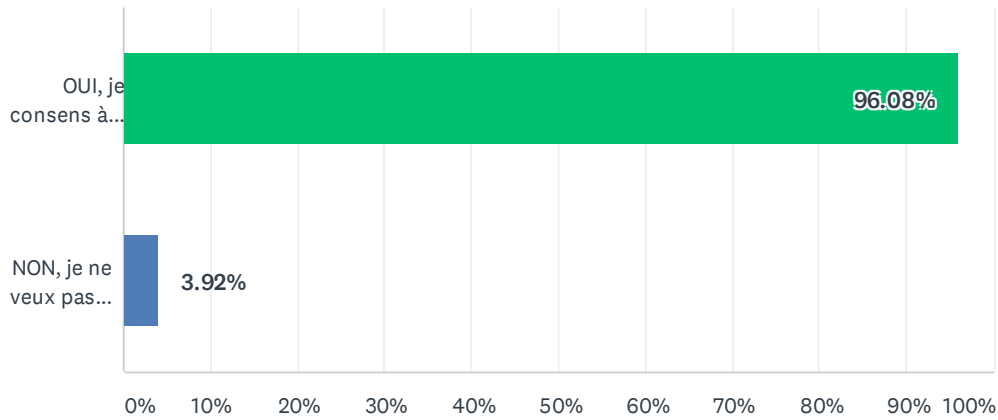


Q1 Veuillez faire une sélection

Answered: 51 Skipped: 0

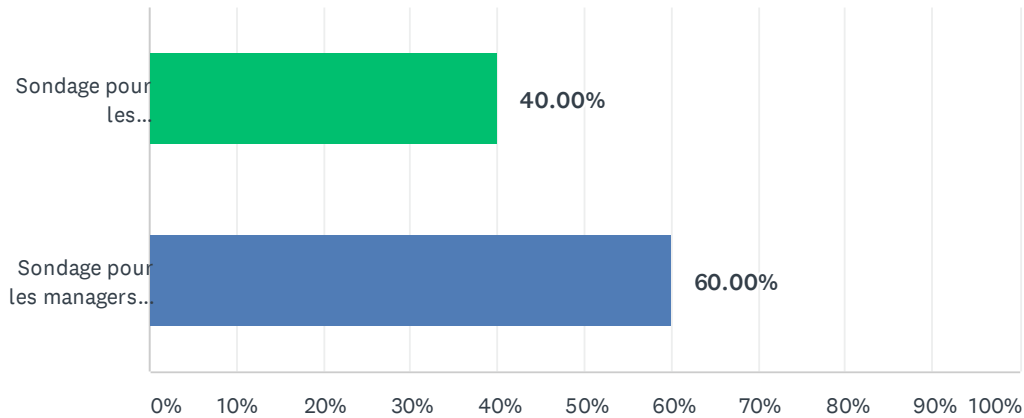


ANSWER CHOICES	RESPONSES	
OUI, je consens à répondre à ce sondage pour le groupe de travail et à ce que mes commentaires soient utilisés dans le rapport du groupe de travail (1)	96.08%	49
NON, je ne veux pas participer (2)	3.92%	2
TOTAL		51

BASIC STATISTICS				
Minimum	Maximum	Median	Mean	Standard Deviation
1.00	2.00	1.00	1.04	0.19

Q2 Veuillez faire une sélection en fonction de votre rôle en tant que praticien de l'établissement dans votre organisation. Les questions du sondage peuvent différer en fonction de votre sélection.

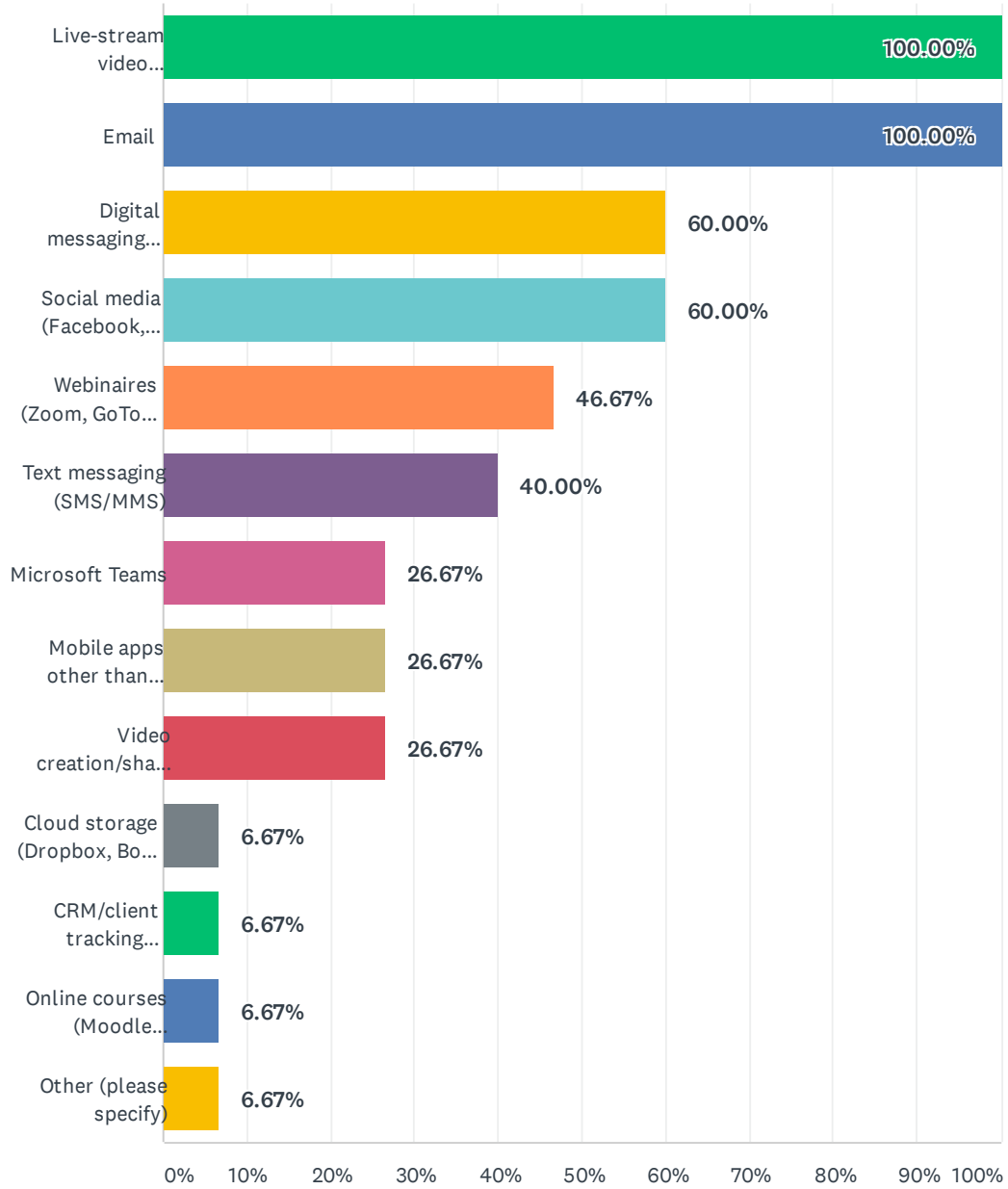
Answered: 45 Skipped: 6



ANSWER CHOICES		RESPONSES		
Sondage pour les travailleurs de première ligne (1)		40.00%	18	
Sondage pour les managers ou directeurs (2)		60.00%	27	
TOTAL			45	
BASIC STATISTICS				
Minimum	Maximum	Median	Mean	Standard Deviation
1.00	2.00	2.00	1.60	0.49

Q3 What online tools, channels, apps, etc., do you mostly use at work with your clients (check all that apply)?

Answered: 15 Skipped: 36



Sondage du groupe de travail du secteur de l'établissement et de la technologie

ANSWER CHOICES	RESPONSES	
Live-stream video conferencing (Zoom, Skype, Google Hangouts, Microsoft Teams, etc.)	100.00%	15
Email	100.00%	15
Digital messaging (WhatsApp, Slack, Facebook Messenger, WeChat, Viber, Telegram, etc.)	60.00%	9
Social media (Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram, etc.)	60.00%	9
Webinaires (Zoom, GoTo Webinar, Microsoft Teams, etc.) (10)	46.67%	7
Text messaging (SMS/MMS)	40.00%	6
Microsoft Teams (3)	26.67%	4
Mobile apps other than digital messaging (Google Translate, mapping, PointB, etc.)	26.67%	4
Video creation/sharing (YouTube, Vimeo, Screencast, etc.)	26.67%	4
Cloud storage (Dropbox, Box, Sync, etc.)	6.67%	1
CRM/client tracking database (OCMS, Salesforce, etc.)	6.67%	1
Online courses (Moodle (Avenue.ca, etc.), Google Classroom, Canvas, etc.)	6.67%	1
Other (please specify)	6.67%	1
Total Respondents: 15		

BASIC STATISTICS				
Minimum	Maximum	Median	Mean	Standard Deviation
1.00	13.00	5.00	5.55	3.15

#	AUTRE (VEUILLEZ PRÉCISER)	DATE
1	Hang out	11/24/2020 2:27 PM

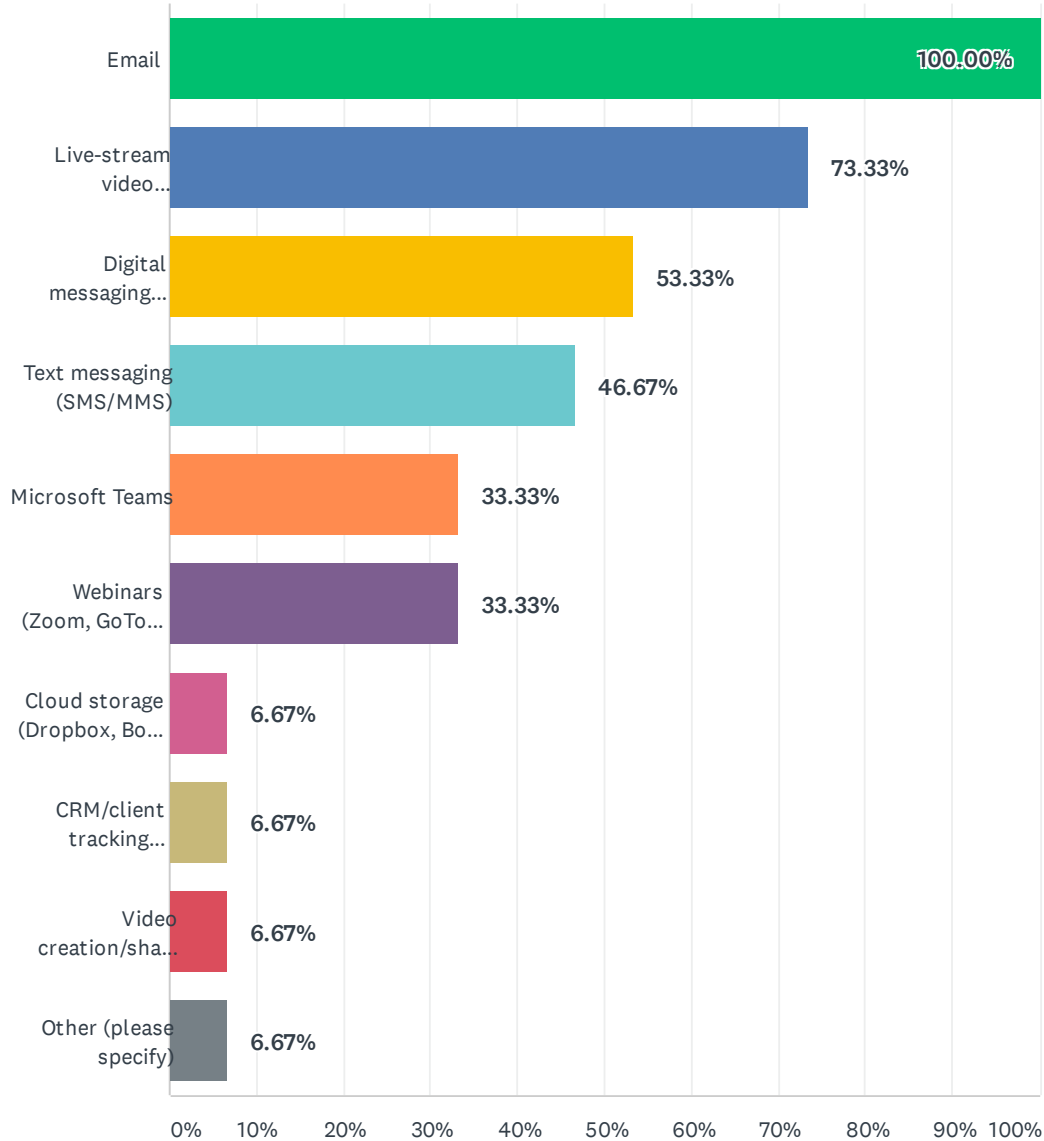
Q4 Pour quelles raisons utilisez-vous principalement ces outils? S'il y a différentes raisons d'utiliser divers outils, vous pouvez fournir plusieurs réponses.

Answered: 15 Skipped: 36

#	RESPONSES	DATE
1	Ils fiables, sécuritaires et populaires	12/4/2020 11:46 AM
2	J'utilise Zoom pour animer des ateliers de groupes avec plusieurs clients à la fois et les courriels pour communiquer avec eux, car c'est plus facile d'échanger des documents par courriel.	12/4/2020 10:50 AM
3	Nous utilisons ce qui est moins coûteux en raison du financement à respecter.	12/4/2020 10:39 AM
4	Médias sociaux, courriels, appels téléphoniques : façon la plus rapide d'atteindre les clients Zoom, Teams: ce sont les outils mis à notre disposition afin de créer des rencontres de groupes (connexion communautaire) Videos: Façon d'atteindre de plus grands groupes (via médias sociaux et youtube) pour toucher ceux qui ne participent pas en zoom et Teams	12/4/2020 8:50 AM
5	Pour communiquer avec les clients - J'utilise les outils qui correspondent aux outils que mes clients maîtrisent ou qui leur sont accessibles.	12/3/2020 2:51 PM
6	Zoom et autres plateformes virtuels- plus de rencontres face à face courriel - pour communiquer videos youtube - pour videos éducatifs et sessions d'information	12/3/2020 10:11 AM
7	Je les utilise pour mes ateliers, promouvoir mes ateliers ou pour que les participants puissent voir et connaître de nouveaux ateliers ou pour des rencontres individuelles en vidéo	12/1/2020 8:57 PM
8	Parce qu'ils sont faciles d'utilisation et que la grande majorité des participants les ont utilisés dans le passé, ils n'ont donc pas à réapprendre	12/1/2020 2:51 PM
9	Ils sont pratiques, et accessibles à presque tout le monde.	12/1/2020 10:01 AM
10	Zoom - Groupes de conversation, cours de langue, activités de groupe, sessions d'information, rencontres face-à-face avec clients Courriel électronique - pour communiquer directement avec les clients durant la procédure d'établissement Média sociaux - Pour afficher nos événements, nos activités de groupe virtuels, notre agenda hebdomadaire, etc. Youtube - Pour poster certaines rencontres Zoom (comme les sessions d'information) pour que tous les clients et le public puissent avoir accès	12/1/2020 8:51 AM
11	Pour faciliter la communication avec nos clients et nos partenaires	11/30/2020 8:12 AM
12	Le meilleur moyen de communication	11/30/2020 7:42 AM
13	Les clients les préfèrent.	11/25/2020 11:14 AM
14	Nous nous adaptons à la technologie de chaque client. nous utilisons ces outils pour communiquer et expliquer des services aux clients. Pour mieux connecter avec le client et qu'il soit plus confortable. Pour les aider à faire du network	11/24/2020 2:27 PM
15	Nous utilisons ces services pour donner des services aux clients, et pour promouvoir nos services.	11/24/2020 11:51 AM

Q5 What online tools, channels, apps, etc., do you mostly use at work with your colleagues (check all that apply)?

Answered: 15 Skipped: 36



Sondage du groupe de travail du secteur de l'établissement et de la technologie

ANSWER CHOICES	RESPONSES
Email	100.00% 15
Live-stream video conferencing (Zoom, Skype, Google Hangouts, Microsoft Teams, Skype for Business, etc.)	73.33% 11
Digital messaging (WhatsApp, Slack, Facebook Messenger, WeChat, Viber, Telegram, Skype for Business, etc.)	53.33% 8
Text messaging (SMS/MMS)	46.67% 7
Microsoft Teams (3)	33.33% 5
Webinars (Zoom, GoTo Webinar, Microsoft Teams, etc.)	33.33% 5
Cloud storage (Dropbox, Box, Sync, etc.)	6.67% 1
CRM/client tracking database (OCMS, Salesforce, etc.)	6.67% 1
Video creation/sharing (YouTube, Vimeo, Screencast, etc.)	6.67% 1
Other (please specify)	6.67% 1
Total Respondents: 15	

BASIC STATISTICS				
Minimum	Maximum	Median	Mean	Standard Deviation
1.00	12.00	4.00	4.31	2.58

#	AUTRE (VEUILLEZ PRÉCISER)	DATE
1	Hang out	11/24/2020 2:27 PM

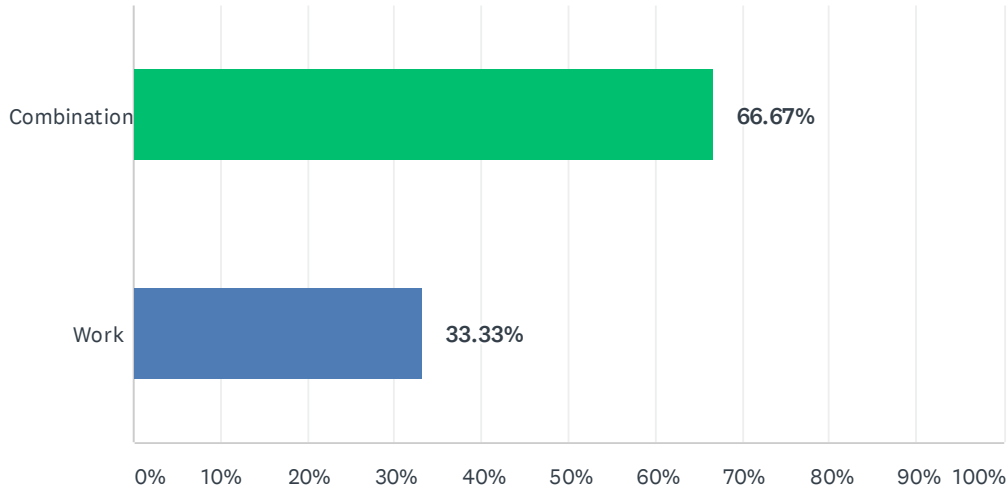
Q6 Pour quelles raisons utilisez-vous principalement ces outils? S'il y a différentes raisons d'utiliser divers outils, vous pouvez fournir plusieurs réponses.

Answered: 15 Skipped: 36

#	RESPONSES	DATE
1	Ils sont très pratiques en ce moment où on doit communiquer à distance pour cause de télétravail	12/4/2020 11:46 AM
2	Nous utilisons Teams pour nos réunions d'équipe et pour contacter directement un collègue. Les courriels pour nous envoyer des documents nécessaire à notre travail.	12/4/2020 10:50 AM
3	Car c'est facile à utiliser et très accessible.	12/4/2020 10:39 AM
4	Médias sociaux, courriels, appels téléphoniques : façon la plus rapide d'atteindre les collègues Zoom, Teams: ce sont les outils mis à notre disposition afin de créer des rencontres de groupes	12/4/2020 8:50 AM
5	Facilitation de notre tâche - communication comme on ne travaille pas au bureau comme avant.	12/3/2020 2:51 PM
6	SMS et Facebook Messenger - Réponses plus rapides, plus facile Courriel - pour communiquer Zoom- pas de rencontres face à face	12/3/2020 10:11 AM
7	C'est parce je les utilise régulièrement aussi bien professionnellement que personnellement	12/1/2020 8:57 PM
8	Parce que ce sont ceux qui ont été indiqué par l'organisation.. nous n'avions pas forcément un choix.	12/1/2020 2:51 PM
9	C'est la direction qui decide et encourage l'utilisation d'un outil ou d'un autre.	12/1/2020 10:01 AM
10	Zoom - pour nos rencontres courriel électronique - pour communiquer directement avec nos collègues	12/1/2020 8:51 AM
11	c'est les outils qui nous sont le plus utiles	11/30/2020 8:12 AM
12	Seul moyen de communication rapide	11/30/2020 7:42 AM
13	Mes collègues les préfèrent.	11/25/2020 11:14 AM
14	Parce qu'il depende si je dois partager des documents ou juste de l'information courant.	11/24/2020 2:27 PM
15	Pour pouvoir communiquer .	11/24/2020 11:51 AM

Q7 Are you using devices you brought home from work or personal devices (i.e. phones, laptops, tablets) to work to serve newcomers and communicate with co-workers?

Answered: 15 Skipped: 36

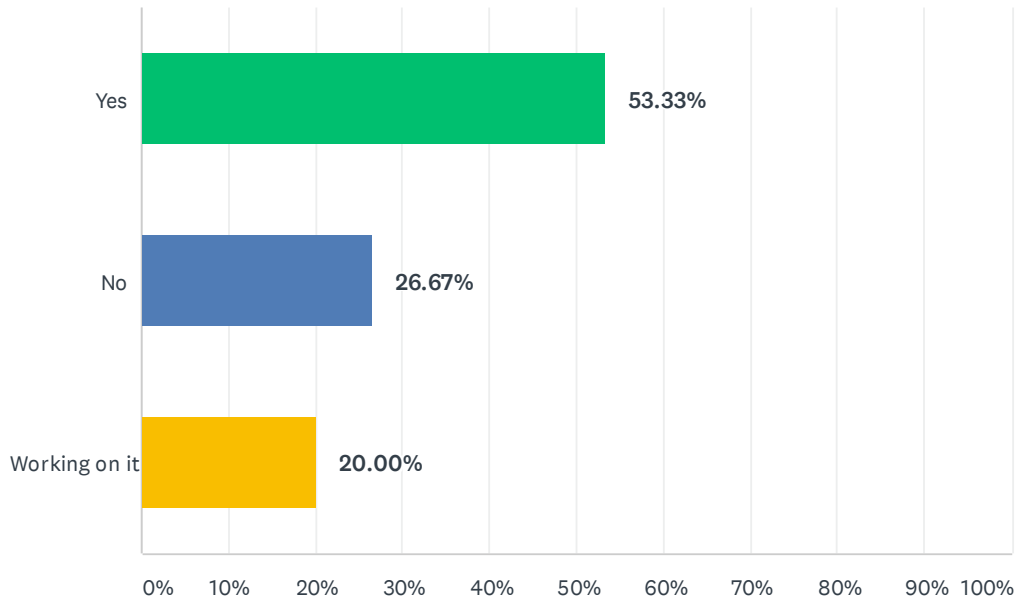


ANSWER CHOICES	RESPONSES
Combination	66.67% 10
Work	33.33% 5
TOTAL	15

BASIC STATISTICS				
Minimum	Maximum	Median	Mean	Standard Deviation
1.00	3.00	3.00	2.33	0.94

Q8 Have you begun including questions about technology, digital literacy, communication preferences (eg. text vs email, etc.) in intake or needs assessment?

Answered: 15 Skipped: 36



ANSWER CHOICES	RESPONSES
Yes	53.33% 8
No	26.67% 4
Working on it	20.00% 3
TOTAL	15

BASIC STATISTICS				
Minimum	Maximum	Median	Mean	Standard Deviation
1.00	3.00	1.00	1.67	0.79

#	AUTRE (VEUILLEZ PRÉCISER)	DATE
	There are no responses.	

Q9 Comment aidez-vous les clients à intégrer les services numériques avant qu'ils n'y accèdent pour la première fois?

Answered: 15 Skipped: 36

#	RESPONSES	DATE
1	Je leur propose un outil et un accompagnement en leur expliquant que c'est important de nos jours	12/4/2020 11:46 AM
2	Mes clients ont déjà tous accès à un ordinateur et un cellulaire, donc je n'ai pas eu à orienter un client à ce niveau pour le moment.	12/4/2020 10:50 AM
3	Oui, nous envoyons les directives à suivre.	12/4/2020 10:39 AM
4	Accompagnement à l'ouverture de courriel Accompagnement téléphonique à travers les étapes de connexion Collaboration active avec l'association francophone locale dans leur projet de prêt d'ordinateur (avec clé USB-internet) pour desservir les clients dans le besoin.	12/4/2020 8:50 AM
5	On guide les clients tant que je peux et referer à des organismes pour une formation au besoin	12/3/2020 2:51 PM
6	Projet qui établis les étapes à suivre pour pouvoir intégrer les services de technologie	12/3/2020 10:11 AM
7	Je les apprend d'abord et essaie avec eux devant moi pour que je sois sure qu'ils sont capable de le refaire quand je ne suis pas à côté d'eux	12/1/2020 8:57 PM
8	par des tutoriels, démonstration, partage d'écran, prêt de matériel informatique.	12/1/2020 2:51 PM
9	Les encourager a participer a des cours d'apprentissage si ils ne sont pas deja a l'aise avec l'utilisation des outils electroniques et services numeriques	12/1/2020 10:01 AM
10	Ceci est un défi que nous faisons face au moment et nous travaillons fort pour trouver une solution.	12/1/2020 8:51 AM
11	La plupart des clients sont déjà acclimatés aux services numériques	11/30/2020 8:12 AM
12	Avec l'application de Messenger et Facebook	11/30/2020 7:42 AM
13	J'organise des sessions en ligne avec eux et les aide à apprendre la technologie.	11/25/2020 11:14 AM
14	Le telephone c'est notre premier outil de travail et parfois aussi le courriel électronique, après ceci nous demandons sur qu'elle technologie aimeront travailler, et ceci depend beaucoup de leur literacy numérique, disponibilité de ressources et parfois même l'emplacement. Après je vais guider par téléphone à la personne pour utiliser une autre ressources, comme zoom o hang out ou meme l'ouverture d'un courriel.	11/24/2020 2:27 PM
15	Chez Acces emploi nous avons commencé à donner un cours de litteratie numérique.	11/24/2020 11:51 AM

Q10 Quelle formation et quel soutien avez-vous reçus pour travailler efficacement à distance?

