

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

**PROGRAMME D'ANGLAIS EN MILIEU DE  
TRAVAIL**

Immigrant Services Association of Nova Scotia  
Halifax, N.-É.

**Champ de pratique :**  
Stratégies pour l'engagement des employeurs

**Vidéo :**  
<https://youtu.be/QFdoo0hhxD8>

Un projet de Voies  
vers la prospérité

Mai 2020



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**

---

Immigrant Services Association of Nova Scotia (ISANS) est un organisme sans but lucratif basé à Halifax en Nouvelle-Écosse. Il a été créé en 2009 suite à la fusion entre la Metropolitan Immigrant Settlement Association et Halifax Immigrant Learning Centre. ISANS est la plus grande organisation desservant les immigrants dans les provinces maritimes et elle offre une grande variété de services aux immigrants dans les secteurs importants que sont la formation linguistique, l'établissement, l'emploi et le développement d'entreprises.

Le Programme d'anglais en milieu de travail (PAMT) au Canada Atlantique est un des plus vieux programmes toujours actifs d'ISANS. Il fait partie des différents programmes linguistiques depuis 27 ans. Il a émergé suite à l'identification d'un besoin pour de l'appui continu chez les nouveaux arrivants entrant sur le marché du travail local, pour un appui linguistique ciblé pour les nouveaux arrivants œuvrant dans des milieux de travail spécifiques, et pour de l'appui quant à la culture d'entreprise pour les nouveaux arrivants nouveaux sur le marché du travail canadien.

## **APERÇU DU PROGRAMME**

---

**Nom :**

Programme d'anglais en milieu de travail

**Description :**

Le Programme d'anglais en milieu de travail (PAMT) est un programme de formation gratuit et taillé sur mesure pour les nouveaux arrivants afin de les aider avec leurs compétences linguistiques en milieu de travail. L'instruction est offerte par un instructeur qualifié pour enseigner l'anglais langue additionnelle (ALA) et met l'accent sur les compétences linguistiques et communicationnelles dont les nouveaux arrivants ont besoin pour communiquer sur leur lieu de travail, comme le vocabulaire et la terminologie propre au milieu de travail, les compétences téléphoniques, les compétences en matière de service clientèle, la communication et le travail d'équipe, et la rédaction de courriels, lettres et rapports. Le programme accepte des clients de façon continue et il est livré pendant la journée sur le lieu de travail grâce à de la formation individuelle ou en groupe, ou en ligne pour les endroits plus éloignés. Il est structuré autour d'une session de 12 semaines avec deux séances de 90 minutes par semaine.

**Objectif(s) :**

Les objectifs du PAMT sont : de développer la langue professionnelle des nouveaux arrivants employés ou à leur compte sur le lieu de travail; d'augmenter les savoirs et compréhensions des nouveaux arrivants de la culture d'entreprise canadienne; et de renforcer les capacités des milieux de travail en N.-É. afin d'appuyer l'intégration des nouveaux arrivants au marché du travail.

**Groupe(s) de clients ciblés :**

Les immigrants employés ou à leur compte habitant en Nouvelle-Écosse et qui ont un niveau de compétence linguistique canadien de 8 ou moins.

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

N/A

**Ressources humaines :**

Le PAMT est livré par une équipe de cinq instructeurs, un d'entre eux assure également la coordination du programme.

**Financement :**

Le PAMT est financé par le Bureau de l'immigration de la Nouvelle-Écosse, et Immigration, réfugiés et citoyenneté Canada (IRCC).

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

---

**Efficace :**

Le PAMT implique les nouveaux arrivants employés et leurs employeurs, et chaque session de 12 semaines est taillée sur mesure pour répondre aux besoins uniques des deux parties. Le programme est offert par des instructeurs d'anglais langue additionnelle (ALA) qui participent régulièrement à des formations de développement professionnel sur plusieurs sujets, comme l'instruction ALA, les compétences interculturelles, et les soins sensibles au traumatisme.

**Efficiente :**

Le PAMT se compose de deux cours de 90 minutes chaque semaine, ce qui est suffisamment fréquent pour maintenir l'attention tout en permettant un horaire flexible. Bien que chaque cours soit individualisé, des sujets reviennent souvent et donc une banque de données sur des compétences, sujets et milieux de travail a été créée et peut être adaptée selon les besoins. Le coordinateur du programme tente de rendre les déplacements efficaces pour les instructeurs d'ALA, donc l'endroit où se trouvent les lieux de travail est pris en compte lors du développement de l'horaire. Les instructeurs d'ALA doivent avoir accès à un véhicule et les employeurs doivent leur fournir une place de stationnement.

**Pertinente :**

Le PAMT est adapté pour répondre aux besoins uniques des employeurs comme des nouveaux arrivants employés afin que chaque session soit pertinente et maximise le temps d'étude. Chaque session doit inclure 2-4 résultats fondés sur des tâches afin de s'assurer que le contenu n'est pas trop généraliste et approprié pour le PAMT.

