

Évaluation des services de formation linguistique

Direction générale de la recherche et de l'évaluation

Décembre 2020



Pour obtenir des renseignements sur les autres publications d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC), consultez la page <https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/organisation/publications-guides.html>.

Also available in English under the title: Evaluation of Language Training Services

Visitez-nous en ligne :

Site Web d'[Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada](http://www.canada.ca) à www.canada.ca

[Facebook](http://www.facebook.com/CitImmCanFR) : <http://www.facebook.com/CitImmCanFR>

[YouTube](http://www.youtube.com/CitImmCanada) : www.youtube.com/CitImmCanada

[Twitter](https://twitter.com/CitImmCanFR) : [@CitImmCanFR](https://twitter.com/CitImmCanFR)

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par le ministre de l'Immigration, des Réfugiés et de la Citoyenneté, 2020

Ci4-218/2021F-PDF
978-0-660-38049-0

Numéro de référence du projet : E4-2018

Table des matières

| | |
|--|----|
| Sigles et acronymes | 5 |
| Sommaire | 6 |
| Évaluation des services de formation linguistique : Réponse et plan d'action de la direction (RPAD) | 12 |
| 1. Introduction | 22 |
| 1.1 But de l'évaluation | 22 |
| 1.2 Bref portrait du programme | 22 |
| 1.2.1 <i>Volets des activités d'apprentissage linguistique</i> | 23 |
| 1.2.2 <i>Profil des clients de la formation linguistique et des non clients</i> | 26 |
| 1.2.3 <i>Profil des cours de formation linguistique formelle</i> | 29 |
| 2 Méthodologie | 31 |
| 2.1 Questions et portée | 31 |
| 2.2 Méthodes de collecte des données | 31 |
| 2.3 Limites et considérations | 34 |
| 3 Principales constatations | 35 |
| 3.1 Conception des services d'apprentissage linguistique | 35 |
| 3.1.1 <i>Conception pour l'amélioration des compétences linguistiques</i> | 35 |
| 3.1.2 <i>Conception pour répondre aux besoins des nouveaux arrivants</i> | 48 |
| 3.2 Évaluations linguistiques et classement | 53 |
| 3.2.1 <i>Évaluations linguistiques</i> | 53 |
| 3.2.2 <i>Classement linguistique</i> | 55 |
| 3.3 Progression linguistique et utilisation des langues formelles | 56 |
| 3.3.1 <i>Progression linguistique</i> | 56 |
| 3.3.2 <i>Utilisation des langues officielles</i> | 62 |
| 3.4 Compétences linguistiques liées à l'emploi et résultats sur le marché du travail | 66 |
| 3.4.1 <i>Amélioration des compétences linguistiques liées à l'emploi</i> | 66 |
| 3.4.2 <i>Incidence de la formation linguistique sur les résultats sur le marché du travail</i> | 68 |
| 3.5 Gestion du programme | 71 |
| 3.5.1 <i>Rôles et responsabilités</i> | 71 |
| 3.5.2 <i>Coordination et communication</i> | 73 |
| 4. Conclusions et recommandations | 74 |
| 4.1 Conclusion | 74 |
| 4.2 Recommandations | 75 |
| Annexe A : Matrice d'évaluation : Évaluation de la formation linguistique | 79 |
| Annexe B : Constatations du sondage auprès des formateurs | 84 |
| Annexe C : Situations de travail | 86 |

Liste des tableaux

| | |
|---|----|
| Tableau 1 : Profil des clients de la formation linguistique et des non clients admis entre 2015 et 2017 | 28 |
| Tableau 2 : Répondants au sondage ayant rapporté qu'ils utilisent « toujours » les langues officielles au travail | 66 |
| Tableau 3 : Répondants au sondage ayant rapporté être à l'aise d'utiliser les langues officielles au travail | 67 |
| Tableau 4 : Incidence en emploi et revenu d'emploi moyen en 2017, par type de client (admissions de 2015-2016) | 68 |
| Tableau 5 : Formation sur les NCLC/CLB, par type de formateur | 84 |
| Tableau 6 : Formation sur l'ELBP, par type de formateur | 84 |
| Tableau 7 : Mesure dans laquelle les activités d'apprentissage linguistique améliorent les compétences linguistiques d'un client, par type de formateur | 84 |
| Tableau 8 : Mesure dans laquelle les activités d'apprentissage linguistique améliorent les connaissances d'un client sur la vie et le travail au Canada | 85 |
| Tableau 9 : Fréquence d'utilisation des langues officielles et niveau d'aisance quant à cette utilisation, par type d'interaction, type de compétence et type de client | 86 |

