

aaisa

# RAPPORT D'ENQUÊTE DE L'ALBERTA SUR LE SECTEUR DE L'ÉTABLISSEMENT ET DE L'INTÉGRATION

2021



# REMERCIEMENTS

L'AAISA aimerait prendre un moment afin de reconnaître et remercier l'équipe de personnel qui a travaillé avec diligence pour créer ce rapport, ainsi que les agences d'établissement et d'intégration à travers l'Alberta qui ont pris un temps précieux pour participer à cette enquête.

Ce rapport a été rédigé par Marokh Yousifshahi, avec la contribution de Leesha Kanbour et Daniella Bagmeijer.

Pour toute autre question ou demande de renseignements, veuillez contacter Marokh Yousifshahi, responsable de la recherche et des politiques, à l'adresse courriel suivant: [myousifshahi@aaisa.ca](mailto:myousifshahi@aaisa.ca)

## RECONNAISSANCE DES TERRITOIRES

Au nom de l'Association albertaine des agences de services aux immigrants, nous souhaitons respectueusement reconnaître que nous sommes situés sur les territoires des traités 6, 7 et 8, les terres traditionnelles des Premières Nations et des peuples métis.

Nous reconnaissons le lieu traditionnelle des nombreux peuples divers des Premières Nations, des Métis et des Inuits dont les aînés qui ont parcouru cette terre avant nous et les personnes avec qui nous partageons cette grande terre aujourd'hui.

Nous faisons cette reconnaissance comme un acte de réconciliation et de gratitude envers ceux dont nous résidons ou visitons le territoire.

## CITATION DU RAPPORT

Association albertaine des agences de services aux immigrants. (2021). Rapport d'enquête sur le secteur de l'établissement et de l'intégration de l'Alberta de 2021.



# TABLE OF CONTENTS

<b>PREFACE</b>	<b>1</b>
<b>L'ETABLISSEMENT ET L'INTEGRATION DE L'ALBERTA SECTEUR A PREMIERE VUE</b>	<b>2</b>
Profil des répondants au sondage	2
<b>L'AAISA A PREMIERE VUE</b>	<b>4</b>
Engagement, recherche et politique	5
Développement professionnel et certification	8
Abonnement	12
<b>TENDANCES DE HAUT NIVEAU: LES ENJEUX ET PRIORITES ACTUELS DU SECTEUR</b>	<b>14</b>
Demande de services malgré les contraintes budgétaires	15
Une continuation de la prestation de services virtuels	19
Défis et obstacles des prestations de services virtuels	20
Les implications persistent du COVID-19	22
<b>LE CHEMIN A SUIVRE: DES OPPORTUNITES POUR LE SECTEUR</b>	<b>24</b>
Comment AAISA peut-il fournir un soutien	25
Comment les donateurs de fonds peuvent apporter leur soutien	27
<b>CONCLUSION</b>	<b>30</b>
<b>REFERENCES</b>	<b>31</b>

# PREFACE

L'année qui vient de passer a été marquée par un nouvel ensemble de défis et d'opportunités pour les agences au service des nouveaux arrivants en raison de la pandémie du COVID-19. Alors que la pandémie a exacerbé les vulnérabilités existantes et créé de nouveaux défis pour les nouveaux arrivants et les agences, elle a également nécessité des adaptations uniques qui ont déclenché l'innovation de nouvelles pratiques en matière d'établissement et d'intégration.

Au commencement, les agences ont exprimé une variété de besoins, y compris les défis liés à la formation linguistique en ligne, les implications de l'emploi des nouveaux arrivants en raison des fermetures, les obstacles à l'accès à la technologie et les défis de la littérature numérique avec le personnel et les clients (AAISA, 2020). Dans le contexte actuel du COVID-19, les agences et les nouveaux arrivants continuent de faire face à l'incertitude alors que des restrictions sont mises en œuvre en raison de la propagation de nouvelles variantes du virus COVID-19. Malgré les nombreuses complexités, le secteur de l'établissement et de l'intégration a été en mesure d'organiser et répondre aux besoins des nouveaux arrivants grâce à leurs connexions et réseaux au sein de leurs communautés afin d'atténuer certains des problèmes auxquels les nouveaux arrivants étaient confrontés pendant cette période sans précédent (Esses et al., 2021).

C'est dans ce contexte unique de prestation de services que l'AAISA a mené *l'enquête de secteur sur l'établissement et l'intégration de 2021*. Il s'agit du quatrième rapport annuel de l'AAISA sur *l'enquête de secteur sur l'établissement et l'intégration en Alberta*. Le rapport est basé sur *l'enquête du secteur de l'établissement et de l'intégration de l'Alberta* menée par l'AAISA en juin 2021, qui comprend des données quantitatives et qualitatives recueillies au moyen de questions d'enquête ouvertes et des références supplémentaires. Le sondage de 2021 a été rempli par 60 organismes d'établissement et d'intégration de partout en Alberta.

L'enquête vise à examiner et à comprendre les priorités, les problèmes au niveau des systèmes et les domaines potentiels d'amélioration dans le secteur de l'établissement et de l'intégration de l'Alberta. L'AAISA utilisera les résultats du sondage pour améliorer et développer des services et des programmes qui garantiront que les agences disposent des outils nécessaires pour offrir des programmes et des services innovateurs, de haute qualité et adaptables aux nouveaux arrivants en Alberta.

*Veillez noter que le sondage n'est pas considéré comme représentatif du secteur de l'établissement et de l'intégration de l'Alberta. Les valeurs en pourcentage dans le rapport représentent le pourcentage de répondants au sondage, mais ne reflètent pas le pourcentage de tous les organismes au service des nouveaux arrivants en Alberta.*

# L'ETABLISSEMENT ET L'INTEGRATION DE L'ALBERTA SECTEUR A PREMIERE VUE

## PROFIL DES REpondANTS AU SONDAGE

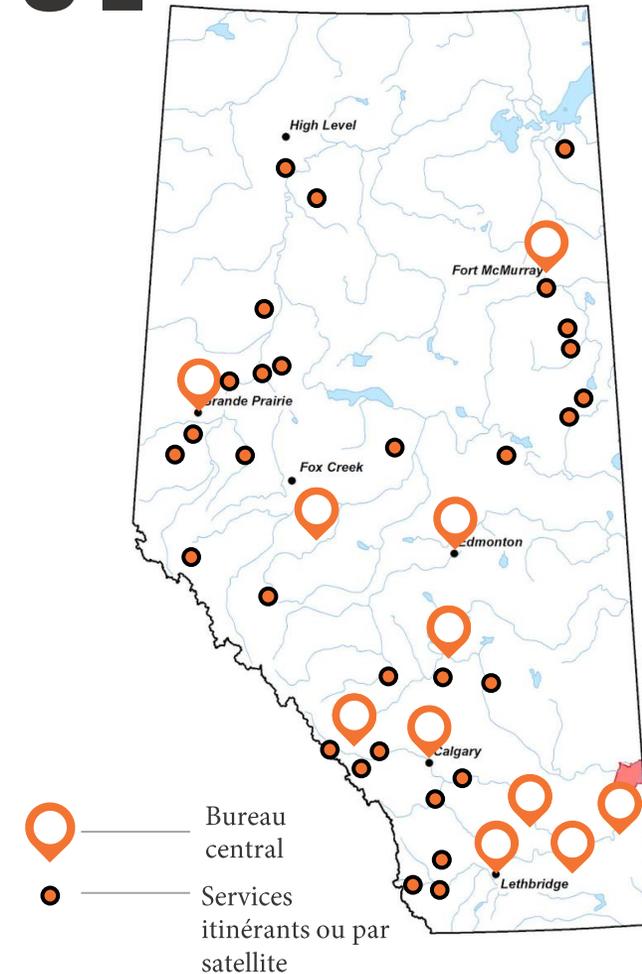
Au total, 60 agences ont répondu à l'enquête du secteur de l'établissement et de l'intégration de l'Alberta menée par l'AAISA en juin 2021, dont 47 sont des membres de l'AAISA. Ces agences offrent des services partout en Alberta, dont 38% offrent des services itinérants et satellites. De plus, ces agences offrent des services à travers la province dans plus de 70 langues.

