

# RÉSUMÉ : PROVINCIAL ENGAGEMENT INITIATIVE

AOÛT 2024

## OBJECTIF

Ce mémoire rassemble les expériences relevées au cours du mandat de participation 2023-2024 de la Provincial Engagement Initiative (PEI) à trois comités régionaux, soit ceux de Calgary, d'Edmonton et des petits centres, ainsi qu'au comité du Groupe de travail provincial (GTP). Tout au long du mandat, les discussions de la PEI se sont concentrées sur les expériences et les perspectives locales liées aux questions communes à l'échelle provinciale. Les premier et deuxième trimestres ont fait ressortir ces éclairages locaux, alors que les troisième et quatrième trimestres ont souligné l'importance d'une collaboration et d'un partage des ressources efficaces allant au-delà du secteur de l'établissement pour inclure tous les intervenants engagés quotidiennement auprès des nouveaux arrivants. La PEI vise à renforcer une voix collective pour l'établissement en Alberta, à relever les défis à l'échelle des systèmes et à partager l'information pour faciliter la collaboration, la recherche, la défense des intérêts et l'engagement dans tout le secteur. En outre, les réunions de la PEI ont permis aux agences de guider et d'appuyer les efforts de AAISA dans la réalisation d'une vision provinciale pour l'établissement et l'intégration des nouveaux arrivants. La vision de la PEI consiste à *construire conjointement un écosystème d'établissement et d'intégration cohésif, diversifié et accueillant qui répond activement aux besoins de chaque nouvel arrivant et appuie ses objectifs* (Alberta Association of Immigrant Serving Agencies [AAISA], 2021).

Les objectifs du présent mémoire consistent à continuer de guider les discussions d'importance au cours des réunions de la PEI, à mobiliser les connaissances clés en collaboration avec les agences/partenaires et à contextualiser les recommandations et les actions afin d'appuyer les agences de la PEI.

## QUESTIONS EN SUSPENS : TENDANCES ET THÈMES CLÉS

## PRESTATION DE SERVICES D'ÉTABLISSEMENT ET D'INTÉGRATION

La prestation de services d'établissement et d'intégration comporte de nombreuses nuances et complexités. Au-delà des questions multidimensionnelles, il existe un nombre limité d'études de cas ayant pour but d'illustrer les pratiques exemplaires en matière de fourniture de services sociaux aux nouveaux arrivants. Parmi ceux-ci, les rapports sur les pratiques exemplaires manquent souvent d'exhaustivité, avec peu d'informations exploitables en raison de l'absence de détails structurels (Sharma, 2016). Les vulnérabilités encore inconnues, mais communes chez les nouveaux arrivants affectent en outre les résultats de l'établissement et de l'intégration (p. ex., la santé, l'emploi, etc.) (Palii et Finlay, 2021)

À la suite de discussions au cours de la période de participation 2023-2024, la PEI a choisi d'inclure les groupes suivants dans sa définition actualisée, mais non exhaustive, des clients vulnérables :

- Femmes
- Personnes âgées
- Personnes ayant un faible niveau d'alphabétisation
- Jeunes (16 à 24 ans)
- Personnes souffrant de handicaps cognitifs ou physiques
- Personnes LGBTQ+
- Survivants de la torture
- Clients non admissibles aux services financés par IRCC (Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada)
- Nouveaux arrivants racialisés
- Personnes ayant des besoins médicaux complexes

Les sections suivantes mettent en évidence les vulnérabilités distinctes rencontrées par les clients dans les différents domaines de services du secteur de l'établissement et de l'intégration, comme l'ont souligné les participants de la PEI.

## **LANGUE**

### **NOVEMBRE 2023**

Dans le cycle 2023-2024 de la PEI, le problème récurrent des listes d'attente pour l'évaluation linguistique a entravé la prestation de services, en particulier compte tenu de l'afflux croissant de nouveaux arrivants au Canada. Alors que la demande croissante de ressources linguistiques continue de peser sur tous les comités de la PEI, la collaboration au sein du secteur de l'immigration et de l'établissement est cruciale pour améliorer les résultats pour les clients. D'autres efforts de collaboration émergent au sein du secteur en réponse à cette demande. Les initiatives visant à combler les lacunes en matière de services linguistiques comprennent, entre autres, les suivantes :

- Partenariats avec les bibliothèques locales pour l'accès à une gamme variée de ressources linguistiques (par exemple, groupes de conversation).
- Community Adult Learning Programs afin de soutenir les étudiants qui ne sont pas éligibles au financement d'IRCC.
- Cofinancement entre les fournisseurs de services.
- Outils de réservation accessibles aux partenaires communautaires et aux clients pour réserver une assistance linguistique.
- Services d'évaluation linguistique et systèmes d'aiguillage en ligne pour placer de manière efficace les étudiants dans des cours de langue adaptés à leurs compétences.
- Cercles de discussion proposés en français.

Les difficultés rencontrées par les nouveaux arrivants peuvent être multiples et avoir des conséquences importantes sur leur bien-être économique, social et psychologique (Special to Western News, 2022). Un organisme a souligné que les clients peuvent être confrontés à de multiples problèmes au-delà des barrières linguistiques, ce que les moniteurs de langues découvrent souvent. Il peut s'agir de problèmes d'alphabétisation ou de difficultés d'apprentissage auxquels le personnel n'a pas forcément les qualifications nécessaires pour répondre de manière satisfaisante. Les moniteurs ont été encouragés à communiquer ces défis nuancés aux autres membres du personnel, ce qui a permis d'apporter un soutien approprié et efficace aux clients et de favoriser une approche collaborative.

## FÉVRIER 2024

Les compétences en matière de langues officielles peuvent constituer l'un des plus grands obstacles fondamentaux pour les nouveaux arrivants (Business Council of Alberta, 2024). Des besoins secondaires peuvent apparaître lorsque les nouveaux arrivants accèdent aux services linguistiques (santé mentale, emploi, logement, etc.), ce qui révèle la complexité des besoins. Au cours de ce trimestre, les participants ont échangé sur les stratégies et les pratiques exemplaires en matière de soutien holistique, où les services sont axés sur le bien-être et les besoins du client.

Les obstacles à la prestation de services de soutien aux clients lorsque les besoins secondaires se font sentir peuvent inclure, mais sans s'y limiter, les suivants :

- Un financement limité par rapport à la demande (c'est-à-dire qu'un financement insuffisant nuit à la capacité organisationnelle).
- Les limites de compréhension de la langue (par exemple, les clients peuvent avoir droit à des services sur la base des besoins secondaires, mais ne satisfont pas aux exigences des NCLC).
- Un personnel et des enseignants surchargés.

- Les barrières culturelles ayant une incidence sur l'accès aux services (par exemple, ne pas utiliser les programmes de garde d'enfants en raison de préférences culturelles).
- Les complexités relatives à l'accès aux services de soutien en matière de santé mentale (par exemple, services d'interprétation limités, clients aiguillés loin de leur lieu de résidence, etc.)

Lors de l'examen de ces obstacles, la difficulté d'accès à un soutien en matière de santé mentale a été mise en évidence. Bien que des services de santé mentale soient disponibles pour les nouveaux arrivants, les barrières linguistiques persistent. Les facteurs culturels peuvent également contribuer à l'obstacle que représente l'accès à ces soutiens. Avec un financement et des capacités limités, de nombreux FS dépendent de la diversité des compétences linguistiques du personnel, des bénévoles et des locuteurs de l'ALS. Bien qu'aucune solution durable ne permette actuellement de combler cette lacune, l'accent est mis sur la création d'occasions confortables pour les clients de s'exprimer en dépit des différences linguistiques.

Dans ce contexte, les participants à la PEI ont insisté sur la nécessité d'établir des partenariats solides entre les FS afin de fournir des services pour répondre aux besoins secondaires et d'assurer une continuité harmonieuse des soins aux clients. Bien que la disponibilité des services internes soit privilégiée, lorsque cela n'est pas possible, les aiguillages externes sont essentiels pour rationaliser le processus d'établissement. L'optimisation du partage des ressources au sein du secteur (c'est-à-dire entre les différentes régions et les services propres aux programmes) contribue à l'efficacité globale du secteur de l'établissement en facilitant un aiguillage rapide et précis, garantissant ainsi que les besoins des clients sont satisfaits de manière efficace.

Une stratégie potentielle pour la mise en œuvre d'une approche plus holistique pourrait consister à mettre en place une équipe d'aide à l'établissement pour les clients internes et externes. Cela pourrait se faire par le biais de formations, de programmes de cours et de la délivrance de microcrédits pour le personnel sur des sujets qui contribueraient à accroître la sécurité des clients (par exemple, les premiers secours psychologiques, l'éducation en matière de violence familiale et domestique, etc.).

## **MAI 2024**

Afin de gérer et d'optimiser le processus de liste d'attente pour les programmes de langue anglaise, plusieurs stratégies ont été mises en œuvre par les FS. Parmi ces approches, on peut citer, entre autres, les suivantes :

- S'appuyer sur les programmes d'enseignement communautaire aux adultes, Community Adult Learning Programs (CALP), pour organiser des cours d'anglais en fonction des besoins.
- Négocier des changements dans les projets IRCC existants et réaffecter les ressources aux CLIC.

