



# Mot du président et de la directrice générale

Les défis posés par la pandémie ont, sans aucun doute, marqué l'année 2020-2021. Comme organisme de première ligne offrant des services aux personnes immigrantes, ALPA a joué un rôle essentiel pour faciliter leur intégration. Notre équipe a réalisé plus de 12 000 interventions directes auprès de 3 200 personnes immigrantes.

Nous sommes fiers de vous présenter ce bilan qui démontre l'ampleur du travail accompli durant l'année et la portée des actions menées par ALPA au sein de la communauté.

Les personnes issues de l'immigration font face à des défis spécifiques et ALPA a déployé des initiatives nouvelles pour répondre à ces réalités. Parmi celles-ci, soulignons les projets de *Parcours intégration diversité* et *l'École du printemps* qui visent pour l'un à favoriser le recrutement et le maintien en emploi et pour l'autre à soutenir l'autonomisation des femmes immigrantes.

Finalement, l'année aura également été un jalon important dans la transformation organisationnelle d'ALPA avec, d'une part, le renforcement de son cadre de gouvernance et, d'autre part, le déploiement d'un plan pour soutenir le personnel dans le contexte de l'accroissement de ses activités.

Nos remerciements vont à l'ensemble de nos employés, administrateurs et bénévoles qui ne cessent de soutenir la mission d'ALPA et de confirmer sa raison d'être.

**Simon Denault**  
Président du conseil d'administration

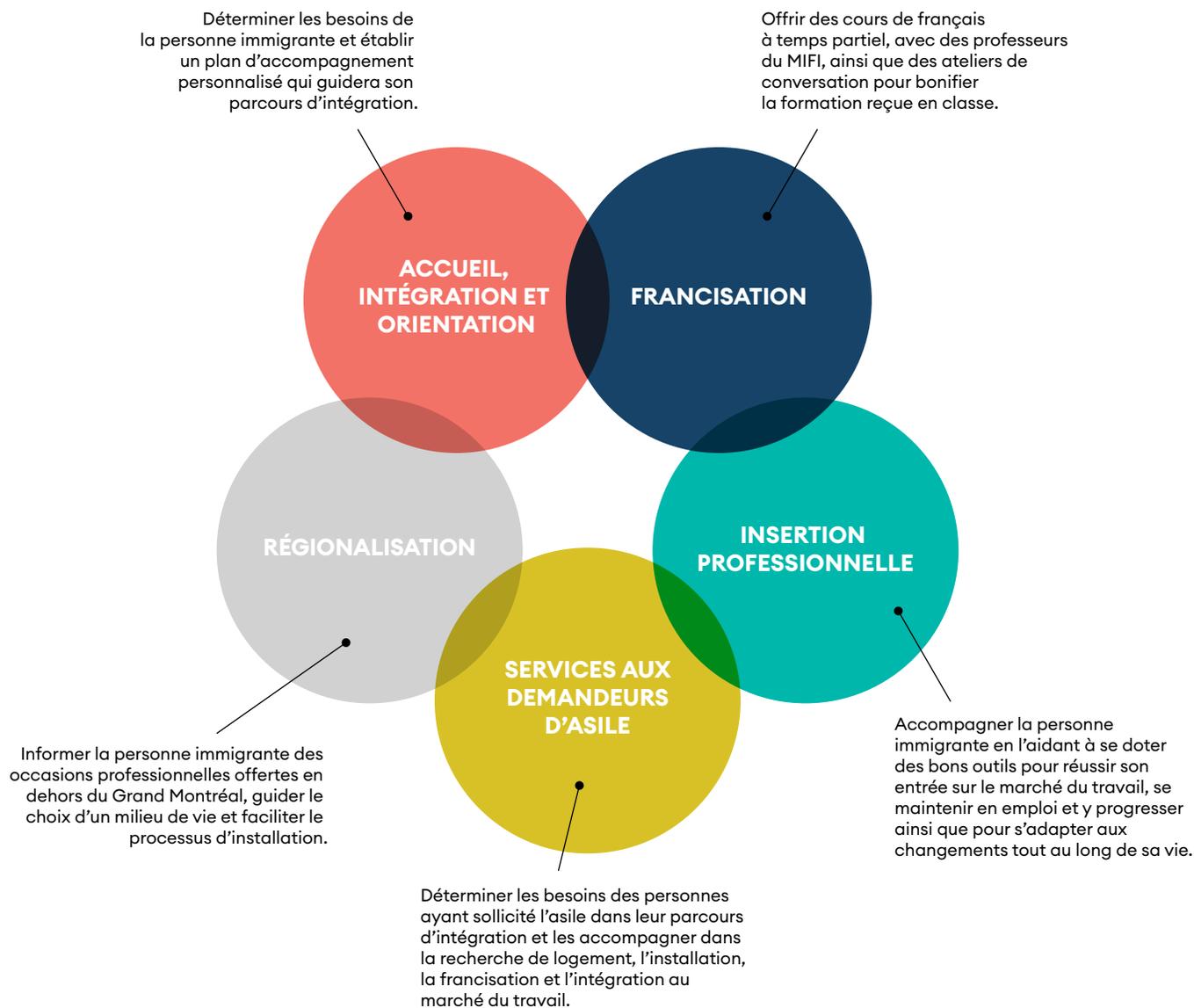
**Marie-Laure Konan**  
Directrice générale p. i.

# ALPA en bref

ALPA a pour mission d'offrir des services personnalisés d'intégration, de francisation et d'aide à l'emploi aux personnes immigrantes pour qu'elles concrétisent leurs rêves et contribuent à la prospérité du Québec et de ses régions.

Bien ancrée dans ses valeurs d'humanisme, de crédibilité, d'innovation et de performance, ALPA entend s'établir comme la référence au Québec pour la qualité des services offerts aux personnes immigrantes.

