Maurice Chiasson Consultants inc.

CHEMINEMENT D'INTÉGRATION DE LA CLIENTÈLE IMMIGRANTE - ORGANISMES PARTENAIRES

Rapport de sondage présenté au

Réseau en immigration francophone de l'Alberta (RIFA)

27 juillet 2020

Maurice Chiasson Consultants inc.
114, chemin Franklin
Beaconsfield (Québec) H9W 5P7

Tél. : (514) 426-4408
Cell. : (514) 926-4004
mcconsultants@videotron.ca

Table des matières

CONTEXTE.....4

QUESTIONNAIRE.....4

CONTEXTE

Le Réseau en immigration francophone de l'Alberta (RIFA) réalise une étude afin de brosser le portrait du cheminement d'intégration de la clientèle immigrante existante de manière à améliorer les services qui lui sont offerts. Le RIFA a retenu les services de la firme Maurice Chiasson consultants inc. pour réaliser ce mandat.

Les données recueillies dans le cadre de cette étude et ses résultats contribueront au processus d'élaboration de la prochaine planification stratégique du RIFA. Ils contribueront également à améliorer l'appui aux partenaires qui offrent des services à la clientèle immigrante.

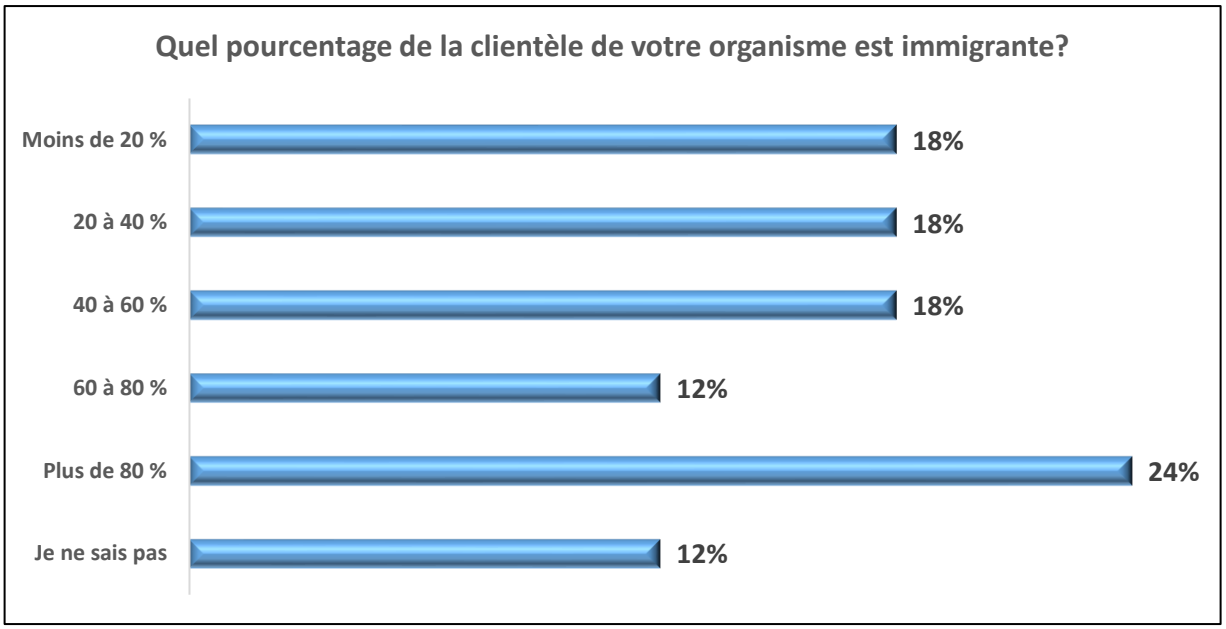
Un sondage a circulé en ligne du 9 au 24 juillet 2020 auprès des organismes partenaires du RIFA. Des représentants de 17 organismes ont répondu au questionnaire.

QUESTIONNAIRE

Question 1 :

Quel pourcentage de la clientèle de votre organisme est immigrante?

Options de réponses	Pourcentage	Nombre de réponses
Moins de 20 %	18 %	3
20 à 40 %	18 %	3
40 à 60 %	18 %	3
60 à 80 %	12 %	2
Plus de 80 %	24 %	4
Je ne sais pas	12 %	2
Nombre de personnes ayant répondu à la question		**17**
Nombre de personnes n'ayant pas répondu à la question		**0**



