

Rapport sur le

Sondage d'AMSSA sur les priorités du secteur des services d'établissement

MARS 2023



Funded by:



Immigration, Refugees
and Citizenship Canada

Financé par :

Immigration, Réfugiés
et Citoyenneté Canada

Sondage sur les priorités du secteur 2022	7
Rapport Sommaire	8
Introduction	10
Méthodologie	11
Résultats	12
Données démographiques sur les répondants et répondantes	12
Engagement communautaire	13
Ressources francophones	13
Comités et groupes de travail d'AMSSA	14
Partage de connaissances	16
Développement professionnel et contenu éducatif	18
Programmes	19
Prestation des services et services d'interprétation	20
Approche communautaire	21
Relation entre les fournisseurs de services et IRCC	22
Recommandations	24
Conclusion	26
Annexe A	28
Annexe B	29

RECONNAISSANCE DU TERRITOIRE

En tant qu'association-cadre provinciale, AMSSA reconnaît que la Colombie-Britannique se trouve sur les territoires non cédés des Premières nations qui en assurent l'intendance depuis des temps immémoriaux.

Nous admettons que les activités d'AMSSA se déroulent sur les territoires traditionnels non cédés des nations x^wməθkwəy̓ əm (Musqueam), Skwxwú7mesh (Squamish) et Səlílwətaʔ/Selilwitulh (Tsleil-Waututh), et sommes reconnaissants du privilège que nous avons en tant que colons sur ces terres. En tant qu'organisation, AMSSA s'engage à créer des espaces sûrs où les points de vue des Autochtones peuvent être entendus.

Sondage sur les priorités du secteur

2022

RAPPORT SOMMAIRE

En septembre 2022, AMSSA (Affiliation of Multicultural Societies and Service Agencies), grâce à un financement octroyé par IRCC, a réalisé son premier sondage annuel sur les priorités du secteur des services d'établissement afin d'explorer les expériences du secteur des services d'établissement et d'intégration de la Colombie-Britannique (C.-B.) à tous les niveaux, des travailleurs de première ligne aux directeurs généraux, et d'en déterminer les priorités.

Conçu avec la participation d'IRCC et d'un groupe de discussion formé de représentants du secteur des services d'établissement, le sondage a été distribué à tous les organismes financés par IRCC en Colombie-Britannique dans le but de déterminer la façon dont les programmes d'AMSSA peuvent répondre de façon optimale aux besoins changeants du secteur des services d'établissement dans la province.

Dans la foulée de la pandémie mondiale, le secteur des services d'établissement et d'intégration a vécu un changement majeur dans ses activités. La pandémie de COVID-19 a de façon simultanée accru le nombre de personnes comptant sur les fournisseurs de services tout en réduisant fortement le nombre de services en personne que ces fournisseurs pouvaient offrir. Afin de continuer à offrir des services essentiels à leurs clients tout en assurant la sécurité de leurs employés et bénévoles, les organismes du secteur se sont activement adaptés. À mesure que les besoins et priorités du secteur évoluaient, il est devenu important de veiller à ce qu'AMSSA soit conscient de ces changements et s'y adapte.

Puisqu'AMSSA est un organisme-cadre provincial comptant plus de 80 organismes membres, il dispose d'un vaste réseau dans le secteur des services d'établissement et d'intégration en Colombie-Britannique. Grâce au financement octroyé par IRCC, AMSSA offre un soutien aux organismes financés par IRCC, qui à leur tour fournissent des services et des mesures de soutien aux nouveaux arrivants en Colombie-Britannique. Ces services de soutien incluent l'offre d'activités de perfectionnement professionnel, de formation et de mobilisation des connaissances, des recherches et des analyses de politiques, ainsi

que des occasions de prendre part à l'organisation de nombreux comités, partenariats et groupes de travail. Tout comme les organismes financés par IRCC, AMSSA a réévalué trop rapidement la façon dont il pourrait continuer à offrir des services pertinents, en particulier durant une période d'une telle turbulence. C'est en réponse à cette question que l'idée de réaliser un sondage sur les priorités du secteur a émergé.

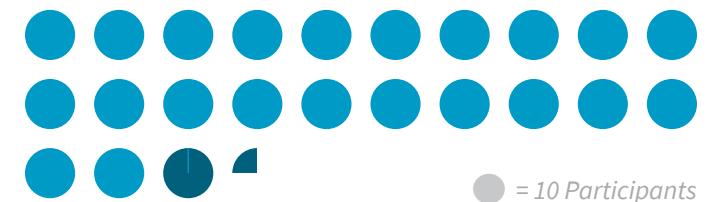
Puisqu'il s'agissait de la première fois qu'AMSSA réaliserait un sondage du genre et qu'il prévoyait le réaliser chaque année, il a consacré plusieurs mois à consulter des représentants du secteur ainsi qu'IRCC pour veiller à ce que le sondage couvre des sujets clés et pertinents pour le secteur des services d'établissement et d'intégration. Le sondage a ensuite fait l'objet d'un processus d'examen détaillé avant d'être enfin diffusé en septembre 2022. Au total, 234 organismes participants ont répondu au sondage sur les priorités du secteur, 221 en anglais et 13 en français. Une analyse des résultats a permis de faire ressortir plusieurs constatations essentielles.

Le partage de connaissances et le développement professionnels constituent deux mesures de soutien essentielles qu'offre AMSSA aux organismes financés par IRCC, et les réponses des répondants ont fourni des renseignements utiles. En ce qui concerne ce qui précède, les répondants ont considéré que les courriels, tant ceux provenant directement d'AMSSA que les envois hebdomadaires de Settlement Net, étaient un outil utile pour acquérir de nouveaux renseignements et répondre à des questions sur un sujet. En ce qui concerne ce dernier point, les webinaires et les séances d'information virtuelles constituaient les plateformes les plus couramment utilisées pour le

234

organismes participants ont répondu au sondage sur les priorités du secteur

● 221 EN ANGLAIS ● 13 EN FRANÇAIS



développement professionnel, à hauteur de 68,21 % et 45,73 % respectivement. Les fournisseurs de services linguistiques ont de plus mis en lumière la nécessité d'en apprendre davantage sur les pratiques tenant compte des traumatismes, les services de soutien en santé mentale et l'atteinte d'un équilibre entre la façon d'aider les nouveaux arrivants à s'adapter à la culture canadienne tout en continuant d'honorer la culture de leur pays d'origine.

Les petits centres vivent des défis uniques relatifs à la prestation des services comparativement à d'autres fournisseurs de services. Ces défis incluent notamment la façon de retenir les nouveaux arrivants dans leur région, la façon de composer avec de faibles taux de participation de la clientèle ainsi que la façon d'offrir des services qui répondent efficacement aux besoins des nouveaux arrivants tout en étant confrontés à une capacité limitée à offrir ces services.

Les effets de la pandémie se font toujours ressentir dans de nombreux secteurs, en particulier celui de la prestation des services. Afin de contrecarrer la diminution de l'offre de services en personne, plusieurs organismes financés par IRCC ont augmenté de façon significative l'offre de services hybrides et en ligne. Par conséquent, le sondage sur les priorités du secteur met en relief une préférence marquée pour ces modèles de prestation par rapport à l'offre de services en personne pour les programmes d'AMSSA, alors que 61,28 % des répondants ont indiqué préférer une prestation hybride et que 25,56 % des répondants ont indiqué préférer un accès virtuel.

Les fournisseurs de services ont manifesté un intérêt à rencontrer des collègues d'organismes de taille semblable, offrant le même type de services et géographiquement proches et à apprendre d'eux, alors que 30,40 % des fournisseurs étaient d'avis qu'une approche communautaire était extrêmement importante et que 45,60 % étaient d'avis que cela était important. Les opinions ont également insisté sur la valeur d'apprendre les uns des autres concernant la façon d'aborder des enjeux semblables liés à la clientèle et à propos de pratiques exemplaires en général.

Les fournisseurs de services interagissent le plus souvent avec IRCC par l'entremise de leurs agents de programme d'IRCC. La plupart des répondants ont indiqué qu'ils entretiennent une relation fructueuse avec leur agente ou agent de programme, soulignant notamment leur connaissance des dossiers et leur capacité à communiquer ouvertement et efficacement ainsi qu'à fournir des commentaires précieux. En ce qui a trait à l'amélioration de la relation qu'entretiennent les fournisseurs de services avec IRCC, les suggestions incluaient la diminution du taux de roulement des agents de programme, la démonstration par les représentants d'IRCC d'une meilleure connaissance des programmes pertinents aux organismes et une augmentation du rôle joué par AMSSA en tant que facilitateur entre les organismes d'établissement financés par IRCC, qui englobent les organismes axés sur l'établissement et ceux axés sur les services linguistiques, et IRCC.

