

LE RENFORCEMENT DES CAPACITÉS À TRAVES LE PRISME DE LA COVID-19 :

EXPLOITER LES INNOVATIONS ET ADOPTER LES PRATIQUES EXEMPLAIRES

EN BREF

La pandémie de COVID-19 a posé des défis particuliers pour les agences d'établissement et d'intégration dans la prestation de services d'apprentissage des langues, d'emploi, d'accueil et d'intégration dans la communauté. Le passage aux programmes virtuels a été une technique d'adaptation utilisée par les fournisseurs de services pour se conformer aux ordres de la santé publique. Bien que les nouveaux arrivants et les fournisseurs de services d'établissement aient parfois ressenti une diminution des liens sociaux les uns avec les autres au cours de ce changement dans la prestation des services, les agences offrant des services aux nouveaux arrivants ont co-créé et partagé les pratiques exemplaires pour répondre aux besoins des nouveaux arrivants dans toute la province, dont beaucoup ont conduit à des innovations clés et à de nouvelles occasions de renforcement des capacités partagées.

Le projet de renforcement des capacités à travers le prisme de la COVID-19 vise à élaborer des pratiques exemplaires et à les adopter dans des domaines d'intérêt. Ce mémoire vise à résumer les principales conclusions des groupes de discussion, rencontres organisées en septembre et octobre 2021 et en janvier 2022, ainsi qu'à présenter les domaines définis pour le développement des ressources dans le cadre de la phase II de ce projet. Les ressources de perfectionnement professionnel seront créées dans le but d'institutionnaliser les pratiques exemplaires innovantes émergentes dans le secteur de l'établissement et de l'intégration. Ces ressources peuvent être exploitées par les organismes qui cherchent à apprendre et à mettre en œuvre les programmes virtuels dans leurs modèles de prestation de services.

Veillez noter que les termes soulignés dans l'ensemble du document se trouvent dans le **glossaire**.

PRINCIPALES CONCLUSIONS

LANGUE

L'apprentissage des langues est un service intégral destiné aux nouveaux arrivants qui peut servir de base à leur établissement et leur intégration fructueux. Traditionnellement, la majeure partie de l'apprentissage des langues se fait dans des salles de classe, en présence d'un moniteur de langue. Cependant, en raison de la pandémie de COVID-19, les fournisseurs de services d'apprentissage des langues sont passés à une classe essentiellement virtuelle presque du jour au lendemain.

Les moniteurs de langues se sont rapidement adaptés à l'environnement virtuel, en publiant des **documents (guides étape par étape)** pour accroître la littératie numérique, en utilisant des **plateformes de médias sociaux populaires (WhatsApp et Facebook)** pour les cercles de conversation, et des **bibliothèques de prêt d'appareils (ordinateurs portables et Chromebooks)** pour accroître l'accès technologique. Les fournisseurs de services d'apprentissage des langues ont préparé des **trousses (boîtes à outils et trousses de démarrage)** qui ont été livrées au domicile des nouveaux arrivants afin de renforcer le sentiment de connexion avec les étudiants apprenant une langue et de créer une pause dans l'apprentissage de la langue, qui ne dépend pas entièrement des activités à l'écran. Les **vidéos de formation et les ateliers préenregistrés** ont permis aux fournisseurs de services d'apprentissage des langues d'offrir un accès **asynchrone** aux cours. La mise en œuvre de cours hybrides a permis une plus **grande flexibilité dans la transmission des travaux de cours et des tests**, ainsi que le **développement de compétences technologiques**.

Pour en savoir davantage sur les conclusions du premier groupe de discussion sur les langues, veuillez cliquer [ici](#).

Pour en savoir davantage sur les conclusions du deuxième groupe de discussion sur les langues, veuillez cliquer [ici](#).

EMPLOI

Les services d'emploi aident les nouveaux arrivants à reconnaître leur potentiel et à transposer leurs études et expériences antérieures sur le lieu de travail canadien. Les fournisseurs de services de l'emploi ont fait de grands progrès dans leurs efforts de sensibilisation grâce à la mise en œuvre de programmes virtuels. L'utilisation d'**événements de réseautage virtuel, de salons de l'emploi et de mentorat** a permis aux nouveaux arrivants de construire leur réseau professionnel dans tout le pays, plutôt que d'être limités par des contraintes géographiques. Les **possibilités d'expérience virtuelle** telles que le bénévolat, l'acquisition de compétences sur le lieu de travail, le développement de compétences pratiques et l'offre de stages rémunérés ont été mises à profit pour élargir l'ensemble des compétences professionnelles des nouveaux arrivants pendant la pandémie de COVID-19. Les fournisseurs de services de l'emploi se sont empressés de proposer des **formations actualisées**, englobant la littératie numérique, **la langue et les compétences non techniques**, à la fois pour les fournisseurs de services et pour les nouveaux arrivants. L'**évaluation continue des compétences** permet aux fournisseurs de services de l'emploi de rechercher des occasions de perfectionnement professionnel, par exemple grâce à des programmes de transition.

