



SONDAGE DU SECTEUR DE L'ÉTABLISSEMENT DE L'ALBERTA

2024



ALBERTA ASSOCIATION OF IMMIGRANT SERVING AGENCIES

Financé par



Immigration, Refugees
and Citizenship Canada

Immigration, Réfugiés
et Citoyenneté Canada

Publié en juin 2025.

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.

Photos de pexels.com par Rachel Claire (couverture) et Bekir Donbez (intérieur).



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, Wičihsa Oyade en Stoney Nakoda, et Guts’its’i en Tsúùt’ínà Günáhà. La langue initiale de rédaction est l’anglais. Nous saisissions 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. Les questions générales au sujet d’AAISA peuvent être envoyées à l’adresse communications@aaisa.ca.

Table des matières

Résumé	5
Introduction	6
Méthodologie	7
Démographie	8
Conclusions pour les cinq domaines de services	11
La question phare de 2024: L'intelligence artificielle	21
Conclusion	25

Résumé

L'enquête sur le secteur de l'Alberta 2024 d'AAISA visait à dresser le portrait de la situation dans cinq domaines de service essentiels dans la province : la langue, l'emploi, les soins de santé, le logement et la garde d'enfants.

Notre analyse révèle d'importants problèmes récurrents dans chacun de ces domaines. Toutefois, nous soulignons également que ces domaines sont interdépendants et que les clients qui rencontrent des difficultés dans un domaine spécifique en rencontrent généralement aussi dans les autres. Nous proposons la langue comme point de convergence pour résoudre efficacement ces questions interdépendantes, tout en observant le fossé grandissant entre la demande et les ressources en matière de services linguistiques.

En ce qui concerne les techniques employées pour faire face à ces défis, les agences ont mis en évidence les partenariats fructueux avec des organismes en dehors du secteur. Nous célébrons ces approches novatrices de la prestation de services, susceptibles d'améliorer considérablement leur efficacité, tout en remarquant également que l'allocation de temps et de ressources est nécessaire pour tirer parti des avantages considérables de ce type de collaboration.

Dans un nouveau segment mettant en avant une question phare, nous synthétisons les attitudes des répondants à l'égard de l'utilisation de l'intelligence artificielle (IA) dans le secteur de l'établissement. Les perspectives des répondants sur l'IA sont extrêmement variées, allant d'un enthousiasme sans limite à une préoccupation profonde. Nous synthétisons l'éventail des positions des répondants concernant les politiques relatives à l'IA et leur utilisation actuelle de la technologie.

Introduction

La politique d'immigration et la prestation de services d'établissement au Canada ont connu des changements considérables en 2024. L'enquête sur le secteur 2024 d'AAISA a cherché à faire le point sur ces questions auxquelles le secteur est confronté à la fin de cette année.

Pour la première fois, nous avons élaboré l'enquête autour de questions qualitatives, demandant à nos membres de nous communiquer leurs réflexions sur leurs préoccupations dans cinq domaines de service essentiels d'après les conclusions de l'année précédente : les services linguistiques, les services d'emploi, les soins de santé, le logement et la garde d'enfants.

Nous tenons à exprimer notre profonde gratitude pour le dévouement des membres à l'égard de cette demande. Nos membres ont fait part de leurs observations sur l'orientation des services aux nouveaux arrivants avec une précision et une prévenance extraordinaires. Synthétiser et analyser ces commentaires détaillés a été un plaisir. Nous nous réjouissons maintenant de les communiquer à l'ensemble de nos membres et aux bailleurs de fonds dans le rapport suivant.

En 2024, nous avons choisi l'utilisation de l'intelligence artificielle dans le secteur de l'établissement comme notre question phare. Si les outils d'apprentissage automatique peuvent être extrêmement productifs et rendre les processus plus efficaces, certains observateurs estiment que les préoccupations autour des préjugés et de la sécurité des données surpassent les avantages possibles. Dans cette section, nous présentons une synthèse de ce que les organismes en Alberta nous ont dit à propos de leurs attitudes à l'égard des politiques organisationnelles liées au déploiement de l'IA et des objectifs pour lesquels ils prévoient utiliser cette technologie, le cas échéant.

Méthodologie

Comme les années précédentes, l'enquête sur le secteur a été distribuée à une liste d'envoi composée de 97 directeurs généraux ou principaux responsables de 92 organismes d'établissement. Les instructions étaient de soumettre une réponse par organisme.

En tout, 33 réponses ont été reçues, soit un taux de réponse de 36 %. Cela représente une diminution du taux de réponse de 58 % en 2023 (45 sur 77). Tous les organismes ont rempli la section sur les données démographiques, mais certains n'ont pas fourni de commentaires qualitatifs. Le nombre de commentaires fournis pour chacune de nos questions portant sur un domaine de service essentiel est indiqué dans les rubriques ci-dessous.

Cette année, une différence majeure a été de structurer l'enquête autour de questions qualitatives. Généralement, l'enquête comprend surtout des questions quantitatives. Cette année, nous avons mis en place cette structure qualitative pour obtenir des avis nuancés sur des questions importantes. Cependant, nous avions conscience que l'augmentation de la charge sur les répondants pourrait réduire le taux de réponse.

Les cinq enjeux principaux que nous avons sélectionnés étaient issus des réponses aux enquêtes des dernières années qui identifiaient la langue, l'emploi et les soins de santé comme les principaux défis rencontrés par les nouveaux arrivants. En outre, nous avons sélectionné deux enjeux principaux supplémentaires : le logement et la garde d'enfants.

Le logement est apparu comme une question importante en raison de la place centrale qu'il occupe dans le débat actuel sur l'abordabilité dans l'économie canadienne. Par ailleurs, dans certains médias, le resserrement du marché du logement est associé à une augmentation du sentiment anti-immigration. Souligner à quel point les nouveaux arrivants rencontrent des difficultés sur le marché du logement constitue un contre-discours important.

La garde d'enfants a occupé une place intéressante dans nos analyses ces dernières années, et particulièrement en 2023. Cette année-là, la garde d'enfants n'était pas une priorité pour la plupart des répondants, mais ceux pour qui c'était le cas la considéraient comme l'enjeu le plus important. Souligner la garde d'enfants dans notre enquête est cohérent avec une analyse comparative entre les sexes plus (ACS Plus) qui aborde les besoins spécifiques des nouvelles arrivantes.

