

# SONDAGE DU SECTEUR DE L'ÉTABLISSEMENT DE L'ALBERTA 2023

Financé par



Immigration, Refugees  
and Citizenship Canada

Immigration, Réfugiés  
et Citoyenneté Canada

Publié en juin 2024.

## **Avis de droit de l'auteur**

Le contenu du présent document est protégé par les droits d'auteur © 2023 Alberta Association of Immigrant Serving Agencies (AAISA). Tous droits réservés. Aucune partie du présent document, y compris, mais sans s'y limiter, le texte, les graphiques, les images et les logos, ne peut être modifiée, reproduite, transmise, distribuée, affichée publiquement ou utilisée à des fins commerciales, sous quelque forme que ce soit, par quelque moyen que ce soit, en tout ou en partie, sans l'autorisation écrite expresse d'AAISA. Le présent avis de droit d'auteur fait partie intégrante du présent document et ne doit être ni supprimé ni modifié.



## Reconnaissance territoriale

Le présent rapport a été rédigé à « Calgary », lieu où se rencontrent les rivières Bow et Elbow, également appelées Moh'kin'tsis en Siksiká'powahsin/Pieds-Noirs, Wíchispa Oyade en Stoney Nakoda, et Guts'its'i en Tsúut'ínà Gūnáhà. La langue initiale de rédaction est l'anglais. Nous saisissons l'occasion pour réfléchir au fait que la dominance de l'anglais, au Canada et dans le monde entier, est le résultat de pratiques et de préjugés coloniaux racistes qui perdurent encore aujourd'hui.

AAISA dessert diverses personnes dans les régions des Traités nos 4, 6, 7, 8 et 10 et dans les cinq districts de la Métis Nation of Alberta. Nous espérons continuer à approfondir notre compréhension et nos relations avec les gardiens traditionnels de ces terres, en tant que signataires de traités rompus, au même titre que toutes les personnes vivant sur ces terres.

## Points généraux

AAISA tient à remercier son bailleur de fonds, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC), de lui donner l'occasion d'améliorer ses services et de contribuer à enrichir l'état des connaissances dans le secteur en menant chaque année l'Enquête sur le secteur, financée par IRCC depuis 2017.

Nous tenons également à remercier toutes les agences qui ont participé à l'enquête. Nos activités et nos horizons ne s'améliorent que grâce à votre gracieuse contribution en temps et en efforts.

Pour toute question concernant l'enquête ou le rapport, veuillez contacter Meghan Cunningham à l'adresse [mcunningham@aaisa.ca](mailto:mcunningham@aaisa.ca). Les questions générales au sujet d'AAISA peuvent être envoyées à l'adresse [communications@aaisa.ca](mailto:communications@aaisa.ca).



# Table des matières

<b>Résumé</b>	<b>6</b>
<b>Introduction</b>	<b>7</b>
<b>Méthodologie</b>	<b>9</b>
<b>Démographie</b>	<b>11</b>
<b>Priorités</b>	<b>27</b>
<b>Prochaines étapes</b>	<b>40</b>
<b>Questions supplémentaires</b>	<b>41</b>



# Résumé

L'Enquête sur les priorités du secteur qu'a menée AAISA en 2023 a permis de recueillir les réponses de 45 dirigeants du secteur de l'établissement et de l'intégration sur leurs structures organisationnelles et les défis qu'ils considèrent comme propres à ce secteur.

Cette année, certaines questions ont été ventilées par type d'organisme. Par exemple, nous avons appris que les **écoles de langues** ont particulièrement besoin de ressources. Ces écoles sont beaucoup plus susceptibles que d'autres types d'organismes de compter sur une main-d'œuvre à temps partiel, et les listes d'attente pour les cours de langue dépassent de loin les listes d'attente pour d'autres types de services.

Les organismes d'établissement ont cité le financement de divers types de **services d'emploi** comme l'une de leurs principales priorités. Les **services de santé mentale** et les **services à la jeunesse** figurent également en tête de liste, tant pour les organismes d'établissement que pour les organismes de services sociaux généraux.

Les agences sont intéressées par le **perfectionnement professionnel**, la **collaboration**, les **conférences** et les **événements**, ainsi que par divers types d'**amélioration du bien-être du personnel** et de **mises à jour d'iEDEC**. Elles étaient également enthousiastes à l'idée d'en savoir plus sur les **initiatives en cours au sein du gouvernement** pour résoudre les problèmes perçus dans le secteur.



# Introduction

## Le monde est devenu mobile.

La Banque mondiale estime qu'en 2023, 184 millions de personnes vivront en dehors de leur pays de nationalité.<sup>1</sup> Certaines de ces personnes viennent au Canada pour des raisons très diverses. Un grand nombre d'entre elles sont hautement qualifiées, à la recherche d'opportunités économiques ou d'horizons nouveaux. D'autres ont été forcées de quitter leur pays d'origine en raison de conflits, de guerres, de discriminations, de conditions économiques précaires ou à cause du changement climatique.

Les personnes qui changent de pays, quelle qu'en soit la raison, sont confrontées à des défis communs : nouveau contexte culturel, complexité du système d'immigration, certifications étrangères et stress lié à la précarité du statut et/ou au changement de statut. Souvent, elles doivent aussi apprendre une nouvelle langue et sont confrontées à des discriminations telles que le racisme et la xénophobie.

Le secteur de l'établissement et de l'intégration défend les intérêts des nouveaux arrivants et veille à leur intégration complète et égale dans la société canadienne. Alberta Association of Immigrant Serving Agencies (AAISA), une association membre des agences d'établissement et d'intégration de l'Alberta, mène chaque année son Enquête sur les priorités du secteur afin de saisir les courants de pensée de ses dirigeants et de dresser un tableau stratégique des efforts qu'ils déploient. [Le rapport de l'Enquête 2022 peut être consulté en français et en anglais sur le site Web d'AAISA.](#)

---

1 Banque mondiale, 2023. Migrants, Refugees, Societies. Accessible (en anglais) à l'adresse <https://www.worldbank.org/en/publication/wdr2023>

Au cours de l'exercice financier 2024-2025, de nombreux organismes du secteur entameront des négociations en vue du renouvellement, pour les cinq prochaines années, de leurs ententes de contribution financière avec Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC), ministère fédéral qui demeure le principal bailleur de fonds de la quasi-totalité des organismes d'établissement.

Au début de l'exercice financier, IRCC et les agences du secteur de l'établissement ont la possibilité, en travaillant ensemble, d'appliquer les leçons tirées des cinq dernières années pour améliorer continuellement leurs services.

Entre-temps, AAISA intègre les leçons tirées de l'Enquête sur le secteur dans ses propres activités, à savoir la recherche pratique pour éclairer les agences et les coordonner, l'engagement pour établir et maintenir des liens dans l'ensemble du secteur et le perfectionnement professionnel pour accroître la capacité des praticiens du secteur.

Les fournisseurs de services d'établissement de l'Alberta ont gracieusement partagé leurs idées avec nos analystes dans le cadre de l'Enquête sur les priorités du secteur, afin de nous aider à atteindre ces objectifs. Dans les années à venir, l'engagement des parties prenantes sera encore plus grand, ce qui accroîtra la portée et l'impact de l'enquête. Nous sommes ravis de présenter les résultats de cette année à tous nos associés du secteur et d'aider les agences à trouver les outils dont ils ont besoin dans les données de 2023.





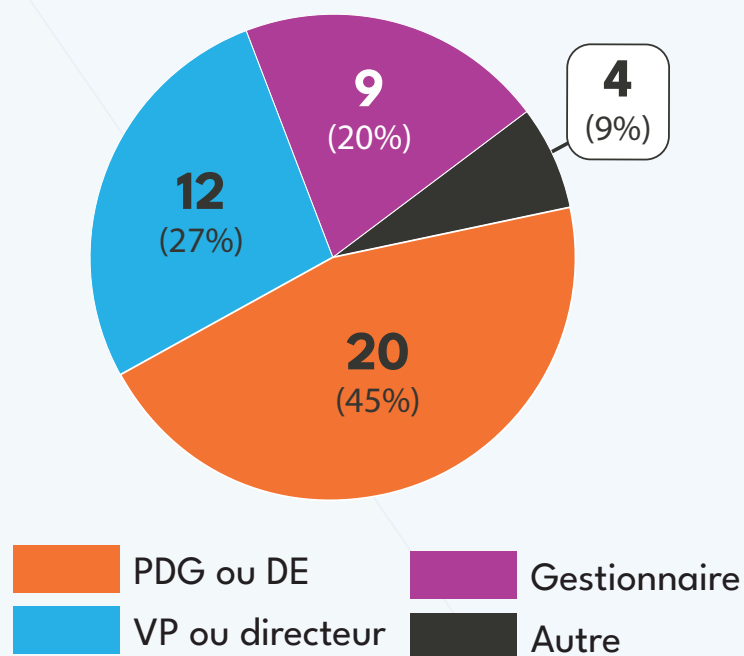
# Méthodologie

## Audience et conception de l'enquête

Comme les années précédentes, nous avons demandé un seul répondant par agence. Les instructions de l'enquête laissaient entendre qu'une personne occupant un poste de directeur exécutif, vice-président ou tout autre membre de la direction était probablement la mieux placée pour répondre aux questions.

La **figure 1** montre les fonctions occupées par les répondants au sein de leur organisme. Plus de 70 % des répondants occupaient des postes de direction, tels que PDG et vice-présidents. Les personnes ne faisant pas partie des cadres représentaient 9 % des répondants. Ces personnes se sont identifiées comme des coordinateurs à l'aide de la réponse ouverte. Les résultats sont similaires à ceux des années précédentes : 40 % des répondants en 2022 étaient des PDG.

**Figure 1**  
Rôles des répondants ( $n = 44$ )



Puisque les réponses à l'enquête proviennent de cadres supérieurs, les résultats ne reflètent que leurs priorités et perceptions. Les points de vue du personnel administratif, du personnel des services directs, des enseignants CLIC/LINC et d'autres membres du personnel non cadres sont également importants et diffèrent probablement de ceux de la direction. À l'avenir, AAISA souhaite mener auprès du personnel ce type d'enquête sur les priorités.

Cette année, les partenariats locaux en matière d'immigration (PLI) figuraient dans l'envoi de l'enquête. Cependant, l'enquête n'était pas conçue pour permettre à ces intervenants d'y répondre. Une enquête spécialement conçue pour obtenir des réponses des PLI et des Réseaux d'immigration francophone d'Alberta (RIFA) permettrait de mieux recueillir leurs points de vue sur le secteur.

Plusieurs facteurs nouveaux ont influencé la conception de l'enquête de 2023. Au printemps 2023, moment où l'enquête a été conçue, les agences étaient en train de discuter de leurs considérations pour l'Appel de propositions (ADP) 2024 d'IRCC. L'ADP est une demande de financement quinquennale récurrente pour des ententes de contribution qui s'échelonnent de 2025 à 2030. La conception de la section « Priorités » ci-dessous reflète cette nouvelle orientation. Nous avons utilisé une approche exploratoire séquentielle de méthodes mixtes pour façonner cette section avec des données provenant de groupes de discussion organisés en février 2022. Le processus de conception est expliqué plus amplement dans la section « Priorités » ci-dessous.

Au fur et à mesure que les agences et IRCC entament des discussions sur les nouvelles ententes de contribution, nous anticipons que les conversations sur les priorités et les besoins du secteur continueront d'évoluer.

## Sensibilisation et taux de réponse

L'Enquête sur les priorités du secteur de 2023 a été distribuée de septembre 2023 à janvier 2024, en anglais et en français. On a reçu 42 réponses valides et sans redondance en anglais, et 3 en français.

Lors de l'envoi initial, 77 agences ont été contactées. Les envois visaient les agences financées par Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, ainsi que les agences membres d'AAISA, avec un chevauchement considérable entre les deux catégories. Les réponses partielles de deux PLI, comme il a été susmentionné, ont dû être exclues des données.

La participation à l'enquête de 2023 a été légèrement supérieure à celle de 2022, avec 45 réponses reçues contre 39 en 2022. Le taux de réponse était toutefois plus faible. Environ 60 organismes ont été contactés en 2022, ce qui signifie que 65 % d'entre eux ont répondu. Le taux de réponse en 2023 était de 58 %. Cela peut signifier que, dans la liste d'envoi plus large, de nouveaux organismes ont été contactés, mais n'ont pas répondu.

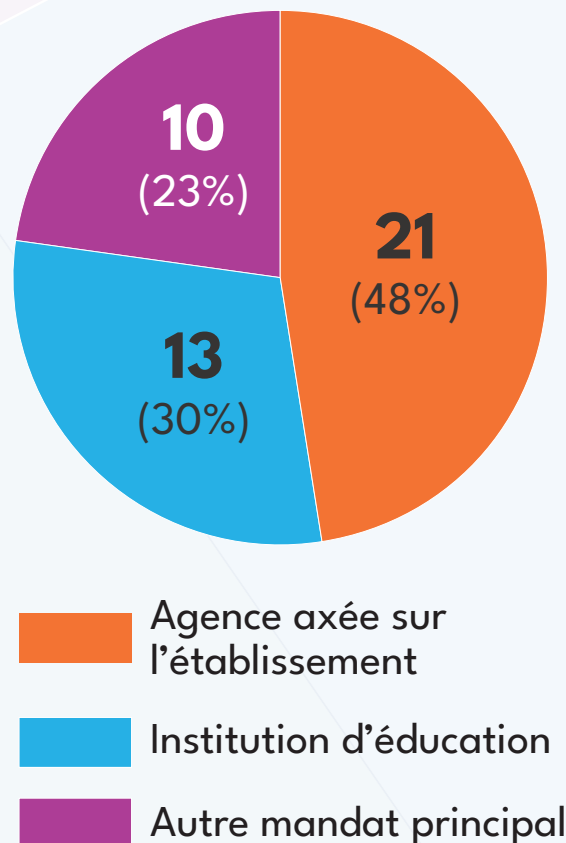
# Démographie

## Renseignements sur les organismes

On a demandé aux répondants de fournir des renseignements sur leur organisme de sorte à mettre leurs réponses en contexte et à permettre à AAISA de suivre les tendances dans le secteur. Les données démographiques présentées dans cette section ne constituent pas un échantillon représentatif de toutes les agences de la province. Les agences ayant participé à l'enquête peuvent être dotées de caractéristiques différentes que celles qui n'y ont pas participé. Par exemple, les organismes qui sont plus étroitement liés à AAISA, comme les agences membres, sont peut-être plus susceptibles de répondre.

Environ la moitié des répondants ont déclaré que le mandat principal de leur organisme était l'établissement. L'autre moitié représentait des établissements d'enseignement, comme les programmes CLIC/LINC, et des organismes généraux qui travaillent avec les nouveaux arrivants dans le cadre d'un autre mandat principal.