Answered: 15 Skipped: 36

#	RESPONSES	DATE
1	Pas de encore de formation mais j'ai reçu mon matériel de bureau que j'utilise à la maison.	12/4/2020 11:50 AM
2	J'ai reçu un ordinateur portable et nous avons tous télécharger une application sur nos cellulaires pour les relié directement au numéro de téléphone du bureau.	12/4/2020 10:53 AM
3	Formation sur utilisation des plateformes web	12/4/2020 10:41 AM
4	Mise a disposition de Teams (sans formation) Mise a disposition d'une chaîne Youtube avec soutien pour publier les vidéos	12/4/2020 9:56 AM
5	Formation sur l'utilisation Zoom a travers une organisme francophone Soutien: entre collègue	12/3/2020 2:52 PM
6	Pas de formation - Zoom	12/3/2020 10:18 AM
7	J'ai une formation pour créer des webinaires pour mes ateliers, ou pour mes réunions	12/1/2020 9:15 PM
8	Nous n'avons pas eu de formation spécifique pour les outils. Nous avons dû nous adapter de façon autonome à notre nouvelle réalité	12/1/2020 3:48 PM
9	Participation a des formation sur l'utilisation des outils comme Zoom et highfive	12/1/2020 10:12 AM
10	Nous avons été formés pour utiliser Zoom efficacement.	12/1/2020 9:04 AM
11	Formation de mon supérieur	11/30/2020 8:19 AM
12	aucune (appris par soi-même)	11/30/2020 8:16 AM
13	Je n'ai reçu ni la formation, ni le soutien.	11/25/2020 11:14 AM
14	Notre coordonnateur nous a donner la formation pour Zoom, notre materiel technologique a été toujours organiser avec des systèmes de sécurité et confidentialité nécessaires, donc que ce pas a été plus fácil. Nous avons aussi eu des rencontres pour nous mettre à jour sur d'autres technologies.	11/24/2020 2:52 PM
15	Nous recevons des formations formations continues sur l'usage tes technolgies toutes les fois qu'il de nouveautés	11/24/2020 11:57 AM

Q11 Quelle éthique vous semble importante à appliquer lorsque vous utilisez des technologies numériques avec vos clients?

Answered: 15 Skipped: 36

#	RESPONSES	DATE
1	La confidentialité qui fait partie du professionnalisme est primordiale	12/4/2020 11:50 AM
2	Ne pas donner nos coordonnées personnelles à nos clients.	12/4/2020 10:53 AM
3	Demande une autorisation à distance.	12/4/2020 10:41 AM
4	Respect de la confidentialité Assurer que les informations du client demeure privée	12/4/2020 9:56 AM
5	confidentialité - objectivité - professionnalisme - on doit rester ouvert et sans idées préconçues du niveau de littératie de nos clients	12/3/2020 2:52 PM
6	Avantage de Zoom est que nous pouvons parler face à face; répondre aux questions instantanément; plus facile à utiliser; par courriel c'est un peu retardé	12/3/2020 10:18 AM
7	l'éthique de la confidentialité et du professionnalisme comme par exemple de s'habiller correctement lorsque je suis devant un vidéo ou de faire attention que je suis toute seule dans une salle lorsque je parle avec un client et de ne pas me distraire avec autre choses.	12/1/2020 9:15 PM
8	s'assurer de demander le consentement lorsqu'on enregistre une formation ou un webinaire. être dans un endroit discret de la maison ou avoir des écouteurs lorsque nous sommes en rencontre pour garder les informations confidentiels. Faire un effort vestimentaire et d'apparence à la caméra. (j'ai vu toutes sortes de choses en confinement...)	12/1/2020 3:48 PM
9	Le respect de la confidentialité et l'utilisation de langage professionnel	12/1/2020 10:12 AM
10	Conserver l'importance des activités sociales entre nouveaux arrivants et locaux, et conserver la communication autant que possible avec nos clients.	12/1/2020 9:04 AM
11	Les connaissances	11/30/2020 8:19 AM
12	mettre une limite sur le temps de travail, ne pas travailler après les heures. Mise en contexte: Si un client envoie un messenger à 20h30, ne pas lui répondre à l'extérieur des heures d'ouvertures (attendre au lendemain dans ce cas-ci)	11/30/2020 8:16 AM
13	Je leur conseille de ne pas envoyer du matériel sensible.	11/25/2020 11:14 AM
14	Confidentialité c'est la première, Il faut avoir une bonne communication avec nos clients. Il faut les assurer qu'ils sont en train de travailler avec une personne réelle et respecter le niveau de littératie numérique des nos clients.	11/24/2020 2:52 PM
15	S'assurer que leur vie privée est protégée	11/24/2020 11:57 AM

Q12 Avez-vous éprouvé des problèmes de santé mentale et de bien-être pendant votre travail à distance (comme la fatigue numérique, l'anxiété de ne pas pouvoir joindre les clients vulnérables, etc.)? Si oui, quels ont été les problèmes et comment les avez-vous réglés?

Answered: 15 Skipped: 36

Sondage du groupe de travail du secteur de l'établissement et de la technologie

#	RESPONSES	DATE
1	Jusqu'à date je n'en ai pas éprouvé	12/4/2020 11:50 AM
2	non.	12/4/2020 10:53 AM
3	Travailler en équipe, discuter des défis avec l'équipe respective.	12/4/2020 10:41 AM
4	fatigue numérique: oui car il n'y a pas de coupure entre le travail et la maison. Lorsque les heures de travail sont terminées mais que les tâches ne le sont pas, nous continuons d'être stressé et de vouloir travailler car nous savons que ce sont des êtres humains que nous aidons et qui sont dans le besoin et nous sommes parfois leur seule ressource à ce moment. Le fait de travailler en ligne de longues heures et d'offrir des activités en ligne aussi a épuisé les travailleurs mais aussi les clients qui se disaient fatigué de faire des rencontres en ligne. anxiété de ne pas pouvoir joindre les clients vulnérables: oui car certains clients dans le besoins n'avaient même pas accès à des outils technologiques et ils comptaient sur nous pour les assister, ce qui ajoute un stress supplémentaire sur nous, les travailleurs. - Les clients n'ont pas tous accès à une connexion internet appropriée (ils se connectent au Wifi le plus proche ou utilisent les données de leur cellulaire qui est limitée en consommation donc ne participent pas aux ateliers et activités pour ne pas consommer leurs données et restent isolés) Aussi, travailler à distance avec des enfants à la maison a aussi apporté son lot de difficulté (et de culpabilité à laisser les enfants devant la télé pendant que le parent doit travailler) et vise-versa envers la clientèle en devant ajuster les heures de disponibilité en fonction de celles de nos propres familles.	12/4/2020 9:56 AM
5	Oui, fatigue numérique - prendre des pauses plus souvent dans la journée - lire des documents papiers	12/3/2020 2:52 PM
6	fatigue; les clients ne savent pas comment utiliser la technologie; Appel téléphonique pour communiquer aux clients	12/3/2020 10:18 AM
7	Oui, j'ai beaucoup de fatigue car je travaille plus d'heures qu'il en faut. Pour cela, je marche beaucoup et me force à déconnecter de ma machine en fin de semaine pour pouvoir me régénérer pour une autre semaine.	12/1/2020 9:15 PM
8	Ha! toutes ces réponses. Pour ce qui est de rejoindre notre clientèle cible, ce fût assez facile étonnement, ils sont tous branchés et positivement, j'ai pu discuter avec des gens qui habituellement sont isolés ou n'ont pas accès à nos services parce qu'ils ne peuvent se déplacer. Par contre, personnellement, la charge de travail s'est grandement alourdis! l'adaptation numérique du contenu de formation, l'impression qu'on est joignable toujours à toute heure, le manque de contact humain, plus de difficulté à établir le lien de confiance... et j'en passe!	12/1/2020 3:48 PM
9	Une certaine anxiété s'est manifestée quand certains clients n'ont pas accès ou ne savent pas comment utiliser un outil électronique. Le seul choix qui subsiste c'est de les contacter en personne avec tous les risques et le stress qui se dégagent de ce sorte de décision.	12/1/2020 10:12 AM
10	Notre plus grand défi est la littératie digitale pour beaucoup de nos clients qui ne savent pas comment utiliser la technologie ou bien n'ont pas accès à la technologie. Ceci rend la communication difficile et pose un risque pour nos clients financièrement vulnérables pendant la pandémie.	12/1/2020 9:04 AM
11	non aucun	11/30/2020 8:19 AM
12	fatigue numérique Prendre des pauses lorsque le besoin se présente, aller prendre un peu d'air quelques brèves minutes	11/30/2020 8:16 AM
13	Le premier mois était difficile, mais après c'était plus facile.	11/25/2020 11:14 AM
14	Oui, je fais de suivis plus souvent avec mes clients vulnérables.... pour moi je fais des marches tôt le matin pour me détendre ...	11/24/2020 2:52 PM
15	Oui. Je commence à sentir une fatigue numérique. Beaucoup de réunion sur zoom qui ne finissent pas. Très fatiguant.	11/24/2020 11:57 AM

Q13 Quelles stratégies avez-vous trouvées utiles lors de l'utilisation des technologies pour travailler à distance?

Answered: 14 Skipped: 37

#	RESPONSES	DATE
1	Bien s'organiser, être dans un	12/4/2020 11:50 AM
2	Le zoom pour nos ateliers de groupes.	12/4/2020 10:53 AM
3	Nous travaillons présentement au bureau.	12/4/2020 10:41 AM
4	Modification des heures de travail Espacer les activités de groupe en ligne pour éviter la fatigue virtuelle des participants Adaptation à l'horaire des participants Participation active au développement d'un groupe sur les réseaux sociaux (franco-confinés, qu'est-ce que t'as fait aujourd'hui) afin que les gens qui le désirent puissent partager leurs expériences et s'inspirent entre pairs.	12/4/2020 9:56 AM
5	Prendre une pause de temps en temps - commencer par demander aux clients s'ils sont confortables avec l'outil - expliquer le processus au début de la séance.	12/3/2020 2:52 PM
6	Utiliser les plateformes virtuelles pour passer l'information	12/3/2020 10:18 AM
7	Discipliner est la stratégie que je trouve assez utile pour moi et que j'essaie de les suivre.	12/1/2020 9:15 PM
8	toutes les rencontres caméras allumées ont aidé à contrer certains inconvénients. Un groupe Facebook a été créé pour le partage rapide des informations avec les participants.	12/1/2020 3:48 PM
9	Se former et apprendre à utiliser un langage simple pour assister et guider les clients de loin.	12/1/2020 10:12 AM
10	Les jeux brises-glace sur Zoom; un bulletin hebdomadaire virtuel; des vidéos éducatives pour nos clients; la communication par médias sociaux en tout temps	12/1/2020 9:04 AM
11	garder la même horaire, même si on travaille de la maison. S'habiller pour le bureau, même si on est à la maison.	11/30/2020 8:19 AM
12	Il est préférable d'offrir aux clients plusieurs options de communication.	11/25/2020 11:14 AM
13	Je me donne de petits marches dans la maison de 5 minutes après chaque rencontre....	11/24/2020 2:52 PM
14	Faire comme au bureau. Respecter les heures de travail et des pauses.	11/24/2020 11:57 AM

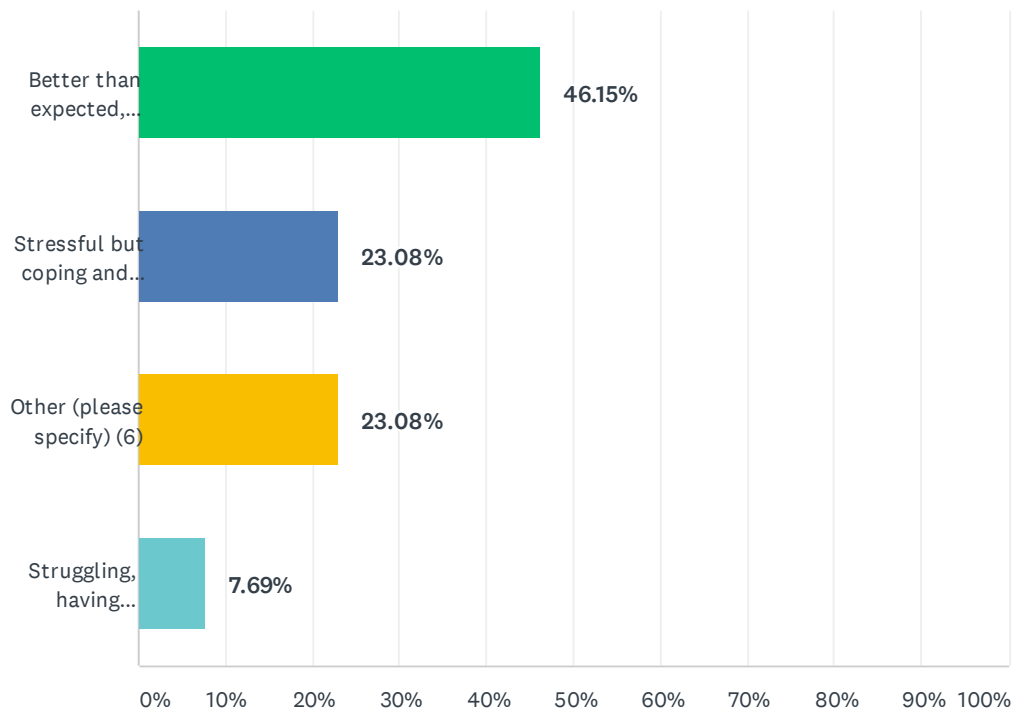
Q14 Quels aspects de votre travail et de votre emploi ne sont tout simplement pas transférables au travail à distance?

Answered: 14 Skipped: 37

#	RESPONSES	DATE
1	Je ne pourrai pas répondre, car j'ai commencé à travailler en télé-travail, donc je ne sais pas quelles différences il y a.	12/4/2020 10:53 AM
2	Les dossiers avec informations sensibles afin de compléter leur inscription. Signature des clients.	12/4/2020 10:41 AM
3	Le contact humain, le besoin des participants de rencontrer des gens en chair et en os L'accompagnement vers les services essentiels lorsque les gens ont besoin de soutien, Le fait d'être accompagné pour remplir des documents, dans leur démarche administrative, lorsqu'ils ont des problèmes avec leur logement (droit du logement)... Certains clients n'ont pas accès à des outils comme scanner et imprimante pour leurs documents importants ce qui rend certaines situations très compliquées	12/4/2020 9:56 AM
4	le Lien de confiance et l'empathie qui sont importants dans notre travail sont difficiles à établir à distance	12/3/2020 2:52 PM
5	Visites exploratoires, visites à domicile (la plupart) événements culturels, visites touristiques	12/3/2020 10:18 AM
6	Mon travail est un travail de contact avec les personnes. Ce n'est pas très évident car les nouveaux arrivants sont difficilement joignables. Ils n'ont pas tous un ordinateur ou un téléphone.	12/1/2020 9:15 PM
7	l'accompagnement personnalisé - physique - avec certains participants dans le besoin.	12/1/2020 3:48 PM
8	Presque tous les aspects sont transférables au travail à distance.	12/1/2020 10:12 AM
9	Les visites exploratoires; les visites de maison; les rencontres face-à-face avec clients; les événements annuels comme CultureFest et les activités de Noël	12/1/2020 9:04 AM
10	aucun	11/30/2020 8:19 AM
11	le lien qu'on tisse avec les clients est beaucoup plus tissé serré lorsque nous les servons en personne et c'est plus court à faire qu'à distance. Il est plus difficile également de décrypter le langage corporel	11/30/2020 8:16 AM
12	Clubs de devoirs hebdomadaires, camps d'été et rencontres sociales pour les familles.	11/25/2020 11:14 AM
13	La empathie et la relation humaine que nous développons avec nous clients est très difficile d'établir..... les liens de confiance est très difficile d'avoir aussi. Avec tous les scams qu'il y a maintenant les gens font beaucoup d'attention.	11/24/2020 2:52 PM
14	Pour la confidentialité, il ya des données que nous devons entrer que sur les ordinateurs du bureau.	11/24/2020 11:57 AM

Q15 What has your experience been like shifting to digital service delivery/remote work?

Answered: 13 Skipped: 38



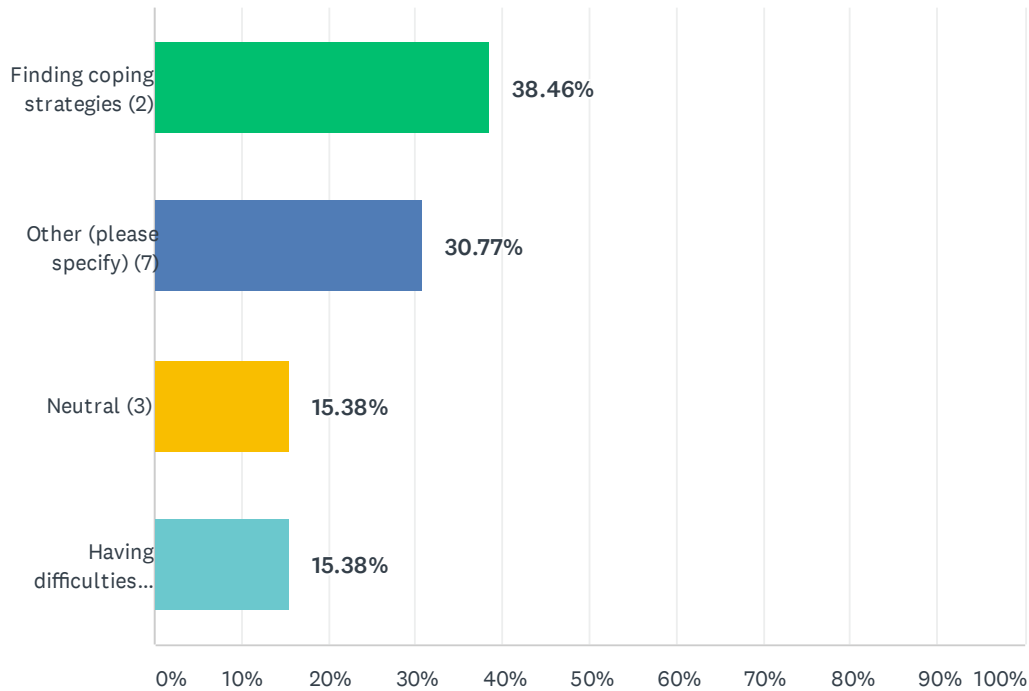
ANSWER CHOICES	RESPONSES	
Better than expected, surprised to find I enjoy doing remote/digital work (1)	46.15%	6
Stressful but coping and adapting (2)	23.08%	3
Other (please specify) (6)	23.08%	3
Struggling, having difficulties serving clients (5)	7.69%	1
TOTAL		13

BASIC STATISTICS				
Minimum	Maximum	Median	Mean	Standard Deviation
1.00	6.00	2.00	2.69	2.09

#	AUTRE (VEUILLEZ PRÉCISER)	DATE
1	Dépend de la situation à la maison (famille, connection internet, accès technologie, etc.)	12/3/2020 10:29 AM
2	Il y a des avantages du point de vue personnel, mais l'esprit d'équipe et le sentiment d'appartenance à l'organisation en a pris un coup!	12/1/2020 3:53 PM
3	Mieux que prévue mais je préfère de loin travailler au bureau. Ça créé une barrière entre la vie personnelle et la vie professionnelle.	11/30/2020 8:54 AM

Q16 How have your clients reacted to being served via remote tools?

Answered: 13 Skipped: 38



ANSWER CHOICES	RESPONSES	
Finding coping strategies (2)	38.46%	5
Other (please specify) (7)	30.77%	4
Neutral (3)	15.38%	2
Having difficulties (4)	15.38%	2
TOTAL		13

BASIC STATISTICS				
Minimum	Maximum	Median	Mean	Standard Deviation
2.00	7.00	3.00	4.00	2.11

#	AUTRE (VEUILLEZ PRÉCISER)	DATE
1	Mes services sont de nature en ligne, donc il n'y a pas eu beaucoup de changements pour eux	12/4/2020 11:59 AM
2	Notre clientèle est mixte. Certains se sont très bien adaptés et d'autres n'ont pas été en mesure d'accéder à des services en ligne (autre que par téléphone)	12/4/2020 10:22 AM
3	Dépend des clients; satisfaits de recevoir des informations à distance, d'autres ne sont pas bonne en technologie	12/3/2020 10:29 AM
4	Quelques clients s'ont adaptés, d'autres ont démenés par rapport à l'accès à la technologie	12/1/2020 9:09 AM

Q17 Quels sont les défis auxquels vous et vos collègues avez dû faire face pendant cette transition vers la prestation de services à distance et numériques?

Answered: 13 Skipped: 38

#	RESPONSES	DATE
1	Pour certains, c'est l'emplacement de leur bureau dans leur maison, ou la gestion des problèmes informatiques qui peuvent surgir	12/4/2020 11:59 AM
2	Certains de mes collègues plus âgés ont du réapprendre complètement à travailler à cause de la technologie qui a été plus long à s'adapter.	12/4/2020 10:56 AM
3	Littératie numérique	12/4/2020 10:42 AM
4	-Perte de 2 employés sur 3 au total juste avant et pendant la pandémie (se retrouver seule pour répondre aux besoins de clients pour toute une province apporte un lot de défis surtout en temps de pandémie lorsque les besoins des clients sont grands). - Nous avons d'abord eu de la difficulté à trouver les outils adéquats pour faire des ateliers et conférences en ligne (à la fois sécuritaire, facile à utiliser pour les gens qui ont des difficultés avec la technologie, qui peut être accessible à un grand groupe à la fois, facile à administrer pour la personne qui organise (ex : fermer le micro d'un client qui ne saurait pas comment faire afin de pouvoir continuer l'atelier)	12/4/2020 10:22 AM
5	les échanges directes en personnes - ca prend plus de temps à communiquer que quand on est tous dans le meme bureau. Apprendre aussi différents outils technologiques et faire apprendre aussi aux clients.	12/3/2020 2:54 PM
6	Le travaille continue comme toujours; l'interaction avec les clients	12/3/2020 10:29 AM
7	adapter tout le contenu de formation à une plateforme en ligne	12/1/2020 3:53 PM
8	Certains collegues ont eu du mal a suivre l'evolution numerique en terme d'utilisation de Nouvelles applications et de gerer des soucis d'order informatique de chez eux.	12/1/2020 10:30 AM
9	La communication efficace	12/1/2020 9:09 AM
10	n'ayant pas accès à nos dossiers c'était plutôt difficile de gérer certaines demandes de nos clients mais nous avons fait du mieux qu'on a pu.	11/30/2020 8:54 AM
11	Le service au client (rencontre en personne)	11/30/2020 8:26 AM
12	Nous ne pouvons pas offrir d'activités en personne.	11/25/2020 11:14 AM
13	Communiquer avec les clients.	11/24/2020 12:03 PM

Q18 Quels sont les défis auxquels vos clients ont dû faire face pendant cette transition vers la prestation de services à distance et numériques?

Answered: 13 Skipped: 38

#	RESPONSES	DATE
1	Mes clients reçoivent des services avant leur arrivée au Canada, certains se sont retrouvés à repousser les dates de leur arrivée et tout ce que ça comporte comme conséquences.	12/4/2020 11:59 AM
2	Je ne sais pas.	12/4/2020 10:56 AM
3	Littératie numérique, pas accès a des outils technologiques	12/4/2020 10:42 AM
4	- Certains clients n'arrivaient pas à faire leur données biométriques - Certains clients avaient besoin d'aide pour application à la Prestation d'urgence canadienne et Assurance emploi mais il s'est avéré difficile de remplir des documents à distance - Problème d'isolement social et pas d'accès à du matériel informatique - Plusieurs clients utilisent WhatsApp pour communiquer (ils n'ont pas tous des numéros de téléphone local, certains utilisent des applications pouvant leur donner un numéro de téléphone canadien afin d'économiser de l'argent MAIS n'ont pas accès à pouvoir téléphoner s'ils n'ont pas Internet. D'autres personnes n'ont même pas de courriel ou ne savent carrément pas comment l'utiliser) Il serait dans notre avantage d'utiliser WhatsApp afin de toucher plus de clients Problème avec WhatsApp : Il faut que le compte soit lié à un numéro, donc 1 seule personne. Solution : WhatsApp pour entreprise MAIS c'est très cher - Problèmes liés au droit du logement pour les clients - Problème d'isolement social et pas d'accès à du matériel informatique chez les clients - Problème de santé mentale chez les clients mais peu ou carrément pas de ressource en français dans la province	12/4/2020 10:22 AM
5	trouver un ordinateur - endroit tranquille - pas de confidentialité - souvent le telephone ne fonctionne pas dans leur maison, donc souvent ils doivent parler dehors - difficulté a comprendre les instructions pour remplir les documents en ligne	12/3/2020 2:54 PM
6	Littératie digitale, l'interaction face à face avec les conseillers/conseillères	12/3/2020 10:29 AM
7	apprendre de façon différente, plutôt qu'un enseignement magistral et en classe nous avons été avec l'apprentissage inversé.	12/1/2020 3:53 PM
8	Certains clients ne possèdent pas d'ordinateurs, d'autre confirmaient qu'ils not pas de courriel .	12/1/2020 10:30 AM
9	La littératie digitale et l'accès à la technologie	12/1/2020 9:09 AM
10	Certains clients ont de la difficulté a s'exprimer en français et en anglais et le fait qu'ils ne peuvent pas compter autant sur leur langage corporel ça les rendait mal à l'aise. Mais en utilisant google translate ça aidé.	11/30/2020 8:54 AM
11	la mise en quarantaine, ne peut commencer leur travail dès leur arrivés dans ma région	11/30/2020 8:26 AM
12	Ils aimeraient parfois certaines activités en personne.	11/25/2020 11:14 AM
13	Avoir des équipements , et le défi de ne pas savoir utiliser la technologie.	11/24/2020 12:03 PM

Q19 Quelle rétroaction avez-vous reçue de vos clients au sujet de la transition vers la prestation de services à distance?