**52%**  
des agences ont pour mandat principal de servir les nouveaux arrivants

## Langues officielles de prestation de services dans les agences



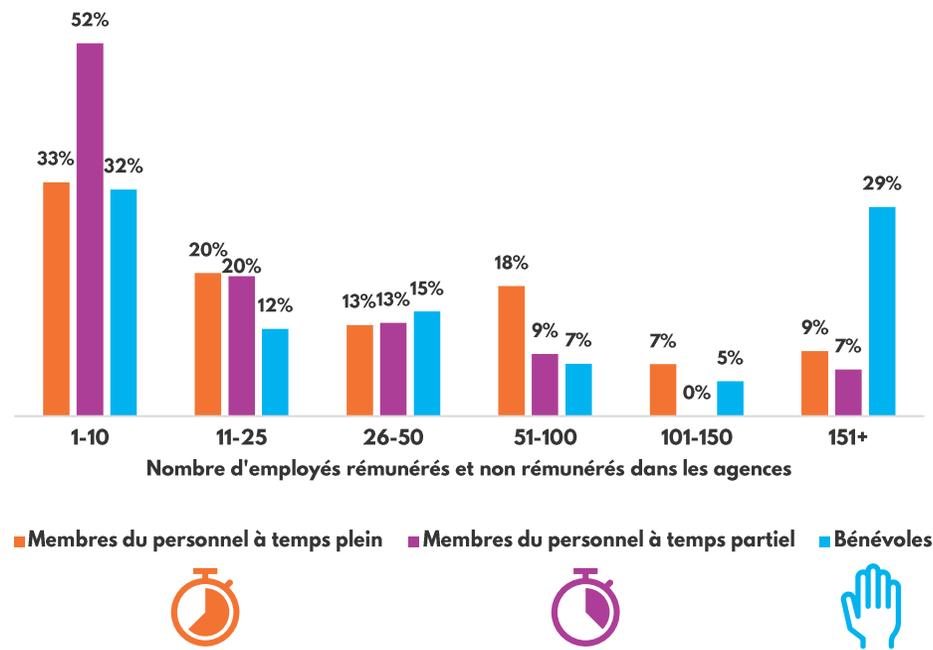
- Anglais [53%]
- Anglais avec une capacité limitée en français [17%]
- Français [10%]
- Anglais et français [15%]
- Autre langue [5%]



# L'ETABLISSEMENT ET L'INTEGRATION DE L'ALBERTA SECTEUR A PREMIERE VUE

## Programs and Services Offered by Agencies

### Personnel rémunéré et non rémunéré dans les agences



### Services généraux d'établissement

Information et orientation	63 %
Besoins et référence d'évaluation	57 %
Alphabétisation numérique	47 %
Emploi	47 %
Interprétation et traduction	45 %
Soutien aux demandes d'immigration	23 %

### Services communautaires

Liens communautaires et sociaux	58 %
Soutiens pour la santé, y compris la santé mentale	35 %
Logement	20 %
Espaces communautaires et centre de remise en forme	18 %
Soutien pour l'obtention de vêtements	15 %

### Services linguistiques

Formation linguistique	53 %
Numérative et littérature des adultes	23 %
Évaluation de la langue	15 %

### Services familiaux

Enfants et jeunes	48 %
Soutien à la violence domestique	30 %
Travailleurs en établissement dans les écoles (SWIS)	30 %

### Services de renforcement des capacités

Formation interculturelle	40%
Renforcement des capacités de d'autres agences	25%

# L'AAISA A PREMIERE VUE

L'AAISA est un reconnu à l'échelle régionale et nationale dans le secteur de l'établissement et de l'intégration. En tant qu'organisme, l'AAISA **représente plus de 53 agences** qui travaillent avec les nouveaux arrivants dans le secteur de l'établissement et de l'intégration de la province.

Les principaux objectifs de l'AAISA sont de représenter la voix du secteur de l'établissement et de l'intégration de l'Alberta auprès des intervenants gouvernementaux, ainsi que d'agir comme un centre de connaissances grâce au perfectionnement professionnel, de mener des recherches pertinentes et de mobiliser les membres et les non-membres par diverses méthodes pour

soutenir l'établissement et l'intégration des nouveaux arrivants de l'Alberta.

Les données recueillies dans le cadre de *l'enquête de secteur de l'établissement et de l'intégration de l'Alberta* supporte le mandat de l'AAISA de renforcer les capacités du secteur en informant l'élaboration de futurs services et programmes afin de s'assurer que les organismes disposent des outils nécessaires pour fournir des programmes et des services novateurs, de haute qualité et adaptés aux nouveaux arrivants en Alberta. Les données soutiendront également les efforts de plaidoyer de l'AAISA pour renforcer le secteur de l'établissement et de l'intégration en Alberta.

## AAISA apporte un soutien au secteur de l'établissement et de l'intégration avec...



Développement professionnel



Plaidoyer du secteur



Engagement et collaboration du secteur



Recherche et développement des politiques

# ENGAGEMENT, RECHERCHE ET POLITIQUE

Le département de l'Engagement, Recherche et Politique (ERP) positionne l'AAISA pour mieux comprendre les besoins et les priorités du secteur. Grâce à un engagement stratégique et à une recherche de haute qualité et à l'élaboration de politiques, l'ERP fournit à l'AAISA une meilleure compréhension des besoins, des défis et des expériences actuels des nouveaux arrivants et des agences qui les servent.

**77%**

des répondants étaient **d'accord ou tout à fait d'accord** pour dire que les initiatives d'engagement de l'AAISA **soutenaient le partage d'informations.**

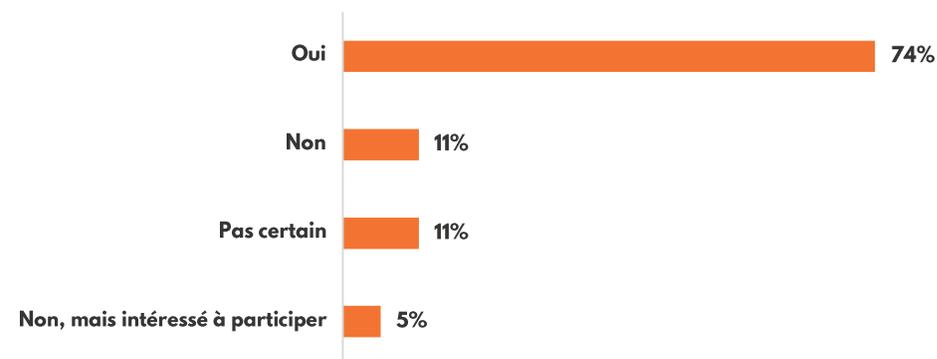
**54%**

des répondants étaient **d'accord ou tout à fait d'accord** pour dire que les initiatives d'engagement de l'AAISA **soutenaient la coordination des services.**

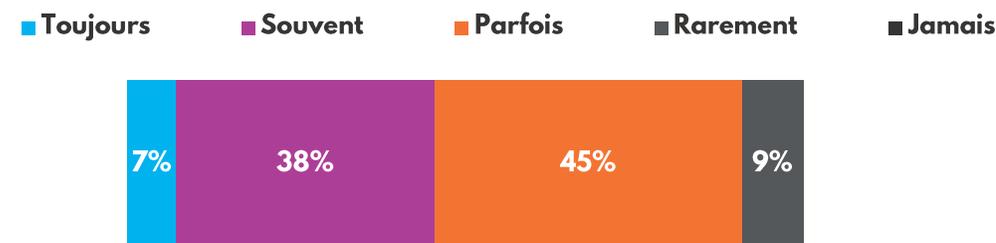
**48%**

des répondants sont **d'accord ou tout à fait d'accord** pour dire que les initiatives d'engagement de l'AAISA **ont augmenté la collaboration entre les agences.**

