

ÉVALUATION DU TABLEAU DE BORD DU PROGRAMME D'AIDE À LA RÉINSTALLATION (PAR)

MARS 2022



TABLE DES MATIÈRES

1.0. INTRODUCTION	3
1.1.1 contexte de l'enquête du Par et du tableau de bord	3
1.2. objectif de l'évaluation	5
2.0. MÉTHODOLOGIE	5
2.1. approche évaluative	6
2.2. conception de l'évaluation	6
2.3. sources de données	7
2.4. collecte de données	7
2.5. analyse des données	7
2.6. fiabilité et validation	8
2.7. limites	8
3.0. ANALYSE ET CONCLUSIONS	8
4.0. RECOMMANDATIONS	15
5.0. PROCHAINES ÉTAPES	19
6.0. CONCLUSION	20

AVIS DE DROIT D'AUTEUR

Le contenu de ce document est protégé par le droit d'auteur © 2020 Alberta Association of Immigrant Serving Agencies (AAISA). Tous droits réservés. Aucune partie de ce document, y compris, sans s'y limiter, les textes, graphiques, images ou logos, ne peut être modifiée, reproduite, transmise, distribuée, affichée publiquement ou utilisée à des fins commerciales, sous quelque forme que ce soit et par quelque moyen que ce soit, en tout ou en partie, sans l'autorisation écrite expresse de l'AAISA. Le présent avis de droit d'auteur fait partie intégrante de ce document et ne doit pas être supprimé ni modifié.

RECONNAISSANCE DU TERRITOIRE

L'AAISA reconnaît que nous nous réunissons sur le territoire du Traité no 6, terres traditionnelles de divers peuples autochtones, notamment les Nêhiyaw, les Dene, les Anishinaabe, les Nakota Isga et les Niitsitapi. Nous reconnaissons également ce territoire comme la patrie des Métis ainsi que comme le lieu d'établissement de l'une des plus importantes communautés inuites au sud du 60e parallèle.

Nous reconnaissons les nombreux peuples des Premières Nations, métis et inuits qui vivent sur ces terres et en prennent soin depuis des temps immémoriaux. Nous exprimons notre gratitude envers les détenteurs de savoirs autochtones et les Aînés qui sont parmi nous aujourd'hui, ainsi que ceux et celles qui nous ont précédés.

À mesure que nous apprenons à mieux soutenir les nouveaux arrivants qui s'installent sur de nouvelles terres, nous devons également reconnaître que notre travail dans le secteur de l'immigration et de l'établissement ne peut être dissocié du territoire sur lequel nous vivons et offrons nos services. Les possibilités et les systèmes qui nous permettent d'accueillir les nouveaux arrivants s'inscrivent dans le contexte de la colonisation, des traités non respectés et des perturbations continues des modes de vie des peuples autochtones sur ce territoire.

Nous reconnaissons qu'il est nécessaire de faire mieux pour remédier aux préjudices causés par le colonialisme et la suprématie blanche, et qu'en agissant ainsi, nous serons mieux en mesure de soutenir les nouveaux arrivants que nous accompagnons. À titre de point de départ, nous cherchons à soutenir la souveraineté et l'autodétermination des peuples autochtones, en écoutant, en respectant et en mettant de l'avant la diversité des voix autochtones, tout en utilisant notre influence pour créer des espaces propices, dans une logique relationnelle, à la résurgence autochtone.

Ce rapport a été rédigé par Aizel Castejon et Andrew Lam, dans le cadre de l'équipe des politiques et des communications de l'AAISA. Toute question concernant ce rapport peut être adressée à acastejon@aaisa.ca.

1.0. INTRODUCTION

L'Association albertaine des organismes de services aux immigrants (AAISA) gère le tableau de bord du Programme d'aide à la réinstallation de l'Alberta (PAR) afin de soutenir la coordination, la représentation et la collaboration éclairée par des données probantes avec Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC). Le tableau de bord compile les données tirées des enquêtes mensuelles remplies par les prestataires de services du PAR et présente des aperçus trimestriels des tendances en matière de réinstallation qui touchent les réfugiés pris en charge par le gouvernement (RPG) dans toute l'Alberta. Ensemble, l'enquête du PAR et le tableau de bord visent à fournir une vue d'ensemble à l'échelle de la province des pressions exercées sur les services de première ligne, des besoins émergents et des obstacles systémiques au sein du système de réinstallation.

Depuis leur introduction, l'enquête du PAR et le tableau de bord ont servi d'outils de rapport cohérents, permettant un partage régulier d'informations entre les prestataires du PAR, l'AAISA et IRCC. Ces outils ont permis d'alimenter les discussions trimestrielles sur les pressions en matière de logement, les besoins en matière de santé et de handicap, l'accès linguistique, les obstacles à l'emploi et les tendances en matière de composition familiale. Si cette structure a permis d'agrèger et de présenter en temps utile les observations du secteur, des questions ont été soulevées concernant la charge que représente l'enquête, la clarté de son objectif et la mesure dans laquelle le tableau de bord facilite l'analyse longitudinale, la planification des prestataires ou la coordination des actions de plaidoyer au-delà des rapports trimestriels.

À partir de 2025-2026, la responsabilité de la compilation, de l'analyse et de la présentation du tableau de bord du PAR est passée de IRCC à l'AAISA. Cette transition coïncide avec des changements continus dans le contexte de la réinstallation, notamment une pénurie persistante de logements, une complexité croissante des clients et des attentes évolutives en matière de coordination et de responsabilité fondées sur les données. Dans ce contexte, une phase d'évaluation exploratoire a été entreprise afin d'évaluer le fonctionnement pratique de l'enquête du PAR et du tableau de bord et d'identifier les possibilités d'améliorer les méthodes de collecte, d'analyse et de présentation des données au cours des années suivantes.

La première année (2025-2026) est conçue comme une phase exploratoire visant à évaluer et à affiner la conception de l'enquête du PAR et du tableau de bord, dans le but d'apporter des ajustements ciblés jusqu'en 2026-2028. Cette évaluation examine le fonctionnement pratique de l'enquête du PAR et du tableau de bord, en accordant une attention particulière à la charge de travail liée aux données, à la clarté des objectifs et à la mesure dans laquelle les approches actuelles de collecte et de présentation génèrent des informations utiles et exploitables pour la coordination sectorielle et la collaboration avec IRCC.