- Placer les apprenants dans des classes de niveau d'anglais comparable afin d'améliorer les compétences et l'accès aux services.
- Aiguiller les clients vers des centres locaux et des aides communautaires proposant des services supplémentaires pour soutenir les apprenants de manière holistique.
- Des solutions innovantes visant à tenir compte des divers horaires et préférences des apprenants (par exemple, des cours du soir et en ligne).

Les tendances identifiées en matière de goulots d'étranglement comprennent des listes d'attente fluctuantes pour différents niveaux de NCLC et pour l'apprentissage en ligne par rapport à l'apprentissage en personne, en fonction de la saison. Les stratégies proposées pour relever ces défis comprennent des plans d'action personnalisés pour les étudiants qui ont des difficultés à progresser, des cours d'alphabétisation volontaires pour les étudiants en liste d'attente et le recrutement de bénévoles qualifiés pour renforcer les capacités du programme. Les FS ont également eu recours à des classes en formule libre avec un service de garde d'enfants afin d'améliorer l'accessibilité pour les apprenants ayant des responsabilités familiales.

Malgré les difficultés persistantes liées à la gestion des longues listes d'attente, des efforts ont été déployés pour impliquer les apprenants sur liste d'attente par le biais d'aperçus de cours, d'options d'apprentissage en ligne et de centres de ressources sur les campus. En particulier, les fournisseurs de CLIC ont remarqué les difficultés rencontrées par les clients ayant des troubles d'apprentissage, ce qui a donné lieu à des stratégies telles que le placement dans des classes spécialisées, des séances de soutien individuel avec des enseignants à la retraite ou des bénévoles, et des aiguillages vers des diagnostics formels.

Pour les agences francophones, l'influence sur le processus de liste d'attente pour les cours d'anglais est limitée, bien que certaines agences aient reçu des fonds provinciaux pour offrir des cours d'anglais adaptés à une intégration rapide sur le marché du travail.

## **AOÛT 2024**

Les fournisseurs de services (FS) emploient différentes solutions technologiques afin d'améliorer l'expérience d'apprentissage des langues des nouveaux arrivants. L'organisation de cours et de clubs de conversation en langue anglaise adaptés aux différents niveaux de maîtrise de l'anglais représente une stratégie efficace, bien qu'il puisse être difficile de maintenir un taux de présence constant. De plus, certains FS offrent des cours d'ALS qui s'adressent aux personnes non admissibles aux CLIC et qui recourent à des applications d'apprentissage des langues comme Duolingo, particulièrement populaire auprès des nouveaux arrivants.

L'on suppose généralement que tous les apprenants possèdent une littératie numérique suffisante pour faire appel à la technologie. Cette lacune doit être reconnue et nous devons nous y attaquer afin d'assurer un accès équitable aux ressources. Fournir de la formation et un soutien ciblés en matière de littératie numérique permettra aux nouveaux arrivants d'utiliser ces outils avec assurance, renforçant leur capacité à s'épanouir dans un paysage de plus en plus numérique. Voici quelques exemples de stratégies réussies :

- Les programmes qui favorisent l'indépendance des apprenants en utilisant des ressources en ligne, mais en reconnaissant aussi les divergences en matière de littératie fondées sur les différents contextes des clients.
- Les partenariats avec les bibliothèques locales qui facilitent les séances d'apprentissage des langues, bien qu'il puisse être difficile d'obtenir une participation répétée.

Malgré ces développements, de nombreuses observations importantes soulignent les difficultés d'une mise en œuvre efficace de la technologie. Beaucoup d'outils numériques comportent des préjugés culturels pouvant faire obstacle à l'apprentissage des clients. Sans compter que l'accès aux ressources d'apprentissage numériques dans d'autres langues que l'anglais, et particulièrement en français, demeure un défi de taille. Malgré l'enthousiasme qui existe pour l'intégration de solutions alimentées par l'intelligence artificielle à la création d'expériences d'apprentissage interactives et personnalisées, des préoccupations concernant la confiance excessive accordée à la technologie demeurent, particulièrement chez la clientèle ayant une littératie numérique limitée ou une préférence pour les interactions en personne.

Afin de tenir compte des différences culturelles dans l'enseignement des langues, les FS insistent dans leurs programmes sur l'importance de la sensibilisation et de l'humilité interculturelles. Cela veille à ce que l'enseignement des langues soit adapté aux besoins uniques des clients en milieu rural comme urbain. Qui plus est, l'établissement de liens de confiance par l'entremise de projets de consultation en ligne est un moyen efficace de fournir de l'aide linguistique, renforçant davantage l'expérience d'apprentissage. Bien que la technologie offre des avenues prometteuses pour l'apprentissage des langues, une approche équilibrée intégrant l'interaction personnelle et l'inclusivité culturelle demeure essentielle.

## **EMPLOI**

### **NOVEMBRE 2023**

L'accès aux services linguistiques restant un défi, les barrières linguistiques peuvent créer des obstacles complexes à l'accès à l'emploi. Les étudiants qui participent aux cours de langue du CLIC peuvent rencontrer des obstacles dans l'accès à l'aide à l'emploi en raison de conflits horaires. Par conséquent, les individus peuvent rencontrer des difficultés à naviguer de manière indépendante les informations sur les aides et les ressources disponibles. En outre, d'autres lacunes subsistent dans l'emploi des nouveaux arrivants pour des raisons telles que :

- La disponibilité des fonds dépend du statut des nouveaux arrivants et du manque de personnel.
- Le manque de considération culturelle dans l'approche occidentale de la recherche d'emploi (par exemple, les ONG et les organismes gouvernementaux négligent souvent les nuances telles que les différences dans la rédaction des CV dans les pays non occidentaux).

- L'accent mis sur les approches axées sur les villes néglige les besoins uniques de l'expérience de l'emploi en milieu rural.
- La capacité limitée des fournisseurs de services entraîne des difficultés à fournir des programmes de transition (par exemple, des mentorats, des stages, etc.), en particulier dans les petits centres.
- Les programmes d'aide gouvernementaux limitent indirectement la planification à long terme pour les clients (par exemple, l'accès au soutien du revenu pourrait empêcher les nouveaux arrivants de rechercher des possibilités de parrainage familial).
- Le manque de reconnaissance des diplômes étrangers malgré les mesures existantes pour prendre en compte ces qualifications (par exemple, le scepticisme des employeurs).
- La priorité donnée à l'expérience professionnelle canadienne ou à la familiarisation avec le marché du travail canadien constitue un obstacle à l'obtention d'un emploi par les nouveaux arrivants.
- Le défaut de reconnaître que les nouveaux arrivants en situation de handicap peuvent être confrontés à des problèmes d'accessibilité lorsqu'ils recourent à des programmes d'emploi.

Les participants ont souligné le sentiment de découragement des clients qui ne parviennent pas à trouver un emploi dans leur domaine respectif, ce qui démontre le manque de formation des nouveaux arrivants pour accéder à un travail adéquat correspondant à leurs qualifications. Il existe une demande croissante pour que les agences d'établissement offrent des services d'emplois complets (par exemple, des ateliers de préparation, programmes de sensibilisation des nouveaux arrivants aux réalités du marché du travail canadien, initiatives de jumelage d'emploi dans des domaines d'intérêt, possibilités de bénévolat pour se familiariser avec le marché du travail, etc.) L'éducation des clients à la culture canadienne de l'emploi et de la recherche d'emploi améliorerait la prise de conscience et la compréhension. La mise en œuvre d'initiatives visant à combler cette lacune pourrait être très bénéfique pour les nouveaux arrivants.

## **FÉVRIER 2024**

De nombreux FS proposent des services qui vont au-delà de la programmation de base pour répondre aux besoins secondaires de leurs clients. Les services complémentaires peuvent se concentrer sur l'aide à l'emploi parce que l'emploi constitue le fondement des besoins de leurs clients. Les services d'emplois ne visent pas seulement le placement, mais aussi le maintien de l'emploi, une préoccupation majeure pour les nouveaux arrivants. Les FS aident les nouveaux arrivants à comprendre le milieu du travail, les attentes et la culture au Canada, offrent des conseils après l'entretien et facilitent les expériences d'adaptation. Les programmes peuvent également inclure des cours de littératie numérique pour les apprenants qui préfèrent l'enseignement en ligne et aider les nouveaux arrivants en situation de handicap dans leurs évaluations psychologiques ou éducatives. Les services peuvent également comprendre :

- Des programmes de préparation à l'emploi.

- Des jeux de rôle (par exemple, des simulations d'entretiens).
- L'accompagnement professionnel.
- Une formation à la certification en interprétation.
- L'aide à l'emploi dans le secteur de la santé.
- Des salons de l'emploi.
- Des ateliers de rédaction de CV.
- Des clubs de recherche d'emploi pour améliorer les compétences et les contacts en matière d'emploi.
- Aide à la recherche d'aides financières.

