

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

**TESL BASICS FOR LANGUAGE VOLUNTEERS
(TBLV) | L'ABC DU FLS POUR INSTRUCTEURS
BÉNÉVOLES (AFIB)**

New Language Solutions
Différents lieux, Canada

Champ de pratique:

- Services linguistiques

Vidéo :

<https://youtu.be/7zpGdj5VlyM>

Un projet de Voies
de la prospérité

Mars 2025

Financé par :



Immigration, Réfugiés
et Citoyenneté Canada

Funded by:

Immigration, Refugees
and Citizenship 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

New Language Solutions (NLS) est une organisation sans but lucratif canadienne qui développe des outils technologiques pour soutenir l'apprentissage des langues et l'établissement des nouveaux arrivants. Fondée en 1983, elle fournit des ressources d'apprentissage en ligne et mixtes et forme les professeurs de langues à l'utilisation des technologies libres. L'organisation est surtout connue pour Avenue et LearnIT2teach, qui sont utilisés dans le programme CLIC. Avenue est une plateforme d'apprentissage construite sur Moodle, un système de gestion de l'apprentissage à code source ouvert, tandis que LearnIT2teach forme les instructeurs à utiliser efficacement ce didacticiel dans le cadre d'un enseignement mixte et en ligne. Grâce au financement d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, New Language Solutions aide les prestataires de services à offrir une formation linguistique efficace aux nouveaux arrivants dans tout le Canada.

Le programme TESL Basics for Language Volunteers (TBLV), et son équivalent français, L'ABC du FLS pour Instructeurs Bénévoles (AFIB), a été développé pour combler une lacune dans la formation des instructeurs bénévoles en langues qui soutiennent les nouveaux arrivants dans les classes CLIC et les contextes linguistiques informels. En 2017, NLS a répondu à l'appel d'IRCC pour l'amélioration de la prestation des services, reconnaissant le manque de formation en ligne structurée pour les instructeurs bénévoles en langues. La nécessité d'une telle formation a également été soutenue par la recherche, qui a souligné que les bénévoles bénéficient d'une formation, d'un soutien continu et d'opportunités de réflexion pour être efficaces dans leur rôle. La pandémie de la COVID-19 a encore souligné l'importance de la préparation des instructeurs bénévoles en ligne, car de nombreux enseignants n'avaient que peu d'expérience dans l'intégration de bénévoles à distance. Le programme comble cette lacune en offrant une formation par le biais d'Avenue, en utilisant sa plateforme Moodle pour équiper les bénévoles afin qu'ils puissent soutenir les enseignants de langues à la fois en personne et en ligne.

APERÇU DU PROGRAMME

Nom :

TESL Basics for Language Volunteers (TBLV) | L'ABC du FLS pour Instructeurs Bénévoles (AFIB)

Description :

TBLV/AFIB est un programme en ligne de sept semaines, à rythme libre, offert localement par des organismes partenaires à travers le Canada. NLS fournit le cours et la formation aux accompagnateurs locaux désignés, qui sont des professionnels de l'enseignement de l'anglais ou du français langue seconde et de l'utilisation d'Avenue. Ces accompagnateurs locaux, sélectionnés par les organismes fournisseurs de services, animent le programme pour les instructeurs bénévoles de leur communauté.

Ce programme permet aux bénévoles d'acquérir une base théorique avant de commencer à apporter leur aide dans les classes d'anglais langue seconde (ASL) et de français langue seconde (FLS) et dans des contextes linguistiques informels. Il couvre sept sujets :

1. Introduction et les niveaux de compétence linguistique canadiens

2. Travailler avec des apprenants de niveau inférieur et des apprenants en alphabétisation
3. Fournir un retour d'information orienté vers l'action, donner des suggestions claires et positives, et pratiquer la prononciation
4. Utilisation de matériel réel (Realia)
5. Vie quotidienne et emploi
6. Culture et citoyenneté canadiennes/francophones
7. Bénévolat à distance

Les sujets un à six ont été testés entre 2018 et 2019, tandis que le sujet sept a été testé à l'automne 2020. En 2020, un quiz de diagnostic facultatif sur les compétences informatiques a été ajouté pour s'assurer que les bénévoles possèdent les compétences technologiques nécessaires pour suivre le cours. Chaque thème comprend des lectures de base, une vidéo, des activités interactives, des quiz autocorrectifs et un forum de discussion, ainsi que des ressources supplémentaires et des fichiers d'aide. Des coachs locaux s'engagent avec les bénévoles dans les forums de discussion, leur apportant soutien et encouragement tout au long de la formation.