1.1.1 CONTEXTE DE L'ENQUÊTE DU PAR ET DU TABLEAU DE BORD

L'enquête et le tableau de bord du Programme d'aide aux réfugiés (PAR) de l'Alberta ont été lancés en 2019 comme outils d'aide à la coordination sectorielle et du suivi des tendances en matière de réinstallation qui touchent les réfugiés pris en charge par le gouvernement (RPG) dans toute l'Alberta. Initialement conçue pour suivre la réinstallation des réfugiés afghans dans la région des Prairies et des Territoires du Nord, l'enquête du PAR est depuis devenue un outil de collecte de données mensuel continu qui recueille les observations de première ligne des prestataires de services du PAR. Les questions de l'enquête combinent des éléments structurés et ouverts portant sur la composition et les besoins des clients, les obstacles systémiques, l'accès à la langue et à l'emploi, et les tendances en matière de santé.

Les données recueillies dans le cadre de l'enquête mensuelle du PAR sont agrégées et présentées chaque trimestre dans le tableau de bord du PAR. Ce tableau de bord fournit un aperçu provincial des tendances observées chez les prestataires du PAR, avec des domaines d'intérêt récurrents tels que la disponibilité des logements, les besoins en matière de santé et de handicap, l'accès à la langue, les obstacles à l'emploi et la composition des familles. Le format de présentation trimestriel vise à favoriser le partage régulier d'informations et les discussions entre les prestataires du PAR et à faciliter la collaboration avec Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC) lors des forums de coordination du secteur du PAR.

Depuis son lancement jusqu'en 2025, le tableau de bord du PAR a été compilé et présenté par IRCC à partir des données soumises et élaguées par l'AAISA. À partir du deuxième trimestre 2025-2026, la responsabilité de la compilation, de l'analyse et de la présentation du tableau de bord du PAR a été entièrement transférée à l'AAISA. Cette transition a permis de regrouper la responsabilité de l'administration de l'enquête, du traitement des données et de la présentation au sein d'une seule organisation et a créé l'occasion d'examiner le fonctionnement pratique de l'enquête et du tableau de bord.

L'enquête du PAR est menée chaque mois auprès de tous les prestataires de services du PAR identifiés par IRCC en Alberta à l'aide d'une plateforme d'enquête en ligne (SurveyMonkey). Les réponses sont élaguées et agrégées à l'aide d'outils basés sur des tableurs, et des tableaux de bord trimestriels sont produits dans un format de diapositives standardisé pour être présentés et distribués à l'extérieur. Si cette approche favorise la rapidité des rapports et la cohérence entre les trimestres, elle influence également la manière dont les données sont collectées, interprétées et utilisées. L'enquête du PAR et le tableau de bord fonctionnent actuellement principalement comme des mécanismes de rapport récurrents, fournissant des instantanés trimestriels plutôt qu'une analyse longitudinale sur plusieurs années.

Au fil du temps, des thèmes récurrents sont apparus de manière constante dans les tableaux de bord trimestriels, notamment les pressions soutenues sur le logement, les obstacles à l'accès linguistique, la complexité croissante des questions de santé et de handicap, les besoins liés à la garde d'enfants et à la famille, ainsi que les défis liés à l'emploi et aux transitions de revenus à la sortie du PAR. Ces tendances fournissent un contexte important pour comprendre le rôle que jouent l'enquête et le tableau de bord du PAR dans le système de réinstallation de l'Alberta et éclairent l'évaluation qui suit, qui examine la clarté de leur objectif, la charge de données et leur utilité pour la coordination et l'engagement du secteur.

1.2. OBJECTIF DE L'ÉVALUATION

L'enquête et le tableau de bord du PAR ont été élaborés afin de faciliter le partage d'informations et la coordination en temps opportun au sein du réseau du PAR en Alberta. Cependant, l'évolution des modèles de réinstallation, la complexité des clients et les pressions exercées sur le système ont accru les exigences en matière de collecte et d'interprétation des données. Parallèlement, les fournisseurs du PAR sont confrontés à une charge administrative croissante, avec des exigences de déclaration à IRCC chevauchantes et une collecte de données parallèle par le biais de l'enquête et du tableau de bord du PAR. Cette dynamique a contribué à des doublons, à une adhésion inégale et à des questions quant à l'efficacité, la clarté des objectifs et la proportionnalité des pratiques actuelles de collecte et de diffusion par rapport à la valeur générée. La responsabilité du tableau de bord du PAR ayant été transférée à l'AAISA en 2025-2026, il est possible de réévaluer le fonctionnement de ces outils dans un environnement de réinstallation en rapide évolution et d'identifier les gains d'efficacité dans la manière dont les informations sont recueillies, analysées et partagées.

L'objectif de cette évaluation est d'évaluer la conception, l'utilisation et l'utilité perçue de l'enquête et du tableau de bord du PAR pendant la phase exploratoire 2025-2026. L'évaluation examine la clarté de l'objectif, l'alignement avec les besoins en information du secteur et IRCC, le chevauchement des rapports et l'efficacité des processus existants de collecte et de diffusion des données. L'objectif est de proposer des améliorations ciblées qui réduisent la charge de travail, éliminent les doublons et renforcent la valeur stratégique des données du PAR collectées en 2026-2028.

Le présent rapport décrit d'abord la méthodologie d'évaluation et l'approche analytique utilisées pendant la phase exploratoire. Il présente ensuite les principales conclusions sur le fonctionnement pratique de l'enquête et du tableau de bord du PAR, y compris leurs forces, leurs limites et leurs lacunes. Le rapport se termine par des recommandations visant à éclairer la conception future de la collecte et de la diffusion des données du PAR, afin de favoriser l'élaboration d'un tableau de bord plus intentionnel, plus efficace et plus utilisable pour la coordination du secteur et la collaboration avec IRCC.

2.0. MÉTHODOLOGIE

Cette évaluation a été menée sous la forme d'une enquête qualitative exploratoire en 2025-2026 afin de comprendre le fonctionnement pratique de l'enquête et du tableau de bord du PAR et d'identifier les possibilités d'amélioration. La conception a donné la priorité à la compréhension pratique plutôt qu'à la mesure, en mettant l'accent sur l'expérience des fournisseurs et les considérations relatives au flux de travail. Les sous-sections suivantes décrivent l'approche évaluative, la conception, les sources de données, la collecte de données, l'analyse, les mesures de fiabilité et les limites.