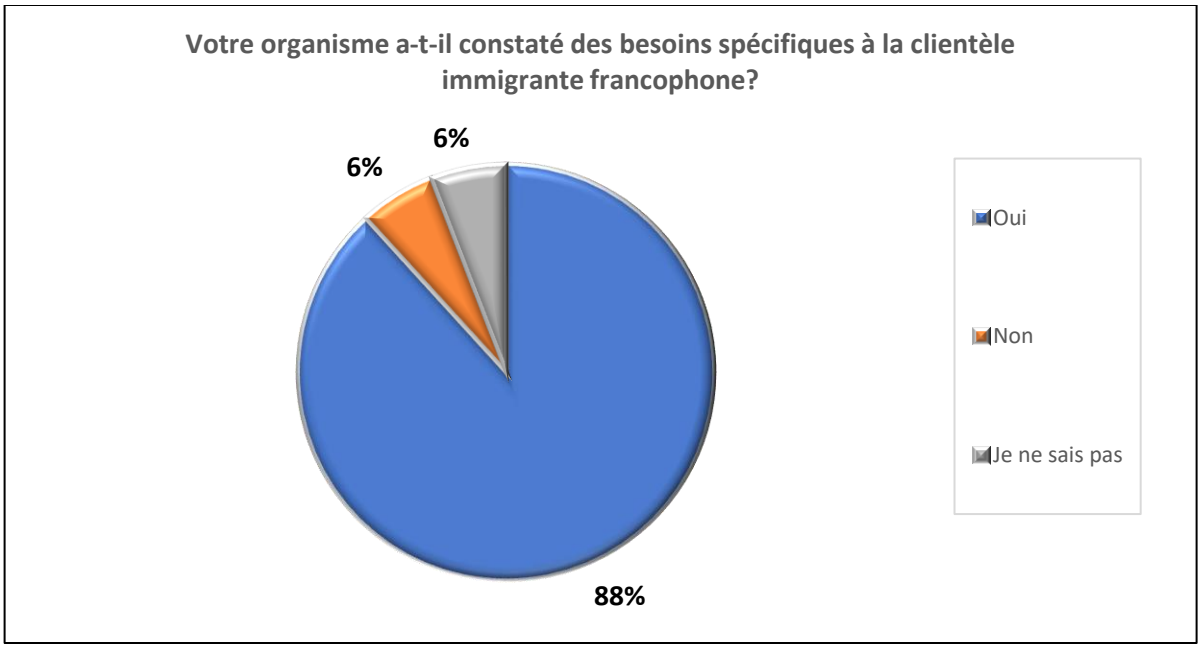
Commentaires :

- Je ne pense pas que nous demandons cette question sur notre formulaire d'inscription ou que cette information est "volontaire".
- Notre organisme a le mandat de servir les immigrants, résidents permanents seulement.

Question 2 :

Votre organisme a-t-il constaté des besoins spécifiques à la clientèle immigrante francophone?

Options de réponses	Pourcentage	Nombre de réponses
Oui	88 %	15
Non	6 %	1
Je ne sais pas	6 %	1
Nombre de personnes ayant répondu à la question		**17**
Nombre de personnes n'ayant pas répondu à la question		**0**



Si oui, quels sont, selon vous, les besoins prioritaires des nouveaux arrivants francophones?