Pour en savoir davantage sur les conclusions du premier groupe de discussion sur l'emploi, veuillez cliquer [ici](#).

Pour en savoir davantage sur les conclusions du deuxième groupe de discussion sur l'emploi, veuillez cliquer [ici](#).

L'ACCUEIL ET L'INTÉGRATION DANS LA COMMUNAUTÉ

Le sentiment d'appartenance est un besoin humain fondamental qui est accessible grâce à des services d'accueil et d'intégration communautaires réussis. Les services d'accueil et d'intégration dans la communauté permettent aux nouveaux arrivants de mieux comprendre le capital social dont ils disposent, ainsi que les ressources susceptibles d'améliorer leur bien-être général. Les fournisseurs de services d'accueil et d'intégration dans la communauté ont été en mesure de proposer des **séances d'orientation virtuelles** aux nouveaux arrivants, à la fois en groupe et en tête-à-tête, où ces derniers sont en mesure d'établir et de renforcer leur lien personnel avec les fournisseurs de services, tout en partageant leurs expériences vécues et leurs besoins dynamiques. L'**adoption des médias sociaux** par les fournisseurs de services a permis d'organiser des cercles de conversation, de diffuser de l'information et de fournir des mises à jour sur les services. Les **services de traduction** se sont adaptés pour fournir un accès virtuel à du soutien en termes clairs et dans la langue maternelle. Les fournisseurs de services d'accueil et d'intégration dans la communauté ont maintenu des **contacts continus et réguliers** avec les nouveaux arrivants afin de garantir un sentiment d'appartenance à la communauté et l'établissement de relations dans le monde des programmes virtuels.

Pour en savoir davantage sur les conclusions du premier groupe de discussion sur l'accueil et l'intégration dans la communauté, veuillez cliquer [ici](#).

Pour en savoir davantage sur les conclusions du deuxième groupe de discussion sur l'accueil et l'intégration dans la communauté, veuillez cliquer [ici](#).

CONCLUSIONS GLOBALES

DÉFIS

La transition rapide vers les programmes virtuels a engendré de nouvelles difficultés pour les fournisseurs de services d'établissement et d'intégration. Les besoins en matière de **soutien informatique** se sont accrus, de même que la **demande de financement flexible** pour soutenir les **transformations numériques** de la prestation de services. Le fait de fonctionner dans un environnement virtuel a également entraîné **des difficultés accrues pour les fournisseurs de services à « décrocher » à la fin d'une journée de travail**. Par conséquent, les frontières entre le temps personnel et le temps de travail sont parfois devenues floues, ce qui a suscité des inquiétudes quant à l'épuisement professionnel.

La forte réduction des services en personne a contribué à accroître l'isolement social au cours de la pandémie de COVID-19. La nature des services d'établissement et d'intégration nécessite un degré élevé d'établissement de relations interpersonnelles qui englobe la compréhension et l'interprétation de nombreux indices de communication tels que le langage corporel non verbal

qui peut facilement se perdre dans la sphère virtuelle. Bien que désireux d'intégrer une augmentation de la prestation de services virtuels, tant les nouveaux arrivants que les fournisseurs de services ont souligné que le lien favorisé par les services en personne est irremplaçable dans de nombreuses circonstances.

Les défis liés à la connexion dans l'espace virtuel sont encore plus exacerbés lorsqu'on observe le fossé numérique. L'inaccessibilité à des services Internet abordables, à des appareils numériques appropriés (p. ex. des ordinateurs portables pour l'apprentissage des langues plutôt que des téléphones portables pour accéder au contenu des cours de langue), le manque d'infrastructures technologiques dans les petits centres (Internet et lignes téléphoniques) et les compétences limitées en matière de littératie numérique sont quelques-uns des principaux obstacles qui ont rendu les groupes de clients vulnérables difficiles à atteindre.

INNOVATIONS, RÉSULTATS POSITIFS ET APPRENTISSAGES

L'adaptation des méthodes de prestation de services et l'innovation dans les pratiques ont permis aux organisations qui offrent des services aux nouveaux arrivants de mettre en œuvre des programmes virtuels de manière significative. Le développement de la littératie numérique et l'amélioration de l'accès technologique, tant pour le personnel des services aux nouveaux arrivants que pour les nouveaux arrivants eux-mêmes ont créé une énorme occasion de pousser le secteur des services aux nouveaux arrivants à adopter la technologie de manière plus générale. L'intégration accrue de programmes virtuels dans la prestation de services est apparue en réponse à l'arrivée subite de la pandémie de COVID-19 et pourrait se poursuivre dans un monde post-pandémique. En institutionnalisant ces pratiques exemplaires créées en commun, les transformations qui ont eu lieu en réponse à la prestation rapide de services virtuels peuvent être intégrées dans les futurs modèles de programmation hybride.

