

Conférence régionale atlantique sur les CLNA : *Concepts de l'apprentissage interculturel* (du 20 au 22 février 2008)



Rapport sur les résultats de la conférence

Rédigé par: Nicole T. Melanson
Mars, 2008



Citizenship and
Immigration Canada

Citoyenneté et
Immigration Canada



Table des matières

Remerciements	3
Introduction	4
Aperçu des séances d'apprentissage offertes lors de la conférence.....	4
Conférencier d'honneur	5
Succès passés, défis actuels et plans futurs : perspectives des fournisseurs de services	6
Apprentissage tiré des ateliers sur les 'meilleures pratiques'	11
Atelier A : <i>Apprentissage de l'anglais pour le marché du travail</i>	11
Atelier B : <i>Modèle de prestation de services de counselling en emploi</i>	12
Atelier C : <i>Élaboration et administration des programmes relatifs aux CLNA : Table ronde..</i>	13
Atelier D : <i>Parcourir la distance !</i>	15
Atelier E : <i>ERDCI : Approche partenarial de l'atlantique</i>	16
Atelier F : <i>Intégrer l'ÉRA et la technologie dans la salle de classe de CLNA</i>	18
Histoires à succès des CLNA : Perspectives d'un employeur et de nouveaux arrivants.....	19
Mises à jour du Ministère de la citoyenneté et de l'immigration	20
Points saillants de l'évaluation formative des CLNA	20
Modèle logique des programmes d'établissement	23
Perspectives provinciales : Stratégies de niveau plus élevé pour les CLNA.....	23
Évaluation de la conférence et recommandations pour les initiatives futures	26
Annexe A : Comité de la conférence	31
Annexe B : Programme de la conférence	32
Annexe C : Lettre d'invitation et associations participantes.....	36
Annexe D : Descriptions des ateliers	42
Annexe E : Biographies des animateurs des ateliers.....	45
Annexe F : Formulaire d'évaluation	48

Remerciements

La première conférence régionale de l'atlantique des CLNA fut un succès grâce à l'énergie collective, le talent, l'initiative et l'effort de plusieurs personnes. Les membres du comité organisateur représentaient les CLNA des provinces de l'atlantique à au niveau local, provincial et fédéral, et ont apporté une diversité de perspectives avec l'objectif commun de créer un évènement d'apprentissage significatif. Remerciements particuliers à Sylvie Tremblay qui a mené les rencontres du comité de la conférence avec une habileté et une diplomatie remarquable.

Les coprésidents de la conférence, Robert A. Boghen (MAGMA) et Mary Lou Arseneault (NMBC), ont offert le soutien, et les conseils essentiels à l'accomplissement de la multiplicité de nombreuses tâches de coordination requises par une conférence de cette nature.

Merci aux bailleurs de fond, incluant le Ministère de la citoyenneté et de l'immigration, le Ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail et les quatre gouvernements provinciaux de l'Atlantique. De plus, merci à la ville de Moncton pour avoir accueilli l'évènement.

J'aimerais remercier tout particulièrement les animateurs de chaque organisme fournisseurs de services participant, les animateurs d'atelier ainsi que les représentants des gouvernements provinciaux et fédéraux qui ont offerts des opportunités d'apprentissages. Merci aussi à Evan Houlahan pour son soutien en ce qui a trait à la technologie, la traductrice du rapport pour son service, et tous les bénévoles qui ont contribué à la qualité de l'évènement.

En tant que Coordinatrice de la conférence, j'ai eu le privilège de travailler avec une équipe forte composée d'individus compétents et doués. Je suis sincèrement honorée d'avoir eu la chance de vivre cette expérience.

Introduction

Au cours des dernières années, le programme de cours de langue de niveau avancé (CLNA) a été mis en œuvre dans la région de l'Atlantique avec un grand enthousiasme. En novembre 2006, les participants de la région de l'Atlantique à la conférence nationale sur les CLNA à Ottawa ont tenu une réunion des intervenants qui a mis l'accent sur une meilleure sensibilisation aux besoins et aux occasions régionales. Cette réunion a donné lieu à l'engagement de tenir une conférence régionale sur les CLNA en 2007-2008.

La conférence régionale atlantique, *Concepts de l'apprentissage interculturel*, a été tenue à l'hôtel Crowne Plaza à Moncton, Nouveau-Brunswick, du 20 au 22 février 2008. La conférence a été financée par le ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration (CIC), en partenariat avec les quatre gouvernements provinciaux de l'Atlantique. L'évènement a réuni soixante-cinq participants représentant des organismes d'aide aux immigrants, des organisations et des institutions offrant des programmes de CLNA, des représentants du gouvernement provenant des quatre provinces de l'Atlantique ainsi que des participants du gouvernement fédéral de l'est et de l'ouest du Canada.

Les objectifs de la conférence étaient d'offrir aux participants l'occasion :

- de faire part et de discuter des succès passés des CLNA, des défis actuels et des objectifs futurs avec des collègues de la région de l'Atlantique en tenant compte des réalités démographiques et géographiques;
- d'approfondir les connaissances au sujet des activités du programme de CLNA et des initiatives futures grâce à des présentations et à des discussions de groupe;
- de renforcer les échanges en matière d'apprentissage et de ressources dans divers secteurs de programmes en participant aux ateliers sur les « meilleures pratiques ».

L'objectif de ce rapport est de résumer l'ensemble de la conférence régionale atlantique sur les CLNA. Le résumé comporte six composantes. Tout d'abord, l'aperçu des occasions d'apprentissage offertes lors de la conférence met l'accent sur le résultat global de la conférence. Les présentations des organismes fournisseurs de services chargés des CLNA permettent de comprendre les succès passés, les défis actuels et les objectifs futurs. Les ateliers sur les meilleures pratiques et les histoires à succès des CLNA offrent des occasions d'apprentissage. Pour leur part, les perspectives fédérales et provinciales fournissent des renseignements sur les initiatives en matière de CLNA au niveau gouvernemental. Enfin, le rapport analyse les évaluations de la conférence et les recommandations aux fins de futur perfectionnement professionnel pour les CLNA.

Aperçu des occasions d'apprentissage offertes lors de la conférence

Pendant la conférence, les intervenants des CLNA ont eu l'occasion d'améliorer leurs propres connaissances et leur répertoire d'habiletés en prenant part à des activités de perfectionnement professionnel et grâce à l'élaboration d'un réseau d'« échange pratique » dans la région de l'Atlantique. Les organismes d'aide aux immigrants ont clairement démontré une volonté d'établir des relations et de travailler avec leurs homologues des provinces de l'Atlantique afin de s'assurer

d'une amélioration continue de prestation de services de CLNA grâce au partage de projets, de méthodes et de ressources (c.-à-d. groupes de discussion, efforts de coordination de l'Atlantique).

En tant qu'initiative valable, les CLNA se sont avérés utiles en aidant les nouveaux arrivants à s'intégrer aux communautés de la région. Plus particulièrement, les quatre provinces de l'Atlantique ont enregistré un nombre considérable de nouveaux arrivants dans le cadre du programme des CLNA depuis sa création. Les organismes fournisseurs de services chargés des CLNA ont réussi à bien mettre en œuvre le programme d'enseignement axé sur le client, les stratégies pédagogiques ainsi que les modèles d'insertion professionnelle pour aider les nouveaux arrivants à exploiter leur potentiel. Beaucoup utilisent également des méthodes d'apprentissage innovatrices dont la formation informatique, les vidéoconférences, l'apprentissage en ligne, etc.

Même si de remarquables succès en matière de prestation de services ont été accomplis, des défis communs persistent encore alors que les enseignants de CLNA travaillent en tenant compte de l'évolution constante des données démographiques et des besoins des clients. Parmi ces défis, presque tous les participants à la conférence reconnaissent des difficultés dans le domaine de l'intégration sur le marché du travail. Les organismes fournisseurs de services travaillent avec un accès à l'emploi et un engagement des employeurs limité, différents niveaux de capacités langagières ainsi qu'avec les obstacles dressés par la reconnaissance des titres de compétences étrangers. De plus, les participants ont fait savoir qu'il existait des occasions de perfectionnement professionnel limitées et un besoin croissant d'apprentissage à distance. Il a aussi été noté à plusieurs reprises que le financement pluriannuel est devenu crucial pour la planification à long terme.

Il s'est établi un consensus selon lequel une planification future efficace de la part de tous les organismes d'aide aux immigrants nécessitera que l'accent soit mis sur les défis susmentionnés et sur les solutions connexes d'amélioration continue des programmes et des services de CLNA. Alors que notre région fait face à des changements démographiques et à des pénuries de main-d'œuvre, l'immigration continuera à jouer un rôle de plus en plus important en garantissant la croissance démographique de nos populations. Il est évident que la diversité enrichie toutes les communautés de la région de l'Atlantique, non seulement économiquement, mais aussi sur le plan social et culturel. Nous avons beaucoup à apprendre des gens à travers le monde qui viennent s'installer dans notre région.

Conférencier d'honneur

Le conférencier d'honneur de la conférence était le Dr Lionel Laroche, animateur international en matière de compréhension interculturelle. Dans son discours, le Dr Laroche a parlé des obstacles psychologiques que doivent relever les nouveaux arrivants qui ont une formation professionnelle lorsqu'ils s'installent au Canada. Il a été constaté que la condition sociale d'un professionnel en Inde, par exemple, est nettement plus élevée que celle d'un professionnel au Canada (p. ex. : des salaires plus élevés, des styles de vie plus luxueux).

En raison du manque d'équivalence sociale, beaucoup de nouveaux arrivants qualifiés se voient proposer des occasions de carrière limitées et découvrent un sens de la hiérarchie différent sur le marché du travail canadien (p. ex. : moindre valeur des employés). Cela étant dit, le Dr Laroche a expliqué que le défi était d'aider les nouveaux arrivants à comprendre leur nouvelle réalité et à acquérir des compétences générales pour s'y adapter.



Succès passés, défis actuels et plans futurs : Perspectives des fournisseurs de services

Les huit organismes fournisseurs de services participant ont donné de courtes présentations relatives à leurs programmes et à leurs initiatives en matière de CLNA. Les thèmes proposés pour ces présentations relevaient des succès passés, des défis actuels et des plans futurs, ainsi que du déroulement du programme des CLNA. Pour résumer, les présentations ont témoigné des similarités dans l'ensemble du Canada atlantique. Les présentations ont aussi fait découvrir la richesse et la variété des méthodes utilisées par différentes organisations de la région. La présente partie du rapport énonce les points saillants de la séance d'information des organismes fournisseurs de services.

Les succès communs. Les intervenants des CLNA de la région de l'Atlantique ont répondu aux besoins de leurs clients grâce à des méthodes axées sur le client. La conception et l'enseignement du programme sont orientés vers des compétences essentielles liées au milieu de travail (p. ex. : préparation à l'emploi, culture informatique et connaissances linguistiques), offrant ainsi aux nouveaux arrivants la confiance et les connaissances dont ils ont besoin pour s'adapter à leur nouvel environnement. De plus, des méthodes de counselling personnalisées apportent de la valeur ajoutée à l'expérience d'apprentissage. La combinaison des composantes dans la salle de classe et des modèles d'insertion professionnelle (programmes subventionnés) permet d'importants succès en ce qui a trait aux placements professionnels des nouveaux arrivants et aux taux de rétention. À mesure que les programmes des CLNA continuent à être mis en place, les organismes fournisseurs de services voient le nombre d'admissions au programme et d'employeurs participant augmenter, ainsi que l'établissement de partenariats.

Les Défis communs. Même si les agences ont enregistré des placements et des taux de rétention réussis, l'accès à l'emploi et l'implication des employeurs restent limités. Il existe des obstacles actuels à la reconnaissance des titres de compétences étrangers, au ciblage de partenaires éventuels et au travail avec des personnes de différents niveaux de compétences linguistiques et de culture informatique. Les participants ont aussi fait remarquer les défis émergents visant à soutenir les nouveaux arrivants dans les régions rurales. En discutant de l'admission des clients, il a été indiqué que le Programme des candidats de la province commence à avoir une incidence sur les Cours de langue pour les immigrants au Canada (CLIC) et les CLNA. Par conséquent, on prévoit qu'un financement accru tant au niveau provincial que fédéral sera nécessaire pour appuyer les Cours de langue pour les immigrants au Canada. Concernant la question du financement, les participants ont fait part du besoin de planification pluriannuelle et de financement pluriannuel ainsi que davantage d'occasions de perfectionnement professionnel pour les organismes fournisseurs de services.

Les plans futurs. Les organismes fournisseurs de services veulent mettre l'accent sur l'élaboration de programmes de mentorat, de programmes de culture informatique et sur modèles non traditionnels de prestation de CLNA. Des recherches seront faites en vue de déterminer la faisabilité de ces initiatives. Un autre objectif important sera d'établir des partenariats à différents niveaux et de renforcer les relations avec les employeurs grâce à l'échange d'information et à la démonstration de l'appréciation envers les employeurs participants. Les organismes d'aide aux immigrants continueront essentiellement à informer les entreprises locales et à sensibiliser davantage la population. Dans le domaine du financement, l'élaboration de propositions relatives

.....

au financement pluriannuel sera amorcée. De plus, une demande de ressources financières et de soutien financier sera faite pour améliorer l'accès au perfectionnement professionnel. Enfin, il a été fortement recommandé d'engager un coordinateur de la région de l'Atlantique pour établir des réseaux de collaboration et de soutien entre les homologues des provinces de l'Atlantique.

La nécessité de l'apprentissage à distance : élaboration et mise en œuvre

Le concept d'apprentissage à distance a été rappelé pendant les présentations. À la vue des commentaires de groupe, il est évident que les organismes participants reconnaissent la nécessité et la valeur de l'apprentissage non traditionnel. Pour certains organismes, l'élaboration des programmes d'apprentissage à distance a toujours été entravée par plusieurs facteurs tels que le manque de financement, d'expertise et/ou de ressources. D'autres organisations qui intègrent actuellement la technologie à leurs programmes ont déclaré que la mise en œuvre de méthodes innovatrices n'était pas toujours facile en raison des difficultés techniques, des compétences en culture informatique limitées, des préparations des cours exigeantes en main d'œuvre, etc. Pour les programmes à venir, les participants ont convenu que l'échange d'information entre les spécialistes en technologie de l'information des organismes fournisseurs de services, dans le domaine lié aux modèles de prestation de CLNA non traditionnels était nécessaire afin d'étendre aux régions rurales les services essentiels liés aux langues et à l'emploi.