RAPPORT SOMMAIRE SUITE

Plusieurs points de vue et recommandations sont ressortis de l'analyse des réponses très variées reçues dans le cadre du sondage sur les priorités du secteur des services d'établissement. Les répondants ont indiqué qu'il est nécessaire d'accroître les occasions de collaboration et d'apprentissage entre les organismes francophones et anglophones. En outre, les réponses ont mis en évidence la nécessité d'accroître les possibilités de développement professionnel. Il faudrait tout particulièrement offrir la possibilité de se familiariser avec les stratégies de lutte contre le racisme, les pratiques tenant compte des traumatismes et les approches en matière de décolonisation.

Une autre information utile étant ressortie du sondage était le désir d'une meilleure communication de la part d'AMSSA ainsi que les canaux de communication que le secteur trouvait efficaces et ceux qui devraient être améliorés. Enfin, il est nécessaire de mettre en relief les défis uniques vécus par les fournisseurs de services des petits centres et de travailler à améliorer la relation qu'entretiennent les fournisseurs de services avec IRCC, incluant accroître le rôle de facilitateur joué par AMSSA.

dans le but de s'assurer que les services offerts par AMSSA correspondent aux besoins et aux priorités du secteur des services d'établissement de Colombie-Britannique.

Avec l'annonce faite par le gouvernement du Canada de son plan concernant les seuils d'immigration de 2023 à 2025 avec des cibles de 465 000 résidents permanents en 2023, 485 000 en 2024 et 500 000 en 2025 (gouvernement du Canada, 2022), il sera essentiel de veiller à répondre aux besoins des services d'établissement pour faciliter l'intégration réussie de ces nouveaux arrivants, plus particulièrement durant la période d'incertitude que

nous vivons actuellement avec l'augmentation du coût de la vie, un manque de logements abordables, l'augmentation des taux d'intérêt et autres problèmes systémiques.

Le présent rapport résume les résultats du sondage réalisé dans l'ensemble du secteur et formule des recommandations pour l'avenir.

INTRODUCTION

Les exercices 2020-2021 et 2021-2022 ont apporté des changements et des défis sans précédent au secteur des services d'établissement et d'intégration en Colombie-Britannique. Dans un contexte de pandémie mondiale, le secteur des services d'établissement a dû s'adapter rapidement à un mode différent de prestation des services afin de continuer à offrir des services essentiels aux nouveaux arrivants, tout en assurant la santé et la sécurité des employés et des clients.

En plus d'offrir des services durant une pandémie, le secteur a également dû s'ajuster rapidement et répondre à différentes crises mondiales, dont les guerres en Syrie, en Afghanistan et en Ukraine, et au nombre accru de clients ayant besoin d'aide que cette situation a engendré. En réaction, AMSSA, un organisme-cadre provincial qui offre des mesures de soutien comme des possibilités de développement professionnel, des programmes et une mobilisation des connaissances à plus de 80 organismes membres ainsi qu'à tous les fournisseurs de services financés par IRCC en Colombie-Britannique, a ajusté ses programmes pour répondre à ces besoins émergents en concentrant ses livrables

sur le soutien au secteur des services d'établissement à l'aide de ressources propres à la COVID et de ressources axées sur le soutien à différentes crises de réfugiés (voir l'Annexe A pour plus de renseignements au sujet d'AMSSA).

À l'aube du nouvel exercice 2022-2023, AMSSA et IRCC s'efforcent de faire en sorte que les services indirects que nous offrons continuent de correspondre aux besoins et aux priorités actuels du secteur des services d'établissement de Colombie-Britannique. Afin d'atteindre cet objectif, AMSSA a réalisé un sondage dans l'ensemble du secteur afin d'évaluer les besoins et les expériences du secteur des services d'établissement,

MÉTHODOLOGIE

En août 2022 AMSSA a organisé un groupe de discussion composé de 19 représentants du secteur (voir l'Annexe B pour la liste complète des membres du groupe de discussion).

Le groupe de discussion avait pour but d'examiner la version provisoire du sondage et de s'assurer que les questions incluses permettraient de recueillir des renseignements clés. On invitait les personnes participantes à faire part de leurs commentaires sur les questions préliminaires et à formuler des suggestions sur les autres sections à inclure.

À la suite de la réunion, AMSSA a ajusté les questions en fonction des commentaires reçus des membres du groupe de discussion. La version finale du sondage contenait 10 sections, notamment : Profil des répondants, Profil des fournisseurs de services (FS), Engagement communautaire, Partage de connaissances, Programmes, Approche en matière de communication, Relation entre les fournisseurs de services et IRCC et Autres commentaires.

En septembre 2022, AMSSA a diffusé le sondage à l'ensemble du secteur. On invitait tous les niveaux d'employés, incluant les employés de première ligne, les gestionnaires et les membres de la haute direction des organismes de Colombie-Britannique financés par IRCC à participer.

Le sondage a pris fin en octobre et a reçu 234 réponses au total.

Les sections qui suivent offrent une analyse approfondie des réponses reçues.

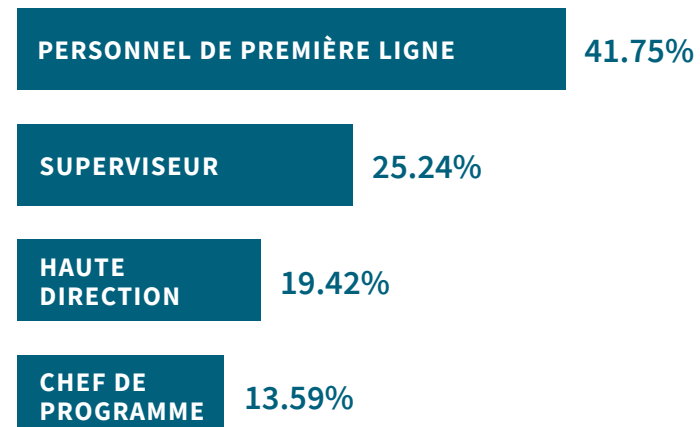
RÉSULTATS

DONNÉES DÉMOGRAPHIQUES SUR LES RÉPONDANTS ET RÉPONDANTES

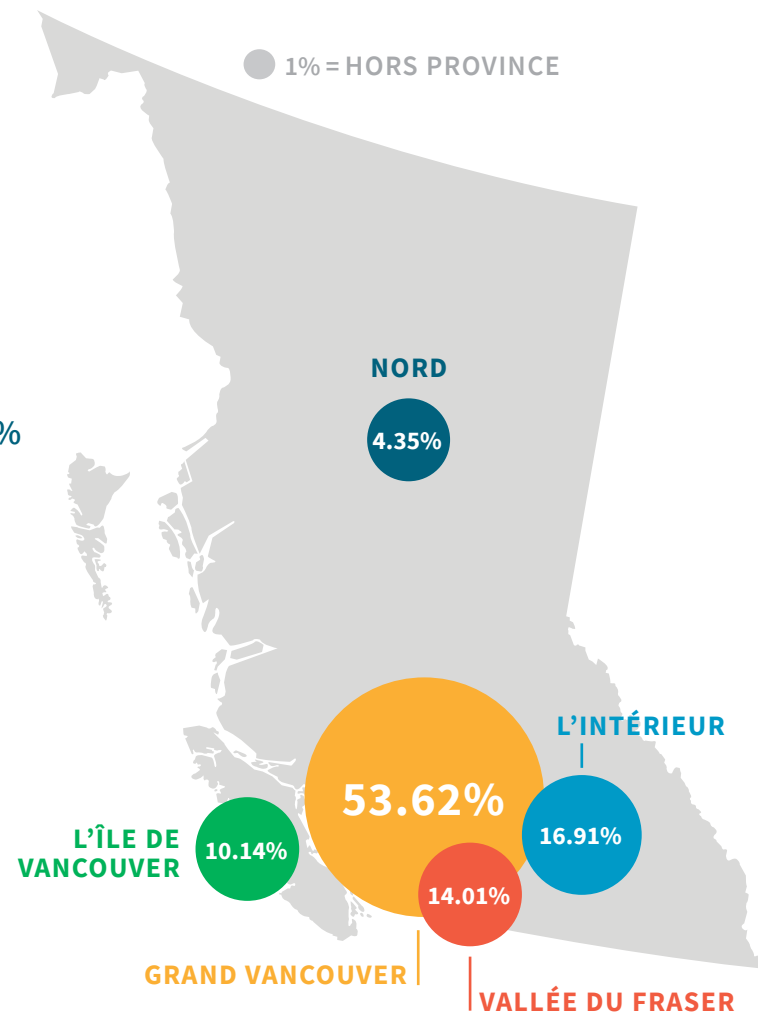
Des 234 représentants du secteur des services d'établissement ayant répondu au sondage, 82,83 % s'identifiaient en tant que femme, et les autres s'identifiaient en tant qu'homme (13,30 %), personne transsexuelle (0,43 %), personne bispirituelle (0,43 %), et 3,00 % ont préféré ne pas répondre.