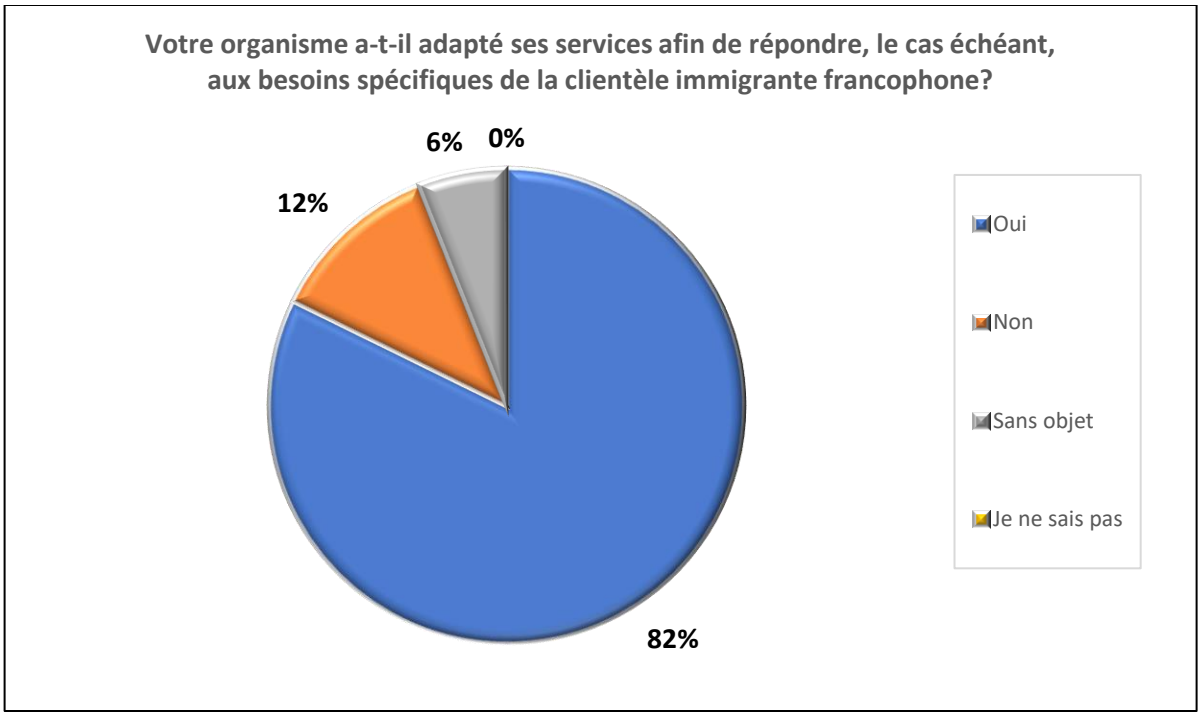
- S'adapter à la langue de la ville d'accueil, trouver un emploi et se loger.
    - Apprendre l'anglais courant;
    - Pour les travailleurs qualifiés, apprendre le vocabulaire dans leur métier qui parfois les oblige à retourner à l'école;
    - Aider à élaborer et/ou traduire leur CV en anglais;
    - Réseautage;
    - Interprétation pour communiquer avec les fournisseurs des services;
    - Aider les parents à accompagner leurs enfants à l'école.
- Appui à la résidence permanente.
  Soutien à l'intégration des familles. Celles-ci sont insatisfaites des services éducationnels en français. Quittent le système éducatif et la communauté francophone pour cette raison.
- Aider les familles et les élèves à bien comprendre le système éducatif de l'Alberta ainsi que les attentes et les exigences requises pour l'obtention d'un diplôme ou d'un certificat. Nos approches pédagogiques pouvant être différentes, il est important pour le conseil scolaire de s'assurer que les parents comprennent bien les stratégies utilisées pour favoriser les apprentissages. L'importance de l'engagement des parents dans ce processus est précisée lors des rencontres entre les familles et les membres de l'école.
- Aider les nouveaux arrivants à créer des liens solides avec la communauté.
  Fournir aux nouveaux arrivants des informations dont ils ont besoin pour leur intégration.

- Connaissances par rapport au nouveau contexte dans lequel ils/elles se trouvent.
- Besoin d'information juridique dans les domaines de l'immigration, famille, travail et logement.
- Compréhension du système canadien des retraites, pensions, bénéfices possibles, santé, etc.
- Dans certaines situations, mais pas la majorité.
- Logement et travail.
- Informations sur la communauté francophone. Connaitre le système éducatif en Alberta. Accompagnement en générale.
- Appui scolaire, accès à l'emploi, défis de transport, accompagnement familial.
- La langue anglaise, insuffisance en informatique, camps été, services en français.
- Mêmes besoins que tous les francophones en situation minoritaire : manque de services en français dans les régions.

Question 3 :

Votre organisme a-t-il adapté ses services afin de répondre, le cas échéant, aux besoins spécifiques de la clientèle immigrante francophone?

Options de réponses	Pourcentage	Nombre de réponses
Oui	82 %	14
Non	12 %	2
Je ne sais pas	0 %	0
Sans objet	6 %	1
Nombre de personnes ayant répondu à la question		**17**
Nombre de personnes n'ayant pas répondu à la question		**0**



Veuillez préciser / Commentaires :