2.1. APPROCHE ÉVALUATIVE

L'évaluation a utilisé une approche qualitative et exploratoire, conformément à l'objectif de 2025-2026 : clarifier la manière dont l'enquête et le tableau de bord PAR sont compris, utilisés et perçus par les prestataires du PAR. Cette orientation a permis de mettre l'accent sur l'expérience vécue, la faisabilité opérationnelle et la valeur perçue, plutôt que sur la précision statistique ou la mesure des résultats.

Le travail a été conçu pour générer des informations directionnelles en vue d'améliorations itératives dans les années à venir. Il n'a pas évalué l'efficacité du programme du PAR, les résultats au niveau des clients ou l'exactitude des données communiquées.

2.2. CONCEPTION DE L'ÉVALUATION

L'évaluation a suivi une conception séquentielle dans laquelle chaque étape informait la suivante.

1. Analyse de l'environnement : le travail a commencé par un examen des documents du PAR, y compris les résultats précédents du tableau de bord, l'instrument d'enquête mensuelle et les processus internes de collecte et de nettoyage des données. Cela a permis de comprendre de manière fondamentale le fonctionnement actuel des outils et d'identifier rapidement les défis opérationnels récurrents.
2. Développement des domaines thématiques : les informations tirées de cet examen ont servi de base à la structure thématique initiale utilisée pour orienter les entretiens. Les thèmes reflétaient des problèmes récurrents tels que les pressions en matière de logement, la charge que représentent les enquêtes et la clarté des objectifs.
3. Création d'un guide d'entretien et recrutement des participants : un guide d'entretien semi-structuré a été élaboré à partir de ces thèmes. Les prestataires du PAR de toute la province ont été invités à participer, ce qui a donné lieu à sept entretiens.
4. Collecte de données et analyse thématique : Les données issues des entretiens ont été analysées à l'aide du cadre thématique initial, auquel ont été ajoutés les thèmes supplémentaires au fur et à mesure de leur apparition.
5. Examen comparatif des tableaux de bord antérieurs : les résultats ont ensuite été utilisés pour évaluer dans quelle mesure les données actuelles de l'enquête permettent d'établir des rapports pertinents et si les résultats du tableau de bord correspondent aux besoins des prestataires.

Cette structure chronologique a permis de garantir un processus d'évaluation cohérent, chaque étape s'appuyant logiquement sur la précédente.

2.3. SOURCES DE DONNÉES

La principale source de données était constituée de sept entretiens semi-structurés avec le personnel des prestataires du PAR. Ces entretiens ont constitué la base centrale pour comprendre l'expérience des prestataires avec l'enquête et le tableau de bord.

Les contributions complémentaires comprenaient l'instrument de l'enquête du PAR, les tableaux de bord antérieurs et la documentation interne décrivant les flux de données. Ces documents ont servi de base à la conception de l'évaluation et à la compréhension du contexte, mais n'ont pas été analysés en tant que données.

2.4. COLLECTE DE DONNÉES

Sept entretiens semi-structurés ont été menés avec le personnel des organisations prestataires de services financées par le PAR entre août et septembre 2025. Les participants ont été recrutés par le biais d'une prise de contact directe avec tous les prestataires du PAR identifiés. Les entretiens ont été menés virtuellement et ont généralement duré entre 45 et 60 minutes.

Le guide d'entretien portait sur la charge de travail liée à l'enquête, la clarté de l'objectif, l'utilité des données, l'adéquation avec les besoins opérationnels et la perception du tableau de bord. Les sessions ont été enregistrées et transcrites à des fins d'analyse. Le format semi-structuré a permis de couvrir de manière cohérente les questions essentielles tout en laissant les participants décrire leurs expériences dans leurs propres termes.

Aucune collecte de données primaires supplémentaires (par exemple, groupes de discussion, enquêtes complémentaires, méthodes d'observation) n'a été effectuée pendant cette phase exploratoire.

2.5. ANALYSE DES DONNÉES

Les transcriptions des entretiens ont été analysées à l'aide d'une analyse thématique adaptée au travail exploratoire qualitatif. Un ensemble de catégories préliminaires, telles que la charge de travail liée à l'enquête, les doublons et les problèmes de clarté, a été établi à partir du codage initial. Au fur et à mesure de l'avancement de l'analyse, de nouveaux thèmes ont été ajoutés et les thèmes existants ont été affinés afin de refléter les commentaires des participants.

Les extraits codés ont été organisés en groupes thématiques et révisés de manière itérative afin de clarifier les tendances, de distinguer les nuances et d'identifier les points importants. L'analyse comprenait une évaluation du ton et de l'importance accordée à certains points afin de distinguer les observations neutres des domaines présentant un intérêt particulier.

ou une urgence. L'interprétation est restée descriptive et fondée sur les témoignages des participants plutôt que sur une généralisation statistique.

2.6. FIABILITÉ ET VALIDATION

Afin de garantir la cohérence de l'interprétation, deux évaluateurs ont appliqué indépendamment l'évaluation des points importants aux extraits codés. Les différences ont été examinées et discutées jusqu'à ce qu'une interprétation commune soit trouvée. Ce processus de vérification par les pairs a servi de mesure d'assurance qualité, favorisant la stabilité et la transparence sans exagérer la précision analytique.

2.7. LIMITES

Cette évaluation reflète les points de vue du personnel des prestataires du PAR qui ont participé à sept entretiens au cours de la période 2025-2026. Elle examine la manière dont les prestataires perçoivent et utilisent l'enquête et le tableau de bord, mais n'évalue pas les résultats du PAR, les impacts sur les clients ou l'exactitude des données. Ce travail s'appuie principalement sur des données qualitatives et une analyse contextuelle ; il n'intègre pas les points de vue des clients, la validation quantitative ou les comparaisons avec d'autres juridictions. Les conclusions doivent donc être interprétées comme indicatives et limitées par la portée et le calendrier de la phase exploratoire.

3.0. ANALYSE ET CONCLUSIONS

Cette section présente les conclusions qualitatives sur les principaux thèmes qui se sont dégagés des entretiens avec les prestataires. Chaque thème résume la tendance dominante, explique comment la question apparaît dans les discussions et identifie les variations significatives. La section se termine par une synthèse des conclusions transversales.