Le développement des compétences technologiques dans le secteur de l'établissement et de l'intégration a permis de **rejoindre un plus grand nombre** de nouveaux arrivants. Cette évolution a été attribuée à la **réduction des obstacles**, notamment les contraintes géographiques, les préoccupations relatives à la transmission de la COVID-19, l'accès à des moyens de transport fiables et à des services de garde d'enfants abordables. Les possibilités d'accroître les contacts **individuels** ont permis d'animer des cercles de conversation virtuels, **établissant des relations interpersonnelles** entre les nouveaux arrivants, le personnel au service des nouveaux arrivants et les mentors.

Les agences qui offrent des services aux nouveaux arrivants ont adopté une politique de **gestion des dossiers virtuels**, supprimant ainsi progressivement la dépendance à l'égard des copies papier des documents à mettre à jour et à stocker. Les **orientations virtuelles** ont également connu un grand succès, car les fournisseurs de services sont en mesure d'atteindre un plus grand nombre d'agences externes par courriel et de mieux suivre l'évolution des orientations. En éliminant ou en réduisant la nécessité d'entrer physiquement en contact avec des agences externes pour orienter les clients, les fournisseurs de services ont pu **accroître leur capacité à orienter les clients et à suivre les mises à jour**. Le fait de fonctionner en mode hybride et virtuel a stimulé la multiplication des occasions de se **réunir en tant que secteur**. Le réseautage virtuel a permis aux agences

d'établissement et d'intégration de mieux se connecter avec des **organisations plus larges au service de la communauté** sans contraintes géographiques, en créant des partenariats inter-agences et en facilitant la **création commune des pratiques exemplaires**.

DÉVELOPPEMENT DES RESSOURCES ET POSSIBILITÉS DE FORMATION

Les conclusions des deux séries de groupes de discussion seront exploitées pour soutenir la création de ressources multimédias de perfectionnement professionnel pour les fournisseurs de services. Ces ressources comprendront des guides étape par étape, des infographies, des mémoires de recherche, ainsi qu'une vidéo de formation pour chaque domaine d'intérêt. Les vidéos de formation seront créées en conformité avec le programme de certification de AAISA, qui permet aux fournisseurs de services d'institutionnaliser ces pratiques exemplaires émergentes. Ces ressources ont été créées dans le but de relever les pratiques innovantes qui sont apparues à la lumière de la pandémie de COVID-19, afin de veiller à ce que les adaptations mises en œuvre pendant cette période soient transférées dans le monde post-pandémique de l'établissement et de la prestation de services d'intégration.

LANGUE

- Cours hybrides qui combinent des modèles de prestation de services en personne et virtuels
 - Comment mettre en œuvre l'apprentissage hybride pour les professeurs de langue sous la forme d'un apprentissage à la fois traditionnel et informel
 - Guide de démarrage à l'intention des professeurs de langue pour la mise en œuvre de cours hybrides
 - Techniques d'enseignement, pratiques exemplaires
 - Pratiques exemplaires et stratégies pour l'apprentissage hybride en classe
 - Techniques de mise en œuvre pour la partie de l'apprentissage des langues qui se déroule en présentiel
 - Comment préparer les étudiants à réussir à la fois en classe et dans la partie virtuelle de l'apprentissage hybride
 - Identification des services qui ont particulièrement bien fonctionné dans l'environnement virtuel
- Comment améliorer la littératie numérique pour les personnes faiblement alphabétisées
 - Pratiques exemplaires pour améliorer la littératie numérique et l'alphabétisation des nouveaux arrivants
 - Stratégies pour développer la littératie numérique dans les classes d'apprentissage des langues

EMPLOI

- Réseautage en ligne informel
 - Comment promouvoir, susciter l'intérêt et faciliter les occasions de réseautage informel pour les nouveaux arrivants dans un espace virtuel
 - Vision du réseautage informel

- Comment acquérir des compétences utiles sur le lieu de travail (p. ex. la communication, la littératie numérique, l'identification des points forts des expériences antérieures pour les transposer dans le contexte du lieu de travail canadien)?
 - Comment les fournisseurs de services peuvent organiser des événements en ligne intéressants
 - Il peut s'agir, par exemple, d'événements de réseautage, d'assemblées générales, d'initiatives de mobilisation communautaire conçues pour élaborer les réseaux professionnels des nouveaux arrivants
- Évaluation continue des compétences
 - Comment déterminer les compétences émergentes nécessaires pour créer des environnements de travail hybrides réussis
 - Aider les fournisseurs de services à mieux comprendre les tendances émergentes et à mieux aider les clients à acquérir et développer la littératie numérique nécessaire.
 - Élaborer une optique interculturelle pour mieux comprendre les populations vulnérables
 - Aider les nouveaux arrivants à mieux s'intégrer dans l'environnement virtuel
 - Comment améliorer les compétences existantes des praticiens (communication, sensibilisation, renforcement de la communauté, littératie numérique)
 - Comment les fournisseurs de services peuvent aider les nouveaux arrivants à acquérir des compétences utiles sur le lieu de travail, favorisant la préparation à l'emploi
 - Aider les nouveaux clients à entrer dans le monde du travail virtuel
 - Demandes d'emploi virtuelles, entrevues virtuelles et travail à distance