Au total, 48,69 % des répondants ont répondu « oui » lorsqu'on leur demandait s'ils s'identifiaient comme appartenant à une minorité visible qui, au sens de la Loi sur l'équité en matière d'emploi, s'entend des « personnes, autres que les Autochtones, qui ne sont pas de race blanche ou qui n'ont pas la peau blanche » (Statistique Canada, 2021).

En plus des questions générales sur les données démographiques, on demandait également aux répondants d'indiquer le « type de poste » occupé au sein de leur organisme. Des quatre types énumérés, « Personnel de première ligne » constituait la réponse la plus fréquente à 41,75 %, suivi de « Superviseur » (25,24 %), de « Haute direction et direction » (19,42 %) et de « Chef de programme (13,59 %).



En ce qui a trait à la représentation régionale, un peu plus de la moitié des répondants (53,62 %) ont indiqué « Grand Vancouver » comme étant leur région principale d'activité. Venaient ensuite les régions de « l'Intérieur » (16,91 %), de la « Vallée du Fraser » (14,01 %), de « l'Île de Vancouver » (10,14 %) et du « Nord » (4,35 %). Le 0,97 % restant indiquait des activités principales en dehors de la Colombie-Britannique.



ENGAGEMENT COMMUNAUTAIRE

Dans cette section, AMSSA cherchait à mieux comprendre la connaissance, la satisfaction et l'utilisation des différentes activités et ressources d'AMSSA, incluant les ressources francophones, les comités et les groupes de travail. Les sous-sections qui suivent fournissent plus de renseignements sur ce sujet.

RESSOURCES FRANCOPHONES

AMSSA est un organisme anglophone et la majorité des organismes financés par IRCC qui ont répondu au sondage sont aussi principalement de langue anglaise. Néanmoins, il cherche à habiliter le secteur anglophone afin de créer des liens avec le secteur francophone et de soutenir le parcours d'intégration francophone.

Bien que cet aspect constitue depuis des années un sujet de discussion dans le secteur des services d'établissement, l'AMSSA n'a reçu que récemment un financement d'IRCC pour produire des ressources permettant de répondre à ce besoin, notamment une boîte à outils constituée d'une fiche de renseignements et d'une présentation AMSSATalk ainsi que d'un webinaire. Cette section du sondage était conçue de manière à comprendre l'impact des ressources francophones d'AMSSA.

Au premier coup d'œil, selon les résultats du sondage auprès du secteur, le taux d'adoption générale des ressources francophones d'AMSSA était faible, alors que seuls 10,42 % des répondants ont indiqué qu'ils avaient déjà profité de ces services. Chez les répondants qui avaient déjà utilisé ces services, les fiches de renseignements « Migration Matters » et la présentation AMSSATalk ont été les ressources les plus consultées à hauteur de 35,48 % et 32,26 % respectivement. Toutefois, la répartition générale entre les cinq ressources fut relativement égale. Chez les répondants qui n'avaient jamais utilisé les ressources francophones d'AMSSA, lorsqu'on leur a demandé de préciser la raison particulière pour laquelle ils ne les avaient pas utilisées, 41,22 % ont indiqué qu'ils n'avaient pas trouvé les ressources pertinentes pour leur travail, 29,73 % ont indiqué qu'ils ignoraient l'existence de ces ressources

et 12,16 % ont indiqué qu'ils n'avaient pas été en mesure de trouver le temps d'accéder à ces ressources.

L'une des explications possibles au faible taux d'adoption des ressources francophones d'AMSSA pourrait être liée au fait qu'AMSSA a seulement commencé récemment (depuis avril 2021) à créer des ressources francophones. Puisqu'il s'agit d'une activité relativement nouvelle pour AMSSA, le faible taux d'adoption pourrait en partie s'expliquer par le fait que les organismes d'établissement ignoraient le rôle joué par AMSSA dans la production de ces ressources, en particulier puisque les ressources francophones ne constituent qu'une petite partie des ressources générales produites par AMSSA pour le secteur.

Les répondants ont formulé quelques suggestions quant à la façon dont AMSSA pourrait faciliter la collaboration entre les secteurs francophone et anglophone, y compris en encourageant une plus grande présence des travailleurs d'établissement dans les écoles afin de mieux expliquer ou promouvoir les programmes d'immersion française, renforcer les liens avec les groupes francophones établis, utiliser accroître les liens avec les groupes francophones établis, utiliser des méthodes plus variées pour diffuser l'information, etc. Toutefois, parmi toutes ces suggestions, la réponse la plus constante consistait à accroître les possibilités de réseautage entre les deux secteurs.

COMITÉS ET GROUPES DE TRAVAIL D'AMSSA

AMSSA compte cinq comités et groupes de travail actuellement actifs, chacun ayant des objectifs et une composition de membres différents.

Le Comité sur les travailleurs d'établissement dans les écoles (TEE), qui est composé de personnel de première ligne et de gestionnaires, les Local Immigration Partnerships/Réseaux en immigration francophone (LIP/RIF), qui sont composés de représentants de différents RIF et auxquels le RIF de C.-B. s'est joint en 2022, les comités des petits centres (CPC), qui sont composés de travailleurs de première ligne et de gestionnaires, le Groupe de travail sur l'établissement et la langue (GTEL), qui est composé de gestionnaires de programmes CLIC et de représentants de centres d'évaluation, et le Comité de coordination et d'intégration des immigrants—Comité directeur (CCII-CD), qui est composé de directeurs généraux et de membres de la haute direction de 14 organismes.

De façon générale, on constate un taux élevé d'adoption des comités et groupes de travail d'AMSSA, alors que 51 % des répondants ont indiqué que leur organisme participait à au moins un des cinq et que 35,35 % ont indiqué ne pas être certains.

Parmi les cinq comités et groupes de travail mentionnés, le Comité sur les TEE et les LIP/RIF présentent les niveaux de participation les plus élevés à hauteur de 26,16 % et 25,90 % respectivement. Ils sont suivis du GTEL en troisième position (15,13 %), des comités des petits centres en quatrième position (9,74 %) et du CCII-CD en cinquième position (9,46 %).

Comme mentionné précédemment, le CCII-CD est composé uniquement de 14 organismes, ce qui pourrait expliquer le manque de connaissances de la plupart des répondants à son égard. En fait, parce que les comités et groupes de travail ont des objectifs et compositions très variés, il est impossible de comparer les chiffres concernant la participation de façon significative. Par exemple, les deux comités ou groupes de travail ayant le niveau de participation le plus élevé, le Comité sur les TEE et les LIP/RIF, jouissent d'un avantage numérique en ce sens que l'on compte beaucoup plus de TEE et de LIP/RIF dans la province que les trois autres groupes, ce qui augmente non seulement la possibilité que les FS les connaissent, mais plus important encore, qu'ils participeront à un groupe de travail les concernant directement. En revanche, il va sans dire que seuls les FS qui s'identifient comme étant des petits centres participeront aux comités des petits centres.

Puisque 53,88 % des répondants au sondage travaillent pour des organismes situés dans la région du Grand Vancouver (la région la moins susceptible parmi les cinq régions provinciales de compter des petits centres), ceci vient limiter le nombre de répondants qui auraient pu participer aux comités des petits centres.

Les renseignements les plus précieux résident plutôt dans le degré d'efficacité que les répondants ont attribué aux comités et groupes de travail. On a demandé aux répondants d'évaluer l'efficacité des comités auxquels ils participaient sur une échelle allant de « extrêmement efficace » → « efficace » → « plutôt efficace » → à « pas du tout efficace ». Comme indiqué dans le tableau ci-dessous, les cinq comités et groupes de travail ont reçu une note plus près d'« efficace » et, malgré une participation relativement plus faible, les comités des petits centres ont été perçus comme étant les plus efficaces des cinq, tandis que les quatre autres ont reçu une note semblable.