## Agences qui participent aux initiatives, comités ou groupes de travail de l'AAISA



## Niveau d'engagement envers la communication de l'AAISA

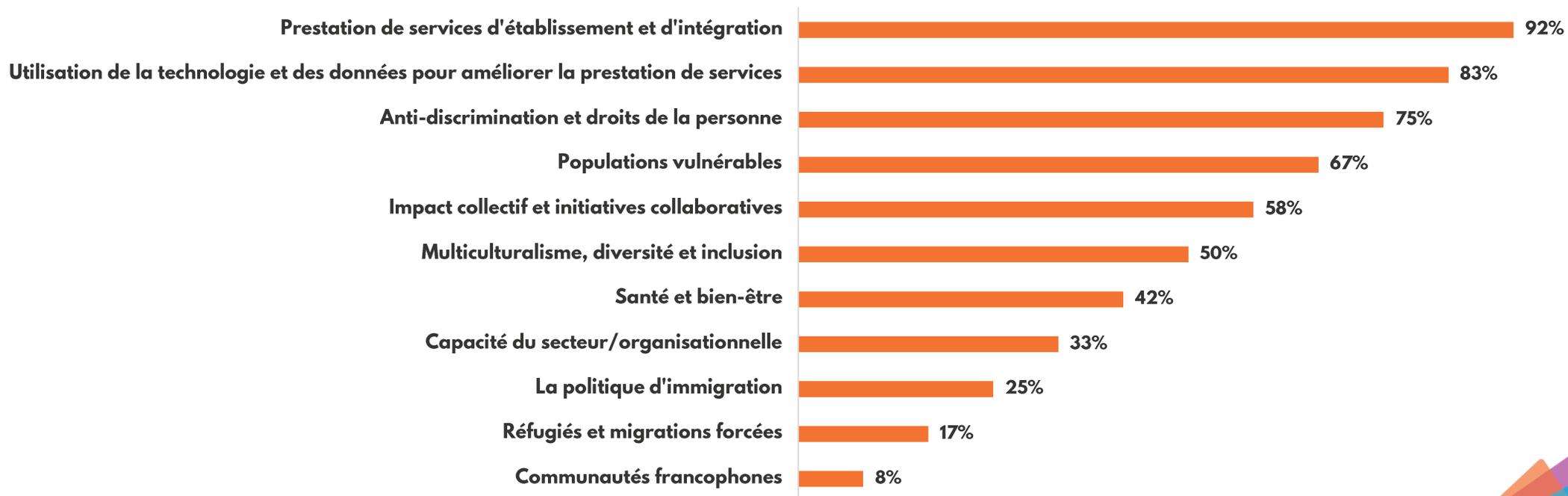


Note: La communication fait référence au matériel de communication produit par l'AAISA, y compris les notes de réunion, les rapports et les mémoires, ainsi que les ressources de la boîte à outils.

# ENGAGEMENT, RECHERCHE ET POLITIQUE

Afin de mieux comprendre les besoins des agences et pour orienter la hiérarchisation des projets et des activités à l'AAISA, les répondants ont été invités à mettre en ordre quelques sujets de recherche et d'élaboration de politiques par ordre d'importance en fonction des besoins de leur agence.

## Besoins en matière de recherche et d'élaboration de politiques



# ENGAGEMENT, RECHERCHE ET POLITIQUE

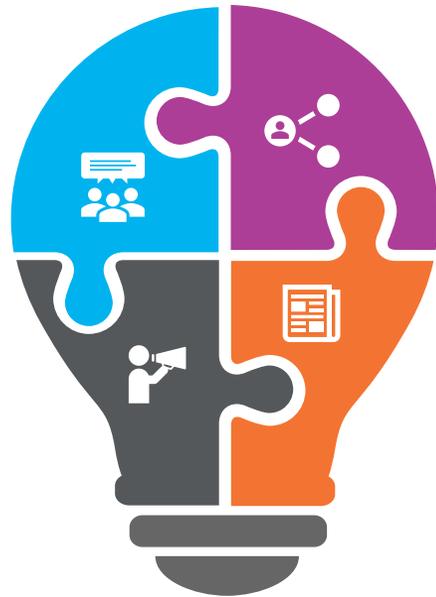
## ACTIVITES D'ENGAGEMENT SUGGEREES SELON LES BESOINS DES REpondANTS A L'ENQUETE

### Collaboration et partage d'informations

Les répondants ont souligné le besoin d'une collaboration et d'un partage d'information important entre les différents organismes de l'Alberta par le biais de réunions provinciales et régionales.

### Plaidoyer

L'AAISA continuera de plaider pour que le secteur est une voix forte et unifie le secteur de l'établissement et de l'intégration en Alberta.



### Engagement

Les répondants ont souligné la nécessité de l'AAISA de fournir un soutien sur la façon d'engager afin d'obtenir de nouveaux arrivants à accéder aux services d'établissement, et pour AAISA de fournir plus de ressources sur la façon d'avoir un plus grand engagement avec les communautés mal desservies.

### Ressources en français et fournisseurs de services francophones

Durant le sondage, les répondants ont souligné le besoin d'avoir un engagement plus fort avec les fournisseurs de services francophones tout en augmentant le nombre de ressources en français.

# DEVELOPPEMENT PROFESSIONNEL ET CERTIFICATION

L'AAISA offre des programmes de cours diversifier de développement professionnel spécialisés et d'opportunités d'apprentissage sous plusieurs formats pour les praticiens de l'établissement et les conseillers d'orientation. Les services de développement professionnel d'AAISA sont spécifiquement conçus pour améliorer les compétences en cours d'emploi nécessaires pour soutenir efficacement l'établissement et l'intégration des nouveaux arrivants. Par conséquent, le développement des cours AAISA s'efforce d'être bien aligné avec les besoins d'apprentissage identifiés par le secteur et soutenus par des pratiques fondées sur des preuves.

**A quel niveau les cours de l'AAISA donnés au cours de la dernière année ont-ils répondu aux besoins de développement professionnel de votre personnel?**



# DEVELOPPEMENT PROFESSIONNEL ET CERTIFICATION

## ACCES A LA CERTIFICATION

Par rapport à l'accès à la certification, les agences ont indiqué que le plus grand obstacle à l'accès à la certification était le manque de sensibilisation sur la façon de demander la certification. Un grand pourcentage d'agences ont mentionnés « d'autres obstacles » qui comprennent les défis suivants:

- Accessibilité à des cours offerts en français
- Capacité organisationnelle limitée pour suivre des cours de perfectionnement professionnel en grande partie en raison de la pandémie et des priorités qui en découlent
- Le temps accordé pour terminer les cours n'est pas suffisant

### Obstacles pour l'obtention d'une certification

<b>Je ne sais pas comment demander une certification</b>	<b>22%</b>
<b>La longueur et la complexité de la demande et du processus de certification</b>	<b>19%</b>
<b>La fréquence des cours n'est pas suffisant</b>	<b>15%</b>
<b>Les praticiens ne connaissent pas le programme de certification</b>	<b>15%</b>
<b>N'a pas rencontré d'obstacles</b>	<b>15%</b>
<b>N'ont pas postulé en raison du manque de places ou d'espaces disponibles par cours</b>	<b>11%</b>
<b>Avoir postulé, mais il est difficile de répondre aux exigences en matière d'heures de formation</b>	<b>9%</b>
<b>Autres contraintes*</b>	<b>43%</b>

*\*Note: Les autres obstacles étaient une option afin de fournir un commentaire ouvert aux répondants. Plusieurs répondants ont sélectionné « autres contraintes » pour indiquer que cette question ne s'appliquait pas à leur organisme, ce qui pourrait expliquer l'important écart.*

# DEVELOPPEMENT PROFESSIONNEL ET CERTIFICATION

## PROGRAMMES DE PERFECTIONNEMENT PROFESSIONNEL

L'AAISA offre un certain nombre de cours de perfectionnement professionnel pour les organismes d'établissement et d'intégration, il est nécessaire d'offrir ces cours à travers l'Alberta. Les répondants ont été invités à souligner comment l'AAISA pourrait s'améliorer pour répondre aux besoins de leur agence. Les sujets suivants sont présentés ci-dessous.