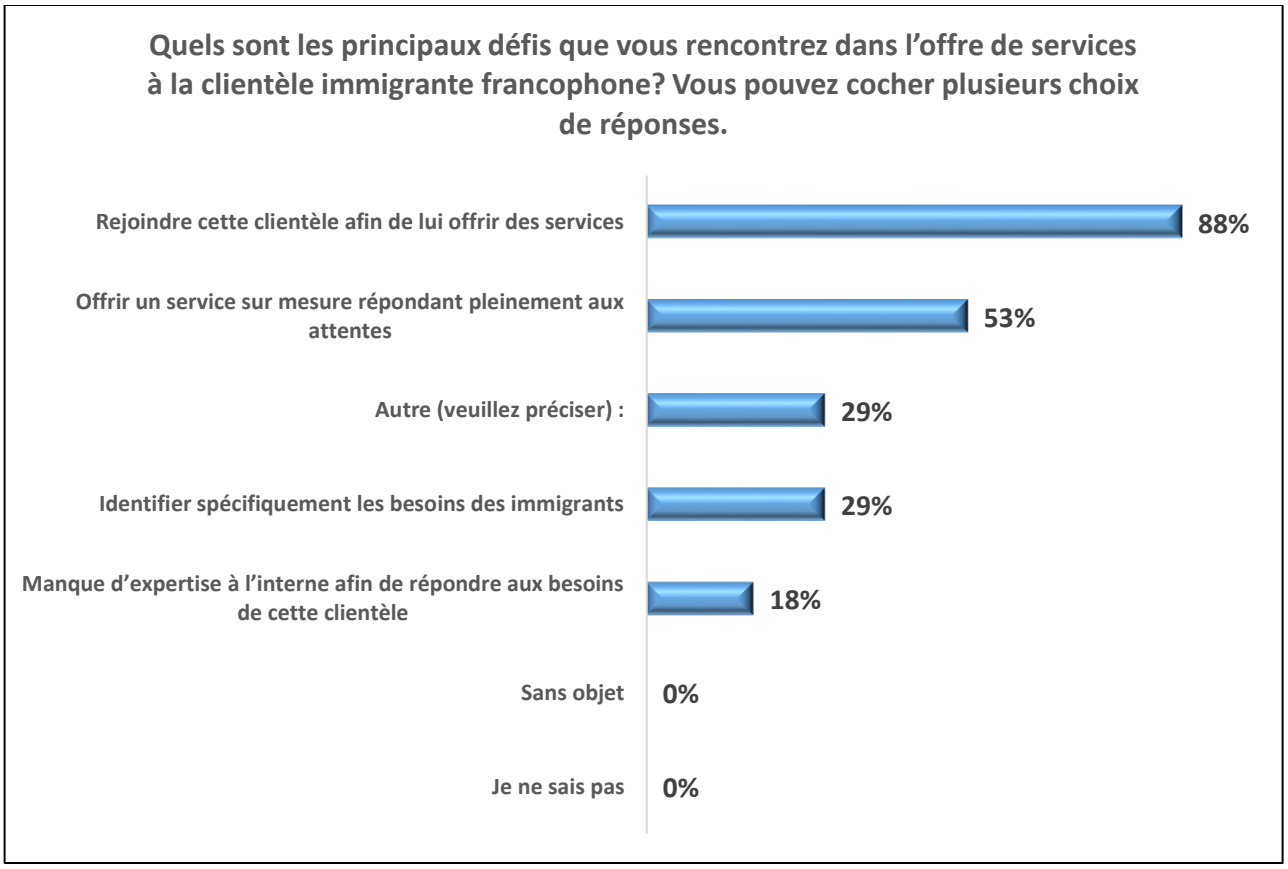
- Nous les référons vers le centre d'apprentissage de la langue qui malheureusement ne donne pas de cours à plein temps.
- Pas encore. Il s'agit d'un constat que nous venons de faire.
- Nous travaillons de près avec des organismes communautaires afin d'unir nos efforts à bien informer les parents et les élèves. Le programme tel que "les Travailleurs d'Établissement dans les Écoles" (TÉÉ) est présent dans quelques écoles de Calgary et est supervisé par le PIA, qui offre aussi d'autres opportunités à nos élèves (programmes après école, camps d'été, concours, activités culturelles, etc.).
- En organisant des activités que nous appelons intégratrices telles que le soccer et le bénévolat communautaire.
- Lorsque je présente l'histoire générale de l'Alberta/l'Ouest, j'emploie un récit plus universel de mouvement de la population en quête de prospérité et la diversité perpétuelle (et changeante) de la francophonie afin d'interpeller davantage les nouveaux arrivants par un discours inclusif.
- Nous offrons des services de notaire public et de commissaire à l'assermentation gratuitement dans autant de langues que possible (par ex. Swahili).
- En cours d'adaptation.
- On essaye d'être le plus en contact possible avec différents organismes qui offrent des services pour les immigrants afin de faire sentir notre présence et notre soutien.

- Nous sommes en collaboration avec les opérateurs de logements et les employeurs pour présenter les difficultés que vivent les nouveaux arrivants pas seulement francophones, mais l'ensemble des nouveaux arrivants dans notre communauté.
- Offre d'un atelier pour les conseils d'écoles sur l'intégration des immigrants au sein de la communauté scolaire. Trousse d'accueil Bienvenue Bébé avec des informations sur la communauté francophone. Nous répondons à toutes les demandes d'accompagnement individuel, ou réfère à d'autres organismes mandatés d'aider (par ex.: FRAP, Accès Emploi, Institut Guy Lacombe, CDÉA).
- Accompagnement scolaire avec des organismes partenaires.

Question 4 :

Quels sont les principaux défis que vous rencontrez dans l'offre de services à la clientèle immigrante francophone? Vous pouvez cocher plusieurs choix de réponses.