L'ACCUEIL ET L'INTÉGRATION DANS LA COMMUNAUTÉ

- Transformation numérique des services
 - Traductions de brochures d'information dans des formats en ligne accessibles et culturellement appropriés
 - Les moyens de tirer parti de la technologie pour aider les acteurs communautaires à proposer et promouvoir des services
 - Compétence culturelle dans l'espace virtuel
 - Favoriser l'intégration dans les communautés à l'aide de plateformes et de services virtuels
- Ressources pour les médias sociaux et renforcement des capacités dans ce domaine
 - Comment mieux entrer en contact avec les nouveaux arrivants grâce aux médias sociaux
 - Définir les pratiques courantes pour la sensibilisation aux médias sociaux
 - Comment mobiliser la communauté, promouvoir les services, rejoindre davantage les clients vulnérables
 - Méthodes de sensibilisation multimodales permettant aux fournisseurs de services de rejoindre les nouveaux arrivants



- Pratiques éthiques dans l'espace virtuel
 - Normes en matière de communiqués de presse
 - Comment utiliser les analyses et les publicités virtuelles
- Lutte contre le racisme et la xénophobie
 - Établir des liens avec la communauté au sens large afin de favoriser des relations positives avec la communauté des nouveaux arrivants

GLOSSAIRE

Fossé numérique : Le fossé numérique désigne les inégalités économiques, éducatives et sociales entre ceux qui disposent d'un ordinateur et d'un accès en ligne et ceux qui n'en ont pas.

Littératie numérique : Avoir la capacité de définir, de gérer, de comprendre, d'intégrer, de communiquer, d'évaluer, de créer des renseignements et d'y accéder en toute sécurité et de manière appropriée grâce aux technologies numériques pour l'emploi, des emplois décents et l'esprit d'entreprise. Cela comprend des compétences qui sont appelées, selon les cas, maîtrise de l'informatique, maîtrise des technologies de l'information et des communications (TIC), maîtrise de l'information et maîtrise des médias. Cela nécessite la capacité de déterminer et d'utiliser la technologie avec confiance, créativité et esprit critique pour répondre aux exigences et aux défis de la vie, de l'apprentissage et du travail dans une société numérique. Cette connaissance va au-delà du simple comportement de consommation numérique et s'étend à la maîtrise du numérique.

Cours hybrides : Les cours hybrides font référence à la pratique consistant à combiner des cours en présentiel et des programmes virtuels. Il s'agit d'un amalgame d'environnements en présentiel et en ligne pour mener à bien l'enseignement et l'apprentissage. Ce terme est souvent utilisé de manière interchangeable avec des termes tels que apprentissage mixte, mode mixte ou apprentissage adapté. Les cours hybrides se fondent généralement sur les besoins, les capacités, les modalités et les méthodes pédagogiques propres à une institution ou à un secteur particulier. Ce terme est synonyme d'apprentissage mixte.

Préparation à l'emploi : Vise une prise de conscience de ses points forts et de ses domaines de croissance. Cela peut nécessiter la maîtrise d'une langue de travail et la compréhension de la culture du travail pour participer pleinement à l'emploi.

Accès technologique : Accès aux capacités physiques à la technologie. Le manque d'accès technologique peut inclure l'infrastructure nécessaire à l'accès à Internet (particulièrement répandu dans les zones rurales ou les petits centres), le manque d'accès à Internet en raison de limitations financières, d'appareils insuffisants pour participer aux programmes virtuels (p. ex. partage d'ordinateurs portables au sein d'un ménage dont les enfants doivent participer à la scolarisation virtuelle et dont les parents ont besoin de l'appareil pour les programmes virtuels, utilisation de téléphones cellulaires plutôt que d'un ordinateur portable/Chromebook/tablette).

Programmes virtuels : Les programmes virtuels sont une forme d'apprentissage à distance qui se déroule entièrement sur Internet. Il s'agit de la participation des nouveaux arrivants et des agences de services directs à des cours virtuels, par Internet, sans qu'il soit nécessaire d'être dans une salle de cours. L'apprentissage peut être réalisé de manière asynchrone ou synchrone, en fonction de l'instructeur ou du cours. Ce terme est synonyme d'apprentissage à distance.