Tableau de bord utilisé principalement à des fins de conformité et de référence

Les participants ont systématiquement décrit le tableau de bord du PAR comme un outil qu'ils utilisent peu, principalement pour répondre aux exigences en matière de rapports plutôt que comme un outil d'aide à la prise de décision interne. La tendance dominante était que le tableau de bord fournit des informations que les prestataires suivent déjà en interne, ce qui limite son utilisation opérationnelle.

Beaucoup ont expliqué que leurs organisations disposaient de leurs propres tableaux ou systèmes de suivi, qui pouvaient être plus détaillés et/ou mieux adaptés à leurs besoins en matière de flux de travail. Étant donné que ces outils internes capturent déjà les informations nécessaires à la planification et à l'établissement de rapports, le tableau de bord était souvent considéré comme redondant. Plusieurs participants ont fait remarquer qu'ils « connaissaient déjà » les informations reflétées dans le tableau de bord, le considérant comme un résumé de haut niveau plutôt que comme une ressource reflétant de nouvelles perspectives. Dans

ces témoignages, le tableau de bord fonctionnait davantage comme une référence comparative que comme un outil ayant une application pratique.

Une autre caractéristique récurrente dans les discussions était le sentiment que le tableau de bord fait partie d'un processus de transmission : les prestataires collectent et soumettent des données parce que cela leur est demandé, mais n'utilisent pas le produit final dans leur travail. Certains participants ont qualifié le tableau de bord d'« intéressant », mais pas de « vraiment utile », soulignant ainsi l'écart entre sa valeur informative et sa pertinence opérationnelle. D'autres participants ont indiqué que lorsqu'ils ont besoin de données, ils s'appuient davantage sur des systèmes tels que iCARE ou leurs propres feuilles de calcul internes, considérant le tableau de bord comme une ressource secondaire ou ponctuelle plutôt que comme une ressource principale.

Les différences entre les organisations concernaient principalement la place accordée au tableau de bord par rapport aux autres outils. Malgré ces différences, la tendance générale restait la même : le tableau de bord n'est pas intégré dans les processus fondamentaux de reporting ou de planification des prestataires.

Les participants ont abordé ce thème avec une intensité faible à moyenne. La plupart ont décrit l'utilisation limitée du tableau de bord en termes neutres et descriptifs, tandis qu'un petit nombre d'entre eux ont exprimé plus clairement leur inquiétude quant à l'écart entre ce que le tableau de bord offre et ce dont ils ont besoin dans la pratique.

Intérêt de la comparaison entre sites

Contrairement à l'utilisation limitée du tableau de bord dans l'ensemble, la comparaison entre sites est apparue comme l'une de ses fonctionnalités les plus appréciées. Les prestataires ont décrit les données comparatives comme étant fondées et informatives, offrant une idée de la position de leur centre par rapport aux autres et permettant de savoir si les défis auxquels ils sont confrontés sont communs à l'ensemble de la province. Cette perspective comparative a permis de contextualiser le volume de clients, de valider les expériences internes et de mettre en évidence les différences en matière d'offre de services ou de capacité.

Les participants ont souligné plusieurs façons dont ces informations soutenaient leur travail. Certains ont trouvé rassurant de constater que les tendances observées dans leurs propres données reflétaient celles d'autres centres, ce qui réduisait le sentiment d'isolement. D'autres ont utilisé les chiffres comparatifs pour étayer leurs rapports internes ou expliquer les fluctuations de la charge de travail aux équipes de direction. Plusieurs prestataires ont exprimé leur intérêt pour des aperçus comparatifs plus fréquents ou plus détaillés, y compris des indicateurs prospectifs qui pourraient aider à anticiper les changements dans les arrivées ou les capacités.

Bien que certains aient souligné les limites de la comparabilité, en particulier lorsque les centres offrent des services différents tels que la garde d'enfants, le besoin de données transparentes à l'échelle de la province était fort. L'intensité de ce thème était modérée : il n'était pas urgent, mais était systématiquement décrit comme l'une des valeurs ajoutées les plus évidentes du système actuel.

Planification interne, dotation en personnel et conception des programmes

Bien que le tableau de bord n'ait pas été largement utilisé pour la prise de décisions quotidiennes, certaines données ont joué un rôle important dans la planification interne. Les prestataires ont indiqué qu'ils utilisaient les tendances en matière de logement, le nombre de personnes transférées et la composition des familles pour anticiper les besoins à venir et ajuster leurs programmes. Ces indicateurs ont aidé certaines organisations à préparer leurs effectifs, à planifier les changements dans les caractéristiques des clients ou à identifier les domaines dans lesquels les familles pourraient avoir besoin d'un soutien supplémentaire.

La valeur prévisionnelle des données était particulièrement évidente dans les discussions sur les pressions en matière de logement et les besoins en matière de gestion des cas. Certains prestataires surveillaient de près le nombre de transférés, car celui-ci avait une incidence directe sur la viabilité de certains postes. D'autres utilisaient les premiers signaux dans les données pour préparer les familles nombreuses ou ajuster les programmes destinés aux enfants et aux jeunes pendant les premières semaines d'installation.

Le degré d'intégration varie d'une organisation à l'autre. Pour certaines, les données ont servi de référence générale ; pour d'autres, elles ont éclairé la planification à mi-cycle ou les conversations de première ligne avec les familles. Ce thème a suscité un intérêt moyen à élevé, reflétant la pertinence pratique de certains indicateurs, même lorsque le tableau de bord n'était pas au centre de la planification.

Duplication avec d'autres systèmes (icare, bases de données internes)

Les prestataires ont souvent fait remarquer qu'une grande partie des informations recueillies dans le cadre de l'enquête et du tableau de bord du PAR était déjà enregistrée dans des feuilles de calcul internes ou dans iCARE. Ce chevauchement a donné lieu à un sentiment de duplication plutôt qu'à une valeur ajoutée. Beaucoup ont décrit la saisie d'informations similaires dans plusieurs systèmes, ce qui a alourdi la charge administrative sans offrir d'avantage opérationnel clair.

Les feuilles de calcul internes étaient souvent décrites comme plus détaillées ou mieux adaptées aux besoins du flux de travail, ce qui en faisait le principal point de référence pour la planification et l'établissement de rapports. Lorsque les prestataires avaient besoin d'informations, ils se tournaient généralement vers ces outils internes ou vers iCARE plutôt que vers le tableau de bord. Le tableau de bord était utilisé de manière sélective, souvent uniquement lorsqu'un contexte comparatif était nécessaire.