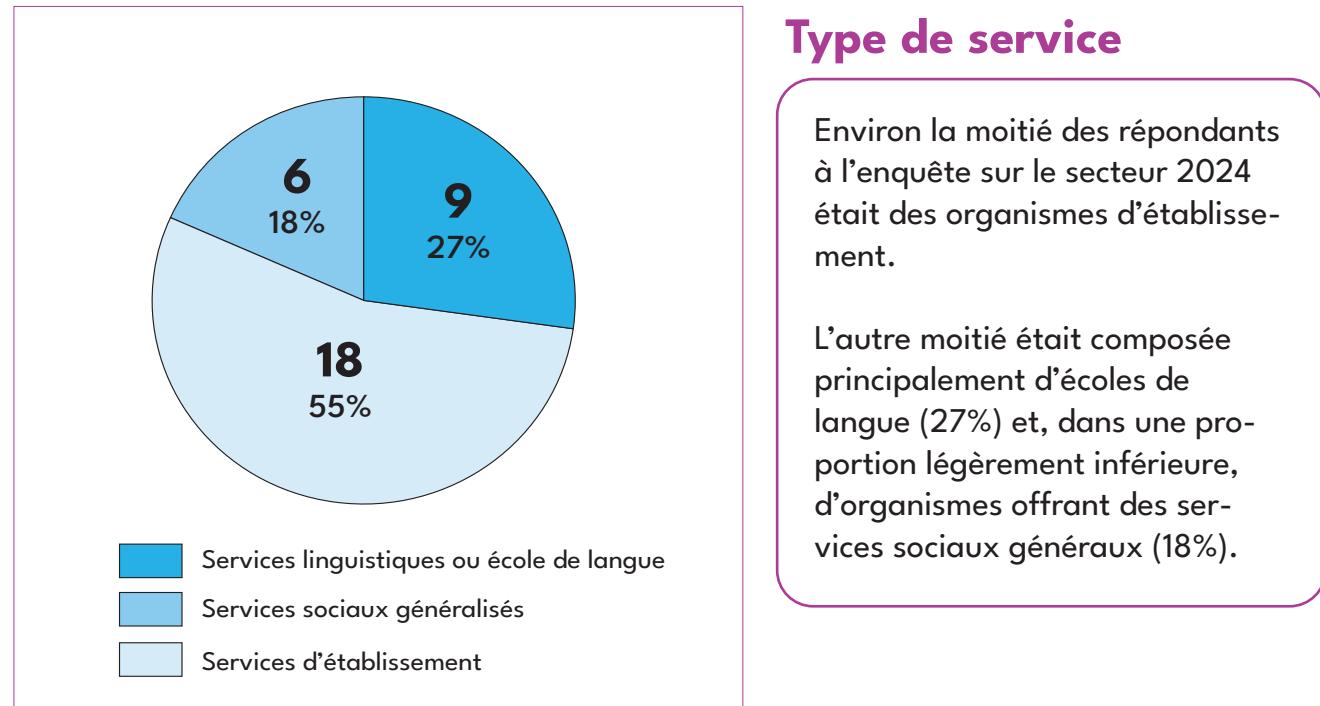
La garde d'enfants est une responsabilité importante qui revient souvent aux femmes dans la plupart des cultures du monde, y compris dans la culture anglo-canadienne. Comme le souligne le Women's Centre of Calgary, il est courant que les charges qui pèsent principalement sur les femmes soient oubliées, même dans un secteur où les membres du personnel et de la direction sont souvent des femmes, en raison de tendances structurelles plus profondes qui privilégient les priorités unisexes et masculines. Cela signifie que les femmes qui font face à des difficultés pour prendre soin de leurs enfants bénéficient de moins de ressources et de soutien. Améliorer les mesures de soutien à la garde d'enfants pour les nouvelles arrivantes est un élément important pour garantir l'égalité d'accès aux ressources des mères de famille dans tous les autres domaines.

De plus, l'équipe de recherche d'AAISA a sélectionné l'IA comme question phare en raison de l'importance des questions sur l'IA dans le discours médiatique et professionnel actuel. L'IA promet quelques améliorations aux processus de travail dans le domaine de l'établissement. Cependant, elle pose également des défis et des écueils, notamment sur les questions morales, que le secteur de l'établissement devrait prendre particulièrement au sérieux dans le cadre de son engagement envers l'équité et la dignité pour les nouveaux arrivants. Nous abordons les enjeux spécifiques à l'IA de manière plus approfondie, en présentant notamment une synthèse des débats portant sur l'utilisation de l'IA dans le secteur de l'établissement, dans la section sur le sujet ci-dessous.

Démographie

Cette année, l'enquête portait sur une analyse qualitative des questions clés dans le secteur de l'établissement, et seules certaines données démographiques clés ont été collectées. D'autres statistiques démographiques plus détaillées peuvent être consultées dans les enquêtes sur le secteur de [2022](#) et de [2023](#). Afin de contextualiser les réponses qualitatives, nous avons collecté trois données démographiques de base : le type de service, l'emplacement du service et le budget de fonctionnement.

Figure 1. Répondants par type de service offert ($n = 35$)

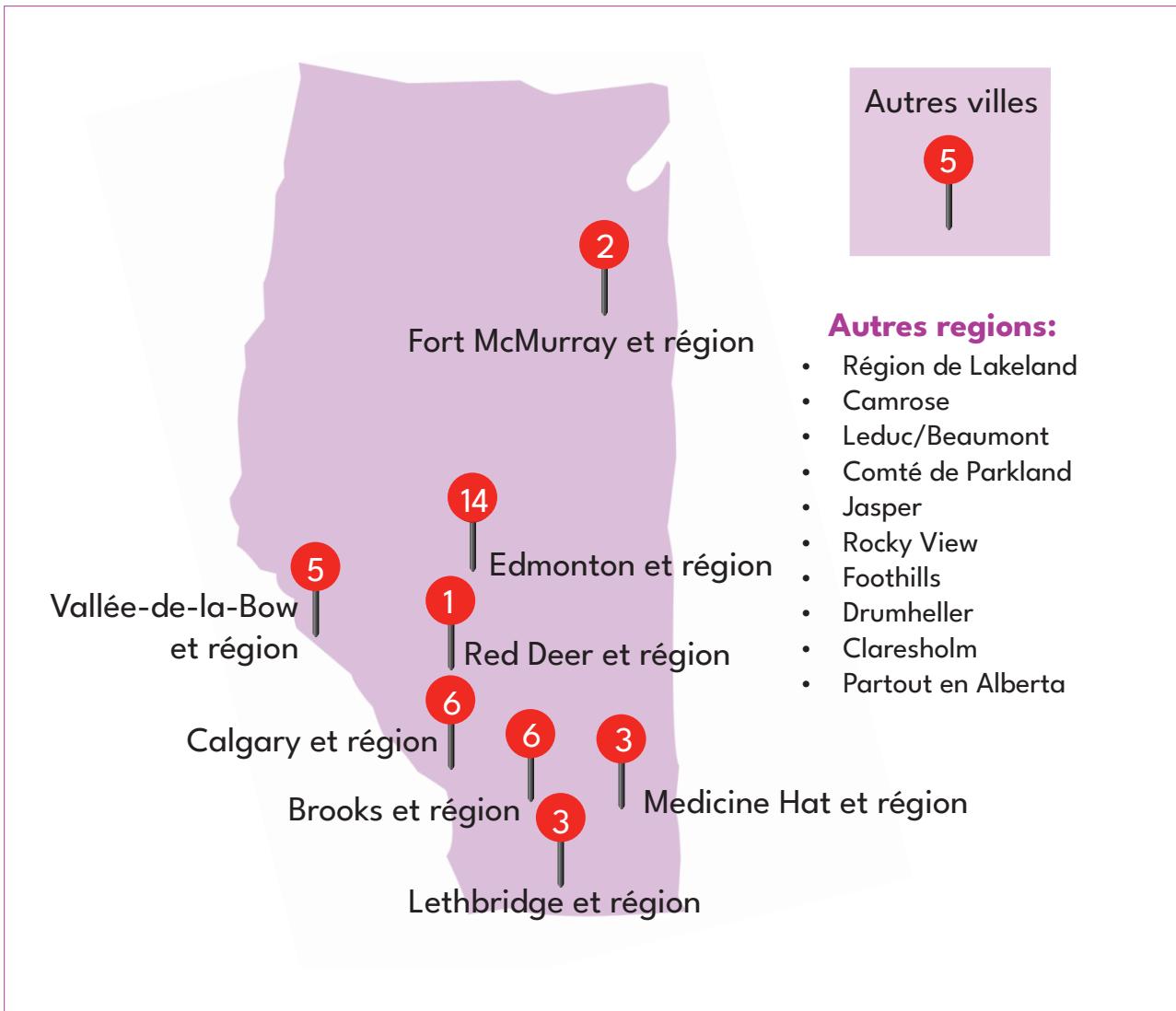


Emplacement du service

Les répondants provenaient de l'ensemble de la province, avec une répartition équilibrée entre les organismes situés dans les villes et ceux situés dans les petits centres. Dans la visualisation ci-dessous, les organismes peuvent avoir sélectionné plusieurs centres comme emplacements du service (p. ex., une agence dont le siège se trouve à Calgary et proposant des services supplémentaires à Brooks pourrait avoir sélectionné les deux régions).