Answered: 13 Skipped: 38

#	RESPONSES	DATE
1	Rien de différent	12/4/2020 11:59 AM
2	Je n'ai pas eu de commentaires à ce niveau, sauf que c'est plus accessible pour les gens qui sont loins.	12/4/2020 10:56 AM
3	C'est mieux en présentiel afin de briser l'isolement.	12/4/2020 10:42 AM
4	Afin de soulever l'intérêt, montrer à nos clients qu'ils n'étaient pas seuls durant cette pandémie et aussi pour comprendre les besoins des clients, nous avons contacté tous nos clients un par un au téléphone. Nous avons eu des retours très positifs de ce geste. Plusieurs personnes ont été émus de recevoir notre appel et ont signifié que nous étions les seules personnes (au Canada) avec qui ils avaient parlé récemment. Certains clients ont mentionné être épuisé avec le fait de travailler en ligne et de participer en ligne. Dès que nous avons pu faire des activités extérieures, nos clients s'en sont réjouis.	12/4/2020 10:22 AM
5	Les jeunes immigrants entre 16 et 30 ans ont plus de rétroactions positives. Anxiété pour d autre	12/3/2020 2:54 PM
6	Plutot satisfaisant; quelques clients recoivent plus de service qu'avant la pandémie; sont plus informés sur nos services	12/3/2020 10:29 AM
7	comme le service est nouveau, ils n'ont connu que la prestation du programme à distance	12/1/2020 3:53 PM
8	la plupart des clients sont satisfaits des services.	12/1/2020 10:30 AM
9	-	12/1/2020 9:09 AM
10	Ils étaient satisfaits de quand même pouvoir avoir accès à nos services malgré le confinement	11/30/2020 8:54 AM
11	le manque de service avec les bureaux des gouvernement (Service Canada, Service NB,)	11/30/2020 8:26 AM
12	Il n'y a eu aucune plainte. Ils manquent d'activités.	11/25/2020 11:14 AM
13	Nous n'avons encore fait de sondage	11/24/2020 12:03 PM

Q20 Qu'avez-vous appris au sujet de la prestation de services à distance et numériques pendant cette période qui a changé votre façon de fournir des services aux nouveaux arrivants et aux collectivités?

Answered: 12 Skipped: 39

#	RESPONSES	DATE
1	J'ai appris que c'est possible mais différent. Pour moi ce qui a changé c'est l'emplacement de mon bureau qui est à la maison maintenant , mais mes services se sont toujours offerts en ligne	12/4/2020 11:59 AM
2	C'est un nouvel ère concernant la façon de travailler et je m'Y plait beaucoup.	12/4/2020 10:56 AM
3	Le présentiel reste très important.	12/4/2020 10:42 AM
4	En n'ayant pas plusieurs bureaux à travers la province, la prestation de services à distance et numériques nous a permis de toucher plus de client hors de la capitale.	12/4/2020 10:22 AM
5	C'est fatigant - besoin de break entre les rencontres et beaucoup plus d organisation - Je travaillais déjà a distance avant mais ce n est pas pareil quand y=tout le monde travaille aussi a distance - Trop de rencontre en ligne	12/3/2020 2:54 PM
6	Plus d'accessibilité; interaction face à face est une partie importante de la communication avec clients	12/3/2020 10:29 AM
7	Que nous avons accès à beaucoup plus de femme, mère de famille, qui habituellement s'isolent pour s'occupe de la famille pendant que le conjoint est en formation avec nous. Cette fois, nous avons eu la chance d'avoir des couples, des femmes nouvellement mères qui allaitent, etc. qui autrement, n'aurait pas participé.	12/1/2020 3:53 PM
8	Une categorie des clients qui ne sont pas a jour par rapport a l'utilisation des outils informatiques se sont retrouves demunis et impuissant quant a l'accès aux services et a l'information	12/1/2020 10:30 AM
9	-	12/1/2020 9:09 AM
10	revoir notre méthode de travail, ne pouvons faire aucune consultation	11/30/2020 8:26 AM
11	Il serait bon de continuer à offrir ces services.	11/25/2020 11:14 AM
12	J'ai appris que ce n'est pas neccessaire que les clients viennent aux bureaux tout le temps pour avoir des services.	11/24/2020 12:03 PM

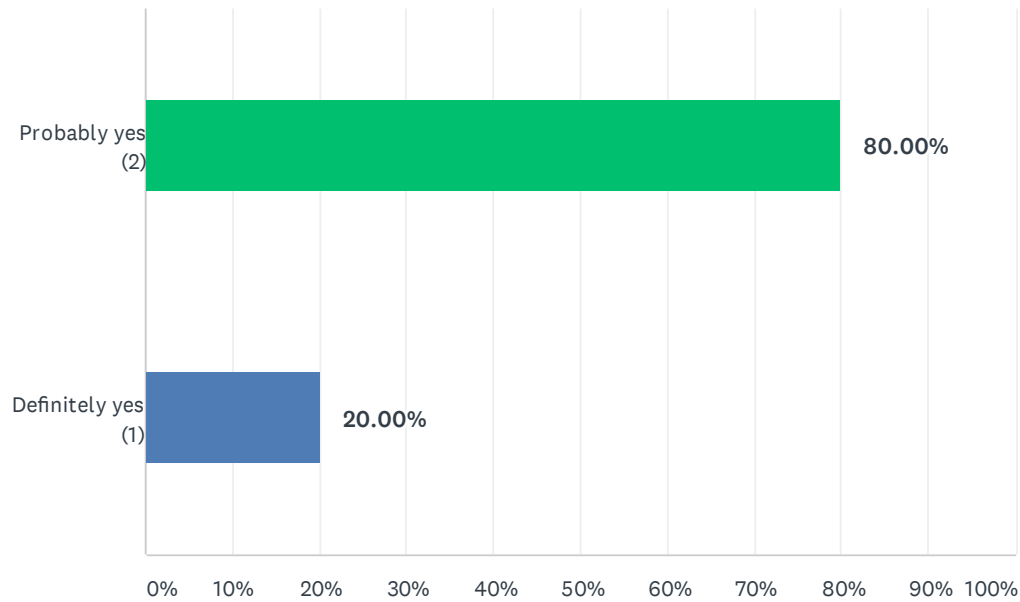
Q21 Quelles réussites avez-vous connues lorsque vous avez utilisé des technologies pour servir vos clients?

Answered: 12 Skipped: 39

#	RESPONSES	DATE
1	Certains de mes clients on trouvé du travail en ayant fait des entrevues en ligne!	12/4/2020 11:59 AM
2	Nous réussissons quand-même à développer des liens de confiance avec nos clients, surtout lorsqu'on se voit en zoom.	12/4/2020 10:56 AM
3	Une certaine accessibilité	12/4/2020 10:42 AM
4	Toucher des clients hors de la capitale	12/4/2020 10:22 AM
5	Les Rendez vous et suivis sont plus faciles car il n y a pas le cote déplacement - surtout pour les clients qui ont des enfants a l école . A développé la capacité de débrouillardise et d indépendance des clients. L'aide des francophones à distance c'est genial	12/3/2020 2:54 PM
6	clients sont plus informés depuis que le Zoom est plus facile à accéder, les médias sociaux sont accessibles; l'information est plus accessible quand c'est virtuel	12/3/2020 10:29 AM
7	À quel point nous sommes capable de nous adapter rapidement.	12/1/2020 3:53 PM
8	Le sentiment partagé par les clients qui se sont retrouvés bien servis efficacement alors qu'ils sont installés dans le confort et la sécurité de leur domiciles	12/1/2020 10:30 AM
9	-	12/1/2020 9:09 AM
10	Aucune pour l'instant	11/30/2020 8:26 AM
11	Il est parfois plus facile s'ils n'ont pas à venir vous rencontrer en personne.	11/25/2020 11:14 AM
12	Pouvoir donner des services à distance .	11/24/2020 12:03 PM

Q22 As a result of the pandemic, has your organization found new ways of engaging newcomers and the communities you serve?

Answered: 10 Skipped: 41



ANSWER CHOICES	RESPONSES
Probably yes (2)	80.00% 8
Definitely yes (1)	20.00% 2
TOTAL	10

BASIC STATISTICS				
Minimum	Maximum	Median	Mean	Standard Deviation
1.00	2.00	2.00	1.80	0.40

#	AUCUNE DE CES RÉPONSES (VEUILLEZ PRÉCISER)	DATE
	There are no responses.	

Q23 Pouvez-vous nous parler de certaines de ces nouvelles façons de mobiliser et de servir les nouveaux arrivants?

Answered: 10 Skipped: 41

#	RESPONSES	DATE
1	être disponible pour n'importe quel client qui est dans le besoin	12/4/2020 12:04 PM
2	Mobilisation des clients via un groupe sur les réseaux sociaux pour que les francophones de la province puissent s'entraider pendant le confinement. Appels individualisés et participation étendue à travers la province via les activités en ligne	12/4/2020 11:05 AM
3	D'être en mesure de les prendre en charge plus rapidement.	12/4/2020 10:45 AM
4	Zoom a été un beau outil d'aide et d'un suivi plus sécuritaire. La collaboration entre organismes pour l'explication de nouvelle technologie a été aussi fantastique.	12/3/2020 11:20 PM
5	On continue les sessions d'informations, les groupes de conversations, etc. virtuellement pour mobiliser les clients	12/3/2020 10:38 AM
6	en continuant d'offrir certains services en ligne et en présentiel pour rejoindre le plus grand nombre possible selon leur réalité et préférence.	12/1/2020 4:04 PM
7	Creation de cours de formation/initiation a l'utilisation de la technologie de communication a distance	12/1/2020 10:46 AM
8	on s'est créé des comptes Facebook pour nos clients qu'ils puissent nous rejoindre plus facilement via Messenger. Pour plusieurs, c'est la meilleure façon de les rejoindre.	11/30/2020 8:56 AM
9	Sessions en ligne pour aider avec les connexions communautaire et pour faire les connaissances de membres des collectivités.	11/25/2020 11:14 AM
10	Difficile à dire .	11/24/2020 12:09 PM

Q24 Que voulez-vous faire, mais vous n'avez pas la technologie, les ressources ou les compétences pour le faire?

Answered: 9 Skipped: 42

#	RESPONSES	DATE
1	rien à signaler	12/4/2020 12:04 PM
2	WhatsAPP pour entreprise Soutien technologique pour les clients	12/4/2020 11:05 AM
3	Un meilleur systeme de gestions clients et plus de ressource humaines car les rendez-vous à distance demande plus de temps de préparation.	12/4/2020 10:45 AM
4	N/A	12/3/2020 11:20 PM
5	cours de littératie digitale	12/3/2020 10:38 AM
6	je ne vois pas pour le moment	12/1/2020 4:04 PM
7	Elargir le moyens de contacter les client au dela du telephone/courriel et zoom par l'utilisation des application facilement utilisable sur cellulaire	12/1/2020 10:46 AM
8	Quelques client(e)s préfèrent Microsoft Teams. Pour l'instant, nous l'utilisons entre nous.	11/25/2020 11:14 AM
9	Donner les équipements aux clients.	11/24/2020 12:09 PM

Q25 Quels sont les types de rôles et d'emplois qui émergent actuellement dans votre organisme (ou qui émergeront/émergeraient si vous pouvez trouver du financement à ce sujet) qui, selon vous, seront importants pour l'avenir du travail d'établissement (des éléments comme les animateurs en ligne, les concepteurs d'enseignement, les concepteurs de programmes d'études, l'accompagnement dans le domaine des TI internes (pas le matériel), les facilitateurs et les formateurs dans le secteur de l'innovation, les formateurs numériques pour les clients, etc.)?

Answered: 9 Skipped: 42

#	RESPONSES	DATE
1	Ràs	12/4/2020 12:04 PM
2	animateurs en ligne l'accompagnement dans le domaine les formateurs dans le secteur de l'innovation, les formateurs numériques pour les clients des TI internes	12/4/2020 11:05 AM
3	Formateur, TI interne, Travailleur d'établissement spécialisé en animation en ligne	12/4/2020 10:45 AM
4	N/A	12/3/2020 11:20 PM
5	interne TI, éducateur en littératie digitale, éducateurs de langue en anglais ou français	12/3/2020 10:38 AM
6	Ce serait super d'avoir des gens qui sont un mixte entre l'équipe des TI et les intervenants des premières lignes pour répondre plus facile aux questions d'ordre technologique mais avec l'approche d'accompagnement que les TI n'ont clairement pas.	12/1/2020 4:04 PM
7	Surement y aura des formateur en lignes en plus des IT qui doivent intervenir de loin pour résoudre les problèmes associés à l'utilisation des ordinateur ou d'autres types d'applications.	12/1/2020 10:46 AM
8	Rôles qui offrent plus de soutien pour la recherche d'un emploi et les services de soutien pour les jeunes.	11/25/2020 11:14 AM
9	Nous sommes des pourvoyeurs des services .	11/24/2020 12:09 PM

Q26 De quelle formation ou autre mesure de soutien avez-vous besoin pour travailler avec des technologies et un environnement numériques tout en offrant vos services à vos clients?

Answered: 9 Skipped: 42

#	RESPONSES	DATE
1	RaS	12/4/2020 12:04 PM
2	formation sur les outils à employer Soutien pour trouver des idées d'activités de connexion communautaire en ligne qui garde la motivation des clients à participer	12/4/2020 11:05 AM
3	Formation sur les outils technologiques en general, un meilleur accès aux plateformes numérique qui demande des couts.	12/4/2020 10:45 AM
4	des compagnies avec un Internet plus rapide, plus stable etc..	12/3/2020 11:20 PM
5	formation sur les plateformes virtuels	12/3/2020 10:38 AM
6	je n'ai pas de réponse pour le moment.	12/1/2020 4:04 PM
7	La technologie se developpe et change rapidement. On aura besoin de formation d'une facon reguliere qui couvre la plus part des applications utilisables, on aura besoin aussi de materiel informatique de qualite.	12/1/2020 10:46 AM
8	Toute formation générale serait la bienvenue.	11/25/2020 11:14 AM
9	Des formations sur l'usages des nouvelles technolgies.	11/24/2020 12:09 PM

Q27 Quelles sont les compétences numériques de base dont vous avez besoin afin de maximiser la transformation numérique et la prestation de services hybrides?

Answered: 9 Skipped: 42

#	RESPONSES	DATE
1	RàS	12/4/2020 12:04 PM
2	Manipulation de logiciels Teams, zoom, en tant qu'administrateur de l'activité Utilisation d'outil pour animer des activités, Créer des sondages Partage d'idées et de compétences face aux outils utile/pratique (des appli/logiciels d'activité en ligne)	12/4/2020 11:05 AM
3	Courriel, média sociaux, Whats app, Windows, Google Drive	12/4/2020 10:45 AM
4	la familiarization des outils de conference et partage des documents	12/3/2020 11:20 PM
5	un plateforme de communication vite et facile à utiliser qui remplacerait le courriel électronique	12/3/2020 10:38 AM
6	il faut être extrêmement habile avec les plateformes de prestation des cours mais aussi être capable de l'expliquer mais aussi de "traduire" les problèmes que les participants ont, c'est rarement clair parce qu'eux mêmes ne comprennent pas ce qui ne fonctionne pas.	12/1/2020 4:04 PM
7	Une formation sur l'utilisation de la plupart des platforms utilisable sur le marche. Une formation pour effectuer un diagnostic pour resoudre les petits soucis associes a l'utilisation des applications et d'autres programs a distance	12/1/2020 10:46 AM
8	Formation générale dans ce domaine.	11/25/2020 11:14 AM
9	Une formation continue sur l'usage des technologies . Elles changent tout le temps.	11/24/2020 12:09 PM

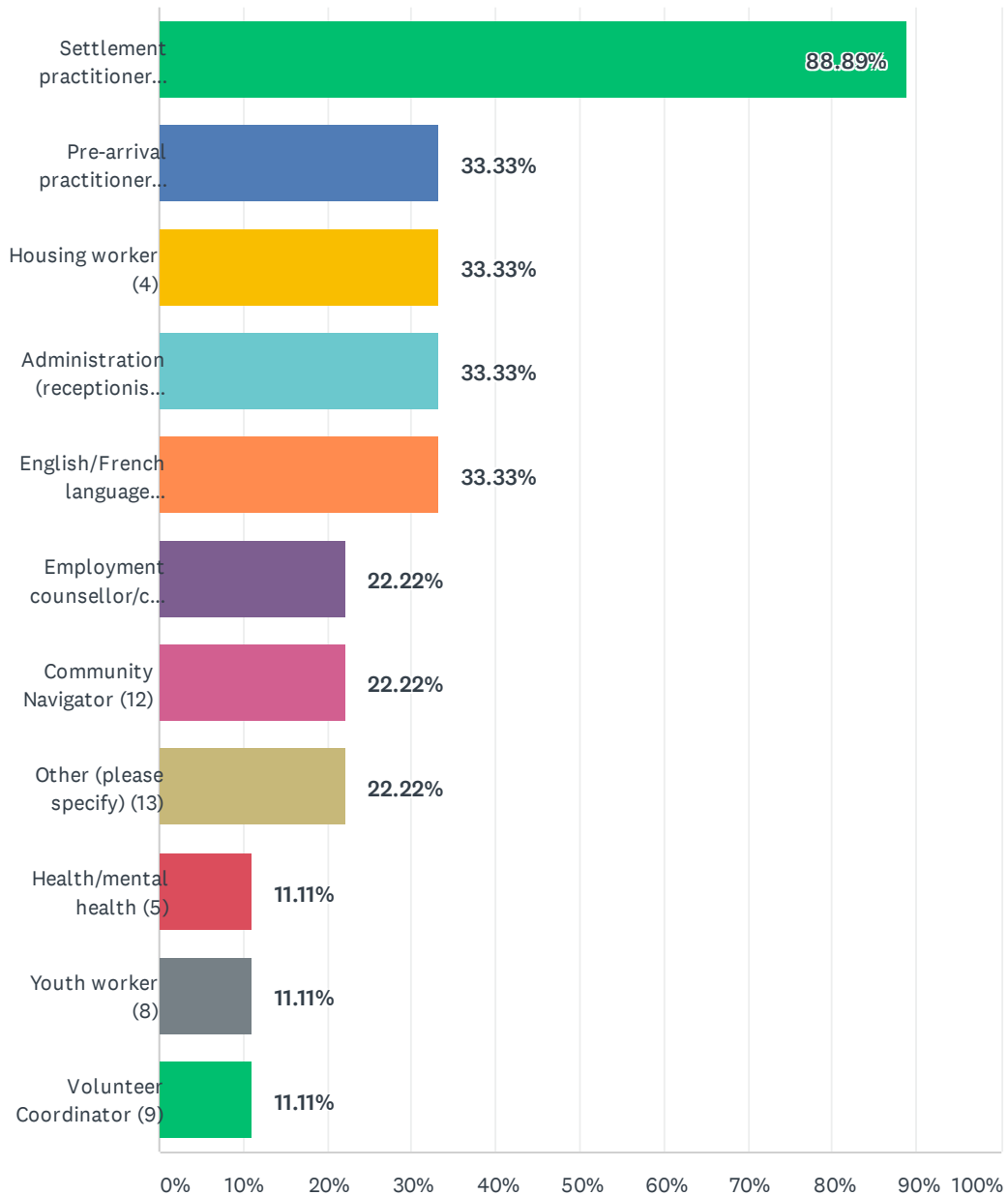
Q28 Y a-t-il quelque chose que nous ne vous avons pas demandé et que vous aimeriez nous dire?

Answered: 7 Skipped: 44

#	RESPONSES	DATE
1	non	12/4/2020 12:04 PM
2	S.O	12/4/2020 11:05 AM
3	non	12/3/2020 11:20 PM
4	non!	12/3/2020 10:38 AM
5	non, ça fait le tour!	12/1/2020 4:04 PM
6	non	12/1/2020 10:46 AM
7	Non.	11/25/2020 11:14 AM

Q29 What is/are the current front-line role(s) in your organization?

Answered: 9 Skipped: 42



Sondage du groupe de travail du secteur de l'établissement et de la technologie

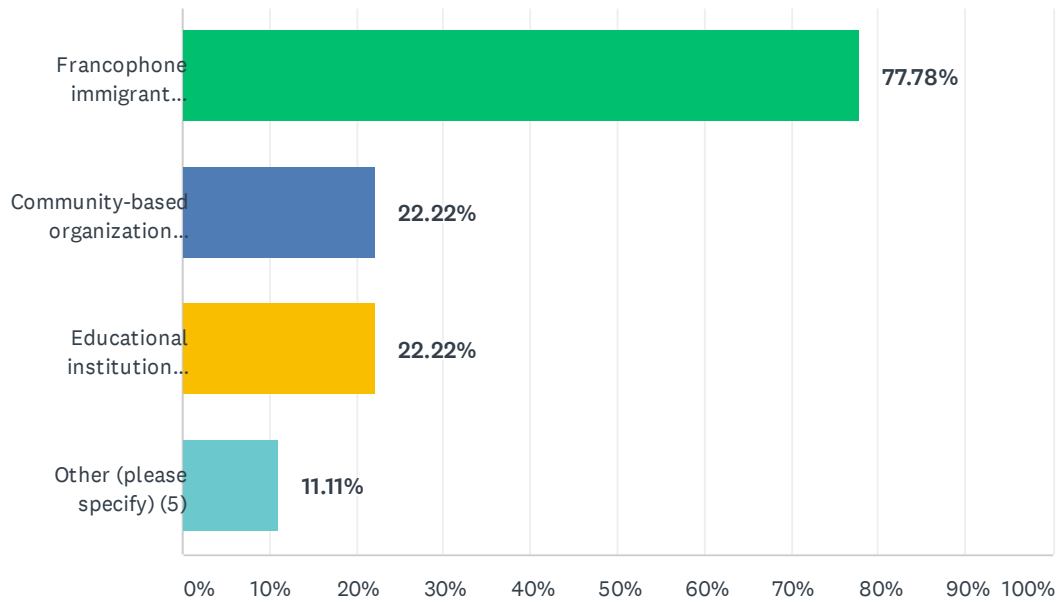
ANSWER CHOICES	RESPONSES	
Settlement practitioner (2)	88.89%	8
Pre-arrival practitioner (1)	33.33%	3
Housing worker (4)	33.33%	3
Administration (receptionist, assistant) (10)	33.33%	3
English/French language instructor (11)	33.33%	3
Employment counsellor/consultant, job developer (3)	22.22%	2
Community Navigator (12)	22.22%	2
Other (please specify) (13)	22.22%	2
Health/mental health (5)	11.11%	1
Youth worker (8)	11.11%	1
Volunteer Coordinator (9)	11.11%	1
Total Respondents: 9		

BASIC STATISTICS				
Minimum	Maximum	Median	Mean	Standard Deviation
1.00	13.00	4.00	5.93	4.31

#	AUTRE (VEUILLEZ PRÉCISER)	DATE
1	Pas de conseil direct pour l'emploi mais en collaboration avec ceux qui le font	12/3/2020 10:47 AM
2	Chargée de projets - entrepreneuriat immigrant (démarrage d'entreprise)	12/1/2020 4:07 PM

Q30 What type of immigrant service organization are you currently working in?