Objectif(s) :

L'objectif principal du programme est de doter les bénévoles de compétences essentielles en matière d'enseignement d'ALS/FLS afin qu'ils puissent aider efficacement les instructeurs et les nouveaux arrivants à apprendre l'anglais ou le français. En offrant une formation structurée, le programme vise également à accroître la confiance et la motivation des bénévoles, ce qui se traduira par un meilleur engagement et une diminution du taux de rotation. En outre, en formant efficacement les bénévoles, le programme vise à aider les nouveaux arrivants à développer des compétences linguistiques et d'établissement plus solides, et à aider les instructeurs ALS/FLS à mieux répondre aux besoins des nouveaux arrivants.

Groupe(s) de clients ciblé(s) :

Les clients directs du programme sont les instructeurs bénévoles qui suivent la formation. Indirectement, le programme profite également aux nouveaux arrivants, qui bénéficient d'un meilleur soutien linguistique, ainsi qu'aux professeurs d'ALS/FLS, qui bénéficient de bénévoles formés pour les aider dans leurs classes. En outre, les gestionnaires de programmes bénéficient d'une plus grande fidélisation des bénévoles et d'un meilleur soutien pour leurs programmes de formation linguistique.

Partenaires dans la livraison des services :

Le programme a établi des partenariats avec les organisations suivantes :

ACSA Newcomers' Centre, Scarborough, ON
Archway Community Services, Abbotsford, BC
Central Vancouver Island Multicultural Society, Nanaimo, C.-B.
Centre for Newcomers, Calgary, AB
Columbia Basin Alliance for Literacy, Golden, C.-B.
DIVERSE City, Surrey, C.-B.
English Online, Winnipeg, MB
Bibliothèque publique de Halifax, Halifax, N.-É.
Inter-Cultural Association of Greater Victoria, Victoria, C.-B.
MOSAIC, Vancouver, C.-B.

New Canadians Centre, Peterborough, ON
Newcomer Women's Services, Toronto, ON
Somali Immigrant Aid Organization, Toronto, ON
South Essex Community Council, Leamington, ON
Vancouver Community College, Vancouver, C.-B.
Yes Employment Services, North Bay, ON
YMCA Région du Grand Saint-Jean, Saint-Jean, NB

Ressources humaines :

Un coordinateur du NLS encadre et soutient les nouveaux coachs locaux. Ces derniers animent la formation, gèrent le cours local et soutiennent les bénévoles (par exemple, en participant aux discussions sur le forum ou en animant des séances de formation hebdomadaires). Ils s'engagent 3 à 5 heures par semaine pendant environ deux mois.

Financement :

Le programme est financé par Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC).

PRINCIPALES CARACTÉRISTIQUES CONTRIBUANT AU FAIT QU'IL S'AGISSE D'UNE PRATIQUE PROMETTEUSE

Efficace :

L'un des facteurs clés de l'efficacité du programme est qu'il a été élaboré avec la participation de professionnels de l'ALS/FLS, de bénévoles et de nouveaux arrivants, afin de répondre aux besoins de toutes les personnes concernées. C'est ainsi qu'est né un cours comportant sept thèmes pertinents pour les bénévoles qui enseignent l'anglais langue seconde ou le français langue seconde aux nouveaux arrivants au Canada. Un autre élément important est le soutien apporté par les coachs locaux formés - des professionnels de l'ALS/FLS qui guident les bénévoles pendant et après la formation. Les activités interactives et variées du programme renforcent encore son efficacité. Chaque sujet, conçu pour être traité en deux heures environ, comprend des lectures de base, des vidéos, des exercices stimulants, des questionnaires autocorrectifs et des forums de discussion, ce qui permet aux bénévoles de renforcer leur apprentissage de multiples façons.