**Figure 2**  
Mandats des agences sondées ( $n = 44$ )



## Structures du personnel

À la page suivante, des graphiques indiquent le nombre d'employés et de bénévoles au sein des agences sondées. Les répondants ont indiqué le nombre d'employés à temps plein, d'employés à temps partiel, d'employés non rémunérés (bénévoles) et de stagiaires actifs au sein de leur organisme.

### Agences avec les plus et les moins de personnel

Aux fins de l'analyse, nous nous sommes concentrés sur les agences employant le plus et le moins de personnel à temps plein. Au total, 13 agences emploient de 1 à 10 personnes à temps plein ; elles représentent la plus grande part des réponses (30 %). Parmi ces 13 agences sondées :

- **Quatre** (31%) ont indiqué que l'établissement était leur principal mandat.
- **Deux** (15%) ont déclaré avoir des mandats adjacents ou généraux.
- **Sept** (54%) étaient des établissements d'enseignement linguistique.

Dans l'échantillon général, les établissements d'enseignement linguistique ne représentaient que 30 % des répondants. Cela laisse supposer que les établissements d'enseignement linguistique ont moins de personnel à temps plein dans l'ensemble. Aucun établissement d'enseignement ne comptait plus de 100 employés à temps plein. Ce constat confirme que les établissements d'enseignement linguistique ont tendance à être des organismes plus petits que les autres types d'agences, ou du moins que le programme de langues a tendance à constituer une petite partie d'un organisme plus grand, comme dans les grands collèges tels que Medicine Hat, Bow Valley et NorQuest.

À l'autre bout du spectre, sept agences (16 %) interrogées dans le cadre de l'enquête ont déclaré avoir plus de 151 employés à temps plein. Une seule de ces agences a déclaré avoir également plus de 151 employés à temps partiel. Il s'agissait de la division d'une grande organisation internationale.

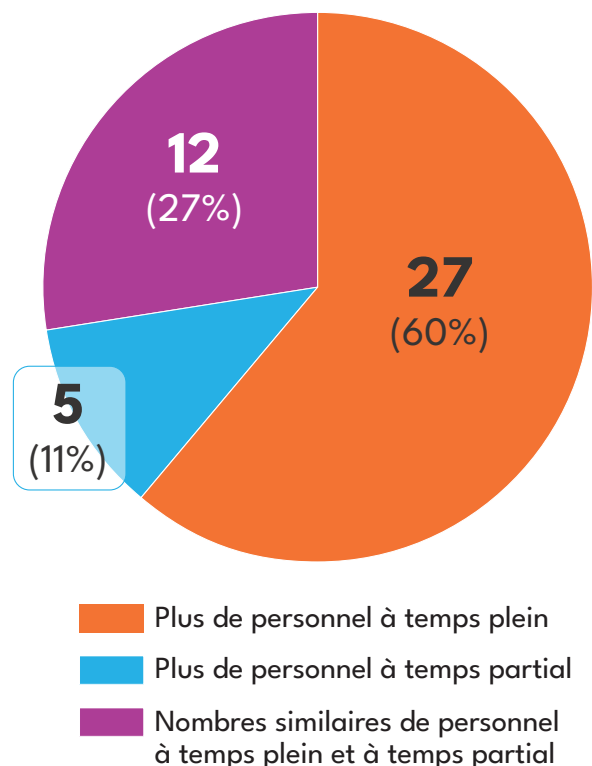
### Proportion d'emploi de temps plein

Certains organismes peuvent engager peu de personnel à temps plein, mais beaucoup de personnel à temps partiel ou de bénévoles. Si cette tendance est relativement répandue, elle suggère la précarité de l'emploi dans le secteur, car, à quelques exceptions près, les emplois à temps partiel ne sont généralement pas aussi stables ou à long terme.

En général, cette tendance est minoritaire. Nous observons toutefois un aspect potentiellement préoccupant parmi les établissements d'enseignement linguistique. Le graphique ci-dessous montre la répartition des organismes selon trois catégories : les organismes comptant plus de personnel à temps partiel que de personnel à temps plein, ceux comptant plus de personnel à temps plein que de personnel à temps partiel, et ceux comptant une proportion similaire de personnel à temps partiel et de personnel à temps plein.

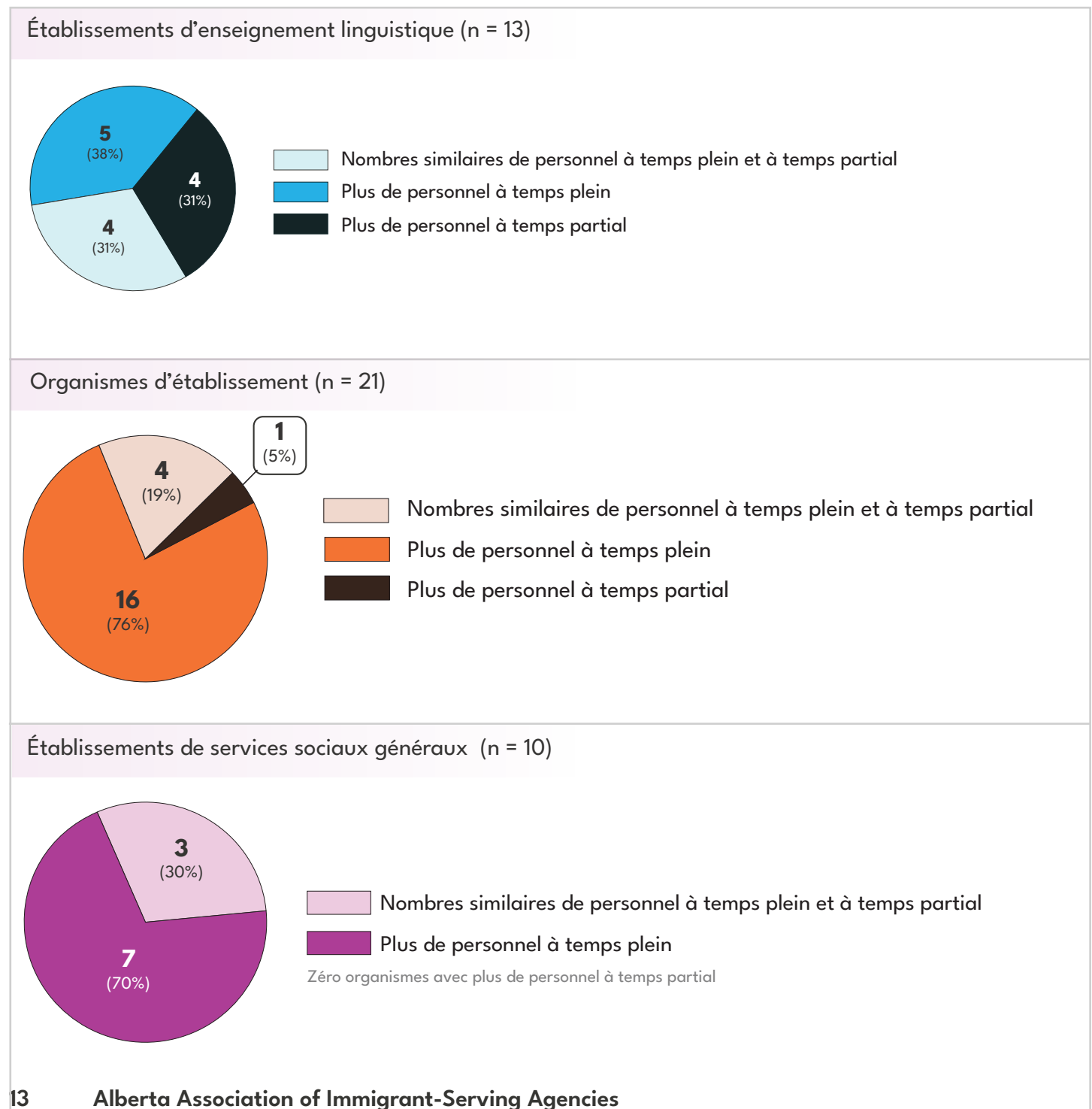
**Figure 3**

Équilibre entre le personnel à temps partiel et le personnel à temps plein ( $n = 45$ )



Parmi les cinq organismes comptant plus de personnel à temps partiel qu'à temps plein, quatre sont des établissements d'enseignement. Plusieurs établissements d'enseignement ont fait part à AAISA de leur impression que leur recrutement est entravé par le manque de capacité financière pour assurer des emplois à temps plein bien rémunérés. Cette situation peut entraîner l'inefficacité et l'instabilité de la dotation en personnel. Il ressort des consultations menées auprès des établissements d'enseignement linguistique que ce problème pourrait être principalement dû au fait que le financement du recrutement est géré par catégorie. La figure 4 montre que, parmi les établissements d'enseignement sondés, environ un tiers ont tendance à employer plus de personnel à temps partiel et de bénévoles que de personnel à temps plein (31 %).

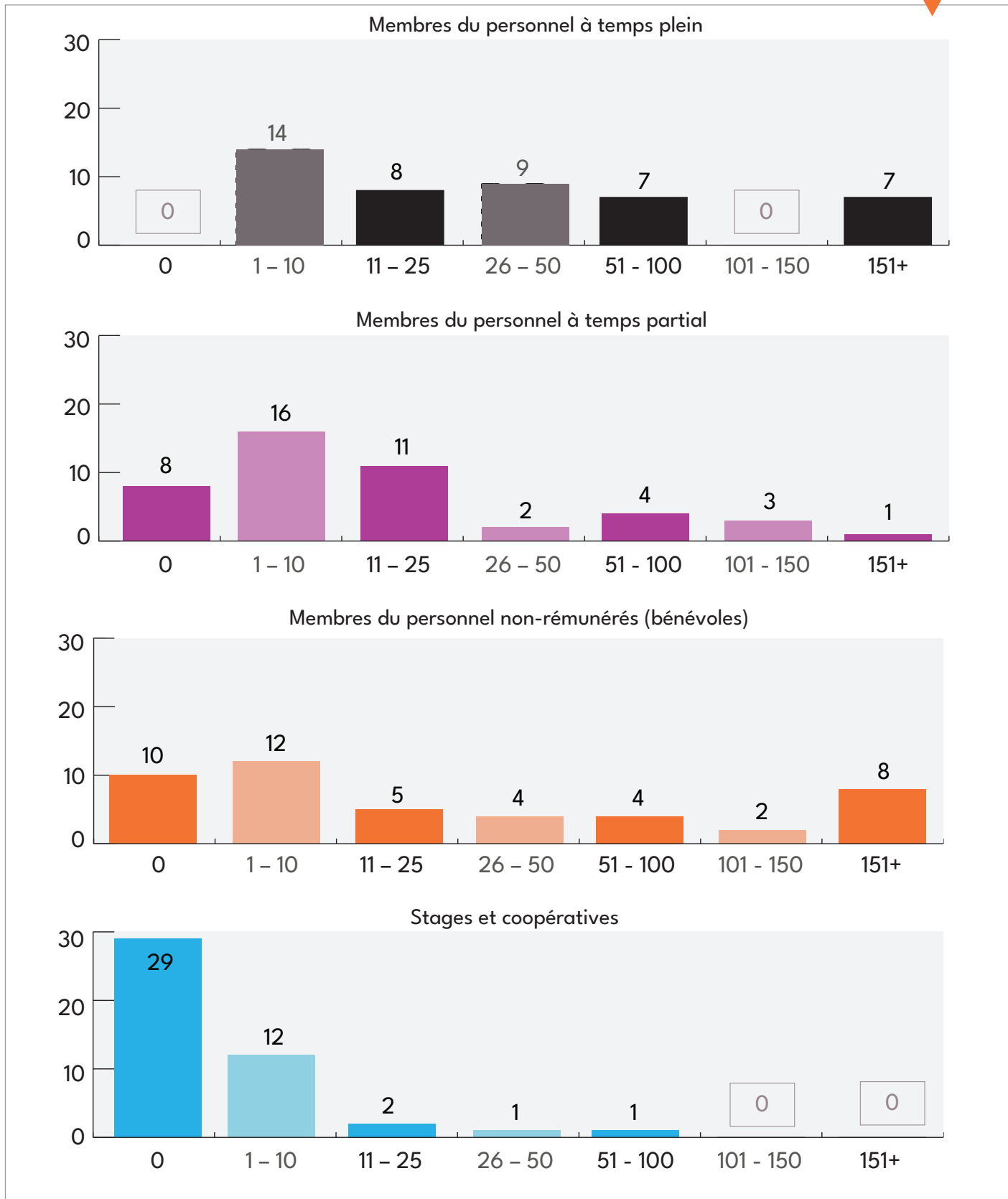
**Figure 4**  
Répartition du personnel à temps partiel et à temps plein par type



La figure 5 présente les réponses de tous les organismes.

**Figure 5**

Nombre d'employés de l'agence (*n* = 45)



## Structures des services

Dans le cadre de l'Enquête sur les priorités du secteur, on a tenté de dresser un portrait des services offerts dans l'ensemble de l'Alberta. Grâce à cette enquête, AAISA est mieux placée pour définir les mesures de soutien et établir des liens entre les agences qui fournissent différents services.

Cette partie de l'enquête comporte des questions particulièrement longues et complexes. Dans le cadre du processus d'évaluation de l'enquête, AAISA examinera les demandes qui permettraient d'équilibrer au mieux la demande des répondants et le besoin de données, ainsi que les autres endroits où on pourrait recueillir ces données. À titre d'exemple, les agences devraient hypothétiquement publier des renseignements relatifs aux services sur des sites tels que HelpSeeker et 211. En encourageant les agences à régulièrement mettre à jour ces bases de données externes, AAISA serait en mesure d'analyser et de communiquer les données sans charge de travail supplémentaire.

Dans un premier temps, l'enquête demandait aux répondants de sélectionner, à partir d'une liste donnée, les services offerts par leur agence. Cette liste d'options a été établie à partir des versions précédentes de l'enquête annuelle. L'analyse est présentée à la **figure 6**.

**Figure 6**

Services fournis par les agences sondées (*n* = 45)



### Services les plus fréquemment offerts

Les services les plus fréquemment offerts sont ceux qui permettent d'établir des **liens communautaires et sociaux** (31 répondants) ainsi que les services **d'information et d'orientation** (30 répondants). Viennent ensuite les services à l'enfance et à la jeunesse, les cercles de conversation, l'emploi, la formation et le soutien linguistiques, ainsi que les services d'évaluation des besoins et des atouts et d'aiguillage (SEBAA).

### Services les moins couramment offerts

Les services les moins couramment offerts sont les échanges et visites sécurisés, les conseils juridiques et l'aide à l'habillement.

L'examen de ces cas montre que les renseignements tirés tels quels de l'enquête suscitent parfois de nouvelles questions chez les observateurs. Ces services sont-ils rares en raison d'une faible demande? Ou le sont-ils parce que peu d'organismes emploient les spécialistes requis? Des organismes en dehors du secteur répondent-ils déjà aux besoins? Ou bien la rareté de ces services représente-t-elle une lacune non comblée? Ces services ne sont pas tous admissibles au finance-

ment des principaux bailleurs de fonds; les facteurs financiers peuvent jouer un rôle dans la rareté des services.