## ALPA : UN GUICHET UNIQUE DE SERVICES AUX PERSONNES IMMIGRANTES



# L'équipe ALPA

UNE ÉQUIPE DE PROFESSIONNELS, PASSIONNÉS ET ENGAGÉS!



**15**

LANGUES PARLÉES



**34**

EMPLOYÉS



**60%**

DE DIVERSITÉ

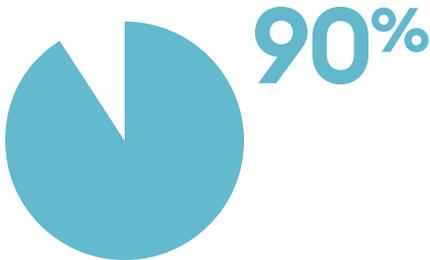
De multiples expertises en:

- Intervention, accompagnement, employabilité
- Administration des affaires
- Affaires publiques et communications
- Recherche scientifique



## UNE ÉQUIPE D'ADMINISTRATEURS COMPÉTENTS ET INVESTIS

### Taux de présence



### Diversité



### Parité homme/femme



### Champs d'expertise :

- Droit, gouvernance, Ressources humaines, communication et stratégie
- Politiques et programmes publics
- gestion de projets, finances, comptabilité, politique, relations publiques, gestion, technologie et informatique

Nom	Date d'entrée en fonction	Occupation
<b>Simon Denault</b> Président	2016	Directeur, éthique et conformité, Caisse de dépôt et placement du Québec
<b>Martine Faille</b> Vice-présidente	2017	Directrice générale, retraitée
<b>Jean-Sébastien Plourde</b> Secrétaire	2017	Directeur projets et services, Conseil du patronat du Québec
<b>Semirath Yacoubou</b> Trésorière	2016	Première directrice, PricewaterhouseCoopers LLP
<b>Lilly Nguyen</b> Administratrice	2017	Directrice, communications mondiales et affaires publiques, GardaWorld
<b>Éric Trudeau</b> Administrateur	2018	Vice-président, Personnes et Culture (RH), Sanimax
<b>Mehdi Lamani</b>	2020	Directeur, Administration-Europe, Caisse de dépôt et placement du Québec
<b>Gopinath Jeyabalaratnam</b> Administrateur	2021	Gestionnaire principal des relations gouvernementales et de la communication, Médicom

# ALPA : des gens qui aident des gens

1.

Par une approche individuelle personnalisée qui permet de répondre aux besoins spécifiques de chaque personne

2.

En groupe où l'organisme informe, cherche à briser l'isolement et souhaite faciliter la création d'un réseau qui pourra appuyer la personne immigrante dans son parcours

3.

En partenariat avec d'autres organismes et institutions publiques où ALPA complète l'offre de services et implique le milieu dans la démarche pour établir des relations interculturelles toujours plus harmonieuses

## Quelques projets et initiatives d'ALPA

### LE THÉÂTRE FORUM

#### Un outil novateur pour l'intégration en emploi des personnes immigrantes

##### Objectif

Grâce à l'espace d'expression du Théâtre Forum du Collège de Maisonneuve, la participation des chercheurs de l'Institut de recherche sur l'intégration professionnelle des immigrants (IRIPI) et le Conseil du patronat du Québec (CPQ), le projet a pour objectif d'offrir de la visibilité et de l'écoute concernant la réalité sensible de l'intégration des personnes immigrantes en milieu de travail par la présentation de saynètes thématiques.

##### Retombées

- Animation de 12 ateliers de théâtre pour les intervenants d'ALPA, les personnes immigrantes et les entreprises partenaires;
- Illustrer les biais conscients et inconscients et les difficultés que peuvent rencontrer les personnes immigrantes dans leur intégration au milieu du travail dans la société d'accueil;
- Offrir un espace de parole aux participants en amenant des réflexions et des pistes de solutions concrètes face aux défis que vivent les personnes immigrantes.

« Le côté très dynamique, très vraisemblable du théâtre forum est riche et valable. Quand on incarne une réalité, c'est plus fort que le lire, par exemple. Donc le théâtre est une très bonne option, surtout avec le potentiel de discussion par la suite. »

« C'est une belle opportunité de donner une voix aux personnes brimées et de dégangréner. »

« Ça permet de dire des choses que l'on ne peut pas se dire en face. »

### L'ÉCOLE DU PRINTEMPS

##### Objectif

L'autonomisation des femmes immigrantes étant importante pour la famille ALPA, l'objectif de ce projet est de partager et d'acquérir des outils et des connaissances pour dessiner sa voie, de mieux décrypter la société d'accueil pour trouver sa place et rencontrer d'autres femmes immigrantes pour partager ses expériences et croître son réseau.

##### Retombées

- Animation de 5 séances virtuelles avec 204 inscriptions
- Réponse aux enjeux que rencontrent les femmes immigrantes notamment en contexte de crise sanitaire
- Soulever des échanges riches et mettre de l'avant de nombreux apprentissages
- 96,2% des femmes ont estimé le contenu « pertinent et utile »

« Très satisfaite de l'expérience. Je veux m'inscrire à d'autres ateliers. »

« Merci pour tout! J'ai beaucoup appris et je suis prête pour de nouveaux défis. On reste en contact. »

« J'ai adoré ce dernier atelier avec les partages de 4 invitées. J'ai beaucoup appris de choses sur l'intégration dans la vie québécoise. Des choses que je n'aurai pas sues ou alors tardivement si je n'avais pas assisté à cet atelier. Merci énormément pour cette opportunité. Je repars informée, boostée, heureuse, déterminée, et nourrie de ces échanges. MERCI ! »

## LES ATELIERS DE CONVERSATION EN FRANÇAIS EN LIGNE

### Objectif

L'opportunité est donnée aux étudiant.e.s de pratiquer la conversation en petits groupes avec des bénévoles. Les groupes sont ouverts pour les niveaux débutants, intermédiaires et avancés. Nous prôtons les échanges sains et la possibilité de sortir de l'isolement. Cet espace vise surtout le bien-être des participant.e.s.