Efficiente:

Le programme est gratuit, flexible et facile à utiliser, conçu pour une accessibilité et une commodité maximales. En tant que formation en ligne à rythme libre, les bénévoles peuvent suivre les cours à leur propre rythme, à tout moment et en tout lieu, ce qui leur permet de s'adapter plus facilement à leur emploi du temps. Le programme peut être dispensé entièrement en ligne ou dans un format mixte, en fonction des besoins de l'organisation partenaire. Le programme étant développé sous une licence Creative Commons, les organisations partenaires ont la liberté de le modifier et de le personnaliser. Elles peuvent choisir d'utiliser l'intégralité du cours de sept semaines ou de sélectionner les modules spécifiques les plus pertinents pour leurs bénévoles. Une fois qu'un coach bénévole local a été identifié et formé, NLS prépare le cours pour l'organisme partenaire, le rendant ainsi facilement disponible pour la mise en œuvre.

Pertinente :

Le programme répond à un besoin essentiel de formation structurée et de soutien pour les bénévoles en formation linguistique. Bien que de nombreux bénévoles soient désireux d'aider, ils sont souvent confrontés à l'épuisement et à la frustration lorsque leur travail ne se déroule pas comme prévu. Sans une préparation adéquate, les bénévoles peuvent avoir du mal à soutenir efficacement les nouveaux arrivants, ce qui entraîne une déception pour les deux parties. Le programme comble cette lacune en proposant une formation complète, des ressources pratiques et un soutien continu de la part de instructeurs ALS/FLS expérimentés, afin que les bénévoles se sentent équipés et confiants dans leur rôle.

Le programme s'attaque également aux possibilités limitées de pratique de la langue pour les apprenants de français hors Québec. En formant des bénévoles de langue française, le programme contribue à créer davantage d'opportunités pour les apprenants de développer leurs compétences, améliorant ainsi l'accès à des interactions linguistiques significatives en français.

Durable :

Le programme est durable grâce à son intégration avec Avenue et LearnIT2teach, des activités centrales du NLS. Comme le cours TBLV/AFIB est déjà développé, il peut se poursuivre tant que ces projets existent. De plus, la mise en œuvre du programme est renforcée par les organismes partenaires. Les organismes partenaires peuvent former plusieurs membres du personnel en tant qu'accompagnateurs/coachs bénévoles, ce qui leur permet de diriger la formation de manière indépendante. Ainsi, même en cas de changement de personnel, le programme reste en place et offre un soutien continu aux bénévoles.

Transférable :

Le programme est très adaptable et peut être personnalisé pour répondre aux besoins de différents organismes et lieux. Lorsque NLS prépare le cours pour un organisme partenaire, il inclut une section « Dans votre région » - un modèle où les organismes peuvent ajouter des ressources locales et des informations spécifiques à leur région. Ce matériel personnalisé est ensuite partagé avec le coordinateur TBLV/AFIB et dans le forum des coachs, ce qui permet aux organisations d'échanger des ressources et des bonnes pratiques.

Le programme étant dispensé en ligne, il peut être proposé n'importe où, ce qui le rend accessible aux bénévoles, quelle que soit leur situation géographique. Les organisations peuvent adapter le programme pour former des bénévoles à différents rôles, tels que des assistants de classe, des tuteurs ou des animateurs de cercles de conversation. Ils peuvent également adapter le nombre d'accompagnateurs, les cours proposés et les formats de diffusion des modules en fonction de leurs besoins spécifiques. Certains organismes ont, par exemple, développé des cours distincts pour les bénévoles travaillant avec des apprenants de niveau inférieur et pour ceux travaillant exclusivement en ligne.

Innovatrice et visionnaire :

NLS se tient au courant des dernières technologies. La formation des bénévoles est dispensée sur Avenue, un système de gestion de l'apprentissage (SGA) basé sur Moodle. Moodle permet de créer et de dispenser des cours en ligne, de suivre les progrès des bénévoles et de faciliter l'interaction entre les coachs et les apprenants. Le programme intègre un plug-in open-source pour améliorer le

contenu des cours avec des fonctions interactives telles que des questions intégrées dans les présentations, des vidéos interactives et des activités de glisser-déposer.

Diffère de façon claire d'autres pratiques similaires :

L'analyse par NLS des programmes de formation des bénévoles au Canada n'a trouvé aucun programme équivalent à TBLV/AFIB. Contrairement aux manuels de bénévolat ou aux ateliers d'orientation habituels, le programme offre une formation complète, axée sur les besoins et adaptée à des rôles spécifiques et à des contextes locaux. Il offre un apprentissage structuré et interactif avec des ressources spécifiques à un domaine, garantissant que les bénévoles reçoivent une préparation pratique et approfondie allant au-delà des directives générales sur le bénévolat.