Figure 2

Répartition des répondants

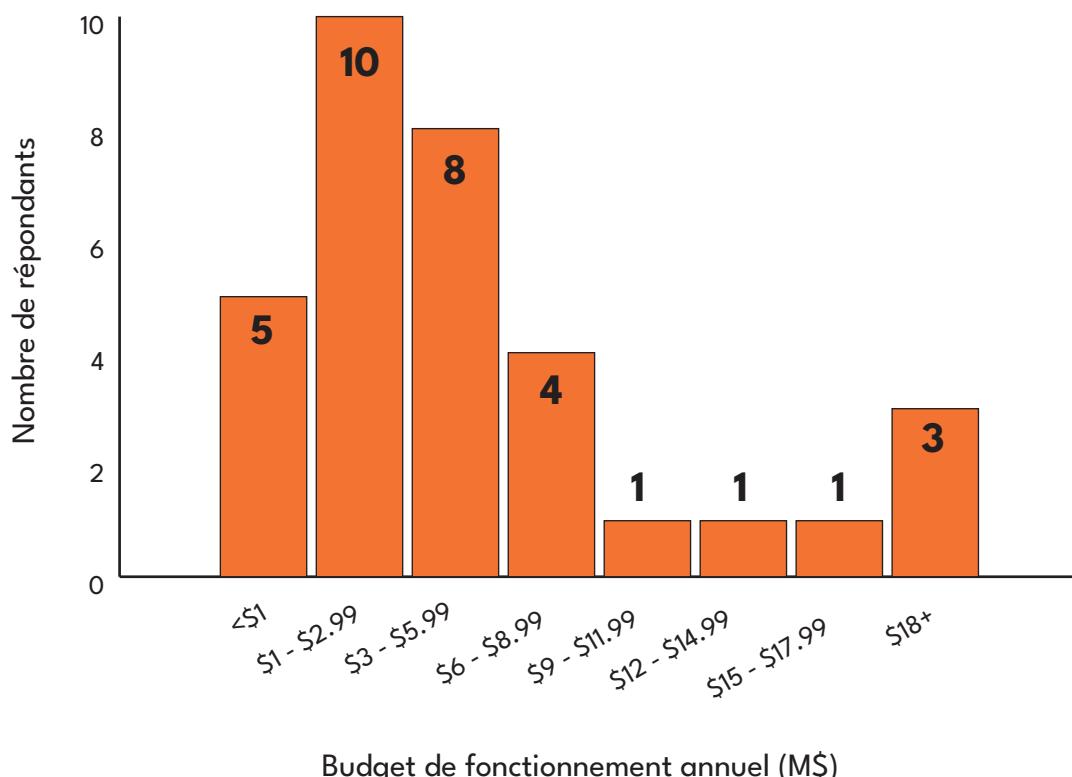


Budgets de fonctionnement

Les données sur les budgets de fonctionnement ont l'avantage d'offrir un point de comparaison pour l'année précédant la mise en place des nouvelles ententes de contribution qui seront établies au début de l'exercice financier 2025-26. Les résultats indiquent que la majorité des répondants a un budget entre 1 million et 2,9 millions de dollars, la deuxième catégorie la plus importante se situant entre 3 millions et 5,9 millions.

Quelques organismes, en particulier ceux ayant des organisations mères plus importantes, ont répondu disposer de budgets supérieurs à 18 millions de dollars. D'autres organismes ont indiqué avoir des budgets inférieurs à 1 million de dollars.

Figure 3. Répondants par budget de fonctionnement ($n = 35$)



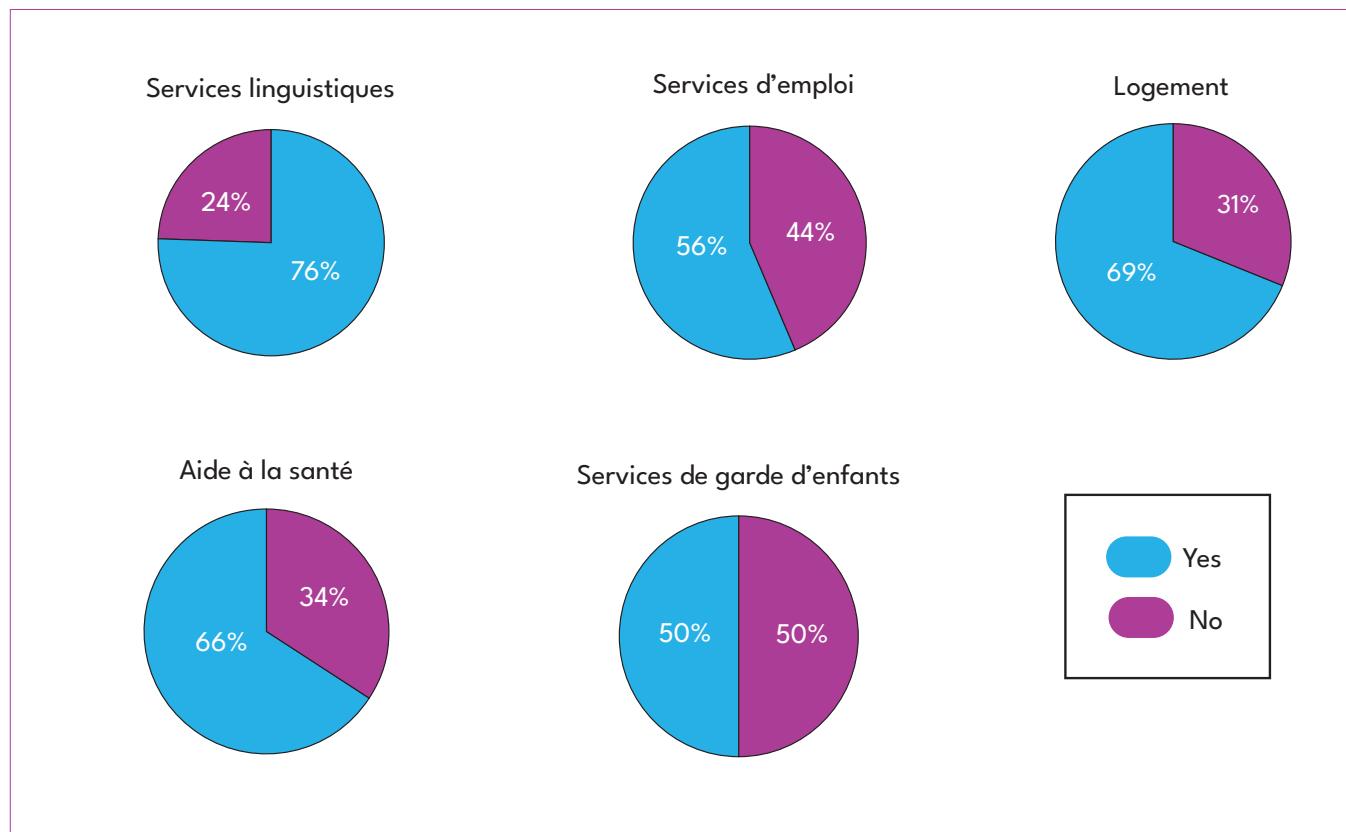
Conclusions

pour les cinq domaines de services mis de l'avant

L'enquête sur le secteur 2024 d'AAISA portait sur cinq domaines de service : les services linguistiques, les services d'emploi, les soins de santé, les services de logement et la garde d'enfants. Nous avons sélectionné ces domaines en raison des commentaires de nos membres ces dernières années. Selon eux, il s'agit des enjeux les plus urgents que notre secteur doit résoudre afin de fournir des services complets aux nouveaux arrivants.

Dans chaque domaine de service, nous avons collecté des informations sur le nombre d'organismes fournisant ces services. La figure 4 présente les résultats.