NOM DU PROGRAMME	NOTE MOYENNE D'EFFICACITÉ 4 = jugés extrêmement efficaces 1 = jugé pas du tout efficace
Comités des petits centres	2.87
CCII-CD	2.67
LIP/RIF	2.66
GTEL	2.63
Comité sur les TEE	2.63

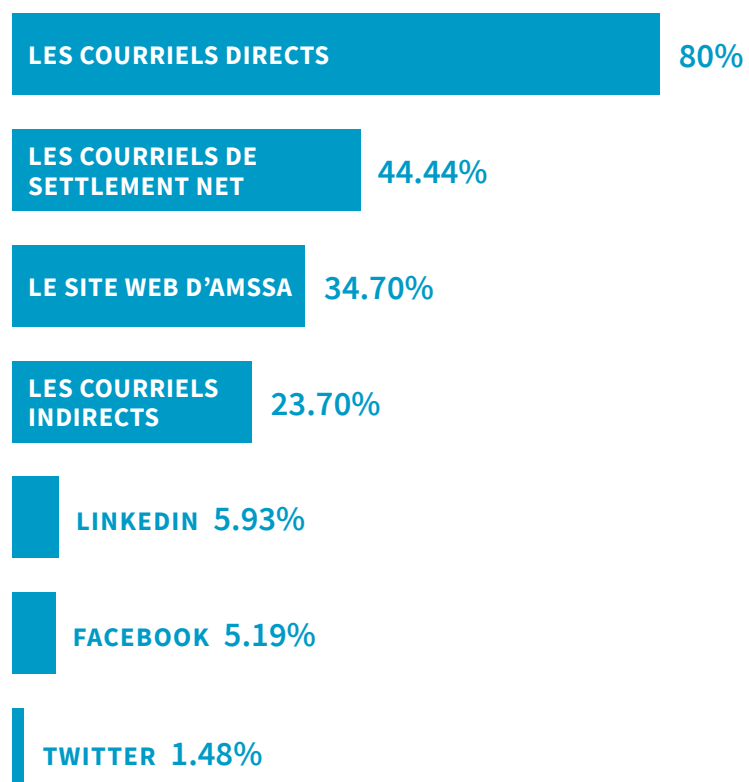
On a également demandé aux répondants d'indiquer les sujets dont ils aimeraient discuter durant les réunions, et même si les propositions de sujets différaient pour la plupart des comités et groupes de travail, en ce qui a trait aux comités des petits centres, la suggestion qui revenait le plus souvent se rapportait à l'apprentissage et au partage des ressources. Un répondant a même suggéré dans un commentaire la création d'un guide à l'intention des petits centres. Enfin, lorsqu'interrogé sur la façon dont on pourrait améliorer l'efficacité de ces groupes, l'un des répondants a suggéré de définir les objectifs avant le début des réunions, plus particulièrement en ce qui concerne les LIP/RIF.

PARTAGE DE CONNAISSANCES

AMSSA s'engage à tenir le secteur informé des dernières actualités et des ressources à sa disposition par différents moyens, notamment les médias sociaux, des bulletins, des envois par courriel, le site Web d'AMSSA et la base de données Settlement Net. Cette section a été conçue pour comprendre les formats de partage de connaissances les plus efficaces aux yeux des fournisseurs de services.

Parmi les différentes façons de recevoir les mises à jour du secteur, le courriel est apparu comme étant un moyen privilégié évident. En effet, 80 % des répondants ont indiqué une préférence pour les courriels directs d'AMSSA, 44,44 % ont indiqué préférer recevoir des mises à jour au moyen des courriels hebdomadaires de Settlement Net et 23,70 % ont indiqué qu'ils trouvaient les courriels indirects d'AMSSA tout aussi utiles. De plus, 34,7 % des répondants ont indiqué que le site Web d'AMSSA constituait une autre source courante de renseignements. Toutefois, les médias sociaux d'AMSSA ne constituaient pas une source très utilisée, puisque 1,48 % des répondants utilisent Twitter, 5,19 % utilisent Facebook et 5,93 % utilisent LinkedIn pour se renseigner sur les mises à jour.

Le courriel, le site Web d'AMSSA et la base de données Settlement Net constituaient les sources de renseignements les mieux perçues en matière de capacité à fournir des renseignements utiles et à répondre à une question sur un sujet. En matière de fréquence d'utilisation au cours de la dernière année, 23,48 % des répondants ont utilisé les courriels hebdomadaires de Settlement Net chaque fois et la plupart du temps. L'utilisation des courriels directs était légèrement plus fréquente, puisqu'ils servaient à accéder à des ressources chaque fois dans le cas de 31,54 % des répondants et la plupart du temps dans le cas de 38,46 % des répondants. Quelque 31,15 % des répondants percevaient les courriels directs comme étant extrêmement efficaces, tandis que 53,28 % des répondants les trouvaient efficaces pour fournir de nouveaux renseignements utiles. Parmi les répondants, 21,31 % ont indiqué que les courriels directs étaient extrêmement efficaces et 40,98 % les trouvaient efficaces pour répondre à une question sur un sujet.



Le thème de la sous-utilisation des médias sociaux à titre de source de renseignements et à titre de ressource future est revenu très souvent dans les réponses. Quelque 68,42 % des répondants n'avaient jamais consulté le compte Twitter d'AMSSA, 65,66 % n'ont pas consulté la page Facebook d'AMSSA et 60,42 % n'ont pas consulté la page LinkedIn d'AMSSA. Dans leur évaluation de l'efficacité à fournir de nouveaux renseignements utiles, 4,35 % des répondants ont indiqué que le compte Twitter d'AMSSA était efficace, tandis que 8,6 % et 7,61 % des répondants ont indiqué respectivement que la page Facebook et le profil LinkedIn d'AMSSA étaient utiles.

Les pourcentages étaient légèrement inférieurs, alors que 2,06 %, 3,03 % et 7,07 % des répondants percevaient les comptes Twitter, Facebook et LinkedIn d'AMSSA respectivement comme étant utiles pour répondre à des questions sur un sujet. À savoir si les comptes de médias sociaux d'AMSSA seraient utilisés à l'avenir, 9 % des répondants ont indiqué qu'ils consulteraient le compte Twitter d'AMSSA, 14,7 % ont indiqué qu'ils consulteraient la page Facebook d'AMSSA et 19,6 % ont indiqué qu'ils consulteraient la page LinkedIn d'AMSSA.

Il existe une différence nette dans les niveaux d'utilisation du courriel, du site Web et des comptes de médias sociaux d'AMSSA. Selon les résultats du sondage, les comptes de médias sociaux d'AMSSA ne véhiculent pas efficacement le type de renseignements que souhaite acquérir le secteur auprès de l'organisme, par exemple des mises à jour détaillées sur le secteur et des ressources linguistiques. Les plateformes des médias sociaux sont liées par certaines restrictions, notamment les limites de caractères, ce qui rend difficiles ces types de diffusion des connaissances. En outre, le secteur en tant que tel semble à l'aise d'interagir avec les canaux de communication plus établis d'AMSSA, ce qui vient exacerber davantage les différences dans l'adoption. Toutefois, on ne peut écarter complètement la valeur des médias sociaux, en particulier alors que le secteur continue d'observer une légère hausse dans les nouvelles embauches et l'embauche de jeunes personnes, et que la pandémie a solidifié la popularité générale des plateformes comme Facebook, Twitter et LinkedIn. De la propre expérience d'AMSSA, les publications dans les médias sociaux ont à l'occasion stimulé la participation à des cours d'apprentissage en ligne, à des webinaires et à des événements comme le Sommet, prouvant ainsi que les médias sociaux constituent un complément utile aux canaux de communication plus traditionnels.

Cette situation s'explique en partie parce que les médias sociaux rejoignent un public plus vaste (intervenant en périphérie du secteur de l'établissement ainsi que le personnel de première ligne) qu'il est autrement impossible de rejoindre par courriel et au moyen des communications de Settlement Net. À ce titre, le canal de communication privilégié dépend des renseignements recherchés et du public à rejoindre. Grâce aux commentaires reçus avec le sondage de cette année, AMSSA a la chance de renouer avec le secteur au cours du prochain sondage afin de mieux mettre en contexte ces réponses et s'informer directement des types de mises à jour ou de renseignements que les FS aimeraient voir de la part des canaux de communications ayant des taux d'adoption moins élevés.

Lorsqu'on demandait aux répondants de suggérer des sujets et priorités dont ils aimeraient entendre parler davantage, les réponses étaient très diversifiées. Les demandes incluaient le désir d'en savoir plus sur les pratiques tenant compte des traumatismes ainsi que sur celles liées à la lutte contre l'oppression et la lutte contre le racisme. De plus, les répondants ont mentionné la création de liens entre les services d'établissement et les Autochtones et l'augmentation des approches collaboratives au sein du secteur des services d'établissement à titre d'éventuels sujets. Ils ont également mis en évidence le désir de disposer de plus de cours et de possibilités de développement professionnel ainsi que de plus amples renseignements sur des sujets comme le logement, l'emploi, la petite enfance, les priorités d'IRCC et les tendances en matière d'immigration.