Les expériences de duplication variaient légèrement d'une organisation à l'autre, en fonction de leur degré de dépendance vis-à-vis des systèmes internes. Cependant, la dynamique sous-jacente était cohérente : le tableau de bord ne remplaçait pas les outils existants et était rarement intégré dans les flux de travail courants. Les participants ont soulevé ce thème avec une intensité faible à moyenne, considérant la duplication comme une réalité pratique plutôt que comme une préoccupation majeure.

Préoccupations relatives à la charge et à la longueur de l'enquête

L'enquête du PAR a été largement décrit comme chronophage, mais pas nécessairement en raison de sa longueur seule. La principale source de charge était la nécessité de recueillir des informations à partir de plusieurs systèmes et de coordonner le personnel de première ligne. Les prestataires devaient souvent rapprocher les données entre les feuilles de calcul, vérifier les détails qui n'étaient pas suivis de manière centralisée ou faire le suivi auprès de leurs collègues pour remplir certaines sections.

Les estimations de temps varient. Beaucoup ont décrit un délai de remplissage typique de 20 à 30 minutes, tandis que d'autres ont noté que le processus pouvait prendre beaucoup plus de temps pendant les mois de forte affluence ou lorsque les données de première ligne étaient incomplètes. Certains participants ont lié la charge à la structure ou à la portée de l'enquête, notant que les questions ne concernant pas la période de six semaines du PAR nécessitaient une vérification supplémentaire ou une coordination avec les équipes de gestion des cas.

L'intensité de ce thème était modérée. Les prestataires ne considéraient pas l'enquête comme une charge importante, mais le décrivaient systématiquement comme un défi pratique lié à la disponibilité des données, à la portée des questions et à la nécessité de consolider les informations entre les différents systèmes.

Problèmes de structure et d'utilisabilité (clarté, conception des questions, terminologie)

Plusieurs problèmes de structure et d'utilisabilité ont rendu l'enquête difficile à remplir. Les prestataires ont souligné que certaines questions exigeaient des informations qu'ils ne recueillaient pas systématiquement, telles que les tranches d'âge détaillées des enfants ou les classifications professionnelles spécifiques. D'autres ont mis en évidence une terminologie qui variait d'un centre à l'autre ou qui ne correspondait pas aux délais du PAR, ce qui entraînait des interprétations incohérentes.

Les ambiguïtés autour des définitions étaient courantes. Les prestataires ont fait part de leur incertitude quant à savoir si la garde d'enfants incluait l'assistance maternelle, si les orientations vers des programmes pour les jeunes incluaient le jeu libre ou le TEE (Travailleurs de l'établissement dans les écoles), ou quels clients devaient être inclus dans certaines questions. Certains ont fait remarquer que certains éléments conviendraient mieux au personnel chargé de la gestion des cas, ce qui reflète des inadéquations entre les rôles et les personnes qui détiennent les informations pertinentes.

Le degré d'impact variait selon les participants qui ont soulevé ce thème avec une intensité moyenne à élevée. Pour certains, ces problèmes constituaient des inconvénients mineurs ; pour d'autres, ils créaient une confusion importante et affectaient l'exactitude des données. Quelques participants ont soulevé des préoccupations plus générales concernant la convivialité globale de l'enquête, soulignant que la manière dont les informations doivent être collectées et saisies ne correspondait pas bien à leur flux de travail.

Problèmes d'alignement des délais

Au cours des entretiens, les participants ont systématiquement décrit les difficultés liées au calendrier et à la portée de plusieurs questions de l'enquête. Le schéma dominant était que certains éléments ne correspondaient pas à la période de service de six semaines du PAR, ce qui créait une confusion quant aux clients à inclure, au moment où les informations devaient être collectées et à la manière d'interpréter les questions qui s'étendaient sur la période d'un an de gestion des cas.

Les participants ont souvent fait remarquer que les questions sur l'emploi, le soutien du revenu ou les résultats sur un an ne relevaient pas du mandat du PAR, ce qui rendait difficile la fourniture de réponses précises sans coordination avec le personnel chargé de la gestion des cas. Plusieurs ont fait part de leurs incertitudes quant à savoir si les questions faisaient référence à la période de six semaines du PAR, au délai d'établissement d'un an ou à une norme provinciale plus large. Ces incohérences ont nécessité un suivi supplémentaire, ont retardé l'achèvement de l'enquête ou ont créé une ambiguïté quant à la manière de classer les clients dont les évaluations ou les étapes importantes ont eu lieu après le mois de référence.

L'impact opérationnel de ces incohérences temporelles est un thème récurrent dans les discussions. Les participants ont décrit des situations où les arrivées en fin de mois faussaient l'exactitude des rapports, où les évaluations se prolongeaient jusqu'au mois suivant ou où les clients n'avaient pas encore atteint les étapes clés au moment où l'enquête devait être réalisée. D'autres ont souligné que les informations les plus exploitables sont liées à la période de six semaines et que les questions dépassant ce délai étaient moins pertinentes pour leur rôle. Dans certains cas, les participants ont indiqué qu'une seule enquête ne pouvait pas couvrir à la fois les délais du PAR et ceux de la gestion des cas, soulignant que les deux programmes sont financés et structurés séparément dans la province.

La gravité de ces problèmes de calendrier variait d'une organisation à l'autre. Certains prestataires les considéraient comme des incohérences gérables nécessitant des éclaircissements, tandis que d'autres décrivaient des contraintes de faisabilité plus importantes, notamment la difficulté manifeste de répondre aux questions liées aux résultats sur un an. Quelques participants ont soulevé des préoccupations plus générales concernant l'absence de repères temporels clairs, soulignant que le manque de cohérence dans le calendrier rendait difficile la réglementation des pratiques de rapport d'un mois à l'autre.

Dans l'ensemble, les participants ont soulevé ce thème avec une intensité moyenne à élevée. Le décalage dans le calendrier a été décrit comme une source persistante de confusion et de travail supplémentaire, en particulier lorsque les questions dépassaient la période de service du PAR ou nécessitaient des informations détenues par d'autres équipes.

Questions obsolètes ou non pertinentes

Les participants ont identifié plusieurs éléments de l'enquête comme étant obsolètes ou n'ayant plus de pertinence pour les opérations actuelles du PAR. L'exemple le plus frappant était les questions sur les compléments de logement, qui ne reflètent plus les programmes

existants. Ces éléments ont semé la confusion quant à la manière d'y répondre et ont conduit à des interprétations incohérentes entre les centres.