Options de réponses	Pourcentage	Nombre de réponses
Rejoindre cette clientèle afin de lui offrir des services	88 %	15
Offrir un service sur mesure répondant pleinement aux attentes	53 %	9
Identifier spécifiquement les besoins des immigrants	29 %	5
Autre (veuillez préciser) :	29 %	5
Manque d'expertise à l'interne afin de répondre aux besoins de cette clientèle	18 %	3
Je ne sais pas	0 %	0
Sans objet	0 %	0
Nombre de personnes ayant répondu à la question		**17**
Nombre de personnes n'ayant pas répondu à la question		**0**



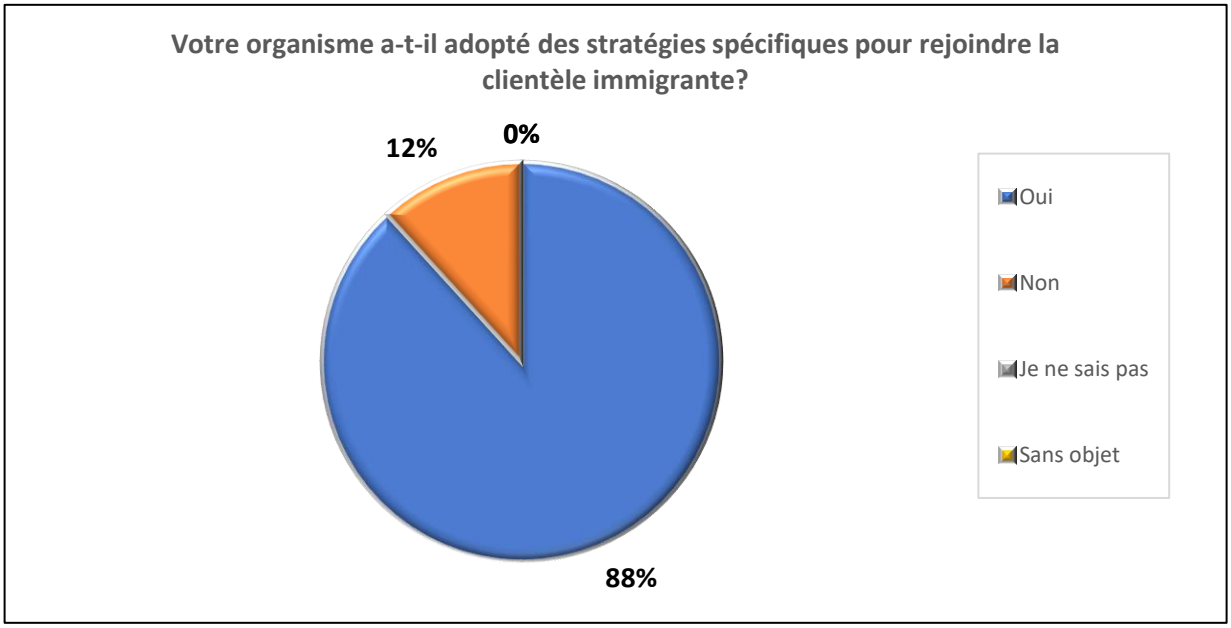
Autre (veuillez préciser) :

- Nos clients francophones ne savent pas qu'ils peuvent bénéficier gratuitement de nos services dès qu'ils arrivent à Grande Prairie.
- Sensibiliser les partenaires scolaires.
- Les ressources financières.
- Manque de ressources pour développer les services nécessaires.
- Moyens financiers insuffisants.

Question 5 :

Votre organisme a-t-il adopté des stratégies spécifiques pour rejoindre la clientèle immigrante?

Options de réponses	Pourcentage	Nombre de réponses
Oui	88 %	15
Non	12 %	2
Je ne sais pas	0 %	0
Sans objet	0 %	0
Nombre de personnes ayant répondu à la question		**17**
Nombre de personnes n'ayant pas répondu à la question		**0**



Commentaires :