Answered: 9 Skipped: 42



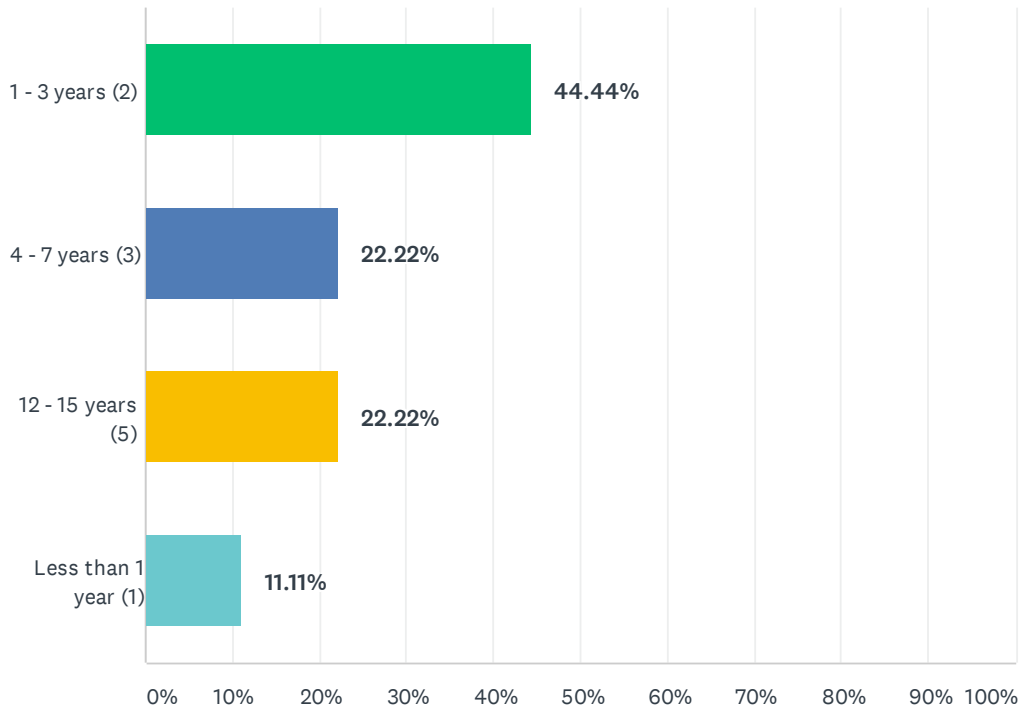
ANSWER CHOICES	RESPONSES
Francophone immigrant service organization (2)	77.78% 7
Community-based organization (1)	22.22% 2
Educational institution (school, college, etc.) (3)	22.22% 2
Other (please specify) (5)	11.11% 1
Total Respondents: 9	

BASIC STATISTICS				
Minimum	Maximum	Median	Mean	Standard Deviation
1.00	5.00	2.00	2.25	1.01

#	AUTRE (VEUILLEZ PRÉCISER)	DATE
1	Organisme à l'établissement des nouveaux arrivants (Services en français et anglais)	12/3/2020 10:47 AM

Q31 How long have you been working in this organization?

Answered: 9 Skipped: 42

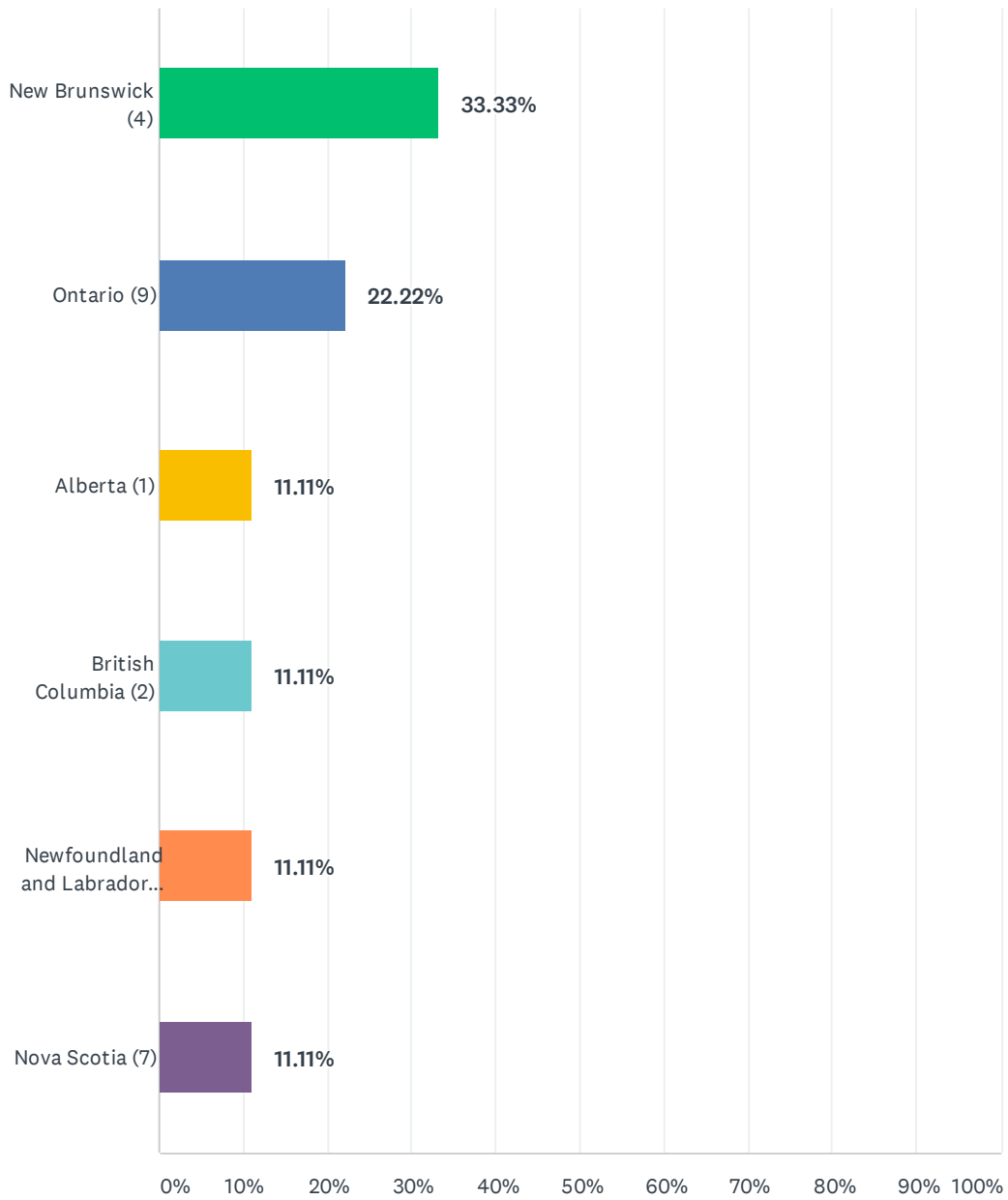


ANSWER CHOICES	RESPONSES
1 - 3 years (2)	44.44% 4
4 - 7 years (3)	22.22% 2
12 - 15 years (5)	22.22% 2
Less than 1 year (1)	11.11% 1
TOTAL	9

BASIC STATISTICS				
Minimum	Maximum	Median	Mean	Standard Deviation
1.00	5.00	2.00	2.78	1.31

Q32 Which province/territory where your organization is primarily located and provides service?

Answered: 9 Skipped: 42



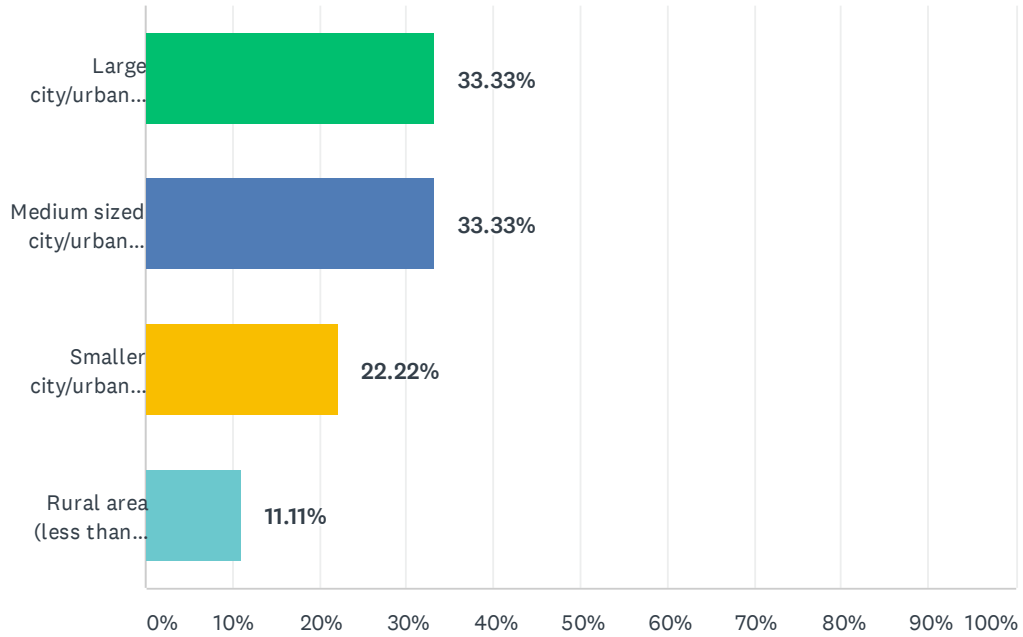
Sondage du groupe de travail du secteur de l'établissement et de la technologie

ANSWER CHOICES	RESPONSES
New Brunswick (4)	33.33% 3
Ontario (9)	22.22% 2
Alberta (1)	11.11% 1
British Columbia (2)	11.11% 1
Newfoundland and Labrador (5)	11.11% 1
Nova Scotia (7)	11.11% 1
TOTAL	9

BASIC STATISTICS				
Minimum	Maximum	Median	Mean	Standard Deviation
1.00	9.00	4.00	5.00	2.67

Q33 Is your organization located in a:

Answered: 9 Skipped: 42

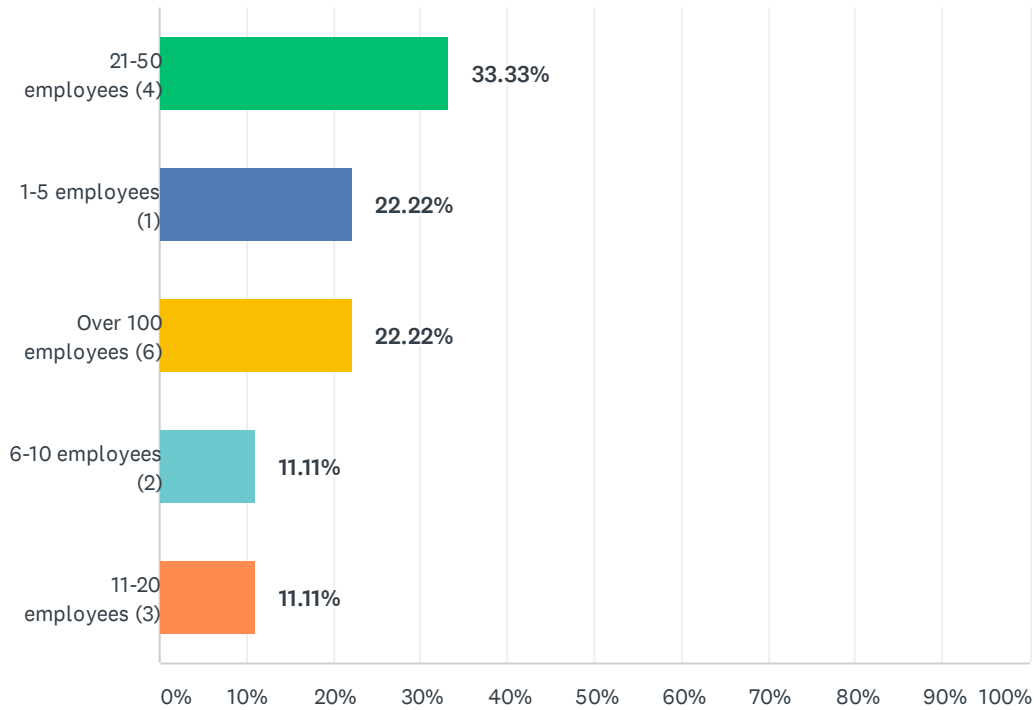


ANSWER CHOICES	RESPONSES	
Large city/urban centre (more than 1 million people) (1)	33.33%	3
Medium sized city/urban centre (100,000 to 1 million people) (2)	33.33%	3
Smaller city/urban centre (50,000 to 100,000 people) (3)	22.22%	2
Rural area (less than 50,000 people) (4)	11.11%	1
TOTAL		9

BASIC STATISTICS				
Minimum	Maximum	Median	Mean	Standard Deviation
1.00	4.00	2.00	2.11	0.99

Q34 What is your organization staff size (full time and part-time)?

Answered: 9 Skipped: 42

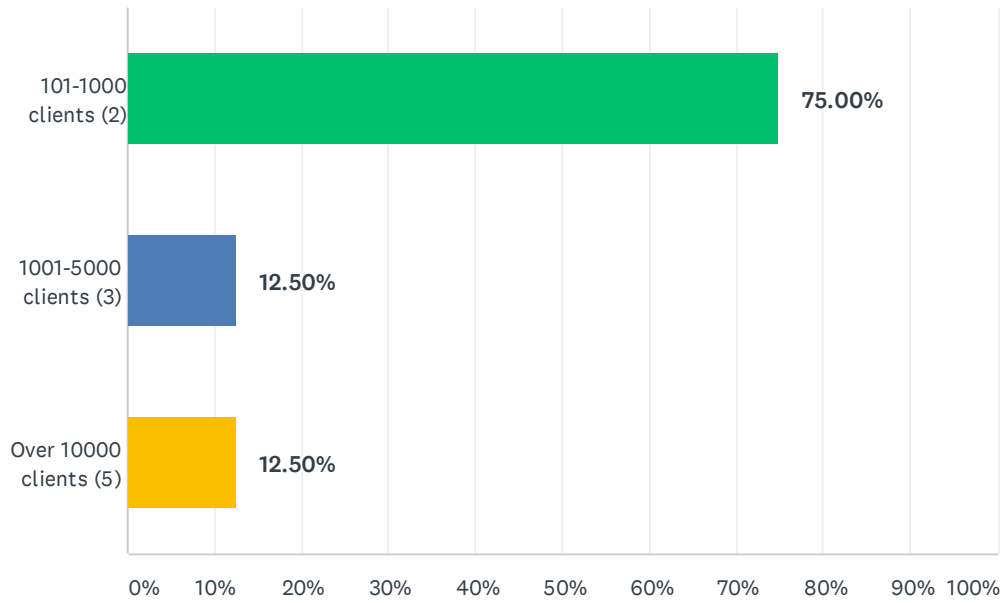


ANSWER CHOICES	RESPONSES	
21-50 employees (4)	33.33%	3
1-5 employees (1)	22.22%	2
Over 100 employees (6)	22.22%	2
6-10 employees (2)	11.11%	1
11-20 employees (3)	11.11%	1
TOTAL		9

BASIC STATISTICS				
Minimum	Maximum	Median	Mean	Standard Deviation
1.00	6.00	4.00	3.44	1.77

Q35 How many clients does your organization typically serve each year?

Answered: 8 Skipped: 43

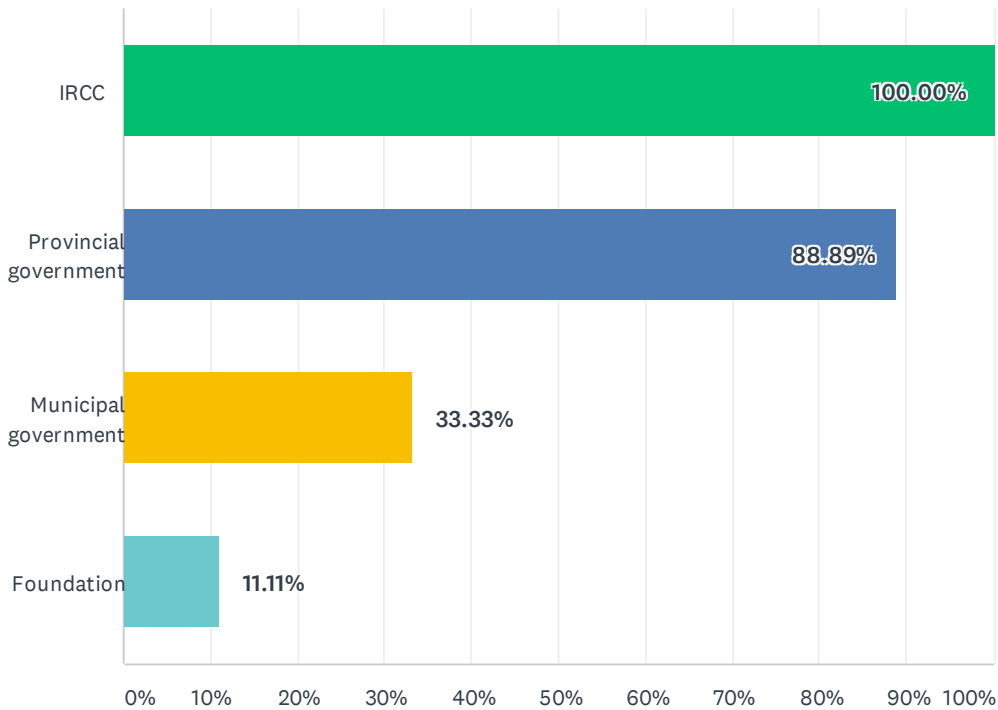


ANSWER CHOICES	RESPONSES
101-1000 clients (2)	75.00% 6
1001-5000 clients (3)	12.50% 1
Over 10000 clients (5)	12.50% 1
TOTAL	8

BASIC STATISTICS				
Minimum	Maximum	Median	Mean	Standard Deviation
2.00	5.00	2.00	2.50	1.00

Q36 Which funding does your program receive? Please check all that apply.

Answered: 9 Skipped: 42



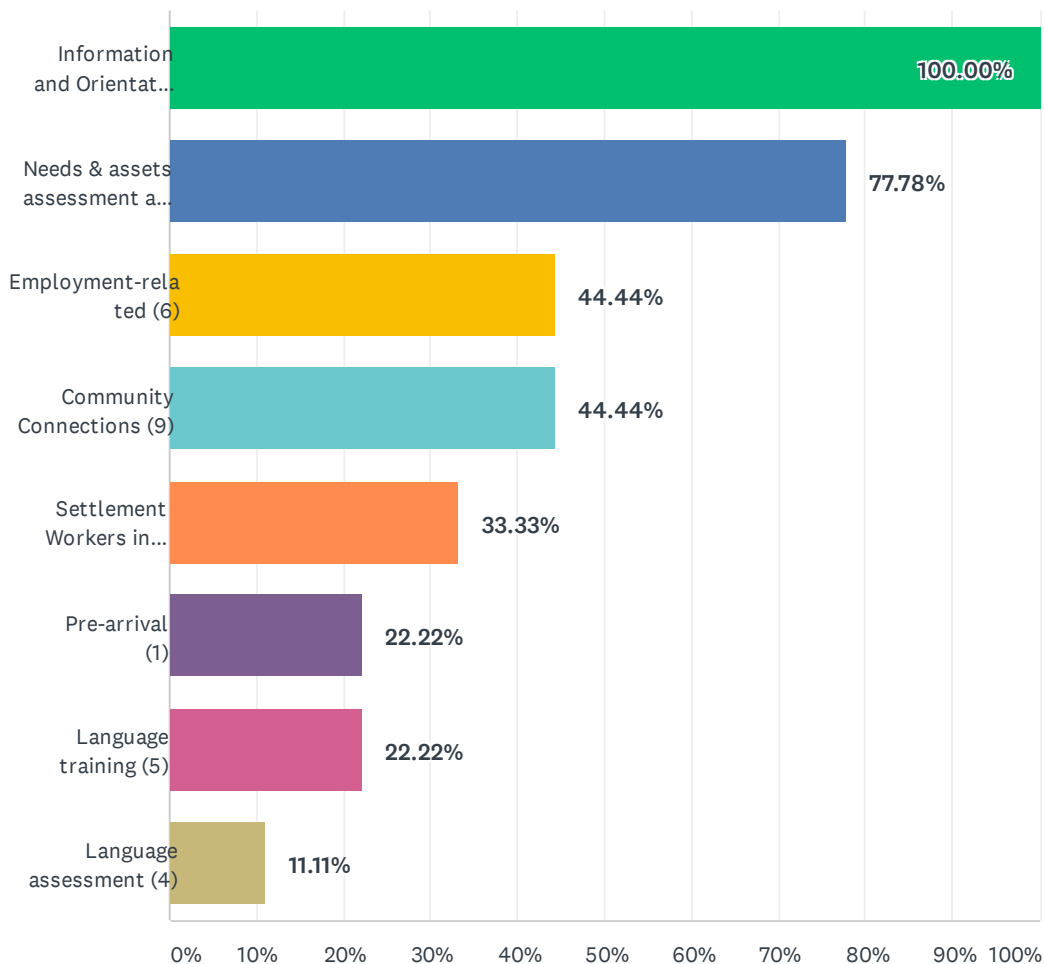
ANSWER CHOICES	RESPONSES
IRCC (1)	100.00% 9
Provincial government	88.89% 8
Municipal government	33.33% 3
Foundation	11.11% 1
Total Respondents: 9	

BASIC STATISTICS				
Minimum	Maximum	Median	Mean	Standard Deviation
1.00	4.00	2.00	1.81	0.85

#	AUTRE (VEUILLEZ PRÉCISER)	DATE
	There are no responses.	

Q37 If you are IRCC funded, what (direct) settlement services do you deliver as part of your contribution agreement with IRCC? Please check all that apply.

Answered: 9 Skipped: 42



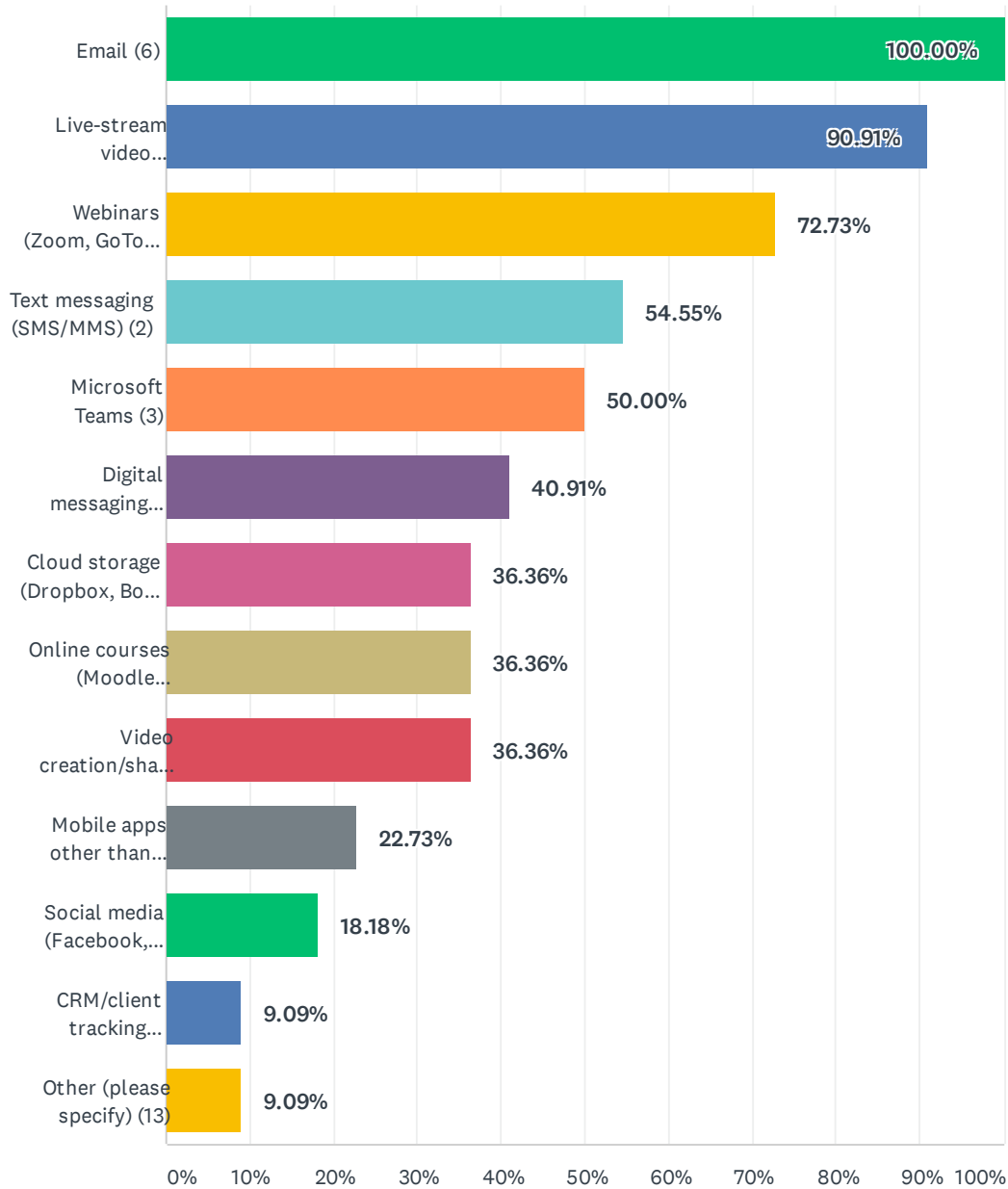
ANSWER CHOICES	RESPONSES	
Information and Orientation (2)	100.00%	9
Needs & assets assessment and referrals (3)	77.78%	7
Employment-related (6)	44.44%	4
Community Connections (9)	44.44%	4
Settlement Workers in Schools (7)	33.33%	3
Pre-arrival (1)	22.22%	2
Language training (5)	22.22%	2
Language assessment (4)	11.11%	1
Total Respondents: 9		

BASIC STATISTICS

Minimum	Maximum	Median	Mean	Standard Deviation
1.00	9.00	3.00	4.25	2.52

Q40 What online tools, channels, apps, etc., do you mostly use in your daily work communicating with staff and others (check all that apply)?