Les prestataires ont également souligné des questions qui leur semblaient redondantes, telles que celles concernant l'aide au revenu alors que presque tous les clients suivent le même parcours, ou non pertinentes dans leur contexte, telles que les questions sur la garde d'enfants pour les centres qui n'offrent pas ce service. Certains ont fait remarquer que les questions sur les défis persistants, tels que les obstacles à l'accès aux services de santé, avaient produit les mêmes réponses pendant plus d'un an, ce qui réduisait leur utilité.

L'intensité de ce thème était modérée à forte. Les éléments obsolètes ou non pertinents ont été décrits comme des sources de confusion, de redondance et d'incohérence dans les rapports, en particulier lorsqu'ils étaient liés à des programmes ou services abandonnés ou non offerts dans tous les centres.

Demandes de données plus granulaires ou nuancées

Outre leurs préoccupations concernant le contenu obsolète, les prestataires ont exprimé leur intérêt pour la collecte d'informations plus détaillées ou différenciées. Beaucoup souhaitaient disposer de données reflétant mieux la complexité des clients, les parcours de services et les pressions opérationnelles. Parmi les suggestions figuraient le suivi des logements partagés, des cas médicalement complexes, des niveaux de triage de la gestion des cas et du temps consacré aux rendez-vous médicaux.

Les participants ont également souligné l'importance d'une ventilation plus claire. Des données détaillées sur la composition des familles, la distinction entre les arrivées et les évaluations, et des mesures plus nuancées des défis ont été considérées comme des moyens de faciliter la planification et l'interprétation. Certains ont exprimé leur intérêt pour les informations sur les pays de refuge afin d'identifier les changements dans les schémas d'arrivée dans les différentes régions.

Ce thème a suscité un intérêt modéré. Les priorités variaient d'une organisation à l'autre, mais le désir sous-jacent était le même : les prestataires souhaitaient disposer de données permettant une analyse plus approfondie et une planification plus précise.

Accent mis sur le logement et les séjours prolongés

Les indicateurs liés au logement se sont révélés particulièrement significatifs. Les prestataires ont souligné l'importance de comprendre la taille des familles, la durée du séjour et les schémas de dépassement de la durée de séjour afin d'anticiper les besoins en matière d'hébergement et d'interpréter les pressions exercées sur le système. Les familles nombreuses et les cas complexes ont souvent été décrits comme restant plus longtemps dans des logements temporaires, et de nombreux prestataires ont souhaité comparer ces schémas entre les différents centres.

Le suivi des dépassements de durée de séjour au fil du temps était un sujet d'intérêt récurrent. Les participants souhaitaient savoir si les dépassements de durée de séjour s'amélioraient ou s'aggravaient, s'ils étaient liés à un parc immobilier limité ou si certains groupes de clients étaient plus touchés que d'autres. Certains ont fait remarquer que, bien

que les questions relatives au logement soient pertinentes, elles n'étaient pas toujours utilisées en interne, car les dépassements de durée de séjour sont signalés directement à IRCC.

Les pressions en matière de logement étaient souvent liées à des besoins plus larges en matière de services, tels que les aides aux personnes handicapées ou les retards dans l'accès aux cours de langue, ce qui suggère que les difficultés de logement coexistent fréquemment avec d'autres obstacles. Ce thème a suscité un intérêt modéré à fort.

Orientations linguistiques et délais d'attente

L'accès à la langue est apparu comme un défi persistant dans toutes les régions. Les prestataires ont décrit des délais d'attente longs et souvent imprévisibles pour les cours CLIC, certains clients attendant des mois, voire près d'un an. Ces retards ont eu une incidence sur l'établissement rapide et ont influencé la façon dont les prestataires interprétaient les données d'orientation.

Les participants ont souvent fait remarquer que les listes d'attente pour les cours d'anglais restaient longues « pendant des mois et des mois... voire des années », soulignant la stabilité de ce problème au fil du temps. Plusieurs ont expliqué que seuls les clients ayant un niveau d'anglais plus élevé ou ceux qui étaient prêts à parcourir de longues distances pouvaient obtenir une place, tandis que les apprenants de niveau inférieur se heurtaient à des obstacles plus importants. Ces témoignages ont mis en évidence la manière dont l'accès linguistique est influencé à la fois par les contraintes de capacité et les caractéristiques des clients.

Certains participants ont déclaré utiliser les questions de l'enquête sur l'orientation comme point de référence pour la planification interne, soulignant que les délais d'attente pour les cours de langue figuraient parmi les indicateurs les plus importants qu'ils surveillaient. D'autres ont expliqué que les clients s'inscrivaient rarement au programme CLIC au cours des huit premières semaines, soulignant ainsi l'écart entre les délais du PAR et l'accès réel aux services. Les participants ont également souligné que l'existence de listes d'attente et de lacunes dans les services était une réalité permanente qui influençait le parcours des clients.

D'autres prestataires ont fait état d'une attente typique de plusieurs semaines, tandis que d'autres ont signalé que certains clients attendaient encore depuis dix mois. Ces différences reflétaient la capacité locale, le volume de clients et la disponibilité régionale des cours. Malgré cette variation, les participants ont systématiquement présenté l'accès linguistique comme un défi qui touche un large éventail de clients.

Les variations régionales étaient évidentes, mais le problème sous-jacent était constant : le temps d'attente lié à la langue était largement considéré comme un obstacle important pour les clients. Les participants ont soulevé cette question avec une insistance modérée à forte. Les temps d'attente liés à la langue ont été décrits comme persistants, importants et essentiels à la compréhension des obstacles à l'établissement rapide, plusieurs participants les identifiant comme l'un des problèmes les plus importants qu'ils suivent.

Préférences en matière de tableau de bord et de format de sortie

Les prestataires ont exprimé des préférences claires quant à la manière dont les résultats de l'enquête et les données du tableau de bord devraient être présentés. Beaucoup ont apprécié les formats visuels tels que les graphiques, les tableaux et les aperçus d'une seule page, qui peuvent être facilement partagés lors de réunions ou utilisés pour illustrer des tendances. D'autres ont souligné la nécessité de disposer de brefs résumés narratifs pour compléter les visuels et s'adapter à différents styles d'apprentissage.