Un financement pluriannuel pour la planification à long terme

Le concept de financement pluriannuel a été mentionné à plusieurs reprises au cours de la conférence. Il a été dit que la plupart des organismes fournisseurs de services de la région de l'Atlantique dépendent actuellement de contrats annuels, ce qui requière chaque année l'exécution d'un long processus administratif (élaboration de propositions, multitude de formulaires à remplir). Il a été indiqué que les contrats annuels sont exigeants en main d'œuvre (ils ne permettent pas une gestion du temps efficace) et peuvent impliquer des formalités administratives. Par conséquent, les renouvellements de contrats nécessitent beaucoup d'énergie de la part des organismes fournisseurs de services qui pourraient sans cela porter leur attention sur la planification à long terme et la révision des programmes.

Le défi de différents niveaux de compétences linguistiques – L'expérience de l'Association pour les nouveaux Canadiens (ANC)

Claire Piercey, enseignante d'Anglais pour le milieu du travail à l'ANC, a fourni des exemples de défis liés aux différents niveaux de compétences linguistiques et à la formation qui méritent d'être soulignés. Dans sa présentation, Mme Piercey a expliqué que les programmes de CLNA antérieurs à Terre-Neuve (avant mars 2007) comportaient une formation linguistique axée sur la profession et des partenariats en mentorat. L'objectif était d'offrir un programme d'Anglais, langue seconde aux niveaux de compétence linguistique canadiens 6 et 7. En raison d'une augmentation du nombre de réfugiés parrainés par le gouvernement (RPG) (80 % des clients sont actuellement des RPG), le programme de l'ANC a dû être adapté aux taux d'alphabétisation plus faibles et à une instruction scolaire limitée des RPG. Un nouveau programme d'anglais pour le travail a été lancé en janvier 2008 pour les étudiants des niveaux de compétence linguistique canadiens 4 et 5. Ce défi a soulevé la question suivante : Les niveaux de compétence linguistique canadiens (NCLC) requis pour les CLNA devraient-ils être réévalués?

Les organismes d'aide aux immigrants à l'échelle de la province – la « Metropolitan Immigrant Settlement Association (MISA) »/« Halifax Immigrant Learning Centre » (HILC)

.....

À titre de représentante de *MISA et de HILC*, Kathy Burnett, *gestionnaire de programmes linguistiques liés au marché du travail*, a souligné le succès de son agence au niveau de l'intégration de la technologie dans ses initiatives liées aux CLNA. Pour élaborer, l'agence de Halifax offre actuellement une large gamme de possibilités d'apprentissage en ligne et à distance, flexibles et accessibles pour les nouveaux arrivants. Ces possibilités d'apprentissage comprennent la formation linguistique par vidéoconférence, *l'anglais sur le marché du travail*, *la rédaction pour le marché du travail (projet pilote)*, *le programme de placement professionnel*, *le programme de mentorat* et le counselling d'emploi. De plus, d'autres possibilités en ligne sont en cours d'élaboration : dans le domaine de la pratique d'écoute, une série de prononciation et des scénarios liés à la culture du milieu de travail canadien. Lorsqu'on leur a demandé si les méthodes non traditionnelles avaient facilité leur procédé d'apprentissage, un nombre important de nouveaux arrivants a formulé des commentaires positifs. Les co-animatrices de Kathy Burnett, Lorena Costa, coordinatrice de *placements en milieu de travail* et Denise Aucoin, coordinatrice du *programme de bénévolat en matière de mentorat* ont fait part des résultats de la prestation de services de CLNA de *MISA et de HILC* :

- 84 % des participants au programme de placement professionnel travaillent maintenant dans leur domaine;
- 724 clients depuis le début du programme des CLNA.

Le rôle unique du Conseil multiculturel du Nouveau-Brunswick (CMNB)

Mary Lou Arseneault, *directrice de programmes, intégration des nouveaux arrivants sur le marché du travail*, a expliqué le rôle unique du CMNB par rapport aux autres organismes fournisseurs de services participant à la conférence. Plus particulièrement, le CMNB administre les programmes de CLNA mis en œuvre auprès des organismes fournisseurs de services du Nouveau-Brunswick. Le Conseil a conclu des accords de financement des programmes de CLNA du N.-B. avec CIC et le Ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail (DPETL). Un comité de direction des CLNA du N.-B. a été formé pour représenter CIC, DPETL, Service Canada, le ministère des Affaires intergouvernementales, le réseau d'entreprise, les CLNA du N.-B. et les membres du conseil du CMNB. Depuis 2005, l'examen des résultats du programme du CMNB a révélé que plus de deux cents nouveaux arrivants ont eu recours aux CLNA du N.-B., parmi lesquels 94 % des diplômés du programme ont amélioré leurs niveaux de compétences professionnelles et 90 % ont ensuite trouvé des placements professionnels.

La réalité des régions rurales – L'histoire de l'Association multiculturelle de comté de Carlton (MACC)

Au nom de MACC, Trevor Wilkinson, *conseiller à l'emploi*, a cité un exemple classique des défis présentés par les régions rurales (population de 2001: 27 184). La création d'une entreprise multinationale a fait du comté de Carlton le lieu d'accueil de personnes de 28 cultures différentes, on l'appelle « les minis Nations Unies ». En réponse au besoin croissant de personnel qualifié, les entreprises de la région se sont tournées vers l'immigration pour répondre à leur besoin en matière d'emploi. Ainsi, le comté de Carleton détient l'un des ratios nouvel arrivant-population les plus élevés du Canada. L'association multiculturelle a été créée en réponse à l'accroissement de la communauté de nouveaux arrivants. Pour sa part, le programme d'apprentissage des langues N.-B. a commencé en 2006.

C'est par expérience que MACC a finalement élaboré un programme de CLNA. pour les régions rurales. Des services étaient requis pour répondre au problème des distances considérables entre

.....

les clients. Il y avait des problèmes d'accessibilité (pas de transport en commun), des petites classes avec une large catégorie de niveaux et la clientèle était transitoire. Afin de s'adapter à ces réalités, l'association a changé de vision pour une « méthode axée sur le client » et une nouvelle équipe a été formée pour répondre aux besoins des clients. Il existe désormais des bureaux satellites pour appuyer les poches de nouveaux arrivants dans les régions avoisinantes (par exemple Woodstock).

Un participant récent à une « étude de cas » de NCLC – L'approche de l'Association Multiculturelle du Grand Moncton (MAGMA)

Au nom de MAGMA, Evan Houlahan, *directeur de la technologie de l'information et coordinateur du programme des CLNA du N.-B.*, a parlé de l'utilité du programme des CLNA pour répondre aux pénuries actuelles sur le marché du travail, une réalité résultant d'une population vieillissante, de faibles taux de natalité et de la migration des jeunes de la communauté du Grand Moncton. L'équipe du CLNA de MAGMA a continuellement travaillé dans le but d'améliorer ses services grâce à un programme d'enseignement modifié, une offre de l'élaboration d'un portfolio électronique lié à l'évaluation et à la reconnaissance des acquis (ÉRA), une utilisation des applications « Smart », un apprentissage à distance, de même qu'une flexibilité au niveau des programmes. Les accomplissements du CLNA de MAGMA ont récemment été soulignés dans le livret de ressources des NCLC pour le counselling et l'embauche des immigrants (étude de cas) :

- augmentation des niveaux d'anglais pour le milieu du travail;
- taux de succès global de **96 %** de la composante relative à la salle de classe;
- **89 %** des participants ont trouvé des placements professionnels satisfaisants;
- les relations humaines qui répondent aux placements des nouveaux arrivants ont offert des postes permanents.

Malgré les succès du programme, certains défis persistent. Tandis que le sondage de 2006, mené par l'Entreprise Grand Moncton, a révélé que 87 % des employeurs d'immigrants ou travailleurs étrangers ont eu des expériences positives, il a été dit qu'un nombre limité d'entreprises et de sociétés (18 %) embauchent des nouveaux arrivants. Le coordinateur du CLNA de MAGMA pense que l'engagement des employeurs augmentera et que des plans d'action plus réalistes et mesurables en matière de diversité seront créés par les entreprises à mesure que davantage de renseignements et de connaissances sont transmis aux employeurs.

L'expérience de « bénévolat » des CLNA : YWCA/YMCA de St-John

Pour sa part, le YWCA/YMCA de St-John intègre une variante de bénévolat à son programme des CLNA afin d'offrir aux participants des occasions d'établir des réseaux, de pratiquer leur anglais et d'interagir au sein de la communauté par l'entremise d'expériences de bénévolat. Lors de leur présentation, Yasmin Ojah, *enseignante et coordinatrice des CLNA* et Cindy Kilpatrick, *conseillère à l'emploi*, ont noté que le bénévolat pouvait aider les participants au CNLA à acquérir des habiletés et des expériences importantes relativement au service à la clientèle, au travail d'équipe, aux compétences générales, à la polyvalence, à la gestion du temps/participation, aux connaissances de la culture canadienne liées au marché du travail et à l'expérience d'être dans un environnement de travail. Les expériences de bénévolat aident les nouveaux arrivants à avoir des attentes réalistes qui cadrent avec le marché du travail canadien. En tant que bénévoles, Yasmin et Cindy utilisent les conseils suivants pour établir des emplacements de bénévoles pour les participants aux CLNA :



- faites une liste des emplacements par catégories telles que : travailler dans un bureau, travailler avec les personnes âgées, travailler avec les enfants, etc.;
- montrez les emplacements aux participants et demandez-leur de déterminer leurs trois premiers choix;
- apprenez à connaître la personne et ses intérêts, ses habiletés, etc. avant de lui assigner quelqu'un; assurez-vous que la personnalité des participants cadrera avec l'agence;
- visitez d'abord l'agence pour vous faire une idée des lieux et des employés;
- soyez préparé à demander aux participants de fournir des références, une vérification du casier judiciaire, etc.;
- faites passer des entretiens aux participants lorsqu'ils sont intéressés;
- établissez une semaine de bénévolat en fonction des heures d'ouverture de l'agence;
- une fois qu'un placement réussi est réalisé, la plupart des agences sont désireuses d'accueillir d'autres participants;
- gardez contact avec l'agence et entretenez une relation avec votre personne-ressource;
- rendez-vous dans un centre de bénévoles, s'il y en a un dans votre ville (veuillez allouer trois à quatre semaines).

Les « Services d'emploi pour étudiants internationaux et leurs conjoints » : une initiative de l'Association multiculturelle de Fredericton (AMCF).

Au nom de l'AMCF, Semra Salih-Zajmi, *conseillère à l'emploi qui offre des services en cinq langues*, a discuté de plusieurs initiatives mises en œuvre par l'association. Parmi ces initiatives, Semra Salih-Zajmi a déclaré que l'association offrait des services d'emploi pour les étudiants internationaux et leurs conjoints. Le personnel du secteur emploi offre des séances de groupe et des ateliers portant sur divers sujets tels que la rédaction d'un curriculum vitae et d'une lettre d'accompagnement, les entretiens, l'élaboration d'un réseau et d'autres points intermédiaires. Le personnel offre également du counselling individuel aux clients. Son rôle est de soutenir les nouveaux arrivants et de leur fournir les outils nécessaires à une recherche d'emploi efficace à Fredericton. L'association offre aussi un programme « *Ready to work* » composé de quatre semaines de formation à temps plein (40 heures par semaine) offert avant les CLNA. Les participants à ce programme sont en mesure d'obtenir des certificats de premiers soins et de réanimation cardio-respiratoire, du programme Super Accueil Atlantique, « consommateur aîné » ainsi qu'un certificat de « buveur responsable » (principes budgétaires de base, gestion du temps).

Les installations idéales du Holland College

L'objectif du *Holland College* est de permettre à des étudiants bien préparés d'accéder au marché du travail canadien pour ainsi devenir des membres productifs de la société. Tout comme d'autres organismes d'aide aux immigrants, le *Holland College* aide les nouveaux arrivants à surmonter les barrières linguistiques et à trouver un emploi intéressant. Joy MacDonald, *coordinatrice de programme, langues*, a expliqué que l'institution offrait deux programmes de CLNA : le programme *Enhanced Employability Essential Language Skills* (EEELS) (compétences linguistiques avancées essentielles à l'employabilité) et un programme d'hospitalité. Ce dernier est un programme novateur consacré à la recherche d'emploi dans l'industrie du tourisme et de l'hospitalité sur l'Île-du-Prince-Édouard. Le large éventail de services disponible à l'installation est absolument remarquable. Les étudiants du *Holland College* ont accès à d'importants services de bibliothèque, à des évènements culturels, à des activités de syndicats étudiants, à un lien direct

.....

avec des programmes d'éducation postsecondaire ainsi que l'accès à des services informatiques. De plus, les installations comprennent un café, un gymnase, un centre de conditionnement physique et une aire de jardinage. Il y a encore beaucoup à dire sur les environnements d'apprentissages positifs, sûrs et adéquats.

Apprentissage tiré des ateliers sur les 'meilleures pratiques'

À la suite des présentations des organismes fournisseurs de services, les participants à la conférence ont eu l'occasion de prendre part à une série d'ateliers concomitants. Afin de répondre au besoin de chaque participant, les ateliers portaient sur des sujets aussi divers que l'apprentissage de l'anglais pour le marché du travail canadien, la prestation de services de counselling d'emploi, l'élaboration et l'administration des programmes, l'apprentissage à distance pour les régions rurales, l'évaluation et la reconnaissance des diplômes internationaux et l'intégration de l'ÉRA (élaboration d'un portfolio) et de la technologie dans la salle de classe des CLNA.

Atelier A – Apprentissage de l'anglais pour le marché du travail canadien : comprendre les questions liées à l'intégration au marché du travail des immigrants

Animateur : Dr Lionel Laroche.

Voici certaines des questions abordées dans cet atelier :

- le décalage au niveau des attentes des nouveaux arrivants avec la réalité du marché du travail canadien; les nouveaux arrivants doivent discuter de la signification des différences entre les cultures du milieu du travail;
- le décalage au niveau des attentes des nouveaux arrivants visant à faire mieux que dans leur pays d'origine et à penser que ces mêmes accomplissements sont réalisables en deux à trois ans; d'après l'expérience du Dr Laroche, cela prendra habituellement de six à douze ans, un délai inacceptable pour certains des nouveaux arrivants;
- le décalage au niveau des attentes des nouveaux arrivants concernant les rôles des gestionnaires et des directeurs; dans certaines cultures, la hiérarchie entre les employés et les dirigeants est bien évidente, alors que dans d'autres cultures (y compris au Canada) les employés peuvent avoir beaucoup de latitude.

Le Dr Laroche a parlé de beaucoup de nouveaux arrivants ayant besoin de changer leur « système d'opération » pour qu'il corresponde à leur nouvelle réalité. Dans certains pays, la philosophie du « je peux tout faire » peut être souhaitable, alors que les employeurs canadiens recherchent des compétences spécialisées. Les nouveaux arrivants doivent donc apprendre à se décrire (y compris leurs compétences) de façon précise pendant les entretiens, afin de répondre aux exigences des employeurs canadiens. L'apprentissage de compétences générales est tout aussi important. Par exemple, quelque chose d'aussi simple que sourire peut paraître étrange ou difficile pour certaines personnes.