Answered: 22 Skipped: 29



Sondage du groupe de travail du secteur de l'établissement et de la technologie

ANSWER CHOICES	RESPONSES	
Email (6)	100.00%	22
Live-stream video conferencing (Zoom, Skype, Google Hangouts, Microsoft Teams, etc.) (5)	90.91%	20
Webinars (Zoom, GoTo Webinar, Microsoft Teams, etc.) (10)	72.73%	16
Text messaging (SMS/MMS) (2)	54.55%	12
Microsoft Teams (3)	50.00%	11
Digital messaging (WhatsApp, Slack, Facebook Messenger, WeChat, Viber, Telegram, etc.)	40.91%	9
Cloud storage (Dropbox, Box, Sync, etc.) (7)	36.36%	8
Online courses (Moodle (Avenue.ca, etc.), Google Classroom, Canvas, etc.) (11)	36.36%	8
Video creation/sharing (YouTube, Vimeo, Screencast, etc.) (12)	36.36%	8
Mobile apps other than digital messaging (Google Translate, mapping, PointB, etc.) (9)	22.73%	5
Social media (Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram, etc.) (4)	18.18%	4
CRM/client tracking database (OCMS, Salesforce, etc.) (8)	9.09%	2
Other (please specify) (13)	9.09%	2
Total Respondents: 22		

BASIC STATISTICS				
Minimum	Maximum	Median	Mean	Standard Deviation
1.00	13.00	6.00	6.31	3.37

#	AUTRE (VEUILLEZ PRÉCISER)	DATE
1	Logiciels de gestion collaborative de projets (Asana, Monday.com)	11/23/2020 5:59 PM
2	Réseau protégé de notre établissement	11/23/2020 9:48 AM

Q41 Pour quelles raisons utilisez-vous principalement ces outils? S'il y a différentes raisons d'utiliser divers outils, vous pouvez fournir plusieurs réponses.

Answered: 22 Skipped: 29

Sondage du groupe de travail du secteur de l'établissement et de la technologie

#	RESPONSES	DATE
1	Comme outils d'enseignement et moyens de communication internes et externes lorsque cela n'est pas possible en face-face.	12/4/2020 9:03 PM
2	Différents outils pour s'adapter aux différentes situations et clientèle, simplifier la communication et la rendre plus efficace	12/4/2020 4:29 PM
3	- fiables et pratiques - ils utilisent une approche intégrée (suite Microsoft) - coût relativement raisonnable	12/4/2020 3:39 PM
4	Pour communiquer plus facilement avec mon équipe	12/4/2020 1:13 PM
5	Come outils de communication et d'enseignement lorsque cela n'est pas possible en face-à-face.	12/3/2020 10:01 PM
6	Microsoft Teams/Courriel pour la communication interne Téléphone, courriel, Zoom, OCMS, médias sociaux, whatsapp pour la communication client Zoom pour les webinaires/activités de groupe Zoom, Google Classroom pour les cours de langue synchrone Brightspace Learning Management pour les études auto-dirigés en ligne	12/3/2020 8:37 PM
7	Pour communiquer quand il n'y a pas de possibilité de se réunir en personne.	12/3/2020 1:19 PM
8	communiquer rapidement et obtenir des retro rapidement(WhatsApp), Rencontre virtuelle d'équipe (Zoom), petit groupe 3 et moins (Teams), partage d'information (courriel). J'utilise Google translate pour traduire rapidement mes textes en anglais étant donné que mon équipe est bilingue.	12/3/2020 11:36 AM
9	Plus facile d'utilisation et facile d'accès	12/1/2020 3:53 PM
10	Ces outils sont conseillés pour le travail. Strictement dans le cadre professionnel	12/1/2020 3:30 PM
11	Facilites et popularites.	12/1/2020 3:03 PM
12	Le travail, programmes et services, les rencontres, les conférences, les formations	11/30/2020 9:02 PM
13	Pour rejoindre facilement les clients et livrer des contenus de formation	11/30/2020 5:32 PM
14	Selon les destinataires, le groupe d'âge, l'accessibilité, la raison de la communication, la portée de l'outil,	11/30/2020 4:55 PM
15	Facile à utiliser au travail ou à la maison	11/30/2020 4:40 PM
16	Les SMS sont utilisés dans de l'information spontanée voire urgente Les courriels sont envoyés pour de l'information formelle Le MS Teams est utilisé pour des rencontres planifiées, ou non si l'information a besoin d'être détaillée et demande de l'interaction directe	11/30/2020 3:26 PM
17	Portée des services plus large (zones rurales et urbaines) et plus de flexibilité dans les horaires	11/30/2020 3:09 PM
18	Nous utilisons l'email du travail car les questions traitées sont du domaine professionnel. Les messages texts sont échangés exceptionnellement entre collègues seulement en cas d'urgence . Zoom est la plateforme plus connue pour donner les cours a distance. On utilise aussi google meet pour les réunions et rencontres à distance.	11/30/2020 10:43 AM
19	Teams est le choix de l' entreprise	11/30/2020 10:01 AM
20	Pour communiquer avec l'équipe d'établissement et partager les informations et s'assurer que le niveau de service est le plus adéquat et que nous servons le maximum de clients avec efficacité	11/24/2020 2:17 PM
21	- Pour maintenir un environnement collaboratif et une vie d'équipe malgré le travail à distance (Zoom, Slack) - Pour poser des questions et recevoir des questions rapides sans pour autant devoir composer un courriel (Slack, fonction clavardage de Skype) - Pour garder une vision d'ensemble des tâches de l'équipe et de l'avancée des projets (Asana, Monday.com) - Nous utilisons très peu le téléphone (plus intrusif / disruptif que les autres moyens de communication), excepté s'il est indispensable de se parler de vive voix (ex : résolution de conflits, sujets de nature personnelle). - De plus en plus, les courriels sont réservés aux communications plus formelles ou aux sujets plus complexes, qui ne se prêtent pas à du clavardage.	11/23/2020 5:59 PM

Q42 Comment avez-vous fait et faites-vous des choix en matière de technologies numériques pour votre personnel et votre organisme?

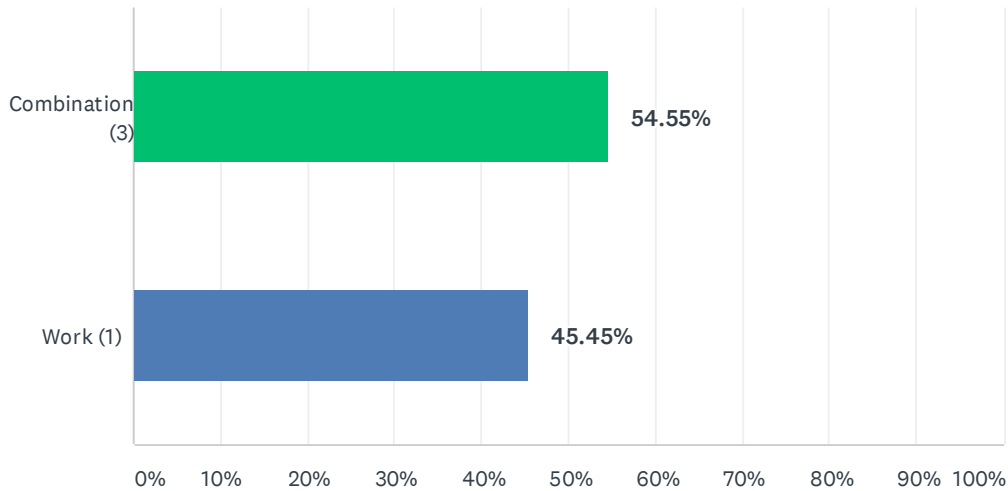
Answered: 22 Skipped: 29

Sondage du groupe de travail du secteur de l'établissement et de la technologie

#	RESPONSES	DATE
1	- L'outil doit être à la portée des utilisateurs (clients et enseignants). - Le coût et le rendement sont aussi pris en considération.	12/4/2020 9:03 PM
2	on utilise plusieurs outils et plusieurs systèmes pour répondre aux différents besoins	12/4/2020 4:29 PM
3	Nous avons tout un secteur de Ressources informatiques dont le mandat est de faire ces choix et de s'assurer du bon fonctionnement du tout	12/4/2020 3:39 PM
4	Simplicité d'utilisation, outils connus et répandus et coût.	12/4/2020 1:13 PM
5	Coût, popularité et facilité d'utilisation.	12/3/2020 10:01 PM
6	Avec la structure multisite de notre organisme , nous utilisons déjà la technologie numérique pour communiquer entre nous	12/3/2020 8:37 PM
7	Coût des produits, facilité d'utilisation et la popularité auprès des utilisateurs.	12/3/2020 1:19 PM
8	Se sont des applications/plateformes avec lesquelles j'étais déjà familière et qui accommodait bien les membres de mon équipe. Teams était nouveau pour moi.	12/3/2020 11:36 AM
9	on a travaillé avec des consultants	12/1/2020 3:53 PM
10	Ce sont les outils que nous utilisons dans le cadre de télétravail	12/1/2020 3:30 PM
11	Utilisation des outils déjà disponible avec ajouts de nouveaux produits selon les analyses de popularité et utilisation effectuée	12/1/2020 3:03 PM
12	Oui et non, si un membre du personnel a besoin d'un outil de travail, nous essayons de l'acheter...	11/30/2020 9:02 PM
13	Mon établissement a fait des choix technologiques bien avant le temps du COVID19. Des études de besoins et des consultations ont été menées pour bien préparer la mise en places des outils technologiques.	11/30/2020 5:32 PM
14	Nous avons utilisé le document d'analyse des différentes plates-formes, publié par un organisme dans le domaine de la santé, nous avons aussi observé la tendance de la clientèle, jeunes, moins jeunes, femmes. Pour la communication intra organisme nous utilisons le courriel, dropbox, zoom, google doc, essentiellement.	11/30/2020 4:55 PM
15	Connaissant du produit	11/30/2020 4:40 PM
16	même réponse que 4	11/30/2020 3:26 PM
17	Recherche sur la technologie existante, analyse coûts et avantages.	11/30/2020 3:09 PM
18	Nous choisissons les plus sécuritaires pour le partage des données et plus facile d'utilisation.	11/30/2020 10:43 AM
19	C' est le équipe IT et la DG qui ont fait le choix	11/30/2020 10:01 AM
20	Nous avons utiliser ce qui est le plus safe pour les information et avons donné des directives à nos agents.	11/24/2020 2:17 PM
21	En collaboration avec les membres de l'équipe : chacun et chacune a proposé les outils qui lui semblaient le plus adapté à chaque type de besoin. La décision a été prise par consensus. Les besoins continuent à évoluer et nous abandonnons certains outils (Monday.com, dont l'abonnement est payant et qui n'a pas été jugé indispensable) ou nous en ajoutons d'autres (ex : Slack depuis début novembre 2020, qui s'est déjà imposé comme un outil indispensable).	11/23/2020 5:59 PM
22	Teams est inclus dans notre adhésion à Office 365. Zoom est nécessaire pour l'offre de nos cours à distance.	11/23/2020 9:48 AM

Q43 Are you and your staff using devices you brought home from work or personal devices (i.e. phones, laptops, tablets) to work to serve newcomers and communicate with co-workers?

Answered: 22 Skipped: 29



ANSWER CHOICES	RESPONSES
Combination (3)	54.55% 12
Work (1)	45.45% 10
TOTAL	22

BASIC STATISTICS				
Minimum	Maximum	Median	Mean	Standard Deviation
1.00	3.00	3.00	2.09	1.00

Q44 Votre organisme a-t-il créé un modèle de prestation de services numériques qui rassemble des technologies et des approches diverses sous la forme d'une approche globale du service à la clientèle, soit partiellement soit complètement? Si oui, veuillez nous en parler. Sinon, pourquoi pas?

Answered: 20 Skipped: 31

Sondage du groupe de travail du secteur de l'établissement et de la technologie

#	RESPONSES	DATE
1	Afin de faire face à la situation sanitaire créée par la pandémie de la COVID-19, nous avons dû adopter de nouveaux outils numériques nous permettant de continuer à offrir nos cours de langue à nos clients et assurer une communication essentielle entre les membres de notre équipe et ces derniers.	12/4/2020 9:25 PM
2	non, en cours	12/4/2020 4:32 PM
3	oui. Mon secteur qui offre des services aux immigrants fait partie d'une organisation postsecondaire. L'approche utilisée pour les étudiants post secondaire est la même utilisée pour nos clients immigrants. Nous nous assurons que la même qualité du service et les mêmes standards sont utilisés pour une clientèle très diversifiée	12/4/2020 3:51 PM
4	Pas d'approche globale, mais utilisation d'une variété d'outils numériques pour pallier le manque de relations en personne.	12/4/2020 1:15 PM
5	Afin de faire face à la situation sanitaire imposée par la COVID-19, nous avons dû nous appuyer sur des outils numériques afin de continuer à offrir un service minimum à nos clients et assurer une communication essentielle entre nos employés.	12/3/2020 10:03 PM
6	Oui, nous offrons les services à distance pour les clients qui sont équipés avec la technologie et qui ont les connaissances informatiques suffisantes pour bénéficier de ce mode de livraison, pour les clients qui n'ont pas accès à la technologie, nous offrons les services en face à face, sur rendez-vous uniquement.	12/3/2020 8:46 PM
7	En réaction à la situation sanitaire (Covid-19) nous avons dû nous appuyer sur des outils numériques variés pour continuer à offrir un service minimum à nos clients et permettre une communication essentielle entre nos employés.	12/3/2020 1:46 PM
8	NON	12/1/2020 3:54 PM
9	Nous avons des gabarits que nous utilisons	12/1/2020 3:37 PM
10	non,pas a date car nos services sont livrer sans problemes avec les outils et procedures actuel. Aussi, beaucoup de clients doivent etre servis en personne ou non pas acces aux outils tech...	12/1/2020 3:07 PM
11	Notre modèle de prestation de services notamment la formation linguistique est basée sur la combinaison de diverses stratégies (modèle traditionnel - face à face et le modèle de livraison en ligne).	11/30/2020 5:42 PM
12	Étant au début de notre première entente avec IRCC, (Oct. 2020) nous sommes présentement entrain de développer un modèle hybride qui permettra de continuer ce type de prestation au delà de la pandémie	11/30/2020 5:09 PM
13	je ne crois pas	11/30/2020 4:44 PM
14	Nous communiquons avec la clientèle par courriel mais nous avons mis nos outils administratifs et partiellement d'enseignement sur format numérique de manière rétroactive comme la création de documents numériques remplissables	11/30/2020 3:26 PM
15	Oui, nous avons établis des procédures et des règles sur l'utilisation des applications et de stockage des informations.	11/30/2020 3:15 PM
16	Non, nous sommes encore une petite équipe et les technologies que nous utilisons couvrent bien nos besoins pour le moment, c'est en prendre en considération pour une expansion future.	11/30/2020 10:50 AM
17	Nous essayons de céduer des entrevues de pré arrivé avec les clients pour s assurer le passage au douane et le respect des normes covid. Nous regardons pour un CRM, personnellement je espère avec l association multiculturelle du nouveau Brunswick mais je sais que IT et la direction générale regarde aussi a part	11/30/2020 10:09 AM
18	Nous avons choisi les technologies qui nous permettent d'être en contact et de servir la clientèle du programme d'établissement le plus efficacement en adoptant les technologies qu'ils maitrisent.	11/24/2020 2:43 PM
19	Oui; toutes nos activités (qui sont exclusivement des services indirects de concertation communautaire) ont été transposées en mode virtuel, principalement via Zoom ou des outils de consultation en ligne comme Typeform, Mentee et Survey Monkey.	11/23/2020 5:59 PM

20

Question un peu confondante. Si je comprends bien vous voulez savoir si nous utilisons des technologies pour l'offre des services. Oui. Zoom pour livrer nos formations linguistiques à distance.

11/23/2020 9:51 AM

Q45 Votre organisme a-t-il élargi ses services aux clients des régions rurales et éloignées pendant la pandémie? Parlez-nous de vos expériences dans les régions rurales.

Answered: 20 Skipped: 31

Sondage du groupe de travail du secteur de l'établissement et de la technologie

#	RESPONSES	DATE
1	Pour le volet linguistique, nos services sont plutôt élaborés pour une prise en charge en présentiel.	12/4/2020 9:25 PM
2	oui depuis de début	12/4/2020 4:32 PM
3	S.O	12/4/2020 3:51 PM
4	Pas d'élargissement depuis le Covid-19.	12/4/2020 1:15 PM
5	Pour le volet linguistique, nos services sont plutôt élaborés pour une prise en charge en présentiel.	12/3/2020 10:03 PM
6	Nous avons développé une offre de cours LINC et CLIC en ligne, flexible et adaptée aux nouveaux arrivants situés loin des centres urbains: LINC/CLIC adapté. Il s'agit d'une combinaison de cours auto-dirigés, de classes virtuelles avec un enseignant, et d'accompagnement/coaching à l'intégration socio-économique.	12/3/2020 8:46 PM
7	Pour les services en établissement, nous n'avons pas constaté une augmentation des services aux clients des régions rurales et éloignées. S'ils nous contactent nous serons en mesure de les servir comme nous le faisons auparavant (Pré-Covid-19).	12/3/2020 1:46 PM
8	Non	12/1/2020 3:54 PM
9	Oui. Nous travaillons avec les programmes CLIC du Canada, donc les provinces	12/1/2020 3:37 PM
10	Non ne livrons nos services en region rural que sur demande.	12/1/2020 3:07 PM
11	Notre programme est accessible à travers toute la province de la Saskatchewan. Pour l'instant la majorité des clients proviennent des deux principales villes de la province (Regina et Saskatoon).	11/30/2020 5:42 PM
12	nous sommes au début de notre programme, nous y avons pas réfléchi encore	11/30/2020 5:09 PM
13	Nous avons contact avec nos 15 municipalités rurales	11/30/2020 4:44 PM
14	Non car il n'est pas compris dans notre entente	11/30/2020 3:26 PM
15	Nous avons déjà commencé avant la pandémie, la pandémie a fait amplifier ce mode. Les zones rurales sont mieux desservies et ça nous permet aussi de rejoindre les personnes en milieu urbains en leur offrant plusieurs options en terme de disponibilité.	11/30/2020 3:15 PM
16	Non	11/30/2020 10:50 AM
17	Je suis manager d un bureau rural , nous offrons des services de pré arrivé en vidéo conférence et du tutorat en ligne . Nous pouvons aussi aller chercher l'épicerie des clients durant la quarantaine. Nous faisons partie d un comité pour du développement de logement abordable . Au début de la crise on avait un objectif de contacter 4 clients par jours. Ça bien fonctionné ce sont eux maintenant qui nous contact et notre objectif est de 2 par jours	11/30/2020 10:09 AM
18	Oui, nous avons pu rendre service à des personnes en régions. Les clients étaient contents de pouvoir compter sur des services en français qui n'étaient pas accessibles dans leur région. Nous avons développé notre capacité à servir des personnes à distance en offrant nos services de manière adéquate.	11/24/2020 2:43 PM
19	Notre RIF incluait déjà de nombreux membres et partenaires hors des grands centres; la pandémie n'a pas modifié notre collaboration avec eux. Nous constatons de plus que davantage d'organismes situés dans des régions éloignées participent à nos activités qu'avant la pandémie.	11/23/2020 5:59 PM
20	Oui, nous avons pu faciliter l'accès à nos cours pour des personnes qui n'habitent pas Winnipeg et même les gens qui sont à Winnipeg trouvent ça plus facile parce qu'ils ne doivent pas gérer la garde des enfants.	11/23/2020 9:51 AM

Q46 Quelles solutions de services votre organisme a-t-il pu créer et offrir aux clients qui ne sont pas en mesure d'accéder aux méthodes de services en ligne ou numériques?

Answered: 20 Skipped: 31

Sondage du groupe de travail du secteur de l'établissement et de la technologie

#	RESPONSES	DATE
1	Pour les services linguistiques, nous avons opté pour la livraison de cours via Zoom. Nous avons aussi pu prêter quelques ordinateurs dont nous disposons pour certains clients qui disposait d'une connexion Wifi stable. Il est à noter que certains clients qui manquent de littératie numérique décident de s'abstenir.	12/4/2020 9:25 PM
2	Téléphone ou en personne en respectant la distanciation et les mesures sanitaires et sécuritaires	12/4/2020 4:32 PM
3	en début de la pandémie (mars à juin) et spécifiquement avec nos clients de niveau alphabétisation, on a dû nous adapter aux outils que les clients maîtrisent le plus: téléphone, et l'application WhatsApp. Toutefois, et avec la rentrée collégiale au mois de septembre, nous nous sommes assurés que nos clients (en alpha) acquièrent les compétences numériques de base et essentiellement en lien avec la plateforme Teams pour qu'ils puissent suivre les cours tel qu'ils se doit et atteindre les objectifs d'apprentissage. cela a fallu qu'on demande des autorisations spéciales pour se rendre sur le Campus en petit groupe et offrir la formation sur mesure dont les clients ont besoin. on a dû répéter la formation (de 2 demi journées) 2 fois pour chaque groupe et ça a fonctionné!	12/4/2020 3:51 PM
4	Ces clients ne sont malheureusement plus servis.	12/4/2020 1:15 PM
5	Pour les services linguistiques, nous sommes passer en mode de livraison de cours via Zoom. Nous avons aussi pu prêter quelques ordinateurs dont nous disposons pour certains clients qui disposait d'une connexion Wifi stable. Combien même, nous leur avons offert cette option ont décidé de s'abstenir à cause d'un manque de littératie numérique.	12/3/2020 10:03 PM
6	Dans les zones qui ne sont pas totalement confinées, nous avons ouverts nos services d'établissement pour cette clientèle avec toutes les mesures sanitaires en place pour assurer la sécurité de notre personnel et de nos clients.	12/3/2020 8:46 PM
7	Pour les services d'établissement nous avons servi par téléphone les clients qui n'étaient pas équipés, mais cette solution n'était pas idéale et moins efficace qu'un service livré en personne.	12/3/2020 1:46 PM
8	Des rencontres en personnes mais sur rendez vous seulement	12/1/2020 3:54 PM
9	Nous utilisons Tutela, Avenue.ca et autres	12/1/2020 3:37 PM
10	les employes de nos programmes sont disponible par endez vous au besoin malgre COVID, cela est la seule facon d'etre infomrer des besoins pour effectuer les suivis necessaires.	12/1/2020 3:07 PM
11	Pour l'instant, notre programme n'offre que deux options (en ligne et en présentielle).	11/30/2020 5:42 PM
12	Étant une maison d'hébergement et qu'une partie de la clientèle du programme est hébergée, nous offrons des services en petits group tout en respectant la distance physique. au départ de l'hébergement, les services sont offerts virtuellement. il faut dire qu'ici un lien de services et de confiance est déjà créé et nous savons que les clientes possèdent les outils, soit que nous avons donnés ou elles en avaient déjà en leur possession. pour les nouvelles clientes la réflexion est en cours	11/30/2020 5:09 PM
13	Rencontre en personne	11/30/2020 4:44 PM
14	Toute notre clientèle a accès aux méthodes et outils numériques	11/30/2020 3:26 PM
15	aucun, tout est disponible à distance.	11/30/2020 3:15 PM
16	Le prêt de matériaux informatique si besoin (ordinateurs portables) Nous avons une exception d'accueillir un certain nombre d'étudiants en personne aussi pour ceux qui ne peuvent suivre à distance.	11/30/2020 10:50 AM
17	Prêt d équipement si le code de couleur covid le permet . Références vers les bibliothèques quand ceux ci permettent la utilisation. Sinon par téléphone	11/30/2020 10:09 AM
18	Nous avons trouvé des moyens de fournir des ordinateurs pour certain clients pour participer.	11/24/2020 2:43 PM
19	N/A - nos services indirects s'adressent à des organismes et partenaires communautaires qui étaient déjà équipés et relativement familiers avec les outils technologiques.	11/23/2020 5:59 PM
20	S/O.	11/23/2020 9:51 AM

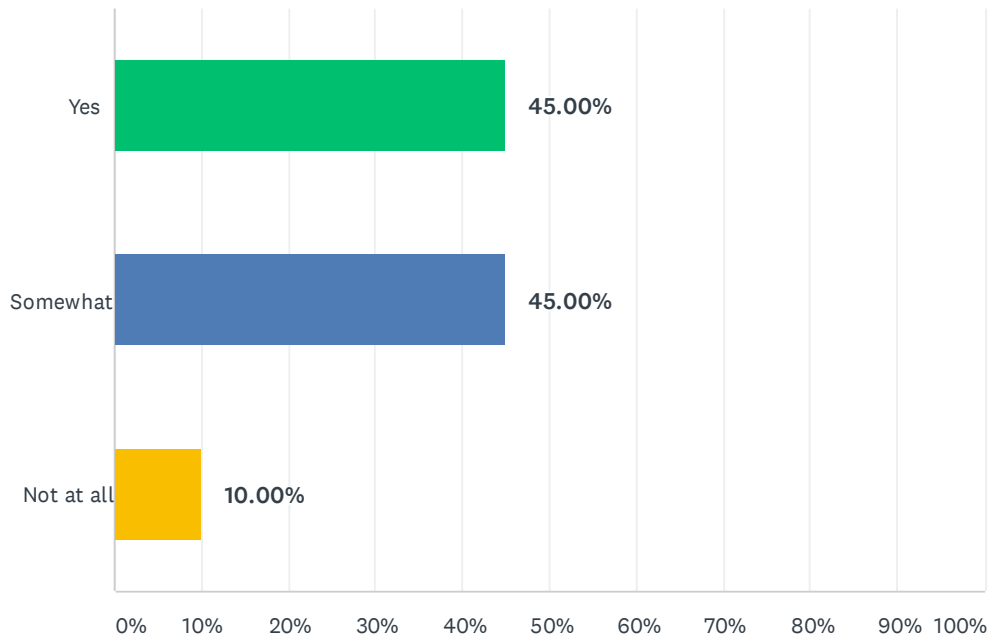
Q47 De quel soutien votre organisme a-t-il besoin pour former le personnel sur les risques liés à la confidentialité et à la sécurité numériques?