Plusieurs ont fait remarquer que l'impossibilité d'enregistrer la progression ou de revenir à des enquêtes partiellement remplies créait un risque de perte de travail, en particulier lorsque les ordinateurs redémarraient ou lorsque le personnel devait recueillir des informations supplémentaires. D'autres ont fait part de leur incertitude quant à la réception des réponses, ce qui entraînait des doublons ou des demandes de suivi. Ces expériences ont mis en évidence le besoin de mécanismes de confirmation plus clairs et d'interfaces plus stables et plus conviviales.

Une caractéristique récurrente dans les discussions était la préférence pour des formats de questions plus structurés et rationalisés. Les participants ont exprimé leur intérêt pour les options à choix multiples, les structures à compléter et des descriptions plus claires de chaque question. Beaucoup ont estimé que la réduction des réponses longues et la réorganisation de l'ordre des questions faciliteraient la réalisation de l'enquête dans un délai raisonnable. Ces préférences reflétaient un désir plus général de réduire la charge cognitive et de garantir que le personnel de tous les centres puisse interpréter les questions de la même manière.

Les préférences variaient d'une organisation à l'autre, mais le souhait d'obtenir des résultats accessibles, faciles à interpréter et adaptés à divers besoins de communication était constant. Ce thème a suscité un intérêt modéré.

Synthèse des thèmes

Pris ensemble, ces thèmes révèlent plusieurs dynamiques transversales : un décalage entre l'objectif visé par le tableau de bord et son utilisation pratique ; un vif intérêt pour les données comparatives ; des tensions opérationnelles liées au calendrier, aux définitions et au contenu obsolète ; une charge administrative liée à la duplication et à la consolidation des données ; et un désir clair de plus de clarté, de facilité d'utilisation et de pertinence. Le logement, la complexité des cas et l'accès linguistique sont apparus comme des domaines à forte valeur ajoutée. Ces tendances constituent la base des recommandations qui suivent.

4.0. RECOMMANDATIONS

Les recommandations ci-dessous découlent directement des conclusions et sont classées par domaine de conception. Chaque recommandation comprend une justification et des considérations clés pour sa mise en œuvre.

Clarifier et stabiliser l'objectif de l'enquête

Recommandation: Formuler et maintenir une déclaration d'objectif claire et cohérente pour le tableau de bord et de l'enquête sectorielle du PAR tout au long des cycles.

Justification: Les participants ont exprimé leur incertitude quant à savoir si l'enquête était destinée à la conformité, à l'analyse comparative, à la planification interne ou à la défense des intérêts au niveau sectoriel. Cette ambiguïté a influencé la manière dont l'enquête a été réalisée et dont les résultats ont été utilisés.

Considérations: Un objectif clarifié devrait guider les décisions concernant la portée des questions, le calendrier et les formats de sortie. Cela ne nécessite pas de restreindre la fonction de l'enquête, mais plutôt de rendre ses utilisations prévues explicites et stables tout au long des périodes de reporting.

Aligner la portée des questions sur les calendriers et les rôles du PAR

Recommandation: Veiller à ce que les questions de l'enquête soient alignées sur la période de service de six semaines du PAR et distinguer clairement les éléments liés à la gestion des cas ou aux résultats à plus long terme.

Justification: Les participants ont systématiquement fait état d'une certaine confusion lorsque les questions dépassaient le cadre du mandat du PAR ou nécessitaient des informations détenues par d'autres équipes. Ce décalage a entraîné une charge de travail supplémentaire, une incertitude et des rapports incohérents.

Considérations: Certains centres peuvent encore trouver de l'intérêt aux indicateurs à plus long terme ; s'ils sont conservés, ceux-ci doivent être clairement identifiés et adressés au rôle ou à l'équipe appropriés. Une seule enquête ne permet pas nécessairement de saisir à la fois les délais du PAR et ceux de la gestion de cas sans séparation structurelle.

Rationaliser la structure et réduire la charge de travail liée à la réalisation

Recommandation: Simplifier le format des questions, réduire les réponses longues et rationaliser l'ordre et le déroulement de l'enquête afin de minimiser les frictions lors de son remplissage.

Justification: Les participants ont décrit l'enquête comme étant chronophage, en particulier lorsqu'il s'agit de rapprocher les données entre les différents systèmes. Des formats structurés (par exemple, choix multiples, champs à remplir) et un ordre plus clair ont été considérés comme des moyens de réduire la charge cognitive et d'améliorer la cohérence.

Considérations: La rationalisation doit trouver un équilibre entre l'efficacité et la nécessité de disposer de données nuancées. Certaines questions peuvent nécessiter plus de détails ; celles-ci doivent être clairement justifiées et limitées aux domaines où la profondeur est essentielle.

Supprimer ou mettre à jour les éléments obsolètes et non pertinents

Recommandation: Examiner et réviser les éléments de l'enquête qui ne reflètent plus les programmes actuels du PAR, tels que les suppléments au logement qui ont été supprimés ou les services qui ne sont pas offerts dans tous les centres.

Justification: Les participants ont identifié plusieurs questions comme étant obsolètes ou non pertinentes, ce qui entraîne une confusion, une interprétation incohérente et une valeur analytique limitée.

Considérations: Lorsque des programmes supprimés ont été remplacés par de nouvelles aides (par exemple, des suppléments), les questions mises à jour doivent refléter la terminologie et les processus actuels. Les éléments qui sont universellement redondants (par exemple, les orientations automatiques) peuvent être mieux pris en compte grâce aux données administratives.

Duplication d'adresses avec les systèmes existants

Recommandation: Réduire la duplication en alignant le contenu de l'enquête sur les données déjà saisies dans iCARE ou dans les bases de données internes et clarifier les domaines dans lesquels l'enquête vise à compléter plutôt qu'à reproduire les systèmes existants.

Justification: Les participants ont souvent décrit avoir saisi des informations similaires dans plusieurs systèmes, ce qui entraîne des inefficacités et une valeur ajoutée limitée.

Considérations: Il n'est pas possible d'éliminer tous les doublons ; certains chevauchements peuvent être nécessaires à des fins de validation ou de comparaison croisée. Lorsque des doublons subsistent, leur objectif doit être explicite.

Améliorer la clarté, les définitions et les conseils relatifs aux questions

Recommandation: Fournir des définitions succinctes, des exemples ou des notes explicatives pour les termes et les catégories qui sont souvent interprétés différemment d'un centre à l'autre.