**Augmenter les types de programmes de développement professionnel offerts**

**Augmenter le nombre de places et la fréquence des programmes**

**Offrir des programmes de développement professionnel en français**

**Offrir aux participants une plus grande flexibilité**

*Cela peut inclure d'offrir des programmes pendant la fin de semaine, dans format hybride (en personne et en ligne) lorsque cela est autorisé, et une base pour le personnel qui n'a pas d'éducation postsecondaire pour obtenir un diplôme d'études postsecondaires reconnu.*

**Offrir des programmes en fonction des besoins du secteur**

# DEVELOPPEMENT PROFESSIONNEL ET CERTIFICATION

Afin de mieux soutenir le développement professionnel, le tableau suivant présente les sujets que les agences souhaitent que l'AAISA pourrait explorer à l'avenir pour répondre aux besoins des agences.

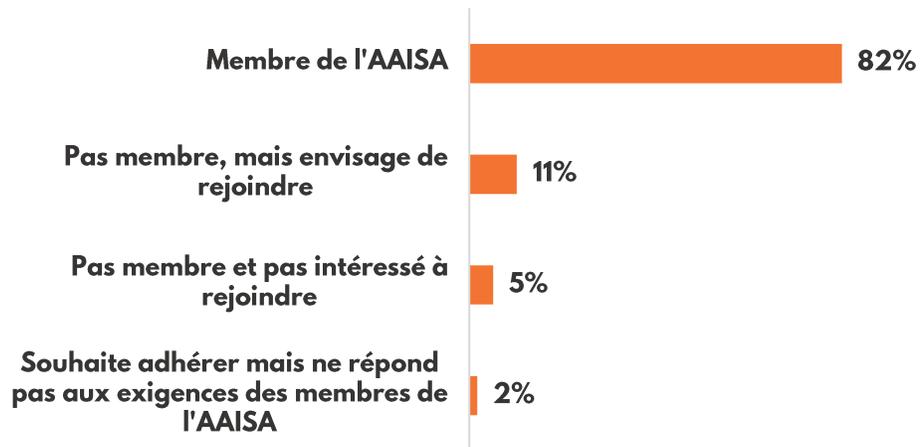
## Sujets afin d'appuyer les besoins de l'agence: programmes de perfectionnement professionnel et de certification

<b>Santé mentale des nouveaux arrivants et/ou du personnel</b>	<b>72%</b>
<b>Discrimination et travail avec des clients à barrières multiples</b>	<b>68%</b>
<b>Littérature numérique pour les nouveaux arrivants</b>	<b>60%</b>
<b>Compétence et diversité culturelles et inclusion</b>	<b>58%</b>
<b>Livraison de services en ligne</b>	<b>56%</b>
<b>Prendre soin de soi et gérer le stress</b>	<b>49%</b>
<b>Cours généraux en milieu de travail (par exemple, la gestion de projet, le leadership, etc.)</b>	<b>47%</b>
<b>Formation linguistique</b>	<b>25%</b>
<b>Cours de certificat de pré-service</b>	<b>16%</b>

# ABONNEMENT

En tant qu'organisation dirigée par ses membres, l'AAISA accorde une grande importance aux commentaires sur les performances. La section suivante vise à examiner l'impact de l'AAISA dans le secteur et à explorer la perception du secteur de l'adhésion à l'AAISA et comment elle peut être améliorée.

## Profil du répondant



Les répondants qui ne sont pas membres de l'AAISA ont indiqué les contraintes suivantes, leur empêchant de devenir membre de l'AAISA:

- Capacité de financement limitée
- Capacité organisationnelle limitée

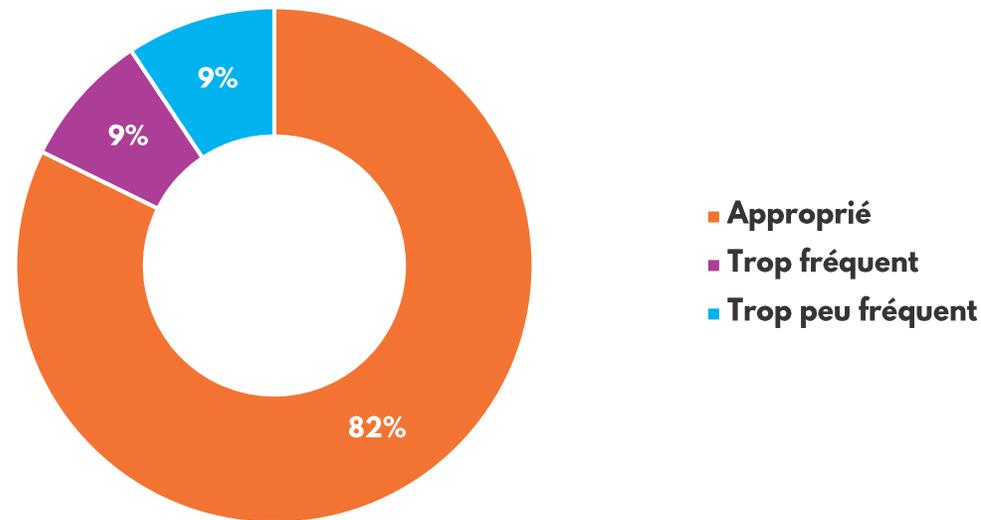
# 78%

des répondants ont indiqué qu'ils étaient très satisfaits ou satisfaits de leur abonnement à l'AAISA.

# ABONNEMENT

En tant que protecteur du secteur de l'établissement et de l'intégration de l'Alberta, l'AAISA s'engage dans une multitude d'activités de communication, y compris la diffusion d'un bulletin bihebdomadaire, la correspondance régulière des nouvelles du secteur émergent, la communication sur l'engagement, la recherche et les politiques, les avis d'adhésion et la communication sur le développement professionnel et la certification. Ce qui suit décrit le niveau de satisfaction à l'égard du niveau général de communication de l'AAISA.

## Fréquence de communication de l'AAISA



# TENDANCES DE HAUT NIVEAU: LES ENJEUX ET PRIORITES ACTUELS DU SECTEUR

Dans le contexte actuel du COVID-19, les agences du secteur de l'établissement et de l'intégration ont dû modifier radicalement leur façon de fonctionner et de fournir des services. Alors que les vaccins sont maintenant largement disponibles dans toute la province, de nouvelles variantes du virus font leur apparition rapidement et continuent de créer de l'incertitude. Cette incertitude est visible dans *les résultats de l'Enquête annuelle du secteur de l'établissement et de l'intégration en Alberta de 2021*, qui illustre la réalité à laquelle sont confrontées les agences en Alberta et la façon dont elles prévoient de servir leurs clients tout en faisant face à de nouveaux défis et opportunités.

Le Canada a connu **une diminution importante des niveaux d'immigration en raison de la pandémie** et des restrictions de voyage qui ont été mises en place pour empêcher la propagation du virus COVID-19. En 2020, environ 184 370 nouveaux résidents permanents ont été accueillis au Canada – ce qui est le plus faible niveau d'immigration au Canada depuis 1998 (CIC, 2021). En 2020, l'Alberta a accueilli 22 960 nouveaux résidents permanents (RP) dans la province, soit près de la moitié du nombre de nouveaux RP en 2019 (Gouvernement du Canada, 2021). Cependant, malgré ces récentes

diminutions des admissions de relations publiques, avec l'engagement du Canada à accueillir les réfugiés d'Afghanistan et son plan pour rétablir ses niveaux d'immigration percuté par la pandémie, les niveaux d'immigration devraient continuer d'augmenter dans un avenir prévisible. Avec l'augmentation probable des niveaux d'immigration à laquelle il faut s'attendre, **la capacité organisationnelle des agences au service des nouveaux arrivants continue d'être de la plus haute importance.**

Cette année, l'enquête a été créée pour comprendre l'impact du COVID-19 sur les agences et leurs clients qui sont des nouveaux arrivants. Les résultats montrent que les agences ont fait face aux défis que la crise COVID-19 a imposés aux opérations de leurs organisations, à leur personnel et aux nouveaux arrivants qu'elles servent. La section suivante mettra en évidence les défis et les opportunités pour l'avenir, comme l'illustrent les résultats de *l'Enquête annuelle de 2021 sur le secteur de l'établissement et de l'intégration*.