Grâce à des jeux de rôle, le Dr Laroche a invité les participants à faire l'expérience de ce que vivent chaque jour beaucoup de nouveaux arrivants. Le premier exercice consistait à demander aux participants de discuter avec un partenaire et de faire part de leurs activités quotidiennes. On a demandé aux participants de fournir un synonyme pour chaque verbe utilisé. Tout le monde a été d'accord pour dire que l'exercice était fatigant et inconfortable, beaucoup on dû se résoudre à

.....

simplifier leurs idées et leurs mots. Cet exercice a rappelé aux participants les défis posés lorsque l'on s'exprime dans une nouvelle langue. Le Dr Laroche a aussi abordé la connotation et le pouvoir des mots péjoratifs. Au Canada, on combine généralement le langage positif et le langage négatif. Il a été remarqué que dans d'autres pays, les mots sont plus forts et plus directs. La leçon à retenir est qu'il existe beaucoup de mots pour exprimer les degrés de divers concepts, une notion difficile à comprendre pour les nouveaux apprenants de l'anglais.

Le Dr Laroche a conclu en rappelant aux participants à l'atelier des leçons importantes :

- il est difficile d'enseigner des compétences générales;
- il faut offrir des connaissances et non de l'information;
- les nouveaux arrivants doivent apprendre à « s'insérer » sur le marché du travail canadien et à rechercher un emploi (orientation professionnelle personnalisée);
- il faut aider les nouveaux arrivants à traduire leurs compétences/leur expérience dans le contexte canadien;
- il faut fournir un encadrement pour les employeurs;
- il faut demander aux employeurs de modifier l'orientation de l'employé pour favoriser un format plus « diffus » et moins accablant pour le nouvel arrivant;
- il faut s'appuyer sur des anecdotes et des renseignements liés aux professions des nouveaux arrivants;
- il faut reconnaître qu'on ne peut pas aider tout le monde;
- les nouveaux arrivants n'ont pas seulement des différences linguistiques, mais ils ont aussi des valeurs qui leurs sont propres.
- les différences culturelles sont une réalité.

Atelier B – Modèle de prestation de services de counselling d'emploi

Animateur : Jon Fairweather

Le présent atelier était axé sur les conseillers des Services d'aide à l'emploi (SAE) qui souhaitent offrir de meilleurs services et augmenter le nombre de placements réussis, ce qui en bout de ligne entraînera des taux de rétention plus élevés. Ce modèle offre une structure de counselling d'emploi logique tout en laissant l'organisme fournisseur de services incorporer son propre style de counselling. Le modèle n'a en aucun cas été créé pour devenir un processus linéaire puisque que le counselling d'emploi a toujours été et restera un service personnalisé.

Certaines des habiletés clés nécessaires pour devenir conseiller à l'emploi ont été définies selon quatre catégories principales :

- habiletés à fournir une structure, des directives, un objectif commun et à donner une signification;
 - Effectuer des survols, des examens, établir des objectifs, résumer, etc.
- habiletés à impliquer les gens et à les inciter à s'engager;
 - Questionner, demander, montrer.
- habiletés à apporter des clarifications et à faire des commentaires;
 - Réfléchir, donner une rétroaction constructive, faire des commentaires permettant d'apporter des corrections.
- habiletés à témoigner de l'empathie.
 - Paraphraser, habiletés non verbales, écoute active.

.....

Le modèle de prestation de services de counselling d'emploi est composé des quatre phases suivantes :

Phase 1 – Détermination des besoins en matière d'employabilité

- Étape 1 – Établir une relation de collaboration
- Étape 2 – Recueillir l'information
- Étape 3 – Vérifier les besoins en employabilité
- Étape 4 – Explorer les défis
- Étape 5 – Définir les prochaines étapes

Phase 2 – Clarification des défis liés à l'employabilité

- Étape 6 – Clarifier les aspects personnels et externes des défis liés à l'employabilité
- Étape 7 – Clarifier les ressources et les limites personnelles et externes par rapport aux défis liés à l'employabilité
- Étape 8 – Clarifier la valeur des clients par rapport aux défis liés à l'employabilité

Phase 3 – Élaboration du plan d'action d'emploi

- Étape 9 – Déterminer les objectifs et apporter des solutions
- Étape 10 – Valider et trouver les solutions
- Étape 11 – Élaborer un plan d'action d'emploi convenu mutuellement

Phase 4 – Mise en œuvre du plan d'action d'emploi

- Étape 12 – Coordonner les activités d'intervention
- Étape 13 – Soutenir les progrès des clients
- Étape 14 – Réévaluer et/ou rajuster le plan d'action d'emploi
- Étape 15 – Finaliser le plan d'action d'emploi

Atelier C – Élaboration et administration des programmes relatifs aux CLNA : table ronde

Animatrice : Mary Lou Arseneault

Comme il y a eu moins de participants que prévu, la conception d'origine de l'atelier de 3 tables rondes avec des *chefs de table* a été modifiée pour prendre la forme d'un grand groupe de discussion. Les participants à l'atelier ont engagé une « conversation » au cours de laquelle ils ont abordé et évalué des *questions* relatives aux CLNA, en plus de partager des informations, des idées et des expériences sur les programmes en question. Cet échange a permis de déterminer les défis et les stratégies communs. Jean Séguin, *directeur, division des Programmes d'établissement adaptés à la clientèle, CIC, Ottawa, Ontario* a entamé la discussion par une mise à jour, en parlant de l'évaluation formative menée par CIC qui a permis aux CLNA de passer d'un projet pilote à un programme financé à part entière par le gouvernement fédéral (consulter les points saillants de l'évaluation formative p. 20).

Question 1 : Les CLNA visent les niveaux de langue 7 et 8 des NCLC

Les membres du groupe ont discuté de la manière dont des NCLC plus élevés pour les CLNA pourraient poser des problèmes d'admission. Il a été remarqué que beaucoup de nouveaux arrivants des NCLC 7 et 8 ont déjà un emploi, bien qu'ils puissent être sous-employés. Ce constat a de nouveau soulevé une question pertinente : Doit-on réévaluer les niveaux de langue requis pour les CLNA et le degré de nécessité d'un secteur spécifique?

.....

Question 2 : Les CLNA par rapport aux CLIC

Parmi les différences entre les CLNA et les CLIC, on a constaté que les taux de rétention du programme des CLNA étaient bien plus élevés que ceux des CLIC. Le concept du programme des CLNA axé sur l'emploi, qui comprend des activités d'insertion professionnelle et qui est centré sur la langue propre au marché du travail, semble avoir une influence importante. De plus, le groupe a mis en avant plusieurs observations, dont les suivantes.

- À l'heure actuelle, la formation CLIC est perçue comme étant séparée des activités liées à l'établissement, notamment la préparation à l'emploi.
- CLIC devient un programme plus technique, c'est-à-dire que les plus grands centres séparent les étudiants des CLIC des autres services de soutien (insertion professionnelle, etc.).
- Il faut inclure davantage la mise en œuvre d'une formation linguistique dans le milieu du travail adaptée aux besoins de la communauté en matière d'intégration.
- Il a été suggéré d'appliquer le concept des CLNA à tous les services de formation linguistique/d'établissement. Cette initiative semble être plus facile à mettre en œuvre dans les petits centres (provinces de l'Atlantique).

Question 3 : L'évolution de la population immigrante est synonyme de l'évolution des besoins

Les participants à la table ronde a abordé le lien entre l'évolution de la population et l'évolution des besoins; De nouvelles réalités nécessitent de nouvelles approches.

- La population d'immigrants, en particulier dans la région de l'Atlantique, est passée d'une majorité de personnes réfugiées à des participants au Programme des candidats de la province (PNP).
- Les mouvements des nouveaux arrivants sont plus importants dans les régions rurales. Les plus petites communautés ont du travail à faire pour se préparer à accepter les nouveaux arrivants.
- Un calendrier est nécessaire pour l'élaboration et la mise en place de programmes de CLNA et d'établissement dans les centres ruraux et les petits centres urbains pour régler les différents problèmes. Il est important de déterminer et d'évaluer les besoins : a) des nouveaux arrivants dans ces régions; b) des communautés qui accueillent des nouveaux arrivants; c) des agences d'établissement qui fournissent des services. Les besoins de tous les niveaux doivent être pris en considération pour accorder une importance accrue à l'intégration professionnelle des nouveaux arrivants, ainsi que l'intégration sociale et culturelle au sein de la communauté.
- La flexibilité des programmes de services de CLNA de l'Atlantique permet d'accroître la capacité à répondre aux besoins changeants/divers des nouveaux arrivants en fonction des données démographiques et des difficultés liées à l'intégration à la communauté. Les petits centres ont déjà intégré les programmes de CLNA aux NCLC les moins élevés. Les CLNA de l'Atlantique sont perçus comme une formation linguistique relative à l'emploi.



CLNA – L'avenir

En jetant un regard vers l'avenir, le groupe a déterminé certains aspects clés liés au développement pour assurer le succès du programme. Dans le domaine des partenariats, davantage de collaborations entre les organismes fournisseurs de services, les ministères provinciaux, régionaux et fédéraux ainsi que les organisations communautaires. (NOTA : Le Nouveau-Brunswick a un comité fédéral et un comité provincial qui travaillent en collaboration sur les stratégies et le financement relatifs au marché du travail/des langues pour les nouveaux arrivants, etc.). Il faut aussi souligner la nécessité d'intégrer les employeurs grâce à des programmes et à des activités mutuellement avantageux.

L'apprentissage de groupe

On a constaté que la direction des CLNA était passée d'une structure traditionnelle à des programmes axés sur le client et les services et favorisant l'inclusion. Qu'il s'agisse ou non de grandes communautés, les chiffres varient, mais les difficultés restent les mêmes. Les défis que suppose l'adaptation des programmes et des services aux données démographiques changeantes requièrent des stratégies créatives taillées sur mesure pour les nouveaux arrivants et leurs interactions avec les organismes fournisseurs de services dans un contexte communautaire. On a estimé que les programmes de marketing offerts aux organismes fournisseurs de services dans les communautés (qui n'offrent pas de tels services actuellement) peuvent augmenter les partenariats entre les nouveaux arrivants, les organismes et la communauté.

Des recommandations pour les planifications futures

Il a été noté que la mise en place d'un programme d'échange des CLNA entre l'est et l'ouest serait avantageuse pour le partage des meilleures pratiques et des initiatives d'élaboration de programme et de planification stratégique. On a aussi proposé d'inviter les employeurs aux futures conférences. Enfin, il a été recommandé d'élaborer un type de promotion de programme à l'échelle municipale pour atteindre les centres ruraux et les petits centres urbains.

Atelier D – Parcourir la distance!

Animatrice : Kathy Burnett

La prestation de services en ligne et à distance revêt un grand intérêt en raison de la nécessité d'offrir des programmes de qualité aux personnes qui vivent en dehors des grands centres urbains. Pour répondre à ce besoin en Nouvelle-Écosse, Kathy Burnett, *gestionnaire de programmes linguistiques liés au marché du travail*, a élaboré une large gamme de possibilités d'apprentissage en ligne et à distance, flexibles et accessibles pour les nouveaux arrivants qui vivent en dehors de la municipalité régionale de Halifax. Ces programmes comprennent :

- *une formation linguistique relative aux vidéoconférences* : Ce programme a pour but d'expliquer les compétences en communication, en présentation, le langage propre au service à la clientèle, la rédaction administrative, la culture du milieu du travail, le service au téléphone, les techniques de présentation, l'art oratoire et le protocole de rencontre.
- *l'anglais relatif au marché de travail* : Il s'agit d'un programme pour les nouveaux arrivants qui ont un emploi, il est actuellement offert de façon individuelle par l'entremise

.....

d'une caméra Web et de l'application Skype. L'application Skype permet à un maximum de cinq personnes de tenir une téléconférence sur n'importe quel ordinateur et jusqu'à cinquante personnes peuvent échanger des messages instantanés au cours d'une discussion en ligne.

- Le programme « *Writing for the Workplace* » (rédaction pour le milieu du travail) est un projet pilote destiné à des étudiants du niveau de compétence linguistique canadien 6 au moins; le programme *Idioms for the Workplace* quant à lui s'adresse à des étudiants de NCLC 5. On a remarqué qu'avec un maximum de 15 étudiants l'enseignant est, en temps normal, en mesure d'offrir des rétroactions opportunes et de qualité à chacun d'entre eux.

Séance de questions et réponses

1. *Que pensent les étudiants et les enseignants du programme de formation relative à la vidéoconférence?*

Selon les commentaires des membres du groupe, la technologie semblait « disparaître » après peu, ramenant les interactions en salle de classe à un échange plus traditionnel.

2. *Quel est le degré de performance des étudiants inscrits à ces programmes non traditionnels?*

Même si ces programmes offrent une plus grande flexibilité et plus de commodité, les étudiants doivent rester très motivés afin de réussir dans ce cadre non traditionnel.

3. *Comment sont évalués les étudiants des régions isolées?*

Un évaluateur se rend sur place pour accomplir cette tâche.

4. *Quelle est la fréquence des problèmes techniques?*

L'animateur a expliqué qu'en général, tout c'est très bien passé. Cependant, la technologie a ses limites et l'enseignement à distance n'est pas pour tout le monde. L'apprentissage non traditionnel n'est pas une solution rapide pour un certain nombre de raisons, en particulier parce que la préparation des cours à distance et sur Internet est exigeante en main d'œuvre.

Atelier E - ERDCI : Approche partenarial de l'atlantique

Animateur : Philip Bélanger

Philip Bélanger, *gestionnaire de projet*, a souligné que le Canada atlantique est la seule région du pays qui n'a pas de service d'évaluation des diplômes internationaux mandaté par le gouvernement. L'analyse environnementale a révélé qu'un centre ERDCI mandaté par le gouvernement serait essentiel à la prestation de services ciblés en matière d'évaluation des diplômes et des compétences adaptés aux besoins de la région de l'Atlantique afin d'améliorer l'accès au marché du travail des immigrants. Le plan d'entreprise proposé sera finalisé à la suite de discussions avec les gouvernements et les partenaires. Il sera présenté au CAMEF en avril 2008. Le centre ERDCI se veut un « guichet unique » en matière de renseignements, de conseils et de services pour les nouveaux arrivants.