Figure 4. Offres de services des répondants



Pour chaque section concernée ci-dessous, nous avons rapporté combien de répondants ont déclaré offrir chaque service et combien ont laissé des commentaires approfondis. Les répondants pouvaient apporter des commentaires même s'ils ne proposaient pas le service en question.

Les membres ont fourni des commentaires particulièrement spécifiques et utiles sur le fonctionnement et le financement pour chacun de ces domaines. Nous commencerons par examiner les commentaires concernant chaque type de service, avant de conclure en mettant en évidence certaines des façons importantes dont ces besoins se recoupent.

Nous avons inclus des citations directement tirées des réponses à l'enquête lorsqu'elles apportaient un éclairage pertinent, mais qu'elles n'identifiaient pas les répondants individuellement. Ces réponses ont été légèrement modifiées pour des raisons purement grammaticales, sans changer leur sens ni leurs choix terminologiques.

Langue

Notre enquête demandait des commentaires sur l'enseignement des langues, ainsi que sur les services de traduction et d'interprétation. En tout, 25 organismes ont déclaré proposer des services linguistiques, et 21 répondants ont laissé des commentaires approfondis.

Une préoccupation fréquemment exprimée concerne un problème persistant dans le secteur de l'établissement de l'Alberta depuis plusieurs années : **les listes d'attente pour les cours de langue ne cessent de s'allonger**. Conformément à ce qu'ils nous ont déjà rapporté et à ce qu'ils ont déjà transmis aux bailleurs de fonds, les répondants ont déclaré que leurs listes d'attente pour les CLIC dépassaient largement la limite du raisonnable établie il y a quelques années seulement :

“

Les clients se présentent frustrés, contrariés et en colère, et notre personnel de première ligne doit régulièrement les gérer... Présentement, nous donnons 14 cours et plus de 300 personnes figurent sur la liste d'attente, ce qui dépasse le nombre de participants aux cours actuels. Nous aiguillons les demandeurs vers notre CALP, mais celui-ci compte aussi une liste d'attente, même avec une offre de neuf cours ALA.

Nos services linguistiques en milieu urbain ont vu le nombre d'inscriptions se multiplier par quatre au cours de l'exercice financier 2023-2024. Nous avons reçu environ 600 inscriptions à des cours

Le temps d'attente pour un CLIC ou CALP [est un défi, avec] plus de 200 personnes sur notre liste d'attente.

Les principaux défis sont les listes d'attente. Certains apprenants de notre programme d'alphabétisation peuvent attendre jusqu'à deux ans pour les services linguistiques.

Pour résoudre cet enjeu, plusieurs solutions possibles à court terme ont déjà été évoquées par les bailleurs de fonds. Permettre à un plus grand nombre de personnes de s'inscrire aux cours en est un exemple. Si les inscriptions excessives peuvent en principe réduire la longueur des listes d'attente, elles constituent une charge intenable pour les organismes. Le secteur connaît déjà des problèmes de rétention des employés, tant pour les moniteurs de langues spécialisés qui composent le système que pour le personnel administratif qui permet au système de fonctionner. L'augmentation récente de la demande n'est pas le seul enjeu à relever. En général, le secteur a une capacité limitée à offrir des emplois sûrs et stables à long terme à ces travailleurs qualifiés. Dans l'enquête sur le secteur 2023 d'AAISA, quatre des cinq organismes qui étaient obligés de compter sur une main-d'œuvre à temps partiel étaient des organismes linguistiques.

“ *Nous avons besoin de personnel dédié à nos services linguistiques pour assurer l'accueil, les évaluations et les aiguillages des apprenants afin de fournir adéquatement des services.*

Le modèle de financement pour les moniteurs des CLIC est injuste. En raison de la nature précaire des contrats des moniteurs, de nombreux enseignants travaillent dans plus d'un endroit et ne sont pas payés pour toute la préparation nécessaire. J'aimerais qu'il y ait une professionnalisation du secteur proposant des salaires justes et des avantages sociaux à tous les employés des CLIC, y compris aux moniteurs.

[En ce qui concerne le recrutement de moniteurs, nous sommes en] concurrence avec les systèmes scolaires qui manquent également d'enseignants et de remplaçants dans les écoles publiques.

[Nous rencontrons des] difficultés pour recruter, maintenir en poste ou trouver des moniteurs qualifiés dans les petites villes.

Notre plus grand défi en tant que prestataire de services est la rétention du personnel. Sans des salaires compétitifs et des avantages sociaux complets pour notre personnel, nous constatons que de nombreux employés talentueux nous quittent pour des pâturages plus verdo�ants. Ce problème s'est aggravé depuis la COVID. En général, les employés cherchent des emplois mieux rémunérés avec plus de souplesse et d'avantages. L'absence de ces options nous contraint à nous consacrer en permanence au recrutement.

Plusieurs organismes ont constaté que leurs clients ont besoin de différents types de cours qu'ils ne sont pas en mesure de leur proposer. Un modèle basé sur le financement strict de niveaux spécifiques du CLIC a entravé leur capacité à répondre aux besoins des apprenants et à enseigner de manière efficace. Depuis la publication de l'enquête, les niveaux 5 et 6 des CLIC ne sont plus financés, ce qui risque d'exacerber les problèmes décrits.

“ *À compter d'avril 2024, nous avons pu offrir deux cours d'alphabétisation aux apprenants du NCLC 1. Cependant, ces apprenants sont avec nous depuis tellement longtemps qu'ils ont déjà atteint des niveaux plus élevés. La mise en place officielle de cours en NCLC 2 et en NCLC 3 serait grandement bénéfique.*

Pour nous, la nécessité de CLIC de niveau 5 et 6 a été un défi. Nos apprenants ne sont pas en mesure de progresser naturellement vers d'autres services au sein de notre agence, par exemple les services d'emploi, parce que nous ne recevons pas de financement pour proposer des CLIC après le niveau 4.

Notre organisme bénéficie uniquement de fonds pour offrir des CLIC jusqu'au niveau 4. Cependant, le niveau 5 est requis pour certains programmes de formation et de transition. Cela peut interrompre ou restreindre la progression des clients, de l'apprentissage des langues à la formation à l'emploi.

Nous accueillons de nombreux apprenants non alphabétisés ou faiblement alphabétisés. Pour beaucoup d'entre eux, le cadre scolaire strict de l'ELBP n'est pas forcément le meilleur format pour apprendre l'anglais. Une formation linguistique plus pratique et dans la vraie vie sera plus bénéfique.

Emploi

En tout, 14 répondants ont déclaré que leur organisme offrait des services d'emploi. Treize répondants ont laissé des commentaires approfondis.

Bon nombre des enjeux auxquels font face les nouveaux arrivants sur le marché de l'emploi sont bien connus. Par exemple, les organismes ont évoqué la manière dont la reconnaissance des titres de compétence étrangers ralentit l'intégration des professionnels étrangers sur le marché du travail canadien. Le manque d'information des employeurs sur les employés nouveaux arrivants est également courant. De ce fait, ils ont souvent tendance à exiger une expérience professionnelle au Canada qui n'est pas nécessaire. Enfin, les nouveaux arrivants manquent souvent d'un vaste réseau professionnel canadien.

Les organismes du secteur ont identifié un obstacle à la prise en compte de ces enjeux bien connus : leur capacité à former des partenariats spécialisés avec les employeurs et les organismes de services d'emploi qui répondent aux besoins spécifiques et uniques des nouveaux arrivants. De nombreux répondants ont déclaré que ce type de travail indirect de renforcement des capacités n'était pas facile à financer. Ce type de programmation s'inscrit dans la catégorie des efforts collaboratifs intersectoriels, qui, comme nous le verrons, a servi de fil conducteur pour la plupart des programmes que les répondants ont mentionnés comme étant novateurs et fructueux dans leurs organismes.

