d'assurer la sécurité des clients et du personnel. Dès les premiers jours de la pandémie COVID-19, les agences de toute l'Alberta sont passées d'un service direct aux clients à un service virtuel. Au fur et à mesure que l'on en apprenait davantage sur le virus et les mesures de sécurité permettant la prestation de services en personne, les agences se sont à nouveau adaptées à l'évolution du contexte pour répondre aux besoins de prestation de services et ouvrir leurs portes aux clients.

Ce document de référence présente certains des domaines clés partagés par les agences lors des différentes réunions organisées par l'AAISA à partir d'avril 2020. Bon nombre de ces réunions ont porté sur l'adaptation à la prestation de services et sur les difficultés rencontrées, ainsi que sur certaines des principales vulnérabilités des nouveaux arrivants dans ce contexte. Alors que de nombreuses agences se trouvaient dans une situation similaire au début de la pandémie, on constate actuellement une plus grande diversité dans la combinaison de la prestation de services en ligne et en personne parmi les agences. Alors que le nouveau mandat de l'initiative de l'AAISA pour l'Île-du-Prince-Édouard commence, ce sujet restera à l'ordre du jour de la commission afin de mieux comprendre l'évolution du contexte.

QUESTIONS CLES

Dans tous les types de programmes et dans toutes les régions, les agences ont constamment indiqué que l'**accès aux technologies** et la **culture numérique**, ainsi que la prestation de services aux **clients faiblement alphabétisés**, étaient les domaines où le défi était le plus important. La pandémie a en outre été considérée comme **exposant et exacerbant de nombreuses vulnérabilités** existantes des nouveaux arrivants en Alberta. Les **interconnexions des différents types de services** et l'**interdépendance des besoins** ont engendré un certain nombre de **problèmes et de défis croisés** pour les nouveaux arrivants et les fournisseurs de services. La pandémie a également **favorisé les efforts de collaboration entre les organismes et les secteurs**, ce qui a soutenu la coordination et le développement des connaissances.

TECHNOLOGIE ET CAPACITES NUMERIQUES

Dans la transition vers le travail et la prestation de services à distance, les défis technologiques ont été l'un des domaines les plus fréquemment signalés comme préoccupants. Ces défis se répartissent en deux grandes catégories : les défis au niveau organisationnel et les défis au niveau du client.

Défis au niveau de l'organisation et de la prestation de services

- Dans l'enquête annuelle 2020 de l'AAISA sur le secteur de l'établissement et de l'intégration, la plupart des agences (62 %) ont indiqué qu'elles avaient besoin de formation ou de soutien pour accroître leur capacité technologique
- Si certains services sont plus facilement transférables en ligne, les services essentiels destinés aux clients faiblement alphabétisés, les conseils en cas de crise et la violence familiale sont plus difficiles à mettre en place lorsqu'ils sont proposés en ligne
- Le passage à la diffusion en ligne a ralenti de nombreux processus établis, notamment l'accueil des clients et l'obtention du consentement éclairé
- De nombreux prestataires de services sont désormais chargés d'aider les nouveaux arrivants à acquérir une culture numérique et à bénéficier d'un soutien technologique, alors que ceux-ci ne faisaient pas partie auparavant de leur programme ou de leur offre de services spécifiques
- Certains organismes ont mis au point des aides supplémentaires pour aider les clients à accéder aux programmes en ligne, par exemple par le biais de vidéos sur YouTube
- Il y a eu un besoin accru d'heures de PP parmi le personnel, en particulier parmi les professeurs de langues, afin de développer les compétences nécessaires à la diffusion en ligne
- De nombreux organismes dépendaient des dons pour répondre aux besoins technologiques des nouveaux arrivants
- Les agences ont été particulièrement mises au défi de sécuriser suffisamment d'ordinateurs pour les familles nombreuses

Les défis au niveau des clients

- Les clients étaient confrontés à un accès limité à la technologie, au coût de la technologie et à la nécessité de partager les appareils entre les membres de la famille ayant des besoins concurrents
 - Il existe de nombreux exemples de réduction des coûts de l'internet et d'agences capables de fournir un accès à des ordinateurs, mais il est possible que les problèmes persistent au-delà de la réponse initiale à la pandémie et pour les nouveaux arrivants
- La culture numérique est un défi supplémentaire qui peut retarder l'accès aux services, avec des conséquences potentielles à long terme pour l'établissement, l'intégration et le bien-être

- De nombreux fournisseurs de services ont appliqué l'utilisation de plateformes que de nombreux nouveaux arrivants connaissent bien, notamment WhatsApp et Facebook
- La période pendant laquelle les nouveaux arrivants doivent acquérir leur culture numérique a été considérablement raccourcie, alors qu'auparavant, il s'agissait d'un ensemble de compétences à moyen et long terme liées à la préparation à l'emploi et à l'accès à un plus large éventail de services et d'aides
- La fourniture de copies imprimées des devoirs, des activités et d'autres documents de soutien a constitué une stratégie utile pour soutenir les clients ayant un faible niveau d'alphabétisation ou de culture numérique (tant les adultes que les jeunes)