L'objectif de cet atelier était de discuter de l'approche partenariale du modèle conceptuel du centre atlantique ERDCI. En petits groupes de discussion les participants : ont comparé leur expérience en matière d'évaluation et de reconnaissance des diplômes et des compétences

.....

internationaux, ont discuté de la manière dont le centre de l'Atlantique affecterait les pratiques de travail et ont formulé des recommandations qui contribueraient à un accord de partenariat productif entre les organismes fournisseurs de services chargés des CLNA et le centre ERDCI.

Résumé de la discussion de groupe

Commentaires des conseillers à l'emploi des CLNA liés à l'ERDCI

En raison des diverses exigences des administrations provinciales et des établissements d'enseignement internationaux, un des conseillers à l'emploi des CLNA participant a dit qu'il serait stratégique d'avoir un organisme d'accréditation. Une communication entre les représentants de l'ERDCI et les enseignants des CLNA aide à déterminer la documentation pertinente en clarifiant les attentes et en offrant un environnement de soutien. L'ERDCI s'appuie sur des politiques et des procédures établies qui adhèrent à des évaluations uniformisées telles que l'authenticité, les documents traduits certifiés, la validité du contenu, etc.

L'établissement d'un accord de partenariat productif entre le centre de l'Atlantique de l'ERDCI et les organismes d'aide aux immigrants

- Lorsque le premier contrat d'un nouvel arrivant se fait par l'entremise d'une association professionnelle dans son domaine, sa famille n'est pas prise en charge. Les organismes d'aide aux immigrants déjà établis dans les communautés de l'Atlantique offrent des connaissances communautaires et des réseaux de ressources pour les nouveaux arrivants et leurs familles.
- Concernant l'échange de services, en collaboration avec les organismes d'aide aux immigrants, le centre de l'ERDCI pourrait fournir un accès à des services de reconnaissance professionnelle et d'intégration communautaire pour le nouvel arrivant et sa famille. Actuellement, cet aspect à valeur ajoutée n'est pas en place.
- Il existe d'autres services d'évaluation des compétences professionnelles au Canada qui justifient l'établissement d'un centre dans la région de l'Atlantique – par exemple : WES en Ontario est axé sur l'établissement dans la province. ERDCI se trouve dans la région de l'Atlantique. Le fait qu'une très grande proportion des sociétés soient des petites et moyennes entreprises (PME) et qu'un niveau de professions égal n'est pas réglementé rendent le Canada atlantique unique. Afin de répondre pleinement aux besoins de la communauté des affaires de la région de l'Atlantique, un centre de reconnaissance des diplômes internationaux doit aussi être en mesure d'offrir des évaluations des compétences.

Des recommandations pour le futur centre

Il a été indiqué que tous les frais de service facturés par ERDCI aux fins de traitement de l'évaluation des titres de compétence devraient être couverts par le financement provincial et fédéral. De plus, le futur centre devrait offrir des services officiellement bilingues et intégrer d'autres langues lorsqu'il sera plus établi. Enfin, une étroite collaboration entre ERDCI et les organismes d'aide aux immigrants doit être encouragée à chaque niveau. Comme on l'a dit, ces organismes connaissent les questions relatives au marché du travail pour les nouveaux arrivants dans leur contexte local et provincial et y ont accès. Pour sa part, ERDCI détient les connaissances relatives et l'accès aux procédés d'évaluation professionnelle du point de vue de l'Atlantique.

.....

Atelier F – Intégrer l'ÉRA et la technologie dans la salle de classe des CLNA

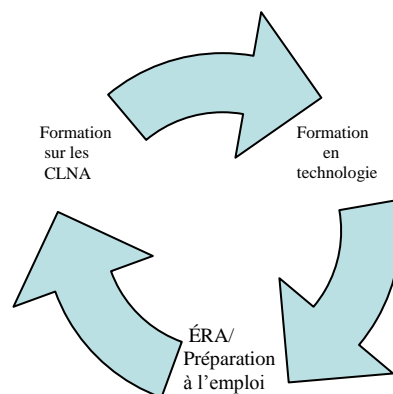
Animateurs : Evan Houlahan et Natalie Melanson

Les animateurs de cet atelier ont souligné l'idée que l'évaluation et la reconnaissance des acquis (ÉRA) se sont avérés être deux éléments clés en matière d'apprentissage continu au Canada. L'ÉRA est un processus systématique qui comprend la détermination, la documentation et la vérification des aptitudes personnelles, des habiletés essentielles, des compétences linguistiques ainsi que des compétences transférables bien précises. Cette ressource a facilité l'intégration sur le marché du travail dans tout le Canada et dans plusieurs autres pays, y compris l'Australie, l'Afrique de Sud et les États-Unis. Entre autres, la formation ÉRA est utilisée pour faire le pont entre les acquis des nouveaux arrivants et les exigences de leurs emplois au Canada.

« Six immigrants sur dix doivent accepter un emploi ou un choix de carrière qui ne correspond pas à leur niveau d'études et à leur domaine de compétences. » (Centre des niveaux de compétence linguistique canadiens, 2007).

L'insertion sur le marché du travail des personnes formées à l'étranger présente un défi en raison du manque de reconnaissance de l'apprentissage par l'expérience de la part des employeurs, des exigences linguistiques particulières à un emploi et à cause de l'accès limités aux outils d'évaluation des diplômes scolaires. La formation en ÉRA aide les nouveaux arrivants à avoir davantage confiance en leurs capacités grâce à plusieurs volets d'apprentissage tels que : l'introspection et l'établissement d'objectifs, les outils d'évaluation de compétences, l'apprentissage liée à la composition de récits personnels et professionnels, les ressources de préparation aux entretiens, la création d'un portfolio électronique et les techniques de présentation.

L'équipe du CLNA de MAGMA a récemment examiné les moyens par lesquels la technologie peut fournir de nouvelles occasions d'échange et d'apprentissage au sein de l'ÉRA et de la salle de classe des CLNA. L'élaboration de leur portfolio électronique est un *projet pilote* réalisé grâce à la participation active et à la collaboration des enseignants des CLNA, du spécialiste en technologies de l'information et de la conseillère à l'emploi du programme. Le diagramme ci-dessous représente le **cycle d'élaboration du portfolio**.



Les animateurs ont souligné quelques facteurs permettant une offre efficace du portfolio électronique dans les CLNA. Plus précisément, le cours d'élaboration du portfolio électronique

.....

doit être flexible pour répondre aux divers besoins de la clientèle. Il faut aussi prendre en considération les compétences linguistiques de même que les différences culturelles au moment de l'admission des participants. Concernant l'accès au marché du travail, favoriser l'engagement des employeurs pourrait aider les gérants et les ressources humaines à mieux évaluer les compétences des nouveaux arrivants acquises en milieu informel (apprentissage par l'expérience).

Le cours d'élaboration du portfolio électronique au sein du programme des CLNA de MAGMA a mené à des accomplissements remarquables en matière de prestation de services :

- 90 % des participants ont terminé le cours avec succès;
- augmentation des niveaux d'estime de soi, de confiance et de motivation;
- amélioration des compétences en technologies de l'information;
- évaluation des titres de compétence dans le dernier programme;
- les employeurs ont une meilleure connaissance des compétences;
- clarté pour les nouveaux arrivants et niveaux de langue adaptés;
- les participants attirent l'intérêt d'autres nouveaux arrivants.

En conclusion, de nouveaux arrivants ont fait part de leurs expériences des CLNA aux participants. Les présentations de trois diplômés du quatrième programme des CLNA de MAGMA ont, non seulement, fait la lumière sur des histoires à succès d'établissement et d'intégration, mais elles ont aussi offert des récits personnels au sujet des pratiques de l'ÉRA, comme l'élaboration du portfolio pour les nouveaux arrivants. Pour finir, les animateurs ont indiqué que la méthode d'exécution de l'ÉRA était exigeante en main d'œuvre et qu'elle nécessitait plus de financement pour son élaboration et sa mise en œuvre. Les initiatives futures prises en considération comprennent le portfolio électronique à distance et les initiatives relatives au processus avant l'immigration.

Histoires à succès des CLNA : Perspectives d'un employeur et des nouveaux arrivants

Lors de la conférence, un employeur ainsi que de nouveaux arrivants de la région du Grand Moncton ont partagé leurs histoires à succès liées aux CLNA avec les délégués. Certains de ces récits ont été intégrés à ce rapport afin d'examiner les points de vue de l'employeur et des immigrants en ce qui a trait aux initiatives des CLNA et aux chances de succès de ce programme axé sur le client.

Zane Korytko, PDG du YMCA du Grand Moncton, s'est adressé aux délégués de la conférence en tant qu'employeur ayant eu recours au programme des CLNA à des fins de recrutement. En citant sa propre expérience d'intégration du Québec au Nouveau-Brunswick, M. Korytko a remarqué que la barrière linguistique est un défi commun au cours du processus d'ajustement. Il a souligné la notion que les nouveaux arrivants internationaux doivent non seulement surmonter les différences linguistiques, mais ils doivent aussi apprendre à gérer un nouvel environnement social et culturel, avec un système de valeurs, de croyances et de comportements étrangers. De plus, M. Korytko a parlé de l'importance de l'engagement de la communauté pour aider les nouveaux arrivants à s'établir et à s'intégrer. Pour sa part, le YMCA du Grand Moncton ouvre ses portes à tous les membres de la communauté et reconnaît l'enrichissement que la diversité apporte au milieu du travail. Selon cet employeur, il faut offrir aux nouveaux arrivants l'occasion de développer leur potentiel et de montrer de quoi ils sont capables.

Zoie (Zohar) El qui a pris la parole lors de la remise des diplômes du quatrième programme des CLNA de MAGMA, a fait part de son expérience d'établissement et d'intégration dans le Grand Moncton. Originnaire d'Israël, Zoie (Zohar) El et sa famille (son époux et ses deux fils) ont déménagé à Moncton en août 2007 dans le but de trouver une vie plus tranquille et plus sûre. Lors de sa participation aux CLNA cinq fois par semaine pendant quatre mois, elle a suivi une formation en ALS sur les applications informatiques et sur la préparation à l'emploi. « J'ai beaucoup appris », se rappelle Zoie (Zohar) El. Évoquant sa confiance retrouvée, elle a ajouté, « Quatre mois passés, je ne pouvais pas envisager d'approcher un employeur. Maintenant, j'ai un emploi qui me fascine. Je n'aurais jamais atteint mes objectifs sans le programme des CLNA. » Zoie (Zohar) El a récemment accepté un placement professionnel dans les programmes communautaires du YMCA du Grand Moncton.

Maxwell Amanfo-Sakyi originaire du Togo, a quitté son pays avec sa mère et son fils pour échapper à des conflits politiques. Après quelque temps à Moncton, M. Amanfo-Sakyi a poursuivi le programme des CLNA et s'est vu offrir un placement professionnel chez « Armour Transportation Systems ». « Les bons emplois sont rares », a-t-il déclaré. « Pour réaliser ses aspirations, il faut faire des sacrifices et poursuivre des études au sein du système d'éducation canadien. » Il a ajouté qu'une des questions les plus fréquemment posées par les immigrants est de savoir pourquoi il est si difficile de trouver un bon emploi, même après tous les efforts qu'impliquent des études supplémentaires pour trouver un meilleur placement professionnel. » M. Amanfo-Sakyi a vivement encouragé les intervenants à inciter les employeurs à envisager l'embauche de nouveaux arrivants dans leurs effectifs. « Les immigrants travaillent fort et peuvent contribuer à la productivité et à la qualité du travail. » « Nous partageons la responsabilité de travailler ensemble afin d'accomplir le meilleur, non seulement pour notre génération, mais aussi pour les générations suivantes. »

Carolina Henao, originaire de la Colombie, est arrivée à Moncton il y a environ dix mois. Titulaire d'un diplôme dans le domaine de la psychologie industrielle, Mme Henao est venue s'installer au Canada après avoir rencontré son époux, un Canadien qui travaillait en Colombie à l'époque. Avec un vocabulaire limité en anglais et peu de connaissance de la culture canadienne, Mme Henao dépendait du programme des CLNA de MAGMA pour faciliter son établissement et son intégration dans sa nouvelle communauté. « MAGMA m'a offert les services dont j'avais besoin » a-t-elle dit. Depuis qu'elle est diplômée du programme des CLNA de 2008, elle a obtenu un placement professionnel avec la ville de Moncton. Grâce aux CLNA, elle s'est nouée d'amitié avec ses camarades de classe venant de sept pays différents. Cette nouvelle arrivante a exprimé beaucoup de gratitude envers ses enseignants de même qu'envers le programme des CLNA. « Je n'aurais pas réussi à m'adapter aussi rapidement sans l'aide du programme. »

Mises à jour du Ministère de la citoyenneté et de l'immigration Canada

Points saillants de l'évaluation formative des CLNA

Au nom de CIC, Jean Seguin, *Directeur – Programme d'établissement, Ontario*, a offert un aperçu de l'évaluation formative de l'initiative de CLNA. Le document n'étant pas encore prêt pour une large diffusion, voici un court résumé des points saillants clés.

Résumé de l'évaluation formative
Rédigé par : Jean Seguin, directeur, programme d'établissement

Dans le cadre de leur obligation de rendre compte au Parlement, les ministères effectuent des évaluations sommatives et évaluatives des programmes afin d'évaluer leur pertinence et leur efficacité. Les évaluations formatives, comme celle qui vient d'être réalisée pour les CLNA, mettent l'accent sur la façon dont le programme est offert, s'il est probable qu'il permettra d'atteindre les résultats souhaités et quels facteurs contribuent à les atteindre ou y nuisent au contraire.

Pour mener cette étude, une entreprise d'évaluation indépendante a été embauchée. L'entreprise a examiné les documents clés du programme, mené des entrevues avec 26 informateurs clés (p. ex. le personnel des gouvernements territoriaux et provinciaux, les régions CIC et l'administration centrale et les intervenants nationaux); elle a effectué 12 études de cas sur place et 20 ont été réalisées par téléphone. L'entreprise a aussi analysé les données recueillies auprès des participants au premier programme.

Résumé des données démographiques

Participants – Les participants aux CLNA étaient âgés de 17 à 74 ans et des personnes âgées de 35 à 44 ans constituaient le groupe le plus important. La plupart des participants sont des femmes (56 %). Ils sont principalement originaires de la Chine (30 %), du Moyen-Orient (16 %) et de l'Inde (8 %). Comme on devait s'y attendre, ils sont très instruits : 73 % des participants ont un diplôme universitaire, 37 % ont un niveau d'études universitaires de deuxième ou troisième cycle. Les formations les plus communs sont celles du domaine de l'ingénierie (24 %) et celles des métiers de pharmaciens, diététiciens et nutritionnistes (10 %).