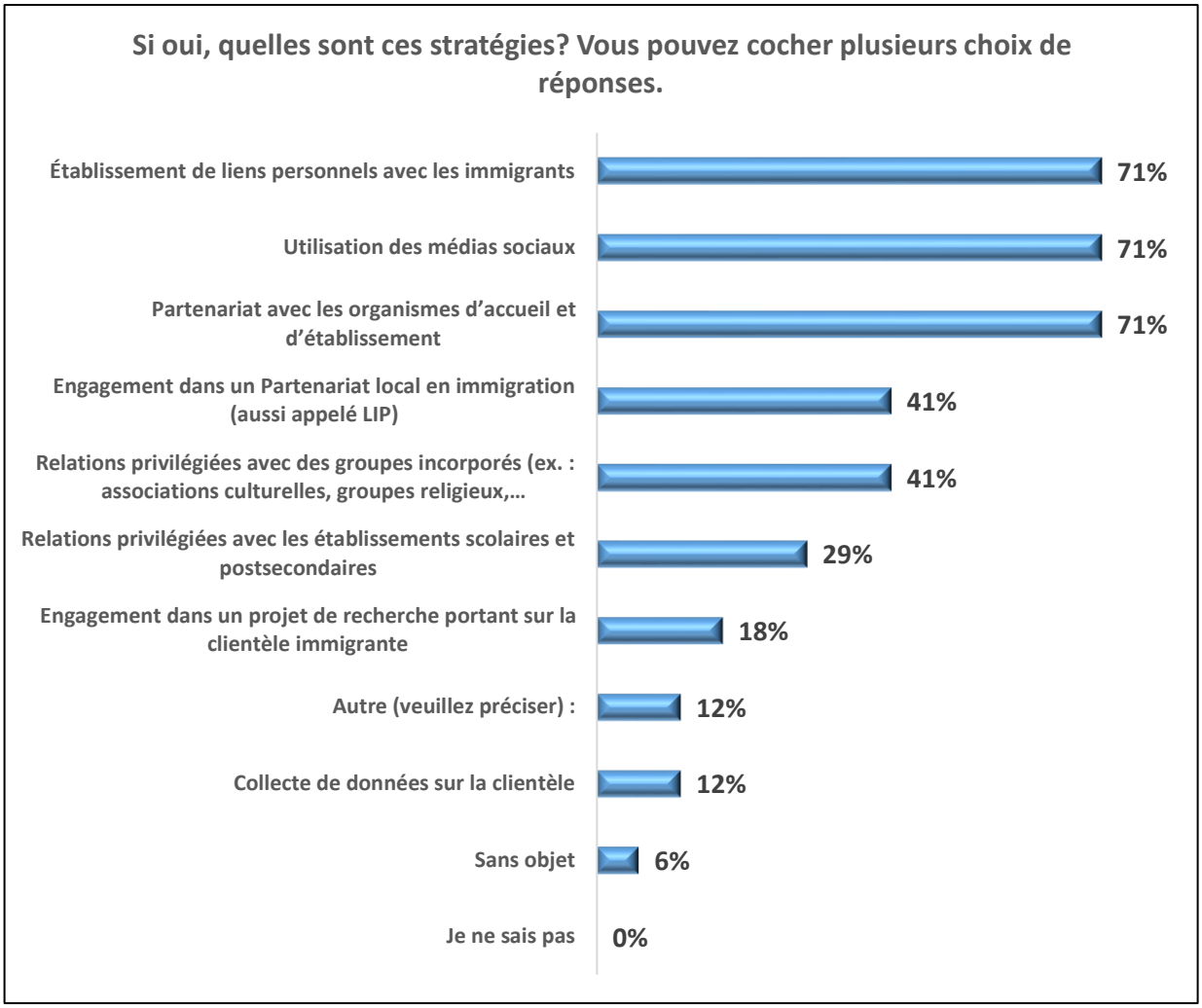
- Réseaux sociaux.
- Nous avons un projet en place avec le Bow Valley Settlement Services.
- Le porte à porte, car la plupart de nos clients ne lisent pas les brochures distribuées au sein de la communauté, n'écoutent pas la radio et le rare temps qu'ils regardent la télé les informations ne les intéressent pas.
- En cours.

- Travailler avec le centre d'accueil francophone de Red Deer.
- Partenariats, courriels, réseaux sociaux, contacts, relais églises, etc.
- Participation au programme TÉÉ (voir question 3). Opportunités de perfectionnement professionnel offertes à certains de nos enseignants et écoles. Embauche d'enseignants et d'aides pédagogiques. Collaboration avec les organismes communautaires qui peuvent offrir des services et de l'expertise dans ce domaine. Participation au Projet communauté francophone accueillante avec Inook Touzin pour lequel des formations seront offertes aux leadeurs scolaires et enseignants lors des prochaines années. Le Conseil scolaire FrancoSud continue de collaborer avec les organismes tels que le RIFA, ACFA, FJA, CFA, RAFA, PIA, etc., et participent à certaines des rencontres organisées par ces organismes.

Question 6 :

Si oui, quelles sont ces stratégies? Vous pouvez cocher plusieurs choix de réponses.

Options de réponses	Pourcentage	Nombre de réponses
Partenariat avec les organismes d'accueil et d'établissement	71 %	12
Utilisation des médias sociaux	71 %	12
Établissement de liens personnels avec les immigrants	71 %	12
Relations privilégiées avec des groupes incorporés (par ex. : associations culturelles, groupes religieux, regroupements d'affaires)	41 %	7
Engagement dans un Partenariat local en immigration (aussi appelé LIP)	41 %	7
Relations privilégiées avec les établissements scolaires et postsecondaires	29 %	5
Engagement dans un projet de recherche portant sur la clientèle immigrante	18 %	3
Collecte de données sur la clientèle	12 %	2
Autre (veuillez préciser) :	12 %	2
Sans objet	6 %	1
Je ne sais pas	0 %	0
Nombre de personnes ayant répondu à la question		**17**
Nombre de personnes n'ayant pas répondu à la question		**0**