LES VULNERABILITES DES CLIENTS

- Les clients faiblement alphabétisés ont été systématiquement mis en avant comme un groupe confronté à des obstacles importants en matière d'accès aux services, ainsi que de compréhension des informations de santé publique et des mesures de sécurité
- La pandémie a mis en évidence les difficultés d'accès et de compréhension des informations essentielles liées à la santé publique et des aides financières essentielles fondées sur les compétences linguistiques et la culture numérique
 - L'interprétation et la traduction étaient des besoins essentiels ; si certaines zones étaient mieux équipées, d'autres centres avaient des capacités de traduction et d'interprétation très limitées
 - Cet écart était apparent chez les nouveaux arrivants francophones, qui dépendaient des organismes d'aide aux nouveaux arrivants francophones pour traduire et interpréter l'information sur les mesures de santé publique et les pratiques de sécurité
 - Bien que de nombreuses ressources multilingues aient été mises à disposition, la navigation et l'accès ont posé des problèmes
 - Les agences ont souvent joué un rôle d'intermédiaire, en soutenant la communication et l'accès à l'information des nouveaux arrivants dans un certain nombre d'institutions et de secteurs
- Les licenciements ont touché de nombreux clients dans de nombreux centres, tandis que la primauté des employeurs clés dans certains centres (par exemple l'hôtellerie et le conditionnement de la viande) a entraîné des licenciements parmi les nouveaux arrivants
 - Les agences ont fourni une aide pour les demandes d'AE et de CERB et pour relever les défis posés par ces processus ; à mesure que les changements apportés aux soutiens du revenu fédéral se développeront, cela continuera de caractériser une grande partie du soutien fourni par les agences
- Les défis liés aux besoins fondamentaux et les cas de perte de revenus, d'insécurité alimentaire et d'insécurité du logement sont devenus importants, en particulier dans les régions dominées par une seule industrie
- Les travailleurs étrangers temporaires sont une catégorie de nouveaux arrivants qui ont des besoins importants en matière d'information sur les mesures de santé publique et qui sont exposés à des conditions de travail et de logement qui les exposent à un risque élevé de COVID-19
- Les femmes nouvellement arrivées constituent un groupe démographique qui connaît des difficultés, en raison de la demande accrue de services de garde d'enfants, exacerbée par la fermeture des écoles dans toute la province
- La violence domestique est devenue une question clé, la pandémie posant des défis pour identifier et intervenir dans de tels cas
- Les difficultés des familles ayant des enfants handicapés sont apparues avec le manque de soins de répit, ce qui a amplifié le stress des parents qui n'avaient pas de répit

QUESTIONS ET DEFIS CROISES

De nombreux défis rencontrés par les nouveaux arrivants sont liés aux interconnexions entre les différents besoins, services et aides :

- Les retards dans l'aide au revenu entraînent des difficultés avec les propriétaires
- L'impact des retards et de l'accès limité à la formation linguistique sur l'emploi des nouveaux arrivants est préoccupant
 - Les agences du PAR étaient particulièrement préoccupées par l'impact à long terme sur les réfugiés arrivés entre janvier et mars 2020
- Les changements dans la façon dont les entreprises fonctionnent ont des implications pour l'emploi des nouveaux arrivants, ce qui est également perçu comme ayant une influence supplémentaire sur la programmation
 - Par exemple, les changements d'équipe au centre JBS de Brooks ont eu un impact sur la programmation des langues

COORDINATION ENTRE LES AGENCES

- Les coalitions locales et les espaces intersectoriels ont été la clé des efforts déployés dans les communautés de l'Alberta
- Les PIL ont joué un rôle de coordination important dans de nombreuses municipalités, en organisant des réunions régulières et en assurant la coordination entre les services et les agences municipales
- Les réponses communautaires liées à COVID-19 à Brooks et High River ont apporté un soutien essentiel aux nouveaux arrivants
- Dans certains cas, l'aiguillage entre les organismes a été remis en question par l'évolution des circonstances et l'adaptation des programmes ; lorsque les processus d'aiguillage sont faibles ou informels, les organismes d'aiguillage ont parfois manqué d'informations adéquates sur la disponibilité des programmes et le format des services
 - COVID-19 coïncidant avec un nouveau cycle d'accords de contribution de l'IRCC, les fournisseurs de services ont dû se contenter de nombreux changements dans leurs écosystèmes de services simultanément

FAITS MARQUANTS SPECIFIQUES AU PROGRAMME

Dans l'enquête annuelle de l'AAISA sur le secteur de l'établissement et de l'intégration, le pourcentage d'agences indiquant qu'elles fournissent des services itinérants ou à distance était plus élevé en 2020 que les années précédentes. Cela reste vrai même si l'on tient compte de la

taille plus importante de l'échantillon cette année. En 2020, 42% des agences ont indiqué qu'elles fournissaient des services itinérants. Cela pourrait être dû en partie à la COVID-19.