“ *Les employeurs peuvent hésiter à recruter de nouveaux arrivants en raison de la perception d'une "peur de l'inconnu", estimant qu'ils auront besoin de modifier considérablement leurs processus de recrutement, de formation et de rétention, ou d'investir des ressources importantes pour soutenir les nouveaux arrivants. Cependant, cette préoccupation est souvent infondée.*

À présent, la demande pour les services d'emploi [dans notre communauté] excède notre capacité... La majorité de notre personnel en la matière est financé par des fonds collectés. D'après notre expérience, il est nécessaire d'avoir des mesures de soutien spécialisées en matière d'emploi pour les nouveaux arrivants dans cette communauté.

L'un des principaux défis est que nous ne recevons pas de financement pour proposer officiellement des services d'emploi, ce qui limite notre capacité à offrir des programmes complets de placement ou de perfectionnement professionnel à long terme. À la place, nous nous concentrerons sur la création de CV, la préparation aux entrevues ou l'assistance à la recherche d'emplois, tout en aiguillant les clients vers des agences spécialisées en matière d'emploi. Toutefois, sans un financement dédié, il peut être difficile de fournir le soutien approfondi dont de nombreux clients ont besoin pour surmonter les obstacles spécifiques qu'ils rencontrent sur le marché de l'emploi, comme la maîtrise de la langue et le manque d'expérience professionnelle au Canada.

L'absence de reconnaissance des titres de compétence étrangers (formation et/ou expérience) est le principal obstacle qui empêche les nouveaux arrivants d'utiliser pleinement leurs compétences. Et pour les employeurs et l'économie locale, ça laisse beaucoup de talents inexploités... La partie bénéficiaire, c'est-à-dire les employeurs, n'est pas incluse dans [les services d'établissement financés en matière d'emploi], ce qui entraîne un faible taux d'emploi et le sous-emploi.

Voici une façon de résumer ce problème : si la création de CV, la préparation aux entrevues et les autres services sont certainement utiles, ce ne sont pas toujours les nouveaux arrivants qui sont la variable limitante dans l'équation en matière d'emploi. Tout aussi souvent, ce sont les employeurs eux-mêmes. Les services d'emploi destinés au grand public peuvent ne pas être équipés pour se confronter au manque de formation des employeurs concernant le recrutement des nouveaux arrivants. Le secteur de l'établissement se trouve dans une position particulièrement idéale pour prendre en charge ces acteurs dans le cadre des mesures visant à réduire le sous-emploi chez les nouveaux arrivants. En outre, les programmes qui établissent des partenariats avec les employeurs contribuent également à combler les lacunes dans les réseaux professionnels canadiens des nouveaux arrivants. Le secteur de l'établissement pourrait également réorienter ses efforts pour établir des liens avec des associations professionnelles susceptibles d'améliorer l'accès aux programmes et aux autres solutions de reconnaissance des titres de compétence étrangers.

Soins de santé et santé mentale

En tout, 16 répondants ont déclaré proposer des services de soins de santé ou de santé mentale, et 14 répondants ont laissé des commentaires approfondis.

L'enquête sur le secteur demandait aux répondants d'apporter leurs commentaires sur les services de soins de santé physique et de santé mentale. Une majorité d'organismes se sont concentrés sur la santé mentale, probablement parce que les ressources dans ce domaine sont moins bien connues et parce que, dans certains aspects, la santé mentale reste un facteur de bien-être plus aléatoire et plus influencé par la culture. Cependant, un commentaire récurrent sur la santé physique indiquait qu'il est difficile pour de nombreux nouveaux arrivants de naviguer dans le système de soins de santé canadien. En particulier, les fournisseurs de soins de santé ne font pas toujours preuve de patience à l'égard des nouveaux arrivants ou n'utilisent pas les ressources existantes pour assurer leur prise en charge :

“

Bien que les cliniques médicales et les hôpitaux aient accès à la ligne d'assistance linguistique, ils l'utilisent rarement et choisissent plutôt de parler plus fort et de manière plus concise pour manifester leur frustration face à la barrière linguistique. Les barrières culturelles se présentent alors

que les services médicaux ne peuvent pas consacrer de temps à s'assurer que les nouveaux arrivants comprennent les procédures et les normes des services de santé canadiens, ce qui entraîne souvent des malentendus et une source de stress supplémentaire pour les patients.

En ce qui concerne la santé mentale, il est bien établi que les nouveaux arrivants peuvent avoir de la difficulté à accéder aux services de santé mentale qui leur conviennent. Certains répondants ont souligné un obstacle principal : l'absence de soins de santé mentale qui prennent en compte les défis liés à l'immigration, ou qui sont adaptés sur le plan culturel pour les nouveaux arrivants issus d'un contexte différent en ce qui a trait à la compréhension du bien-être émotionnel. D'autres ont insisté sur la stigmatisation entourant l'accès aux soins de santé mentale chez de nombreux nouveaux arrivants. Des organismes ont évoqué un certain nombre de programmes réussis, comme des ateliers d'éducation préventive et de lutte contre la stigmatisation.

Plusieurs répondants ont indiqué avoir observé une augmentation de la fréquence des cas complexes attribués principalement à la santé et à la santé mentale.

“ *Une majorité de clients (plus de 60 %) ont des membres de leur famille atteints de handicaps, de troubles de la santé mentale et/ou de maladies chroniques, et ils ont besoin de mesures importantes de soutien pour naviguer dans le système de santé et les services liés à ces besoins sanitaires. Ces besoins pressants et complexes absorbent une grande partie du temps de travail du personnel responsable de la gestion des cas, et ce, souvent pendant des périodes prolongées. Ces besoins sont la cause principale de l'augmentation du nombre de cas traités par notre équipe responsable de la gestion des cas.*

Nous observons un nombre croissant de cas extrêmement complexes dans lesquels des individus, et souvent des familles entières, ont besoin de services et de soutiens approfondis en ce qui concerne la santé mentale.

Nous n'avons pas reçu de commentaires des répondants susceptibles d'éclairer les raisons de l'augmentation du taux de clients ayant un besoin accru de services intégrés intensifs. Toutefois, étant donné que c'est le cas, des mesures de soutien appropriées devraient être mises en place pour protéger le personnel de l'épuisement professionnel. La complexité des cas est un élément important dans la détermination de facteurs comme le ratio personnel/client.

Logement

En tout, 10 répondants ont déclaré proposer des services de logement, et 11 répondants ont laissé des commentaires approfondis. (Ce dernier chiffre est plus élevé parce que plusieurs répondants ont voulu laisser des commentaires sur le logement, même si leur organisme ne propose pas de services dans ce domaine.)

Le logement est devenu l'un des sujets les plus importants dans les débats sur l'économie ces dernières années. Les arguments contre les taux d'immigration du Canada, qui se répandent de plus en plus, portent sur le manque de logements. Pourtant, les spécialistes soulignent que ce serait une erreur d'ignorer l'insuffisance de longue date des habitations à loyer modéré au Canada. En outre, les nouveaux arrivants, notamment les résidents temporaires et les personnes relevant des catégories d'admission humanitaire,

comme les demandeurs du statut de réfugié, font partie de ceux qui souffrent le plus du resserrement du marché du logement.

Les répondants ont fourni un excellent aperçu des raisons pour lesquelles les nouveaux arrivants peuvent avoir de la difficulté à trouver un logement qui répond à leurs besoins. Les nouveaux arrivants sont encore confrontés au racisme sur le marché du logement. Les décisions des propriétaires sont encore plus secrètes et unilatérales que pour le marché de l'emploi, par exemple, ce qui exacerbe les enjeux liés aux préjugés. Cela peut se manifester par un refus de locataires présentant des caractéristiques qui ne sont pas directement liées à leur statut de nouveaux arrivants, mais qui les touchent de manière disproportionnée, comme le rejet des familles nombreuses. De plus, les nouveaux arrivants ont souvent peu d'antécédents en matière de crédit au Canada, ce que prennent en compte les propriétaires pour décider à qui louer un logement.