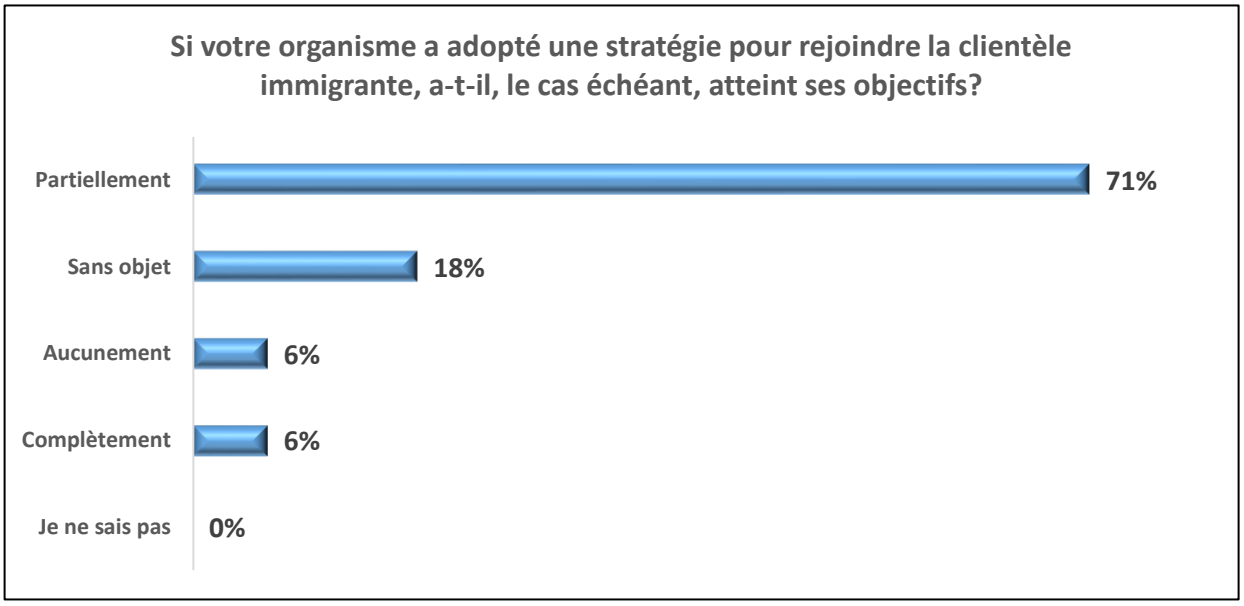
Autre (veuillez préciser) :

- Établissement des liens de confiance avec les immigrants.
- Utilisation des médias traditionnels (Radio-Cité et le Franco).

Question 7 :

Si votre organisme a adopté une stratégie pour rejoindre la clientèle immigrante, a-t-il, le cas échéant, atteint ses objectifs?

Options de réponses	Pourcentage	Nombre de réponses
Partiellement	71 %	12
Sans objet	18 %	3
Complètement	6 %	1
Aucunement	6 %	1
Je ne sais pas	0 %	0
Nombre de personnes ayant répondu à la question		**17**
Nombre de personnes n'ayant pas répondu à la question		**0**



Commentaires :

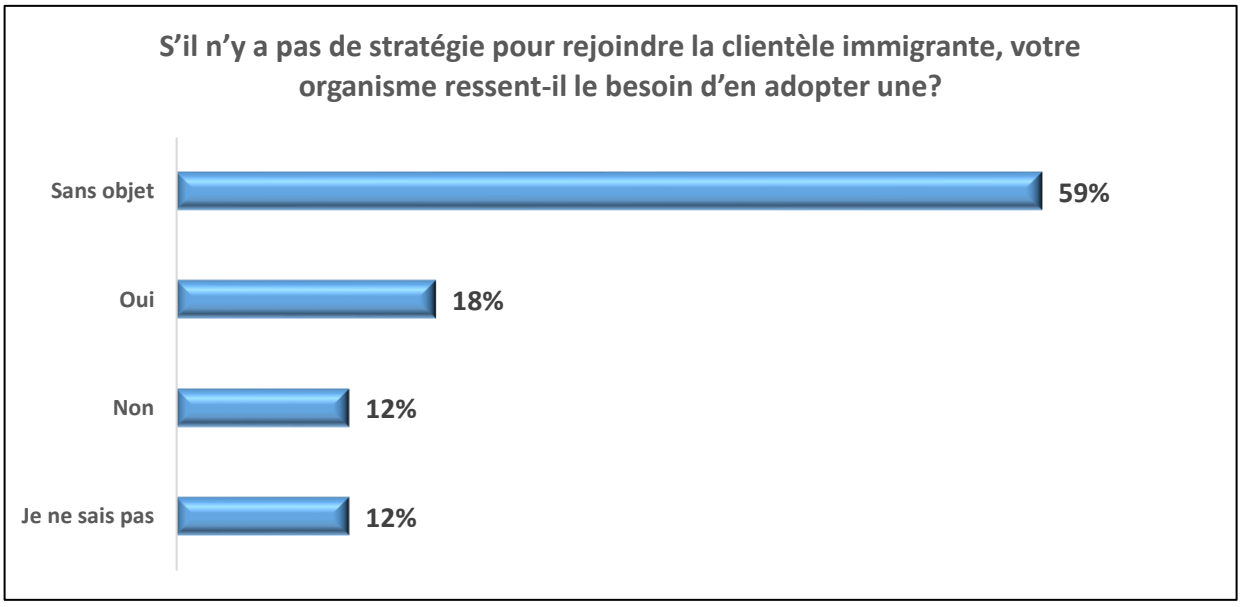
- Notre objectif est de continuer à répondre le mieux possible aux besoins de cette clientèle. Nous sommes ouverts à explorer des stratégies et à continuer à collaborer avec les organismes communautaires afin d'établir de nouveaux partenariats.
- Le travail avec la clientèle immigrante n'est pas facile. Chacun vient avec ses réalités et sa propre histoire. D'autres ne s'empêchent pas de venir au Canada avec des bagages de leurs pays d'origine qui nécessitent un long travail pour les agents d'établissement.
- C'est un nouveau projet que nous avons avec IRCC, alors nous commençons à peine!