LISTES D'ATTENTE

Dans l'enquête annuelle de l'AAISA sur le secteur de l'établissement et de l'intégration en 2020, les programmes où les listes d'attente étaient les plus importantes étaient les suivants :

- Alors que 44 % des organismes ont indiqué qu'ils offraient des formations linguistiques dans la province, 63 % de ces organismes ont indiqué qu'ils avaient actuellement des listes d'attente
- 42 % des agences ont indiqué qu'elles fournissaient des services d'emploi (il est intéressant de noter qu'elles sont pour la plupart situées à Calgary), 52 % de ces agences ont indiqué qu'elles avaient des listes d'attente.
- Seules 16 % des agences ont indiqué qu'elles proposaient des évaluations linguistiques, mais 44 % de ces agences ont indiqué qu'elles avaient des listes d'attente.

Lorsqu'on leur a demandé d'indiquer les raisons de la liste d'attente, 40 % des agences ont indiqué une forte demande due au fait que le service n'est pas fourni ailleurs. Cette réponse était suivie de la mention "autre" qui se concentrait sur deux thèmes principaux, COVID-19 et les exigences de distanciation sociale, et le manque ou la limitation du personnel/des capacités internes.

LANGUE

- La réduction des classes de CLIC avant la COVID-19 a eu des effets d'entraînement sur l'offre linguistique dans le contexte de la pandémie, en particulier dans certains petits centres ; la préférence des clients pour les offres en personne s'interface avec la réduction de l'offre globale et la transition vers des CLIC entièrement en ligne
- L'évaluation linguistique a été signalée très tôt comme une lacune importante, et bien qu'elle ait repris dans de nombreux cas, il reste des lacunes et des difficultés qui constituent des obstacles à l'accès des clients à la formation linguistique
 - L'évaluation en ligne ne convient pas à tous les clients, en particulier aux personnes qui apprennent à lire et à écrire
 - Sans évaluation, les prestataires de services linguistiques ne pouvaient accepter que les étudiants qui revenaient en classe
- L'évolution des besoins en matière de garde d'enfants et d'autres facteurs ont fait évoluer la demande de cours du soir ; les agences ayant de nombreuses clientes ont poursuivi un apprentissage asynchrone, en raison des contraintes liées à la garde des enfants
- Les défis actuels en matière de programmes linguistiques concernent les taux d'occupation et le refus éventuel de clients pour cause de maladie ou présentant des symptômes de COVID-19

NAARS, GESTION DES CAS

- Certains ont proposé de multiples évaluations des besoins aux clients afin de faciliter le suivi et la réponse à l'évolution rapide des besoins
- Les agences ont décrit la nécessité d'une gestion "intensive" des dossiers dans de nombreux cas
- Dans de nombreux cas, les agences ont indiqué que la prise de contact directe et régulière avec les clients ayant des besoins complexes était un moyen efficace de gestion des cas, en particulier avec ceux qui ne sont pas aussi forts en matière d'autodéfense

SWIS, PROGRAMMATION POUR LA JEUNESSE

- Le personnel du programme SWIS a fourni un soutien essentiel aux jeunes nouveaux arrivants et à leurs familles en ce qui concerne l'accès à la technologie et à l'apprentissage en ligne, la fourniture de matériel scolaire imprimé, les processus d'inscription à l'école et l'orientation vers les directives du AHS
- La programmation des heures critiques a été adaptée aux formats en ligne afin d'engager les jeunes en ligne après l'école
- La programmation des camps d'été a d'abord été une source de préoccupation, mais des changements dans les mesures de santé publique ont permis à de nombreuses agences de gérer ces programmes

SANTE MENTALE, CONSEILS EN CAS DE CRISE

- La demande de soutien en matière de santé mentale dans la langue maternelle des clients et de conseils en cas de crise était élevée dans de nombreux centres
- Le conseil en situation de crise est plus efficace en personne, bien que différentes approches de la prestation en ligne/à distance aient pu combler les lacunes
- Les prestataires de services ont maintenu un niveau élevé de proactivité dans l'approche des clients par rapport à ces besoins

EMPLOI

- Dans certains cas, les employeurs et les mentors ont exprimé leur impatience de participer à des programmes (par exemple, des salons de l'emploi, du mentorat) en raison du niveau d'incertitude tant dans le contexte de la pandémie que dans l'économie en général



- D'autres employeurs ont fait état de difficultés à soutenir les nouvelles embauches, ce qui a amené les agences à fournir un soutien supplémentaire en ce qui concerne la sélection et la mise en correspondance des clients avec les postes
- Les clients qui avaient été licenciés sont retournés dans les agences pour suivre une formation complémentaire
- Les manifestations virtuelles pour l'emploi et la programmation en ligne ont été très populaires parmi les nombreuses offres de programmes
- Les agences se sont attachées à établir et à entretenir des relations avec les employeurs et à adapter les programmes aux types d'industries et aux possibilités d'emploi qui sont disponibles dans le contexte actuel (par exemple, construction, ventes, travail en entrepôt, sécurité, etc.)
- Les principaux obstacles à l'accès des nouveaux arrivants à l'emploi sont la garde d'enfants, les barrières linguistiques et la peur de travailler en première ligne
- Dans de nombreux cas, la formation a été axée sur les considérations et les mesures de sécurité liées au travail