Types de projets liés aux CLNA – Il existe deux types de projets liés aux CLNA : l'élaboration de projets (p. ex. : outils d'évaluation, programmes d'enseignements, recherches, guides d'étude) et les projets d'offres de programmes (p. ex. formation linguistique, insertion professionnelle). Au moment de l'évaluation, 253 projets étaient offerts par 140 organismes fournisseurs de service. Parmi eux, 50 % ont offert des programmes, 22 % ont combiné l'offre de programmes et l'élaboration de projets et 28 % étaient relatifs à l'élaboration.

Projets d'élaboration – Ces projets ont permis de produire 103 outils, les programmes d'enseignements pour la plupart d'entre eux (57 %). Les experts ont examiné un échantillon de ces outils en ce qui a trait au procédé utilisé pour l'élaboration, le contenu, le format, la conception et la généralisabilité.

Principales conclusions

Cette évaluation a donné lieu à cinq principales conclusions :

1. *Succès global des CLNA* – Les évaluateurs ont conclu que les CLNA étaient une initiative réussie qui répondait aux besoins immédiats du public cible. Ces besoins immédiats comprennent : l'amélioration des compétences linguistiques; l'augmentation des connaissances de l'environnement de travail canadien et de l'expérience dans cet environnement; l'amélioration des compétences en matière de recherche d'emploi; la préparation aux examens de permis d'exercer et l'établissement de contacts (la rencontre de mentors) et de réseaux.

2. *Ressources de haute qualité* – Les évaluateurs ont conclu que la qualité du programme d'enseignements, les outils et les enseignants ont tous contribué au succès global des CLNA et qu'ils sont les forces de cette initiative. De plus, l'examen d'experts indique que beaucoup de ces outils peuvent être généralisés à d'autres postes ou d'autres cadres; il a encouragé à partager encore plus ces outils et à transmettre davantage de connaissances au sein de cette initiative.
3. *Flexibilité du programme : élément clé* – La flexibilité du programme, considérée par les intervenants comme une de ces forces, a donné lieu à une variété de méthodes d'approches. Cependant, l'évaluation montre que certaines de ces méthodes ont plus de succès que d'autres : les placements professionnels en particulier, ont été perçus comme un facteur de succès clés par les participants au programme. Les placements professionnels semblent être plus efficaces lorsque des ressources précises sont allouées à leur recherche et à leur gestion.
4. *Les niches de projets liés aux CLNA peuvent être utilisés de façon générale* – Les évaluateurs ont conclu que certains projets fondés sur les CLNA sont de véritables « niches » car ils mettent l'accent sur un secteur précis. Dans les cas où les projets ont beaucoup de succès, il faudrait envisager sérieusement de faire une promotion active de ces méthodes dans d'autres régions géographiques.
5. *Défis liés à la collecte de données* – Les évaluateurs ont apprécié les efforts fournis pour recueillir les données auprès des participants aux projets et les résultats accomplis. Il est nécessaire de s'assurer que les données pour la reddition de comptes sur les programmes sont recueillies, tout en continuant de minimiser le fardeau de réponse pour les organismes fournisseurs de services et les participants. Des améliorations sont nécessaires quant à la collecte de données cohérentes auprès des participants, en utilisant un outil de recueil des renseignements standard et facile à gérer. De plus, les données statistiquement pertinentes doivent être recueillies au moment opportun, pas seulement en fin de projet, car il est trop difficile d'effectuer un suivi auprès des participants pour qu'ils corrigent les données erronées.

Conclusions

Les évaluateurs ont convenu que les CLNA étaient une initiative réussie qui répondait aux besoins du public cible. Cette initiative aide les participants à améliorer leurs compétences linguistiques et leur offre une meilleure connaissance/expérience de l'environnement de travail canadien ainsi que de meilleures habiletés en matière de recherche d'emploi. Les projets qui ont aidé les participants à se préparer aux examens de permis d'exercer (p. ex. : pharmaciens, infirmières) semble être un succès. Les projets qui comprennent des placements professionnels et des programmes de mentorats ont augmenté les opportunités d'emploi pour les participants, de même que l'établissement d'un réseau réussi. Enfin, les projets de CLNA ont donné lieu à des outils de qualité prêts pour une large diffusion.

Prochaines étapes

Au regard des principales conclusions, il est évident que davantage de partage de l'information et un transfert des connaissances parmi les organismes fournisseurs de services doivent être mis en œuvre. Les conférences régionales et nationales sur les CLNA, ainsi que la liste publiée des outils des CLNA en sont un exemple. Plus d'efforts doivent aussi être fournis pour faire la promotion des projets à succès dans les autres

.....

régions géographiques où ils peuvent être adoptés aussi efficacement. Il faut également insister sur l'importance d'inclure des placements professionnels au sein des projets de CLNA, puisqu'ils se sont avérés être particulièrement efficace pour aider les participants à obtenir des résultats concluants. Enfin, CIC doit améliorer la manière dont les données sont transmises et enregistrées. Des travaux sont en cours à ce sujet et les intervenants seront consultés une fois que les outils de collecte de données seront examinés et qu'une ébauche de stratégie sera rédigée.

Modèle logique des programmes d'établissement

En plus de l'aperçu de l'évaluation formative, Jean Seguin a aussi diffusé des renseignements sur le modèle logique des programmes d'établissement révisé, ouvrant la voie à une nouvelle méthode de création de programmes en matière d'établissement. Il a été noté que le modèle logique révisé doit entrer en vigueur au printemps 2008. Le directeur a énoncé les éléments suivants du modèle :

- le modèle logique d'établissement révisé de CIC encourage une programmation axé sur les résultats (en fonction des besoins des nouveaux arrivants), ce qui représente une méthode clé en matière de responsabilité, d'efficacité et de qualité;
- il est conçu pour décrire le programme d'établissement à un niveau conceptuel et de façon à reléguer les programmes ayant une structure traditionnelles (p. ex. : CLIC, PEAI, Host) au second plan;
- le modèle reconnaît qu'à l'avenir, des résultats en matière d'établissement semblables pourront être réalisés par différentes structures de programme.

Perspectives provinciales : Stratégies de niveau plus élevé pour les CLNA

Nouveau Brunswick

Au nom de la province du Nouveau Brunswick, Kelli Greene, consultante des programmes et services d'emploi, éducation postsecondaire, formation et travail, a parlé de la toute récente stratégie provinciale de croissance démographique, « Soyez notre avenir ». Propre aux initiatives des CLNA, la stratégie de croissance définit la formation linguistique adéquate comme étant l'un des facteurs principaux d'une intégration réussie dans la communauté pour les nouveaux arrivants. Le gouvernement provincial s'est engagé à investir des fonds supplémentaires pour compléter les contributions fédérales liées à la formation linguistique et à l'accélération du processus d'intégration et d'accès à l'emploi.

Le programme des CLNA du N.-B. a été initié en 2005-2006. Comme cela a été noté, le CMNB supervise tous les contrats des CLNA avec les quatre différents organismes fournisseurs de services de la province : MACC, YWCA/YMCA de St-John, MAGMA et AMCF. Les programmes et services reposent sur le partenariat avec les organismes fournisseurs de services, le CMNB, le Secrétariat de la croissance démographique, CIC, Patrimoine canadien et Service Canada.

Le volet d'enseignement en salle de classe du programme des CLNA du N.-B. est complété par un placement professionnel d'une durée maximale de 26 semaines, offrant aux nouveaux arrivants de précieuses occasions de trouver un emploi dans leur domaine d'expertise, tout en donnant des perspectives d'emplois plus intéressantes.

.....

www.gnb.ca

Nouvelle Écosse

Paroo McKinnon, *agente d'accueil et d'établissement, Bureau d'immigration de la Nouvelle Écosse*, a commencé sa présentation en soulignant deux objectifs de la stratégie provinciale d'immigration :

- arrivée de 3 600 nouveaux immigrants par an dans les quatre années suivant la pleine mise en œuvre de la stratégie;
- augmentation du taux de rétention de 40 % à 70 % pour la période de recensement de 2006 à 2011.

Afin d'offrir des services aux nouveaux arrivants, Paroo McKinnon a offert un survol des programmes du Bureau d'immigration en Nouvelle Écosse, constitués du Programme de candidats de la province, du programme de fonds pour l'établissement et du programme de sensibilisation du public. Pour sa part, le Programme des candidats de la Nouvelle-Écosse permet à la province de recruter et de sélectionner les immigrants qui peuvent aider à répondre aux besoins du marché du travail provincial et aux besoins économiques. Les personnes nommées par la province, avec leur conjoint et leurs enfants à charge, peuvent présenter une demande de visa de résident permanent auprès des bureaux des visas de CIC, au titre de la catégorie de l'immigration économique – fédéral, connue comme la catégorie des candidats de la province. Le graphique ci-dessous offre un aperçu des certificats émis.

Le programme de financement pour l'établissement offre un soutien aux organisations communautaires à but non lucratif ou à d'autres organismes publics ou non-gouvernementaux (p. ex. les établissements d'enseignement publics). Plus particulièrement, le programme offre des services d'établissement et d'intégration essentiels aux nouveaux arrivants. Le financement pour l'établissement se trouve dans la catégorie de prestation de services ou celle des initiatives développement, et fait donc partie d'une ou plusieurs des trois branches suivantes : services en matière d'emploi, formation linguistique et activités d'intégration.

Enfin, les initiatives liées à la sensibilisation du public font la promotion de la province. Les stratégies de sensibilisation cadrent avec le milieu des affaires, du travail et l'industrie afin de mieux utiliser le Programme des candidats pour répondre à la pénurie de main d'œuvre. De plus, il existe une collaboration entre les communautés acadienne et francophone pour augmenter l'immigration des personnes d'expression française. Des subventions sont aussi disponibles pour développer ou améliorer les sites Web afin de faciliter et appuyer l'intégration sociale et économique des immigrants.

www.novascotiaimmigration.com

Terre Neuve

Au nom de Terre-Neuve-et-Labrador, Sheldon O'Neill, *consultant en établissement et en intégration, Office de l'immigration et du multiculturalisme*, a discuté de la première stratégie provinciale d'immigration rendue publique en mars 2007, *Diversité – Opportunité et croissance*. À la suite de la recommandation de la stratégie provinciale, l'« Office de l'immigration et du multiculturalisme » (OIM) a été créé en 2007. En tout, dix-huit objectifs principaux ont été présentés dans le cadre de la stratégie. La province devra atteindre des objectifs stratégiques

.....

précis et mesurables pour assurer le maintien d'une population diversifiée et stimuler la croissance économique. Sheldon O'Neill a souligné le sixième objectif qui vise à « assurer la disponibilité des CLNA et de programmes d'Anglais, langue seconde (ALS) pour les immigrants adultes. »

Financé en partie par CIC, le programme des CLNA est offert par l'Association de nouveaux canadiens (ANC). Parmi les initiatives récentes, Sheldon O'Neill a déclaré que l'OIM offrait le financement des classes d'ALS en soirée pour permettre une flexibilité à beaucoup de nouveaux arrivants qui ne peuvent pas participer aux cours pendant la journée. L'OIM a également récemment signé un « protocole d'entente » (PE) pour aider l'ANC avec ses initiatives d'ALS et de CLNA. Il a aussi été dit que le PE fournissait un soutien financier permettant d'offrir le service de précepteurs aux candidats de la province et à leurs familles dans le cadre de la formation d'ASL et des CLNA. Enfin, l'OIM explore présentement des méthodes d'apprentissage à distance pour soutenir les régions rurales de la province de Terre-Neuve-et-labrador.

<http://www.hrle.gov.nl.ca/hrle/immigration/pdf/strategydoc-mar07.pdf>

Ile du Prince Edouard

Jeannie Pitts, *gestionnaire, Promotion de l'immigration, Embauche et intégration*, Secrétariat de la croissance démographique, a déterminé les défis des CLNA sur l'Île-du-Prince-Édouard. Plus précisément, elle a indiqué que les ressources financières étaient limitées en raison d'un manque de niveaux de financement appropriés. Madame Pitts a aussi été ajoutée que la croissance soudaine du nombre d'immigrants limitait la capacité à offrir des programmes.

Au cours du dernier trimestre de l'année 2007, la province avait le taux d'immigration le plus élevé du Canada.

2003	2004	2005	2006	2007
153	310	330	565	1000

Comme il a été dit, le *Holland College* offre le programme des CLNA sur l'Île-du-Prince-Édouard. De plus, l'ANC de la province propose un programme d'insertion professionnelle destinée aux professionnels de la santé. Ce programme est disponible conjointement au projet pour les professionnels de la santé formés à l'étranger.

En envisageant l'avenir des CLNA, la province se concentrera sur l'identification de partenaires pour l'élaboration et l'offre de nouveaux programmes de CLNA, établissant alors des partenariats avec les organismes fournisseurs de services, les employeurs et les entreprises, RHDRC ainsi qu'avec les gouvernements provincial et fédéral (pour ne nommer qu'eux). Le but est de développer une stratégie relative aux CLNA et un plan d'action permettant d'atteindre les résultats suivants :

- un partenariat entre les agences de développement de l'emploi et des programmes d'insertion professionnelle pour les niveaux de compétence les moins élevés;
- une formation tournée vers les lacunes existantes du marché du travail dans la province;
- des occasions de formation des CLNA dans d'autres régions de la province;
- une expansion et une amélioration du programme d'enseignement exigé par l'industrie.

.....

Évaluation de la conférence et recommandations pour les initiatives futures

Évaluation de la conférence

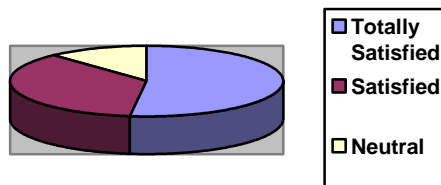
Nota : Les résultats de l'évaluation présentés ci-dessous ne reflètent pas l'opinion de tous les participants. En fait, certains participants n'ont pas remis leurs questionnaires. Pour cette raison, les données recueillies représentent seulement les points de vue d'une partie des participants.

