

**PARTAGER DES PRATIQUES D'ÉTABLISSEMENT ET D'INTÉGRATION  
QUI FONCTIONNENT  
PROGRAMME D'ORIENTATION**

Altered Minds Inc.  
Winnipeg, MB

**Champ de pratique :**  
Information et orientation

**Vidéo :**  
<https://youtu.be/uZXPp267uiA>

Un projet de Voies  
vers la prospérité

mars 2019



Funded by:

Immigration, Refugees  
and Citizenship Canada

Financé par :

Immigration, Réfugiés  
et Citoyenneté Canada



**PATHWAYS TO  
PROSPERITY**  
Promoting Welcoming Communities in Canada



**VOIES VERS LA  
PROSPÉRITÉ**  
Promouvoir des communautés accueillantes au Canada

## **ORIGINE DE L'ORGANISATION ET IMPULSION POUR LA CRÉATION DU PROGRAMME**

---

Altered Minds Inc. (AMI) est un organisme sans but lucratif basé à Winnipeg, MB. AMI offre des programmes et services à tous les nouveaux arrivants au Manitoba, y compris des services préalables à l'arrivée, des services d'emploi et d'établissement, des services d'information et d'orientation, des cours d'anglais, et de la formation de base en informatique.

Avant la création du Programme d'orientation, il n'existait pas de lieu central à Winnipeg où les nouveaux arrivants pouvaient se rendre pour obtenir des informations générales d'établissement et de l'aiguillage à leur arrivée. Les nouveaux arrivants finissaient par trouver un programme de formation linguistique, une agence d'aide à l'emploi, ou un centre de services gouvernementaux et ensuite étaient ballotés entre différentes agences et/ou différents programmes avant de trouver de l'information ou les services dont ils avaient besoin.

Le Gouvernement du Manitoba a eu l'idée de créer une « porte d'entrée » où tous les nouveaux arrivants adultes pourraient venir pour être aiguillés dans leur vie au Manitoba avant de faire leur propre chemin. AMI a reçu un contrat pour développer un programme qui :

- S'assurerait que les nouveaux arrivants recevraient les informations essentielles lors de leur arrivée afin de les aider à prendre des décisions éclairées, à naviguer dans le système, et à accéder aux services plus rapidement;
- Réduirait le temps nécessaire pour les nouveaux arrivants pour trouver des solutions, des services et répondre à leurs premiers besoins en matière d'établissement; et
- Offrirait des cours de langue et des occasions de la pratiquer pendant que les nouveaux arrivants attendent de recevoir une formation linguistique plus formelle.

Depuis 2004, AMI offre le Programme d'orientation aux nouveaux arrivants au Manitoba.

## **APERÇU DU PROGRAMME**

---

**Nom :**

Programme d'orientation

**Description :**

Le Programme d'orientation est un programme d'aiguillage et de formation linguistique qui offre des informations et du développement de compétences de base aux nouveaux arrivants à Winnipeg dans une salle de classe ou en ligne. C'est un programme organisé en modules livrés par des instructeurs certifiés en anglais langue additionnelle (ALA) et qui couvre quatre thématiques

principales : la santé, l'éducation et l'emploi, les lois et les lieux à connaître. Chaque semaine, des invités se joignent au programme pour rencontrer et créer des liens avec les participants, offrant aux nouveaux arrivants un contact direct avec le personnel d'agences importantes telles que des organismes de services aux immigrants, des ministères, des organismes communautaires, les services de police et des entreprises. Le Programme d'orientation est offert selon trois modalités : en classe pendant quatre semaines (en anglais), en classe pendant une semaine (réservée aux nouveaux arrivants identifiés comme à l'aise avec la langue anglaise), et en ligne (en français et en anglais). Les nouveaux arrivants sont inscrits au Programme d'orientation grâce à Manitoba Start, le système centralisé d'accueil des immigrants de la province.

**Objectif(s) :**

Offrir aux nouveaux arrivants les informations de base relatives à l'établissement et les compétences linguistiques nécessaires dans la vie quotidienne afin qu'ils puissent prendre des décisions éclairées et puissent parvenir plus rapidement à leurs objectifs d'établissement.

**Groupe(s) de clients ciblés :**

Tous les nouveaux arrivants à Winnipeg (gratuit pour les résidents permanents; frais modiques pour les résidents temporaires et les demandeurs d'asile).