**Durable :**

Le PAMT est en contact régulier avec toutes les parties prenantes, y compris les nouveaux arrivants employés, les employeurs et les bailleurs de fonds afin de s'assurer que le programme répond à leurs attentes. Quand des problèmes surgissent, le personnel du programme et les parties prenantes travaillent ensemble pour répondre aux problèmes et faire tout changement nécessaire.

**Transférable :**

Le PAMT pourrait être reproduit par d'autres organisations d'établissement ou axées sur les compétences linguistiques professionnelles au Canada. Les instructeurs doivent être formés de façon appropriée et recevoir de l'appui pour leurs déplacements afin qu'ils puissent de rendre sur les différents lieux de travail.

**Innovatrice et visionnaire :**

Le PAMT sort l'enseignement de la salle de classe et l'apporte en milieu du travail, ce qui le rend plus pertinent pour les apprenants, augmente le succès professionnel des nouveaux arrivants, et permet l'engagement de leurs employeurs pendant tout le processus. ISANS est en train d'étudier la possibilité d'intégrer la littératie digitale et l'apprentissage mixte au programme.

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

Contrairement à d'autres programmes LINC traditionnels, y compris les programmes LINC reliés au milieu du travail, le PAMT travaille avec les apprenants sur leur lieu de travail; leur offre une formation taillée sur mesure; appuie leur intégration professionnelle, réussite et rétention; et ce, tout en engageant les employeurs dans le processus.

**Fort attrait auprès des clients :**

Le PAMT exerce un fort attrait auprès des clients. Les clients entendent parler du PAMT grâce à des référencements du personnel en formation linguistique d'ISANS, des employeurs qui ont participé au programme ou de d'autres programmes d'appuis professionnels d'ISANS, et d'autres nouveaux arrivants dans leurs réseaux.

**Forte rétention des clients :**

Le PAMT a une forte rétention de ses clients qui s'explique par plusieurs facteurs. La nature individualisée du programme permet l'engagement des apprenants et de leurs employeurs en se focalisant sur les sujets qui sont les plus pertinents pour eux. La durée de la session (12 semaines) est assez longue pour atteindre des résultats significatifs, et assez courte pour être un engagement facile à tenir. Le PAMT exige une présence de 80%, et la participation à de prochaines versions est en partie dépendante de la réussite aux sessions précédentes.

**Preuves solides de résultats concluants :**

Une évaluation indépendante a été réalisée en 2019 et a offert un bilan du programme et de ses bénéficiaires, ainsi que des manières qui pourraient éventuellement le renforcer. Un total de 30 entrevues ont été menées avec des participants au PAMT, (17 employés, 9 employeurs et 4 instructeurs). De façon générale, les nouveaux arrivants employés et les employeurs ont indiqué des taux de satisfaction élevés envers le programme. Les nouveaux arrivants employés ont

développé de nouvelles compétences linguistiques, ainsi qu'une meilleure idée des normes professionnelles canadiennes qui ont amélioré leur performance professionnelle et leur capacité à communiquer et à tisser des liens avec leurs collègues. Le contenu était flexible et mettait l'accent sur des tâches, ce qui a permis aux employeurs, employés et instructeurs de créer un curriculum répondant aux besoins communicationnels uniques des nouveaux arrivants employés dans le contexte de leur milieu de travail. En plus de ces nouvelles compétences linguistiques, les employés ont décrit un changement positif dans leurs sentiments d'indépendance, de confiance et de plaisir dans leur milieu professionnel, ce qui a eu pour effet de favoriser et renforcer les liens entre les nouveaux arrivants et leurs collègues. Le programme a aussi accru la compréhension chez les employeurs de la grande variété des compétences et qualifications des nouveaux arrivants, ainsi que des défis qu'ils connaissent. Les recommandations ont porté, entre autres, sur des séances hebdomadaires supplémentaires et des périodes plus longues d'instruction et d'apprentissage.

## **MESURE DE RENDEMENT ET STRATÉGIE D'ÉVALUATION**

---

Le PAMT effectue des examens et évaluations de façon régulière. Une variété de données qualitatives et quantitatives est collectée, et les progrès et résultats sont surveillés en utilisant les évaluations de cours, des histoires de succès, des entrevues avec les parties prenantes, et des observations des instructeurs sur le lieu de travail. À la fin de chaque session de 12 semaines, les employeurs et employés doivent remplir séparément un document d'évaluation, ce qui permet d'identifier les réussites et les défis vécus pendant la session, ainsi que de planifier de prochains cours. Les instructeurs du programme se rencontrent régulièrement pour du débriefage, comparer leurs expériences et partager leurs meilleures pratiques. Les instructeurs d'ALA sont évalués, in situ, à la même fréquence que les autres instructeurs travaillant dans le programme LINC.

## **POUR PLUS D'INFORMATIONS**

---

### **ISANS**

<https://www.isans.ca>

### **Programme d'anglais en milieu de travail**

<https://www.isans.ca/learn-english/english-for-work/#ewp>

### **Plus que de l'intégration économique : une évaluation indépendante du Programme d'anglais en milieu de travail d'ISANS**

<https://www.isans.ca/more-than-economic-integration-an-independent-evaluation-of-our-english-in-the-workplace-program/>