Toutes les agences qui proposent des visites et échanges sécurisés pour les enfants sont des agences employant plus de 151 personnes à temps plein. La situation est relativement similaire pour les conseils juridiques et plus variée pour l'aide vestimentaire. Les grandes agences disposant de plusieurs sources de financement sont parfois les seules à être en mesure de fournir ces services particuliers.

Chaque service à faible prestation donnera probablement différentes réponses à ces questions. Un suivi des organismes sur leurs besoins en matière de services rarement offerts pourrait aider à dresser un meilleur portrait de la situation.

### Autres réponses

Douze agences ont également répondu à la question ouverte « autre » pour fournir de l'information sur les services qu'elles fournissent et qui n'ont pas fait l'objet de réponses officielles. Voici leurs réponses :

### Autres services fournis

- Services aux personnes LGBTQ+
- Services aux nouveaux arrivants handicapés
- Soutien aux femmes
- Cours de langue financés par le programme CALP
- Aide financière (prêts étudiants)
- Services aux personnes âgées
- Programmes HIPPIY et de parentalité interculturelle
- Bénévolat
- Services d'établissement pour les travailleurs étrangers temporaires
- Soutien à l'entrepreneuriat féminin
- Programmes jeunesse
- Développement communautaire et renforcement des capacités
- Formation axée sur les compétences
- Activités culturelles, artistiques et communautaires



## Services itinérants

On a ensuite posé des questions sur les services itinérants, en ligne et autres services à distance. Comme le montre la **figure 7**, près de 70 % des agences ont déclaré fournir sous une forme ou une autre des services autres que ceux fournis par leurs bureaux principaux.

Les services itinérants les plus courants sont l'offre de liens communautaires et sociaux ainsi que d'information et de conseils, tandis que les services en ligne les plus courants sont l'offre d'information et de conseils ainsi que la formation et le soutien linguistiques.

### Localités rurales et la couverture des services

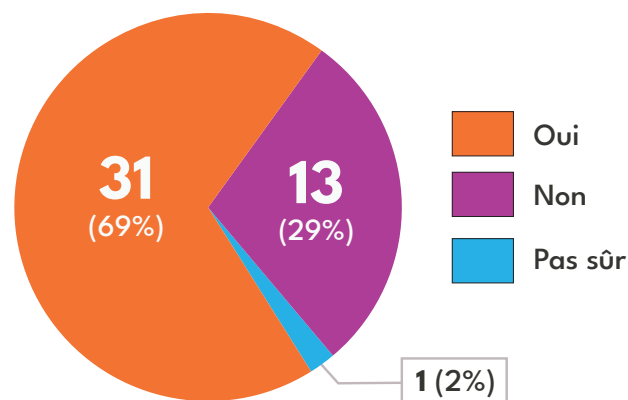
AAISA s'intéresse constamment à la situation provinciale de l'offre de services dans les localités rurales et de petite taille. En Alberta, probablement **65 à 75 petites localités** ont une population composée de 10 % ou plus de nouveaux arrivants.<sup>1</sup> Dans bon nombre de ces localités, des centaines de nouveaux arrivants ne bénéficient d'aucun service d'aide à l'établissement. De plus, les données de Statistique Canada ayant permis d'obtenir ces chiffres ont également été recueillies avant la crise ukrainienne, durant laquelle des dizaines de milliers d'Ukrainiens évacués sont venus en Alberta, dont une minorité importante réinstallée en zones rurales.

AAISA s'intéresse aussi bien aux centres où **aucune agence membre ne fournit de services** qu'aux centres où des agences en fournissent. L'un des principaux objectifs de la mise en correspondance des services est de déterminer où les besoins ne sont pas satisfaits.

La prestation itinérante et en ligne de services n'est pas le seul moyen d'accroître la couverture des services : par exemple, il est possible de donner aux agences de services sociaux généraux dans les petites localités les moyens de mieux servir les nouveaux arrivants en établissant des liens avec le secteur de l'établissement. Cependant, pour les nouveaux arrivants dans les très

**Figure 7**

Offre de services itinérants, en ligne et autres services à distance (n = 45)



petites localités, un réseau de services itinérants et en ligne à la fois souple et solide peut faire une différence significative.

### Comparison entre services itinérants et non itinérants

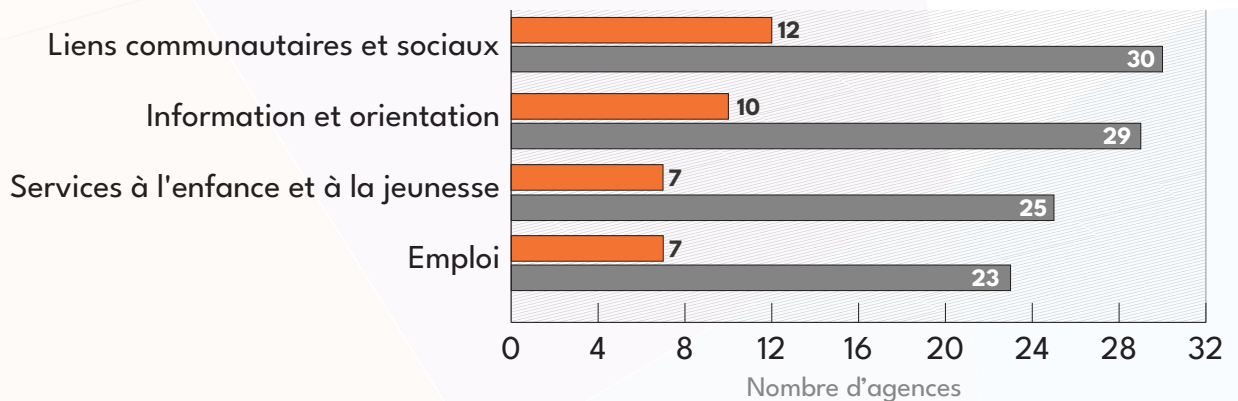
Dans les **figures 8 et 9**, à la page suivante, nous mettons en évidence les taux de service et les chiffres relatifs aux services itinérants les plus et les moins courants, et nous les comparons aux services non itinérants. Une fois de plus, en l'absence d'une référence claire pour déterminer le taux de service « idéal », il est difficile de dire si ces taux de service doivent être augmentés ou s'ils reflètent la demande. Toutefois, si un service est très courant en ville, mais très peu fréquent en itinérance, on peut se demander si un besoin non satisfait existe pour ce service dans les zones rurales.

Trois services n'ont fait l'objet d'aucune offre itinérante : la garde d'enfants [Care for Newcomer Children], l'évaluation linguistique et l'aide vestimentaire. Il peut y avoir des raisons particulières pour lesquelles ces services ne sont pas proposés de manière itinérante. Par exemple, l'évaluation linguistique est intentionnellement financée de manière centralisée. En l'absence de plus amples informations, ces services ont été exclus de l'analyse.

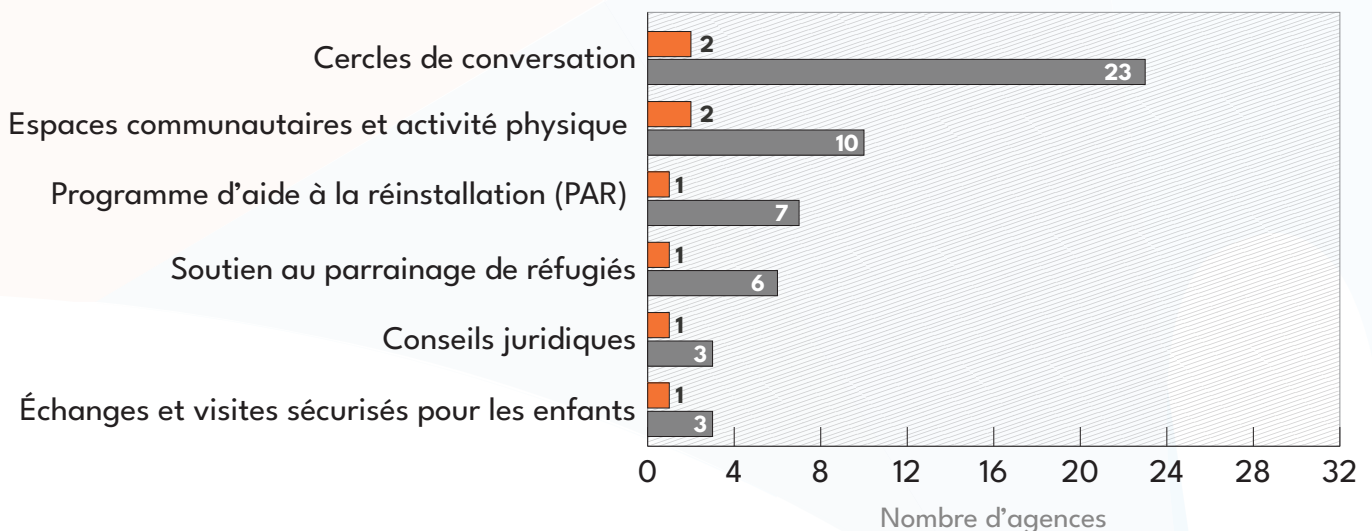
<sup>1</sup> Ensemble de données sur l'immigration dans les petites localités d'AAISA, tirées des données de Statistique Canada, disponibles sur demande. Nous entendons par « petites localités » des municipalités dont la population est inférieure ou égale à 10 000 habitants.

■ Agences fournissant ce service de manière itinérante  
■ Agences fournissant ce service en général

**Figure 8**  
Services itinérants les plus courants



**Figure 9**  
Services itinérants les moins courants



Les services itinérants les plus courants reflètent les services qui, dans l'ensemble, sont le plus souvent offerts. En moyenne, pour un service donné, les offres dans le cadre d'un programme itinérant représentent environ 30 % de l'ensemble des offres.

Une exception notable est celle des cercles de conversation. Ces cercles font partie des services les plus couramment offerts dans l'ensemble, mais peu d'options en itinérance sont disponibles — seulement environ 9 % de l'ensemble des programmes offerts. Les cercles de conversation sont parfois organisés par les programmes CALP et les bibliothèques publiques dans les petites localités. Des partenariats avec des agences d'établissement pourraient toutefois s'avérer avantageux pour ces prestataires. Il s'agit d'un exemple de la façon dont les données d'une enquête sur le secteur peuvent indiquer des domaines fructueux pour les parties prenantes qui envisagent d'étendre les services.



Accéder plus d'information sur l'établissement rurale dans le rapport de recherche d'AAISA "[Réseaux des Soutiens pour les Nouveaux Arrivants Ruraux.](#)"

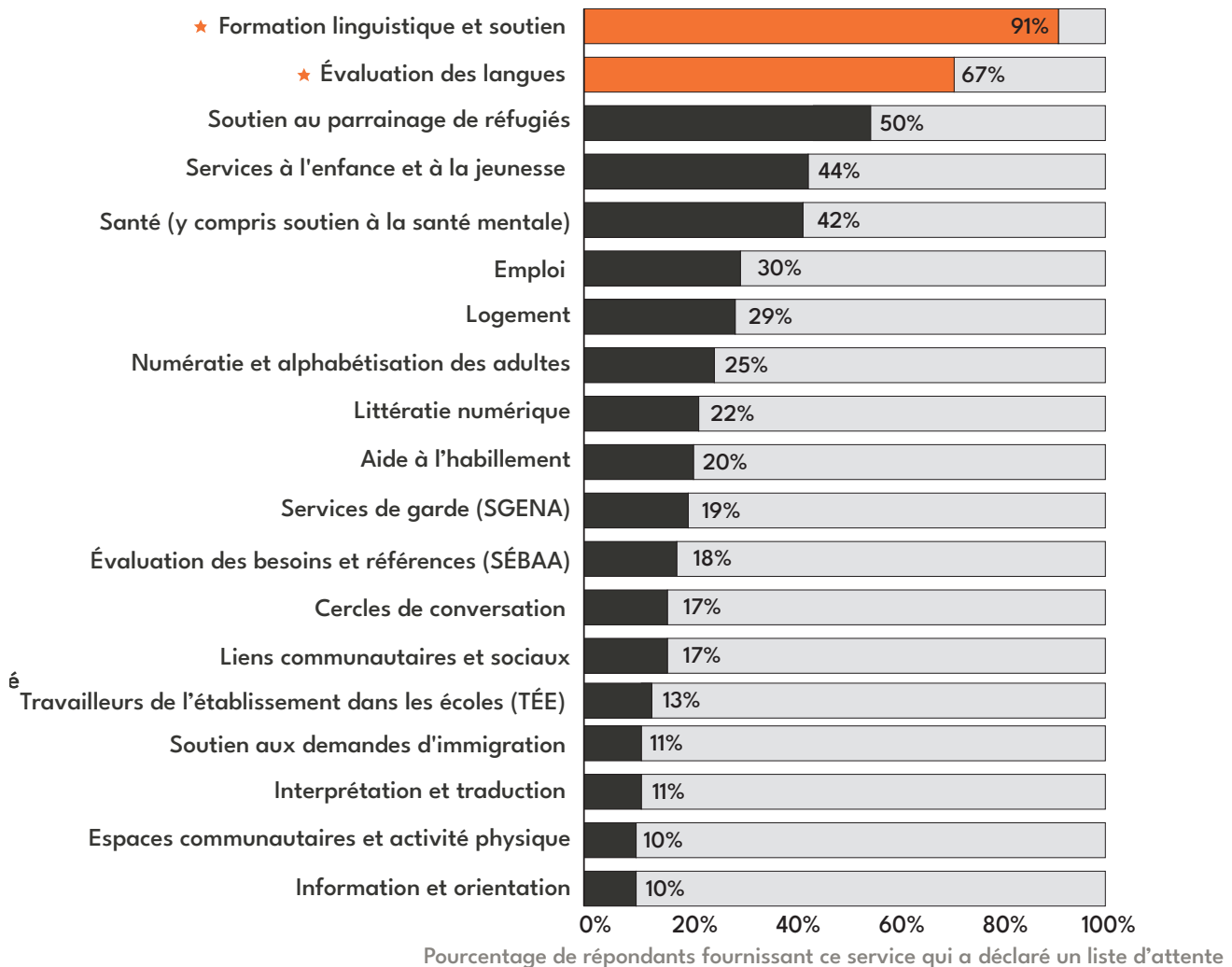
## Listes d'attente

Le présent rapport a déjà abordé le fait que l'une des principales questions soulevées par la production de rapport sur les services est la manière dont la demande de services peut être mesurée. Poser des questions sur les listes d'attente est un moyen efficace d'en savoir plus sur cette demande. Bien que de nombreux facteurs influencent la longueur des listes d'attente, si un service a une longue liste d'attente, nous pouvons au moins raisonnablement supposer que la demande pour ce service est plus importante que la disponibilité actuelle.