Présentations des organismes fournisseurs de services

Les résultats du sondage ont révélé que 88 % des participants étaient de satisfaits à complètement satisfaits avec le déroulement et la structure générale de cette séance d'information. Trente deux pour cent d'entre eux ont été d'accord pour dire que le processus interactif laissait à désirer, 88 %, que les présentations ont atteint les objectifs de la séance et 76 % que l'apprentissage réalisé était applicable à leur travail à différents degrés. Pour élaborer davantage sur les points de vue des participants, les commentaires et suggestions suivants ont été offerts :

- « Bonne organisation, bon déroulement, bonne coordination. Il est très avantageux d'apprendre les uns des autres. »
- « Très bien, précis et pertinent. »
- « Les présentations PowerPoint se sont avérées très utiles. C'était bien que tout le monde soit présent – un aperçu important et utile. Il aurait été profitable d'expliquer comment le partage de dialogue et d'information peut être continu entre les intervenants de la région. »
- « Séance plus courte et davantage de ressources de la part de chacun des organismes fournisseurs de services. »
- « Plus d'interactivité – trop de passivité. »
- « Permettre plus de séances au cours desquelles les participants peuvent poser des questions et recevoir des réponses de la parts des différents intervenants (élaboration sur des thèmes plus spécifiques). »
- « Créer éventuellement une liste de points saillants pour indiquer chaque organisation et ses personnes-ressources dans le but d'effectuer un suivi pour partager les meilleures pratiques. »
- « Bon survol. Plus de temps pour la discussion et le suivi pour aborder les idées et les développer. »
- « Bonnes présentations. »

Graphique 1 Niveaux de satisfaction des participants relatifs à la séance d'information générale :



Atelier A – Dr Lionel Laroche

Les évaluations de la présentation du Dr Lionel Laroche démontrent que 96% des répondants étaient de généralement satisfaits à complètement satisfaits avec la présentation. Plus spécifiquement, 93 % ont indiqué que la présentation a atteint les objectifs de la conférence, alors que 93 % ont ajouté que leur apprentissage sera applicable dans leur environnement de travail. Il a été déterminé que la présentation du Dr Laroche avait répondu aux attentes. Les participants à l'atelier ont eu l'occasion d'apprendre à améliorer leurs habiletés et à déterminer les besoins des nouveaux arrivants en matière d'apprentissage de la langue et de préparation à l'emploi, des connaissances et compétences requises à l'intégration sur le marché du travail et à répondre à ces besoins. Les commentaires suivants de participants permettent de confirmer auprès des délégués l'importance des renseignements fournis par le conférencier :

- « Excellent ... utile et incite à la réflexion. »
- « Le Dr Laroche devrait faire des présentations à tous les gestionnaires des ressources humaines dans le monde ».
- « Génial! Merci pour ce superbe aperçu. »
- « Très en rapport avec les besoins d'instruction en salle de classe. »
- « Le Dr Laroche a su rendre les questions complexes logiques et les solutions plus évidentes. »

Atelier B – Jon Fairweather

Malheureusement, il n'y a pas de données disponibles pour cet atelier.

Atelier C – Mary Lou Arseneault

Lors de l'analyse de données recueillies à la suite de la table ronde au sujet de l'élaboration et de l'administration du programme, 100 % des répondants étaient complètement satisfaits de l'atelier dans son ensemble. En ce qui a trait au processus interactif, 14 % des participants étaient satisfaits tandis que 86 % étaient complètement satisfaits. Lorsqu'on leur a demandé si l'atelier était applicable à leur travail, 100 % des participants au sondage pensaient que le sujet était complètement applicable. Les commentaires suivants ont été fournis :

- « Très bonne discussion! »
- « Très efficace! Bon travail! »

Atelier D – Kathy Burnett

Malheureusement, il n'y a pas de données disponibles pour cet atelier.

.....

Atelier E – Philip Belanger

La structure et la conception de l'atelier ERDCI a complètement satisfait 100 % des répondants au sondage. Quarante et un pour cent des répondants ont indiqué être complètement satisfaits avec le processus interactif. De plus, 67 % des participants au sondage ont défini le contenu de l'atelier comme étant applicable à leur travail, alors que 33 % l'ont défini comme étant complètement applicable.

- « Excellent! Très bonne idée ...bonne approche. Meilleurs souhaits pour le succès du plan d'action. »
- « Une idée très encourageante, merci d'intégrer les consultations et le partenariat aux services existants. »
- « J'apprécie l'occasion de recevoir un mise à jour relative au projet ERDCI. »

Atelier F – Evan Houlahan et Natalie Melanson

Les résultats du sondage sur l'intégration de l'ÉRA et de la technologie dans la salle de classe des CLNA sont les suivants : 87 % des répondants au sondage ont été complètement satisfaits de l'atelier. Plus précisément, 87 % ont trouvé que les objectifs de l'atelier ont été atteints alors que 80 % ont été d'accord pour définir l'atelier comme étant complètement applicable à leur travail. Voici les commentaires fournis :

- « J'étais très content de l'atelier, de même que des nouvelles initiatives de MAGMA! »
- « Très bonne présentation, explication claire de la qualité de travail continue de MAGMA. »
- « Excellente information!!! »
- « Très bonne présentation – Des renseignements très intéressants! »
- « Très instructif! »
- « Excellent!!! »
- « Très instructif. »

Évaluation générale de la conférence

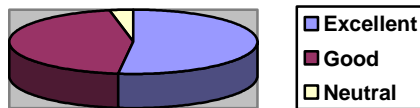
L'information recueillie à partir du formulaire d'évaluation générale de la conférence a offert un aperçu du résultat global de la conférence et de son contenu. Les trois premières questions du formulaire d'évaluation traitaient de la préparation avant la conférence (c.-à-d. processus d'invitation et d'inscription, renseignements sur le programme et l'hébergement). Les évaluations ont montré que 100 % des répondants se sentaient prêts à participer à l'évènement.

Lorsque l'on a demandé aux participants d'évaluer la conception globale de la conférence, 97 % des participants au sondage ont attribué une cote de bonne à excellente. Cinquante pour cent des participants ont indiqué que la conférence a parfaitement répondu à leurs besoins, tandis que l'autre moitié des répondants a pensé que l'évènement était bien de manière générale. De plus, 94 % ont indiqué que le matériel de la conférence était bon.

Quand on leur a demandé si les salles de conférence étaient confortables et se prêtaient à l'apprentissage, 66 % ont dit qu'elles étaient excellentes et 31 % ont dit que les locaux étaient très bien. Cent pour cent des participants ont qualifié le service offert lors de la conférence de bon à excellent.

.....

Graphique 2 Rétroaction des participants sur la conception générale de la conférence



Recommandations

Cette section examine les résultats de la séance plénière/de fermeture au cours de laquelle les délégués ont participé à des discussions de groupe pour offrir leurs commentaires, leurs idées et leurs stratégies aux fins de planification future.

Apprentissage acquis par les participants lors de la conférence atlantique régionale des CLNA

- « Considérer une formation avancée en matière d'« *emploi* » au lieu d'une formation « *linguistique* » avancée. »
- « Les CLNA peuvent être offerts (et de manière satisfaisante) dans les centres ruraux. »
- « Il faut atteindre les régions rurales, elles ont besoin de plus de soutien par l'entremise de l'apprentissage à distance.»
- « Il y a une variété d'initiatives et de services offerts (mentorat, bénévolat, etc.).»
- « Obstacles possibles : le financement, l'accès à la technologie, la sensibilisation et l'appui du public. »
- « une collaboration régionale serait bénéfique pour éviter un dédoublement. »
- « Les besoins sont résolus par une approche holistique. »
- « Il faut commencer à offrir les CLNA aux NCLC les moins élevés. »
- « Flexibilité des programmes des CLNA – Occasions de partage et d'apprentissage. »
- « Nécessité d'un échange d'information entre les programmes d'intégration sur le marché du travail. »
- « Besoins de ressources – Intervenants (organismes de réglementation, secteurs d'emploi, employeurs, tous les ordres de gouvernement). »

Suggestions pour la planification future de la prochaine conférence atlantique régionale des CLNA

- « Établir des groupes de discussion avant la conférence; mettre en place des structures de planification. »
- « Mettre l'accent sur les thèmes (p. ex. placements professionnels, engagement des employeurs) ».
- « Davantage d'occasions informelles d'élaboration de réseaux tout au long de la conférence. »
- « Fournir à l'avance des renseignements généraux sur chaque organisme fournisseur de service; allouer plus de temps pour discuter des défis et effectuer une séance de questions et réponses. »
- « Il faut que les employeurs participent aux conférences à venir. »
- « Utiliser des ressources gouvernementales pour promouvoir les CLNA auprès des employeurs. »

- « Davantage d'ateliers avec des thèmes précis. »
- « Bonne *première* conférence atlantique sur les CLNA; il faut continuer dans cette voie et aller plus loin; procédé interactif de discussion de solutions pour les défis communs. »
- « Plus de contenu et davantage d'occasions pour des séances de questions et réponses. »
- « Mettre en place un réseau d'organismes fournisseurs de services tout au long de l'année pour discuter de thèmes particuliers (p. ex. téléconférence mensuelle avec un thème précis). »
- « Plus d'occasions de perfectionnement professionnel. »
- « Les conférenciers comme le Dr Lionel Laroche devraient participer à toutes les conférences. »
- « Voici une question pour la prochaine conférence : Quels sont les éléments qui constituent une communauté prospère quant à l'accueil et à la rétention de nouveaux arrivants? »
- « Nécessité d'une conférence nationale des *centres ruraux* sur les CLNA.

.....

Annexe A

Comité de la conférence régionale atlantique sur les CLNA

Le comité de la conférence régionale atlantique sur les CLNA s'est réuni le 24 juillet 2007, les organismes fournisseurs de services, les gouvernements provinciaux des quatre provinces atlantiques et les représentants de CIC étaient présents. Le comité a joué un rôle clé en préparant un programme de conférence de qualité grâce auquel les délégués ont pu bénéficier d'une variété d'ateliers et d'occasions uniques d'établir des réseaux.

Membres du comité de la conférence :

Lorraine Angelopoulos, ANC, T.-N.-L.

Claire Piercey, ANC, T.-N.-L.

Megan Morris, ANC, T.-N.-L.

Debbie Sheppard, Office de l'immigration et du multiculturalisme, gouvernement de T.-N.-L.

Mary Lou Arseneault, CMNB, coprésidente de la conférence, N.-B.

Jerri Mackenzie, CMNB, N.-B.

Lisa Bamford, AMCF, N.-B.

Robert A. Boghen, MAGMA, coprésident de la conférence, N.-B.

Richard Campbell, YMCA de Saint-John, N.-B.

Trevor Wilkinson, MACC, N.-B.

Kelli Greene, Éducation postsecondaire, formation et travail, gouvernement du N.-B.

Ashraf Ghanem, Secrétariat de la croissance démographique, gouvernement du N.-B.

Joy MacDonald, *Holland College*, Î.-P.-É.

Jeannie Pitts, Secrétariat de la croissance démographique, gouvernement de l'Î.-P.-É.

Kathy Burnett, HILC/MISA, N.-É.

Paroo Mackinnon, Office de l'immigration, gouvernement de la N.-É.

Sylvie Tremblay, Citoyenneté et Immigration Canada, Région de l'Atlantique

Andom Gebru, Citoyenneté et Immigration Canada, N.-É.

Alissar Ribahi, Citoyenneté et Immigration Canada, N.-É.

.....

Annexe B



Citizenship and
Immigration Canada

Citoyenneté et
Immigration Canada

----- CONFÉRENCE RÉGIONALE ATLANTIQUE SUR LES CLNA -----
----DU 20 AU 22 FÉVRIER 2008 ----

PREMIER JOUR : Mercredi 20 février

Salle Westmorland

De 16 h 30 à 17 h 30 Inscription

De 17 h à 19 h 17 h Réception

De 17 h 35 à 18 h 15 Accueil et conférenciers invités

Menée par :

Robert A. Bohen, MAGMA, NB, Coprésident
Mary Lou Arseneault, NBMC, NB, Coprésidente

Message de bienvenue de la part :

de la Ville de Moncton
du Conseil multiculturel de Nouveau-Brunswick
de la province du Nouveau-Brunswick
du Gouvernement du Canada

DEUXIÈME JOUR : Jeudi 21 février

Salle Westmorland

De 7 h 30 à 8 h 30 Inscription/Petit déjeuner (buffet)

De 8 h 30 à 8 h 45 Mots de bienvenue/présentations : Mary Lou Arseneault

.....

- De 8 h 45 à 9 h 15** **Conférencier d'honneur :** Dr Lionel Laroche
- De 9 h 15 à 10 h 15** **Présentations de chaque fournisseur de service relatif à leur programme de CLNA :**
Thème : Nos succès/Nos défis/Nos plans futurs
- De 9 h 15 à 9 h 35** *ANC* : Claire Piercey
- De 9 h 35 à 9 h 55** *HILC/MISA* : Kathy Burnett, Lorena Costa et Denise Aucoin
- De 9 h 55 à 10 h 15** *Holland College* : Joy MacDonald
- De 10 h 15 à 10 h 30** **PAUSE**
- De 10 h 30 à 11 h 50** **Suite de la présentation des organismes fournisseurs de services (fournisseurs de services du Nouveau-Brunswick)**
- De 10 h 30 à 10 h 50** *CMNB/MACC* : Mary Lou
Arseneault/Trevor Wilkinson et Rita McIntosh
- De 10 h 50 à 11 h 10** *MAGMA* : Evan Houlahan, Natalie
Melanson et Linda Lutes
- De 11 h 10 à 11 h 30** *YMCA/YMCA de St-Jean* : Yasmin Ojah
et Cindy Kilpatrick
- De 11 h 30 à 11 h 50** *ANC* : Semra Salih-Zajmi
- De 12 h à 12 h 30** **Discussion de groupe au sujet des présentations des fournisseurs de services (séance de questions et réponses) :**
Animée par Mary Lou Arseneault

Salle Carleton

De 12 h 30 à 13 h 30 **DÉJEUNER (buffet)**

Série d'ateliers concomitants (1 sur 3) :

De 13 h 30 à 15 h Atelier A – *Apprentissage de l'anglais pour le marché du travail canadien : comprendre les questions liées à l'intégration au marché du travail des immigrants*, Lionel Laroche

Salle Carleton

Atelier B – *Modèle de prestation de services de counselling d'emploi*, Jon Fairweather

.....

Salle Albert

Atelier C – *Élaboration et administration des programmes des*

CLNA : table ronde, Mary Lou Arseneault

Salle Fundy

Salle Carleton

De 15 h à 15 h 15 **Pause-santé**

Série d'ateliers concomitants (2 sur 3) :

De 15 h 15 à 16 h 45 Atelier D – *Parcourir la distance!*, Kathy Burnett

Salle Carleton

Atelier E – *L'évaluation et la reconnaissance des diplômes et compétences internationaux (ERDCI) : approche partenarial de l'atlantique*, Philip Belanger et Deniz Akmaner.