Liste des figures

| | |
|---|----|
| Figure 1 : Mesure dans laquelle les différentes formules d'apprentissage sont appropriées pour les nouveaux arrivants au Canada | 37 |
| Figure 2 : Expériences des formateurs des programmes CLIC/LINC concernant l'utilisation de l'ELBP et la formation et le matériel sur l'ELBP | 38 |
| Figure 3 : Évaluation par les formateurs des programmes CLIC/LINC du caractère approprié de la composition de la classe pour les cours à niveaux multiples, selon le nombre de NCLC/CLB enseignés | 41 |
| Figure 4 : Qualifications des formateurs | 42 |
| Figure 5 : Utilité de la formation d'appoint selon les formateurs en fonction du nombre d'années d'expérience | 43 |
| Figure 6 : Connaissance des lignes directrices sur les programmes d'études par type de formateur | 44 |
| Figure 7 : Opinions des formateurs des programmes CLIC et LINC quant à l'utilité de Tutela | 48 |
| Figure 8 : Participants au " «Milestones Test» qui ont augmenté leurs compétences en anglais/français, par compétence | 57 |
| Figure 9 : Répondants au sondage qui ont rapporté avoir augmenté leurs compétences en anglais/français, par compétence | 58 |
| Figure 10 : Proportion de clients qui avaient amélioré leurs compétences linguistiques d'au moins un NCLC | 60 |
| Figure 11 : Fréquence de l'utilisation des langues officielles dans les activités quotidiennes | 63 |
| Figure 12 : Augmentation de la fréquence de l'utilisation par les répondants au sondage de l'anglais ou du français dans leurs activités quotidiennes | 64 |
| Figure 13 : Niveau d'aisance à utiliser les langues officielles dans des situations sociales | 64 |
| Figure 14 : Augmentation du niveau d'aisance des répondants à utiliser l'anglais ou le français dans des situations sociales | 65 |
| Figure 15 : Part de clients et de non clients par situation d'emploi | 70 |

Liste des sigles et acronymes

| | |
|-------------|--|
| ALS | Anglais langue seconde |
| BDIM | Banque de données longitudinales sur les immigrants |
| CE/EE/EO/CO | Compréhension de l'écrit, expression écrite, expression orale et compréhension de l'oral |
| CGER | Comité de gestion de l'établissement et de la réinstallation |
| CLB | Canadian Language Benchmark |
| CLIC | Cours de langue pour les immigrants au Canada |
| CNCLC | Centre des niveaux de compétence linguistique canadiens |
| DNCPFL | Directives nationales sur le classement et la progression en formation linguistique |
| EALS | Enseignement de l'anglais langue seconde |
| EC | Entente de contribution |
| EF | Exercice financier |
| ELBP | Évaluation linguistique basée sur le portfolio |
| FLS | Français langue seconde |
| FPT | Fédéral, provincial, territorial |
| FS | Fournisseur de services |
| GCFL | Groupe consultatif sur la formation linguistique |
| iEDEC | Immigration – Environnement de déclarations d'ententes de contribution |
| IRCC | Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada |
| LINC | Language Instruction for Newcomers to Canada |
| LIPR | <i>Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés</i> |
| NCLC | Niveaux de compétence linguistique canadiens |
| PBLA | Portfolio-Based Language Assessment |
| PEI | Politiques d'établissement et d'intégration |
| PP | Perfectionnement professionnel |
| PT | Provinces et territoires |
| RE | Réseau de l'établissement |
| RP | Résident permanent |
| RT | Résident temporaire |
| SEI | Secteur de l'établissement et de l'intégration |
| SMGC | Système mondial de gestion des cas |

Sommaire

Le présent rapport expose les résultats de l'évaluation des services de formation linguistique d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC). Cette évaluation a été réalisée pour produire un examen approfondi de ce programme important et a porté sur les questions d'efficacité du programme pour la période de 2015 à 2018.