Fort attrait auprès des clients :

Comme l'inscription des bénévoles est gérée localement, NLS mesure la participation du nombre croissant d'organismes partenaires offrant la formation plutôt que le nombre de bénévoles individuels. Le programme s'est développé régulièrement, avec l'adhésion d'un nombre croissant d'organismes après la phase pilote. Grâce à ce modèle de partenariat, NLS permet une mise en œuvre locale, où chaque organisme recrute ses propres bénévoles, et la formation gratuite rend la participation accessible.

Forte rétention des clients :

Chaque organisme partenaire détermine comment offrir la formation, que ce soit en totalité ou en partie. Cependant, pour encourager les bénévoles à terminer le programme, NLS leur délivre un certificat pour 15 heures de formation s'ils suivent les sept unités du cours. Ce certificat constitue une petite incitation pour les participants à terminer le programme. Au niveau local, les accompagnateurs jouent un rôle clé en motivant et en soutenant les bénévoles tout au long de la formation, ce qui permet d'assurer un taux de rétention élevé.

Preuves solides de résultats concluants :

Le programme TBLV a obtenu des résultats solides et positifs tant pour les bénévoles que pour les nouveaux arrivants, comme le montrent les multiples enquêtes d'évaluation menées pendant et après les phases pilotes.

Les bénévoles ont toujours donné une bonne note à la formation. Lors du premier projet pilote, 94% des bénévoles ont déclaré qu'ils recommanderaient le cours à un collègue, et plus de 80 % ont trouvé les unités de cours assez ou très utiles. À la fin de la formation, 71% des participants se sentaient prêts à travailler avec de nouveaux arrivants et 94% ont déclaré avoir une meilleure compréhension de l'enseignement de l'anglais langue seconde aux apprenants adultes. Dans le deuxième projet pilote, lorsqu'une nouvelle unité sur le bénévolat à distance a été introduite, 92% des participants l'ont trouvée très utile, et plus de 90% des bénévoles ont jugé toutes les unités de cours assez ou très utiles. Le soutien apporté par les coachs a également été très apprécié, avec une note moyenne de 4,6 sur 5, sur la base d'un système d'évaluation à cinq étoiles où une étoile indique le moins de soutien et cinq étoiles le plus de soutien. Les bénévoles ont fait part d'une plus grande confiance en leurs compétences, 92% d'entre eux étant d'accord ou tout à fait d'accord pour dire que le cours leur a permis de mieux comprendre l'enseignement de l'anglais langue seconde. Les bénévoles ont également fait part d'un engagement accru, 100% d'entre eux étant d'accord ou tout à fait d'accord pour dire que leur intérêt pour la formation en ligne et la formation des enseignants volontaires

s'était accru, et 92% ont déclaré que leur motivation à travailler avec les nouveaux arrivants avait augmenté.

Depuis les phases pilotes, les réactions des bénévoles sont restées positives. Dans une évaluation post-pilote portant sur 119 bénévoles, 85% d'entre eux se sont sentis préparés ou très préparés à travailler avec les nouveaux arrivants, et 98% étaient d'accord ou tout à fait d'accord pour dire que la formation avait amélioré leur compréhension de l'enseignement de l'anglais langue seconde (ALS). En outre, 93% des participants étaient d'accord ou tout à fait d'accord pour dire que le cours avait renforcé leur motivation à travailler avec les nouveaux arrivants, et 91% ont trouvé utile de partager des informations, des défis et des suggestions avec d'autres bénévoles. Le programme a également suscité une grande satisfaction, 87% des bénévoles se déclarant satisfaits ou très satisfaits de leur expérience et 97% recommandant le cours.

Les nouveaux arrivants qui ont travaillé avec des bénévoles formés ont également fait état d'expériences positives. Dans le cadre du premier projet pilote, 18 des 50 nouveaux arrivants interrogés ont répondu aux questions concernant l'aide apportée par le cours à la réalisation de leurs objectifs. Parmi les 18 personnes qui ont répondu, 100% ont déclaré que le cours les avait aidés comme prévu, et 83% ont déclaré que le travail avec un bénévole formé leur avait été plus bénéfique que lorsqu'ils avaient commencé à suivre des cours de langue pour la première fois. 41% ont fait état d'une amélioration significative de leurs compétences en anglais, tandis que 59% ont fait état d'une certaine amélioration. Les gains de confiance ont également été évidents, 65% des participants étant d'accord ou tout à fait d'accord pour dire qu'ils se sentaient plus confiants dans l'utilisation de l'anglais et 71% déclarant qu'ils se rapprochaient de leurs objectifs d'établissement.