Certains clients ayant des compétences limitées en anglais s'inscrivent à des cours de langue dans le but de trouver un emploi. Cependant, ces clients suivent des cours à temps plein, ce qui les rend indisponibles pour des réunions avec des conseillers en recherche d'emploi ou pour d'autres services. Afin d'éviter tout retard dans leur processus d'établissement, ces clients sont encouragés à gérer les deux activités à temps partiel, ce qui peut s'avérer complexe. Cet ajustement vise à faciliter une intégration plus efficace dans la population active tout en garantissant que les personnes concernées reçoivent le soutien et l'orientation nécessaires dans leurs efforts de recherche d'emploi.

Un exemple d'extension de programmes non directement liés à l'emploi est la fourniture de services de banque alimentaire aux clients de travailleurs étrangers temporaires (TET). Les clients TET, en particulier dans les petits centres, rencontrent de nombreuses difficultés à trouver un emploi et les FS offrent donc des services en dehors de leur programme de base pour combler les lacunes dans la mesure de leurs capacités. L'équilibre entre la fourniture de ces services et les ressources déjà disponibles implique une planification stratégique, une collaboration avec les partenaires et une adaptation à l'évolution des besoins des clients. L'aiguillage vers des agences partenaires est effectué pour répondre aux besoins secondaires si les agences ne sont pas en mesure d'offrir des services en interne. Grâce à ces efforts, les FS s'efforcent d'optimiser les retombées et de favoriser le bien-être global des clients et des familles qu'ils desservent.

## MAI 2024

Les récents changements apportés par IRCC aux volets emploi des nouveaux arrivants ont suscité des inquiétudes quant à leurs répercussions sur la prestation de services. À l'heure actuelle, les effets sur la première ligne restent incertains, sans que l'on sache exactement comment ces changements affecteront les programmes d'emploi. Notamment, les nouveaux étudiants internationaux et les nouveaux arrivants de la catégorie de l'expérience canadienne sont exclus de l'accès aux programmes gouvernementaux, ce qui limite sensiblement leur capacité à utiliser les services disponibles. Par exemple, bien que le programme Canada-Alberta Job Grant s'étende théoriquement aux nouveaux arrivants au statut protégé, sa mise en œuvre pratique semble favoriser les citoyens canadiens ou les résidents permanents (RP). Cette disparité suggère une

inégalité potentielle dans l'accès aux services d'aide à l'emploi parmi les différents groupes de nouveaux arrivants.

## **AOÛT 2024**

Les stratégies réussies pour aider les nouveaux arrivants à faire reconnaître leurs titres de compétences étrangers qui sont ressorties impliquent une collaboration, de l'éducation et des approches novatrices, adaptées aux défis précis auxquels cette population est confrontée. Une collaboration efficace avec les employeurs est cruciale, et elle comprend des initiatives comme les programmes d'inclusion sur le lieu de travail afin d'aider les nouveaux arrivants à surmonter les barrières linguistiques et à s'intégrer à la main-d'œuvre. Les programmes de création de liens communautaires ont aussi fait leurs preuves, particulièrement pour la clientèle ukrainienne, en faisant le pont entre les chercheurs d'emploi et les employeurs potentiels.

Une approche novatrice abordée fait appel aux évaluations fondées sur les compétences, qui permettent aux individus de démontrer leurs habiletés sans nécessairement détenir d'attestations d'études canadiennes. Voici quelques exemples de stratégies réussies :

- Renseigner les employeurs sur les réalités du marché de l'emploi et sur la valeur d'une diversité de compétences.
- Encourager les nouveaux arrivants à obtenir une évaluation de leurs équivalences de formation canadiennes.
- Faciliter la création de liens de mentorats entre les nouveaux arrivants et les professionnels du secteur.

Malgré ces efforts, des obstacles systémiques demeurent, particulièrement dans les petits centres où la reconnaissance des titres de compétences étrangers est exceptionnellement ardue. Beaucoup de nouveaux arrivants ont de la difficulté à obtenir des documents officiels prouvant leurs compétences, une situation qui nécessite des solutions flexibles et novatrices de la part des organismes de formation et de réglementation. Des collaborations avec des établissements postsecondaires (p. ex. avec le Bow Valley College) ont obtenu des résultats concluants, particulièrement dans le cadre de programmes axés sur la préparation à l'emploi et les microprogrammes d'attestation d'études, qui aident les nouveaux arrivants à s'adapter au marché de l'emploi canadien sans recyclage considérable.

Bien que de nombreux programmes aient été mis en place, une défense continue de la question est essentielle afin de nous attaquer aux obstacles systémiques empêchant l'entière reconnaissance des titres de compétence. Les agences peuvent aider les nouveaux arrivants en les orientant vers les ressources appropriées et en leur fournissant si possible du soutien financier pour la traduction de leurs documents. Le fait d'insister sur le processus de reconnaissance des titres de compétences étrangers rapidement dans le parcours d'immigration, ce qui contribuerait à créer des attentes réalistes pour les nouveaux arrivants à leur arrivée, a été fortement recommandé. De plus, utiliser la technologie pour combler les lacunes entre les exigences canadiennes et celles des pays d'origine des nouveaux arrivants pourrait accélérer le processus de reconnaissance.

La langue demeure un obstacle considérable, particulièrement pour les nouveaux arrivants francophones qui peuvent ne pas avoir le niveau de maîtrise de l'anglais nécessaire pour s'engager dans le processus de reconnaissance de leurs titres de compétences. Il est donc urgent d'offrir des cours de langue anglaise accessibles. Une approche collaborative comportant un dialogue continu entre les parties prenantes incluant les organismes de réglementation, les établissements éducatifs et les agences de services est essentielle afin de créer des trajectoires équitables en matière de reconnaissance des titres de compétences des nouveaux arrivants.

## ÉTABLISSEMENT

### NOVEMBRE 2023

Trouver une résidence convenable dans une région sûre et accueillante constitue une étape cruciale vers une installation et une intégration réussies (Wayland, 2007). Les défis en matière de logement persistent dans l'ensemble de l'Alberta et de nombreux nouveaux arrivants doivent faire face à ces problèmes. L'évaluation des besoins en matière de logement de la ville de Calgary pour 2023 montre qu'un nombre croissant de Calgariens ont de plus en plus de difficultés à accéder à un logement abordable. Des aides gouvernementales au logement sont disponibles, telles que les programmes de logement abordable de l'Alberta, qui consistent en quatre types de logements subventionnés par la province et offrent des options aux Albertains à faible revenu. Les participants de la PEI ont souligné que les nouveaux arrivants peuvent mal comprendre les distinctions entre l'aide au logement, les logements abordables et les logements du marché, et qu'ils ont du mal à s'y retrouver dans ces différentes catégories. Le personnel de première ligne peut être confronté à des difficultés pour clarifier de manière efficace ces différences pour les nouveaux arrivants en raison des complexités inhérentes à chaque type de logement. Un manque de compréhension peut amplifier les difficultés rencontrées par les nouveaux arrivants pour s'orienter dans l'aide au logement.

Un autre obstacle pour les nouveaux arrivants à la recherche d'un logement est lié à leur statut d'immigrant. Les demandeurs du statut de réfugié, dont le statut est ambigu et qui n'ont pas les documents nécessaires, se heurtent souvent à des obstacles pour obtenir un logement, les propriétaires jugeant leur situation trop problématique. Le statut précaire aggrave encore les difficultés à trouver un emploi et un logement locatif (Wayland, 2007). En outre, les personnes ayant un statut de résident permanent ou de réfugié confirmé sont également vulnérables aux fluctuations des prix des loyers. Certains statuts d'immigration limitent l'accès aux programmes bénéficiant d'un financement fédéral.

Les clients sont confrontés à d'autres lacunes en matière de services, notamment en ce qui concerne le logement :

- Listes d'attente longues (de 3 à 6 mois).
- Difficultés à obtenir un soutien du revenu après avoir reçu une allocation fédérale unique.
- Services d'interprétation limités et peu disponibles.
- Niveaux de revenus plus faibles et possibilité réduite d'accéder à la propriété ou de supporter les coûts de location moyens.
- Options de logement limitées alors que les prix augmentent dans les régions éloignées de l'Alberta.
- Manque de considération pour l'itinérance cachée et de reconnaissance dans la politique.

Les participants de la PEI et du GTP s'efforcent de trouver des solutions et les discussions de ce cycle ont débouché sur les suggestions suivantes :

- Élaborer une stratégie unifiée à soumettre aux municipalités, qui illustre la pénurie de logements propre aux nouveaux arrivants.
- Fournir au gouvernement des informations sur les obstacles systémiques qui empêchent les nouveaux arrivants d'obtenir rapidement un logement, principalement en raison des retards dans l'obtention d'un soutien du revenu, en mettant l'accent sur les demandeurs du statut de réfugié.
- Explorer la rationalisation par le gouvernement de l'aide au logement pour les nouveaux arrivants (par exemple, mettre en œuvre un programme pour aider les nouveaux arrivants à répondre aux critères d'admissibilité).