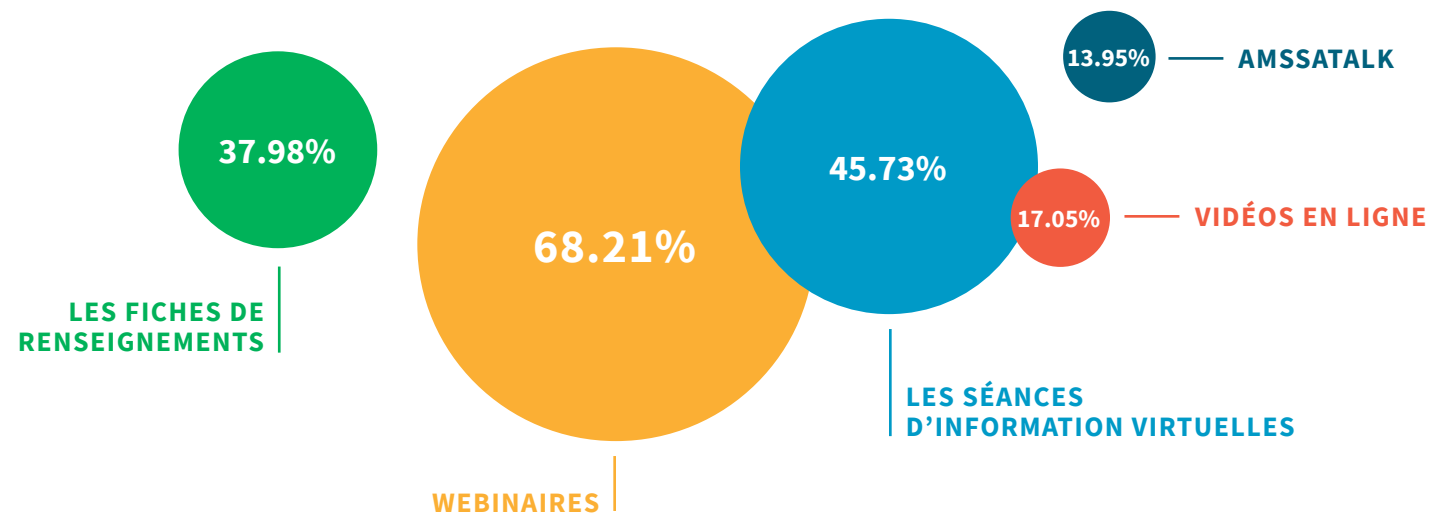
DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL ET CONTENU ÉDUCATIF

AMSSA offre différentes formes de contenu pour répondre aux besoins professionnels et de formation du secteur des services d'établissement. Cette section a été conçue afin de comprendre comment le secteur a interagi avec ces différents formats en 2021-2022 et d'établir les besoins de formation futurs.

Lorsqu'interrogés sur les formes de contenu auxquelles ils avaient accédé précédemment, 68,21 % des répondants ont indiqué que le format le plus couramment utilisé en 2021-2022 était les webinaires, et 45,73 % ont indiqué les séances d'information virtuelles. Seuls 37,98 % des répondants ont utilisé les fiches de renseignements « Migration Matters », qui couvraient un éventail de sujets liés à l'établissement, tandis que 17,05 % des répondants ont accédé aux vidéos en ligne. Le contenu de développement professionnel le moins utilisé était les présentations AMSSATalk, à un taux de 13,95 %. Bien que les présentations AMSSATalk aient été la ressource la moins utilisée, il est nécessaire de mettre en contexte ces réponses en particulier. Les services et ressources créés par AMSSA sont influencés par les ententes de contribution conclues avec IRCC et les services précis qu'AMSSA est financé pour offrir. Dans ce contexte, AMSSA reçoit un niveau de financement beaucoup plus élevé afin d'organiser et d'offrir des webinaires en comparaison avec les présentations AMSSATalk, ce qui signifie que les webinaires ont lieu beaucoup plus fréquemment. De plus, AMSSA a souvent reçu des commentaires concernant les difficultés qu'avait le secteur à faire

la différence entre les présentations AMSSATalks, les webinaires et d'autres activités en ligne d'AMSSA. Ces deux facteurs ont une incidence sur la notoriété des présentations AMSSATalks dans le secteur des services d'établissement.

Concernant le contenu de développement professionnel que les répondants jugeaient le plus utile à partager avec les employés, les réponses indiquaient différentes préférences. Quelque 68,29 % des répondants considéraient les webinaires comme étant la ressource la plus utile à partager, tandis que 52,85 % d'entre eux considéraient que les séances d'information virtuelles et les sources sur le site Web étaient utiles. De plus, 44,72 % des répondants considéraient les fiches de renseignements « Migration Matters » et les cours d'apprentissage en ligne de façon relativement positive, et 40,65 % les trouvaient utiles. Les répondants n'ayant pas accédé à des ressources de développement professionnel ont indiqué pour principales raisons le fait qu'ils étaient nouveaux dans leurs fonctions, la nécessité d'explorer les ressources d'AMSSA plus fréquemment et le fait qu'ils étaient surchargés d'information provenant d'un grand nombre d'organismes.



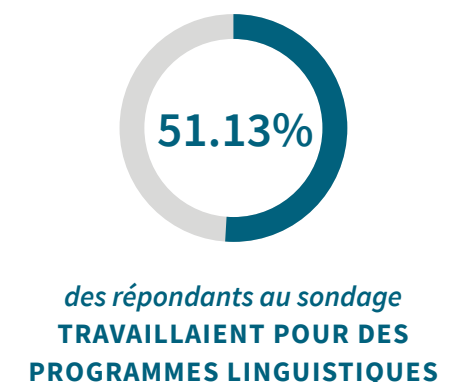
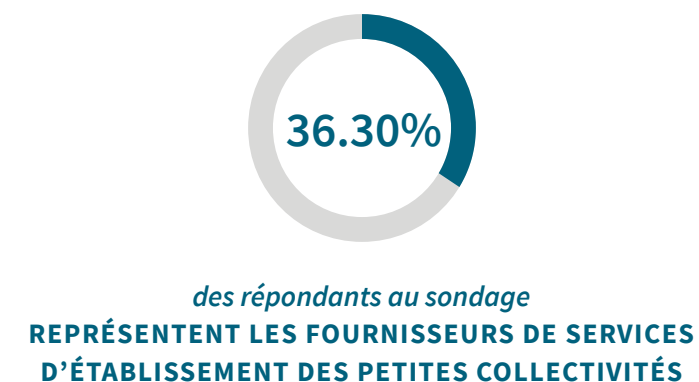
PROGRAMMES

Bien que les fournisseurs travaillent dans le même secteur, il existe une grande diversité de types de services offerts par différents fournisseurs de services d'établissement et, par extension, une grande diversité de besoins. Cette section a été conçue afin de mieux comprendre les besoins précis de chaque secteur financé par IRCC.

Les fournisseurs de services d'établissement des petites collectivités représentent 36,30 % des répondants au sondage. Lorsqu'on leur demande de décrire les défis et possibilités que les fournisseurs des petits centres souhaitent explorer avec leurs pairs fournisseurs de services, AMSSA et IRCC, un nombre assez élevé de répondants ont fait différentes suggestions importantes. Parmi les thèmes récurrents dans les réponses, on retrouve les difficultés uniques auxquelles les petits centres sont confrontés et avec lesquelles les fournisseurs de services urbains ont souvent peu d'expérience. Des répondants ont émis des suggestions sur la façon dont on pourrait retenir les usagers des services aux nouveaux arrivants dans leur région. Si les petits centres, dont la capacité est limitée, sont soumis aux mêmes exigences que les grands centres, comment peuvent-ils fournir des services qui répondent à l'ensemble des besoins des nouveaux arrivants et remédier efficacement au faible taux de participation de ces derniers? Certains répondants ont mis en lumière la nécessité de discuter d'une probable augmentation future du nombre de clients, de la façon de préparer efficacement les différents programmes qu'ils offrent et de simplifier la prestation des services. D'autres répondants ont insisté sur les obstacles qui incluent le soutien en transport, le logement, le manque de

financement des programmes destinés à la petite enfance, les mesures de soutien en santé mentale et le recrutement de présentateurs professionnels pour les ateliers. Les réponses ont de plus pointé vers la nécessité d'explorer les services de décolonisation, les formations et politiques sur la lutte contre le racisme ainsi que la création de services plus inclusifs.

Quelque 51,13 % des répondants au sondage ont indiqué qu'ils travaillaient pour des programmes linguistiques. Parmi les sujets sur lesquels les fournisseurs de services linguistiques voudraient en savoir plus, plusieurs se sont démarqués. Plus précisément, ils insistaient sur la nécessité d'aborder les pratiques tenant compte des traumatismes, le soutien en santé mentale et la façon d'aider les nouveaux arrivants à s'ajuster à la culture canadienne tout en continuant d'honorer leur propre culture. Les répondants ont également indiqué le désir d'en savoir plus sur les cours synchrones en mode hybride, la façon d'aider les nouveaux arrivants qui ne bénéficient pas des cours CLIC réguliers, les différences entre le langage scolaire et le langage des services d'établissement et les limitations des cercles de discussion en formation linguistique, ainsi que des possibilités accrues de créer des liens communautaires et des connaissances en matière d'établissement.