Answered: 20 Skipped: 31

#	RESPONSES	DATE
1	L'organisation de séances de développement professionnel sous forme de Webinaire animées par des experts.	12/4/2020 9:25 PM
2	des formations sur ce sujet	12/4/2020 4:32 PM
3	Nous avons des directives claires au sein d Collège pour le respect de ces mesures. en commençant un emploi au Collège, toute personne nouvellement employée doit suivre des formations développées par le Collège. Les Ressources informatiques sont notre chien de garde en lien avec nos activités numériques pour assurer surtout la confidentialité et la sécurité de nos données en lien avec les clients	12/4/2020 3:51 PM
4	Webinaires d'intervenants spécialisés.	12/4/2020 1:15 PM
5	Cela pourrait faire l'objet d'une formation continue ou de Webinaire.	12/3/2020 10:03 PM
6	La sensibilisation à la sécurité numérique fait partie des formations légiférées suivies par nos employés à l'embauche. Une formation sur la confidentialité dans le contexte de la gestion de cas serait bénéfique.	12/3/2020 8:46 PM
7	Cela pourrait faire l'objet de formation continue ou de webinaire.	12/3/2020 1:46 PM
8	NA	12/1/2020 3:54 PM
9	Des formations en français et anglais avec des plateformes numériques, sans oublier les formations sur le management et le numérique.	12/1/2020 3:37 PM
10	Des webinaires de formations seraient utiles et je crois populaires	12/1/2020 3:07 PM
11	Notre organisme serait intéressé à recevoir des formations de renforcement de capacités dans le domaine de la sécurité informatique.	11/30/2020 5:42 PM
12	l'utilisation des plates-formes, les divers outils et leurs risques. les risques des réseaux sociaux, la banalisation de leur utilisation	11/30/2020 5:09 PM
13	Nous avons déjà des procédures en place	11/30/2020 4:44 PM
14	Notre organisme a un règlement interne sur ce point et au regard du programme financé par IRCC nous avons reçu de l'information également	11/30/2020 3:26 PM
15	Des formations thématiques d'IRCC (règles et responsabilités) seraient très bienvenues pour développer les bons réflexes et responsabiliser le personnel.	11/30/2020 3:15 PM
16	Peut être une sensibilisation et un rappel constant sur ce qui est confidentiel et les risques de l'internet dans le partage des données.	11/30/2020 10:50 AM
17	Formation de base pour débiter et voir si justement nous comprenons la base	11/30/2020 10:09 AM
18	Nos agents sont formés et sont conscients des risques.	11/24/2020 2:43 PM
19	Nous avons suivi deux formations en ligne qui abordaient ce thème au début de la pandémie et qui ont bien répondu à nos attentes. Nos besoins de formation en la matière sont cependant moindres que ceux des fournisseurs de services directs, puisque nous ne travaillons pas directement avec les immigrants et ne collectons donc pas de données personnelles.	11/23/2020 5:59 PM
20	Des formations asynchrones seraient utiles, mais nous avons également insisté sur l'importance de la protection de la vie privée dans nos formations internes.	11/23/2020 9:51 AM

Q48 Has your organization already looked at digital transformation of your services before the pandemic?

Answered: 20 Skipped: 31



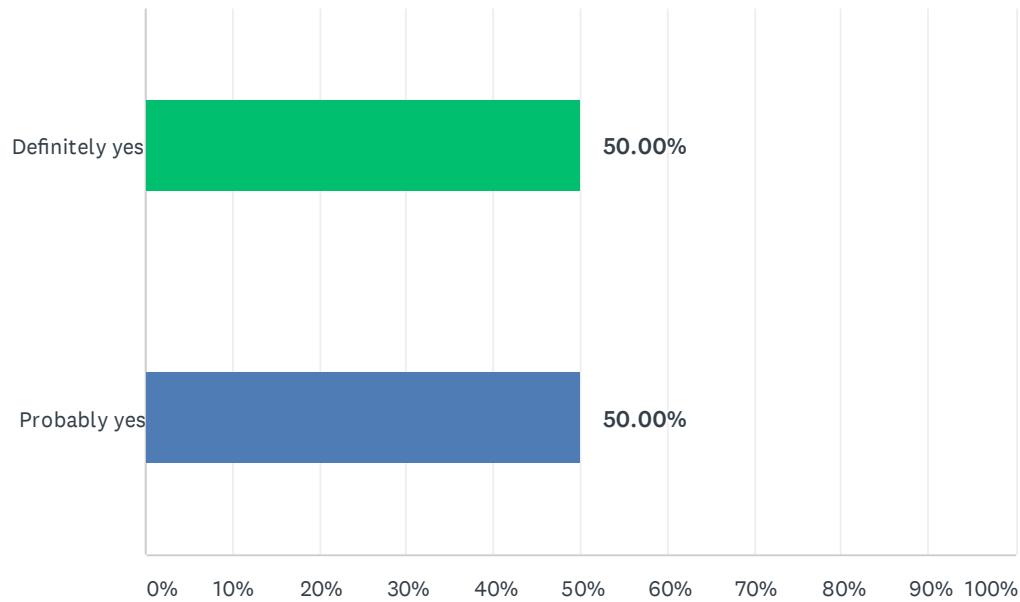
ANSWER CHOICES	RESPONSES
Yes	45.00% 9
Somewhat	45.00% 9
Not at all	10.00% 2
TOTAL	20

BASIC STATISTICS				
Minimum	Maximum	Median	Mean	Standard Deviation
1.00	3.00	2.00	1.65	0.65

#	AUTRE (VEUILLEZ PRÉCISER)	DATE
	There are no responses.	

Q49 Has COVID-19 accelerated your organization's digital transformation efforts?

Answered: 20 Skipped: 31



ANSWER CHOICES	RESPONSES
Definitely yes	50.00% 10
Probably yes	50.00% 10
TOTAL	20

BASIC STATISTICS				
Minimum	Maximum	Median	Mean	Standard Deviation
1.00	2.00	1.50	1.50	0.50

#	AUCUNE DE CES RÉPONSES (VEUILLEZ PRÉCISER)	DATE
	There are no responses.	

Q50 À quoi ressemble la transformation numérique maintenant dans votre organisme (c.-à-d. plus de politiques et de protocoles numériques, plus ou moins d'influence dans les décisions relatives à la technologie, plus de discussions stratégiques sur les choix technologiques, etc.)?

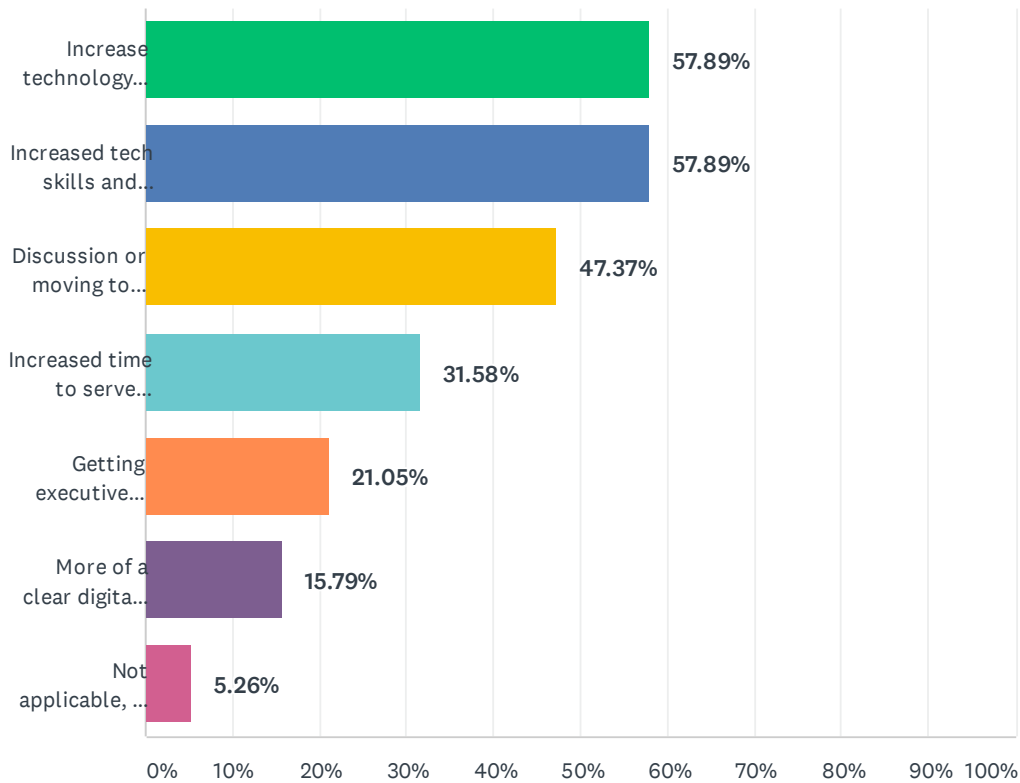
Answered: 20 Skipped: 31

Sondage du groupe de travail du secteur de l'établissement et de la technologie

#	RESPONSES	DATE
1	Une discussion stratégique sur les choix technologiques a été engagée afin d'offrir nos services au plus grand nombre de clients possible en attendant de reprendre un service en présentiel.	12/4/2020 9:43 PM
2	plus de discussions stratégiques sur les choix technologiques et sur les capacités de nos clients en technologie	12/4/2020 4:45 PM
3	Avec la transformation numérique et le travail à 100% à distance depuis plus de 8 mois, le Collège s'est assuré du renforcer renforcement de la sécurité en implantant, entre autre, la double authentification au site , au portail et à tous les projets financés par IRCC. Les protocoles et les autorisations se sont plus resserrés	12/4/2020 4:08 PM
4	Discussions stratégiques sur le choix des technologies (choix d'outils simples à utiliser et surtout accessibles par nos clients).	12/4/2020 1:19 PM
5	Discussion stratégique sur les choix technologiques a été engagée afin d'offrir nos services au plus grand nombre de clients en attendant de reprendre un service en présentiel.	12/3/2020 10:06 PM
6	Planification à long terme sur l'accès et la flexibilité dans l'offre de service.	12/3/2020 8:58 PM
7	Une discussion stratégique sur les choix technologiques a été engagée afin d'offrir nos services au plus grand nombre de clients, en attendant de reprendre les prestations en personne.	12/3/2020 2:32 PM
8	Nous fonctionnons beaucoup avec le cloud de microsoft 365	12/1/2020 4:04 PM
9	Pour répondre aux besoins de prestation numérique	12/1/2020 3:48 PM
10	Plus de consultations avec des fournisseurs de services tech afin de pouvoir prendre de meilleurs descision par l'equipe de gestion incluant la directrice des RH, comptabilite, agente des programmes IRCC, gestionnaire d'activite et DG.	12/1/2020 3:15 PM
11	la mise à jour des politiques de RH, outils pour encadrer le personnel,	11/30/2020 9:52 PM
12	La nouvelle tendance d'accroissement du rôle de la technologie a renforcement le bien fondé du choix fait par notre état depuis 2012.	11/30/2020 5:51 PM
13	Une mise à jour des produits disponibles	11/30/2020 5:05 PM
14	Ça fait partie de notre nouvelle réalité de travail. Ayant toutes la province à servir, ça nous donne plus d'avantages que d'inconvénients.	11/30/2020 3:28 PM
15	Nous offrons les cours via la plateforme MS Teams et nous offrons des outils et ressources de plus en plus rétroactifs sur format numérique tout comme un accès de support technique soutenu au cas par cas	11/30/2020 3:26 PM
16	La discussion tourne sur comment nous pouvons aider nos apprenants a être confortable en utilisant les technologies, Et les enseignants à pouvoir livrer leurs cours de façon efficiente e ligne.	11/30/2020 10:58 AM
17	Nous sommes capables être ☐ numérique. Les lignes téléphoniques sont même sur teams . Il ne manque plus qu'une base de données plus efficaces avec ircc et la province pour diminuer et facilite le nombre de rapport	11/30/2020 10:26 AM
18	Nous avons déjà une expérience grâce à nos cours en ligne et nous avons des discussions stratégiques sur la transformations de nos certains services à distances ou de manière hybride.	11/24/2020 3:09 PM
19	- Réflexion plus poussée et élaboration de protocoles sur nos besoins réels en matière de communication interne, de gestion de projets et de vie d'équipe; - Nous plaçons la barre plus haut qu'avant en matière d'usabilité, de robustesse et d'intégration des différents outils; - La formation du personnel aux outils numériques a pris davantage d'importance dans nos priorités de développement professionnel.	11/23/2020 8:10 PM
20	Nous avons une organisation où l'accès au réseau VPN était hautement limitée. La pandémie a obligé l'organisation à se pencher rapidement sur l'accès à tous afin de nous permettre de maintenir nos opérations. Les protocoles et le choix de technologie s'est fait suivant les normes de sécurité de notre Service de technologie de l'information.	11/23/2020 9:57 AM

Q51 Has the shift to remote work/digital transformation resulted in any of the following (check all that apply)?

Answered: 19 Skipped: 32



ANSWER CHOICES	RESPONSES	
Increase technology budget (4)	57.89%	11
Increased tech skills and know-how (6)	57.89%	11
Discussion or moving to replace legacy software (3)	47.37%	9
Increased time to serve clients (5)	31.58%	6
Getting executive approval or buy-in for technology or digital service approaches more quickly (1)	21.05%	4
More of a clear digital service strategy (2)	15.79%	3
Not applicable, we had all of this in place before the pandemic (7)	5.26%	1
Total Respondents: 19		

BASIC STATISTICS					
Minimum	Maximum	Median	Mean	Standard Deviation	
1.00	7.00	4.00	4.09	1.60	

#	AUCUNE DE CES RÉPONSES (VEUILLEZ PRÉCISER)	DATE
	There are no responses.	

Q52 Quelles réussites et quelles stratégies votre organisme avait-il ou a-t-il découvertes depuis que vous travaillez à distance?

Answered: 18 Skipped: 33

Sondage du groupe de travail du secteur de l'établissement et de la technologie

#	RESPONSES	DATE
1	Nous avons réussi à servir les clients qui étaient équipés et qui avaient des connaissances informatiques de base leur permettant de suivre les cours.	12/4/2020 9:43 PM
2	moins de perte de temps dans les déplacement pour les rencontres	12/4/2020 4:45 PM
3	Le 13 mars Le Collège nous informe que le travail sera à distance à partir du lundi 16 mars. Le 16 mars nous étions prêts. La plateforme Teams n'était pas inconnue pour l'équipe. On l'utilisait déjà pour différents groupes. ce qui était nouveau, c'était l'interaction avec les clients. on a dû outiller les personnes avec des cellulaires rapidement et transférer tous les appels provenant des clients à leurs cellulaires. une période d'adaptation a eu lieu. toutefois après le changement brusque des premiers jours, voire semaines. Le secteur des ressources informatiques nous est revenu avec une approche plus intégrée : il n'y aura plus de cellulaire mais tous les appels vont être redirigés vers Teams, une approche plus pratique et moins couteuse	12/4/2020 4:08 PM
4	Adaptation du personnel et d'une partie de la clientèle aux nouveaux moyens de livrer nos services.	12/4/2020 1:19 PM
5	Nous avons réussi à garder le contact avec les clients qui étaient équipés et qui avaient des connaissances informatiques de base. Nous avons aussi apporté un soutien à notre équipe pour qu'elle s'adapte à la charge accrue de travail liée à la prestation de services à distance.	12/3/2020 10:06 PM
6	Les activités de groupe organisées en ligne permettent une plus grand participation (mais pas nécessairement une meilleure interaction - participation passive)	12/3/2020 8:58 PM
7	Nous avons réussi à garder le contact avec les clients qui étaient équipés et qui avaient une connaissance informatique de base. Nous avons apporté un soutien accru à nos agents en établissement pour qu'ils s'adaptent à la charge accrue de travail, liée à la prestation de services à distance.	12/3/2020 2:32 PM
8	il faut s'adaptation des services car nos services n'ont pas été faits pour être livrés à distance.	12/1/2020 4:04 PM
9	La qualité de travail et la performance	12/1/2020 3:48 PM
10	Oui nous pouvons effectuer un travail a distance mais la qualite des services, communications et efficacite pour le client sont inferieur comparativement au face a face, les nouveaux arrivants en besoin prefere nous rencontrer.	12/1/2020 3:15 PM
11	Directives claires, important pour l'encadrement; la flexibilité, des rencontres plus fréquentes pour une cohésion d'équipe	11/30/2020 9:52 PM
12	Cette stratégie a permis de poursuivre l'offre de services aux clients	11/30/2020 5:51 PM
13	Nous réalisons que le travail PEUT se faire à distance	11/30/2020 5:05 PM
14	Nous plus grande surprise : les rencontres ont plus de focus et prennent en général moins de temps.	11/30/2020 3:28 PM
15	Nous avons réussi à mettre le programme via MS Teams en apportant support aux enseignantes et clients du programme sur des points de vue technique au démarrage. Cependant nous rencontrons quasiment plus d'issues à ce jour. Nous avons créé des support pdf remplissables et également l'acquisition de ressources d'enseignement numériques. Nous avons créé un cadre de support qui rassure et engendre un esprit collaboratif.	11/30/2020 3:26 PM
16	La possibilité de faire de l' établissement de façon virtuelle même les signatures requises DocuSign Les entrevues avant le arrivé aide a la établissement et nous croyons même aideront a la rétention . Plus de clients font affaire avec les agence d établissement plus les clients ont un point de repère augmentant la rétention	11/30/2020 10:26 AM
17	Nous avons mis l'accent sur les outils permettant de conserver un environnement collaboratif et interactif avec nos membres (Zoom, Mentee, Sli.do, capsules vidéo, etc.), ce qui a été apprécié et permet d'aller plus en profondeur à distance qu'avant. C'est comme si une barrière ou une idée préconçue était tombée ("oh, c'est à distance, donc ce ne sera pas interactif - je me mets en mode de réception passive et je baisse mes attentes par rapport à l'efficacité de cette réunion"). Les membres participent de plus en plus activement et nous avons pu avoir de très belles conversations de groupe, notamment lors de la 8e Semaine nationale de l'immigration francophone sur le thème de la lutte contre le racisme.	11/23/2020 8:10 PM

Q53 Quel a été le plus grand défi que vous avez relevé en déplaçant vos services en ligne depuis la pandémie?

Answered: 19 Skipped: 32

Sondage du groupe de travail du secteur de l'établissement et de la technologie

#	RESPONSES	DATE
1	Nous avons également soutenu notre équipe enseignante afin qu'elle puisse s'adapter aux nouvelles exigences et défis liés à la prestation de services à distance.	12/4/2020 9:43 PM
2	Clients non habile en technologie, certaine clients n'ont pas accès à des outils technologique	12/4/2020 4:45 PM
3	à part pour les clients en alpha, presque aucun défi!	12/4/2020 4:08 PM
4	Servir les clients peu ou pas équipés en matériel et/ou connaissances informatiques.	12/4/2020 1:19 PM
5	Certains clients se sont abstenus de participer à des cours offerts à distance eu égard au manque de littératie numérique et de l'absence de la composante sociale.	12/3/2020 10:06 PM
6	Appuyer les étudiants au niveau de langue débutant et aux compétences informatiques limitées à transitionner vers les plateformes en ligne + comment recréer l'aspect capital des liens sociaux qui font partie intégrante de la livraison de cours en face à face. Covid créé un isolement social sans précédent.	12/3/2020 8:58 PM
7	Certains de nos clients, en particulier ceux qui dépendent le plus des soutiens en matière d'établissement, n'ont malheureusement pas pu être servis (manque d'équipement et de connaissances informatiques). La composante sociale, essentielle à l'intégration des nouveaux arrivants au Canada, a été très difficile à mettre en oeuvre.	12/3/2020 2:32 PM
8	Adaptation des services	12/1/2020 4:04 PM
9	Tout début est difficile. Actuellement tout va bien. La formation en présentiel est efficace que la formation en ligne. Le plus grand défi que nous avons relevé en déplaçant vos services en ligne c'est la partie pratique que nous devons expliquer aux administrateurs et coordonnateurs.	12/1/2020 3:48 PM
10	Nous assurer que aucun clients ne se sente délaisser ou abandonner. Maintenir le contact humain est tres important.	12/1/2020 3:15 PM
11	Étant une maison d'hébergement, nous sommes un services essentiels, qui est un avantage en soi, mais un défi par le même. penser à l'extérieur de la boîte, créativité, l'autonomie du personnel, la confiance en leur professionnalisme	11/30/2020 9:52 PM
12	Les défis se situaient beaucoup plus au niveau des clients (connexion internet, utilisation de l'ordinateur, l'appropriation de la plateforme de livraison des cours...)	11/30/2020 5:51 PM
13	L'internet au rural est très pauvre et pas toujours accès pour nos clients.	11/30/2020 5:05 PM
14	Garder les liens de communication interne et s'assurer que tous les employés sont engagés. Le partage de données sensibles / confidentiels par le biais de formulaire d'inscription reste un défi.	11/30/2020 3:28 PM
15	L'appréhension de l'outil dans la transition et l'adaptation du programme selon les nouveaux outils.	11/30/2020 3:26 PM
16	Le faible niveau de présence des étudiants dans les cours. Le manque de connaissance technologique de certains étudiants.	11/30/2020 10:58 AM
17	Apprentissage des nouvelles technologies pour moi et le personnel	11/30/2020 10:26 AM
18	Aussi bien nos membres que nous faisons face à un déluge de sondages et de demandes de rencontres en ligne. Il semble que ce qui aurait fait l'objet d'un courriel rapide avant la pandémie se transforme désormais en une rencontre Zoom d'une heure. De ce fait, les membres sont aussi moins disponibles qu'auparavant pour mettre en oeuvre des plans d'action communs.	11/23/2020 8:10 PM
19	Tout prend plus de temps, car les conversations en bilatérales rapides ne se font plus et il faut donc correspondre soit par courriel, soit par Teams (ce qui entraîne parfois des échanges multiples pour clarifier). Toutes les tâches administratives additionnelles pour coordonner et organiser des cours et des correspondances prennent également plus de temps, car on pouvait autrefois livrer des troussees protégées avec le nom des participants, etc.	11/23/2020 9:57 AM

Q54 Votre organisme a-t-il été en mesure d'évaluer ou de mesurer votre transition vers la prestation de services d'établissement virtuels? De quelles ressources auriez-vous besoin pour ce faire?

Answered: 19 Skipped: 32

#	RESPONSES	DATE
1	Il pourrait s'agir d'une évaluation indépendante.	12/4/2020 9:43 PM
2	Former les clients sur les différents outils et plateforme qui pourraient être utilisés et équipé les clients qui n'ont pas les moyens financiers pour acheter un ordinateur ou un autre outils.	12/4/2020 4:45 PM
3	c'est en cours	12/4/2020 4:08 PM
4	Pas dévaluation formelle. Une analyse par un prestataire extérieur serait profitable.	12/4/2020 1:19 PM
5	Une évaluation formelle et indépendante serait tout à fait justifiée.	12/3/2020 10:06 PM
6	Oui, des sondages clients ont été réalisés.	12/3/2020 8:58 PM
7	Non, il n'y a pas eu d'évaluation formelle de nos services d'établissement. Une évaluation globale et indépendante de nos services virtuels serait justifiée.	12/3/2020 2:32 PM
8	ressources techniques dont ressources financières	12/1/2020 4:04 PM
9	Oui. Nous avons plusieurs ressources pour évaluer la transition.	12/1/2020 3:48 PM
10	Nous n'avons pas le temps de faire ce genre d'étude, nous analysons nos résultats de façon à assurer que le temps est bien utilisé et que les cibles soient réalisées là où nous le pouvons. Mais beaucoup d'activités prévues ne seront pas réalisées.	12/1/2020 3:15 PM
11	Accompagner les femmes vulnérables à utiliser la technologie de façon efficace et sécuritaire. leur fournir des outils (internet, ordinateur, etc.)	11/30/2020 9:52 PM
12	Notre établissement était en mode virtuel depuis 2012.	11/30/2020 5:51 PM
13	Cibler nos clients pour voir ce qu'ils en pensent.	11/30/2020 5:05 PM
14	Non, un soutien par des experts serait apprécié de ce côté.	11/30/2020 3:28 PM
15	je ne saurais pas vous dire	11/30/2020 3:26 PM
16	Nous n'avons pas fait une évaluation très formelle, mais nous savons que nous aurions besoin d'ordinateurs portables pour les étudiants, de logiciels de partage des cours pour les profs, de plateforme d'appel sécuritaire., et de soutien technique.	11/30/2020 10:58 AM
17	Notre transition a été faite entièrement. Nous évaluons maintenant le nombre de contacts clients et le nombre de transactions avec ce client. Depuis mars la moyenne est de 2.2 :) transactions. Je aurais cru plus élevé mais ce sont nos chiffres	11/30/2020 10:26 AM
18	Nous avons eu l'occasion de rendre compte de notre transition vers la prestation de services virtuels au travers de nos rapports narratifs et annuels à IRCC. Nous n'avons toutefois pas développé d'outil formel - un cadre national d'évaluation (ou au minimum une liste de contrôle) pourrait être utile pour encourager l'adoption de bonnes pratiques.	11/23/2020 8:10 PM
19	Difficile d'évaluer. Nous construisons la route en conduisant dessus. Ce serait intéressant de sonder pour voir dans 1 an si nous avons gagné des efficacités au cours de l'année (si nous sommes en train de livrer les services de la même manière).	11/23/2020 9:57 AM

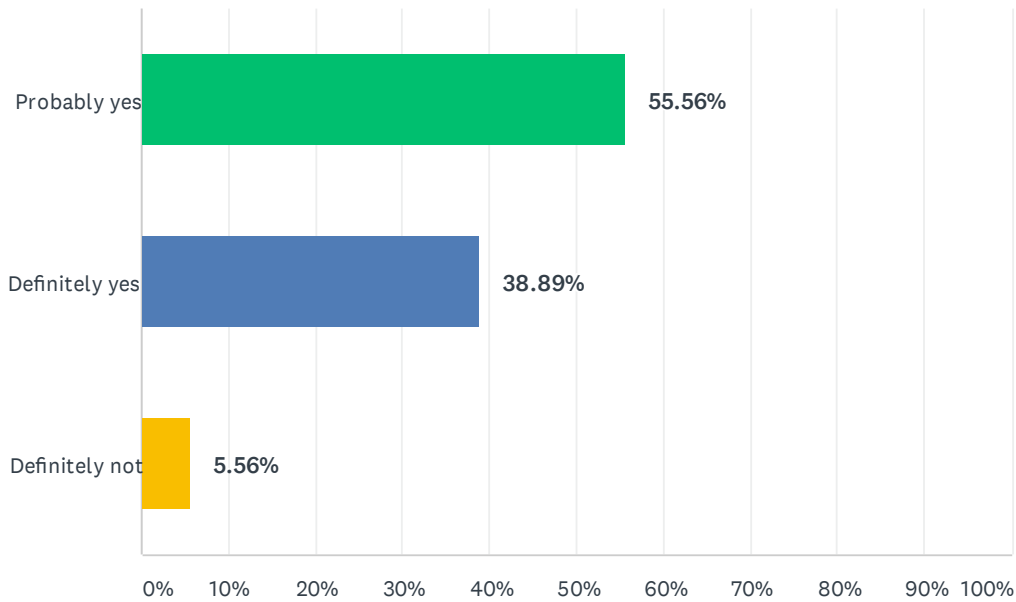
Q55 À quoi ressemble une journée de travail type maintenant par rapport à celle de la période précédant la COVID?