## FÉVRIER 2024

Lorsqu'il s'agit de servir des clients ayant des besoins liés à l'établissement dans des centres urbains ou plus petits, de nombreux défis et possibilités se présentent. Des défis communs ont été discutés ce trimestre, tels que :

- L'accessibilité et la disponibilité des logements.
- La difficulté à trouver un médecin de famille.
- Les problèmes systémiques de haut niveau concernant la reconnaissance des certifications (par exemple, les nouveaux arrivants qui occupent des emplois de premier échelon alors qu'ils sont surqualifiés).
- Les barrières linguistiques.
- Le manque de financement et la réduction du personnel chargé de l'établissement, qui se traduisent par des listes d'attente prolongées, une capacité limitée et un épuisement professionnel.

L'augmentation du nombre de nouveaux arrivants par le biais de la migration secondaire et non planifiée et des demandeurs du statut de réfugié est une tendance commune à l'Alberta, et ce, bien avant ce trimestre. L'un des défis mis en évidence au cours de cette période a été le nombre plus

élevé de demandeurs d'asile ayant un statut précaire, ce qui rend difficile leur accès à l'aide et aux services essentiels. Cela souligne la nécessité de mettre en place des politiques plus globales et plus inclusives pour répondre aux divers besoins des clients ayant des exigences en matière d'établissement dans les différentes régions.

Des possibilités existent en matière de formation préalable à l'emploi, de collaboration avec des organismes pour un soutien global, d'évaluation des besoins et de relations indirectes de mentorat pour des services d'établissement plus harmonieux. Les relations de mentorat pour les clients ont été précieuses pour l'établissement et l'intégration de ces derniers en raison de la compréhension de la carrière, de la culture, de la langue et du paysage social au Canada. Dans l'ensemble, les FS s'engagent à faciliter l'établissement et l'intégration réussis des clients en répondant à leurs divers besoins et en favorisant une meilleure compréhension du contexte canadien.

## **MAI 2024**

Des défis récurrents et des modèles émergents ont été identifiés au cours de ce trimestre, notamment les coûts élevés associés à l'obtention de conseils en matière d'immigration, aggravés par la disponibilité limitée des services juridiques au sein des communautés locales. Le maintien de la confidentialité pose un autre problème, en particulier lorsque les nouveaux arrivants s'appuient sur des services d'interprétation informels pour les questions juridiques. Les TET, en particulier, se heurtent souvent à la désinformation ou au manque d'informations concernant leurs garanties juridiques, ce qui complique leur processus d'établissement.

Plusieurs tendances ont été observées en ce qui concerne les questions juridiques et l'établissement :

- Une demande accrue de consultations juridiques bénévoles dans la langue préférée ou maternelle des clients.
- Les clients des zones rurales doivent se rendre dans les centres urbains pour avoir accès à des services juridiques.
- La demande croissante d'assistance juridique pour les questions de logement et d'emploi.
- Les difficultés rencontrées par les TET en cas de résiliation prématurée de leur contrat de travail.
- La disponibilité limitée de services d'interprétation formels, en particulier pour certains groupes de réfugiés (par exemple, les Rohingyas).

D'autres obstacles découlent des contraintes de capacité des services d'aide juridique, qui se traduisent par de longs délais d'attente pour obtenir un rendez-vous, en particulier pour les audiences en matière d'immigration, pour lesquelles les clients peuvent ne pas être représentés. Les nouvelles tendances mettent en évidence un besoin accru d'informer les nouveaux arrivants sur les droits des locataires et les procédures d'expulsion dans un contexte de crise du logement. En outre, les défis actuels comprennent les demandes infondées des employeurs concernant l'expérience



professionnelle au Canada et la reconnaissance des titres de compétences étrangers, ce qui entraîne des délais de traitement prolongés et entrave les perspectives d'emploi pour les nouveaux arrivants.

Face à ces complexités, AAISA vise à collaborer avec des experts juridiques pour développer des séances d'information sur des sujets juridiques pour les clients, visant à améliorer la compréhension et l'accessibilité des garanties juridiques parmi les nouveaux arrivants qui font face à ces défis complexes dans l'établissement.

## **AOÛT 2024**

Les gouvernements locaux jouent un rôle crucial dans l'amélioration des services d'établissement pour les nouveaux arrivants, particulièrement en ce qui a trait aux initiatives de logement abordable. Différentes municipalités ont formulé des observations indiquant que des lacunes considérables demeurent malgré les efforts qui sont réalisés. Par exemple, une ville a concentré ses efforts sur l'équité, la diversité et l'inclusion (EDI), mais cela ne s'est pas traduit par un soutien tangible de la part de son conseil municipal. Dans une autre région de la province, les défis soulevés comprenaient un manque de données sur la clientèle des services d'établissement, ce qui fait obstacle à une prestation de services appropriée lors de situations d'urgence, et des difficultés dans la reconnaissance des titres de compétences étrangers.

La collaboration et la coordination entre les conseils locaux, les agences d'établissement et les différents paliers de gouvernement sont cruciales afin de répondre efficacement aux besoins précis des nouveaux arrivants. Une amélioration de la communication peut faire en sorte que les services soient suffisamment financés et accessibles, facilitant une meilleure intégration pour les nouveaux arrivants. La nécessité de défendre vigoureusement un plafonnement des loyers et un soutien financier pour les personnes à faible revenu, particulièrement au cours de leur première année au Canada, est de plus en plus reconnue. Les gouvernements locaux doivent considérer à la fois la disponibilité des logements abordables et les défis posés par l'augmentation des frais de logement sans soutien du revenu correspondant.

Qui plus est, l'engagement des communautés au moyen de séances consacrées à l'orientation des nouveaux arrivants et l'encouragement des entreprises à adopter des politiques tenant compte des différences culturelles peuvent faciliter considérablement l'intégration. Améliorer les services de traduction et fournir des ressources dans plusieurs langues sont des mesures essentielles pour aider les nouveaux arrivants à se retrouver efficacement dans les services communautaires et de sécurité.

Le manque de logements abordables a entraîné une situation catastrophique pour les nouveaux arrivants. Les cas mentionnés illustrent que dans les circonstances extrêmes où les clients n'ont pas d'endroit où aller, ces derniers préfèrent les endroits publics aux refuges, car ils s'y sentent plus en sécurité. Ce constat souligne la nécessité pour les gouvernements locaux de veiller à ce que les refuges répondent aux besoins primaires de leurs occupants en leur offrant des environnements sains et convenables.



Enfin, des solutions novatrices en matière de logement ont été proposées, y compris la réhabilitation de bâtiments abandonnés en logements abordables et la conversion de nouvelles maisons invendues en options accessibles pour les nouveaux arrivants. Les incitations fiscales ou les subventions gouvernementales pour les constructeurs pourraient aussi stimuler la construction de logements abordables.

Une approche globale faisant appel aux gouvernements, agences d'établissement et organismes communautaires locaux est essentielle afin de répondre à la crise du logement et d'améliorer les services d'établissement pour les nouveaux arrivants. Une coordination accrue et des solutions novatrices en matière de logement seront la clé pour répondre aux demandes croissantes des populations de nouveaux arrivants.

## **SOINS DE SANTÉ**

### **NOVEMBRE 2023**

Comme les arrivées de nouveaux arrivants en Alberta ont augmenté en 2023 et se poursuivent en 2024, les changements dans la prestation des soins de santé ont une incidence considérable sur l'expérience des nouveaux arrivants dans la province. À l'approche de l'hiver, les conversations de ce trimestre ont porté sur le soutien efficace apporté par les participants de la PEI et du GTP à leurs clients en matière de préparation à l'hiver. Plusieurs collaborations ou initiatives ont été citées, notamment :

- Des intervenants en matière de vaccination pour informer les personnes sur les rappels COVID-19 et les vaccins contre la grippe.
- Orienter les clients vers des ressources hivernales en fonction de leurs besoins (par exemple, collectes de vêtements d'hiver).
- Des programmes axés sur le bien-être mental tout au long de la saison hivernale afin de réduire l'isolement et d'améliorer la santé générale pendant les mois les plus froids et les plus sombres.
- Des ateliers, des séances et des activités sur la préparation à l'hiver et les outils pour gérer les défis de l'hiver albertain.

Les participants se sont montrés préoccupés par le fait que les étudiants internationaux sont souvent mal préparés à l'hiver et que les écoles doivent prendre des mesures proactives pour les informer davantage à ce sujet. L'hiver difficile de l'Alberta peut exacerber les difficultés des étudiants nouveaux arrivants. L'exploration de collaborations avec les écoles locales pour former les étudiants internationaux à une bonne préparation à l'hiver pourrait être une option prometteuse pour résoudre le problème du manque de préparation et de soutien pour ces étudiants.