L'évaluation du Programme d'établissement (2018) a démontré la nécessité d'examiner de manière plus approfondie les différents facteurs de réussite et les approches de l'apprentissage linguistique. Bien que la formation linguistique aide les nouveaux arrivants à accroître leurs capacités linguistiques, il a été démontré que les progrès varient selon la compétence (c.-à-d. compréhension de l'écrit, expression écrite, compréhension de l'oral et expression orale) et selon les caractéristiques du client, ce qui démontre la nécessité de mieux comprendre la progression pour les différentes compétences. Par conséquent, l'évaluation a recommandé un examen approfondi et une analyse détaillée pour fournir des résultats exhaustifs et des recommandations d'améliorations précises au Ministère dans le but d'accroître l'efficacité de la formation linguistique.

L'évaluation des services d'apprentissage linguistique était axée sur deux domaines clés. L'objectif principal était de mieux comprendre l'amélioration des compétences linguistiques - (ce qui fonctionne le mieux pour qui et dans quelles conditions), en vue de déterminer les caractéristiques spécifiques qui influencent l'amélioration des compétences linguistiques. Le deuxième domaine d'intérêt était d'examiner si le cadre d'apprentissage des langues est adapté aux besoins des nouveaux arrivants.

Résumé des constatations et des recommandations

Selon les données probantes qui ont été analysées, il a été constaté que les services d'apprentissage linguistique sont conçus de manières flexibles et efficaces afin de répondre aux besoins diversifiés des nouveaux arrivants et appuyer leur progression. Les résultats démontrent également que la progression linguistique des nouveaux arrivants est majoritairement positive, mais qu'il existe des différences relativement à la probabilité de progression pour les clients et les non clients. Dans une évaluation à court terme et en utilisant une mesure objective, les clients progressaient au même rythme que les non clients, mais les clients semblaient progresser davantage que leurs homologues non clients lorsqu'ils étaient évalués sur une plus longue période à l'aide d'une mesure subjective. Il a aussi été constaté que certaines composantes de la formation linguistique sont associées à une plus grande probabilité que les nouveaux arrivants améliorent leurs compétences linguistiques tel que; la formation linguistique à temps plein et des classes à niveaux multiples, tandis que d'autres composantes réduisaient la probabilité de progression comme par exemple, les classes à admission continue.

De plus, lors de l'évaluation d'autres résultats en matière d'établissement, les données probantes ont démontré que :

- les clients de la formation linguistique formelle à visée générale utilisent les langues officielles moins souvent que les non clients, tandis que les clients de la formation linguistique formelle liée à l'emploi les utilisent significativement plus souvent que les non clients;
- les clients de la formation linguistique formelle et les clients qui ont suivi la formation linguistique formelle et informelle sont plus susceptibles de rapporter une augmentation de la fréquence de leur utilisation des langues officielles.

Bien que ce ne soit pas un objectif direct de la formation linguistique, l'employabilité demeure l'une des principales préoccupations des clients. L'évaluation a analysé rigoureusement ce thème et a déterminé l'incidence de la formation linguistique sur différents résultats sur le marché du travail. Les clients de la formation linguistique générale utilisaient l'anglais ou le français au travail moins fréquemment et étaient moins à l'aise d'utiliser les langues officielles que les non clients; toutefois, suivre la formation linguistique liée à l'emploi contribuait à réduire cet écart. De plus, les clients avaient souvent de moins bons résultats sur le marché du travail que les non clients à court et à moyen terme. L'analyse a démontré qu'une grande partie de la différence dans les résultats en matière d'emploi pour les clients et les non clients était attribuable aux profils sociodémographiques des personnes (p. ex. niveau de scolarité, âge, sexe, année d'admission). Ceci semble indiquer que le fait de suivre la formation linguistique n'entraîne pas nécessairement de moins bons résultats sur le marché du travail, mais que les clients et les non clients peuvent avoir des caractéristiques différentes qui expliquent leurs résultats sur le marché du travail. De plus, l'évaluation a démontré que les résultats des clients au chapitre de l'emploi ne variaient pas beaucoup en fonction de la manière dont la formation était offerte; la formation linguistique liée à l'emploi avait généralement une incidence positive sur les résultats en matière d'emploi, et la formation linguistique durant les heures normales de travail était associée à des résultats moins favorables.