**Partenaire(s) dans la livraison de services :**

Environ 25-30 organismes partenaires participent à la livraison des présentations auprès des clients du Programme d'orientation.

**Ressources humaines :**

Le Programme d'orientation a un directeur général, 3 coordinateurs, 10 instructeurs certifiés ALA, du personnel administratif et plus de 700 bénévoles.

**Financement :**

Immigration, réfugiés et citoyenneté Canada (IRCC)

## **PRINCIPALES CARACTÉRISTIQUES CONTRIBUANT AU FAIT QU'IL S'AGIT D'UNE PRATIQUE PROMETTEUSE**

---

**Efficace :**

Le Programme d'orientation est divisé en quatre modules : santé, éducation et emploi, lois, et lieux à connaître. Il offre aux nouveaux arrivants les informations relatives à l'établissement dont ils ont besoin, les prépare à l'apprentissage de la langue et/ou la recherche d'emploi car leurs besoins en information sur l'établissement sont satisfaits. Tous les nouveaux arrivants peuvent accéder au

programme peu importe leur niveau d'anglais étant donné qu'il est livré par des instructeurs certifiés ALA. Les invités hebdomadaires et le recours à des interprètes sont deux autres caractéristiques qui contribuent aux bons résultats pour les nouveaux arrivants. Les participants en apprennent plus dans tous les champs ciblés, ils ont une meilleure idée des services communautaires disponibles et peuvent mieux obtenir de l'aide et des soutiens quand ils en ont besoin.

**Efficiente :**

Le Programme d'orientation fournit des informations et de l'aiguillage dans un délai convenable. Les classes sont offertes le matin, en après-midi et le soir et les admissions / sorties du programme se font de façon continue. L'admission se fait sur une base hebdomadaire ce qui permet aux nouveaux arrivants de se joindre au programme peu de temps après leur arrivée. Les nouveaux arrivants reçoivent des informations et des ressources relatives à l'établissement dans un programme exhaustif ce qui réduit le temps que cela prend habituellement pour se connecter aux services essentiels. Pour s'assurer que les nouveaux arrivants soient placés dans le bon groupe, AMI fait de la formation auprès du personnel de Manitoba Start sur les techniques et approches d'évaluation basées sur les niveaux de compétence linguistique canadiens. Par ailleurs, les nouveaux membres du personnel de Manitoba Start sont invités à venir observer des classes du Programme d'orientation pour apprendre à placer au mieux les clients dans le groupe approprié.

**Pertinente :**

Le curriculum exhaustif du Programme d'orientation couvre tous les sujets prescrits par le gouvernement fédéral. Parmi l'équipe se trouve un coordinateur du curriculum qui s'assure que toutes les informations sont mises à jour.

**Durable :**

Le Programme d'orientation réalise des mesures de rendement et des évaluations continuellement. Les admissions sont constantes et les rétroactions continuent d'être positives. Le Programme d'orientation est livré selon différentes modalités - en classe pendant quatre semaines, en classe pendant une semaine, et en ligne – afin de répondre aux différents besoins des clients. Le personnel croit fortement aux bénéficiaires du programme et font les efforts nécessaires pour qu'il soit maintenu.

**Transférable :**

Le Programme d'orientation peut être mis en œuvre dans d'autres collectivités. Le format en salle de classe exige un minimum de 4 classes continues / 60 participants de façon à ce que les personnes aient l'option de suivre des classes le matin, l'après-midi ou le soir selon leur niveau. Le format en ligne est construit sur la plateforme Canvas et peut être adapté aux besoins locaux nonobstant le nombre de participants. Au Manitoba, le Programme d'orientation en ligne a fait l'objet d'un projet pilote en français, et d'autres collectivités ont adapté le programme en ligne pour répondre à leurs besoins spécifiques.

**Innovatrice et visionnaire :**

Le Programme d'orientation est flexible et permet aux nouveaux arrivants de s'y joindre en ligne ou en personne à différents moments de la journée, selon leurs horaires et besoins. Il utilise une méthodologie avant-gardiste et des résultats clairement articulés afin d'optimiser l'apprentissage. Le programme en ligne utilise une technologie interactive dernière génération pour les nouveaux arrivants qui ne peuvent se rendre en salle de classe.