## FÉVRIER 2024

Il est essentiel que les fournisseurs de services soutiennent la santé mentale des nouveaux arrivants là où ils se sentent prêts, en sécurité et à l'aise sur le plan émotionnel pour demander de l'aide, afin que les clients ne se sentent pas obligés d'aller au-delà de leur niveau de confort (Alberta Association of Immigrant Serving Agencies, 2023). Les stratégies visant à encourager efficacement les clients à utiliser les ressources et les programmes disponibles en matière de santé mentale comprennent, entre autres, les suivantes :

- Discuter de la santé mentale pour faciliter l'accès aux ressources (par exemple, des ateliers).
- Donner aux clients l'espace et le temps nécessaires pour réfléchir à l'importance des ressources en santé mentale et s'assurer qu'ils sont prêts, sur le plan émotionnel, à y accéder.
- Vérifier si les ressources proposées tiennent compte des différences et des nuances culturelles.
- Utiliser un langage différent pour décrire les symptômes physiques de la santé mentale.
- Mener des évaluations des besoins.
- Intégrer les ressources en santé mentale dans les programmes d'enseignement lorsque cela est possible.

La modification du langage utilisé pour décrire les termes relatifs à la santé mentale a permis aux fournisseurs de services de faire tomber la barrière de la stigmatisation et de l'hésitation des clients. Certains clients hésitent lorsqu'ils sont confrontés à des termes tels que 'santé mentale.' Le fait de renommer des sujets tels que la 'santé mentale' en 'gestion du stress' peut avoir un meilleur résultat auprès des clients qui n'ont jamais été confrontés à ce type de conversation. En fonction de divers facteurs, les clients peuvent avoir du mal à faire la distinction entre santé mentale et maladie mentale, ce qui entraîne une réticence à participer à des ateliers ou à utiliser des ressources en raison de la stigmatisation. Ainsi, d'autres termes pourraient attirer un public plus large et atténuer la stigmatisation qui accompagne les discussions sur la santé mentale. Cette approche vise à rendre les ressources plus accessibles et plus inclusives, quel que soit l'état de santé mentale perçu.

## MAI 2024

En soutenant les nouveaux arrivants avec des diagnostics d'incapacité et des demandes de revenu assuré pour les personnes gravement handicapées, Assured Income for the Severely Handicapped (AISH), les FS ont discuté de l'utilisation des réseaux de médecins établis pour accélérer l'accès des nouveaux arrivants à des évaluations médicales et à des aiguillages appropriés. Cependant, des obstacles peuvent entraver ce processus, comme la complexité de l'appel des décisions négatives de l'AISH, qui nécessite des procédures complexes. En outre, le faible nombre de médecins praticiens dans les zones rurales à une incidence sur la qualité et le rythme des demandes auprès de l'AISH, ce qui contribue à prolonger les délais d'attente pour les évaluations neuropsychiatriques nécessaires.

Les FS aident les nouveaux arrivants tout au long du processus de demande de l'AISH, notamment en les aidant à faire appel des décisions négatives, bien que l'obtention de résultats positifs puisse être particulièrement difficile pour les clients dont les incapacités sont invisibles. L'obtention d'un diagnostic d'incapacité présente d'autres difficultés en raison des délais d'attente et des divergences de vues entre les professionnels sur ce qui constitue une incapacité, ce qui peut avoir une incidence sur le soutien apporté aux demandes de l'AISH (par exemple, les diagnostics de VIH). L'accès aux soins de santé reste problématique pour les nouveaux arrivants atteints de maladies comme le VIH qui ne bénéficient pas d'une couverture provinciale, ce qui les empêche d'obtenir les diagnostics et les médicaments dont ils ont besoin. En outre, certains nouveaux arrivants peuvent ne pas connaître les ressources de l'AISH ou de Persons with Developmental Disabilities (PDD), ou qu'ils choisissent de ne pas chercher à obtenir un diagnostic officiel, ce qui pourrait réduire les taux de demandes.

La procédure rigoureuse de demande à l'AISH et le long parcours de diagnostic médical perturbent la continuité de l'aide apportée aux clients ayant une incapacité, ce qui met en évidence les problèmes persistants liés à la fourniture de soins complets et à la défense des intérêts des nouveaux arrivants qui doivent s'orienter dans ces systèmes complexes d'aide aux soins de santé. AAISA collabore étroitement avec le gouvernement de l'Alberta pour discuter du processus de l'AISH et lui transmettre les commentaires du secteur.

## AOÛT 2024

Renforcer la littératie en santé chez les nouveaux arrivants exige une approche multidimensionnelle reconnaissant leurs propres défis et contextes. La supposition selon laquelle les nouveaux arrivants ont une compréhension limitée des systèmes de soins de santé, ce qui mène à leur infantilisation par les professionnels de la santé, représente l'un des problèmes les plus répandus. Pour combattre ce problème, des efforts devraient être déployés pour aider les nouveaux arrivants à s'adapter aux systèmes et au climat du Canada. Informer les gens provenant de pays tropicaux des changements saisonniers et de leurs effets sur la santé, ce qui leur permet de mieux gérer leur santé, est un exemple de ces efforts.

Les stratégies améliorant la littératie en santé comprennent les suivantes, sans s'y limiter :

- Développer du contenu éducatif qui met en lumière les particularités du système de soins de santé et du climat du Canada.
- Organiser des foires communautaires sur la santé avec différentes agences de santé afin de fournir aux nouveaux arrivants de l'information sur les ressources disponibles.
- Encourager les centres de santé à utiliser des lignes en différentes langues afin d'améliorer l'accès aux soins.
- Implanter des conseillers en santé afin de faciliter la communication et la compréhension des services de soins de santé.
- Organiser des présentations offertes par des professionnels des soins de santé afin d'informer les nouveaux arrivants sur des sujets de santé précis.

- Promouvoir la collaboration entre les prestataires de soins de santé et Alberta Health Services (AHS) afin de veiller à offrir un soutien complet aux nouveaux arrivants.

De plus, les initiatives de littératie en santé doivent tenir compte des différences culturelles en offrant de l'information en différentes langues et en utilisant des exemples auxquels les nouveaux arrivants peuvent s'identifier. La technologie peut améliorer ces efforts, mais elle devrait s'accompagner d'un soutien en personne, particulièrement pour ceux dont les compétences numériques sont limitées. La création d'une ligne téléphonique consacrée à la santé pour des communautés culturelles précises peut contribuer à normaliser les discussions en matière de santé et fournir des ressources adaptées. Finalement, la création de reconstitutions vidéo illustrant ce à quoi les nouveaux arrivants peuvent s'attendre lors des rendez-vous médicaux peut améliorer considérablement leur niveau d'aisance et de compréhension à l'égard du processus de soins de santé. Des approches collaboratives et tenant compte des différences culturelles sont essentielles afin d'améliorer la littératie en santé chez les nouveaux arrivants.

## **ANTI-DISCRIMINATION ET DROITS DE L'HOMME**

**NOVEMBRE 2023**

Sur la base des enseignements tirés de la dernière période, l'inclusion continue de l'anti-discrimination et des droits de l'homme dans les points permanents de l'ordre du jour permettra de garantir un accès équitable aux services et de défendre les intérêts des clients.

Les discussions de ce trimestre ont principalement porté sur les programmes disponibles pour les nouveaux arrivants 2ELGBTQIA+. Les initiatives mentionnées sont notamment les suivantes :

- La participation à des projets de lutte contre le racisme en collaboration avec des agences locales et des villes participantes.
- Un projet d'amélioration de la prestation de services (APS) comprenant l'élaboration de modules sur la lutte contre le racisme, des présentations sur l'intersectionnalité et le privilège blanc, et la mise en place d'un cadre communautaire rural.
- Des programmes sur mesure avec un personnel spécialement formé pour répondre aux besoins de cette cohorte.
- Des événements éducatifs permanents.
- Programmes pilotes de formation du personnel en matière d'équité, de diversité, d'inclusion (EDI) et de lutte contre le racisme.
- Explorer des idées de soutien (conseil, thérapie, orientation, etc.) pour renforcer les programmes et services existants.

Bien que de nombreux participants aient fait part de leur soutien et de leurs initiatives en faveur de ce groupe de nouveaux arrivants, il semble que les services destinés à la communauté 2ELGBTQIA+ dans les zones rurales de l'Alberta soient encore insuffisants. Il est essentiel d'examiner cette question afin d'améliorer le soutien global apporté aux nouveaux arrivants de cette cohorte.

## FÉVRIER 2024

Les stratégies d'équité, de diversité et d'inclusion (EDI) contribuent à créer un environnement sûr pour les organismes, le personnel et les clients. Cela peut se faire de plusieurs manières, notamment en atténuant les préjugés inconscients et en s'engageant à suivre des formations sur les compétences de leadership inclusives (Université métropolitaine de Toronto, s.d.). Les stratégies discutées ce trimestre et qui se sont avérées efficaces pour la mise en œuvre des stratégies d'EDI au sein des organismes sont les suivantes :

- Des liens directs avec les employeurs locaux.
- Des séries d'ateliers sur la lutte contre la discrimination et le racisme et des sujets de sensibilisation (par exemple, le Mois de l'histoire des Noirs et l'histoire des Aînés autochtones).
- Réaliser un audit sur l'équité afin de mieux s'aligner sur les pratiques en matière d'EDI.
- Améliorer l'accessibilité pour les apprenants ayant des troubles cognitifs ou des difficultés d'apprentissage.
- Mettre en œuvre des révisions des plateformes logicielles d'organisation (par exemple, Moodle).