**Les résultats démontrent que les agences ont fait face aux défis que la crise du COVID-19 a imposés aux opérations de leurs organisations, à leur personnel et aux nouveaux arrivants qu'elles reçoivent.**



# DEMANDE DE SERVICES MALGRE LES CONTRAINTES BUDGETAIRES

Afin de mieux comprendre les programmes qui nécessitent plus de soutien, l'AAISA a demandé aux répondants d'indiquer les types de programmes qui ont actuellement des listes d'attente, **les trois premiers étant la formation linguistique (35%), les programmes d'emploi (26%) et les programmes de santé (17%)**. Comparativement à *l'Enquête annuelle du secteur de l'établissement et de l'intégration de 2020*, les programmes où les listes d'attente étaient les plus importantes étaient la formation linguistique (63%), les services d'emploi (52%) et l'évaluation linguistique (44%).

L'écart important entre les données de 2020 et 2021 par rapport aux listes d'attente dans les programmes de formation linguistique et d'emploi est probablement dû au **changement drastique et rapide que les agences ont dû mettre en place lors de la transition vers les nouvelles technologies pour soutenir le travail à distance et la livraison de programmes** (AAISA, 2021). La transition vers le travail à distance nécessite une planification stratégique et une adaptation tant pour le personnel que pour les clients. Compte tenu de l'environnement actuel avec une augmentation prévue du nombre d'admissions de nouveaux arrivants, les listes d'attente pour les programmes devraient continuer d'augmenter au cours de la prochaine année.

## Programmes qui ont des listes d'attente

<b>Formation linguistique</b>	<b>35%</b>
<b>Services à l'emploi</b>	<b>26%</b>
<b>Santé (y compris les soutiens en santé mentale)</b>	<b>17%</b>
<b>Enfants et jeunes</b>	<b>13%</b>
<b>Liens communautaires et sociaux</b>	<b>13%</b>
<b>Littérature numérique</b>	<b>11%</b>
<b>Informations et orientation</b>	<b>11%</b>
<b>Évaluation des besoins et orientation</b>	<b>11%</b>
<b>Cercles de conversation</b>	<b>9%</b>
<b>Logement</b>	<b>9%</b>

# DEMANDE DE SERVICES MALGRE LES CONTRAINTES BUDGETAIRES

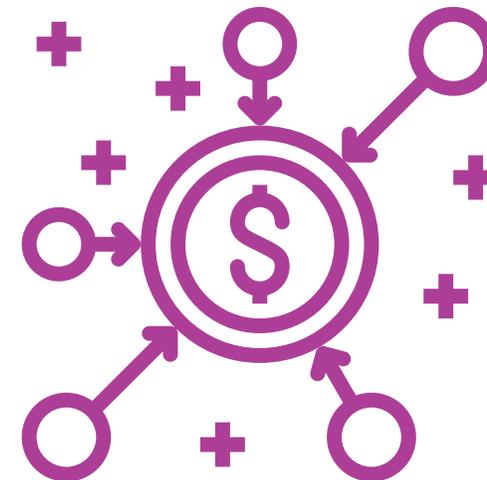
Nous avons également demandé aux répondants de préciser les raisons des listes d'attente du programme:

## Raisons des listes d'attente du programme

<b>Contraintes budgétaires</b>	<b>44%</b>
<b>Forte demande due au fait que les services ne sont pas fournis ailleurs</b>	<b>41%</b>
<b>Le COVID-19 et les exigences de distanciation sociale</b>	<b>39%</b>
<b>Réductions budgétaires</b>	<b>17%</b>

Ces résultats sont similaires à ceux *de l'Enquête annuelle sur le secteur de l'établissement et de l'intégration de 2020* et d'autres recherches similaires à travers le Canada, soulignant les défis uniques auxquels les agences continuent de faire face pendant la pandémie mondiale. **Les budgets organisationnels continuent d'être une préoccupation pour les agences au service des nouveaux arrivants alors qu'elles tentent de s'adapter à l'environnement changeant tout en offrant un soutien à leurs clients nouveaux arrivants.** Cette constatation est démontrée par un sondage national mené par l'Association d'études canadiennes (AEC) qui a indiqué

que 56% des organismes d'établissement et d'intégration du pays étaient tout à fait d'accord ou plutôt d'accord pour dire **que l'obtention d'un financement à long terme est un défi pour leur organisation en tant qu'organisme résultat des modèles de financement actuels** (ACS, 2021a). Les modèles de financement du Canada pour l'établissement et l'intégration sont « considérés comme uniques, utilisant des contrats de rémunération à l'acte » qui présentent « des incohérences avec la capacité de ces services à répondre à la nature correcte de la demande » (ACS, 2021b, p.35).

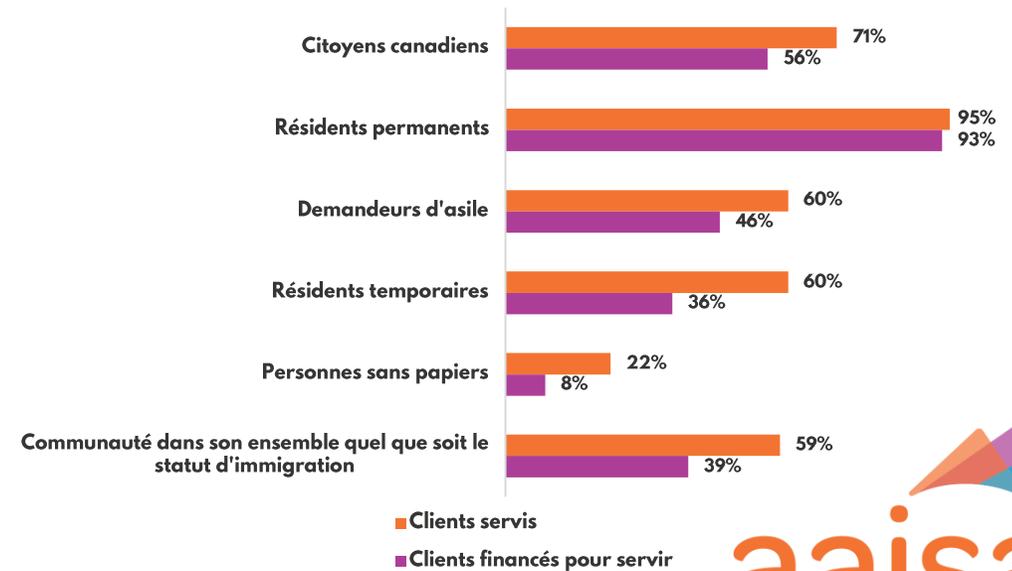


# DEMANDE DE SERVICES MALGRE LES CONTRAINTES BUDGETAIRES

Des écarts concernant le financement existent dans toute la province, car les agences desservent plus de clients qu'elles ne sont financées pour en servir (voir la figure sur cette page) - une tendance qui s'est poursuivie à partir des résultats de *l'Enquête annuelle 2020 de l'AAISA sur l'établissement et l'intégration du secteur*. Les résultats du sondage ont indiqué qu'il existe des écarts de financement pour toutes les catégories de clients, y compris la communauté en général. L'écart le plus important implique les résidents temporaires, la communauté dans son ensemble, quel que soit le statut d'immigration, suivis des demandeurs d'asile. En raison de cela, les services d'établissement financés par IRCC sont fournis aux immigrants et aux réfugiés ayant le statut de résident permanent (Chambre des communes, 2019). Les résidents temporaires (étudiants internationaux et travailleurs étrangers temporaires), les demandeurs d'asile et les personnes qui ont obtenu leur citoyenneté n'ont pas accès à ces services (Chambre des communes, 2019). Bien que les services d'établissement et d'intégration financés par IRCC constituent la majorité des programmes offerts aux nouveaux arrivants de l'Alberta, les organismes continuent d'élaborer des stratégies de financement pour répondre aux besoins de tous les nouveaux

arrivants et de la communauté. Les agences ont adapté leurs sources de financement grâce aux contributions des gouvernements provinciaux et municipaux, aux fondations communautaires, au financement du secteur privé et au financement auto-généré à travers d'entreprises sociales (Esses et al., 2021).