### Retombées

- 53 bénévoles qui participent activement aux échanges
- Au moins 10 élèves par groupes
- Réponse positive des participant.e.s et faible taux de décrochage
- Activités virtuelles, entre 1 heure et 3 heures par semaine

« J'ai vraiment apprécié le temps qui a été pris pour l'atelier par Clarisse. J'ai beaucoup appris. "Environnement comme à la maison". »

« Mon atelier de conversation n'a pas été magistral. Je ne suis pas prof, pas organisée, pas connectée. J'ai appris au fil des semaines à me faire confiance et à leur faire confiance. Nous parlions comme des amis, de vrais liens se sont créés, et chaque dimanche, jour de l'atelier, je faisais ce voyage immobile à la rencontre de mes amis. »

## LE PROJET GROUPE D'INTÉGRATION ET SOUTIEN AUX PERSONNES IMMIGRANTES EN VIDÉOCONFÉRENCE

### Objectif

L'objectif étant d'offrir une plateforme d'échanges, de rencontres et d'information pour briser l'isolement, ainsi que répondre aux besoins d'intégration et favoriser l'inclusion.

### Retombées

- 37 séances
- Un total de 272 participants

## COMITÉ ARRIMAGE

Partenariat entre ALPA, PROMIS et COLLECTIF pour le dossier Emploi en région visant et à se doter d'une organisation du travail dans laquelle chacun y trouve son compte et y voit des possibilités d'amélioration.

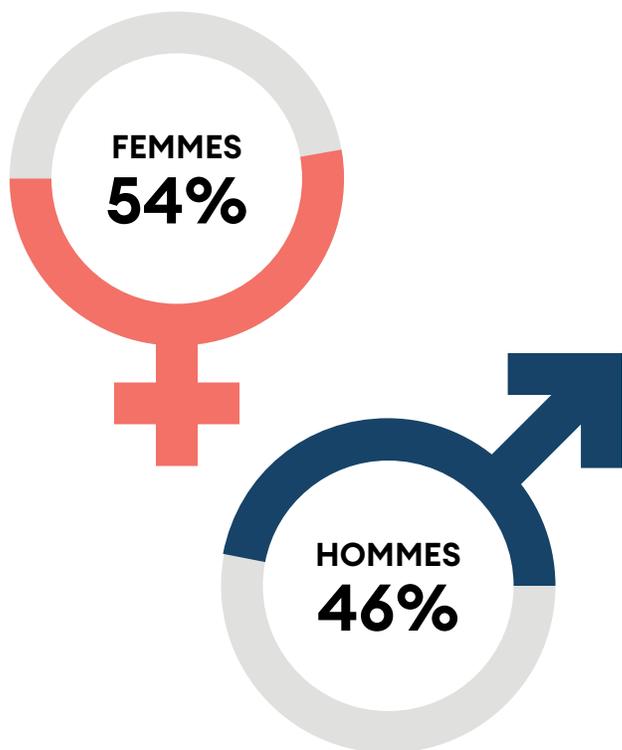
« Depuis pratiquement trois ans qu'ALPA, Promis et Collectif travaillent ensemble en unissant leurs efforts pour atteindre un objectif commun ayant une valeur stratégique pour tous. Les défis de la régionalisation sont tellement grands que la promotion et le soutien de cette collaboration sont considérés par chacun des trois organismes comme étant la façon de faire pour réussir notre mission.

Au Collectif, nous avons le sentiment que ce partenariat va développer de façon durable l'esprit d'équipe chez nos employés. Ces derniers pensent qu'Emplois en régions est un environnement innovant qui leur permet de créer et partager de nouvelles pratiques en matière de régionalisation.

À travers nos réunions et nos échanges de pratiques, sur une base régulière, NOUS les trois organismes, sommes en train de développer des compétences liées à la collaboration chez nos gestionnaires, coordonnateurs et intervenants ».

# 2020-2021 en chiffres

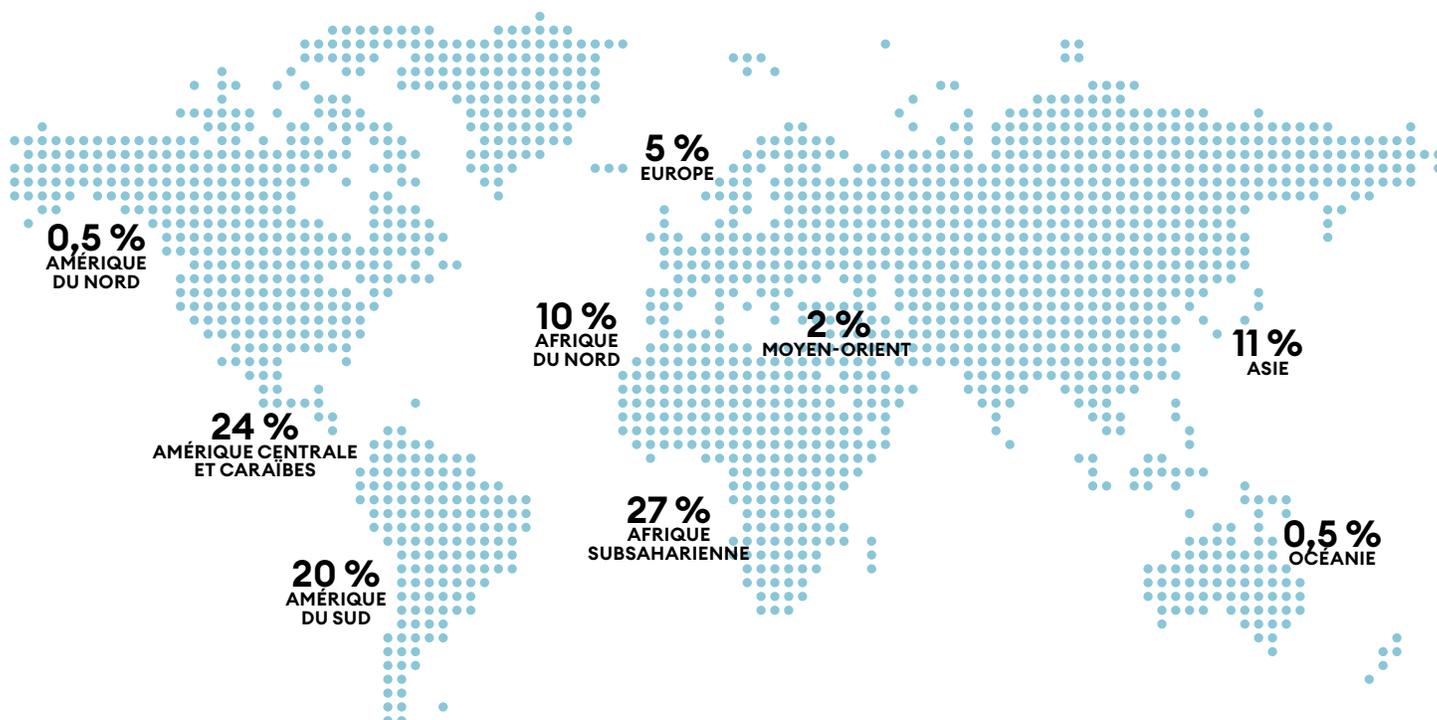
PLUS DE 12 000 INTERVENTIONS OFFERTES ONT UN PEU PLUS DE 3200 PERSONNES IMMIGRANTES ET LEUR FAMILLE.