L'établissement de relations avec les employeurs locaux a mis en évidence des possibilités de programmes de soutien et de stages pour les nouveaux arrivants. L'établissement de liens avec les ressources humaines des entreprises permet aux FS de proposer aux employeurs de mettre en œuvre des changements significatifs dans les systèmes, plutôt que d'adopter des initiatives en matière d'EDI dans le seul but de maintenir leur réputation. Intégrer ces stratégies et recommandations dans les organismes pour améliorer les systèmes à plusieurs niveaux, y compris l'organisme lui-même, son personnel, les nouveaux arrivants et le secteur de l'intégration et de l'établissement dans son ensemble.

## MAI 2024

L'EDI au sein des services fournis par les FS englobe une série d'initiatives et de perspectives visant à favoriser un environnement accueillant et favorable. Certains organismes ont mentionné l'élaboration de ressources complètes en matière d'EDI, y compris du matériel pédagogique sur le cheminement vers l'équité, des séances de formation en leadership axées sur des actions tangibles et la formation du personnel de première ligne sur les valeurs de l'EDI. Ils ont également mentionné l'accent mis sur la révision permanente des politiques afin d'intégrer les principes de



l'EDI et de l'inclusion fondée sur le genre dans toutes les opérations, ainsi que les événements culturellement inclusifs qui célèbrent la diversité parmi et pour les clients.

Les difficultés persistent dans les petits centres et les zones rurales, où la sensibilisation et l'intégration des concepts de l'EDI peuvent être moins répandues. Conscientes de cette lacune, certaines agences accordent la priorité au renforcement des capacités afin de simplifier et de promouvoir la compréhension des principes d'équité dans leurs plans de travail. L'objectif est de doter les organismes d'outils pratiques pour mettre en œuvre ces concepts de manière efficace dans tous les aspects du travail au quotidien, tout en reconnaissant la charge mentale supplémentaire que cela peut représenter pour un personnel déjà très occupé.

Les efforts de collaboration avec les municipalités mettent en lumière des initiatives telles que les chartes d'inclusion sur le lieu de travail, qui fixent des critères tels que des dispositions en matière de formation, des politiques d'inclusion, des installations répondant à des besoins divers (par exemple, l'allaitement et la prière), et l'accessibilité pour les personnes ayant une incapacité. Malgré les progrès réalisés en matière de compréhension théorique grâce aux séances de formation, le défi consiste à traduire ces connaissances en une inclusion tangible et réelle dans la culture organisationnelle et les interactions avec les clients. Des efforts continus sont nécessaires pour combler les lacunes en matière de sensibilisation dans les zones moins urbanisées et pour veiller à ce que les pratiques d'équité soient non seulement comprises, mais également mises en œuvre de manière efficace afin de créer des environnements véritablement inclusifs, tant pour le personnel que pour les clients.

## **ANTI-DISCRIMINATION ET DROITS DE L'HOMME**

**NOVEMBRE 2023**

Sur la base des enseignements tirés de la dernière période, l'inclusion continue de l'anti-discrimination et des droits de l'homme dans les points permanents de l'ordre du jour permettra de garantir un accès équitable aux services et de défendre les intérêts des clients.

Les discussions de ce trimestre ont principalement porté sur les programmes disponibles pour les nouveaux arrivants 2ELGBTQIA+. Les initiatives mentionnées sont notamment les suivantes :

- La participation à des projets de lutte contre le racisme en collaboration avec des agences locales et des villes participantes.
- Un projet d'amélioration de la prestation de services (APS) comprenant l'élaboration de modules sur la lutte contre le racisme, des présentations sur l'intersectionnalité et le privilège blanc, et la mise en place d'un cadre communautaire rural.

- Des programmes sur mesure avec un personnel spécialement formé pour répondre aux besoins de cette cohorte.
- Des événements éducatifs permanents.
- Programmes pilotes de formation du personnel en matière d'équité, de diversité, d'inclusion (EDI) et de lutte contre le racisme.
- Explorer des idées de soutien (conseil, thérapie, orientation, etc.) pour renforcer les programmes et services existants.

Bien que de nombreux participants aient fait part de leur soutien et de leurs initiatives en faveur de ce groupe de nouveaux arrivants, il semble que les services destinés à la communauté 2ELGBTQIA+ dans les zones rurales de l'Alberta soient encore insuffisants. Il est essentiel d'examiner cette question afin d'améliorer le soutien global apporté aux nouveaux arrivants de cette cohorte.

## **FÉVRIER 2024**

Les stratégies d'équité, de diversité et d'inclusion (EDI) contribuent à créer un environnement sûr pour les organismes, le personnel et les clients. Cela peut se faire de plusieurs manières, notamment en atténuant les préjugés inconscients et en s'engageant à suivre des formations sur les compétences de leadership inclusives (Université métropolitaine de Toronto, s.d.). Les stratégies discutées ce trimestre et qui se sont avérées efficaces pour la mise en œuvre des stratégies d'EDI au sein des organismes sont les suivantes :

- Des liens directs avec les employeurs locaux.
- Des séries d'ateliers sur la lutte contre la discrimination et le racisme et des sujets de sensibilisation (par exemple, le Mois de l'histoire des Noirs et l'histoire des Aînés autochtones).
- Réaliser un audit sur l'équité afin de mieux s'aligner sur les pratiques en matière d'EDI.
- Améliorer l'accessibilité pour les apprenants ayant des troubles cognitifs ou des difficultés d'apprentissage.
- Mettre en œuvre des révisions des plateformes logicielles d'organisation (par exemple, Moodle).

L'établissement de relations avec les employeurs locaux a mis en évidence des possibilités de programmes de soutien et de stages pour les nouveaux arrivants. L'établissement de liens avec les ressources humaines des entreprises permet aux FS de proposer aux employeurs de mettre en œuvre des changements significatifs dans les systèmes, plutôt que d'adopter des initiatives en matière d'EDI dans le seul but de maintenir leur réputation. Intégrer ces stratégies et recommandations dans les organismes pour améliorer les systèmes à plusieurs niveaux, y compris l'organisme lui-même, son personnel, les nouveaux arrivants et le secteur de l'intégration et de l'établissement dans son ensemble.

## **MAI 2024**

Lorsqu'ils servent des clients francophones, les FS sont confrontés à des limitations de capacité dans les services francophones, avec des ressources et un personnel limités dans de nombreuses régions. L'aiguillage vers les FS francophones, en particulier dans les zones rurales, s'avère souvent difficile en raison de ces contraintes, ce qui entraîne la réorientation des clients vers les services anglophones. Comprendre la portée et les rôles des différentes agences francophones est un autre défi, aggravé par un manque de financement qui a une incidence sur l'efficacité de l'aiguillage et du suivi des clients. Malgré l'intérêt des clients pour l'amélioration de l'anglais en parallèle avec le français, on constate une préférence croissante pour les services en anglais, en particulier chez les nouveaux arrivants francophones d'Afrique, qui considèrent que la maîtrise de l'anglais leur offre de meilleures possibilités sur le marché de l'emploi. En outre, certains clients francophones sont aiguillés vers des domaines différents de leur formation professionnelle, ce qui reflète l'évolution des tendances de l'emploi et de la dynamique linguistique dans les processus d'établissement. Pour relever ces défis, il est nécessaire d'allouer des ressources stratégiques et de poursuivre les efforts de collaboration afin de soutenir efficacement les nouveaux arrivants francophones.

# **AUTRES THÈMES ET TENDANCES CLÉS**

## **PRESTATION DE SERVICES BILINGUES**

### **FÉVRIER 2024**

Les défis se poursuivent en ce qui concerne la prestation de services bilingues, par exemple :

- Disponibilité et accessibilité limitées des agences et services francophones dans les zones rurales.
- Peu d'informations et de ressources disponibles en français pour les personnes proches des nouveaux arrivants (par exemple, les parrains des réfugiés parrainés par le secteur privé).
- Différences et incohérences dans la traduction des documents en raison du manque de fiabilité du soutien apporté au processus de traduction.
- Divergences entre les attentes des nouveaux arrivants à l'égard d'un pays bilingue et la réalité de la pratique du bilinguisme en Alberta.

Une agence francophone a souligné que de nombreux réfugiés originaires de pays d'Afrique centrale sont parrainés à titre privé par des personnes résidant en Alberta. Ainsi, aider les parrains à obtenir des renseignements sur le parrainage de réfugiés francophones pourrait contribuer à combler l'écart notable entre les attentes des nouveaux arrivants et le paysage albertain en matière de pratique du bilinguisme. Le soutien offert pourrait comprendre des ateliers, des documents et des ressources en français.