Bien que les résultats de la progression des clients et les résultats de ces derniers sur le marché du travail soient variables, il convient de noter que les services d'apprentissage linguistique sont adaptés aux différents besoins des clients, et les services d'apprentissage linguistique financés par IRCC sont conçus de manière à favoriser l'amélioration des compétences linguistiques des nouveaux arrivants.

En réponse aux résultats de l'évaluation, le présent rapport a regroupé les recommandations en deux thèmes principaux. Pour le premier thème, l'évaluation propose trois recommandations relativement au sujet de la mesure des résultats. Pour le second thème, l'évaluation recommande des améliorations au programme afin de favoriser la réussite. À cette fin, l'évaluation propose sept recommandations additionnelles pour appuyer davantage les clients, les formateurs et les intervenants du programme.

Recommandations

Thème 1 : Mesure des résultats

Ces recommandations visent à assurer que les objectifs et les indicateurs de réussite pour les clients des services d'apprentissage linguistique sont clairement définis. De plus, ces recommandations visent à faire en sorte que le Ministère soit en mesure de surveiller les données recueillies et d'en rendre compte, et qu'il dispose des outils nécessaires pour mesurer les résultats escomptés.

Objectifs de la formation linguistique

Pour le nouvel arrivant, l'établissement est un parcours multidimensionnel qui englobe divers résultats. Le profil d'information sur le rendement (PIR) du Programme d'établissement présente les résultats sociaux et économiques qui sont associés à celui-ci, mais il ne détermine pas précisément quels résultats sont liés à la formation linguistique, ni les indicateurs de réussite connexes. Pour la formation linguistique, un des principaux résultats qui pourrait être dérivé de ce type de service d'établissement pourrait être la progression des compétences linguistiques. Toutefois, compte tenu de la variété des services offerts par le programme et les différents

objectifs des apprenants, de multiples résultats peuvent être associés à la formation linguistique. Dans ce contexte, il s'est avéré difficile d'aborder la progression linguistique comme le résultat sur lequel fonder le succès du programme et de déterminer ce qui pourrait être considéré comme un niveau de progression suffisant pour la réussite du programme. Par conséquent, il serait avantageux pour le Ministère de clarifier les principaux résultats associés à la formation linguistique et d'établir des cibles claires pour l'atteinte de ces résultats.

Recommandation 1 : IRCC devrait clarifier et confirmer les résultats du programme de formation linguistique afin que tous les résultats escomptés soient définis, suivis et intégrés dans la théorie du programme et la documentation correspondante.

«Milestones Test»

Bien que l'évaluation ait utilisé avec succès le «Milestones Test» comme mesure objective de la progression linguistique à court terme des quatre compétences linguistiques, cet outil était coûteux à mettre en œuvre, difficile à mettre en place, et des efforts considérables ont été nécessaires pour recruter des clients et des non clients pour le test. En outre, le «Milestones Test» se concentre sur l'évaluation des compétences linguistiques des individus aux NCLC 4 à 8, et ne peut être utilisé pour évaluer les niveaux linguistiques de ceux qui ont un niveau de compétence inférieur ou supérieur. Ces limites sont importantes et restreignent la capacité du Ministère d'évaluer la grande majorité de sa clientèle, surtout compte tenu que le Ministère a décidé de se concentrer sur la formation linguistique aux NCLC 1 à 4. Par conséquent, avant d'envisager l'utilisation future du «Milestones Test», IRCC devrait examiner le bien-fondé et les limites de l'utilisation de ce test en ce qui concerne les populations étudiées, l'approche pour l'administrer et le rapport coûts-bénéfices.