Plusieurs répondants ont exprimé le besoin de personnel spécialisé dans l'aide à la recherche d'un logement et ont indiqué que le temps consacré à la gestion des cas portait en grande partie sur les questions liées au logement :

“

Notre personnel passe beaucoup de temps à aider les clients à tous les niveaux, que ce soit pour des expulsions, des augmentations de loyer, de nouveaux arrivants à la recherche d'un logement permanent, etc.

Défi : [nous n'avons] pas de redondance à [notre] poste de coordonnateur du logement.

La demande d'aide en matière de [logement] pour notre équipe responsable de l'établissement est supérieure à sa capacité.

En tant que FS dans le domaine de l'établissement, avoir une équipe dédiée qui se consacre à l'établissement de relations et aux recherches sur le marché du logement contribuerait grandement à faciliter des mesures de soutien appropriées pour les clients.

Garde d'enfants

En tout, 15 organismes ont déclaré proposer des services de garde d'enfants, et 14 organismes ont laissé des commentaires approfondis.

Nous avons choisi d'inclure la garde d'enfants dans l'un de nos cinq domaines essentiels en raison de son importance dans les conclusions des enquêtes des dernières années. Toutefois, le type d'importance revêtu par la garde d'enfants diffère statistiquement de celui accordé à la langue, à l'emploi et aux soins de santé. Si la plupart des répondants considéraient ces domaines comme prioritaires, la garde d'enfants était la plus grande priorité pour ceux qui la prenaient en compte, mais ce n'était pas le cas de tous.

La garde d'enfants est une question particulièrement importante pour les femmes ayant une famille, qu'il s'agisse de nouvelles arrivantes ou de personnes nées au Canada, car c'est encore souvent aux femmes qu'il incombe la majorité de la responsabilité de la garde de leurs enfants. L'attente implicite, rarement examinée, y compris dans la culture canadienne, est que l'accès du père au marché de l'emploi est plus important, par exemple. L'absence de services de garde d'enfants peut entraver l'accès des mères à tous les types d'autres services.

Plusieurs agences ont rapporté un manque flagrant de financement ou des restrictions dans ce domaine en particulier :

“ *Nous disposons uniquement de financement pour soutenir un, voire deux enfants par mois.*

Nous avons observé une tendance préoccupante récemment : l'absence de services de garde d'enfants peut entraîner de graves problèmes, surtout pour les femmes et les mères. Nous avons observé des cas critiques de violence domestique qui résultaient de l'isolement et du manque d'accès aux services parce que les survivantes étaient les seules à s'occuper de jeunes enfants (y compris d'enfants en situation de handicap) et que ces femmes ne pouvaient pas accéder aux services ou faire connaissance avec la communauté, faute de services de garde d'enfants. Elles se trouvaient dans un état de souffrance prolongée, mais ne pouvaient pas s'appuyer sur des services d'aide, avant que la situation n'explose... Le besoin est immense et plusieurs autres membres de la clientèle ne sont toujours pas en mesure d'accéder à des services essentiels, faute de moyens pour payer des services de garde d'enfants.

Notre EC n'autorise pas la garde d'enfants ou la participation des enfants à nos programmes, alors que nombreux de nos programmes ciblent les nouvelles arrivantes qui sont isolées et ont besoin d'aide pour s'intégrer à la communauté.

Les défis spécifiques auxquels font face les nouveaux arrivants concernant les services de garde d'enfants sont également moins bien répandus dans le discours du secteur que certains autres services, comme l'emploi. Parmi les difficultés soulevées par les répondants, l'anxiété de séparation est particulièrement difficile pour les parents et les enfants de familles de nouveaux arrivants, pour de nombreuses raisons qui peuvent inclure les traumatismes. Cependant, les nouveaux arrivants peuvent ne pas disposer de réseaux personnels établis au Canada qui leur permettraient de demander à des proches de garder leurs enfants, ce qui pourrait aider les deux parties à s'adapter à la séparation. Certains parents nouvellement arrivés peuvent ne pas connaître les normes canadiennes concernant la garde d'enfants, ou souhaiter que la garde d'enfants corresponde davantage à leur culture d'origine. Les barrières linguistiques peuvent empêcher les parents de communiquer les besoins de leurs enfants aux aidants.

En raison de toutes ces difficultés, les organismes du secteur de l'établissement peuvent être bien placés pour explorer la possibilité de proposer des services de garde d'enfants adaptés sur le plan culturel. Cela permettra aux parents nouvellement arrivés, surtout aux mères, d'explorer les mesures de soutien et les ressources, tout s'occupant de leur famille de la façon souhaitée.

La langue, une question centrale pour les nouveaux arrivants

En distinguant ces domaines de manière trop nette, nous risquons de perdre de vue la nature interconnectée et complexe des divers défis auxquels font face les personnes qui s'établissent au Canada en provenance de l'étranger. Souvent, les répondants ont mentionné des enjeux dans un domaine qui découlaient d'enjeux dans un autre domaine. Parfois, les enjeux interconnectés, comme ceux-là, peuvent sembler insurmontables, c'est-à-dire des situations où chaque solution dépend de la résolution d'une autre. Les études politiques parlent de « problèmes pernicieux » pour désigner ces enjeux.

Tout en respectant l'irréductible complexité de l'inclusion des nouveaux arrivants, il est judicieux de considérer les effets des divers points d'intervention. Nous avons remarqué que les barrières linguistiques sont souvent mentionnées comme le principal défi interconnecté pour les nouveaux arrivants dans divers services :

“ **Emploi:** « *Les questions linguistiques sont un défi [au travail], et, par conséquent, celles de la sécurité le sont aussi.* »

Santé et santé mentale : « *La majorité des clients dont nous gérons les cas [qui ont des problèmes de santé et de santé mentale] font face à des barrières linguistiques considérables, ce qui exige un accompagnement constant en matière d'interprétation. Ce défi est le principal moteur de la dépendance prolongée des clients envers les mesures de soutien de la gestion des cas.* »

Logement: « *Les barrières linguistiques posent également des obstacles de taille, car les nouveaux arrivants peuvent avoir de la difficulté à communiquer avec les propriétaires, à lire les ententes de location ou à naviguer le processus bureaucratique de la présentation d'une demande de logement. Cela peut entraîner des malentendus ou compliquer leurs propres efforts pour défendre leurs droits lorsque des problèmes surviennent, comme pour demander des réparations ou contester un traitement injuste.* »

Garde d'enfants: « *Les barrières linguistiques peuvent aussi entraver la communication entre les parents et les fournisseurs de services de garde d'enfants, ce qui rend difficiles les discussions sur des sujets importants, comme les préférences alimentaires, les besoins de santé ou les préoccupations liées aux comportements.* »

Dans le secteur de l'établissement aussi, nous pouvons parfois oublier à quel point il est difficile d'atteindre un niveau fonctionnel dans une nouvelle langue. Si le multilinguisme est la norme à l'échelle mondiale, étudier activement une langue à l'âge adulte demande des années de persévérance pour atteindre le niveau attendu sur le lieu de travail. Les personnes qui maîtrisent plusieurs langues peuvent attester que, même les apprenants les plus avancés peuvent éprouver des difficultés dans des situations complexes, graves ou inédites. Ces derniers peuvent trouver ces situations épuisantes sur le plan mental et émotionnel, par rapport aux locuteurs natifs.

À court terme, les listes d'attente des programmes de langue accentuent probablement tous les autres enjeux auxquels font face les nouveaux arrivants sur le plan économique et social.

La demande, une question centrale pour les organismes

Plusieurs agences ont signalé que la demande pour ces services dans leur communauté était telle qu'elle atteignait les limites de leurs ressources.