PRESTATION DES SERVICES ET SERVICES D'INTERPRÉTATION

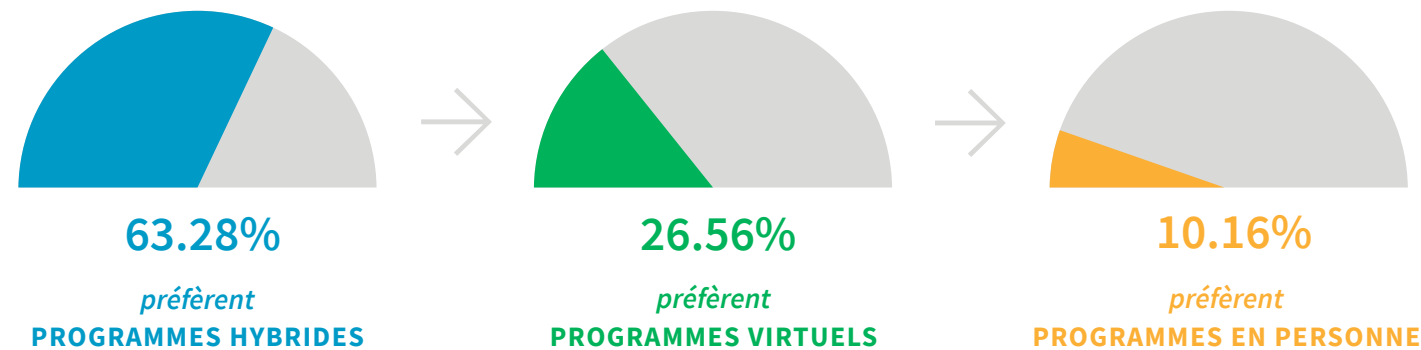
Alors que nous revenons graduellement à des interactions en personne, il devient de plus en plus apparent que le mode privilégié des fournisseurs de services pour la prestation des services évolue. Cette section a été conçue afin de comprendre quelles méthodes de prestation des services (en personne, hybride, virtuelle) le secteur préférerait pour les activités à venir d'AMSSA.

En lien avec les améliorations à la prestation des services, 63,28 % des répondants ont indiqué une préférence marquée pour une prestation en format hybride des programmes et services d'AMSSA, ce qui inclut des options d'accès en personne et virtuelles pour entrer en contact. L'accès virtuel constituait la deuxième option d'accès la plus utilisée, alors que 26,56 % des répondants ont choisi cette option, et l'accès en personne fut l'option la moins utilisée, alors que 10,16 % ont choisi cette option.

En 2021-2022 les services d'interprétation n'ont pas été grandement utilisés, puisque 65,60 % des répondants n'ont pas eu recours aux services d'interprétation. Il est essentiel de souligner ici que les services d'AMSSA sont principalement offerts en anglais. Ainsi, la langue des programmes et services d'AMSSA influence le recours aux services d'interprétation. À savoir si les services d'interprétation avaient répondu aux besoins du secteur, 16,80 % des répondants ont eu le sentiment qu'on avait répondu à leurs besoins, et 8,80 % ont indiqué qu'on avait la plupart du temps répondu à leurs besoins en services d'interprétation. Les répondants ont fait part de plusieurs défis dans l'utilisation de ces services, notamment la difficulté à trouver des services d'interprétation pour des langues rares et s'adapter aux

différentes langues, ainsi que la difficulté à trouver les personnes ou bénévoles appropriés pour la situation. Les enjeux exprimés en lien avec l'utilisation des services d'interprétation incluaient des lacunes linguistiques, des problèmes techniques et le fait de trouver que les services de traduction prenaient du temps. Une autre préoccupation soulevait les difficultés occasionnées par la nécessité qu'IRCC finance le volet interprétation des services d'établissement.

Il est important de noter que le mauvais résultat obtenu par les services d'interprétation concernant la satisfaction des besoins peut découler d'une mauvaise interprétation par les répondants de la question posée. La question « Les services d'interprétation ont-ils satisfait à vos besoins en 2021-2022? » se voulait propre aux services d'interprétation fournis durant les événements d'AMSSA. Toutefois, comme le montrent les difficultés exprimées, notamment le fait de trouver que les services prennent du temps, certains des répondants ont interprété la question de façon plus large et ont inclus leurs propres expériences avec les services d'interprétation. Les futures questions du sondage en lien avec l'interprétation devront être plus précises.



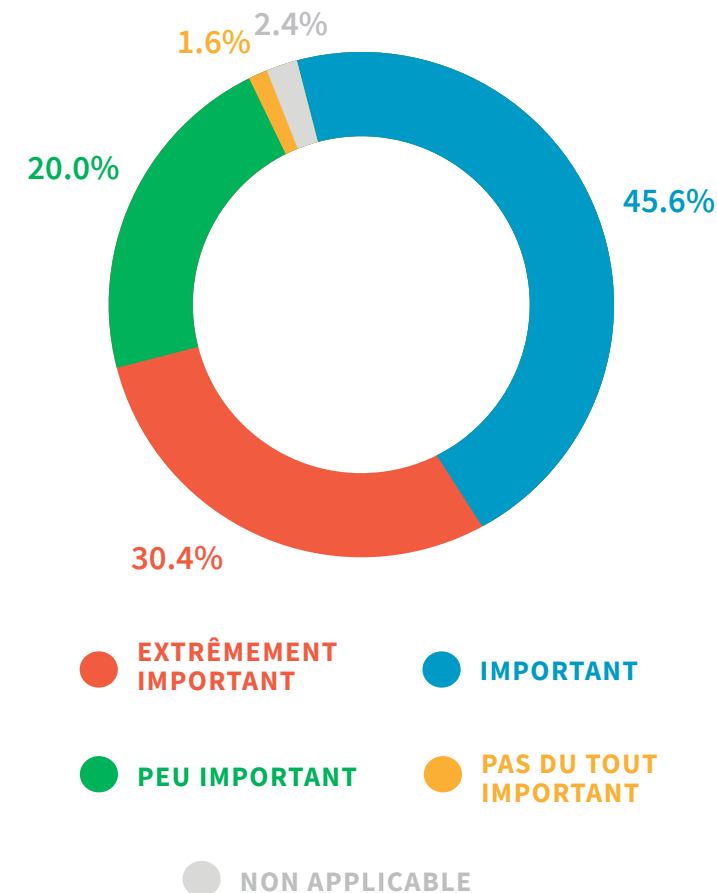
APPROCHE COMMUNAUTAIRE

AMSSA s'efforce non seulement de communiquer régulièrement avec le secteur, mais l'organisme facilite également la communication au sein du secteur. Cette section a été conçue afin d'évaluer la fréquence des communications d'AMSSA et de savoir à quelle fréquence les fournisseurs de services aimeraient recevoir des ressources, des renseignements et des mises à jour sur l'établissement et l'intégration.

Les opinions différaient légèrement lorsqu'AMSSA a demandé aux répondants au sondage dans quelle mesure il leur importait de rencontrer des collègues d'organismes de taille semblable, offrant le même genre de services et géographiquement proches. Quelque 30,40 % des répondants ont indiqué qu'ils considéraient cet aspect extrêmement important, et 45,60 % ont indiqué cet aspect comme étant important. En revanche, 20 % seulement considéraient que cet aspect était quelque peu important. Une minorité de répondants (1,60 %) étaient d'avis que cela n'était pas du tout important, et 2,4 % considéraient cet élément sans objet.

Lorsqu'interrogés sur la fréquence à laquelle ils aimeraient se rencontrer, 55,37 % des répondants ont indiqué une fois par année, soit l'option la plus demandée, et 55,37 % ont indiqué deux fois par année, soit la deuxième fréquence la plus demandée. Près de la moitié des répondants (47,54 %) ont exprimé une préférence pour une réunion hybride, tandis que 31,97 % préféreraient des réunions régionales en personne; 20,49 % étaient d'avis que les réunions virtuelles constituaient une meilleure option. Dans le cas des répondants qui préféraient des réunions régionales en personne, 41,84 % ont exprimé le souhait de se réunir dans un lieu central dans leur région, tandis que 51,02 % préféreraient que les réunions aient lieu dans le Grand Vancouver. D'autres options proposées incluaient notamment une rotation de l'emplacement des réunions régionales pour que celles-ci se déroulent dans une région différente chaque année.