Pour presque tous les services, au moins quelques agences ont déclaré avoir une liste d'attente. Cela sug-

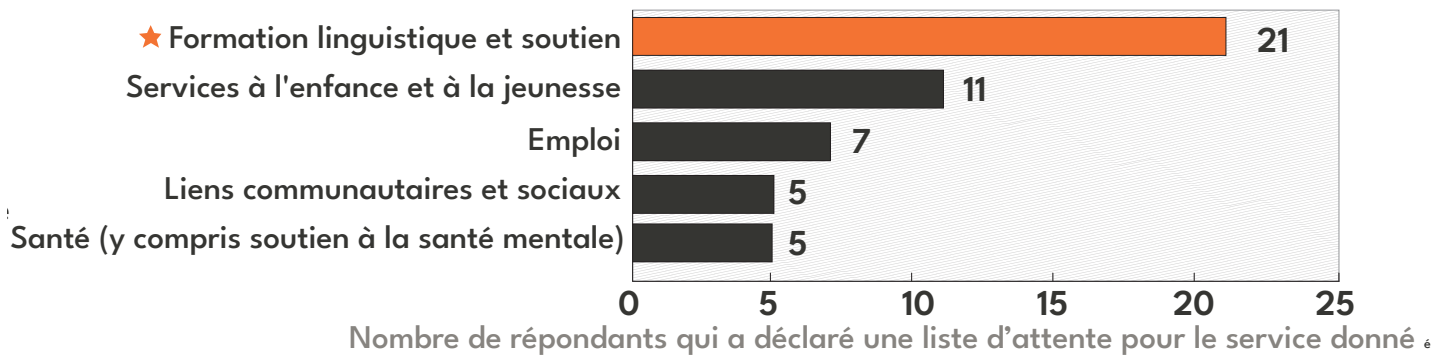
gère que l'Alberta a besoin d'un plus grand nombre de services pour les nouveaux arrivants dans l'ensemble. linguistiques, la disparité entre les besoins et les ressources est particulièrement notable. Tout d'abord, la **figure 10** présente les cinq services dont la plupart des agences ont déclaré avoir une liste d'attente. Ensuite, dans la **figure 11**, nous montrons les services dont le pourcentage le plus élevé d'agences offrant ce service ont déclaré avoir une liste d'attente. Par exemple, bien que seules quelques agences offrent une évaluation linguistique, en raison de la nature centralisée de ce service, une majorité importante d'entre elles ont déclaré avoir une liste d'attente.

**Figure 10**  
Services faisant le plus souvent l'objet d'une liste d'attente



**Figure 11**

Pourcentage d'agences offrant un service soumis à une liste d'attente



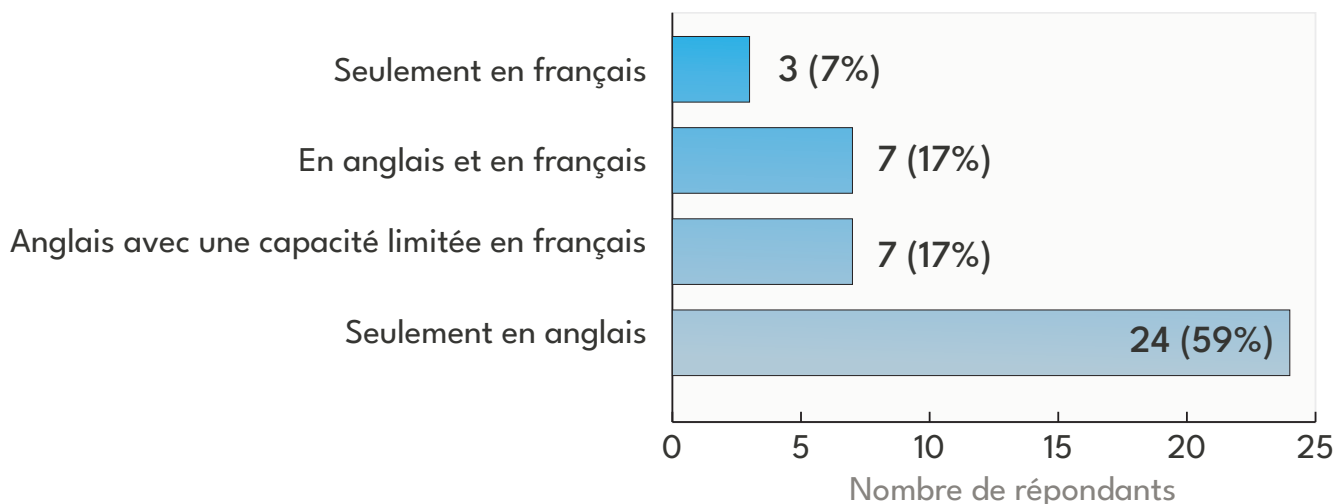
Ces résultats indiquent que les **services linguistiques** sont largement sous-financés compte tenu du niveau élevé de la demande, même par rapport à d'autres services destinés aux nouveaux arrivants comme l'appui au parrainage de réfugiés, les services d'emplois, les services à l'enfance et à la jeunesse et les services de santé, lesquels ont également besoin de plus de moyens.

## Langues officielles et autres langues

Un peu moins de 60 % des agences sondées ont déclaré que l'anglais était la seule langue officielle dans laquelle elles fournissaient des services. Un autre 17 % a déclaré disposer d'une capacité limitée en français. Enfin, un peu moins d'un quart des agences sondées ont déclaré qu'elles offraient des services en anglais et en français ou en français uniquement.

**Figure 12**

Langue officielle des services (n = 41)

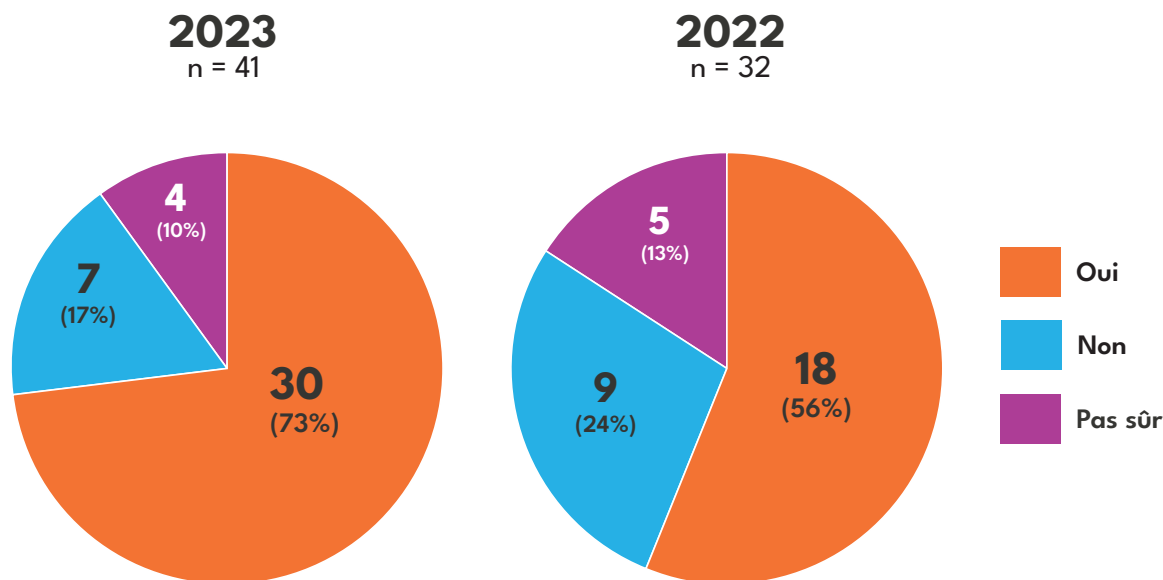


## Participation au Parcours d'intégration francophone

Afin de permettre aux clients d'accéder aux services dans la langue officielle de leur choix, IRCC a mis en place le Parcours d'intégration francophone. Cette initiative exige que les protocoles orientent les clients francophones vers des agences francophones. L'Enquête sur les priorités du secteur montre qu'au cours de l'année écoulée, le taux de participation à cette initiative s'est considérablement amélioré. En 2022, seulement 56 % des répondants ont déclaré que leur agence disposait d'un protocole d'aiguillage interlinguistique fonctionnel, alors qu'en 2023, 73 % des répondants ont indiqué qu'ils disposaient d'un tel protocole. Dans la **figure 13** ci-dessous, on trouve les chiffres de 2022 côte à côte avec ceux de 2023.

**Figure 13**

Participation au Parcours d'intégration francophone



## Non-official Languages of Service

Cette année, AAISA a également demandé aux répondants de discuter des autres langues dans lesquelles les services sont offerts.

L'offre de services dans les langues non officielles varie d'une agence à l'autre, en partie parce que la disponibilité des programmes offerts dans des langues non officielles dépend souvent, de manière informelle, des langues parlées par le personnel dans chaque organisme.

Certains répondants ont interprété cette question en se référant à ce type de programmes d'établissement offerts individuellement de façon informelle. D'autres se sont abstenus d'attester de l'existence de programmes de langues non officielles si ceux-ci étaient offerts de façon informelle. Ils ont préféré des réponses telles que « Diverses langues parlées par le personnel » ou « Capacité linguistique limitée » (p. ex., un seul membre du personnel).

La question de la protection de l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie privée des employés et de la portée de leur travail, notamment tout en continuant à fournir des services aux clients dans leur langue maternelle lorsque possible, est une question qui peut s'avérer complexe et pour laquelle il n'existe pas de lignes directrices claires dans tous les organismes.

Un intéressant corollaire de ce fait est que les organismes francophones et anglophones ont **des tendances substantiellement différentes en matière de prestation de services dans les langues non officielles**, étant donné que leur personnel tend à provenir de différents endroits dans le monde. Dans l'ensemble, les organismes francophones couvrent beaucoup mieux les langues de l'Afrique subsaharienne, entre autres le kirundi, le lingala, le swahili et le kinyarwanda. Cela démontre une autre raison pour laquelle les liens d'aiguillage entre les organismes francophones et anglophones sont si cruciaux. Les clients qui parlent ces langues peuvent bénéficier de services dans leur langue maternelle auprès d'une agence francophone, même s'ils recherchent également d'autres services en anglais.

La langue non officielle la plus courante pour l'ensemble des programmes est l'arabe, suivie de l'espagnol. Près de 27 autres langues individuelles, indiquées ci-dessous, ont été citées par une ou deux agences comme des langues dans lesquelles elles pouvaient fournir des services. Comme les agences ont interprété cette question de diverses manières, cette liste ne doit pas être considérée comme exhaustive. Elle donne cependant une bonne idée de l'étendue et de la diversité des capacités des agences de services.

### Deux agences

- chinois (dialecte non précisé)
- hindi
- japonais
- kinyarwanda
- kirundi
- lingala
- mandarin
- ourdu
- somali
- swahili
- ukrainien

### Une agence

- allemand
- ASL
- azéri
- bengali
- cantonais
- dioula
- hongrois
- gujarati
- kikongo
- oromo
- pendjabi
- polonais
- russe
- slovène
- tagalog
- tigrigna
- wolof

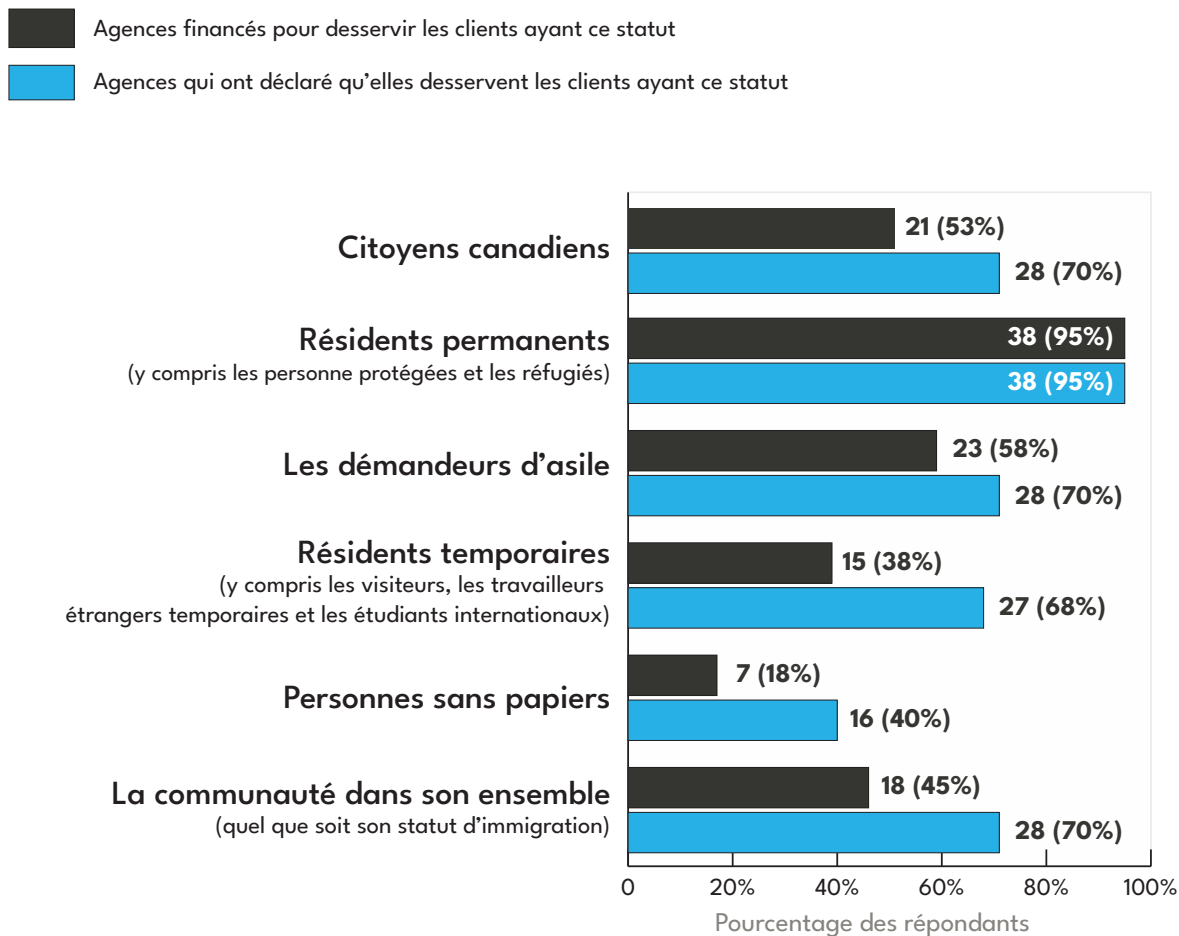
## Structure de financement et restrictions financières

L'Enquête sur les priorités du secteur invitait les agences à décrire leurs sources de financement. Nous avons également demandé aux agences de définir le statut d'immigration des personnes qu'elles servent. En avril 2024, Statistique Canada a estimé que les résidents non permanents au Canada seront **deux fois plus nombreux que les immigrants récents**.<sup>1</sup> Cependant, à quelques exceptions près pour des programmes particuliers tels que l'Autorisation de voyager d'urgence Canada-Ukraine, les résidents non permanents ne sont généralement pas admissibles aux services d'établissement financés par IRCC. Cela signifie que les agences exclusivement financées par le gouvernement fédéral ne reçoivent aucun financement pour ces services si elles choisissent de servir les résidents non permanents plutôt que de les refuser.