## STATUT D'IMMIGRATION

	FEMME	HOMME
DEMANDEURS D'ASILE	28,79 % 52,5%	47,5%
RÉSIDENTS PERMANENTS	23,87 % 54%	46%
TRAVAILLEURS TEMPORAIRES	16,95 % 49,5%	50,5%
DEMANDEURS D'ASILE RECONNUS	13,87 % 53,3%	46,7%
ÉTUDIANTS ÉTRANGERS	11 % 45,6%	54,3%
DEMANDES DE RÉSIDENCE À L'ÉTUDE	2,62 % 61,9%	38,1%
CITOYENS CANADIENS	2,34 % 48%	52%
AUTRES	0,56 % 55,6%	44,4%

## PROVENANCE



## NIVEAU DE SCOLARITÉ



**UNIVERSITAIRE**  
49,8 %

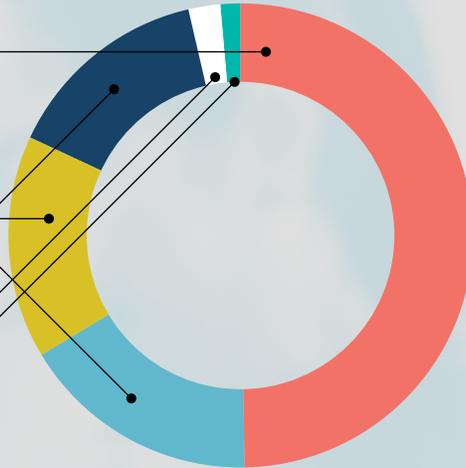
**SECONDAIRE**  
15,23 %

**AUCUNE**  
19,11 %

**COLLÉGIAL**  
13,22 %

**PRIMAIRE**  
1,42 %

**INCONNUE**  
1,2 %



## AU QUÉBEC DEPUIS

Durée de séjour



### MOINS DE 6 MOIS

3 % | Femmes : 53,6 % / Hommes : 46,4 %

### 6 À 12 MOIS

5,7 % | Femmes : 49,5 % / Hommes : 50,5 %

### 1 À 5 ANS

77 % | Femmes : 52,7 % / Hommes : 48,3 %

### 5 ANS ET +

13,1 % | Femmes : 54,4 % / Hommes : 45,6 %

### INCONNUE

1,2 % | Femmes : 56,4 % / Hommes : 43,6 %



## DONNÉES STATISTIQUES PAR SERVICES

### ACCUEIL, INTÉGRATION ET ORIENTATION

**1797**  
personnes  
accompagnées

**6975**  
interventions individuelles  
Volet 1, 2 et 4

**1097**  
participants aux  
activités collectives

**107**  
activités collectives  
(202 hrs)

### FRANCISATION

**1650**  
participants

**24**  
classes

**221 participants pour 53 bénévoles**  
aux groupes de conversation en ligne

### RÉGIONALISATION

**45**  
déménagements  
hors du Grand Montréal

**159**  
personnes  
accompagnées

**448**  
interventions  
individuelles

**23**  
activités de  
promotion des régions

**61**  
rencontres de concertation et  
développement de partenariat

### DES ÉTABLISSEMENTS DANS 10 RÉGIONS ADMINISTRATIVES DU QUÉBEC

Montérégie, Capitale-Nationale, Centre-du-Québec, Outaouais, Saguenay-Lac-Saint-Jean, Abitibi-Témiscamingue, Estrie, Côte-Nord, Chaudière-Appalaches, Lanaudière