Compte tenu de ces obstacles, il est absolument nécessaire d'établir des liens avec des agences francophones afin de combler les lacunes et d'améliorer l'accès des clients aux services

francophones. Les communautés francophones peuvent offrir un soutien mental, social et communautaire aux nouveaux arrivants. Il est essentiel de connaître les offres des agences francophones pour relever les défis auxquels les nouveaux arrivants francophones peuvent être confrontés lorsqu'ils arrivent dans les centres urbains et ruraux de l'Alberta.

## **MAI 2024**

Lors de la prestation de services à des clients francophones, les organismes de services publics (OSP) rencontrent des limitations de capacité en matière de services francophones, avec un personnel et des ressources limités dans de nombreuses régions. Les recommandations vers des OSP francophones, en particulier dans les zones rurales, s'avèrent souvent difficiles en raison de ces contraintes, ce qui entraîne un redirigement des clients vers des services anglophones. Comprendre la portée et les rôles des différentes agences francophones constitue un autre défi, aggravé par un manque de financement qui impacte l'efficacité des recommandations et des suivis des clients. Malgré l'intérêt des clients pour améliorer leur anglais en parallèle du français, il y a une préférence croissante pour les services en anglais, en particulier parmi les nouveaux arrivants francophones d'Afrique, qui perçoivent de meilleures opportunités sur le marché de l'emploi avec la maîtrise de l'anglais. De plus, certains clients francophones sont orientés vers des domaines différents de leurs antécédents professionnels, reflétant l'évolution des tendances de l'emploi et des dynamiques linguistiques dans les processus d'établissement. Pour relever ces défis, il est nécessaire d'allouer des ressources stratégiques et de poursuivre les efforts de collaboration afin de soutenir efficacement les nouveaux arrivants francophones.

## **AOÛT 2024**

Les participants ont identifié de nombreuses sources de soutien clé pouvant être fournies par AAISA et le Réseau en immigration francophone de l'Alberta (RIFA) afin de renforcer les liens avec les francophones et de veiller à ce que les nouveaux arrivants atteignent des résultats positifs. En voici des exemples :

- Offrir plus d'informations sur le Programme d'aide à la réinstallation (PAR).
- Organiser des séances offrant des détails sur les services fournis par les agences anglophones et francophones afin de combler des lacunes en matière d'information et de promouvoir la collaboration.
- Envisager des collaborations fondées sur des protocoles d'entente (PE).
- Redéfinir les processus d'aiguillage et la collaboration dans les régions où les services aux francophones sont limités.
- Fournir des informations détaillées sur les services offerts en français et créer des parcours d'aiguillage bien définis.

Selon d'importantes observations, certains clients francophones préfèrent obtenir des services en anglais. Les agences doivent donc être conscientes de ces préférences ou demandes individuelles. Beaucoup de clients se considèrent comme étant bilingues, ce qui peut les mener à accéder aux



ressources en anglais au lieu de chercher des services en français. De plus, les nouveaux arrivants accordent souvent la priorité aux agences se trouvant près de chez eux et ne sont pas toujours conscients des avantages du bilinguisme en Alberta.

Les participants ont mentionné que le besoin constant de partager de l'information exacte malgré les changements fréquents dans le secteur représente un défi considérable. Établir un lien de confiance et renforcer la visibilité des organismes francophones parmi leurs contreparties anglophones est essentiel afin de faciliter l'aiguillage des clients. Les participants ont suggéré l'organisation de conférences ou de réunions entre représentants du secteur afin que ces derniers se rencontrent, virtuellement ou en personne, pour renforcer leurs liens.

Qui plus est, la collecte de renseignements sur les nouveaux arrivants francophones en Alberta permettrait de guider la création de services adaptés aux besoins de ceux-ci. Une approche collaborative axée sur la communication, le perfectionnement professionnel et les pratiques prenant en compte les différences culturelles renforcerait le soutien fourni aux nouveaux arrivants francophones dans la province.

Ces discussions ciblées combinées à une collaboration stratégique entre AAISA et le RIFA offrent une possibilité immense de renforcer notre capacité collective à répondre efficacement aux besoins variés des clients. Cet engagement holistique envers la collaboration souligne l'objectif de la PEI de fournir un soutien complet et de promouvoir l'inclusivité au sein du secteur de l'établissement.

## **POLITIQUE D'IMMIGRATION**

### **NOVEMBRE 2023**

Ce trimestre, l'IRCC a annoncé une nouvelle voie humanitaire pour les ressortissants étrangers colombiens, haïtiens et vénézuéliens. Les organismes ont discuté de la nécessité d'obtenir des détails supplémentaires concernant l'engagement du Canada à aider les migrants dans les Amériques, principalement pour déterminer le nombre de personnes qui devraient arriver en Alberta dans le cadre de ce programme. Un consensus s'est dégagé sur la nécessité de fournir davantage d'orientations sur les voies d'accès futures afin de favoriser un soutien efficace aux nouveaux arrivants à l'avenir.

### **FÉVRIER 2024**

Les mises à jour de ce trimestre comprennent l'annonce par IRCC de la diminution du nombre de nouveaux permis d'études délivrés aux étudiants étrangers pour 2024. Cette annonce n'a fait l'objet d'aucune autre discussion, bien que ce changement puisse avoir une incidence sur les futures conversations de la PEI.

# STRATÉGIES DE MIGRATION PLANIFIÉE ET NON PLANIFIÉE

**NOVEMBRE 2023**

Compte tenu de la hausse continue, prévue ou non, du nombre d'arrivées de nouveaux arrivants, des discussions ont eu lieu sur les mesures préparatoires à prendre par les agences. Les stratégies proposées sont les suivantes :

- Créer des solutions innovantes pour fournir des services malgré l'augmentation du nombre de clients (par exemple, l'aiguillage stratégique, le renforcement des collaborations pour optimiser l'efficacité, etc.)
- Établir des plans pour faire face aux augmentations imprévues des besoins de financement.
- Discuter de manière transparente avec le personnel pour mettre en œuvre des restrictions en cas de débordement.
- Veiller à minimiser la duplication des services en organisant des réunions avec d'autres agences afin de favoriser la collaboration et le soutien.
- Des efforts de collaboration croisée avec de petits centres aux capacités limitées.
- Activer des équipes pour répondre aux arrivées imprévues et à leurs conséquences, et collaborer avec les partenaires communautaires pour se préparer de manière satisfaisante.

L'épuisement professionnel des membres du personnel serait exacerbé par l'afflux d'un grand nombre de nouveaux arrivants, ce qui peut nuire à la culture du travail. Les approches deviennent alors plus réactionnaires que préparatoires. Les fournisseurs de services peuvent souvent se retrouver dans un cycle de formation et de recyclage continu en raison de cette approche. La mise en œuvre de mesures préparatoires stratégiques en cas d'arrivée imprévue de nouveaux arrivants pourrait stabiliser et soutenir de façon considérable les approches dans le secteur de l'immigration.

## PRESTATION DE SERVICES HYBRIDES

**FÉVRIER 2024**

La prestation de services hybrides est de plus en plus répandue depuis la pandémie de COVID-19 et peut aider les organismes à offrir des choix plus accessibles à leurs clients (Migrant Worker Hub, 2021). La prestation de services virtuels peut être un atout, en particulier pour les réunions et les programmes de groupe, car elle permet d'atteindre un plus grand nombre de clients, de faciliter le suivi, de réduire les coûts et de combler les lacunes lorsque le transport peut constituer un obstacle. Parmi les points clés du modèle hybride, on peut citer :

- Le succès de la prestation hybride dépend des besoins, des préférences et des circonstances des nouveaux arrivants.
- Il se peut que les FS n'aient pas la capacité de fournir des services selon différents modes (par exemple, problèmes d'horaires).
- La présence en personne peut être nécessaire dans certains cas pour transmettre efficacement l'information.
- Des difficultés persistent dans la prestation de services virtuels aux jeunes (par exemple, difficultés à offrir un service à plusieurs jeunes simultanément).

Dans l'ensemble, les participants reconnaissent les avantages de la prestation de services virtuels, mais aussi l'importance continue des services en personne, selon les circonstances.

## LEÇONS RETENUES

Les leçons suivantes, tirées de la période 2023-2024 de la PEI, mettent en lumière les informations clés et les défis auxquels les fournisseurs de services, les parties prenantes et les nouveaux arrivants sont confrontés, offrant une feuille de route pour l'amélioration des efforts d'établissement et d'intégration à l'échelle de l'Alberta :

- L'efficacité de l'établissement et de l'intégration nécessite une collaboration entre les intervenants afin de relever les défis communs au niveau provincial. Ce cadre collaboratif contribue à régler certaines questions à l'échelle du secteur comme le partage des ressources et les besoins des nouveaux arrivants.
- La demande croissante en services linguistiques souligne la nécessité d'adopter des solutions novatrices et collaboratives afin de nous attaquer à des problèmes comme les longues listes d'attente, l'accès limité à l'apprentissage des langues et les lacunes en matière de littératie numérique.
- Les agences doivent adopter des stratégies de soutien holistiques intégrant les services en santé mentale aux services d'établissement plus vastes et veillant à ce que les clients se sentent en sécurité en accédant à ces ressources.
- Les nouveaux arrivants sont confrontés à des défis lorsqu'ils tentent de se retrouver dans le marché de l'emploi canadien en raison de différences culturelles, du manque de reconnaissance des titres de compétences étrangers et des sources limitées de soutien à l'emploi. Les approches collaboratives comme les programmes de mentorat et les évaluations fondées sur les compétences sont essentielles afin d'améliorer les résultats en matière d'emploi.
- La pénurie de logements abordables demeure un obstacle considérable à l'établissement des nouveaux arrivants, particulièrement dans les centres urbains. La défense des politiques, un soutien gouvernemental accru et des solutions novatrices en matière de logement sont essentiels.