Answered: 19 Skipped: 32

#	RESPONSES	DATE
1	Nous appuyons notre équipe enseignante au quotidien afin de lui permettre d'offrir un service le plus similaire possible à notre prestation de service pré-COVID-19.	12/4/2020 9:43 PM
2	l'offre de services est plus compliqué avec la clientèle moins habile en technologie et plus simple avec les clients bien formée et outillé en technologie	12/4/2020 4:45 PM
3	8 heures devant un écran: courriels , rencontres virtuelles, lecture	12/4/2020 4:08 PM
4	Beaucoup plus de temps passé sur un écran.	12/4/2020 1:19 PM
5	Nous avons pris les dispositions nécessaires afin d'appuyer nos équipes dans le but d'offrir à nos clients un service qui se rapproche au mieux de notre présetation de la période précédant la COVID.	12/3/2020 10:06 PM
6	Beaucoup plus de rencontres, flux d'informations ininterrompu, révisions budgétaires plus régulières, gestion de risque. Meilleure communication interne.	12/3/2020 8:58 PM
7	Beaucoup plus de temps et passé devant les écrans et à appuyer nos équipes afin de servir les clients de façon la plus adéquate possible dans le contexte actuel.	12/3/2020 2:32 PM
8	moins de client	12/1/2020 4:04 PM
9	Efficace	12/1/2020 3:48 PM
10	Beaucoup plus de courriel (trop) beaucoup de rencontre virtuel, beaucoup de texto ou appel téléphonique, semble plus occuper qu'aparavent mais moins cibler.	12/1/2020 3:15 PM
11	le personne passe le temps devant l'ordinateur soit pour répondre aux messages, offrir les services ou participe au formation, ateliers etc.	11/30/2020 9:52 PM
12	Pour nous, pas assez de différence.	11/30/2020 5:51 PM
13	Même heures de travail et beaucoup de rencontres via Zoom et Teams et aussi par téléphone.	11/30/2020 5:05 PM
14	Beaucoup plus de temps à l'écran et moins de contacts interpersonnels à l'interne ou avec les clients.	11/30/2020 3:28 PM
15	Beaucoup plus d'interactions en virtuel et de télétravail.	11/30/2020 3:26 PM
16	Plutôt normale en tant que gestionnaire. Le changement est grandement ressenti pour les enseignants et étudiants.	11/30/2020 10:58 AM
17	Similaire mais tout ce fait en ligne. Mon désarroi personnelle est que la majorité des contacts de font par texto qui n' est pas toujours aussi rapide que un appel et on perd en partie la relation humaine et social	11/30/2020 10:26 AM
18	La journée est plus longue, plus entrecoupée de sollicitations multiples et marquée par beaucoup plus de multitasking, ce qui ne favorise pas la concentration ni l'efficacité. Cela demande beaucoup plus de discipline qu'avant pour arriver à gérer les attentes de l'équipe et s'empêcher d'essayer de faire 10 choses à la fois.	11/23/2020 8:10 PM
19	Plus de correspondance, plus d'échanges par courriel, plus de logistique pour assurer la livraison d'un cours à distance où on ne peut pas poser des questions rapidement sans que tout passe par des courriels, etc.	11/23/2020 9:57 AM

Q56 As a result of the pandemic, has your organization found new ways of engaging newcomers and communities you serve?

Answered: 18 Skipped: 33



ANSWER CHOICES	RESPONSES
Probably yes	55.56% 10
Definitely yes	38.89% 7
Definitely not	5.56% 1
TOTAL	18

#	AUCUNE DE CES RÉPONSES (VEUILLEZ PRÉCISER)	DATE
	There are no responses.	

Q57 Pouvez-vous nous parler de certaines de ces nouvelles façons de mobiliser et de servir les nouveaux arrivants?

Answered: 18 Skipped: 33

#	RESPONSES	DATE
1	Nous avons mis en place des cours à distance via Zoom afin d'assurer la continuité des cours pendant la période de la COVID - 19.	12/4/2020 9:56 PM
2	pas certaine, encore en mode d'essaye	12/4/2020 5:05 PM
3	- en contact constant - à travers le LMS - partage de fichiers sur Google classroom/ Teams classroom - promotion 100% sur les média sociaux	12/4/2020 4:16 PM
4	Utilisation accrue de ressources disponibles en ligne pour les cours de langue.	12/4/2020 1:24 PM
5	Nous avons mis en place un service à distance afin de palier le manque de rencontre en personne.	12/3/2020 10:09 PM
6	Offre de cours en ligne synchrone en direct et/ou asynchrone auto-dirigés Ateliers Ontario c'est chez moi organisés par Webinaire Foires d'emploi et sessions de mentorat virtuelles Accompagnement à l'intégration socio-économique des étudiants des cours de langue vers un choix de carrière durable	12/3/2020 9:11 PM
7	Mise en place d'outils de soutien à distance pour palier le manque de rencontres en personne.	12/3/2020 2:56 PM
8	rencontre zoom webinaires	12/1/2020 4:08 PM
9	On sert nos partenaires en tenant compte de la donne de COVID. Nous faisons etudes et sondages pour répondre aux besoins des apprenants	12/1/2020 4:05 PM
10	Rapprochement avec certains group[e communautaire associatif afin d'augmenter la distribution d'information, de contact cleint, d'appui direct	12/1/2020 3:26 PM
11	L'importance des médias sociaux, du réseau communautaire et des fournisseurs de services aux immigrants.	11/30/2020 6:00 PM
12	Rencontres et formations virtuelles.	11/30/2020 5:08 PM
13	L'utilisation de l'invitation par agenda électronique facilite la participation aux activités.	11/30/2020 3:33 PM
14	Nous travaillons toujours et en suivi avec nos partenaires. Et nous mettons dans la mesure du possible en place des projets engageant nos clients dans leur apprentissage.	11/30/2020 3:26 PM
15	_ La promotion des cours d'anglais dans les réseaux de communication de la ville. - Inclure les employeurs dans la mobilisation - Favoriser la rétention des étudiants dans les cours - Favoriser le bouche à oreille	11/30/2020 11:08 AM
16	Slack, what's app et FB bien sur	11/30/2020 10:37 AM
17	N/A - nous ne fournissons pas de services directs	11/23/2020 8:16 PM
18	Nous allons certainement maintenir l'offre de certains cours à distance via Zoom. Plusieurs apprenants ont indiqué qu'ils préfèrent même ce mode de livraison, mais il reste qu'un grand nombre préfèrent poursuivre en présentiel. Il faudra donc offrir les deux modes de livraison. Il reste à voir comment gérer cette prise de décision éventuelle.	11/23/2020 10:01 AM

Q58 Que voulez-vous faire, mais vous n'avez pas la technologie, les ressources ou les compétences pour le faire?

Answered: 17 Skipped: 34

#	RESPONSES	DATE
1	Équiper et former en littératie numérique les clients qui ne peuvent pas être servis actuellement.	12/4/2020 9:56 PM
2	Développer une application pour mon programme où les parents peuvent avoir toutes les informations dans plusieurs langues et en même temps être moyen de communication avec les clients (toute l'information à la même place) et former les parents à l'utilisation de cette application	12/4/2020 5:05 PM
3	s.o	12/4/2020 4:16 PM
4	Servir les clients peu ou pas équipés en matériels informatiques. Les former en littératie numérique.	12/4/2020 1:24 PM
5	Équiper et former en littératie numérique les nombreux clients qui ne peuvent pas être servis actuellement.	12/3/2020 10:09 PM
6	Offrir un accès équitable à la technologie aux personnes qui en ont besoin	12/3/2020 9:11 PM
7	Équiper et former en littératie numérique les nombreux clients qui ne peuvent pas être servis actuellement.	12/3/2020 2:56 PM
8	NA	12/1/2020 4:08 PM
9	Nous avons des ressources et compétences	12/1/2020 4:05 PM
10	Developper un site web collectif et informatique, besoin d'argent pour embauche de personnel qualifié (agent de communication) ainsi que le budget d'appui continu pour la mise en oeuvre et l'appui continu	12/1/2020 3:26 PM
11	Sans technologie , ressources et compétences, ce serait l'arrêt complet des activités.	11/30/2020 6:00 PM
12	Transférer toutes les données non sensibles des clients sur un CRM.	11/30/2020 3:33 PM
13	Mettre en place un espace de ressources interactives autant au service de l'enseignant que du client	11/30/2020 3:26 PM
14	N/A	11/30/2020 11:08 AM
15	Des événements interactif en ligne Ex cours de cuisine	11/30/2020 10:37 AM
16	N/A	11/23/2020 8:16 PM
17	s/o	11/23/2020 10:01 AM

Q59 Quels services avez-vous déplacés en ligne que vous prévoyez remettre hors ligne dès que possible? Pourquoi?

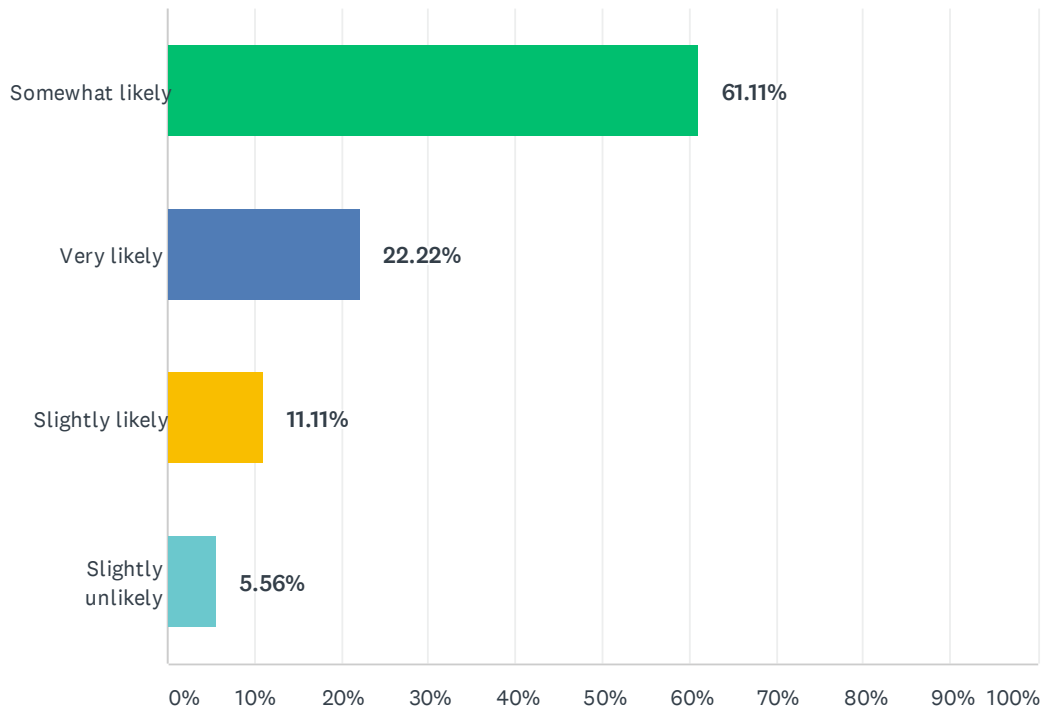
Answered: 18 Skipped: 33

Sondage du groupe de travail du secteur de l'établissement et de la technologie

#	RESPONSES	DATE
1	Les services en formation linguistique et établissement.	12/4/2020 9:56 PM
2	j'aimerais continuer en mode hybride (virtuelle avec les clients habile et technologie et en personne avec les moins habile en tech)	12/4/2020 5:05 PM
3	Cours de langue: plusieurs personnes préfèrent le face à face. en plus les classes financés par IRCC sont des classes à niveaux multiples . Même si ça se fait relativement bien, il n'en demeure pas moins que c'est compliqué aussi bien pour les profs que les étudiants Formation en lien avec l'employabilité: même si le côté théorique peut toujours se faire à distance, il est préférable d'offrir le côté pratique de la formation en personne surtout si les clients ont des stages à faire	12/4/2020 4:16 PM
4	Tous nos services (établissement, enseignement des langues, etc.).	12/4/2020 1:24 PM
5	Les services en établissement et formation linguistique : - Une rencontre en personne permet de de fournir un service beaucoup plus personnalisé. - Les clients ont la possibilité de profiter d'une interaction sociale (réseautage) quand les classes sont organisées en présentiel.	12/3/2020 10:09 PM
6	Les cours de langue LINC, notamment pour les étudiants au niveau les plus bas. Importance de la disponibilité d'une offre de cours en face à face dans les communautés. Les niveaux les plus hauts pourraient continuer en mode hybride. Nos services d'établissement sont déjà accessibles en face à face sur rendez-vous pour les personnes les plus vulnérables dans les régions non confinées.	12/3/2020 9:11 PM
7	Les services en établissement et les formations linguistiques. Une rencontre en personne permet la fourniture d'un service beaucoup plus personnalisé et qui répond aux besoins des clients. Les clients qui sont orientés vers les cours de langues bénéficient grandement des interactions sociales et de réseautage quand les classes sont organisées en présentiel.	12/3/2020 2:56 PM
8	tous les services	12/1/2020 4:08 PM
9	Les formations des administrateurs, les diverses conférences, les modules et les livrables.	12/1/2020 4:05 PM
10	Travail avec les ecoles, activites pour les adolescents, et familles. Activites de programmation. Dus a la covid19, nous ne pouvions pas rencontrer nos clients divers, mais il est important que l'on puisse revenir a des contacts directs avec les clients afin de les integrer a la communaute plus rapidement.	12/1/2020 3:26 PM
11	Nos services de formation linguistiques sont en ligne et y resteront.	11/30/2020 6:00 PM
12	formation en ligne	11/30/2020 5:08 PM
13	Formations - La formule hybride est encore la meilleure. Nous allons garder les formations en lignes mais continuer les formations en personne aussi car le contact est meilleur.	11/30/2020 3:33 PM
14	Le programme actuellement en ligne reviendra en présentielle dès qu'il le sera possible afin de suivre les directives de l'entente	11/30/2020 3:26 PM
15	Certains des cours de langue	11/30/2020 11:08 AM
16	Selon la préférence du client : rencontre d établissement Selon le feedback des clients en personne est plus rassurant	11/30/2020 10:37 AM
17	Rencontres en personne avec les membres de notre RIF, pour l'aspect humain et pour avoir des discussions plus fluides qu'en ligne	11/23/2020 8:16 PM
18	Offre de cours en présentiel. Nous allons maintenir l'offre à distance, mais en songeant à une combinaison de modes de livraison pour répondre à tous les besoins.	11/23/2020 10:01 AM

Q60 How likely is it that your organization will expand its digital service options as the world reopens?

Answered: 18 Skipped: 33



ANSWER CHOICES	RESPONSES	
Somewhat likely	61.11%	11
Very likely	22.22%	4
Slightly likely	11.11%	2
Slightly unlikely	5.56%	1
TOTAL		18

BASIC STATISTICS				
Minimum	Maximum	Median	Mean	Standard Deviation
1.00	4.00	2.00	2.00	0.75

Q61 Si vous avez indiqué que c'était probable, veuillez nous dire à quoi ressemblent ces plans avec autant de détails que vous le pouvez. Si vous avez indiqué que c'était improbable, veuillez nous dire pourquoi.

Answered: 15 Skipped: 36

#	RESPONSES	DATE
1	Pour le volet linguistique, nos enseignants pourraient s'appuyer davantage sur des outils et ressources numériques. Pour ce faire nous aurions besoins de ressources pour former nos enseignants.	12/4/2020 9:56 PM
2	allez avec les besoins des clients et respecter ces connaissances mais essayer d'améliorer ses compétences un peu à la fois jusqu'à qu'il soit capable de recevoir des services virtuels à %100	12/4/2020 5:05 PM
3	Plus grand accès à des webinaires ponctuels.	12/4/2020 1:24 PM
4	Pour le volet linguistique, nos enseignants pourraient s'appuyer d'avantage sur les ressources internet. Pour ce faire nous aurions besoins de ressouces pour former nos enseignants.	12/3/2020 10:09 PM
5	Nous garderons d'offrir l'option d'obtenir les services à distance. Nous expérons continuer de bâtir sur notre offre de cours en ligne .	12/3/2020 9:11 PM
6	Pour l'établissement, nous pourrions offrir d'avantage de webinaires et ateliers en ligne. Pour ce faire nous aurions besoin de former nos agents.	12/3/2020 2:56 PM
7	s/o	12/1/2020 3:26 PM
8	Renforcer la capacité des formateurs. Mise à jour régulière des outils technologiques	11/30/2020 6:00 PM
9	Un salon de formation avec formateurs et ensuite diffuser aux clients 'live'	11/30/2020 5:08 PM
10	Nos modules de formation en ligne seront élargis et nous en ferons la promotion davantage.	11/30/2020 3:33 PM
11	Probablement que notre organisme ouvrira plus de services en ligne mais notre programme reviendra en présentiel pour le suivi de notre entente	11/30/2020 3:26 PM
12	Certains cours peuvent rester en ligne, car c'est plus pratique pour certains des apprenants. Offrir les 2 simultanément pour permettre à beaucoup plus d'étudiants de pouvoir participer (exemples les mères à la maison, ou ceux qui ont des difficultés de se déplacer)	11/30/2020 11:08 AM
13	Selon les dire de IT et la direction senior	11/30/2020 10:37 AM
14	Les rencontres et ateliers en ligne permettent une simplicité d'organisation (ex: pas de location de salle, pas de défis logistiques tels que le transport, les intervenants externes peuvent être basés n'importe où au pays, etc.) qui peut nous rendre plus agile que par le passé. Nous envisageons donc de continuer à proposer un certain nombre d'activités en ligne après la pandémie.	11/23/2020 8:16 PM
15	En ce moment, impossible de confirmer. Nous sommes trop pris dans les opérations immédiates. Une réflexion sur la combinaison de modes de livraison se fera au cours des prochains mois. La livraison en présentiel n'aura pas lieu avant l'arrivée d'un vaccin. J'estime que ce ne sera pas offert à grande échelle avant l'automne 2021.	11/23/2020 10:01 AM

Q62 Quels sont les types de rôles et d'emplois qui émergent actuellement dans votre organisme qui, selon vous, seront importants pour l'avenir du travail d'établissement (des éléments comme les animateurs en ligne, les concepteurs d'enseignement, les concepteurs de programmes d'études, l'accompagnement dans le domaine des TI internes (pas le matériel), les facilitateurs et les formateurs dans le secteur de l'innovation, les formateurs numériques pour les clients, etc.)?

Answered: 15 Skipped: 36

#	RESPONSES	DATE
1	Pour le volet linguistique : - les concepteurs d'enseignement, - les concepteurs de programmes d'études, - l'accompagnement dans le domaine des TI internes (pas le matériel).	12/4/2020 9:56 PM
2	accompagnateur en outils technologique pour former les clients	12/4/2020 5:05 PM
3	rien à changer de notre côté. Nous avons toujours fait appel à ce genre de profil car nous offrons déjà plusieurs formations en ligne	12/4/2020 4:16 PM
4	Concepteurs de matériels d'enseignement des langues en ligne, en appui à des enseignements dispensés en présentiel.	12/4/2020 1:24 PM
5	Volet linguistique : - les concepteurs d'enseignement, - les concepteurs de programmes d'études, - l'accompagnement dans le domaine des TI internes (pas le matériel).	12/3/2020 10:09 PM
6	Tuteurs spécialisés, concepteur techno-pédagogique, navigateurs d'intégration socio-économique.	12/3/2020 9:11 PM
7	- Des concepteurs de webinaires. - Accompagnement dans le domaine des TI - Formateurs numériques pour les clients. - Facilitateurs et formateurs dans le secteur de l'innovation.	12/3/2020 2:56 PM
8	Animateurs en ligne	12/1/2020 4:08 PM
9	Les animations en ligne, les conceptions d'enseignement, les conceptions, l'accompagnement dans le domaine des pour l'innovation, les formations numériques pour les clients	12/1/2020 4:05 PM
10	s/o	12/1/2020 3:26 PM
11	Il est certain qu'au fur et à mesure de l'accroissement de la clientèle et d'offre de programme, notre établissement aura besoin de plusieurs spécialistes.	11/30/2020 6:00 PM
12	Animateur de communautés de pratiques et designer pédagogique spécialisé en formation à distance	11/30/2020 3:33 PM
13	Enseignement langue et aide a la emploi en ligne Partenariat avec entreprises et entreprises communautaire Formation divers ex crédit au Canada etc	11/30/2020 10:37 AM
14	Facilitateur à distance Spécialistes de la coordination de programmes virtuels et de la communication interne	11/23/2020 8:16 PM
15	Coordonnateur de la logistique de formation à distance.	11/23/2020 10:01 AM

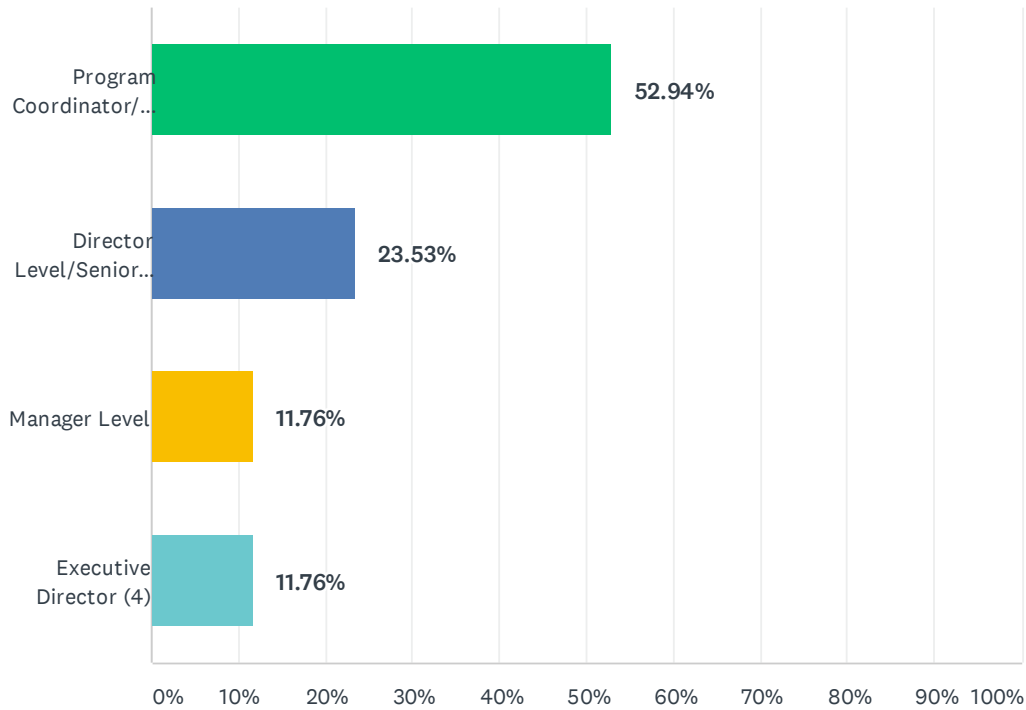
Q63 Y a-t-il quelque chose que nous ne vous avons pas demandé et que vous aimeriez nous dire?

Answered: 6 Skipped: 45

#	RESPONSES	DATE
1	Dans le domaine de l'enseignement des langues pour les nouveaux arrivants, une fourniture de services en présentiel nous paraît indispensable. Les composantes essentielles de socialisation et de réseautage ne se retrouvent malheureusement pas dans l'enseignement à distance.	12/4/2020 1:24 PM
2	NA	12/1/2020 4:08 PM
3	NTR	12/1/2020 4:05 PM
4	s/o	12/1/2020 3:26 PM
5	Rien à dire	11/30/2020 6:00 PM
6	sans objet	11/30/2020 3:33 PM

Q64 What is/are your current role(s) in your organization?