### SERVICES AUX DEMANDEURS D'ASILE

**178**  
permis de travail

**461**  
rencontres individuelles  
pour la recherche d'emploi

**109**  
nouvelles personnes

**674**  
interventions

### PROGRAMME SPÉCIAL DES DEMANDEURS D'ASILE EN PÉRIODE DE COVID-19 (PSDAPC)

**170 demandes de résidence permanente**

### EMPLOI

**232**  
personnes  
accompagnées

**2204**  
interventions  
individuelles

**148**  
personnes placées  
en emploi

**23**  
ateliers

**7**  
groupes  
de recherche d'emploi

## RÉSULTATS

Exercice terminé le 30 juin 2021

	2021	2020
<b>Produits</b>		
Ententes de service et contributions	1 126 464 \$	985 509 \$
Subventions	1 642 859 \$	874 320 \$
Autres produits	7 992 \$	53 906 \$
	2 777 315 \$	1 913 735 \$
<b>Charges</b>		
Ressources humaines	1 933 945 \$	1 607 378 \$
Organisation	255 078 \$	180 672 \$
Administration	521 114 \$	346 243 \$
	2 710 137 \$	2 134 293 \$
<b>Excédent (Insuffisance) des produits sur les charges avant charges liées aux immobilisations</b>	<b>67 178 \$</b>	<b>(220 558) \$</b>
Charges liées aux immobilisations	30 582 \$	47 295 \$
<b>Excédent (Insuffisance) des produits sur les charges</b>	<b>36 596 \$</b>	<b>(267 853) \$</b>

# 1.

## Attraction et satisfaction de la clientèle

L'humanisme teinte toutes les actions de l'équipe d'ALPA. Voilà pourquoi dans la prestation de services, dans l'élaboration des programmes, dans la collecte et l'analyse de données sur la clientèle, améliorer en continu l'offre de services est une priorité. La mesure de la satisfaction de la clientèle occupe une place importante dans la planification stratégique triennale. ALPA veut reconformer sa pertinence et la qualité de ses services à partir d'une analyse fine des commentaires recueillis auprès de ses clientèles. Cette intelligence d'affaires permettra de bonifier la qualité des relations personnalisées entretenues avec les personnes immigrantes et de mieux joindre la clientèle.

Il est nécessaire, voire obligatoire, d'optimiser la notoriété d'ALPA sur les différentes plateformes de réseaux sociaux et d'accroître la visibilité de l'organisme. En procédant ainsi, ALPA est à même d'augmenter son potentiel de rayonnement et de se faire connaître auprès de plus de personnes.

### 1.1

#### Accroître la notoriété d'ALPA

La présence d'ALPA dans les médias vise à accroître sa notoriété pour que plus de personnes immigrantes découvrent la diversité des services disponibles. Cette quête passe également par une participation plus importante à des activités de premier plan dans le milieu.

#### Résultats

Le contexte de pandémie a été l'occasion pour ALPA de confirmer sa pertinence vis-à-vis des questions d'immigration. L'organisme a pris part à plusieurs actions publiques et comités de travail entourant la gestion de l'immigration notamment en temps de crise.

**6719** ↑   
abonnés Facebook Hausse de 26,77 %

**404** ↑   
abonnés Instagram Hausse de 102 %

**193**   
abonnés Twitter

**2133** ↑   
abonnés LinkedIn Hausse de 33,31 %

**3079**  
Visiteurs mensuels sur le site Web

↑   
Hausse de 14,67 %\*

**17**  ↓  
Interventions médias Baisse de 70,5 %\*

**5**  ↓  
Évènements Baisse de 54,5 %

\* Il est par ailleurs important de noter que vu l'ampleur des conséquences de la COVID-19 sur les personnes immigrantes, ALPA a fait le choix des médias à forte audience pour s'assurer une meilleure visibilité. Ainsi, c'est plus d'un million de citoyens qui ont été rejoints. (La Presse : 2,32 millions de lecteurs/semaine ; Le Devoir : 1,07 million de lecteurs/semaine ; Metro : 1000 points de distribution)

TYPE D'ACTIVITÉ	TITRE	PARTENAIRES
Conférence auprès de « Fondations philanthropiques Canada »	COVID-19: interventions et innovations auprès des personnes immigrantes	 +  + 
Conférence auprès du BINAM	Les clés vers l'emploi : Deuxième clé : La régionalisation	 +  + 
Présentation à une commission parlementaire	L'immigration en contexte de COVID : Perspectives et Défis.	
Comité de travail	s.o.	 +  +  + 
Participation à un balado	Balado "Biais d'entrée" Diffusé sur l'application OHdio de Radio-Canada	 + 
Parrainage d'un nouvel organisme dans Montréal-Nord	Lac-à-l'épaule Échange de pratique	 + 
Entrevue télévisée	Le théâtre d'intervention au service de l'insertion durable en emploi des personnes immigrantes	

## 1.2 Attirer des personnes immigrantes dans chaque programme d'ALPA pour atteindre les cibles

L'atteinte des cibles favorise le financement de l'organisme. Tout en accordant la priorité à la qualité des services, les membres des équipes s'investissent dans les initiatives de recrutement soutenues par des campagnes promotionnelles de diverses natures.

### Résultats

En situation exceptionnelle comme c'est le cas depuis la crise sanitaire et de frontières fermées, les bailleurs de fonds se sont accordés à maintenir, voire bonifier, leur financement sur la base de l'historique de rendement et de la crédibilité d'ALPA.

En 2020-2021, ALPA a bénéficié d'un financement de + 52% par rapport à l'année précédente.

## 1.3 Concevoir et mettre en place un système d'évaluation des attentes et de la satisfaction de la clientèle

L'amélioration des services offerts et la satisfaction générale (clientèles et partenaires) doivent s'appuyer sur des données probantes. En captant cette information de grande valeur, ALPA pourra développer un plan d'amélioration continue de ses services.

### Résultats

Le renouvellement de l'ensemble des ententes couplé à une augmentation substantielle des subventions traduit la satisfaction des bailleurs de fonds à l'endroit d'ALPA. Quant aux formulaires remplis en continu par les participants après chaque intervention, il révèle un taux de satisfaction moyen de 4,85/ 5 gages de leur satisfaction vis-à-vis de la prestation de services offerts d'ALPA. Le cas échéant, un formulaire de plainte est mis à la disposition des participants.

De plus, dans un souci d'amélioration continue, ALPA a procédé à un important exercice de diagnostic organisationnel et numérique visant à rehausser la qualité de ses services.