Nous ne prédisons pas que la récente réduction des chiffres concernant le Plan des niveaux d'immigration aura une grande incidence sur le niveau de la demande auquel font face les agences. Les admissions de résidents permanents devraient rester stables par rapport aux niveaux de 2018. La catégorie de la population qui devrait connaître le plus grand changement (les départs anticipés, mais toujours inexpliqués, des résidents temporaires) n'était pas admissible aux services financés par IRCC. Par ailleurs, de nombreuses personnes, en particulier les plus vulnérables, continuent à bénéficier des services de nombreuses années après leur expérience d'établissement.

Le sentiment anti-immigration ayant augmenté, le rôle des organismes d'établissement est plus crucial que jamais. De fait, le gouvernement du Canada a désigné les Partenariats locaux en matière d'immigration comme partenaire clé dans le cadre de son nouveau Plan d'action canadien de lutte contre la haine.

Les dirigeants du secteur devraient continuer à envisager des méthodes pour amplifier durablement les opérations, ce qui constitue un important domaine d'innovation pour les prochaines années. Cultiver des partenariats en dehors du secteur est une stratégie gagnante, selon les commentaires des répondants.

Une stratégie clé : les partenariats en dehors du secteur

Les agences nous ont transmis de nombreux exemples de programmes couronnés de succès dans les cinq domaines de service. Un thème récurrent était de nouvelles façons d'envisager les partenariats en dehors du secteur de l'établissement. Ce type d'initiative collaborative intersectorielle peut ouvrir de nouvelles économies d'échelle et même des flux de rentrées pour les agences. À la page suivante, nous avons inclus des exemples des quelques-uns des partenariats qui nous ont été cités en exemple de succès.

Si tous ces partenariats ont créé des perspectives prometteuses pour les clients, nous voulons souligner ici que collaborer n'est pas évident sur le plan logistique. La collaboration exige non seulement une volonté de coopérer de la part des deux organismes, mais elle implique aussi de nombreuses heures de travail consacrées à rechercher, à nourrir et à entretenir des liens. En désignant des membres du personnel administratif comme « responsables de la collaboration » ou en allouant des heures dans les plans de projet exclusivement pour l'entretien des relations, les agences peuvent tirer un meilleur parti des avantages que ce type de programme peut offrir. L'attribution de ressources à ces services indirects peut, en définitive, entraîner une augmentation de l'efficacité des services.

- Des cours d'apprentissage de l'anglais et de littératie numérique financés par la municipalité dans le cadre des Community Adult Learning Programs
- Des partenariats avec des organismes locaux pour des services de garde d'enfants et de transport
- La signature d'une entente de rémunération des services avec un important employeur local pour fournir des services de traduction et d'interprétation
- De vastes efforts de communication auprès des employeurs pour renforcer les relations, ce qui a entraîné des placements
- Des partenariats avec des établissements d'enseignement professionnel locaux pour proposer une formation dans des domaines connaissant une pénurie de main-d'œuvre
- Un comité interagence pour rencontrer les clients ayant des besoins complexes et en discuter, qui implique plusieurs organismes de services connexes
- Le maintien de réseaux relationnels avec des propriétaires et des organisations de gestion immobilière pour faciliter l'accès au logement des clients

La question phare de 2024: L'intelligence artificielle

Pour 2024, AAISA a choisi l'utilisation de l'intelligence artificielle dans le secteur de l'immigration et de l'établissement comme une question phare. Nous avons demandé aux dirigeants du secteur de nous dire quels étaient, selon eux, les avantages et les inconvénients de l'utilisation de l'IA dans le secteur de l'établissement, et de préciser si et comment ils observaient l'utilisation de l'IA autour d'eux dans leurs propres organismes.

Dans notre monde en constante évolution, il peut parfois y avoir une tendance à présumer que toutes les nouvelles technologies doivent être supérieures à celles qui les ont précédées, et que l'utilisation généralisée des nouvelles technologies est inévitable. En réalité, évidemment, ces technologies introduisent souvent de nouveaux problèmes tout en résolvant les anciens. Lors des tournants technologiques décisifs, nous avons une responsabilité d'élaborer une stratégie sur la manière dont les nouvelles technologies peuvent et doivent être utilisées de manière éthique et de nous protéger des utilisations contraires à l'éthique.

Perspectives sur l'IA

Certains répondants étaient enthousiastes au sujet de l'IA, évoquant souvent les tâches dans lesquelles ils pensaient qu'elle serait bénéfique et là où elle pourrait poser problème :

“

[L'IA est] un outil très utile et elle devrait être encouragée pour tous les programmes.

L'IA est la prochaine phase et il est temps que le secteur s'y prépare. Il est toujours important de noter que l'IA ne peut pas entièrement remplacer les êtres humains en ce qui concerne la prestation de services, surtout lorsqu'il s'agit du domaine affectif.

J'ai l'impression que, à condition que les individus comprennent les avantages et les limites de l'IA et qu'ils ont conscience de ne pas ajouter de données confidentielles ou sécurisées, elle peut s'avérer un outil précieux qui contribue à formuler des problématiques et à synthétiser du contenu.

D'autres personnes se sont montrées plus réservées, allant jusqu'à exprimer activement leurs préoccupations, voire leurs craintes quant à la manière dont l'IA pourrait influencer notre rapport au monde :

“

Oui, l'IA a ses avantages dans certaines circonstances, mais, dans le secteur social, il est plus avantageux d'avoir un environnement humain

Toutes les recherches que j'ai effectuées me terrifient quant à l'utilisation de l'IA dans tous les

secteurs. Je n'ai pas l'intention d'intégrer l'utilisation de l'IA dans mon organisme. D'ici quelques années, nous confierons toute notre réflexion et toute notre planification à l'IA ! Quelle pensée terrifiante.

Quelles que soient les opinions, ce qui semble clair, c'est que la stratégie, la réflexion et la prudence sont nécessaires pour tenter d'atténuer les éventuelles mauvaises utilisations, voire les abus, de la technologie de l'IA.

Certains organismes avaient déjà commencé à travailler sur une politique officielle concernant l'IA ou l'avaient même finalisée, alors que d'autres attendaient d'en savoir plus. Alors que les normes d'utilisation de l'IA évoluent, l'élaboration d'une telle politique peut s'avérer utile aux organismes qui n'en ont pas encore une.

Par exemple, les organismes peuvent avoir à décider dans quels cas leur personnel peut utiliser des messages générés par l'IA. Il est important de noter que la défaillance la plus courante des technologies de détection de l'IA est leur tendance à classer à tort des écrits rédigés par des locuteurs non natifs comme des écrits de l'IA. Cela fait de la détection de messages générés par l'IA dans le secteur de l'établissement un sujet extraordinairement sensible et soulève la possibilité de préjugés à l'encontre des employés dont l'anglais n'est pas la langue maternelle. Cependant, en même temps, les enjeux sont considérables dans un secteur au service des êtres humains : l'utilisation de l'IA pour donner des conseils délicats à des clients en situation de crise est un cas d'utilisation qui serait probablement perçu comme inapproprié et insensible par de nombreuses personnes. Tenir ces impératifs en équilibre sera un des défis auxquels les dirigeants devront faire face dans les prochaines années, alors que l'IA se répand de plus en plus.

Utilisations de l'IA

À ce stade, la technologie de l'IA semble être typiquement utilisée pour la composition de grandes quantités de messages écrits courants. De nombreux organismes ayant indiqué qu'ils utilisaient activement l'IA dans le cadre de leurs activités courantes ont cité ce type de tâche comme le principal cas d'utilisation dans lesquels ils ont déployé la technologie. En voici quelques exemples :

- Rédaction de courriels
- Composition de sections narratives dans des notes de cas
- Composition de demandes de subvention
- Création de plans de cours et de contenu pour l'enseignement des langues

Les organismes ont également utilisé l'IA à d'autres fins, notamment :

- Automatisation et simplification de divers types de tâches routinières
- Traduction et interprétation
- Remue-méninges d'idées sur de nouveaux programmes

Comme l'ont indiqué certains organismes, il est peu probable que les organisations du secteur de l'établissement disposent des fonds nécessaires, à ce stade où la technologie de l'IA est encore relativement nouvelle, pour concevoir des outils qui répondent directement aux problèmes spécifiques du secteur.