La **figure 14** montre que, si presque toutes les agences sondées servent les résidents permanents, environ 70 % d'entre elles servent également des clients qui ne sont pas pris en compte dans les calculs de financement d'IRCC, tels que les citoyens canadiens, les demandeurs du statut de réfugié, les résidents temporaires, les sans-papiers et la communauté dans son ensemble.

**Figure 14**

Services fournis aux clients de divers statuts (*n* = 40)



1 Statistique Canada, (2024). Statistiques sur les immigrants et les résidents non permanents Accessible à l'adresse <https://www.statcan.gc.ca/fr/sujets-debut/immigration-et-diversite-ethnoculturelle/immigrants-et-residents-non-permanents>

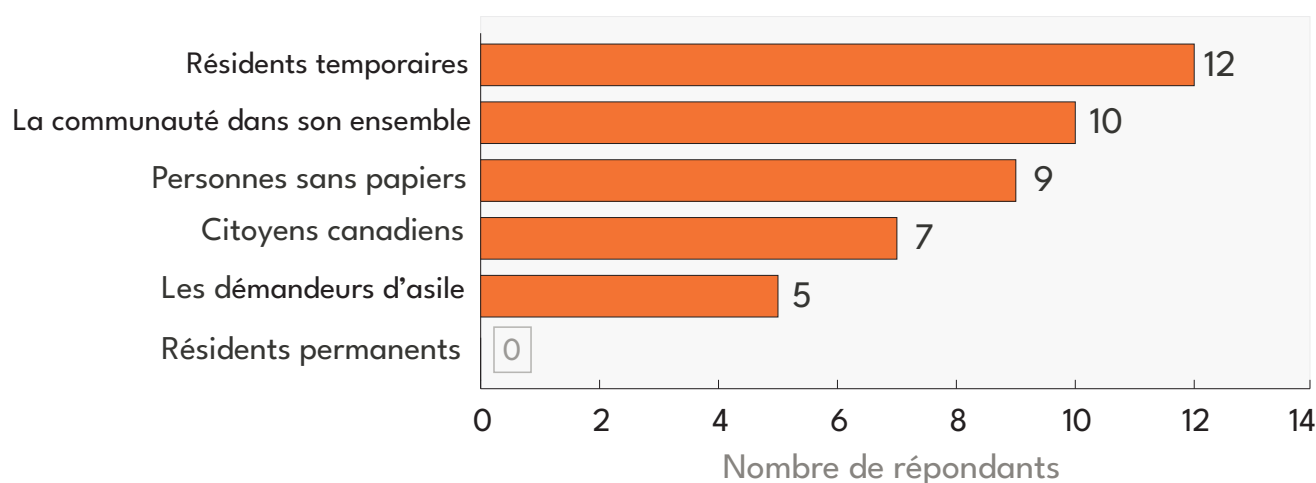
Comme pour les années précédentes, le financement des nouveaux arrivants ayant ces statuts est nettement insuffisant (voir la **figure 15** ci-dessous).

Le plus grand manque de financement touche les résidents temporaires. Sur les 28 agences qui servent les résidents temporaires, 12 ne reçoivent aucun financement pour ces services.

L'une des méthodes susceptibles de combler cet écart consiste à diversifier davantage le financement des agences, par exemple en faisant appel à des sources provinciales et à des tiers. D'autres ministères du gouvernement, comme l'EDSC qui gère le Programme des travailleurs étrangers temporaires, peuvent également être chargés de financer les services aux résidents non permanents.

**Figure 15**

Nombre d'agences desservant de nouveaux arrivants ayant un statut incompatible au financement

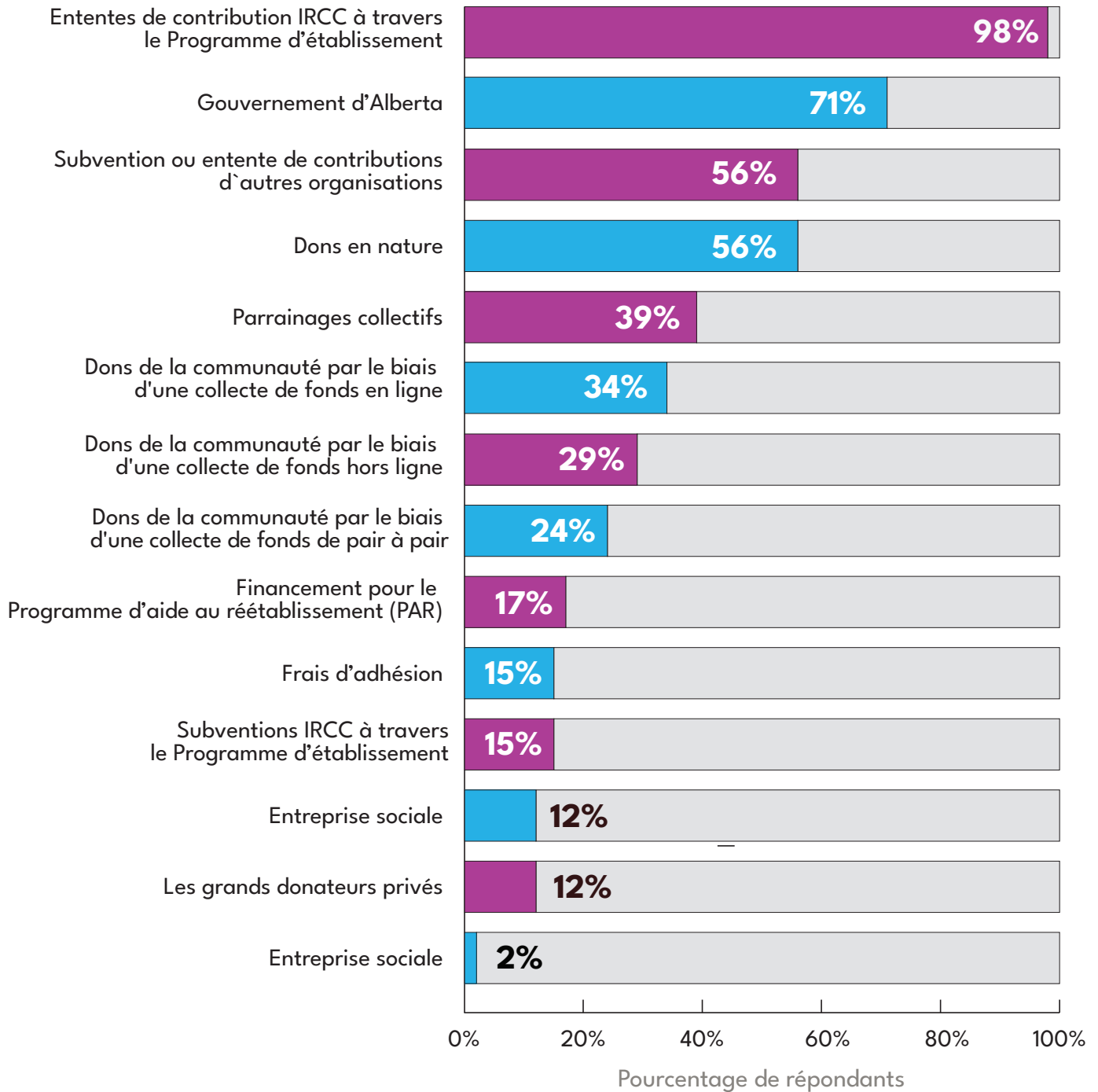


### Sources de financement

Pour avoir un portrait global du financement actuel, les répondants à l'enquête sur le secteur ont été invités à décrire leurs sources de financement, et les résultats sont présentés à la **figure 16** à la page suivante.

Presque toutes les agences sondées reçoivent des fonds d'IRCC par le biais d'ententes de contribution, mais environ 70 % d'entre elles reçoivent également des fonds du gouvernement de l'Alberta. Quelque 60 % des répondants reçoivent des subventions d'autres organismes et des dons en nature, c'est-à-dire des dons de biens et de services.



**Figure 16**Sources de financement des agences sondées (*n* = 41)

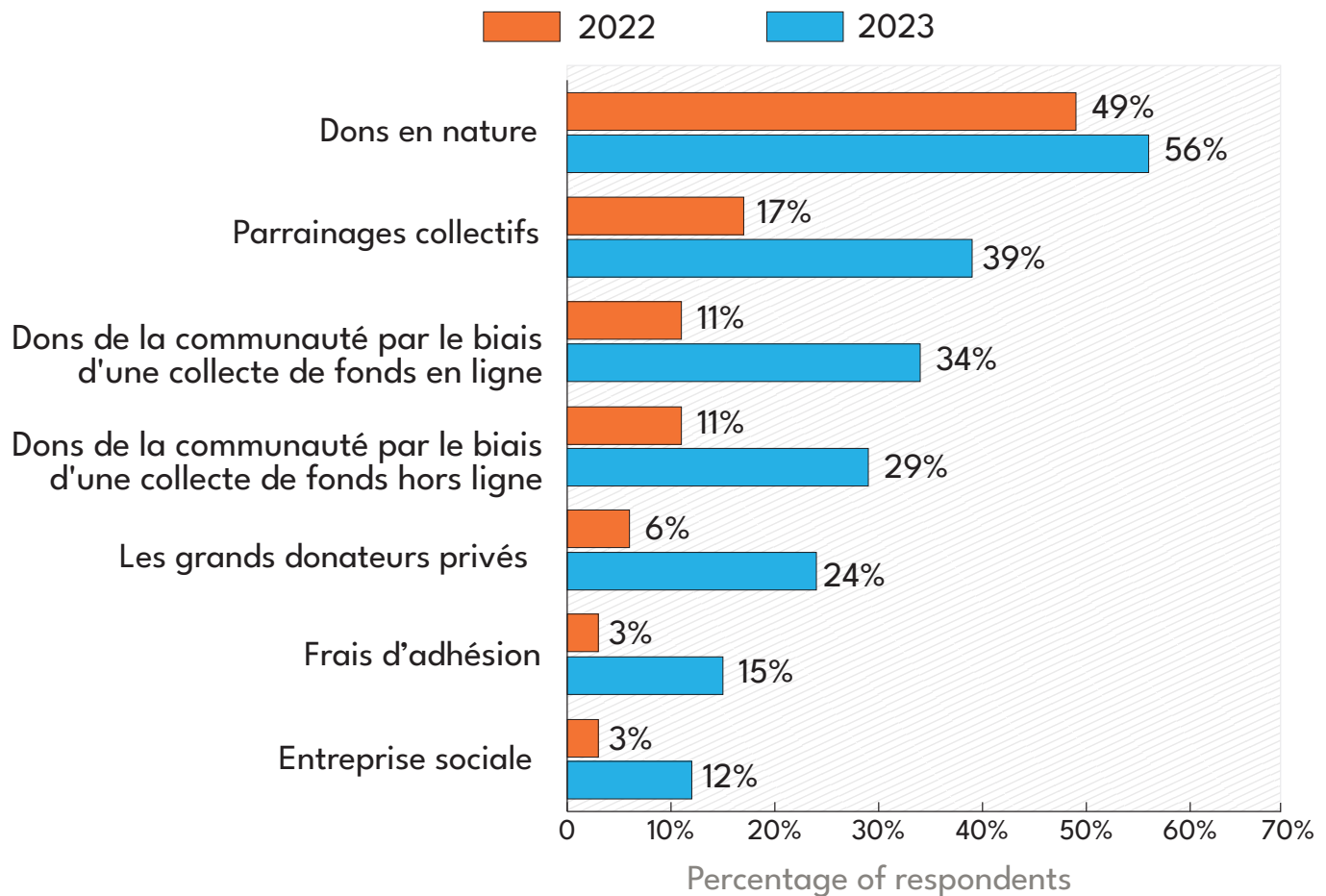
### Diversification du financement

Il s'agit de la première année où l'on a demandé aux agences de préciser la source de leurs subventions. Dans les années à venir, il sera possible de faire davantage de comparaisons sur la diversification croissante des sources de financement. Dès cette année, certaines options de réponses comparables à celles de 2022 peuvent indiquer, de façon préliminaire, qu'il est probable que les agences aient reconnu la nécessité de disposer de plusieurs sources régulières de financement.

Par exemple, en 2022, seulement 17 % des agences ont déclaré avoir bénéficié de commandites d'entreprises, contre presque 39 % en 2023. Le financement provenant des frais d'adhésion est passé de 3 % seulement à 17 %, et celui provenant d'entreprises sociales de 3 % à 12 %. Des différences dans la façon dont les questions ont été posées, ou dans l'échantillon des répondants, ont probablement aussi contribué à ces augmentations. Quoiqu'il en soit, elles indiquent une tendance prometteuse. La **figure 17**, ci-dessous, montre les changements de pourcentage parmi l'échantillon de répondants pour chaque type de financement, lorsque les options étaient sensiblement les mêmes.

**Figure 17**

Diversification du financement de 2022 à 2023



# Priorités

## Méthodologie : Conception de la section sur les priorités

Les questions et réponses multiples dans cette section proviennent des notes prises par les facilitateurs d'AAISA lors des groupes de discussion organisés entre les FS de l'Alberta financés par IRCC, après le Sommet des Prairies et des Territoires du Nord-Ouest (PTN) à l'hiver 2023.

Ces notes ont été analysées à l'aide d'une méthode de codage émergente. Ce processus a permis de classer les préoccupations et les commentaires des agences en plusieurs catégories, à l'intérieur desquelles des thèmes particuliers sont revenus à plusieurs reprises. Par exemple, notre analyse a révélé que le calcul de la rémunération du personnel du secteur, l'admissibilité des résidents temporaires aux services et les services linguistiques axés sur l'emploi étaient des priorités importantes pour les participants aux groupes de discussion (parmi 40 ou 50 autres thèmes abordés).

Ces priorités font ressortir une diversité d'analyses, d'acteurs et de modes d'intervention. Il se trouve que de nombreux thèmes principaux s'intègrent assez bien dans les catégories proposées par l'ADP 2019 :

- Services directs
- Services indirects
- Administration des fonds de l'IRCC aux agences
- Transparence et rapports de l'IRCC
- Admissibilité des clients aux services financés par IRCC

## Analyse des priorités classées

Les données classées peuvent être analysées de plusieurs manières. Pour 2023, nous nous sommes appuyés sur un classement par moyenne pondérée.