- Diagnostic numérique : **réalisé**. Financement obtenu dans le cadre d'une entente avec le MIFI pour la mise en place d'une plateforme interactive d'accompagnement et de suivi des personnes immigrantes
- Analyse des processus d'affaires et organisationnels : **réalisé**
- Sondage sur la satisfaction de la clientèle : **en cours de réalisation**

« ALPA fait beaucoup de bien, travaille efficacement et soutient tous ceux qui en ont besoin. »

« Les intervenants chez ALPA sont juste extraordinaires dans leur approche, leur vision des choses et leur optimisme. J'ai été conseillé par des amis et je ne suis pas déçu. Merci encore pour tout. »

« Les services d'ALPA sont d'exception »

“Keep it up, you're the best”

# 2.

## Diversification de l'offre de services

Les besoins des personnes immigrantes évoluent et se diversifient. ALPA veut y répondre adéquatement en créant de nouveaux services et en bonifiant l'offre existante. Puisque ALPA est une organisation agile, l'implantation des transformations se fera promptement en misant notamment sur les nouvelles technologies. Un continuum de services toujours plus pertinents pour les personnes immigrantes, qu'elles soient à l'étranger ou au Québec, favorisera la réussite du parcours de l'intégration.

En employabilité, compte tenu de l'importance que revêt le lien avec l'employeur dans l'approche d'intervention, ALPA a entrepris un rapprochement avec le marché du travail. L'organisme veut créer un laboratoire de développement de nouvelles pratiques en matière d'inclusion. Cette interaction des ressources d'ALPA avec les employeurs générera une véritable synergie concourant à un effet structurant : une meilleure intégration des personnes immigrantes au marché du travail et une plus grande capacité de contribuer à la prospérité du Québec.

## 2.1

### Rapprocher ALPA du marché du travail

L'emploi représente l'un des vecteurs d'intégration les plus importants pour les personnes immigrantes. ALPA veut accompagner autant la personne pour faciliter son maintien en emploi que l'employeur qui doit jouer son rôle dans l'édification de milieux de travail inclusifs.

#### Résultats

Les services d'emploi d'ALPA ont été bonifiés et organisés en programmes dans le but de leur assurer une meilleure visibilité auprès des professionnels immigrants qui, selon les enquêtes de *l'Observatoire québécois des inégalités* sont ceux-là même qui, durant la crise sanitaire ont enregistré l'une des plus importantes hausses de taux de chômage.

Et alors que l'excitation du redémarrage de la machine économique mobilise actuellement l'ensemble des forces vives, ALPA incite à une relance juste et inclusive en proposant notamment aux entreprises le Parcours intégration diversité<sup>1</sup>.

- Trois programmes ont été développés
  - + Connexion en emploi<sup>1</sup>
  - + Explore carrière<sup>1</sup>
  - + Parcours intégration diversité<sup>1</sup>
- ALPA a organisé des rencontres avec plusieurs entreprises (banques, commerces, universités, manufactures) et a signé des ententes de services avec de grands employeurs.
- Le siège d'ALPA au Comité consultatif personnes immigrantes (CCPI) et contribue à améliorer l'accès au marché du travail et le maintien en emploi.

## 2.2

### Enrichir et élargir l'offre des secteurs Accueil-Intégration-Francisation et Emploi-Régionalisation

Les informations recueillies auprès des personnes immigrantes sur la satisfaction de leurs besoins alimenteront les équipes afin d'enrichir les services des divers volets de l'offre intégrée d'ALPA. Cette interaction entre les ressources d'ALPA, toutes mues par une même volonté de bonifier les services de l'organisme, générera une véritable synergie concourant à un objectif ultime : une meilleure intégration des personnes immigrantes à la société québécoise.

#### Résultats

Les besoins des immigrants en contexte de pandémie se sont complexifiés. ALPA a non seulement approfondie ses interventions, mais a également développé de nouvelles initiatives afin de répondre aux besoins spécifiques de sa clientèle :

- **Le Prêt-à-réseauter** vise à briser l'isolement des personnes immigrantes en temps de pandémie de la COVID-19 par l'organisation d'activités virtuelles thématiques
- **L'école du printemps** permet de développer l'autonomisation des femmes immigrantes et de les outiller pour qu'elles puissent trouver leur voie
- **Webinaire régionalisation** a contribué à démystifier les régions auprès des nouveaux arrivants et à leur présenter les opportunités d'emploi qui se présentent en dehors de la région métropolitaine de Montréal dont l'économie a été ralentie par la crise sanitaire.
- **Les ateliers de conversation de français en ligne** ont été l'occasion pour les étudiant.e.s de pratiquer le français conversationnel en petits groupes avec des bénévoles et de briser l'isolement. Le financement obtenu dans le cadre de ce projet permettra de bonifier les contenus pédagogiques et didactiques grâce au soutien de la Ligue nationale d'improvisation (LNI).
- **Le projet de littératie numérique** permettra quant à lui de soutenir la compétence des personnes immigrantes en matière de bureautique et de cybersécurité.

## 2.3

### Planter des services en ligne

ALPA mettra sur des technologies numériques efficaces pour diversifier la prestation des services, tout en prêtant une attention particulière à l'aspect humain de la relation avec la personne immigrante. Ces nouveaux services permettront de répondre plus largement aux besoins de la clientèle, actuelle et future.

#### Résultats

La transformation numérique amorcée par ALPA au cours de la dernière année s'est poursuivie par l'implantation des services en ligne et le rehaussement du parc informatique.

ALPA a offert des services en ligne à tous ses participants qui ne pouvaient se déplacer. Ces derniers ont également pu transmettre et recevoir leurs documents en toute sécurité.

ALPA a également investi d'importantes ressources en matériel informatique : tous les employés sont désormais munis d'ordinateurs portables connectés à un système d'information partagée (VPN) et bénéficient d'un 2<sup>e</sup> écran de bureau.