Answered: 17 Skipped: 34



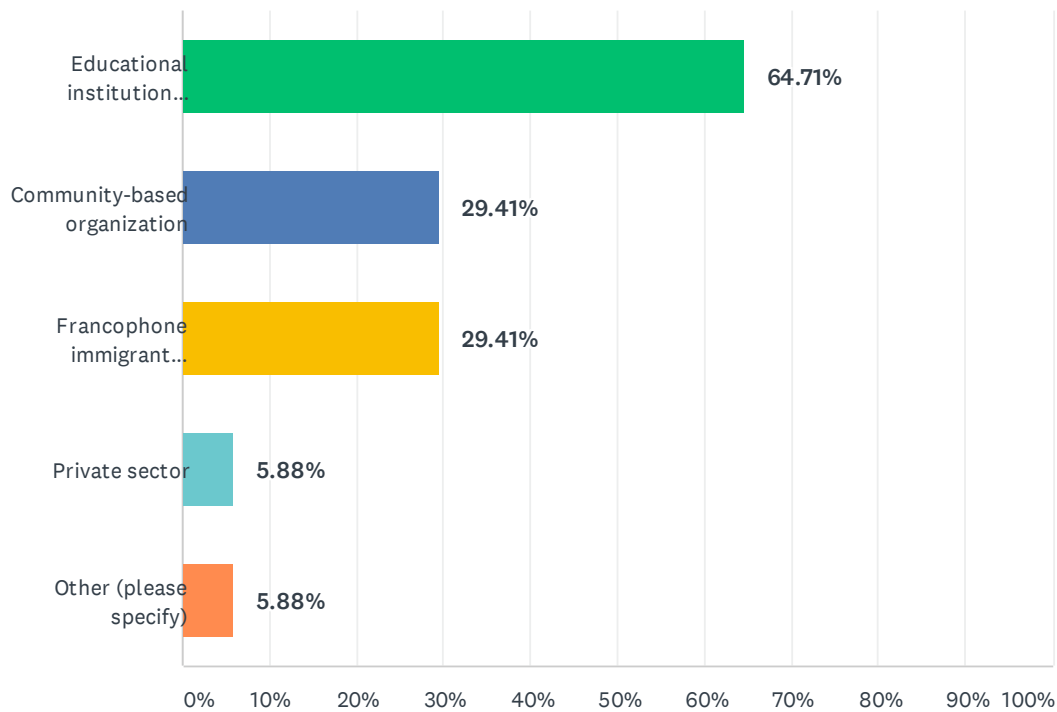
ANSWER CHOICES	RESPONSES
Program Coordinator/Supervisor	52.94% 9
Director Level/Senior Leadership/VP (3)	23.53% 4
Manager Level	11.76% 2
Executive Director (4)	11.76% 2
Total Respondents: 17	

BASIC STATISTICS				
Minimum	Maximum	Median	Mean	Standard Deviation
1.00	4.00	1.00	1.94	1.11

#	AUTRE (VEUILLEZ PRÉCISER)	DATE
	There are no responses.	

Q65 What type of immigrant service organization are you currently working in?

Answered: 17 Skipped: 34



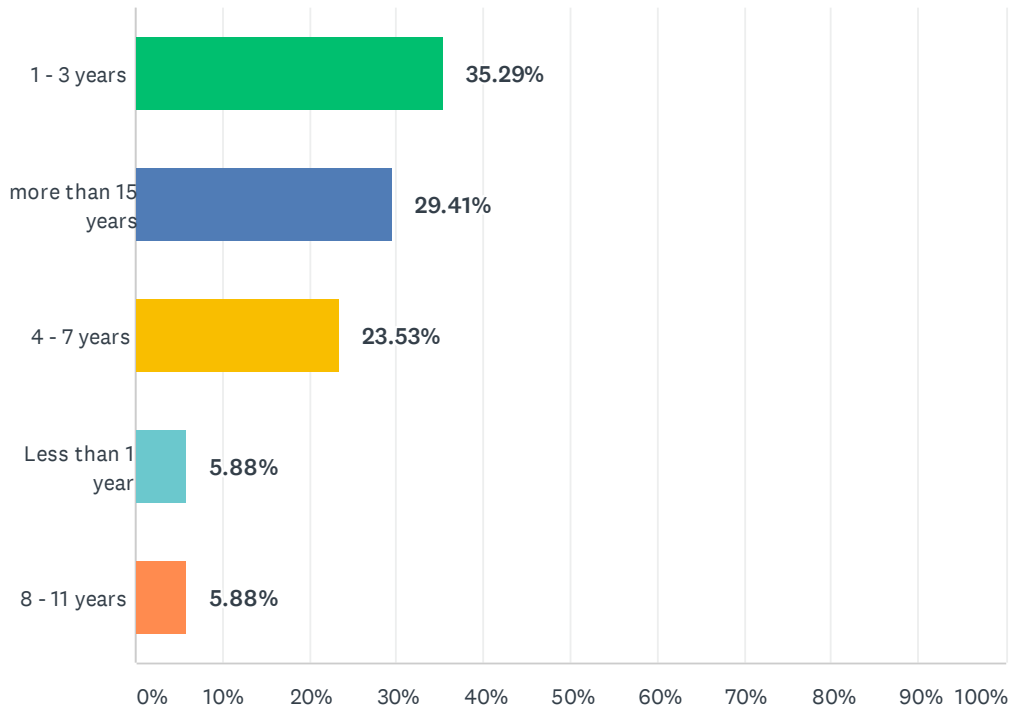
ANSWER CHOICES	RESPONSES	
Educational institution (school, college, etc.)	64.71%	11
Community-based organization	29.41%	5
Francophone immigrant service organization	29.41%	5
Private sector	5.88%	1
Other (please specify)	5.88%	1
Total Respondents: 17		

BASIC STATISTICS				
Minimum	Maximum	Median	Mean	Standard Deviation
1.00	6.00	3.00	2.57	1.21

#	AUTRE (VEUILLEZ PRÉCISER)	DATE
1	Organisme porte-parole provincial	11/23/2020 8:18 PM

Q66 How long have you been working in this organization?

Answered: 17 Skipped: 34

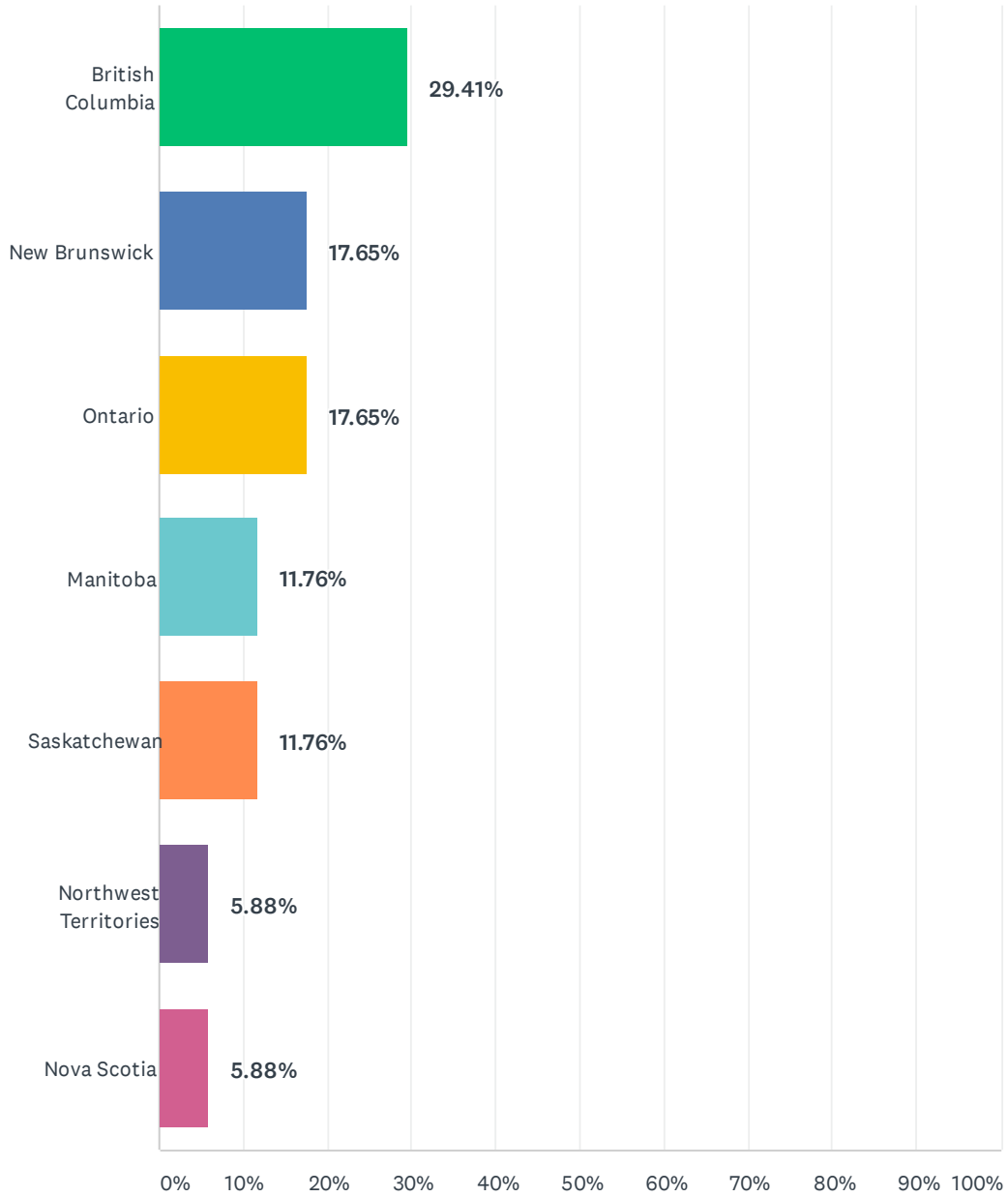


ANSWER CHOICES	RESPONSES	
1 - 3 years	35.29%	6
more than 15 years	29.41%	5
4 - 7 years	23.53%	4
Less than 1 year	5.88%	1
8 - 11 years	5.88%	1
TOTAL		17

BASIC STATISTICS				
Minimum	Maximum	Median	Mean	Standard Deviation
1.00	6.00	3.00	3.47	1.75

Q67 Which province/territory where your organization is primarily located and provides service?

Answered: 17 Skipped: 34



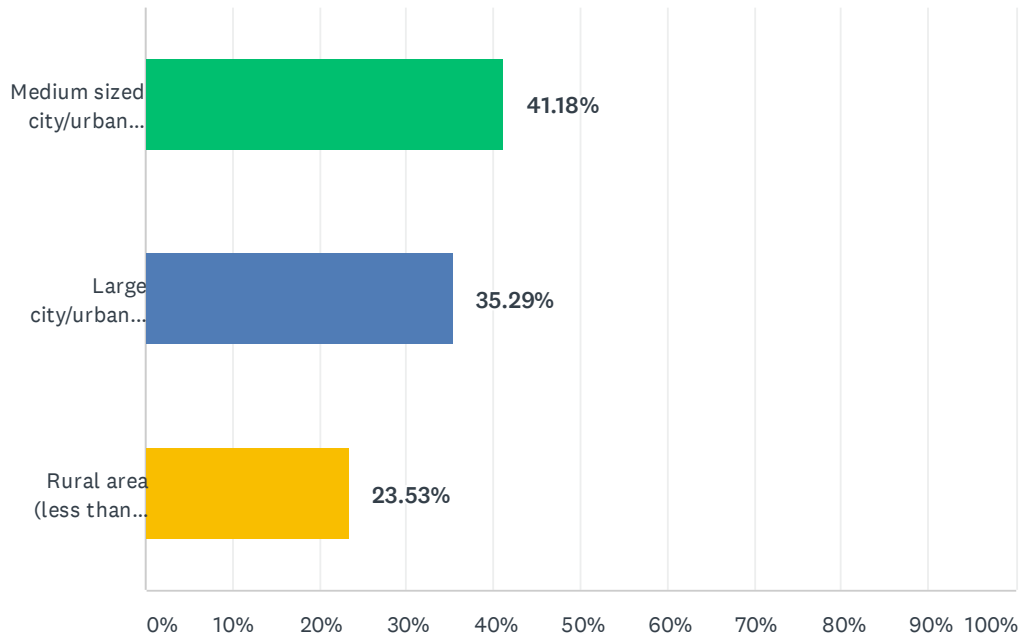
Sondage du groupe de travail du secteur de l'établissement et de la technologie

ANSWER CHOICES	RESPONSES	
British Columbia	29.41%	5
New Brunswick	17.65%	3
Ontario (9)	17.65%	3
Manitoba (3)	11.76%	2
Saskatchewan (12)	11.76%	2
Northwest Territories	5.88%	1
Nova Scotia	5.88%	1
TOTAL		17

BASIC STATISTICS				
Minimum	Maximum	Median	Mean	Standard Deviation
2.00	12.00	4.00	5.41	3.47

Q68 Is your organization located in a:

Answered: 17 Skipped: 34

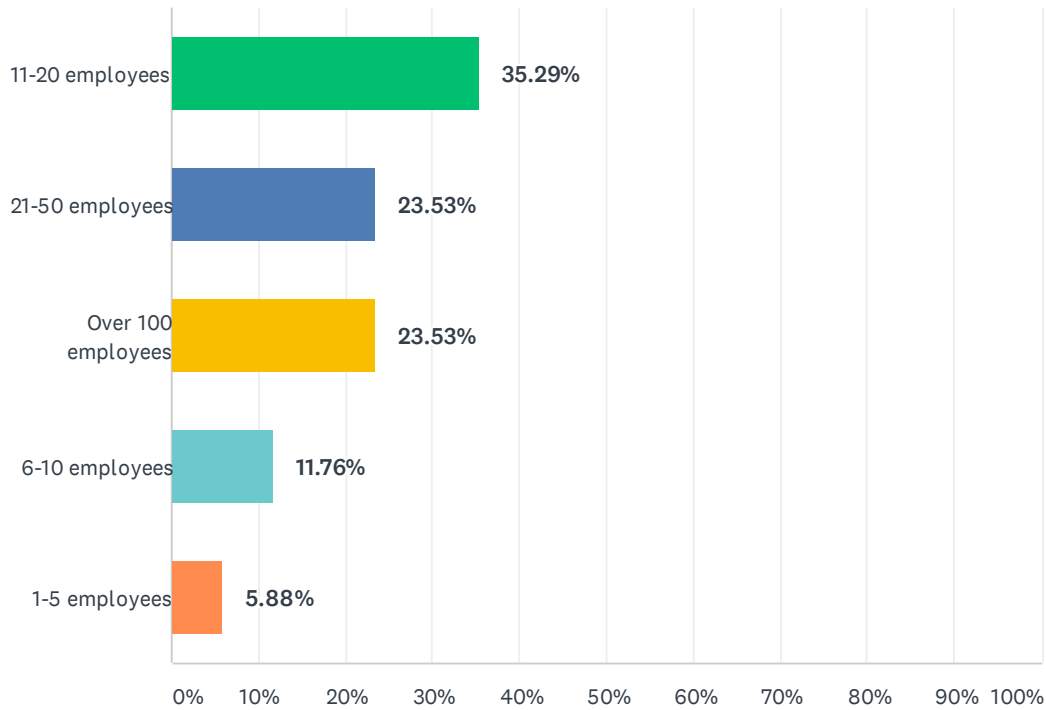


ANSWER CHOICES	RESPONSES	
Medium sized city/urban centre (100,000 to 1 million people)	41.18%	7
Large city/urban centre (more than 1 million people)	35.29%	6
Rural area (less than 50,000 people)	23.53%	4
TOTAL		17

BASIC STATISTICS				
Minimum	Maximum	Median	Mean	Standard Deviation
1.00	4.00	2.00	2.12	1.13

Q69 What is your organization's staff size (full time and part-time)?

Answered: 17 Skipped: 34

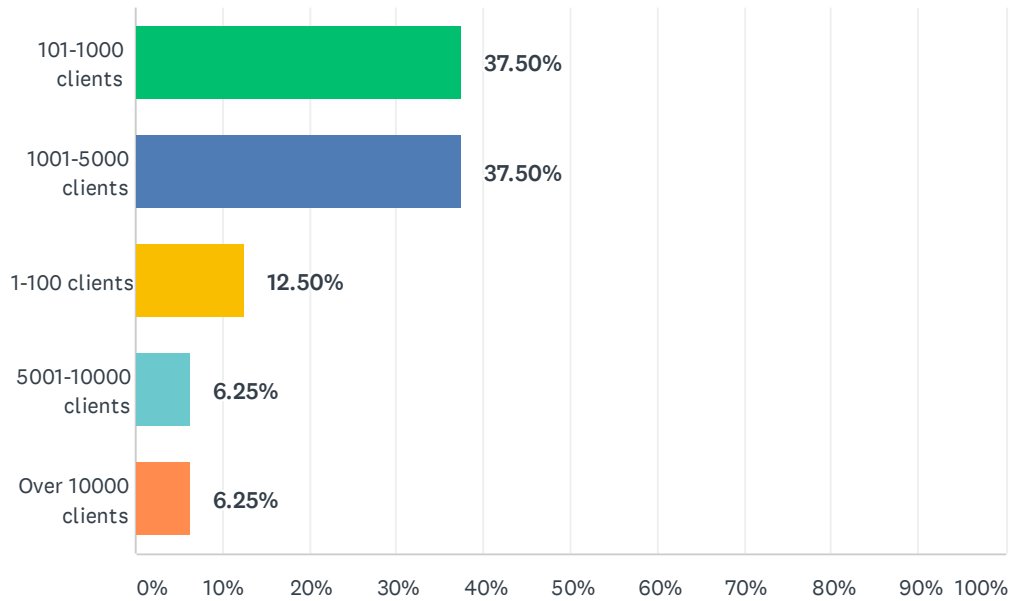


ANSWER CHOICES	RESPONSES	
11-20 employees	35.29%	6
21-50 employees	23.53%	4
Over 100 employees	23.53%	4
6-10 employees	11.76%	2
1-5 employees	5.88%	1
TOTAL		17

BASIC STATISTICS				
Minimum	Maximum	Median	Mean	Standard Deviation
1.00	6.00	3.00	3.71	1.49

Q70 How many clients does your organization typically serve each year?

Answered: 16 Skipped: 35

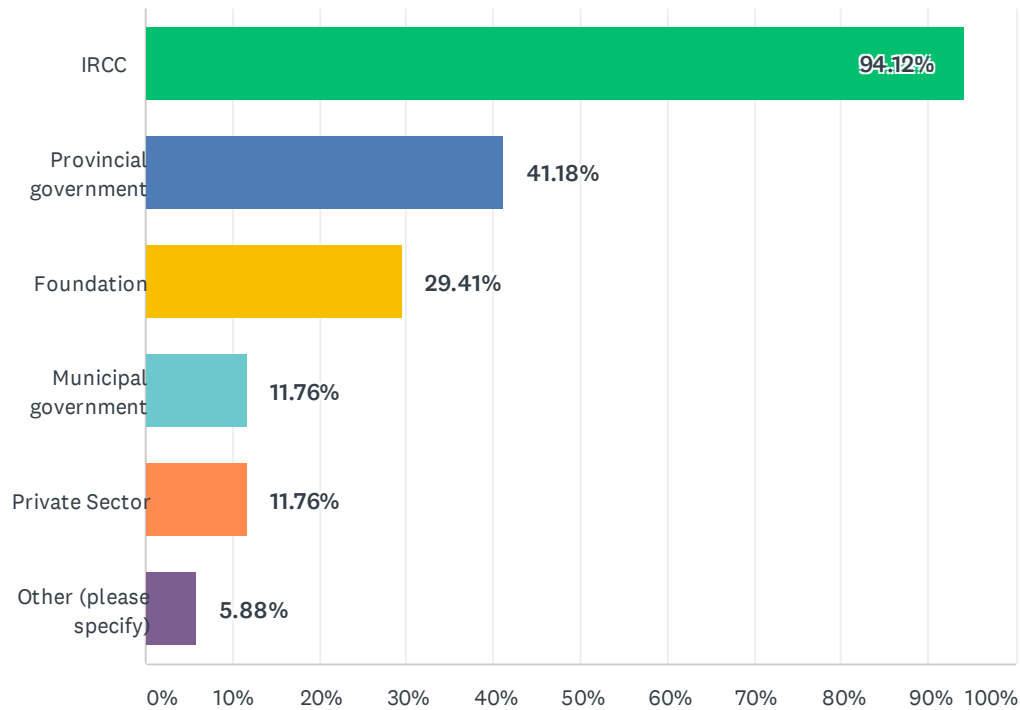


ANSWER CHOICES	RESPONSES
101-1000 clients	37.50% 6
1001-5000 clients	37.50% 6
1-100 clients	12.50% 2
5001-10000 clients	6.25% 1
Over 10000 clients	6.25% 1
TOTAL	16

BASIC STATISTICS				
Minimum	Maximum	Median	Mean	Standard Deviation
1.00	5.00	2.50	2.56	1.00

Q71 Which funding does your program receive? Please check all that apply.

Answered: 17 Skipped: 34



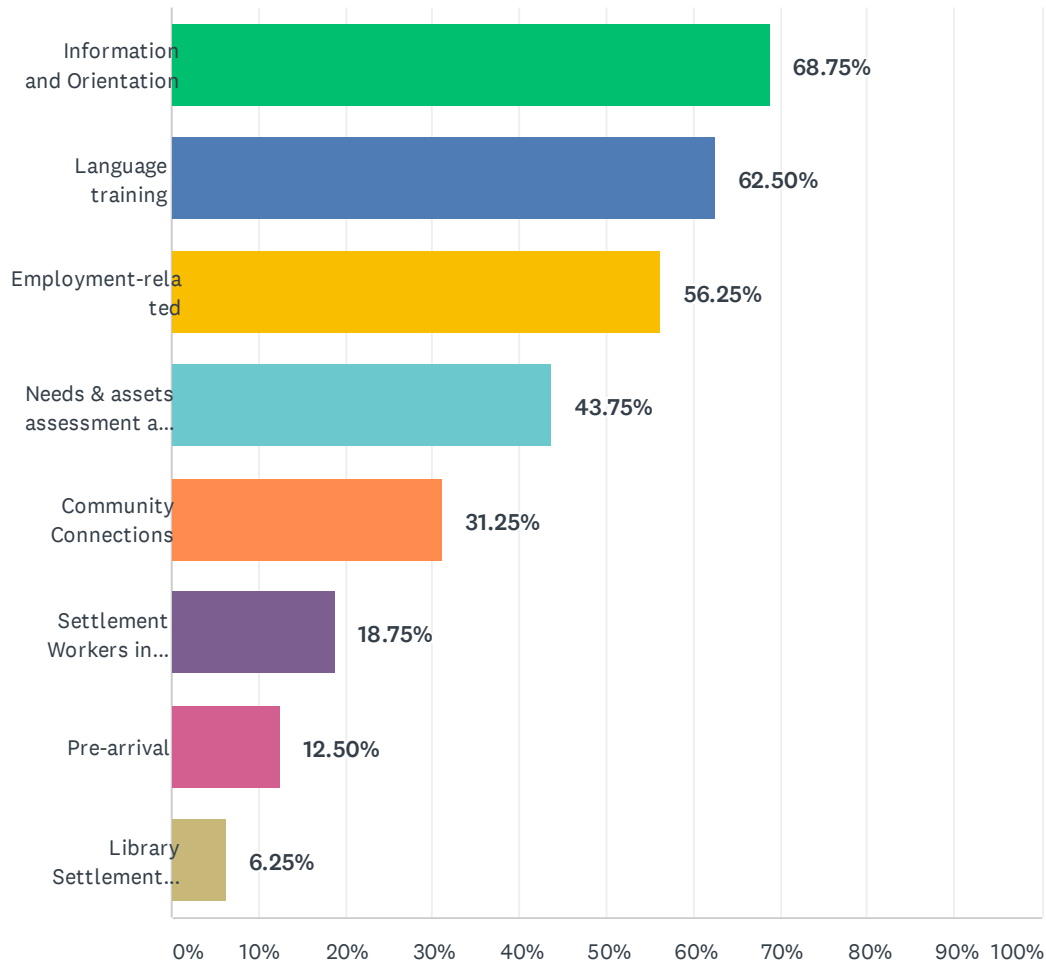
ANSWER CHOICES	RESPONSES	
IRCC (1)	94.12%	16
Provincial government	41.18%	7
Foundation	29.41%	5
Municipal government	11.76%	2
Private Sector	11.76%	2
Other (please specify)	5.88%	1
Total Respondents: 17		

BASIC STATISTICS				
Minimum	Maximum	Median	Mean	Standard Deviation
1.00	6.00	2.00	2.18	1.47

#	AUTRE (VEUILLEZ PRÉCISER)	DATE
1	Activites de programmation	12/1/2020 3:28 PM

Q72 If you are IRCC funded, what (direct) settlement services do you deliver as part of your contribution agreement with IRCC? Please check all that apply.

Answered: 16 Skipped: 35



ANSWER CHOICES	RESPONSES	
Information and Orientation	68.75%	11
Language training	62.50%	10
Employment-related	56.25%	9
Needs & assets assessment and referrals	43.75%	7
Community Connections	31.25%	5
Settlement Workers in Schools	18.75%	3
Pre-arrival	12.50%	2
Library Settlement Partnership	6.25%	1
Total Respondents: 16		

BASIC STATISTICS

Minimum	Maximum	Median	Mean	Standard Deviation
1.00	9.00	5.00	4.65	2.34