Il s'agit d'une mesure pouvant s'avérer peu intuitive. Le classement par moyenne pondérée donne une bonne idée de l'importance qu'accordent les répondants à un élément par rapport à d'autres éléments dans le cadre d'un ensemble spécifique. Cependant, les chiffres ne peuvent pas être comparés d'une question à l'autre. Pour des raisons mathématiques, un élément classé comme ayant une moyenne

Lors de la conception de l'enquête quantitative, ces catégories ont été transformées en questions sur les priorités, et les thèmes ont été utilisés comme options de réponse. L'objectif était de quantifier et de vérifier les tendances dégagées par l'analyse qualitative en matière de priorités. Cette méthode permet également à AAISA de minimiser (sans l'éliminer) la partialité des concepteurs de l'enquête dans l'élaboration des questions et des réponses, qui aurait autrement influencé de manière substantielle les thèmes que les répondants ont été amenés à mettre en avant en tant que priorités.

Au final, 446 commentaires provenant des groupes de discussion ont été incorporés dans cette analyse.

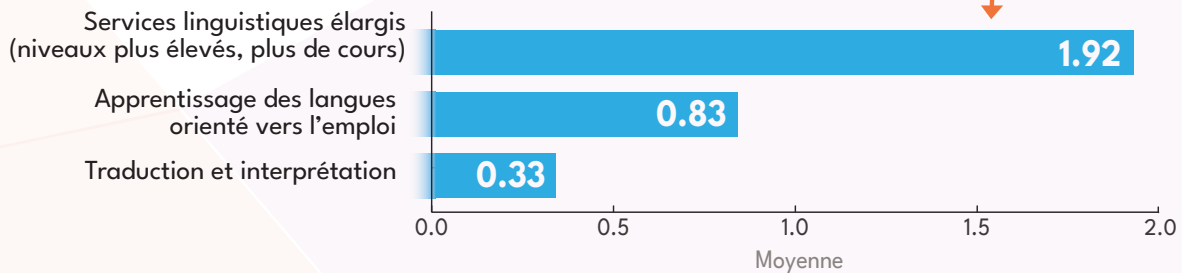
Les questions de cette section ont été formulées de manière à suggérer une rétroaction sur la structure de l'appel de propositions, avec l'idée que les données pourraient être utilisées pour regrouper quantitativement certains des commentaires demandés aux FS lors du Sommet des PTN. Nous considérons que les questions posées sont des indicateurs valables pour explorer les priorités du secteur en général, mais il convient d'être prudent quant à la manière dont le format pourrait influencer les réponses.

pondérée de 2,00 dans une question n'est pas « plus important dans l'ensemble » qu'un élément classé comme ayant une moyenne pondérée de 1,60 dans une autre question.

Cette année, les réponses prioritaires ont été ventilées en fonction du type d'organisme. Les réponses prioritaires ont été ventilées et présentées séparément en fonction du type d'organisme : organismes linguistiques, organismes d'établissement et organismes de services généraux. Comme on pouvait s'y attendre, les priorités des agences diffèrent de façon importante selon leur mandat.

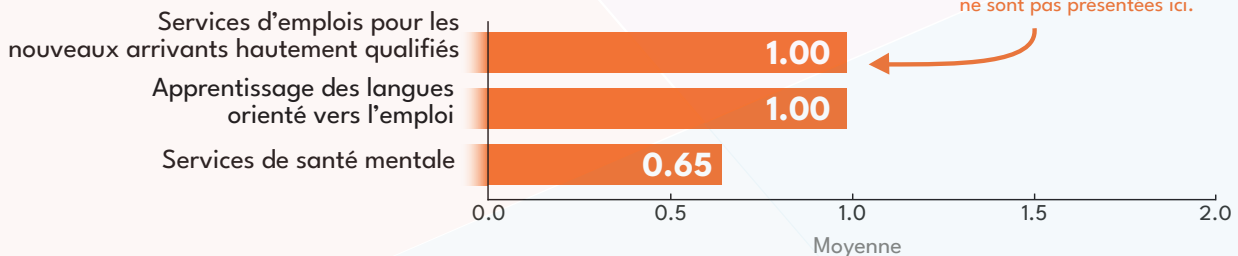
# Priorités: Services directs

## Organismes d'enseignement linguistique



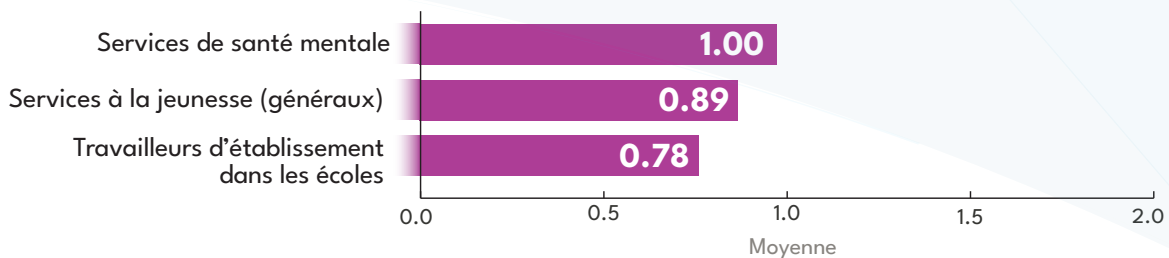
Cette moyenne pondérée est supérieure au premier choix pour les autres organismes puisqu'il s'agit d'une préférence plus unanime.

## Agences d'établissement



Pour les organismes d'établissement et les organismes de services généraux, les préférences ont été réparties plus uniformément entre les options, y compris celles qui ne sont pas présentées ici.

## Organismes des services généraux



## Priorités pour les services directs

Dans les groupes de discussion du premier Sommet des PTN, les services directs étaient le deuxième thème ayant suscité le plus de commentaires (après ceux liés à l'administration). Près de 130 commentaires ont été formulés sur des thèmes liés aux services directs.

La question pertinente dans l'Enquête sur les priorités du secteur s'articulait autour de l'idée de « services personnalisés ». La plupart des recommandations particulières pour les services directs portaient sur l'amélioration ou l'élargissement des services de base, ce qui semblait refléter l'esprit du « service personnalisé ». Demander quelles étaient les priorités en matière de « services personnalisés » revenait à demander aux agences quels étaient les élargissements des services de base déjà financés qu'elles souhaitaient le plus voir soutenus.

Les priorités diffèrent sensiblement d'un type d'agence à l'autre.

Comme on pouvait s'y attendre, les établissements d'enseignement linguistique accordent la priorité aux langues. Le fait d'utiliser l'option de réponse plus générale « services linguistiques élargis », plutôt que plusieurs options plus précises, ne nous permet malheureusement pas de dire quels élargissements de pro-

grammes les répondants à l'enquête privilégient le plus. La forte préférence pour cette option pourrait mener à une enquête plus poussée dans l'avenir.

Dans le cas des organismes d'établissement, les deux principales priorités étaient liées à l'emploi. Les services de santé mentale sont classés assez haut dans les priorités des services généraux et des organismes d'établissement, et les deux autres grandes priorités des services généraux sont liées aux services à l'enfance et aux services à la jeunesse.

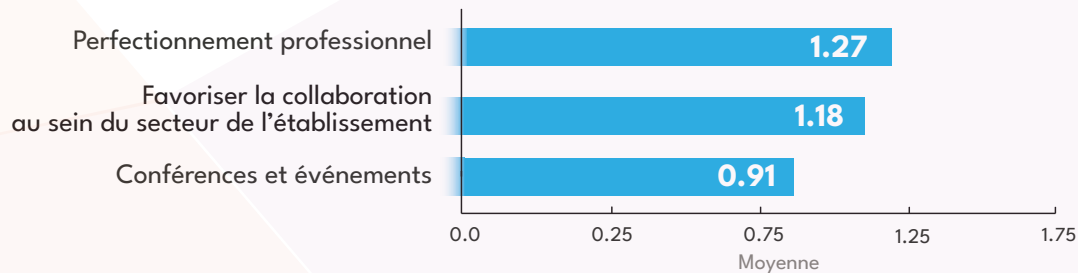
Les agences avaient également la possibilité d'indiquer leur propre priorité. Voici les réponses ouvertes reçues :

- Formation linguistique informelle
- Services linguistiques spécialisés (sexe, âge, alphabétisation)
- Ressources aux étudiants
- Soutien aux victimes de violence familiale
- Prêts d'études/littérature financière
- Soutien spécialisé pour les nouveaux arrivants les plus vulnérables (logement, etc.)
- Entrepreneurat pour les nouveaux arrivants, les jeunes et les femmes

Question posée	Options offertes
<p>Si vous deviez choisir trois “services personnalisés” pour ADP 2024, lesquels choisiriez-vous ?</p> <p><i>Note explicative fournie: (En 2019, l'Appel de propositions a été structuré autour des “services de base” et des “services personnalisés”. <a href="#">[Ici pour plus d'information.]</a> Parmi les exemples de services de base, on peut citer les services linguistiques généraux et les services généraux de l'emploi. Les services personnalisés sont des questions prioritaires auxquelles une attention particulière est accordée).</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Services d'emploi pour les nouveaux arrivants hautement qualifiés (travailleurs qualifiés)</li> <li>• Apprentissage des langues axé sur l'emploi</li> <li>• Services linguistiques élargis (niveaux d'alphabétisation plus élevés, plus de cours)</li> <li>• Services à la jeunesse (général)</li> <li>• TÉE</li> <li>• Services francophones (général)</li> <li>• Services francophones à la jeunesse</li> <li>• Services pour les personnes handicapées et l'accessibilité</li> <li>• Services de santé mentale</li> <li>• Traduction et interprétation</li> <li>• Liens avec la communauté</li> <li>• Aide juridique</li> <li>• Autre (veuillez spécifier)</li> </ul>

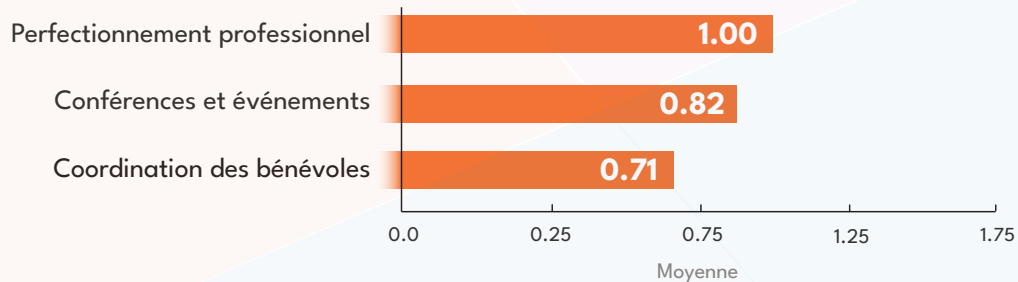
# Priorités: Services indirects

## Organismes d'enseignement linguistique

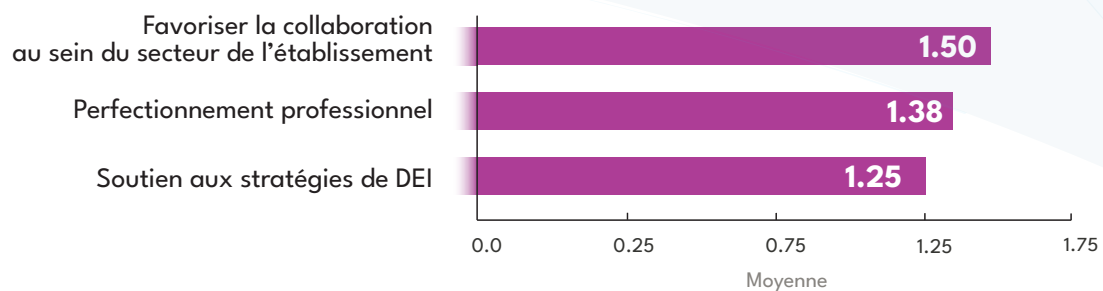


Rappelons que les moyennes pondérées ne se comparent pas entre les types de priorités. Il convient de noter la différente échelle de l'axe entre les priorités pour les services directs, les priorités pour les services indirects, etc.

## Agences d'établissement



## Organismes des services généraux



## Priorités pour les services indirects

Dans les groupes du premier Sommet des PTN, les « services indirects » figuraient parmi les thèmes les moins abordés. Nous avons recensé 25 commentaires à ce sujet.

Le libellé de la question a été adapté au premier cas d'utilisation : le document de rétroaction proposé à IRCC sur les priorités du secteur. Étant donné que la composante « services indirects » de l'ADP 2019 n'a pas retenu les « services prioritaires » au même titre que les services directs, nous avons demandé quels services indirects bénéficiaient le plus du financement d'IRCC. Ceux qui en bénéficient le plus pourraient être considérés comme des priorités absolues aux fins du financement d'IRCC.

Pour tous les types d'agences, le perfectionnement professionnel, la promotion de la collaboration au sein du secteur de l'établissement, ainsi que les conférences et les événements sont apparus comme trois grandes priorités en termes de financement et de soutien.

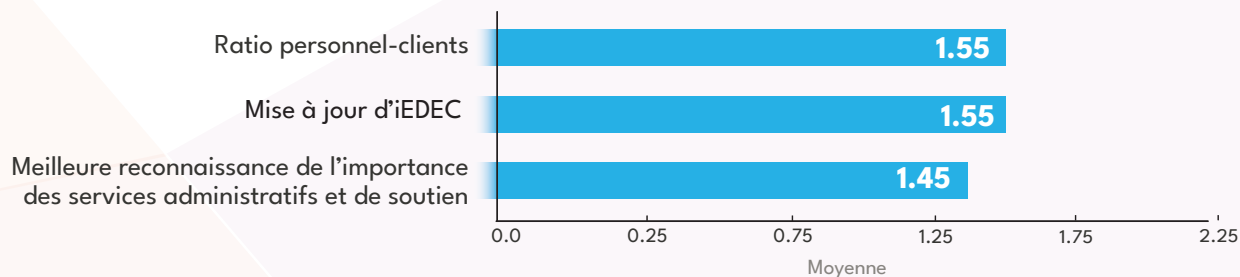
Le contexte et le libellé de la question initiale peuvent limiter le champ d'application de ce résultat. Par exemple, les agences peuvent avoir considéré la coordination des bénévoles comme « plus importante » de manière générale, mais avoir répondu aux questions en choisissant une option qui nécessitait un soutien financier plus direct. Néanmoins, ces réponses peuvent être utiles aussi bien aux agences et aux financeurs qu'à AAISA. Elles indiquent les activités de cette catégorie pour lesquelles les agences ont le plus besoin de soutien, et les trois principales activités choisies sont parmi celles qui relèvent du mandat d'AAISA.

Cette question a reçu deux réponses ouvertes. L'une d'elles, portant sur les services indirects, citait l'importance de la recherche comme quatrième priorité. L'autre a été déplacée dans la section des services directs pour être prise en compte avec d'autres priorités plus similaires.