Le parc informatique des participants a également été rehaussé et les salles de cours sont équipées d'écrans géants, de caméras rotatives, de système de son, etc. Ce matériel permet à ALPA d'offrir des activités collectives bimodales et rejoindre ainsi un plus grand nombre d'immigrants tout en respectant les normes sanitaires.

<sup>1</sup> Nom sous toute réserve

# 3.

## Efficacité organisationnelle

Pour offrir des services avec de hauts standards de qualité et toujours améliorer la satisfaction d'une clientèle grandissante, ALPA s'appuie sur une équipe professionnelle, responsable et bien coordonnée. Travailler en équipe, nouer des liens avec des partenaires clés et cultiver des relations où chacun apporte sa contribution, voilà la stratégie collaborative qui fait partie intégrante du modèle d'intervention de l'organisme. En accord avec ses valeurs, ALPA est engagé dans la réévaluation de ses façons de faire afin d'améliorer en continu les manières d'atteindre les objectifs. La mise en place de processus novateurs, liés à des objectifs ambitieux, mais réalisables, est au cœur des stratégies visant à améliorer l'efficacité organisationnelle, dont une meilleure circulation de l'information, un choix judicieux des canaux de communication et une révision des procédures.

### 3.1 Implanter un système de gestion avec un dossier électronique dans tous les services

En centralisant les informations des clients dans un dossier unique accessible en tout temps par l'équipe, ALPA peut ainsi mettre en place un continuum de services efficace, ce qui permet de maximiser l'efficacité de chaque rendez-vous avec le personnel d'intervention.

#### Résultats

- Un diagnostic de l'environnement technologique d'ALPA a été réalisé par une firme spécialisée et a permis d'identifier, d'aligner et de planifier les projets et autres initiatives technologiques nécessaires aux activités.
- Un système centralisé de gestion et de partage des dossiers (VPN) a été mis en place et des logiciels de travail interactif sont maintenant disponibles.

### 3.2 Simplifier les modes de communication entre les clientèles et ALPA

Pour améliorer l'efficacité des relations avec ses clientèles, ALPA misera entre autres sur des outils numériques pour fournir une information juste et de qualité ainsi que pour répondre aux questionnements en temps réel, tout en offrant un service personnalisé

#### Résultats

- La présence sur les réseaux sociaux a augmenté de + 54 % et un calendrier éditorial a été élaboré et est suivi
- Une équipe de communication a été formée et assure l'élaboration et la mise œuvre de la stratégie globale d'ALPA

# 4.

## Attraction, mobilisation et fidélisation du personnel

Le capital humain d'ALPA forme sans conteste sa principale richesse. L'expérience et la maturité de l'équipe sont essentielles pour s'adapter aux innovations et participer au grand chantier de planification stratégique.

L'organisme veut déployer une marque forte en tant qu'employeur en encourageant le personnel à développer des compétences et des capacités de leadership qui profitent autant à l'organisme qu'à chaque membre de l'équipe. En adoptant au quotidien une gestion basée sur l'agilité et le dialogue constructif, ALPA veut stimuler le plaisir à travailler en équipe au cœur d'une organisation apprenante. En misant sur un véritable esprit collectif, l'organisme souhaite que la contribution de chaque membre de l'équipe fasse une différence positive pour les personnes immigrantes, voire pour toute la société.

### 4.1 Consolider la gestion des ressources humaines

Cette année encore, ALPA a poursuivi sa transformation organisationnelle

#### Résultats

- Un exercice de diagnostic organisationnel a mené à plusieurs recommandations visant la gestion des ressources humaines et l'organisation du travail
- ALPA bénéficie de l'accompagnement d'une firme spécialisée pour la mise en place d'une politique salariale, la révision des documents de gestion et politiques actuelles, la refonte du système de gestion du rendement et de la performance et l'organisation du travail favorisant la mobilisation et la polyvalence du personnel

### 4.2 Mobiliser les ressources humaines tout en s'assurant de maintenir un haut taux de satisfaction des équipes

Une organisation qui place l'humain au cœur de ses opérations se doit d'écouter et de stimuler le partage de connaissances parmi ses effectifs. ALPA a mis en place des communautés de pratique dans chaque équipe de travail. Et comme une grande équipe soude aussi ses liens dans l'informel, des rencontres sociales impromptues s'organisent régulièrement.

#### Résultats

- Tenue de rencontres d'équipe bimensuelle
- Amélioration de la communication interne et élaboration d'une politique de communication interne (en cours)
- Mise en place d'activités de consolidation d'équipe
- Adhésion à une assurance collective
- Adhésion à un programme de soutien aux employés et aux membres de leurs familles
- Développement des compétences des employés (formation et coaching d'équipe)

### 4.3 Implanter un système d'évaluation et de reconnaissance

ALPA mise sur un dialogue continu pour stimuler le pouvoir d'agir de chaque membre de ses équipes quand vient le moment de déterminer ses objectifs personnels tant en matière de perfectionnement que de contribution au développement de l'organisme.

#### Résultats

- Refonte de la démarche d'évaluation et de gestion du rendement (en cours)
- Reconnaissance des bons coups des employés lors des rencontres d'équipe
- Indexation salariale

# 5.

## Diversification des sources de revenus

En investissant des efforts en philanthropie, ALPA souhaite combler encore plus efficacement les besoins des personnes immigrantes qui ne correspondent pas aux critères des programmes de financement public. La satisfaction générée par les services rendus et la crédibilité qui en découle donnent toute la légitimité à l'organisme pour nouer des partenariats durables pour des projets structurants et porteurs d'avenir.

### 5.1 Accroître les revenus et en diversifier les sources de provenance

L'augmentation des revenus d'ALPA se poursuit et des stratégies sont en cours d'implantation.

### 5.2 Élaborer et mettre en place une politique de philanthropie et de commandites

Cette action est une priorité du prochain exercice financier.