## Catégories de clients desservies par les agences d'établissement et d'intégration par rapport aux clients pour lesquels elles sont financées



# DEMANDE DE SERVICES MALGRE LES CONTRAINTES BUDGETAIRES

Une autre tendance qui continue d'exister est **la forte demande de services** – une tendance continue qui existe à l'échelle nationale. Dans cette enquête, **41% des répondants ont mentionné une forte demande de services non fournis ailleurs comme raison de leurs programmes et services** (voir le tableau à la page 16). À l'échelle nationale, 43% des agences au service des nouveaux arrivants ont connu une augmentation de la demande élevée de prestation de services dans leur organisation (ACS, 2021a).

**Une augmentation de la demande peut être allouer à un résultat direct de la pandémie, car les populations de nouveaux arrivants recherchent des soutiens communautaires et d'intégration, en particulier les nouveaux arrivants qui rencontrent de multiples contraintes à l'intégration, tels que les femmes, les personnes âgées, les communautés racialisées, les personnes handicapées et les individus LGBTQ2+ (IRCC, 2021).**

**De nombreux immigrants et réfugiés dépendent de postes d'emploi dans les services essentiels - des conditions de travail plus vulnérables aux restrictions du COVID-19 telles que la perte d'emploi et de revenu, et le risque de contracter le virus COVID-19.** Une augmentation de la demande peut être allouer à un résultat direct de la pandémie, car les populations de nouveaux arrivants recherchent des soutiens communautaires et d'intégration, en particulier les nouveaux arrivants qui rencontrent de multiples contraintes à l'intégration, tels que les femmes, les personnes âgées, les communautés racialisées, les personnes handicapées et les individus LGBTQ2+ (IRCC, 2021). De plus, en raison de l'augmentation des incidents racistes, en particulier le racisme anti-asiatique et l'islamophobie, y compris le racisme général contre les immigrants, de nombreux SPO sont connus pour traiter des plaintes et fournir un soutien aux victimes, y compris le personnel, sur la façon de traiter ces incidents (Esses et al., 2021).

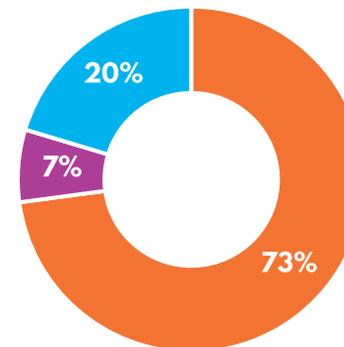
# UNE CONTINUATION DE LA PRESTATION DE SERVICES VIRTUELS

La livraison de services en ligne et le travail à distance sont un sujet pour une grande partie de la société depuis le début de la pandémie COVID-19 et ont obligé les agences au service des nouveaux arrivants à s'adapter et à être créative dans la façon dont elles fournissent des services. Les avantages du travail à distance est corroborée par les résultats de *l'Enquête annuelle du secteur de l'établissement et de l'intégration en Alberta de 2021*, car **les agences de la province prévoient de faire travailler leurs employés à distance dans un avenir prévisible** (voir la figure ci-dessous). De plus, **73% des agences ont indiqué qu'elles prévoient de continuer à fournir des services par le biais de modèles de prestation hybrides à leurs clients nouveaux arrivants**. L'évolution vers des modèles hybrides de prestation de services s'est avérée bénéfique pour de nombreux clients nouveaux arrivants, allégeant certaines demandes à domicile en répondant aux divers besoins des clients et en offrant une flexibilité dans les structures de travail pour les employés.

« ***Nous prévoyons revenir aux services en personne, mais nous allons d'offrir des services à distance aux clients qui ne peuvent pas accéder aux services en personne. Nous avons constaté que pour ceux qui font face à des problèmes de transport ou de garde d'enfants, les services en ligne ont ouvert une nouvelle porte. Nous répondrons aux besoins du client de la manière qui convient le mieux à ses besoins individuels.*** »

**L'avenir du travail à distance: les agences prévoient-ils de poursuivre la prestation de services en ligne dans un avenir prévisible**

■ Oui ■ Non ■ Autre



# DEFIS ET OBSTACLES DES PRESTATIONS DE SERVICES VIRTUELS

La livraison de programmes en ligne et de services ne manque pas de défis et d'obstacles. **Bien que la programmation virtuelle apporte une série de défis uniques, il existe des obstacles logistiques associées à ces modèles de programmation car elle met en évidence, et souvent augmente, les vulnérabilités préexistantes des nouveaux arrivants.** Ces défis et obstacles de la prestation de services virtuels mis en évidence dans l'enquête sont les suivants:

- **Les problèmes de coordination et de communication sont augmentés.**

En raison du manque d'interaction en face à face, il y a un obstacle à l'accès aux services pour les nouveaux arrivants qui ont peu ou pas de compétences en anglais, les clients ayant des problèmes d'alphabétisation et les clients ayant peu ou pas de littérature numérique. Certains programmes qui nécessitent une interaction en personne ne peuvent pas être offerts en ligne, ce qui peut limiter l'expérience d'apprentissage des nouveaux arrivants.

**« Le travail à partir de la maison limite la capacité de connecter avec les clients et les collègues en personne, ce qui est difficile pour les clients de communiquer efficacement et pour le personnel de communiquer et de fournir les services à pleine capacité. »**

- **La perte d'interaction en personne.** Il existe des limites à l'enseignement et à l'apprentissage virtuel d'une nouvelle langue, car il est souvent préférable d'enseigner la langue en personne. Le manque de prestation de programmes et de services en personne peut avoir un impact sur l'engagement communautaire qui joue un rôle important dans la création de réseaux, de connexions et de capital social pour les nouveaux arrivants. D'autres problèmes qui se posent comprennent la santé mentale du personnel en raison de la pandémie, ainsi que la coordination et la communication organisationnelles en raison d'une communication limitée.

**« Les opportunités de relations dans les établissements avec les participants. En personne, nous pouvons nous connecter avec les gens et leur permettre de se familiariser avec l'espace d'apprentissage, ce qui facilite la recherche de soutiens supplémentaires. »**

# DEFIS ET OBSTACLES DES PRESTATIONS DE SERVICES VIRTUELS

- Littérature numérique des clients nouveaux arrivants et accès limité à la technologie. De nombreux clients ayant une faible littératie numérique ont besoin d'un soutien supplémentaire pour circuler dans les services à distance. Ceci est augmenté par les obstacles à l'accès au matériel technologique tel que les ordinateurs portables et l'accès à l'Internet. Également, certains répondants ont indiqué que leurs clients n'avaient peut-être pas toujours le bon environnement à la maison pour apprendre.

**« Lorsque des services à distance sont imposés, les faibles compétences linguistiques et informatiques de bon nombre de nos clients constituent un obstacle. De plus, ils n'ont souvent que leur téléphone à utiliser. »**

**« Les défis importants de la livraison de services en ligne comprennent: la fatigue des instructeurs/étudiants avec l'apprentissage en ligne; les limitations des étudiants en matière de connexion Internet, d'ordinateurs et d'espaces calmes à la maison; effectuer des évaluations valides en ligne; l'efficacité de l'apprentissage en particulier pour les étudiants en alphabétisation et la difficulté à gérer les plateformes d'apprentissage en ligne; et la pleine conscience des instructeurs sur la façon dont nos étudiants progressent. »**

# LES IMPLICATIONS PERSISTENT DU COVID-19

Les implications importantes de la pandémie du COVID-19 persistent alors que les agences continuent de s'adapter à l'environnement changeant du COVID-19 et à l'incertitude qui y est liée. Bien que les implications aient continué de faire pression sur les agences, cela a également fourni une opportunité aux agences d'innover et de collaborer les unes avec les autres. Cependant, certains des problèmes sous-jacents qui étaient présents au début de la pandémie continuent d'exister pour les clients qui sont des nouveaux arrivants.

- **Il existe des problèmes de santé et de sécurité pour les clients qui sont des nouveaux arrivants qui les empêchent de bénéficier des programmes et services en personne.** Les répondants ont indiqué que leurs clients nouveaux arrivants ont connu des défis uniques tels que l'isolement social, la peur et l'anxiété du virus COVID-19. Par conséquent, ces problèmes limitent leur motivation et leurs progrès, car les clients nouveaux arrivants ne sollicitent pas les soutiens disponibles. Pour les nouveaux arrivants qui n'ont pas un grand réseau et ceux qui parlent des langues parlées par peu d'autres dans leur communauté, assister à des cours de langue et à d'autres programmes est l'une des rares occasions de nouer des liens et des amis (Esses et al., 2021).