Salle Albert

Atelier F – *Intégrer l'ÉRA et la technologie dans la salle de classe de CLNA*, Evan Houlahan et Natalie Melanson

Salle Fundy

Salle Westmorland/Carleton

De 18 h 00 à 21 h **BANQUET**

De 18 h à 18 h 15

Mots d'ouverture

De 18 h 15 à 19 h

Dîner

De 19 h à 19 h 30

Histoires à succès

Zane Korytko

Zoie (Zohar) El

Maxwell Amanfo-Sakyi

Carolina Henao

De 19h39 à 21 h

Spectacle multiculturel

Co-M/C : Marlyse Loureiro

Co-M/C : Taehyung Kim

TROISIÈME JOUR : Jeudi 22 février

Salle Fundy

- De 7 h 30 à 8 h 30** **Petit Déjeuner (buffet)**
- De 8 h 30 à 8 h 45** **Mots de bienvenue/introduction** : Mary Lou Arseneault
- De 8 h 45 à 9 h** **Direction des CLNA : une perspective fédérale**
Jean Seguin, *Directeur, Division des Programmes d'établissement adaptés à la clientèle, CIC*
- De 9 h à 10 h** **Panel de discussion provincial**
(Thème : Stratégie de niveau plus élevé des CLNA)
N.B. : Kelly Greene, *Éducation postsecondaire, Formation et Travail*
N.-É. : Paroo MacKinnon, *Bureau d'immigration de la Nouvelle-Écosse*
T.-N.-L. : Sheldon O'Neill, *Bureau d'immigration et du multiculturalisme*
Î.P.E. : Jeannie Pitts, *Secrétariat de la croissance démographique*
- De 10 h à 10 h 15** **Pause-santé**
- 10 h 15 à 12 h 15** **Séance plénière/de fermeture** : Mary Lou Arseneault
Discussion/rétroaction/plans future/etc.



Annexe C



Sujet de discussion : Conférence régionale atlantique sur les CLNA

Le 14 janvier 2008

Le Ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration, en partenariat avec les quatre gouvernements provinciaux de l'Atlantique, le Conseil multiculturel du Nouveau-Brunswick (CMNB) et l'Association multiculturelle du Grand Moncton (MAGMA), tiendra sa première conférence portant sur les cours de langue de niveau avancé (CLNA) en Atlantique, du 20 au 22 février 2008 au Crowne Plaza, à Moncton, N.-B.

Comme vous le savez, les programmes des CLNA offrent aux nouveaux arrivants adultes des cours de langue dont les niveaux correspondent à ceux que l'on retrouve sur le marché du travail, des cours de langue adaptés à la profession pour faciliter leur intégration sur le marché du travail à des postes qui correspondent à leurs connaissances, à leurs compétences et à leurs qualifications. La conférence régionale atlantique sur les CLNA : « *Concepts de l'apprentissage interculturel* » rassemblera des organismes fournisseurs de services, le Ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration et chacun des quatre gouvernements provinciaux de l'Atlantique. La conférence sera une occasion d'échange des meilleures pratiques, tout en abordant les défis actuels et en explorant des stratégies d'actions futures.

Veillez retourner le formulaire d'inscription par courriel avant le 18 janvier 2008. Une trousse d'information sur la conférence, y compris un programme détaillé et des formulaires d'inscription aux ateliers vous seront envoyés dès la confirmation de votre présence.

Des dispositions nécessaires à l'hébergement des participants à la conférence ont été prises avec le Crowne Plaza pour les 20 et 21 février 2008. Les participants peuvent s'inscrire en appelant le 1-866-854-4656 (sans frais d'interurbain) ou en faisant parvenir un courriel directement à l'adresse : reservations@cpmoncton.com. **Veillez faire référence au code de groupe MAG** au moment de confirmer vos réservations. Les dispositions d'hébergement comprennent les frais d'hôtel pour les organismes fournisseurs de services invités, cependant, **toutes les réservations doivent être faites avant le 22 janvier.**

Si vous avez des questions ou des préoccupations, veuillez communiquer avec moi au (506) 875-6374 ou par courriel à l'adresse : nicole.melanson@magma-moncton.com.

Cordialement,

Nicole T. Melanson
Coordinatrice de la conférence sur les CLNA

Pièces jointes : Programme provisoire et formulaire d'inscription.



**Citizenship and
 Immigration Canada**

**Citoyenneté et
 Immigration Canada**

Organismes fournisseurs de services participant

Association/Organization	Renseignements	Site Web
Association pour les nouveaux canadiens (ANC)	Adresse: 144 Chemin Military St. John's, T.-N.-L Tél: (709) 722-9680	http://www.anc-nf.cc
Association Multiculturelle du Grand Moncton, Inc. (MAGMA)	Adresse: 1299A Chemin Mountain, Unité 2, Moncton, N.B., E1C 2T9 Tél: (506) 858-9659	www.magmamoncton.com
<i>Metropolitan Immigrant Settlement Association/ Halifax Immigrant Learning Centre (MISA/HILC)</i>	Adresse: 7105 Chemin Chebucto, Halifax, N.E., B3L 4W8 Tél: (902) 443-2937	www.misa.ns.ca www.hilc.ns.ca
<i>Holland College</i>	Adresse: 140 Weymouth St., Charlottetown, I.P.E. C1A 4Z1 Tél: (902) 629-4217	http://www.hollandc.pe.ca
Conseil Multiculturel du Nouveau Brunswick (NBMC)	Adresse: 390 Rue King, Unité 301, Fredericton, N.-B., E3B 1E3 Tel: (506) 453-1091	www.nb-mc.ca
Association multiculturelle du comté de Carleton (MACC)	Adresse: 381 Rue Main, Florenceville, N.-B. Tél: (506) 392-6011	www.nb-amcc.org
Association multiculturelle de Fredericton (MCAF)	Adresse: 123 Rue York Fredericton, N.-B., E3B 3N6 Tél: (506) 454-8292	www.mcaf.nb.ca

YW/YMCA de Saint-Jean	Adresse: 100 Rue Prince Edward Saint Jean, New Brunswick Tél: (506) 634-7720	www.saintjohny.com
-----------------------	--	--

Les fournisseurs de services des CLNA

Nom de participant	Organisations et ville/province	Adresse électronique
Angelopoulos, Lorraine	ANC, St-John's, T.N.L.	lincscool@nfld.net
Arsenault, Kevin	ANC, Charlottetown, I.P.E.	exdir@isn.net
Arseneault, Mary Lou	NBMC, Fredericton, N.-B.	marylou.arseneault@nb-mc.ca
Aucoin, Denise	HILC/MISA, Halifax, N.É.	denise@misa.ns.ca
Bamford, Lisa	MCAF, Fredericton, N.-B.	bamford@mcaf.nb.ca
Boghen, Robert	MAGMA, Moncton, N.-B.	robert.boghen@nb.aibn.com
Burnett, Kathy	HILC/MISA, Halifax, N.É.	kburnett@hilc.ns.ca
Campbell, Richard	YW/YMCA, Saint-Jean, N.-B.	r.campbell@saintjohnY.com
Carruthers, Penny	MAGMA, Moncton, N.-B.	pennycarruthers@hotmail.com
Compton, Kellsay	Holland College, Charlottetown, IPE	kdcampton@hollandc.pe.ca
Costa, Lorena	HILC/MISA, Halifax, N.É.	lcosta@misa.ns.ca
Daley, Alicia	HILC/MISA, Halifax, N.É.	adaley@hilc.ns.ca
Derby, Carol	HILC/MISA, Halifax, N.É.	cderby@hilc.ns.ca

Dietrich, Jorge	MCAF, Fredericton, N.-B.	jorge@mcaf.nb.ca
Doughty, Bonnie	MCAF, Fredericton, N.-B.	employment@mcaf.nb.ca
Foster, Bridget	ANC, St-John's, T.-N.-L.	bfoster@nfld.net
Freake, Eileen Kelly	ANC, St-John's, T.-N.-L.	ekf@nfld.net
Gallant Vos, Keely	Holland College, Charlottetown, IPE	kgallantvos@hollandc.pe.ca
Guy, Ann	MILS, N.É.	annguy@staff.ednet.ns.ca
Houlahan, Evan	MAGMA, Moncton, N.-B.	evan@magmamoncton.com
Kilpatrick, Cindy	YW/YMCA, Saint-Jean, N.-B.	employment@saintjohny.com
Legault, Claudette	HILC/MISA, Halifax, N.É.	mcbsol@rogers.com
Lutes, Linda	MAGMA, Moncton, N.-B.	claudette@misa.ns.ca
MacDonald, Joy	Holland College, Charlottetown, IPE	magmalinda@hotmail.com
Mackenzie, Jerri	NBMC, Fredericton, N.-B.	jerri.mackenzie@nb-mc.ca
McElroy, Carrie	MCAF, Fredericton, N.-B.	carrie@mcaf.nb.ca
(Ebbett-)McIntosh, Rita	MACC, Carleton County, N.-B.	projectcoordinator@nb.aibn.com
Melanson, Natalie	MAGMA, Moncton, N.-B.	natalie.melanson@magmamoncton.com
Mills, Gerry	HILC/MISA, Halifax, N.É.	gmills@hilc.ns.ca
Ojah, Yasmin	YW/YMCA, Saint-Jean, N.-B.	y.ojah@saintjohnY.com
Piercey, Claire	ANC, St-John's, T.-N.-L.	cpiercey@nfld.net
Salih-Zajmi, Semra	MCAF, Fredericton, N.-B.	semra@mcaf.nb.ca

Sheppard Kutcher, Jan	HILC/MISA, Halifax, N.É.	jkutcher@misa.ns.ca
Sexton, Dean	Holland College, Charlottetown, IPE	dsexton@hollandc.pe.ca
Wilkinson, Trevor	MACC, Florenceville, N.-B.	employmentcounsellor@nb.aibn.com

Liste de participants du gouvernement provincial et fédéral

NOM DE PARTICIPANT	DÉPARTEMENT	PROVINCE
Atallah, Nabiha	Citoyenneté et Immigration Canada	Nouvelle Écosse
Barrett, John	Citoyenneté et Immigration Canada	New Brunswick
Boudreau-Grant, Ghislaine	Gouvernement provincial, Région Sud-est	New Brunswick
Condy, Kathy	Citoyenneté et Immigration Canada	Nouvelle Écosse
Fast, Cliff	Citoyenneté et Immigration Canada	Ontario
Gebru, Andom	Citoyenneté et Immigration Canada	Terre Neuve
Ghanem, Ashraf	Sécritariat de la croissance démographique	Nouveau Brunswick
Gibbs, Donna-Rae	Citoyenneté et Immigration Canada	Nouveau Brunswick
Greene, Kelly	Éducation postsecondaire, Formation et Travail	Nouveau Brunswick
Gushuliak, Rocky	Citoyenneté et Immigration Canada	Ontario
Liu, Eric	Citoyenneté et Immigration Canada	Ontario
McKinnon, Paroo	Office de l'Immigration de la Nouvelle Écosse	Nouvelle Écosse
Moir, Steve	Citoyenneté et Immigration Canada	Ontario

O'Neil, Sheldon	Office de l'Immigration et du multiculturalisme	Terre Neuve
Pitts, Jeannie	Sécrétariat de la croissance démographique	Ile du Prince Edouard
Pond, Daisy	Citoyenneté et Immigration Canada	Alberta
Rahman, Asifa	Citoyenneté et Immigration Canada	Ile du Prince Edouard
Ribahi, Alissar	Citoyenneté et Immigration Canada	Nouvelle Écosse
Séguin, Jean	Citoyenneté et Immigration Canada	Ontario
Thai, Catherine	Citoyenneté et Immigration Canada	Ontario
Tremblay, Sylvie	Citoyenneté et Immigration Canada	Nouvelle Écosse
Wilondga, Willy	Gouvernement provincial	Nouveau Brunswick
Wilson, Karen	Citoyenneté et Immigration Canada	Nouveau Brunswick

Annexe D

Conférence régionale atlantique sur les CLNA : *Concepts de l'apprentissage interculturel*

SÉRIE 1 : DESCRIPTION DES ATELIERS (de 13 h 30 à 15 h)

VEUILLEZ SÉLECTIONNER UN DES ATELIERS SUIVANTS :

ATELIER A : Apprentissage de l'anglais pour le marché du travail canadien : comprendre les questions liées à l'intégration au marché du travail des immigrants

Cet atelier examine les défis auxquels les immigrants font face lorsqu'ils essaient d'apprendre l'anglais et de trouver un emploi au Canada dans leur domaine d'expertise. En comparant la condition sociale des professionnels dans les pays développés et dans les pays en voie de développement, et en décrivant l'incidence des différences culturelles sur les interactions, cette présentation aide les participants à comprendre comment ils peuvent communiquer et comprendre les immigrants plus efficacement. Les participants recevront des conseils pratiques qu'ils pourront appliquer à leurs activités professionnelles quotidiennes, sans plus tarder.

Animateur : Lionel Laroche, Ph. D, ing. (*consulter la biographie ci-jointe*).

Public cible : *Enseignants des CLNA et personnes chargées de l'élaborer des programmes.*

Je souhaite participer à cet atelier (veuillez cocher) : _____

ATELIER B : Modèle de prestation de services de counselling d'emploi

Séance interactive au cours de laquelle les participants peuvent avoir un aperçu du modèle de prestation de services de counselling d'emploi du Ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail du Nouveau-Brunswick, de l'évaluation des clients à la planification de mesures. Le modèle a été fait pour les organismes fournisseurs de services tels que les organismes d'aide aux immigrants et il peut être adapté à toute situation relative au counselling d'emploi.

Animateur : Jon Fairweather, *conseiller provincial, counselling d'emploi, PETL (consulter la biographie ci-jointe)*.

Public cible : *Conseillers à l'emploi des CLNA*

Je souhaite participer à cet atelier (veuillez cocher) : _____

.....

ATELIER C : Élaboration et administration des programmes relatifs aux CLNA : table ronde

La conception de l'atelier comporte 3 *tables rondes* avec des *animateurs de table*. L'animateur de l'atelier a guidé les participants au cours d'un processus de « poule », en allouant 20 minutes par table. *Les animateurs de table* guideront un échange d'information sur les questions relatives programme des CLNA à leur table et les animateurs de l'atelier concluront la séance par une mise en commun pour l'ensemble du groupe.

Table 1 : *Mise en œuvre des CLNA en Ontario et dans les prairies (succès passés/défis actuels/plans futures).*

Animateur de table :

Rocky Gushuliak : *agent régional de programme, CIC, Prairies et région des T.N.-O.*

Cliff Fast : *conseiller de programme région, CIC, région de l'Ontario*

Table 2 : *CLNA et établissement – Élaboration future : la position de CIC*

Chef de table : **Jean Séguin** : *Jean Seguin, directeur, Division des Programmes d'établissement adaptés à la clientèle, CIC, Ottawa, Ontario.*

Table 3 : *CLNA : point de vue de l'Atlantique*

Chef de table : **Sylvie Tremblay** : *conseillère de programme régionale, CIC, région de l'Atlantique*

Animatrice :

Mary Lou Arseneault, *directrice de programmes, Intégration des nouveaux arrivants sur le marché du travail, Conseil multiculturel du Nouveau-Brunswick, Inc., (consulter la biographie ci-jointe)*

Public cible : *Administrateurs des programmes de CLNA, représentants des gouvernements provincial et fédéral*

VEUILLEZ NOTER : Places assises limitées : Pas plus de 24 délégués (premier arrivé, premier servi).