- Pas encore...
- En cours.
- Il est dur d'évaluer le résultat avec l'arrivée de la COVID-19.

Question 8 :

S'il n'y a pas de stratégie pour rejoindre la clientèle immigrante, votre organisme ressent-il le besoin d'en adopter une?

Options de réponses	Pourcentage	Nombre de réponses
Oui	18 %	3
Non	12 %	2
Je ne sais pas	12 %	2
Sans objet	59 %	10
Nombre de personnes ayant répondu à la question		**17**
Nombre de personnes n'ayant pas répondu à la question		**0**



Commentaires :

- La mention fait partie du plan stratégique de l'organisme pour la première fois cette année.
- À mon avis, nous avons des stratégies en place et continuons à en explorer d'autres.
- Il y a une distinction entre vouloir mieux faire et de tasser certaines priorités pour faire de la place pour celle-ci.
- À développer - en cours.
- Nous comptons parmi notre clientèle environ 50 % ou plus d'immigrants. Nous croyons répondre à leurs besoins en tant que parents comme tout autre parent en Alberta qui cherche des services en français pour son enfant.

Question 9 :

Dans le but d'assurer le succès de l'établissement et de l'intégration des immigrants francophones, quels sont les deux domaines prioritaires de développement de capacités de votre organisme et des autres organisations qui œuvrent auprès de cette clientèle?

Réponses :

- Engager un personnel expérimenté et parfaitement bilingue capable de servir les clients francophones :
  - Développer un partenariat avec les organismes qui offrent les services en français et la communauté d'accueil;
  - Accès à la documentation francophone;
  - Réseautage;
  - Ressources humaines et temps alloué pour l'appui à l'immigration.
- Aider les familles à bien s'intégrer dans le système scolaire de l'Alberta et développer les compétences et habiletés des élèves au niveau de la littératie et la numératie et autres matières de base afin que ceux-ci puissent vivre des succès dans les établissements postsecondaires et/ou sur le marché du travail.
- Conférences et rencontres d'échange d'expériences avec d'autres fournisseurs des services.
- Programme de certification des fournisseurs des services auprès des immigrants francophones.
- Développer la capacité entrepreneuriale des immigrants. Les aider à trouver le financement nécessaire.
- Je ne sais pas comment répondre à ceci.
- Collaboration. Partenariat.

- Mieux rejoindre et communiquer auprès de cette clientèle. Offrir plus de services sur place, là où cette clientèle se trouve.
- Accès et appui pour naviguer les services offerts aux aînés. Vie communautaire.
- Maximiser la participation des immigrants francophones dans nos événements. Faciliter la communication entre les immigrants francophones et notre organisation.
- Le désir de la population immigrante de faire partie de la communauté francophone. Ce que j'ai pu constater dans les derniers mois c'est que les nouveaux arrivants se tiennent ensemble. Ils ne s'impliquent pas beaucoup avec notre organisme. Ou bien, ils s'intègrent graduellement avec la population anglophone et on n'entend plus parler d'eux après un certain temps.
- Recherche d'emploi - connexion avec des organismes spécialisés offrant un service en français.
- Nous aimerions pouvoir faire du recrutement de travailleurs en petite enfance. Nous travaillons avec Accès Emploi et la FRAP pour le faire.
- Renforcer les liens directs avec des communautés spécifiques, accompagnement familial.
- Service de médiation familiale, appui aux familles dans le besoin, accueillir plus d'enfants pour les camps d'été, etc.
- Une variété de ressources durables qui permettront une intégration totale.

Question 10 :

Commentaires généraux :

- Créer des occasions pour assurer la collaboration entre organismes est important afin de bien répondre aux besoins et défis des nouveaux immigrants et favoriser leur intégration.
- Les fournisseurs des services doivent travailler en collaborations. Il faut encourager des rencontres d'échange d'expériences pour promouvoir les pratiques exemplaires.
- Plus de collaboration entre organismes, appuis gouvernementaux.
- Pas de commentaires.
- S.O.