Utilisations de l'IA par les clients

Notre principale question portait sur la manière dont les répondants utilisaient personnellement l'IA dans leurs organismes. Toutefois, de nombreux répondants ont également pris le temps de réfléchir à la manière dont les clients utilisent eux-mêmes ou pourraient utiliser l'IA lors de leurs interactions avec les services.

Par exemple, les répondants ont signalé qu'il serait injuste que les services dépendent de la maîtrise de l'IA, alors que la littératie numérique est déjà une source de préoccupation pour certains nouveaux arrivants, et en particulier les réfugiés.

Les prestataires de services linguistiques ont révélé que certains clients utilisaient l'IA pour remplir leurs évaluations linguistiques, ce qui entrave la capacité de l'évaluateur à déterminer le véritable niveau de langue de la personne concernée. (En même temps, il convient de prendre en compte une fois de plus l'inexactitude des technologies de détection de l'IA avec l'écriture en anglais non natif.)

Préoccupations au sujet de l'IA

Voici les deux principales préoccupations soulevées par les répondants concernant l'utilisation de l'IA : les **préjugés** possibles et les **atteintes à la confidentialité des données**. Ces deux enjeux valent la peine d'être approfondis.

Il est bien établi que l'IA peut produire des résultats qui reflètent les préjugés humains intégrés dans les données sur lesquelles elle a été formée. Si les spécialistes cherchent à adapter les modèles courants d'IA pour éviter qu'ils reproduisent des déclarations racistes, anti-immigration, sexistes, homophobes ou capacitistes ou autrement offensantes, certains enjeux continueront certainement à passer inaperçus.

De plus, lorsque l'IA est utilisée pour déduire le sens de l'information fournie, plutôt que pour simplement générer du texte ou d'autres données, sa dépendance par rapport à l'ensemble biaisé de données de formation humaines peut ne pas être évidente au premier abord. Par exemple, si on demande à une IA de déterminer si une cliente inscrite sur une liste d'attente pour des cours de langue est susceptible d'y assister régulièrement une fois invitée à le faire, l'IA peut déterminer sa réponse en fonction de l'origine ou du pays de provenance de la cliente, ou d'autres caractéristiques sensibles, en fonction de l'information présente dans les données reçues. Il est possible que ce mécanisme de décision ne soit jamais explicite, de sorte qu'un organisme qui a utilisé un algorithme d'IA de cette manière pourrait intégrer à ses processus des présomptions contraires à l'éthique humaine sans en avoir conscience.

La confidentialité des données est également une question épineuse dans le nouveau monde de l'IA. Les procès pour atteintes au droit d'auteur et à la confidentialité commencent tout juste à se multiplier con-

cernant le droit de contrôler si les données d'une personne sont utilisées pour former l'IA et où les données sont conservées une fois que les entreprises privées qui conçoivent les outils d'IA les traitent. Lorsque ChatGPT a commencé à gagner en popularité, il s'agissait d'un domaine technologique totalement inexploré. En règle générale, les équipes responsables du développement de l'IA ont choisi de privilégier une approche qui consiste à demander pardon plutôt que la permission. Cela signifie que les développeurs poursuivent leurs activités en se conformant à des règles juridiques floues sur l'utilisation et la conservation des données.

Outre les considérations d'ordre moral que cela soulève, plusieurs répondants ont étendu cette question à l'aspect économique des droits sur les données. Dans l'économie numérique, les entreprises spécialisées en IA sont parmi d'autres à monétiser les données des utilisateurs de différentes manières. Il est légitime que les dirigeants du secteur de l'établissement ressentent un certain malaise à l'idée d'introduire les données des clients dans un outil à des fins lucratives sans savoir précisément comment ces données seront utilisées pour générer des capitaux privés.

Ce n'est pas seulement une question de principe idéologique : les capitaux privés des entrepreneurs du domaine de la technologie ne seront pas nécessairement utilisés à des fins favorables à l'immigration. En effet, plusieurs des entrepreneurs technologiques les plus influents au monde affichent ouvertement une politique anti-immigration ou s'associent à ceux qui la défendent. Elon Musk fait désormais officiellement partie du gouvernement du président Trump, qui a menacé d'appliquer des politiques de déportation massive répugnantes. L'entreprise de Peter Thiel, Palantir, [joue un rôle central](#) dans la politique états-unienne d'expulsion et de séparation des familles mise en place à la frontière avec le Mexique. Il a également [financé à titre personnel des candidats politiques opposés à l'immigration](#).

Évidemment, les êtres humains peuvent aussi commettre de graves erreurs. Les êtres humains peuvent aussi être sujets aux préjugés, y compris de manière inconsciente. Ils peuvent accidentellement ou intentionnellement révéler les données des clients. Au moins, une IA n'est pas susceptible de divulguer les informations médicales d'un client au bar !

À ce stade, la plus grande différence est peut-être que nous ne disposons pas d'autant d'informations sur les façons dont l'IA est susceptible d'être sujette aux préjugés et de mettre en danger les données des clients. Cela implique également que nous pourrions ne pas être en mesure de nous prémunir contre les dangers de l'IA aussi efficacement que contre ceux posés par les êtres humains.

De plus, nous n'avons pas l'habitude de parler de la technologie sur le lieu de travail de manière à capturer les préoccupations philosophiques et même existentielles qui sont au cœur de l'opposition à l'IA. Cela signifie que bon nombre des questions sur l'IA qui méritent une sérieuse réflexion ne sont pas souvent abordées dans le discours professionnel. Elles peuvent même être perçues comme inappropriées. Par exemple, si un rapport est généré par une IA et synthétisé par une autre, pourquoi l'avoir rédigé en premier lieu ? N'y a-t-il pas quelque chose de déprimant et d'aliénant dans un système qui bricole des rapports que personne n'écrit ou ne lit ? Qui bénéficierait de normes sociales qui exigent un travail dénué de sens ? Cette transformation pourrait-elle nous réveiller et nous amener à réfléchir à la manière dont nous pouvons employer notre temps de manière plus valorisante ou pourrait-elle nous inciter à cultiver une approche plus humaine dans notre vie professionnelle ? Ou découragera-t-elle davantage l'engagement authentique que nous entretenons les uns envers les autres ?

Conclusion

En 2024, AAISA a élaboré son enquête annuelle sur le secteur de sorte à encourager des commentaires approfondis et nuancés d'une grande variété d'organismes sur la situation des principaux services offerts dans le secteur de l'établissement.

De nombreux observateurs de la politique d'immigration au Canada et dans le monde constatent une accumulation de difficultés à court et à long terme. Les enjeux technologiques, sociaux et économiques, ainsi que les conflits et le climat, influencent tous la façon dont les gens se déplacent dans le monde et l'épanouissement de leur bien-être une fois qu'ils sont arrivés à destination. Alors que nous nous préparons à relever les défis de 2025, la collaboration et le partage d'informations peuvent nous aider à saisir l'évolution du contexte.

Pour les prochaines années, nous planifions de continuer à envisager d'autres possibilités d'interpréter le monde de l'établissement, y compris par des engagements plus personnels et ciblés, afin de comprendre comment l'enquête sur le secteur peut servir à explorer les données et les récits qui comptent pour nos membres et nos bailleurs de fonds.

© 2025





 (587) 747 - 0828

 communications@aaisa.ca

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