Dans le cadre du deuxième projet pilote, 20 nouveaux arrivants ont répondu à l'enquête. Une moyenne pondérée de 4,5 sur 5 (1 = pas du tout à 5 = beaucoup) indique une grande satisfaction à l'égard des cours dispensés par les bénévoles. Les apprenants ont trouvé que la prononciation (76%), le travail au Canada (53%) et le vocabulaire (53%) étaient les sujets les plus intéressants. Plus de 90% ont déclaré que leurs cours avec les bénévoles formés les ont aidés comme ils le souhaitaient, et une note moyenne de 4 sur 5 (1 = un peu à 5 = beaucoup) indique que les apprenants ont estimé que leur anglais s'était amélioré depuis qu'ils avaient suivi le cours. Enfin, avec une moyenne de 3,9 sur 5 (1 = pas d'accord à 5 = d'accord), les apprenants ont également déclaré qu'ils étaient plus près d'atteindre leurs objectifs d'établissement.

La version française du programme, AFIB, qui a été développée après le cours TBLV (à l'automne 2023), sera évaluée dans un avenir proche.

MESURE DE RENDEMENT ET STRATÉGIE D'ÉVALUATION

Au cours de la phase pilote, l'évaluation du programme s'est concentrée sur plusieurs domaines clés : les commentaires des bénévoles et des coachs, les expériences des apprenants, les objectifs en matière de langue et d'établissement, l'élaboration du programme d'études, la satisfaction à l'égard du programme et l'efficacité, l'impact, la transférabilité et la viabilité du programme dans son ensemble. Pour évaluer ces domaines, plusieurs parties ont été interrogées.

Dans le cadre du projet pilote 2018-2019, les coachs, les bénévoles et les nouveaux arrivants ont participé à des enquêtes pour aider à façonner le contenu du cours et s'assurer qu'il répondait à leurs besoins. Les enquêtes menées auprès des coachs et des bénévoles ont mesuré l'utilité des sujets et des activités, le bénéfice du cours pour l'apprentissage personnel et la pratique professionnelle, la satisfaction et la motivation des bénévoles, la qualité du soutien fourni par les coachs et les plans des bénévoles pour mettre en œuvre leur apprentissage. Pour évaluer ces résultats, les bénévoles ont répondu à deux enquêtes, l'une avant et l'autre après la formation. Les coachs ont répondu à l'enquête après la formation. Vers la fin du projet pilote, les apprenants primo-arrivants qui ont travaillé avec les bénévoles ont répondu à une enquête pour évaluer leur satisfaction à l'égard des sessions animées par les bénévoles et les progrès linguistiques qu'ils percevaient. Cette enquête a été conçue pour être facilement remplie sur un smartphone pendant les réunions avec les bénévoles. En outre, les bénévoles et les coachs ont été interrogés, et leurs réponses ont été enregistrées et transcrites afin d'obtenir des informations plus approfondies.

Dans le cadre du projet pilote de 2020, des instructeurs de CLIC de tout le Canada ont été interrogés afin de déterminer comment les bénévoles pouvaient le mieux soutenir les apprenants dans les classes en ligne. En outre, NLS a mené une autre enquête d'évaluation des cours, à laquelle les bénévoles ont répondu après leur formation, ainsi qu'une enquête auprès des nouveaux arrivants afin d'évaluer leur satisfaction et leurs connaissances. Le programme a utilisé les commentaires des pilotes pour apporter des améliorations continues. Il a également suivi une approche de recherche-action participative (RAP), en recueillant en permanence les commentaires des coordinateurs de projet, des développeurs et des groupes consultatifs.

Depuis le projet pilote, le programme continue de sonder et d'interviewer les bénévoles pour mesurer les gains d'apprentissage, la satisfaction et l'impact anticipé du cours sur leur futur travail bénévole. À l'avenir, NLS prévoit également d'effectuer des suivis à long terme en utilisant le cadre d'évaluation du développement professionnel de Guskey, basé sur le modèle de Kirkpatrick, afin d'évaluer plus précisément l'impact du programme.

POUR PLUS D'INFORMATIONS

New Language Solutions

<https://newlanguage.ca/>

Site web du programme

<https://avenue.ca/tblv/>