Les répondants ont également montré leur appui pour la tenue de réunions régionales et montré leur appui pour la possibilité d'apprendre les uns des autres en lien avec la façon d'aborder les problèmes des clients et d'apprendre de pratiques exemplaires. Un autre répondant a mentionné l'utilité de se réunir avec d'autres organismes vivant des situations semblables et l'importance de travailler en équipe pour réduire les lacunes dans les services.



RELATION ENTRE LES FOURNISSEURS DE SERVICES ET IRCC

Puisque ce sondage s’adressait précisément aux fournisseurs de services financés par IRCC, AMSSA souhaitait comprendre les expériences des fournisseurs de services et leur relation avec IRCC, ainsi que définir ce qui fonctionne bien et les domaines devant être améliorés.

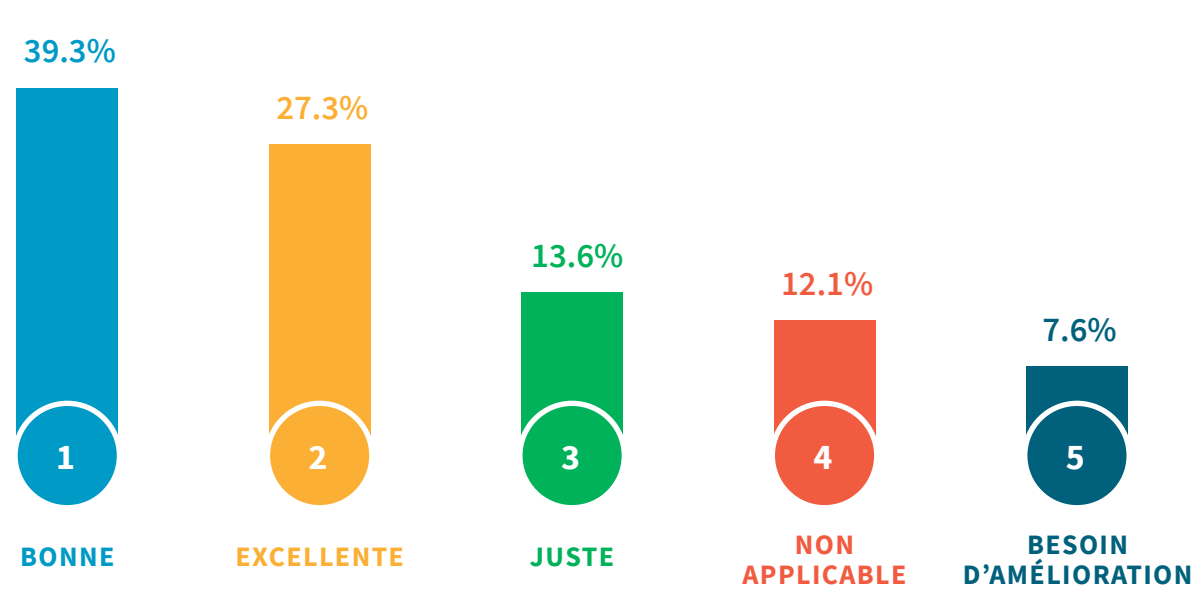
La forme la plus courante d’interaction que les organismes avaient avec IRCC était de loin par l’entremise de leur agente ou agent de programme, alors que 30,23 % des répondants ont choisi directement « Agent de programme » et 23,26 % ont choisi « toutes ces réponses ». Dans la région du Nord, ce pourcentage atteignait un résultat impressionnant de 80 %, et les 20 % de répondants restants avaient choisi « toutes ces réponses ».

La plupart des répondants ont indiqué qu’ils entretiennent une relation fructueuse avec leur agente ou agent de programme, soulignant notamment leur connaissance des dossiers et leur capacité à communiquer ouvertement et efficacement ainsi qu’à fournir des commentaires précieux. En fait, même dans les cas où une nouvelle agente ou un nouvel agent de programme avait pris en charge un de leurs dossiers, 52,23 % des répondants et répondantes ont indiqué que la personne avait une connaissance modérée à très approfondie de celui-ci et des mesures mises en place précédemment.

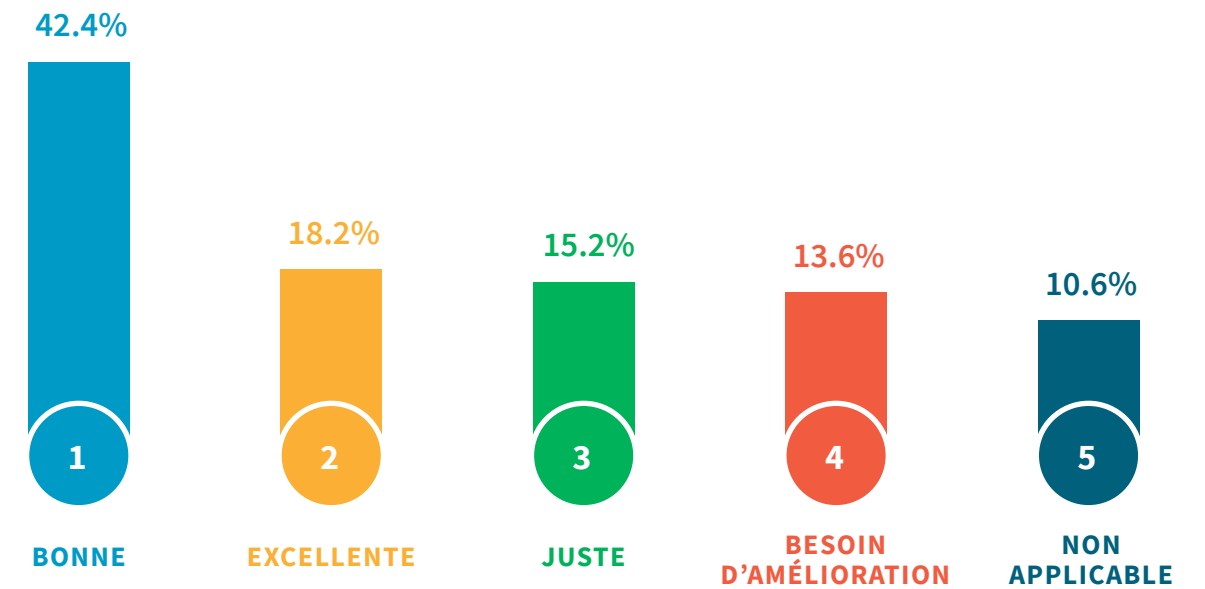
Concernant l’amélioration des relations avec IRCC, certaines des réponses les plus courantes incluaient une meilleure communication et un contact direct accru avec IRCC, une diminution du taux de roulement des agents de programme et une démonstration par les représentants d’IRCC d’une meilleure compréhension des programmes des organismes. En ce qui a trait au rôle joué par AMSSA dans ce processus, la recommandation la plus fréquente étant ressortie était qu’AMSSA agisse à titre de facilitateur entre IRCC et les FS et le fait d’augmenter les occasions de réunir des représentants des deux groupes dans une salle.

Bien que moins fréquentes, d’autres réponses incluaient de défendre les intérêts des petits centres, continuer à diffuser des renseignements pertinents et offrir des ateliers et d’autres possibilités d’apprentissage sur différents sujets.

COMMENT ÉVALUERIEZ-VOUS L’EXPLICATION DE VOTRE AGENTE OU AGENT DE PROGRAMME D’IRCC CONCERNANT DES DÉCISIONS PRISES EN RÉPONSE À DES PROPOSITIONS DE NOUVELLES ACTIVITÉS OU DE FINANCEMENT?



COMMENT ÉVALUERIEZ-VOUS LES CONNAISSANCES DE VOTRE AGENTE OU AGENT DE PROGRAMME D’IRCC CONCERNANT LES SERVICES D’ÉTABLISSEMENT OFFERTS PAR VOTRE ORGANISME?



RECOMMANDATIONS

PLUSIEURS RECOMMANDATIONS SONT RESSORTIES DE L'ANALYSE DU SONDAGE SUR LE SECTEUR:

Il faut accroître la collaboration entre les secteurs francophone et anglophone. Parmi les suggestions, notons accroître la présence des travailleurs d'établissement dans les écoles afin de mieux expliquer ou promouvoir les programmes d'immersion française, accroître les liens avec les groupes francophones établis, utiliser des méthodes plus variées de diffusion des renseignements, etc. Toutefois, parmi toutes ces suggestions, la réponse la plus courante consistait à accroître les possibilités de réseautage entre les deux secteurs.