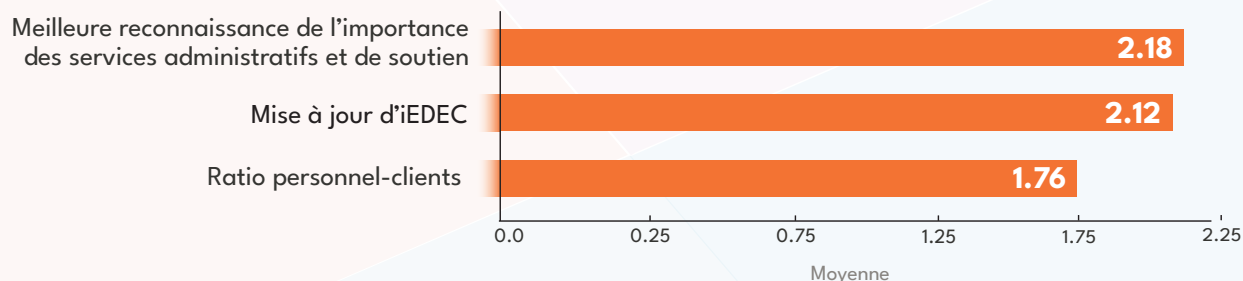
Question posée	Options offertes
<p>Selon vous, quels sont les “services indirects” pour lesquels le financement d'IRCC fait partie intégrante de votre capacité à fournir ce service ?</p> <p><i>Note explicative fournie: (Le financement du Programme d'établissement est réparti entre les services directs et indirects. La plupart des fonds vont aux services directs, qui sont fournis directement aux clients, tels que les services linguistiques et les services d'aide à l'emploi. Toutefois, le Programme d'établissement finance également des projets visant à renforcer les capacités du secteur de l'établissement de diverses manières. Ces projets sont appelés “services indirects”.)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Favoriser la collaboration au sein du secteur de l'établissement</li><li>• Favoriser la collaboration hors du secteur de l'établissement</li><li>• Recherche</li><li>• Coordination des bénévoles</li><li>• Conférences et événements</li><li>• Perfectionnement professionnel</li><li>• Soutien aux stratégies de diversité, d'équité et d'inclusion au sein des organismes</li></ul>

# Priorités: Administration

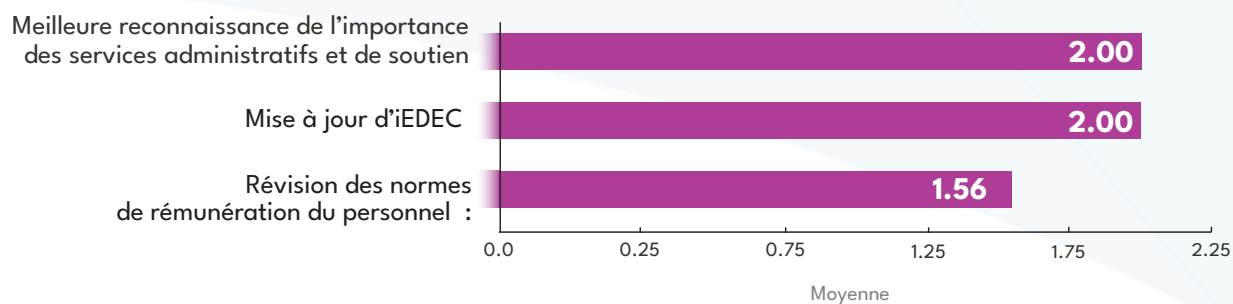
## Organismes d'enseignement linguistique



## Agences d'établissement



## Organismes des services généraux





## Administration des fonds de l'IRCC

Les commentaires sur les méthodes d'administration et de distribution des fonds fédéraux ont été de loin le sujet le plus discuté dans les groupes au Sommet des PTN. Près de 244 commentaires ont été comptabilisés dans les notes, contre 130 pour les services directs, en deuxième place. Il s'agit là d'une possible source de commentaires utiles. Les questions de reconnaissance et de rémunération du personnel (financé par IRCC dans ce cas), de souplesse dans l'utilisation des fonds, de gestion des fonds excédentaires (sommes non utilisées), de rapports, etc., ont été regroupées dans cette catégorie.

Les choix les plus récurrents dans les trois types d'organismes sont « Meilleure reconnaissance de l'importance des services administratifs et de soutien » et « Mise à jour d'iEDEC », mais le « Ratio personnel-clients » et la « Révision des normes de rémunération du personnel » occupent également une place prépondérante. Pour les organismes linguistiques en particulier, le ratio personnel-clients est une préoccupation absolue. Ces organismes ont d'ailleurs déjà témoigné auprès d'AAISA que

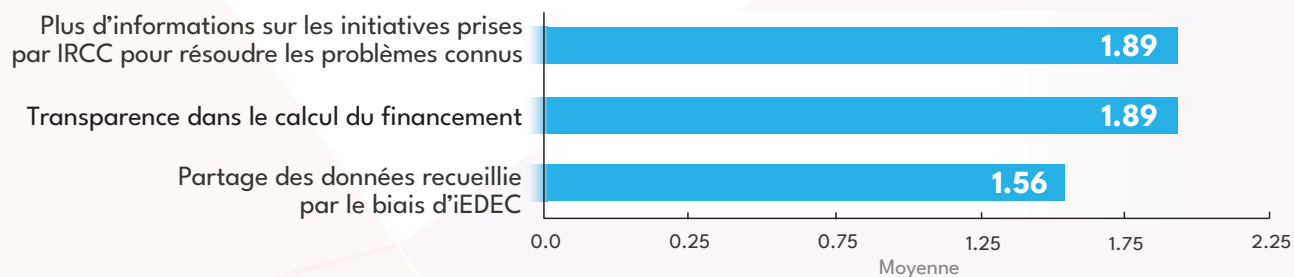
l'incapacité de financer du personnel de soutien, comme des aides-enseignants, à partir des fonds CLIC/LINC habituels, constituait une difficulté importante pour offrir des services efficaces dans les salles de classe. Cette préoccupation va de pair avec le désir de tous les types d'agences de voir le personnel administratif et de soutien recevoir une juste rétribution. Le personnel administratif et de soutien fait office d'agent de liaison et de coordination dans de nombreuses agences, faute de quoi les services ne pourraient être fournis.

Les mises à jour d'iEDEC font l'objet de discussions régulières entre les agences et les bailleurs de fonds fédéraux. Déterminer exactement quelles mises à jour sont souhaitées est une conversation complexe qui diffère sans aucun doute d'une agence à l'autre. Une enquête plus poussée pourrait faire ressortir des commentaires susceptibles d'aider les bailleurs de fonds à développer les futures versions du logiciel.

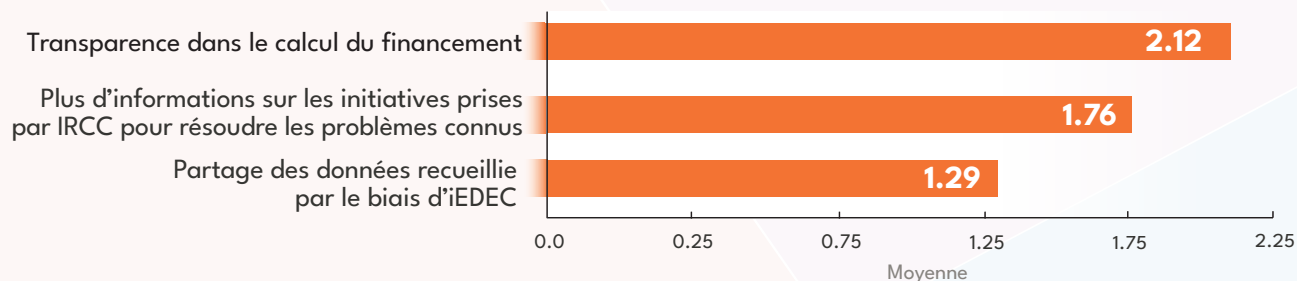
Question posée	Options offertes
Si vous pouviez changer quoi que ce soit dans la façon dont les fonds d'IRCC sont administrés, calculés et distribués, quelles seraient vos trois grandes priorités ?	<ul style="list-style-type: none"><li>• Révision des normes de rémunération du personnel : avantages, salaires, postes de spécialistes mieux rémunérés</li><li>• Plus de souplesse dans les rapports budgétaires</li><li>• Stratégie pour une administration équitable dans des circonstances d'urgence imprévues (comme pour COVID-19, la prise de contrôle de l'Afghanistan, et la guerre en Ukraine)</li><li>• Différent traitement des sommes non utilisées</li><li>• Meilleure reconnaissance de l'importance des services administratifs et de soutien, comme les RH</li><li>• Révision des attentes à l'égard des petits centres</li><li>• Révision des attentes entourant le ratio personnel-clients</li><li>• Mise à jour d'iEDEC</li></ul>

# Priorités: Transparence et rapports

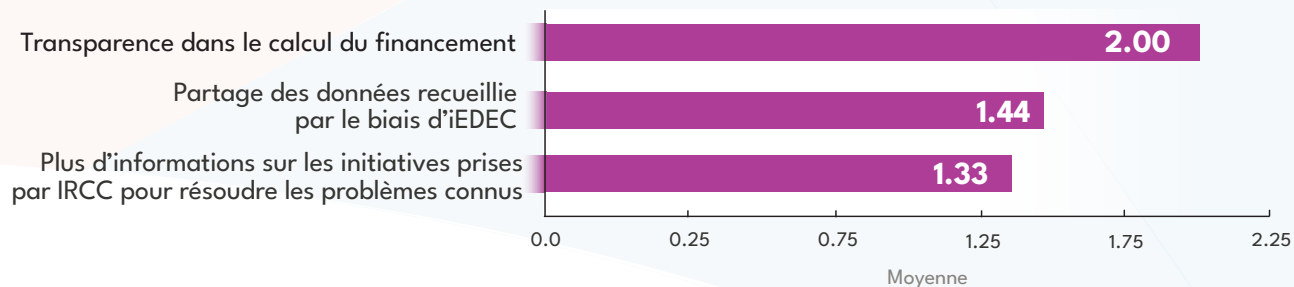
## Organismes d'enseignement linguistique



## Agences d'établissement



## Organismes des services généraux



## Transparence et rapports

Dans cette catégorie, AAISA a rassemblé les commentaires relatifs à l'information que les agences souhaitent recevoir des bailleurs de fonds fédéraux. En tant que médiatrice dans la transmission d'informations d'IRCC aux agences de l'Alberta par le biais de réunions comme celles du secteur de l'établissement (Settlement Sector Call), AAISA est également intéressée par les types d'informations qu'elle peut aider à transmettre.

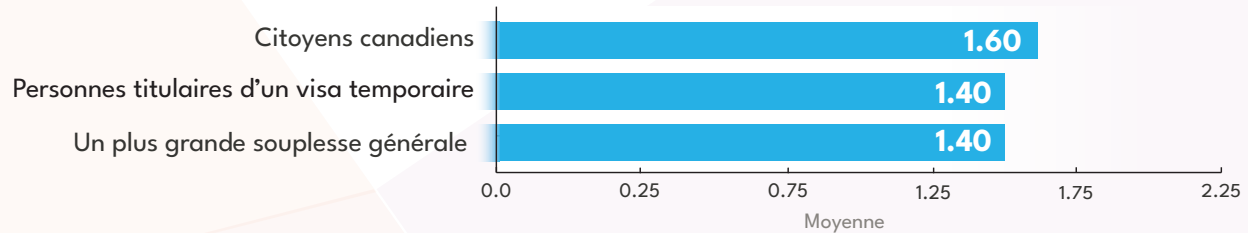
Sur ce thème, 31 commentaires ont été recensés dans les groupes de discussion du premier Sommet des PTN.

Étant donné que seulement quatre options ont été présentées, il n'est pas surprenant que les trois premières options se répètent dans les enregistrements de tous les organismes. Pour les organismes d'établissement et les organismes de services généraux, la « transparence dans le calcul du financement » était la plus grande priorité. Pour les organismes linguistiques, « l'information sur les initiatives en cours pour résoudre les problèmes connus » occupe la première place. « Le partage des données recueillies grâce à iEDEC » est également apparu.

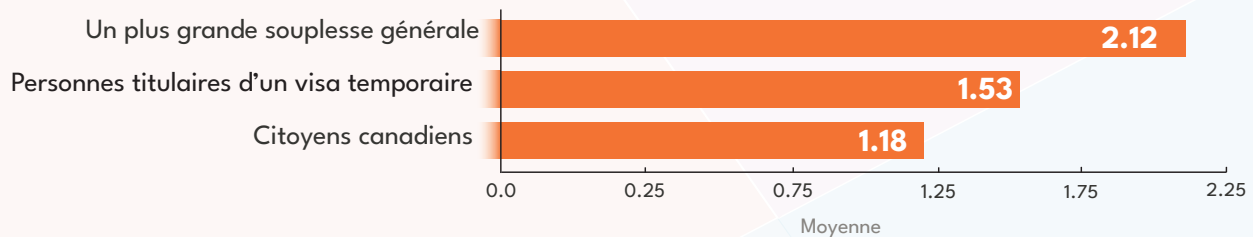
Question posée	Options offertes
Dans quelles catégories d'information aimeriez-vous voir plus de précisions et de rapports de la part des administrateurs de programmes d'IRCC? Veuillez les classer par ordre de priorité.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Plus d'informations sur les initiatives prises par IRCC pour résoudre les problèmes connus</li><li>• Transparence dans le calcul du financement</li><li>• Plus de conseils pour les demandes de financement</li><li>• Partage des données recueillies par le biais d'iEDEC et d'autres méthodes</li></ul>

# Priorités: Admissibilité des clients

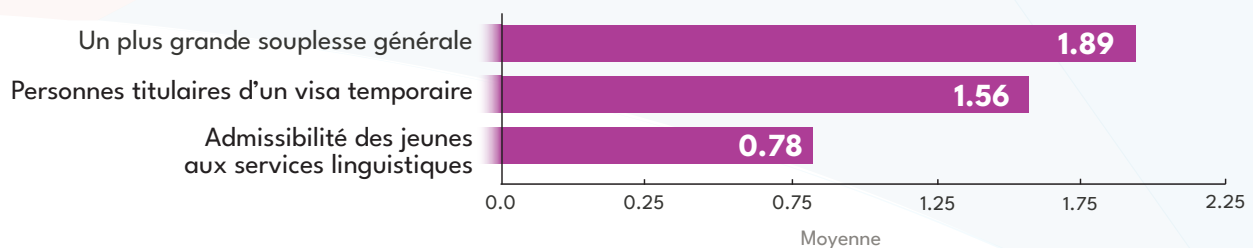
## Organismes d'enseignement linguistique



## Agences d'établissement



## Organismes des services généraux



## Admissibilité des clients

La question de l'admissibilité des clients est régulièrement débattue par les fournisseurs de services. De nombreux groupes de clients vulnérables ne sont pas admissibles aux services fédéraux. L'admissibilité aux services est un sujet de discussion de grande ampleur et bien ancré dans le secteur, à bien des égards. Une quinzaine de commentaires ont été formulés sur l'admissibilité dans les groupes du Sommet des PTN, ce qui en fait le sujet de discussion le moins fréquent, mais qui justifie une catégorie à part entière.

Le débat sur l'admissibilité aux services est souvent axé sur les différents groupes de nouveaux arrivants et leurs besoins particuliers.