**Diffère de façon claire d'autres pratiques similaires :**

Le Programme d'orientation combine informations et orientation avec l'apprentissage de l'anglais, deux catégories de services qu'IRCC tend à financer séparément. Il est plus long et plus exhaustif que d'autres programmes d'information et d'aiguillage, et utilise une structure modulaire et flexible qui permet des admissions continues. Il est livré par des instructeurs certifiés en ALA et repose sur un curriculum bien construit et les principes de l'apprentissage aux adultes. Toutes les personnes, nonobstant leurs habilités physiques et intellectuelles, sont accommodées, comme par exemple les personnes mal voyantes et malentendantes, ou les personnes ayant des difficultés physiques, intellectuelles ou d'apprentissage. AMI travaille étroitement avec des agences telles que la Société pour les Manitobains avec des handicaps et l'Institut national canadien pour les aveugles (INCA) pour apprendre à comment, au mieux, soutenir les besoins individuels et appuyer les nouveaux arrivants pour qu'ils puissent accéder aux services et appuis réguliers.

**Fort attrait auprès des clients :**

Les agences de Winnipeg partagent les données principales relatives aux clients et ont développé un système de référence afin de s'assurer un flux harmonieux des clients. Les nouveaux arrivants sont référés au Programme d'orientation par Manitoba Start, le système centralisé d'admission des nouveaux arrivants de la province. Tous les candidats de la province reçoivent une lettre du Gouvernement du Manitoba qui leur explique ce qu'est le Programme d'orientation.

**Forte rétention des clients :**

La plupart des nouveaux arrivants finissent tout le programme, et beaucoup sont également bénévoles pendant leur participation au programme. Des rétroactions sont collectées sur une base continue pour s'assurer que le programme répond aux besoins des participants.

**Preuves solides de résultats concluants :**

Une évaluation indépendante des résultats du Programme d'orientation a été réalisée en s'appuyant sur l'étude d'un groupe composé de 290 nouveaux arrivants. Alors que cette évaluation a montré que les services d'aiguillage en général amélioreraient les connaissances sur la vie au Manitoba et au Canada et un sentiment d'habileté, les répondants qui ont participé au Programme d'orientation sur quatre semaines ont montré des résultats significativement meilleurs dans tous les champs de connaissances et d'habiletés que le groupe de contrôle qui avait participé à d'autres programmes d'orientation plus courts.

## MESURE DE RENDEMENT ET STRATÉGIE D'ÉVALUATION

---

En 2017/18, AMI a embauché un consultant indépendant pour réaliser une évaluation des résultats du Programme d'orientation. L'évaluation cherchait à déterminer si les clients du Programme d'orientation sur quatre semaines avaient de meilleurs résultats que les clients inscrits dans des programmes de plus courte durée. Les critères d'inclusion et d'exclusion pour le groupe étudié ont été développés en concertation avec IRCC. Le groupe étudié incluait des participants au Programme sur quatre semaines (n=104), des participants au Programme sur une semaine (n=84), et un groupe de contrôle (n=102) de nouveaux arrivants (pas de réfugiés) qui ont reçu des services d'information et d'aiguillage de la part d'organismes présélectionnés au Manitoba. L'évaluation explorait les résultats relatifs à une meilleure compréhension de la vie au Manitoba et au Canada, une meilleure conscientisation et connaissance des services et informations pertinents à l'établissement, et une capacité accrue des participants à parvenir à leurs objectifs d'établissement au Manitoba. L'évaluation a comparé les changements auto-évalués des participants au Programme d'orientation en matière de connaissance, niveau de confiance et satisfaction quant à l'orientation reçue. Des sondages rétrospectifs pré/post admission ont été développés dans huit langues différentes et distribués directement aux clients.

Pour le Programme d'orientation, un cadre de mesure de performance a également été développé pour examiner les progrès chaque trimestre. Les rétroactions sont collectées auprès des participants avant de débiter le programme et après avoir terminé le programme.

## POUR PLUS D'INFORMATIONS

---

**Altered Minds Inc.**

<https://alteredminds.ca/>

**Entry Program [Programme d'orientation]**

<https://alteredminds.ca/entry-program/>

**Entry Program Online [Programme d'orientation en ligne]**

<https://alteredminds.ca/entry-program-online/>