# Réseaux d'appartenance

Avec le rapprochement du marché du travail entrepris chez ALPA, les membres du personnel s'impliquent de plus en plus au sein de regroupements économiques. Cette année, ALPA est très fier de participer auprès du Comité consultatif des Personnes Immigrantes (CCPI).

Par ailleurs, l'implication d'ALPA dans des réseaux d'organismes spécialisés œuvrant dans les différents volets de son offre de services permet aux membres des équipes de travail d'échanger sur les meilleures pratiques, de participer à des activités de formation continue, et de partager l'information sur l'actualité en immigration :

- Alliance des centres-conseils en emploi (AXTRA)
- Alliance des communautés culturelles pour l'égalité de la santé et les services sociaux
- Bureau d'intégration des nouveaux arrivants à Montréal (BINAM)
- Centre québécois de services aux associations
- Chambre de commerce de l'Est de Montréal (CCEM)
- Chambre de commerce du Montréal métropolitain (CCMM)
- Comité Consultatif des Personnes Immigrantes (CCPI)
- Conseil canadien pour les réfugiés (CCR)
- Coopérative Belvédère
- Jeune Chambre de commerce de Montréal (JCCM)
- La Table de quartier Hochelaga-Maisonneuve (LTQHM)
- Mercier-Ouest Quartier en Santé
- Regroupement des organismes au service des nouveaux arrivants (ROSNA)
- Regroupement des organismes du Montréal ethnique pour le logement (ROMEL)
- Réseau des organismes de francisation du Québec (ROFQ)
- Réseau national des organismes spécialisés dans l'intégration emploi des nouveaux immigrants (ROSINI)
- Réseaux des Femmes d'affaires du Québec (RFAQ)
- Solidarité Mercier-Est
- Table de concertation des organismes au service des personnes réfugiées et immigrantes (TCRI)

# Remerciements

Quotidiennement, ALPA compte sur l'apport de femmes et d'hommes qui jouent un rôle déterminant dans la réalisation de la mission de l'organisme. ALPA tient à remercier les bénévoles et les donateurs pour leur généreuse contribution, car ils ont à cœur que les personnes immigrantes concrétisent leurs rêves et contribuent à la prospérité du Québec. Les réalisations de cette dernière année n'auraient pu avoir lieu sans l'apport des membres du personnel, des stagiaires et du corps enseignant du MIFI œuvrant chez ALPA, ainsi que des interlocutrices et interlocuteurs des différents programmes de contribution financière.

# Équipe

## Bénévoles chez ALPA

Anaïs Tourres  
Anne Bonhomme  
Anthonie Maude Perron  
Arianne Tavernier-Labrie  
Audrey Terrier  
Beatrice Ayotte  
Céline Roy  
Céline Roy  
Chantal Lacombe  
Clarisse Félix  
Danielle Aznavourian  
Delphine Savrot  
Denis Tesson  
Desil Pierre  
Dominique Bordeleau  
Elina Lôye  
Faffa Bettoumi  
Faiza Bensouïah  
François Degardin  
Françoise Guichard-Tesson  
Franklin Luis De Souza  
Johanne Bilodeau  
Kareen Guillaume  
Kubra Pelit  
Lidia Bontem  
Lilian Badu  
Lina Cardoret  
Louise Carrier  
Lucie Lafrenière  
Mariam Guirguis  
Marion Perrot  
Marylène Deloume  
Merveilles Mantantu  
Michelle Hong Phuong Pham  
Nadia Irani-El-Khour  
Natalia Cuevas  
Nicolas Riolet  
Noémie Tao  
Pierre Desil  
Rabab Hamad  
Rose Lepretre  
Rou Pey Chiu  
Simon Tourville  
Suzanne Bellan  
Sylvie Beaulieu  
Thalissa Beaulieu  
Therese Löye  
Tiến Dũng Trüông  
Tiphaine Barrailler  
Valérie Douillard  
Valérie Jacob  
Zeynab Sadeghi

Tous les bénévoles qui animent des groupes de conversation en français depuis le début de la pandémie

PROFESSEURS EN FRANCISATION-MIFI  
Alexandre Lacoste  
Anas Taher  
Anthony Salomon  
Bahman Sadighi  
Carmelle Gégéon  
Christelle Robinson  
Clément Martin Messina  
Denis Lafrenière  
Faïçal Khlaifi  
Florina-Mirela Doncut  
Jérôme Dufresne  
Louise Bélinga Anchovet  
Mamadou Bamba-Tall  
Marie-Ève Simard  
Michelle Fiset  
Mohamadou Diop  
Mouna Achiri  
Mouna Aloui  
Myriam Lapointe  
Noureddine Slimani  
Randa Al-Dik  
Rebecca Comeau  
Roger Njonkou  
Rosalie D'Amours  
Sofia Rezig

## ÉQUIPE

Adriana Hernandez Sierra  
Aida Marroquin  
Alain Droga  
Anis Mestiri  
Anne-Marie Jean-Montenegro  
Asma Hassane  
Céline Bouchard  
Christine Hoang  
Claudine Uwingabiye  
Corinne Cauveau  
Hind Tahli  
Isabelle Maameri  
Isabelle Sundara  
Jean Marc Palme  
Jeniffer Vizcaino  
Julie Félix  
Julie Stéphanie Normandin  
Karyna Enriquez  
Losseni Coulibaly  
Marie-Laure Konan  
Marie-Sara Soukpa  
Marilyne Bastien  
Michelle Therrien  
Myriam Régnier-Pelletier  
Naila Brahimi  
Roberto Nieto  
Rubi Ramirez  
Stella Scupal  
Taous Raab  
Walid Aib  
Yannick Boucher  
Yener Sanchez Carballo

STAGIAIRE  
Jean Marc Godson

Avec la participation financière de

Québec 



Rédaction  
**L'équipe d'ALPA**

Conception graphique  
**Upperkut**

Credits Photo  
**Arianne Nantel Gagnon**

[alpaong.com](http://alpaong.com)