D'autres problèmes qui ont un impact sur la santé et la sécurité des nouveaux arrivants incluent la violence familiale qui a été augmentée en raison des exigences d'isolement, des problèmes de santé mentale et des loisirs physiques limités.

**« Il y a des inquiétudes que les enfants et les jeunes se sentent isolés et le besoin de loisirs physiques. »**

---

**« Il y a une augmentation du nombre de clients confrontés à la violence familiale qui est augmentée par les exigences d'isolement et les problèmes de santé mentale. »**

# LES IMPLICATIONS PERSISTENT DU COVID-19

La pandémie du COVID-19 présente également des **défis organisationnels** pour les agences.

- **Limites de capacité organisationnelle et soutiens pour le personnel travaillant à distance.** Les répondants ont indiqué qu'ils éprouvent des difficultés avec l'augmentation de la charge de travail, les responsabilités supplémentaires et les nouvelles compétences requises pour travailler à distance.

*« Il y a des problèmes de coordination et de communication avec le personnel. Ma charge de travail a considérablement augmenté au cours de la dernière année en raison des soutiens que nous offrons dans la communauté. Cependant, cela a été bénéfique pour les clients et a créé des opportunités et des partenariats dont nous sommes très satisfaits. »*

- **Une baisse des revenus et du financement.** Certains répondants ont indiqué qu'ils éprouvaient des problèmes de financement entraînant l'abandon de certains de leurs programmes tandis que d'autres connaissaient des mises à pied de personnel.

*« Nous avons des problèmes avec un manque de financement. Nous avons une longue liste d'attente de clients auxquels nous ne pouvons pas fournir de services en raison du manque de personnel. »*

# LE CHEMIN A SUIVRE: DES OPPORTUNITES POUR LE SECTEUR

L'Enquête sur le secteur de l'établissement et de l'intégration de 2021 fournit à l'AAISA, aux gouvernements et à d'autres intervenants un aperçu général du paysage de l'établissement et de l'intégration en Alberta. Il fournit à l'AAISA une meilleure compréhension des besoins du secteur de l'établissement et de l'intégration, et des domaines d'amélioration, y compris des recommandations pour mieux soutenir et renforcer les agences d'établissement et d'intégration. Pour avoir un aperçu clair de ce que l'AAISA et les donateurs de fonds peuvent faire pour préparer les agences au service des nouveaux arrivants pour l'avenir, la section suivante présente quelques recommandations basées sur les commentaires des répondants au sondage.

## Comment la AAISA peut fournir du support

**Diriger, faciliter et conseiller le secteur.**

**Une augmentation des ressources de développement professionnel pour soutenir les membres du personnel des agences d'établissement et d'intégration.**

**Offrez aux membres des opportunités de se coordonner, de se connecter et de collaborer les uns avec les autres.**

## Comment les donateurs peuvent apporter leur soutien

**Financement stable et à long terme des coûts administratifs et opérationnels.**

**Financement flexible pour soutenir l'évolution des besoins et des priorités organisationnelles des nouveaux arrivants.**

# COMMENT AAISA PEUT-IL FOURNIR UN SOUTIEN

En tant que protecteur du secteur des services aux nouveaux arrivants en Alberta, l'AAISA fournira un soutien aux agences pour les aider à surmonter ces défis et ces besoins. On a demandé aux répondants à *l'Enquête sectorielle sur l'établissement et l'intégration de 2021* le type de soutien dont ils ont besoin pour surmonter ces défis. Les sujets identifiés à partir des résultats du sondage s'alignent sur *le plan stratégique 2020-2025 de l'AAISA* et garantiront que l'AAISA continue de fournir des outils et des ressources réactifs qui correspondent aux besoins du secteur. L'AAISA est bien partie pour mettre en œuvre ces recommandations.

## 1 Diriger, faciliter et conseiller le secteur.

L'AAISA s'engage à renforcer et à soutenir le secteur diversifié de l'établissement et de l'intégration en aidant à façonner, influencer et défendre des politiques qui favorisent l'efficacité globale des agences à travers l'Alberta. Pour continuer à défendre et à fournir des informations opportunes et pertinentes pour le secteur de l'établissement et de l'intégration, les répondants au sondage donnent un aperçu des besoins et des problèmes sur lesquels l'AAISA devrait se concentrer au cours de la prochaine année.

Les répondants au sondage ont indiqué qu'ils pourraient bénéficier de la poursuite de la recherche et de l'élaboration de politiques sur:

- Défis dans les secteurs
- Meilleures pratiques partagées par d'autres agences
- Développement de la formation
- Information sur les programmes d'IRCC
- Impacts et opportunités concernant l'apprentissage en ligne

Ces mêmes domaines permettront à l'AAISA de mieux influencer la politique gouvernementale à tous les niveaux et en tant que leader et représentant de la communauté des services aux nouveaux arrivants.

**« Continuez à défendre les intérêts des fournisseurs de services auprès d'IRCC et du gouvernement provincial afin de maintenir le niveau de soutien et de flexibilité qu'ils ont fourni jusqu'à présent. Il y aura une période de transition pendant laquelle ce virus ralentira, la résistance du personnel à revenir pleinement peut prendre beaucoup de temps. »**



# COMMENT AAISA PEUT-IL FOURNIR UN SOUTIEN

## 2 Une augmentation des ressources de développement professionnel pour soutenir les membres du personnel des agences d'établissement et d'intégration.

De nombreuses agences continuent de fournir des programmes virtuels aux nouveaux arrivants et le personnel travaille à domicile. Cependant, **les agences ont indiqué qu'elles avaient besoin d'un soutien pour former leur personnel afin qu'il puisse continuer son travail virtuellement.** En raison des problèmes de capacité rencontrés par les agences, certains répondants ont indiqué qu'ils pourraient bénéficier de l'AAISA pour fournir:

- Formation en technologies et supports de littérature numérique
- Assistance à l'achat d'appareils numériques
- Accompagnement dans la digitalisation des contenus pour la formation des collaborateurs
- Augmenter les cours de développement professionnel
- Standardisation des protocoles de télétravail

Les recommandations ci-dessus s'alignent sur la priorité stratégique de l'AAISA de faire progresser la professionnalisation du secteur de

l'établissement et de l'intégration de l'Alberta grâce à la formation, à la certification et à la défense des normes d'emploi.

## 3 Offrir aux membres des occasions de se coordonner, de se connecter et de collaborer les uns avec les autres.

Un thème récurrent était le besoin de relier les agences à l'échelle provinciale en **connectant le secteur et en améliorant les canaux de communication entre les agences.** Les agences ont mentionné l'avantage des sessions en ligne animées par l'AAISA et qu'elles bénéficieraient de l'AAISA réunissant les agences pour partager leurs connaissances et leurs expériences.

Il a également été mentionné que l'AAISA pourrait soutenir les agences en les mettant en contact avec des organisations à l'extérieur du secteur de l'établissement et de l'intégration. L'AAISA pourrait également être un chef de file en rassemblant les agences pour lutter contre la haine et la violence dirigées contre les populations de nouveaux arrivants et les personnes racialisées.