Je souhaite participer à cet atelier (veuillez cocher) : _____

SÉRIE 2 : DESCRIPTION DES ATELIERS (de 15 h 15 à 16 h 45)

VEUILLEZ SÉLECTIONNER UN DES ATELIERS SUIVANTS :

ATELIER D : Parcourir la distance!

Cet atelier traite d'une variété de méthodes innovatrices en matière d'offre efficace de CLNA en ligne et à distance, à l'aide d'une gamme d'outils de communication (technologie rudimentaire et haute technologie). Les programmes en ligne et à distance de HILC comprennent des cours particuliers, des vidéoconférences et l'utilisation de Moodle – un environnement d'apprentissage haut de gamme avec des outils de communication complets.

.....

Animatrice : Kathy Burnett, *gestionnaire de programmes linguistiques liés au marché du travail, HILC, N.-É. (consulter la biographie ci-jointe).*

Public cible : *ouvert à tous.*

Je souhaite participer à cet atelier (veuillez cocher) : _____

ATELIER E - L'évaluation et la reconnaissance des diplômes et compétences internationaux (ERDCI) : approche partenariale de l'atlantique

Cette présentation examinera la méthode de partenariat du modèle conceptuel du centre de l'Atlantique de l'ERDCI. En petits groupes de discussion les participants vont comparer leur expérience en matière d'évaluation et de reconnaissance des diplômes et compétences internationaux, discuter de la manière dont le centre de l'Atlantique affecterait les pratiques de travail et élaboreront des recommandations qui contribueraient à un accord de partenariat productif entre leurs organisations et le centre ERDCI.

Animateur : Philip Belanger, *gestionnaire de projet ERDCI/CAMEF, (consulter la biographie ci-jointe).*

Deniz Akmaner, *gestionnaire adjoint, ERDCI/CAMEF, (consulter la biographie ci-jointe).*

Public cible : *organismes fournisseurs de services chargés des CLNA/conseillers à l'emploi.*

Je souhaite participer à cet atelier (veuillez cocher) : _____

ATELIER F : Intégrer l'ÉRA et la technologie dans la salle de classe des CLNA

L'ÉRA s'est avérée être un élément clé en matière d'apprentissage continu au Canada. L'évaluation et la reconnaissance des acquis est un processus systématique qui comprend l'identification, la documentation et la vérification des aptitudes personnelles, des habiletés essentielles, des compétences linguistiques, ainsi que des compétences transférables et bien précises.

Cet atelier interactif présentera les avantages et les méthodes originales que présente la formation sur l'évaluation et la reconnaissance des acquis offerte aux nouveaux arrivants. Cet atelier examinera aussi les moyens par lesquels la technologie peut fournir de nouvelles occasions d'échange et d'apprentissage au sein de l'ÉRA et de la salle de classe des CLNA. Les participants à l'atelier auront aussi la chance d'écouter les nouveaux arrivants partager leurs expériences relatives au portfolio électronique.

Animateurs : Evan Houlahan, *directeur de la technologie de l'information/coordonateur des CLNA, MAGMA, N.-B. (consulter la biographie ci-jointe)*

Natalie Melanson, *conseillère à l'emploi pour les CLNA/enseignante de l'ÉRA, MAGMA, N.-B. (consulter la biographie ci-jointe).*

Public cible : *ouvert à tous.*

Je souhaite participer à cet atelier (veuillez cocher) : _____



Annexe E

Biographies des animateurs des ateliers

Mary Lou Arseneault, M.Ed, B.A., H.R.C.

Mary Lou Arseneault a une expérience de plus de 25 ans dans le domaine du développement communautaire et organisationnel, elle a dirigé plusieurs organisations à but non lucratif et communautaires à l'échelle locale, nationale et internationale. Ses accomplissements sont fonction de sa capacité à répondre de façon précise aux besoins de développement d'une organisation en aidant les intervenants et le personnel à acquérir l'infrastructure, les ressources humaines ainsi que les compétences en leadership requises pour devenir une entité viable pouvant offrir des services de qualités dans leurs communautés respectives.

À titre d'éducatrice d'adultes et consultante de ressources humaines, elle a préparé et enseigné des cours sur le comportement organisationnel et sur la communication verbale pour l'UNB (à Fredericton et à Trinidad). La création d'environnements d'apprentissage coopératif lui permet d'allier son savoir pluridisciplinaire et ses acquis expérientiels à des recherches en cours et aux meilleures pratiques dans ce domaine.

Mme Arseneault est actuellement directrice du programme Intégration des nouveaux arrivants sur le marché du travail au sein du Conseil Multiculturel du Nouveau Brunswick.

Philip Bélanger

Originaire d'Ottawa, Ontario, Philip Bélanger sert le gouvernement du New Brunswick depuis 1979, ayant une expérience solide en éducation et en formation, développement de projets, gestion et consultation. M. Bélanger est diplômé de l'Université de Cornell (à Ithaca, New York), où il s'est spécialisé en administration et communication interculturelle en entreprise. Il est également enseignant certifié et détient un certificat en gestion publique de l'Université de Moncton, Nouveau-Brunswick, ainsi qu'un certificat de Professionnel en gestion des ressources humaines de l'Université du Nouveau-Brunswick.

M. Bélanger était responsable du service d'établissement de l'immigration et du multiculturalisme au sein du Ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail du Nouveau-Brunswick (DPETL), et il s'est beaucoup impliqué dans la délivrance de titres et certificats. En décembre 2006, il a rejoint le Conseil Atlantique des Ministres de l'Éducation et de la Formation (CAMEF) par entente de détachement, en tant que gestionnaire de projet pour le centre de l'Atlantique de l'évaluation et la reconnaissance des diplômés et compétences internationaux (ERDCI).

Kathy Burnett

Mme Burnett a d'abord commencé à travailler au *Halifax Immigrant Learning Centre* (HILC) (centre d'apprentissage pour les immigrants) en 1988. Elle a enseigné à tous les niveaux d'anglais et a écrit plusieurs manuels et programmes d'enseignement pour HILC. Présentement, Mme Burnett est gestionnaire des programmes linguistique liés au marché du travail de HILC.

Jon Fairweather

Jon Fairweather est consultant provincial en counselling d'emploi au ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail. M. Fairweather possède un baccalauréat es arts et un Baccalauréat en éducation de l'Université St. Thomas, ainsi qu'une Maîtrise en éducation de l'Université du Nouveau-Brunswick. Sa carrière dans le domaine du counselling d'emploi à commencée au gouvernement fédéral en 1975, il a occupé les postes de conseiller à l'emploi, chef de sous-section de counselling et consultant en counselling provincial. Muté en 1997 au gouvernement provincial du Nouveau-Brunswick, il devient conseil principal pour la province où il fut exclusivement responsable de la direction et de l'offre de toutes les formations de développement professionnel pour les conseillers à l'emploi provinciaux. M. Fairweather a mené beaucoup de séances de développement professionnel pour diverses organisations et il est bien connu dans le domaine du counselling d'emploi.

Evan Houlahan

Fort de onze années dans le secteur de la technologie de l'information, Evan Houlahan a été impliqué dans de nombreux aspects du secteur, à travers la réalisation de films numériques, le développement de logiciels, l'apprentissage des langues assisté par ordinateur et l'éducation en ligne. Les collaborations de M. Houlahan dans ce domaine lui ont valu trois Prix multimédia du Nouveau-Brunswick. Consultant pour la table ronde technologique du Canada atlantique, il gère actuellement le Centre de la technologie et de l'information de MAGMA qui a récemment été nommé dans la catégorie du « plus innovateur de la province. Autoproclamé « accro de la technologie », M. Houlahan est le directeur de la technologie de l'information à MAGMA ainsi que coordinateur et enseignant de la TI du programme des CLNA.

Lionel Laroche, Ph. D., ing.

Ces cinq dernières années, le Dr Lionel Laroche a offert des formations multiculturelles et des services d'encadrement et de conseil à plus de 3 000 personnes dans sept pays différents (Canada, États-Unis, Mexique, Pérou, France, Belgique et Chine). La spécialité du Dr Laroche est d'aider les techniciens à récolter les bénéfices qu'apportent les différences culturelles dans leur milieu de travail. Le Dr Laroche est quelqu'un de dynamique et divertissant. C'est un conférencier pédagogique qui a donné 60 conférences organisées par un large éventail d'organisations de travail et aussi gouvernementales, académiques, professionnelles et à but non lucratif. Il a récemment été le conférencier d'honneur de la conférence sur les professionnels formés à l'étranger qui a eu lieu à Toronto.

Il est l'auteur de près de 100 publications qui examinent l'incidence des différences culturelles sur les entreprises en général et sur les secteurs techniques en particulier (ingénierie, science et logiciel). Ses publications sont parues dans plus de vingt revues spécialisées publiées dans huit pays (Canada, É.-U., GB, Pays-Bas, France, Mexique, Pérou et Australie). Le Dr Laroche a aussi

.....

écrit un livre intitulé *Managing Cultural Diversity in Technical Profession*, publié aux éditions Butterworth Heinemann dans le cadre de la série sur la gestion des différences culturelles. Né en France, le Dr Laroche a obtenu son Diplôme d'Ingénieur Polytechnicien à l'école Polytechnique de Paris, France et son doctorat d'ingénieur chimiste *California Institute of Technology* de Pasadena en Californie aux É.-U.

Natalie Melanson

Actuellement conseillère à l'emploi et enseignante à l'Association multiculturelle du Grand Moncton (MAGMA), Natalie Melanson se consacre à l'assistanat des nouveaux arrivants pour qu'ils s'intègrent avec succès à la population active du Grand Moncton. Elle met tout en œuvre pour sensibiliser et faire découvrir davantage la valeur de la diversité dans le milieu de travail aux professionnels des ressources humaines dans la communauté.

Après avoir vécu et travaillé en Chine pendant deux ans, Mme Melanson a acquis de l'expérience en élaborant et mettant en œuvre un programme ALS pour les jeunes dans les écoles secondaires publiques des régions rurales dans la province de Sichuan. À son retour au Canada, Natalie Melanson a préparé et élaboré un programme d'enseignement des CLNA pour l'emploi, à l'intention des apprenants adultes immigrants, qui comprend l'élaboration d'un portfolio professionnel par l'entremise de l'ÉRA.

Mme Melanson détient un baccalauréat en sciences sociales de l'université de Moncton. Elle est enseignante certifiée d'Anglais, langue seconde (ASL) et possède un certificat d'évaluation et la reconnaissance des acquis (ÉRA).



Appendix F



Citizenship and
Immigration Canada

Citoyenneté et
Immigration Canada

Formulaire d'évaluation

Veillez évaluer l'efficacité de cet atelier dans les secteurs suivants :

1. Votre satisfaction globale en ce qui a trait à la structure et au déroulement de l'atelier :

0 _____ 1 _____ 2 _____ 3 _____ 4 _____ 5 _____
Complètement insatisfait _____ Complètement satisfait

2. Votre degré de satisfaction en ce qui a trait au procédé interactif de l'atelier :

0 _____ 1 _____ 2 _____ 3 _____ 4 _____ 5 _____
Complètement insatisfait _____ Complètement satisfait

3. Mesure dans laquelle la présentation a atteint les objectifs de l'atelier :

0 _____ 1 _____ 2 _____ 3 _____ 4 _____ 5 _____
N'a pas atteint les objectifs du tout _____ A complètement atteint les objectifs

4. Degré de satisfaction en ce qui a trait au matériel de l'atelier (présentation PowerPoint, ressource documentaire, etc.) :

0 _____ 1 _____ 2 _____ 3 _____ 4 _____ 5 _____
Complètement insatisfait _____ Complètement satisfait

5. Mesure dans laquelle l'apprentissage tiré de l'atelier est applicable à votre travail :

0 _____ 1 _____ 2 _____ 3 _____ 4 _____ 5 _____
Ne s'applique pas _____ S'applique complètement

Avez-vous des suggestions visant à améliorer l'efficacité de cet atelier?

.....

Formulaire d'évaluation de la conférence

Conférence régionale atlantique sur les CLNA:
Concepts de l'apprentissage interculturel
Du 20 au 22 février 2008

Directive : Veuillez choisir une réponse aux questions suivantes.

Objectif : L'information figurant dans le présent formulaire nous permettra d'évaluer les résultats de la conférence, son contenu, ses animateurs pour les révisions futures. Vos commentaires nous tiennent à cœur . N'hésitez pas à communiquer avec nous pour tout autre observation.

Avant de participer à cette conférence :

	<i>oui</i>	<i>non</i>
1. Connaissiez-vous les raisons d'assister à la conférence?		
2. Avez-vous eu assez de temps pour vous inscrire?		
3. Avez-vous reçu l'information adéquate au sujet de la conférence (programme/hébergement, etc)?		
4. Autres commentaires relatifs à votre préparation en tant que participant :		



Donnez une cote à la conférence :

	<i>médiocre</i>			<i>Pas le bon</i>		<i>excellent</i>		<i>S.O.</i>
--	-----------------	--	--	-------------------	--	------------------	--	-------------

- 5. La conférence dans son ensemble
- 6. Mesure dans laquelle la conférence a répondu à vos besoins
- 7. Le matériel de la conférence

--	--	--	--	--

- 8. Quelles suggestions avez-vous à formuler pour améliorer la conception de la conférence afin qu'elle réponde à vos besoins?

Donnez une cote au centre de conférence :

	<i>médiocre</i>		<i>passable</i>		<i>Bon</i>		<i>excellent</i>		<i>S.O.</i>
--	-----------------	--	-----------------	--	------------	--	------------------	--	-------------

- 9. Confortable et favorise l'apprentissage
- 10. Les services offerts étaient acceptables
- 11. Quelles suggestions avez-vous à formuler pour améliorer le centre et les services (p. ex. : taille de la salle, température, organisation, etc.)?

Donnez une cote aux conférenciers

	<i>médiocre</i>		<i>Passable</i>		<i>Bon</i>		<i>excellent</i>		<i>S.O.</i>
--	-----------------	--	-----------------	--	------------	--	------------------	--	-------------

- 12. Connaissance du sujet

--	--	--	--	--

.....

- 13. Organisation de la séance
- 14. Techniques de présentation
- 15. Capacité d'inciter à l'interaction
- 16. Capacité à s'adapter aux questions et aux besoins des participants

--	--	--	--

17. Autres commentaires relatifs aux conférenciers et aux animateurs :

Cette conférence peut-elle être améliorée?

18. Quelles suggestions avez-vous à formuler pour améliorer cette conférence?

19. Avez-vous des commentaires supplémentaires concernant cette conférence?