- De meilleurs renseignements sur les services de santé, du soutien numérique et linguistique et la prise en compte des différences culturelles dans la prestation des soins de santé sont cruciaux.
- Les pratiques en matière d'équité, de diversité et d'inclusion (EDI) sont essentielles afin de créer des environnements sécuritaires et offrant du soutien pour les nouveaux arrivants, le personnel et les organismes. Il pourrait s'avérer bénéfique de nous concentrer sur les zones rurales, où la sensibilisation et les ressources sont limitées.
- Une collaboration renforcée entre les agences francophones et anglophones est nécessaire afin de combler les lacunes en matière de services et d'assurer un accès équitable, particulièrement en zones rurales.
- Bien que la technologie puisse améliorer la prestation de services, la littératie numérique demeure un obstacle pour certains nouveaux arrivants. L'équilibre entre les solutions technologiques et les interactions en personne est vital pour répondre aux différents besoins des clients.
- Les obstacles systémiques, comme l'absence de reconnaissance des titres de compétences étrangers et l'accès limité aux programmes du gouvernement, doivent faire l'objet d'une défense continue et d'une réforme stratégique afin de veiller à ce que les nouveaux arrivants réussissent à s'intégrer à la société canadienne.
- L'afflux constant de nouveaux arrivants, y compris les arrivées non planifiées, met en lumière la nécessité pour les organismes prestataires de services d'adopter des mesures dynamiques pour éviter l'épuisement professionnel et assurer une prestation efficace.

Ces leçons retenues soulignent la nécessité d'adopter une approche multicouche, collaborative et inclusive des services d'établissement qui reconnaît la diversité et les besoins changeants de la population des nouveaux arrivants de l'Alberta.

## PROCHAINES ÉTAPES ET CONCLUSION

Alors que AAISA et la PEI font des progrès, il est essentiel de nous appuyer sur le cadre collaboratif développé tout au long du mandat de participation 2023-2024. Les priorités mentionnées dans le cadre de ce mandat comprennent le renforcement des partenariats parmi les fournisseurs de services (FS), les gouvernements locaux et les intervenants afin de nous attaquer aux défis systémiques, particulièrement en matière de logement, d'emploi et de services linguistiques. Les efforts devraient être axés sur le renforcement du partage de ressources, l'élargissement du soutien aux groupes de nouveaux arrivants vulnérables et le développement de stratégies novatrices afin d'améliorer l'accès aux services essentiels comme les services en santé mentale et l'aide juridique. De plus, une défense continue de la question auprès des paliers provincial et fédéral est cruciale afin de nous attaquer aux limites de financement et aux obstacles en matière de politiques comme la reconnaissance des titres de compétences et l'accès aux programmes gouvernementaux. L'engagement envers les pratiques d'EDI doit demeurer à l'avant-plan et s'accompagner d'une attention accrue à l'égard de la prestation de services bilingues et des besoins précis des nouveaux



arrivants en milieux ruraux et francophones. En mettant à profit ces leçons et en continuant à nous concentrer collectivement sur la création d'un écosystème d'établissement accueillant et inclusif, l'Alberta peut continuer à améliorer l'expérience d'intégration de tous les nouveaux arrivants en assurant leur réussite et leur bien-être à long terme.

AAISA s'engage à cultiver un environnement de collaboration où les agences d'établissement et d'intégration collaborent pour donner la priorité au partage d'informations, amplifier les perspectives régionales et concevoir des approches novatrices pour relever efficacement les défis systémiques. Les informations recueillies dans ce rapport servent de cadre de référence pour les efforts collectifs visant à concrétiser la vision globale qui guide tous les participants du secteur de l'établissement.

## RÉFÉRENCES

- Alberta Association of Immigrant Serving Agencies. (2023). La santé mentale des nouveaux arrivants importe : combler les lacunes dans les services. Consulté le 21 mars 2024, à l'adresse <https://aaisa.ca/wp-content/uploads/2023/06/LA-SANTE-MENTALE-DES-NOUVEAUX-ARRIVANTS-IMPORTE.pdf>
- Alberta Association of Immigrant Serving Agencies. (s. d.). *Provincial Engagement Initiative*. Consulté le 15 janvier 2024, à l'adresse <https://aaisa.ca/toolkit/provincial-engagement-initiative-2/>
- Business Council of Alberta. (2024). The struggle for success: a look at the barriers faced by immigrants to Canada. Consulté le 20 mars 2024, à l'adresse <https://businesscouncilab.com/reports-category/the-struggle-for-success-a-look-at-the-barriers-faced-by-immigrants-to-canada/#:~:text=Fundamental%20Barriers-English%20Proficiency,an%20individual%20family%20may%20vary>
- Ville de Calgary. (s. d.). Housing needs assessment. Consulté le 22 janvier 2024, à l'adresse <https://www.calgary.ca/communities/housing-in-calgary/housing-needs-assessment.html>
- Gouvernement de l'Alberta. (s. d.). Programmes de logement abordable. Consulté le 22 janvier 2024, à l'adresse <https://www.alberta.ca/fr/affordable-housing-programs>
- Gouvernement de l'Alberta. (s. d.). Assured Income for the Severely Handicapped (AISH). Consulté le 24 juin 2024, à l'adresse <https://www.alberta.ca/aish>
- Gouvernement de l'Alberta. (s. d.). Canada-Alberta Job Grant. Consulté le 24 juin 2024, à l'adresse <https://www.alberta.ca/canada-alberta-job-grant>
- Gouvernement de l'Alberta. (s. d.). Persons with Developmental Disabilities (PDD). Consulté le 24 juin 2024, à l'adresse <https://www.alberta.ca/persons-with-developmental-disabilities-pdd>
- Gouvernement du Canada (2023). Le Canada poursuit ses efforts humanitaires en faveur des habitants des Amériques. Consulté le 22 janvier 2024, à l'adresse <https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/nouvelles/2023/11/le-canada-poursuit-ses-efforts-humanitaires-en-faveur-des-habitants-des-ameriques.html>
- Gouvernement du Canada (2024). Le Canada stabilisera la croissance et réduira à environ 360 000 le nombre de permis d'études délivrés aux étudiants étrangers pour 2024. Consulté le 20 mars 2024, à l'adresse <https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies->



[citoyennete/nouvelles/2024/01/le-canada-stabilisera-la-croissance-et-reduira-denviron-360-000-le-nombre-de-permis-detudes-delivres-aux-etudiants-etrangers-pour-2024.html](https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/nouvelles/2024/01/le-canada-stabilisera-la-croissance-et-reduira-denviron-360-000-le-nombre-de-permis-detudes-delivres-aux-etudiants-etrangers-pour-2024.html)

Gouvernement du Canada (2024). Avis – Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada. Consulté le 2 juillet 2024, à l'adresse <https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/nouvelles/avis.html>

Migrant Worker Hub. (2021). Hybrid service delivery models and key considerations. Consulté le 21 mars 2024, à l'adresse <https://migrantworkerhub.ca/wp-content/uploads/2021/12/MWHHandout-HybridServiceDeliveryModels.pdf>

Palii, I. et Finlay, L. (2021). Vulnerable Newcomers. In Western University, *Pathways to Prosperity*. Pathways to Prosperity. Consulté le 12 janvier 2024, à l'adresse <http://p2pcanada.ca/library/vulnerable-newcomers-literature-search-and-annotated-bibliography/>

Sharma, A. (2016). Social services for newcomers to Canada: a systematic review of the evidence on provision, management, and outcomes of available services [Thèse de maîtrise non publiée]. McMaster University.

Special to Western News. (2022). Report explores legal challenges of new immigrants to Canada. Consulté le 15 janvier 2024, à l'adresse <https://news.westernu.ca/2022/01/report-explores-legal-challenges-of-new-immigrants-to-canada/>

Université métropolitaine de Toronto. (s.d.). Module 1: Key concepts in equity, diversity, and inclusion. Consulté le 21 mars 2024, à l'adresse <https://pressbooks.library.torontomu.ca/ediinpractice/chapter/in-the-workplace-2/>

Wayland, S. (2007). The housing needs of immigrants and refugees in Canada. Consulté à l'adresse [https://homelesshub.ca/sites/default/files/FinalReport\\_CHRAImmigrationHousing\\_June\\_2007.pdf](https://homelesshub.ca/sites/default/files/FinalReport_CHRAImmigrationHousing_June_2007.pdf)