# COMMENT LES DONATEURS DE FONDS PEUVENT APPORTER LEUR SOUTIEN

Les donateurs de fonds jouent un rôle important dans le renforcement et le financement durable des agences d'établissement et d'intégration afin d'offrir des programmes et des services de haute qualité aux nouveaux arrivants. *L'Enquête du secteur de l'établissement et de l'intégration de 2021* a demandé aux répondants d'indiquer comment les donateurs de fonds peuvent aider à alléger et à soutenir leur organisme face aux défis auxquels ils sont confrontés en ce moment. Un certain nombre de répondants ont indiqué que **les donateurs pourraient s'adapter et continuer à leur fournir des mécanismes de financement qui ont été utilisés tout au long de la pandémie.**

1

## **Financement stable et à long terme des coûts administratifs et opérationnels.**

Lorsque des restrictions ont été mises en place au début du COVID-19, de nombreuses agences d'établissement et d'intégration ont reçu l'ordre de travailler à partir de la maison et de fournir des programmes et des services en ligne. En conséquence, de nombreuses agences ont subi des pressions financières supplémentaires, notamment des coûts supplémentaires pour aider leurs employés à travailler à domicile et à fournir des programmes et des services virtuellement. Les répondants ont souligné la nécessité **d'investir davantage dans les coûts organisationnels pour compenser le coût de cette transition vers le travail et les services à distance.** De plus, avec de nombreux répondants indiquant qu'ils continueraient à offrir une programmation virtuelle et à travailler à distance (voir le diagramme circulaire à la page 19) pour répondre aux besoins changeants des nouveaux arrivants, le financement pour soutenir cette capacité fait partie intégrante (ACS, 2021). Ce changement continu nécessitera plus de **financement pour répondre aux besoins changeants des clients nouveaux arrivants et pour soutenir adéquatement les employés pour les opportunités de développement professionnel et pour réduire leur charge de travail afin de réduire l'épuisement des employés.**

# COMMENT LES DONATEURS DE FONDS PEUVENT APPORTER LEUR SOUTIEN

Plusieurs domaines et problèmes sont identifiés à partir des répondants au sondage pour soutenir la force des agences d'établissement et d'intégration en fournissant des fonds pour:

- Accompagner la hausse de la demande de services
- Élargir les services en français
- Adapter la livraison de services
- Offrir des programmes d'aide pédagogique
- Offrir des opportunités de développement professionnel
- Achat d'équipements technologiques pour les clients

***« Une grande partie de la gestion de la pandémie a reposé sur les services de soutien des organisations sans aucune reconnaissance que cela coûte de l'argent autrement considéré comme « frais généraux » La technologie est devenue un coût de livraison directe qui inclut le support informatique pour les clients accédant aux programmes à domicile et pour les employés. Cela n'est toujours pas considéré comme un coût direct et continue de compter comme le petit montant des frais généraux que la plupart des donateurs de fonds allouent. »***

# COMMENT LES DONATEURS DE FONDS PEUVENT APPORTER LEUR SOUTIEN

2

## **Financement flexible pour soutenir l'évolution des besoins et des priorités organisationnelles des nouveaux arrivants.**

Le financement qui limite les agences d'établissement et d'intégration dans les personnes qu'elles peuvent servir et les types de programmes dans lesquels elles investissent peut parfois être un désavantage. Le financement de domaines spécifiques peut être bénéfique pour atteindre les objectifs d'un programme spécifique ou pour atteindre une population spécifique, cependant, cela peut également limiter les agences à avoir un impact ailleurs qui nécessite une attention immédiate (voir figure à la page 17). Bien que les répondants apprécient le financement qu'ils ont reçu et la flexibilité qui leur a été accordée en raison de la pandémie, les accords de financement ont souvent limité leur impact et leur potentiel d'aller au-delà de leurs accords de financement. À ce titre, les répondants à *l'Enquête du secteur de l'établissement et de l'intégration de 2021* ont indiqué une **augmentation de la flexibilité de financement pour soutenir des programmes qui peuvent répondre avec agilité aux besoins changeants des clients et de la communauté.**

*« Donnez une certaine flexibilité en nous permettant de servir les gens et non seulement certaines catégories de personnes. Par exemple, le contrat peut être pour les résidents permanents, mais environ 80% des personnes desservies sont des résidents permanents et les 20% restants peuvent être non classifiés ou appartenir à d'autres catégories. Les communautés ne sont pas si classées. Les programmes qui servent les communautés ne devraient pas non plus être aussi rigides. »*

*« La flexibilité du financement pour répondre aux besoins en temps réel des personnes que nous servons. »*

# CONCLUSION

**Les agences d'établissement et d'intégration à travers le Canada ont passé l'année dernière à répondre aux besoins des communautés de nouveaux arrivants de manière innovante pour établir des liens avec les clients dans un environnement inconnu et incertain.** En réponse à un impact significatif du COVID-19 sur les communautés de nouveaux arrivants à travers l'Alberta, les agences d'établissement et d'intégration ont relevé le défi et conçu de nouvelles stratégies pour continuer à répondre aux besoins des clients.

La pandémie a considérablement dérangé le travail planifié des agences, augmenté la demande de leurs services et a obligé les agences à modifier leurs stratégies, programmes et services, et leur communication. Ces changements organisationnels ont présenté des défis pour les agences et les clients, notamment des défis liés à la fourniture de services virtuels, à la littérature numérique des clients et à un accès limité à la technologie. Bien que les organismes travaillent dans ce nouvel environnement pour combler les lacunes dans la prestation de services aux nouveaux arrivants, ils signalent également que le financement limité entrave leur capacité et leur capacité à

répondre à la demande et aux besoins changeants des clients nouveaux arrivants. Cependant, il y a également eu des opportunités, notamment des modèles de prestation de services innovants, une plus grande attention du public aux besoins des nouveaux arrivants et une collaboration ouverte entre le secteur de l'établissement et de l'intégration et d'autres intervenants.

Bien que *l'Enquête sur le secteur de l'établissement et de l'intégration de 2021* fournisse à l'AAISA un petit échantillon d'expériences réelles d'agences à travers l'Alberta, les données sont cohérentes avec les tendances générales et d'autres données d'enquête dans le secteur canadien de l'établissement et de l'intégration. De plus, ce rapport fournit à l'AAISA et à tous les ordres de gouvernement une compréhension importante des besoins et des réalités des agences en ces temps sans précédent. Grâce à cet aperçu, l'AAISA continuera d'adapter les programmes et les soutiens aux organismes au service des nouveaux arrivants afin d'assurer en fin de compte l'établissement et l'intégration significatifs de chaque nouvel arrivant en Alberta.

# REFERENCES

Alberta Association of Immigrant Serving Agencies (AAISA). (2020). COVID-19 and Alberta's Settlement and Integration Sector: Backgrounder – October 2020. Retrieved from: [https://aaisa.ca/wp-content/uploads/2020/10/Sector-Survey-Infographic\\_2020\\_FR.pdf](https://aaisa.ca/wp-content/uploads/2020/10/Sector-Survey-Infographic_2020_FR.pdf)

Alberta Association of Immigrant Serving Agencies (AAISA). (2021). Provincial Engagement Initiative Brief, November 2020 – May 2021. Internal report.

Association for Canadian Studies (ACS). (2021a). Summary of top-level survey findings: interim report. Retrieved from: <https://acs-aec.ca/en/acs-wes-project/>

Association for Canadian Studies (ACS). (2021b). Finding solutions for the immigrant serving sector – literature review/analysis. Retrieved from: <https://acs-aec.ca/en/acs-wes-project/>

CIC News. (2021). Canada welcomed 184,000 new immigrants in 2020. Retrieved from: <https://www.cicnews.com/2021/02/canada-welcomed-184000-new-immigrants-in-2020-0217133.html#gs.az71uy>

Esses, V., McRae, J., Alboim, N., Brown, N., Friesen, C., Hamilton, L., Lacassagne, A., Macklin, A., & Walton-Roberts, M. (2021). Supporting Canada's COVID-10 resilience and recovery through robust immigration policy and programs. FACETS 6: 686-759. doi:[10.1139/facets2021-0014](https://doi.org/10.1139/facets2021-0014)

Government of Canada. (2021). Permanent Residents – Monthly IRCC Updates. Retrieved from: <https://open.canada.ca/data/en/dataset/f7e5498e-0ad8-4417-85c9-9b8aff9b9eda>

House of Commons. (2019). Improving settlement services across Canada: Report of the Standing Committee on Citizenship and Immigration. Retrieved from: <https://www.ourcommons.ca/Content/Committee/421/CIMM/Reports/RP10577155/cimmrp26/cimmrp26-e.pdf>

Immigration, Refugees and Citizenship Canada (IRCC). (2021). Settlement Outcomes Highlights Report: Summary Findings from IRCC's First Settlement Outcomes Report 2021. Retrieved from: <https://www.canada.ca/content/dam/ircc/documents/pdf/english/corporate/publications-manuals/settlement-outcomes-highlights-report-2021.pdf>