Justification: Les participants ont fait état d'une incertitude quant aux définitions (p. ex. garde d'enfants vs assistance maternelle, cas complexes, catégories d'emploi), ce qui a nui à l'exactitude et à la comparabilité des données.

Considérations: Les directives doivent rester concises afin de ne pas alourdir la charge de travail. Les définitions doivent rester stables d'un cycle à l'autre afin de favoriser une interprétation cohérente.

Développer la capacité à produire des données granulaires et nuancées lorsque cela est nécessaire

Recommandation: Introduire des champs facultatifs ou structurés permettant d'obtenir des données plus détaillées dans les domaines où les prestataires ont constamment cherché à approfondir leurs connaissances (par exemple, cas complexes, composition familiale, clients présentant des problèmes médicaux complexes, délais de logement).

Justification: Les participants ont exprimé leur intérêt pour des données plus nuancées afin de faciliter la planification, l'analyse des tendances et la compréhension des besoins des clients.

Considérations: La granularité doit être ciblée sur les domaines présentant une pertinence opérationnelle claire. Les champs facultatifs peuvent aider à trouver un équilibre entre la profondeur et la charge de travail.

Améliorer les formats de sortie et l'accessibilité du tableau de bord

Recommandation: Fournir des résultats dans plusieurs formats, tels que des résumés visuels, de brefs récits et des aperçus d'une seule page, afin de répondre à divers styles d'apprentissage et besoins de communication interne.

Justification: Les participants ont apprécié les supports visuels pour les discussions en équipe et le moral, tandis que d'autres ont préféré les résumés narratifs. Beaucoup ont souligné l'utilité des formats concis et partageables.

Considérations: Les résultats doivent rester cohérents d'un cycle à l'autre afin de faciliter l'interprétation longitudinale. Un référentiel en ligne peut améliorer l'accessibilité, mais ne doit pas remplacer les formats téléchargeables ou prêts à l'emploi.

Introduire des améliorations de base en matière d'utilisabilité de l'enquête

Recommandation: Intégrer des fonctionnalités telles que la fonction « enregistrer et revenir », la confirmation de soumission et la gestion stable des sessions.

Justification: Les participants ont déclaré avoir perdu leur travail en raison de redémarrages du système et d'incertitudes quant à la réception de leurs soumissions, ce qui a entraîné des doublons et de la frustration.

Considérations: Les améliorations techniques doivent être mises en balance avec les contraintes du système et les exigences de sécurité. Même de petites améliorations (par exemple, des messages de confirmation) peuvent réduire considérablement les frictions.

5.0. PROCHAINES ÉTAPES

Une fois l'évaluation exploratoire terminée, l'AAISA entamera un processus structuré visant à examiner, hiérarchiser et mettre en œuvre les recommandations en 2026-2028. Ce travail sera mené par les équipes chargées des politiques et de l'évaluation de l'AAISA, avec le soutien décisionnel de la haute direction et la coordination continue de IRCC et des prestataires du PAR.

Au cours de l'année à venir, l'AAISA mènera quatre grands axes de travail. Premièrement, un processus interne d'examen et de hiérarchisation permettra d'établir la gouvernance, l'ordre des priorités et les responsabilités. Deuxièmement, l'AAISA remaniera de l'enquête en clarifiant son objectif, en alignant la portée des questions sur le calendrier du PAR, en mettant à jour les éléments obsolètes, en réduisant les doublons et en améliorant la clarté et la structure. Troisièmement, le tableau de bord du PAR sera perfectionné afin de fournir des résultats plus accessibles, plus cohérents et plus faciles à partager. Enfin, l'AAISA apportera des améliorations techniques à la plateforme de l'enquête afin d'en faciliter l'utilisation, notamment grâce à une fonctionnalité d'enregistrement et de retour, à l'enregistrement automatique et à une confirmation de soumission plus claire.

1. Révision et hiérarchisation (T1 : avril 2026 à juin 2026)
2. Refonte de l'enquête et mise à jour du contenu (T1 à T3 : avril 2026 à décembre 2026)
3. Amélioration du tableau de bord et des résultats (T3 à T4 : octobre 2026 à mars 2027)
4. Améliorations techniques de la plateforme de l'enquête (T4 : janvier 2027 à mars 2027)

Ces changements seront mis en œuvre progressivement au cours des cycles trimestriels de l'enquête, qui se dérouleront selon le même calendrier, sauf si de futures consultations indiquent la nécessité d'un ajustement. Les centres du PAR resteront les principaux répondants, et toute modification du contenu de l'enquête ou des attentes en matière de rapports sera communiquée avant chaque cycle. L'AAISA fournira des documents d'orientation mis à jour, au besoin. Ensemble, ces mesures garantiront que les améliorations apportées à l'enquête et au tableau de bord seront mises en œuvre de manière coordonnée, transparente et durable au cours des années suivantes.

Les années 2025 à 2026 ont servi de phase exploratoire pour l'amélioration de l'enquête et du tableau de bord du PAR, à la suite de la transition de l'AAISA vers une supervision complète. Les résultats de l'évaluation étant désormais synthétisés, la phase suivante se concentrera sur la mise en œuvre prioritaire à partir du premier trimestre de 2026 à 2027.

Étant donné que la collecte des données du PAR a lieu chaque mois et que les rapports sont produits chaque trimestre, les améliorations doivent être mises en œuvre rapidement tout en préservant la continuité des données. Par conséquent, l'AAISA adoptera une approche progressive mais accélérée.

6.0. CONCLUSION

Cette évaluation vise à comprendre comment le tableau de bord et l'enquête sectorielle du PAR fonctionnent dans la pratique et à identifier les possibilités de renforcer leur conception et leur application. À travers le point de vue des prestataires de toute la province, l'analyse clarifie comment les outils actuels soutiennent le travail du secteur, où ils créent des frictions et ce qui importe le plus pour leur développement futur. Les recommandations formulées ici traduisent ces observations en orientations pratiques pour la refonte, en accordant une attention particulière à l'objectif, à la facilité d'utilisation, à la pertinence des données et au système plus large dans lequel les services du PAR opèrent. Dans l'ensemble, ce travail contribue à la planification sectorielle et à l'engagement politique en cours en fournissant une image plus claire de la manière dont les informations sont utilisées sur le terrain et de ce qui est nécessaire pour que le tableau de bord et l'enquête continuent à servir d'outils utiles et fiables pour la communauté du PAR.