Améliorer la communication d'AMSSA avec le secteur. Grâce au sondage sur les priorités du secteur, AMSSA a appris que le secteur aimerait voir une augmentation de la communication en général, en plus d'apprendre quels canaux de communication le secteur juge efficaces et ceux devant être améliorés. Sur la base de ces renseignements, AMSSA peut continuer d'utiliser les canaux de communication qui se sont révélés efficaces (courriels directs, Settlement Net, site Web d'AMSSA), tout en s'efforçant d'améliorer la participation au moyen des canaux sous-utilisés (plateformes des médias sociaux).

Offrir des occasions de développement professionnel. Lorsqu'interrogés sur les sujets et priorités qu'ils souhaiteraient voir aborder davantage, les répondants ont offert un large éventail de réponses. Les demandes incluaient le désir d'en savoir plus sur les pratiques tenant compte des traumatismes ainsi que sur celles liées à la lutte contre l'oppression et la lutte contre le racisme. De plus, les répondants ont mentionné la création de liens entre les services d'établissement et les Autochtones et l'augmentation des approches collaboratives au sein du secteur des services d'établissement à titre d'éventuels sujets. Ils ont également mis en évidence le désir de disposer de plus de cours et de possibilités de développement professionnel ainsi que de plus amples renseignements sur des sujets comme le logement, l'emploi, la petite enfance, les priorités d'IRCC et les tendances en matière d'immigration.

Mettre en relief les défis uniques vécus par les petits centres. Parmi les thèmes récurrents dans les réponses, on retrouve les difficultés uniques auxquelles les petits centres sont confrontés et avec lesquelles les fournisseurs de services urbains ont souvent peu d'expérience. Des répondants et répondantes ont émis des suggestions sur la façon dont on pourrait retenir les usagers des services aux nouveaux arrivants dans leur région. Si les petits centres, dont la capacité est limitée, sont soumis aux mêmes exigences que les grands centres, comment peuvent-ils fournir des services qui répondent à l'ensemble des besoins des nouveaux arrivants et remédier efficacement au faible taux de participation de ces derniers?

Nécessité d'offrir de la formation sur les pratiques tenant compte des traumatismes et le soutien en santé mentale aux fournisseurs de services linguistiques. Quelque 51,13 % des répondants au sondage ont indiqué qu'ils travaillent pour des programmes linguistiques. Parmi les sujets sur lesquels les fournisseurs de services linguistiques voudraient en savoir plus, plusieurs se sont démarqués. Plus précisément, ils insistaient sur la nécessité d'aborder les pratiques tenant compte des traumatismes, le soutien en santé mentale et la façon d'aider les nouveaux arrivants à s'ajuster à la culture canadienne tout en continuant d'honorer leur propre culture. Les répondants ont également indiqué le désir d'en savoir plus sur les cours synchrones en mode hybride, la façon d'aider les nouveaux arrivants qui ne bénéficient pas des cours CLIC régulier, les différences entre le langage scolaire et le langage des services d'établissement et les limitations des cercles de discussion en formation linguistique, ainsi que des possibilités accrues de créer des liens communautaires et des connaissances en matière d'établissement.

Améliorer la relation avec IRCC. Concernant l'amélioration des relations avec IRCC, certaines des réponses les plus courantes incluaient une meilleure communication et un contact direct accru avec IRCC, une diminution du taux de roulement des agents de programme et une démonstration par les représentants d'IRCC d'une meilleure compréhension des programmes des organismes.

AMSSA doit agir à titre de facilitateur entre IRCC et les fournisseurs de services et accroître les possibilités de communication directe entre les deux groupes.

CONCLUSION

Le secteur des services d'établissement et d'intégration de la Colombie-Britannique a joué un rôle essentiel dans l'intégration réussie des nouveaux arrivants en Colombie-Britannique et continuera de le faire avec le nombre accru de nouveaux arrivants attendus.

AMSSA est un organisme-cadre provincial qui vise à aider le secteur de l'établissement à réaliser son mandat, en s'assurant que les services qu'il offre correspondent aux besoins et aux priorités du secteur des services d'établissement de la Colombie-Britannique et qu'ils joueront un rôle essentiel dans les années à venir.

Sur la base des recommandations découlant du présent rapport, AMSSA cherchera à adapter les services en conséquence. En outre, AMSSA prévoit poursuivre la réévaluation des besoins du secteur des services d'établissement de la Colombie-Britannique en faisant paraître chaque année un sondage à l'intention de l'ensemble du secteur et en ajustant les services en fonction des besoins. Les sondages futurs seront ajustés afin de tenir compte des limitations du sondage actuel, ce qui comprend de préciser ce que nous entendons par services d'interprétation.

À PROPOS D'AMSSA

AMSSA est une association unique provinciale qui soutient plus de 80 organismes membres ainsi que des centaines d'organismes d'intervenants communautaires qui œuvrent auprès des immigrants et des nouveaux arrivants, et qui bâtissent des communautés culturellement inclusives en leur fournissant les connaissances, les ressources et le soutien dont elles ont besoin pour remplir leur mandat.

NOTRE VISION

Une société juste et équitable dans laquelle tout le monde bénéficie de l'inclusion sociale et économique.

NOTRE MISSION

AMSSA favorise le leadership de collaboration, l'échange de connaissances et la mobilisation des intervenants afin d'aider les organismes membres qui œuvrent auprès des immigrants et bâtissent des communautés culturellement inclusives.

NOTRE RAISON D'ÊTRE

AMSSA vise à jeter conjointement les bases de la réussite de ses membres, de sorte qu'ils puissent améliorer la vie des immigrants et des nouveaux arrivants en Colombie-Britannique.

Le plan stratégique 2020-2025 d'AMSSA est une stratégie axée sur les résultats qui repose sur quatre piliers:

1 SOUTENIR NOS MEMBRES

2 RENFORCER LE SECTEUR

3 PERTURBER LES SYSTÈMES

4 EXCELLER EN TANT QU'ORGANISATION

NOUS VALORISONS

L'ÉQUITÉ et nous efforçons d'être un catalyseur du changement afin de rompre les systèmes qui favorisent l'injustice raciale et sociale.

L'INCLUSIVITÉ et travaillons avec nos membres et nos intervenants pour donner de l'influence aux voix marginalisées et créer un espace pour tous les points de vue.

L'INTÉGRITÉ, en nous efforçant de toujours travailler selon les normes les plus élevées, en encourageant l'innovation, la prise de risques et le pouvoir d'influence; nous sommes toujours ouverts aux nouvelles idées et nous sommes conscients de notre obligation de rendre compte de notre travail.

LA DIVERSITÉ, en reconnaissant nos propres préjugés et en engageant les membres et les intervenants de manière significative pour favoriser l'inclusion de toutes les voix et de tous les points de vue.

LE RESPECT MUTUEL en respectant ce que chacun et chacune a à offrir à partir de son propre contexte d'expériences de vie, en ouvrant nos cœurs et nos esprits pour toujours écouter et apprendre.

LA COLLABORATION, en nous engageant dans des partenariats équitables, en explorant avec attention les idées anciennes et nouvelles afin de faire progresser le travail d'AMSSA et de nos membres.

LA TRANSFORMATION DURABLE, en nous engageant dans une réflexion et une collaboration individuelles et organisationnelles continues.

GROUPE DE DISCUSSION SUR LE SONDAGE À L'INTENTION DU SECTEUR

Merci à tous les membres du groupe de discussion sur le sondage à l'intention du secteur pour leur temps et leurs contributions au sondage destiné à l'ensemble du secteur.

MEMBRES DU GROUPE DE DISCUSSION SUR LE SONDAGE À L'INTENTION DU SECTEUR

Adrienne Bale, *DIVERSEcity*

Gordon Bowbrick, *Centre d'accueil des immigrants de Campbell River*

Jim Brennan, *Multicultural & Immigrant Services Association of North Vancouver Island (MISA)*

Sherman Chan, *MOSAIC*

Marriana Chen, *KCR - Services aux immigrants*

Emmanuelle Corne Bertrand, *FFCB*

Ryan Drew, *S.U.C.C.E.S.S.*

Jane Drew, *School District 60 Peace River North - TEE*

Elke Galter, *Douglas College*

Patricia Garvey, *CSF Services TĒFIÉ district scolaire*

Jennifer Kuenzig, *Douglas College*

Sasa Loggin, *Skeena Diversity Society*

Jean McRae, *Inter-Cultural Association of Greater Victoria*

Jonathan Oldman, *ISSofBC*

Wen Ren, *foyer de voisinage Little Mountain*

Nina Rihal, *DIVERSEcity*

Thuy Sin, *MISA*

Coralie Tanneau, *FFCB*

Lesley Wright, *Literacy Alberni Society*



4445 Norfolk Street, Burnaby, BC V5G 0A7
604-718-2780 | 1-888-355-5560
amssa@amssa.org | amssa.org