Tous les organismes ont accordé une place prépondérante aux « personnes titulaires d'un visa temporaire » comme priorité absolue en matière d'admissibilité. Toutefois, dans le cas des établissements d'enseignement linguistique, la priorité est accordée

aux « citoyens canadiens » avec la moyenne de classement la plus élevée. Étant donné que la citoyenneté n'exige que le niveau 4 des NCLC/CLB, les établissements d'enseignement linguistique suggèrent souvent de continuer à proposer aux citoyens des niveaux plus élevés de NCLC/CLB afin de favoriser leur intégration dans leur nouveau pays de citoyenneté.

Pour les organismes de services sociaux généraux, conformément aux priorités de leurs services directs axés sur la jeunesse, l'admissibilité des jeunes aux services linguistiques a également été considérée comme une grande priorité. À l'heure actuelle, les personnes de moins de 18 ans ne peuvent pas accéder aux CLIC, ce qui peut constituer une difficulté importante pour elles advenant leur entrée dans le système scolaire anglophone avec un faible niveau de langue.

Question posée	Options offertes
Si vous pouviez redéfinir l'admissibilité des clients au financement d'IRCC, quel serait votre ordre de priorité?	<ul style="list-style-type: none"><li>• Admissibilité des personnes titulaires d'un visa temporaire</li><li>• Admissibilité des jeunes aux services linguistiques</li><li>• Admissibilité des citoyens canadiens</li><li>• Admissibilité des personnes sans papiers</li><li>• Une plus grande souplesse générale en matière d'admissibilité</li></ul>

## Comparaison des analyses quantitatives et qualitatives

Dans cette section, nous revenons sur l'analyse des codes qualitatifs réalisée à partir des notes de discussions du Sommet des PTN. Comment les conversations tenues au Sommet des PTN à la commencement de l'année 2023 se comparent-elles aux priorités que les agences ont exprimées dans l'enquête sur le secteur? Y avait-il une cohérence entre ces deux mesures, avec six mois d'écart entre les points de collecte des données?

Dans l'ensemble, la comparaison de notre analyse des groupes de discussion du Sommet des PTN avec notre analyse des réponses à l'enquête montre un niveau raisonnable de cohérence compte tenu des différences dans les paramètres de réponse. Cela renforce la validité des résultats.

Les endroits où la cohérence n'est pas évidente peuvent s'expliquer par un certain nombre de facteurs. Différentes agences de l'échantillon relativement restreint d'organismes albertains financés par IRCC ont peut-être participé aux groupes de discussion plutôt qu'à l'enquête. Les différentes méthodes de collecte de données ont aussi probablement eu une incidence. Les groupes de discussion étaient caractérisés par des discussions non structurées et la prise de notes. Des facteurs inconnus, tels que l'incitation de l'animateur et les conversations non enregistrées, ont pu influencer le flux d'idées. Dans le cadre de l'enquête formelle, la présentation des questions a pu susciter différents types de réflexion.

En raison de la nature des données, il n'est pas possible de segmenter le codage des groupes de discussion en fonction du type d'organisme. Dans l'ensemble, ce sont les catégories de l'administration et des services directs qui ont reçu de loin le plus grand nombre de commentaires, c.-à-d. des centaines chacune.

Contrairement aux réponses à l'enquête, les commentaires les plus fréquents sur le thème de l'**administration** dans les groupes de discussion concernaient la rémunération du personnel. Sous ce code dans l'analyse, nous avons rassemblé les mentions d'avantages

sociaux et de salaires. Dans l'enquête, l'énoncé «révision des normes de rémunération du personnel» a été proposé comme réponse possible à la question liée à l'administration. Cependant, cette réponse n'apparaît que dans les trois premières priorités des organismes de services sociaux généraux. Les organismes linguistiques et d'établissement qui ont répondu à l'enquête étaient plus susceptibles d'accorder la priorité aux mises à jour d'iEDEC, au ratio personnel-clients et à la reconnaissance des services administratifs et de soutien.

En ce qui concerne les **services directs**, les participants aux groupes de discussion ont tous placé les services d'emploi, les services pour les travailleurs qualifiés et la santé mentale en tête de leurs priorités. Les résultats de l'enquête suggèrent que ces thèmes resteront en tête des préoccupations des dirigeants du secteur à l'été et à l'automne 2023. Ce n'est que parmi les organismes linguistiques, qui se concentrent à juste titre sur les priorités en matière de langues, que les résultats sont sensiblement différents.

Dans le domaine des **services indirects**, les participants à la discussion ont mis l'accent sur la nécessité de favoriser la collaboration, qui est également apparue comme une priorité absolue pour les répondants à l'enquête lorsqu'on a précisé la réponse de manière pour faire la distinction entre la collaboration à l'intérieur et à l'extérieur du secteur, et où la préférence a été donnée à la collaboration à l'intérieur du secteur. Outre cette priorité, le perfectionnement professionnel, qui était un thème relativement rare dans les discussions des participants, est apparu en tête de liste des priorités dans l'enquête, avec les conférences et les événements. Le libellé particulier de la question sur les services indirects dans l'enquête a pu contribuer à ce changement.

Dans la catégorie **transparence et rapports**, les agences sont restées intéressées par des questions similaires, tant dans les groupes de discussion que dans les réponses à l'enquête. L'une des grandes priorités dans les deux cas était l'«information sur les initia-

tives en cours d'IRCC pour résoudre les problèmes connus», ce qui pourrait inclure la transmission de rapports sur l'état d'avancement et la recherche de rétroaction comme activités de sensibilisation. Les deux analyses ont également mis en évidence la transparence dans le calcul du financement, qui a fait l'objet d'une précision supplémentaire dans les groupes de discussion : les agences souhaitaient mieux comprendre les raisons pour lesquelles les organismes de financement pouvaient varier entre les organismes et les administrateurs. Le partage des données d'iEDEC et d'autres données d'IRCC était davantage une priorité pour les répondants à l'enquête que pour les participants aux groupes de discussion, lesquels avaient plus souvent évoqué les conseils liés aux demandes de financement.

Il est intéressant de noter qu'au dernier thème de l'**admissibilité aux services**, l'admissibilité des citoyens canadiens a largement dépassé l'importance que les groupes de discussion lui ont accordée. Là, les participants se sont davantage concentrés sur les questions générales d'admissibilité et sur l'admissibilité des personnes titulaires d'un visa temporaire, qui apparaissent également en tête des réponses à l'enquête. Cependant, il est possible que le fait de se voir proposer explicitement « admissibilité des citoyens » comme option, alors que les conversations dans le secteur tournent souvent autour de l'admissibilité des personnes titulaires d'un visa temporaire, ait incité les agences à réaliser que l'admissibilité des citoyens était une priorité égale ou supérieure.

# Prochaines étapes

## Quels aspects attirent votre curiosité?

L'enquête sur le secteur est maintenant opérationnelle depuis cinq ans, et l'évaluation se poursuit d'une version à l'autre. Le nouveau mandat de l'entente de contribution d'AAISA, ainsi que celui d'autres agences, offre un excellent moment pour évaluer l'enquête. AAISA espère se servir de l'enquête pour combler les lacunes d'information perçues par les agences de services directs, AAISA, IRCC et d'autres parties prenantes.

De nombreuses propositions ont été formulées au sein d'AAISA concernant des méthodes alternatives pour recueillir et utiliser plus efficacement les données fournies par l'enquête sur le secteur. Par exemple, AAISA pourrait étudier la possibilité de mener des entretiens qualitatifs avec les dirigeants du secteur une fois tous les deux ans, ce qui permettrait d'établir de nouvelles relations et d'avoir des discussions approfondies sur les tendances du secteur. Une autre possibilité serait de mener une enquête à plus grande échelle qui permettrait d'obtenir des réponses d'autres catégories de personnel que les cadres et de répondre à certains des besoins en données exprimés par les agences membres, comme le besoin d'informations actualisées sur les salaires et les avantages sociaux accordés au personnel du secteur. D'autres possibilités pourraient apparaître dans le cadre d'un processus d'évaluation et de consultation des principales parties prenantes.

Une telle évaluation impliquerait un examen approfondi des mécanismes de prestation de l'enquête ainsi que des questions individuelles afin de s'assurer que tous les éléments demandés dans l'enquête sont alignés sur les be-

soins des organismes du secteur de l'établissement de l'Alberta ainsi que sur ceux d'IRCC.

En prévision de cette demande d'évaluation, nous incitons les agences et autres parties prenantes à commencer à réfléchir : Quels aspects attirent votre curiosité? Quelles informations vous aideraient à fournir plus efficacement vos services? Où percevez-vous des lacunes en matière de données? Et comment préféreriez-vous participer à un processus de collecte et d'analyse de données pour combler ces lacunes?

Les données nous permettent de prendre des décisions éclairées sur la manière dont nous gérons les services et de communiquer avec les autres sur les besoins du secteur. AAISA vise à soutenir les agences membres et les autres agences financées par IRCC en alignant cette opportunité de collecte de données directement sur les possibilités de décision et de communication perçues par les participants à l'enquête. Nous sommes impatients de découvrir les nouvelles possibilités qu'offre ce prochain chapitre.

Nous avons regroupé ci-dessous quelques-unes des questions soulevées par l'analyse des données de l'enquête. Ces questions peuvent faire l'objet d'autres enquêtes ou méthodes en fonction des priorités de nos parties prenantes.



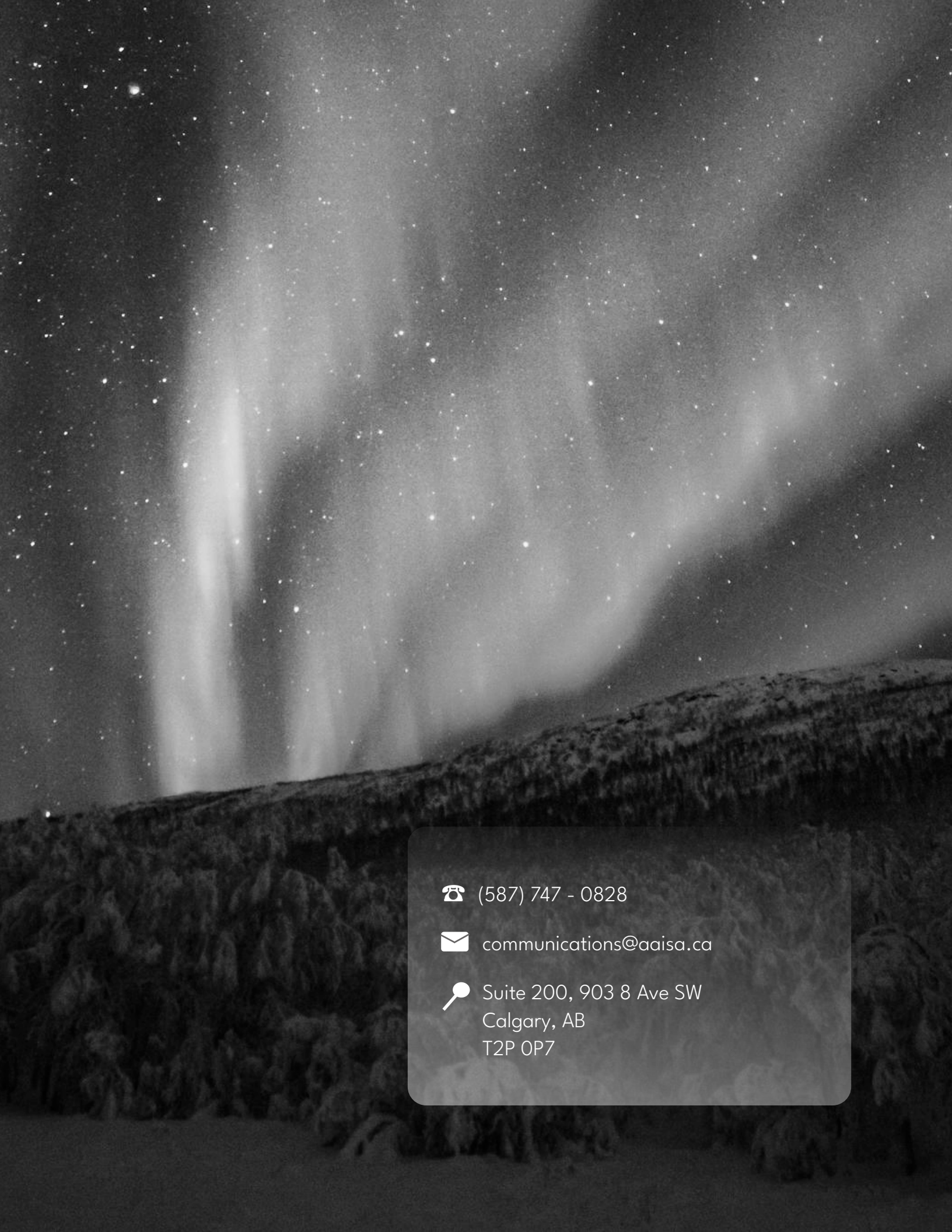
# Questions supplémentaires


- À quoi ressemble ce portrait de données démographiques et de priorités pour le personnel des services directs, le personnel administratif, les enseignants CLIC/LINC et les autres praticiens qui ne sont pas des cadres ?
- À quoi ressemble ce portrait de données pour les PLI, et quels autres types d'enquête pourraient être menés en se concentrant directement sur le personnel des PLI ?
- Quels autres détails pourrions-nous découvrir sur les pratiques et les modèles de dotation en personnel dans le secteur ?
  - AAISA a mené une enquête sur ce thème en 2022 : [l'Enquête sur la santé du secteur](#). Cette enquête s'adressait au personnel des services directs. Il convient de noter que, bien que cette enquête ait porté sur la satisfaction du personnel à l'égard de leur poste, de leur rémunération et d'autres facteurs de l'organisme, elle ne s'est pas intéressée à leurs opinions concernant les lacunes dans les services ou les priorités en matière de services.
- Comment AAISA pourrait-elle mieux exploiter les données que nous recueillons sur les services offerts par les agences membres ?
  - Cartographie des services : Comment AAISA pourrait-elle collaborer davantage avec des établissements comme HelpSeeker pour s'assurer que la cartographie des services répond aux besoins de toutes les parties prenantes ?
  - Alignement des services : Comment AAISA pourrait-elle soutenir la vérification et l'évaluation des domaines où les besoins en services rares ne sont pas satisfaits ?
- Que pourrions-nous apprendre de plus grâce à des enquêtes approfondies afin de mieux cerner ces réponses générales ?


© 2024




**aaisa**

A black and white photograph of the Aurora Borealis (Northern Lights) over a snowy mountain range. The aurora appears as a bright, vertical band of light in the dark, starry sky. The foreground shows a dark, snow-covered mountain ridge.

 (587) 747 - 0828

 [communications@aaisa.ca](mailto:communications@aaisa.ca)

 Suite 200, 903 8 Ave SW  
Calgary, AB  
T2P 0P7