Recommandation 2 : IRCC devrait évaluer s'il est approprié d'utiliser le «Milestones Test» à l'avenir et, notamment, examiner le rapport coûts-bénéfices du test et son applicabilité pour les différents groupes de clients.

Données liées à l'emploi

L'évaluation a révélé un manque de clarté des données administratives (iEDEC) relatives à la définition de la formation linguistique liée à l'emploi. Ce manque de distinction entre la formation linguistique liée à l'emploi et la formation linguistique générale se concentrant sur l'emploi a limité la capacité de l'évaluation de distinguer clairement les résultats pour ces deux groupes. Recueillir de l'information précise sur le type de formation linguistique offerte permettrait au Ministère de mieux surveiller le programme et de produire des rapports sur celui-ci. Malgré les difficultés à définir les services linguistiques liés à l'emploi, l'évaluation a conclu que les clients de la formation linguistique liée à l'emploi étaient plus susceptibles de bien progresser et d'utiliser les langues officielles. De plus, cette composante de la formation était également associée aux meilleurs résultats en matière d'emploi. Les experts font également l'éloge de la formation linguistique générale se concentrant sur l'emploi, car ils la trouvent très efficace pour aider les nouveaux arrivants à intégrer le marché du travail. Par conséquent, IRCC devrait reconfirmer les avantages de ce type de formation en utilisant une définition normalisée de la formation linguistique générale liée à l'emploi.

Recommandation 3 : IRCC devrait élaborer et mettre en œuvre une approche pour mieux définir la formation linguistique liée à l'emploi dans l'iEDEC et en suivre l'utilisation et les résultats.

Thème 2 : Amélioration du programme pour favoriser la réussite

L'évaluation a révélé que, dans l'ensemble, le programme a de nombreuses caractéristiques qui favorisent la progression linguistique des clients, et a également identifié de nombreux éléments pour lesquels il y a place à l'amélioration. En particulier, l'évaluation propose sept recommandations pour appuyer davantage les clients, les formateurs et les intervenants du programme.

Soutien des formateurs

Il a été constaté que les formateurs sont qualifiés et bien formés et qu'ils bénéficient de nombreux services de soutien. L'évaluation a cependant révélé qu'ils pourraient bénéficier des améliorations suivantes :

- offrir plus de matériel de l'ELBP facile à personnaliser;
- veiller à ce que les évaluations des formateurs réalisées dans le cadre de l'ELBP concordent avec les NCLC;
- faciliter la navigation dans Tutela et mieux vérifier le contenu existant et nouveau de cette plateforme;
- limiter la quantité de travail non rémunéré que les formateurs doivent réaliser;
- offrir plus de perfectionnement professionnel aux formateurs du programme CLIC.

L'évaluation a révélé que l'ELBP est largement mise en œuvre et utilisée. Les formateurs tirent profit de l'ELBP et les clients se sentent plus autonomes grâce à cette approche car, elle leur montre leur progression. Étant donné que l'ELBP s'appuie sur les évaluations des artéfacts par les formateurs en fonction des NCLC, les experts estimaient que cette méthode introduit une certaine subjectivité. Par conséquent, les experts ont conclu que l'ELBP était plus utile comme outil d'apprentissage que comme un outil objectif pour évaluer les niveaux de compétence. De plus, les formateurs jugeaient que la préparation prenait trop de temps, particulièrement pour créer et adapter le matériel. Bien que les formateurs aient accès à du soutien pour l'ELBP et à d'autres ressources en ligne, il est possible de faire mieux. Les opinions sur l'utilité de Tutela étaient mitigées, particulièrement en ce qui concerne la nécessité d'une meilleure vérification du contenu en ligne et de faciliter la navigation sur le site Web pour les utilisateurs. Il a été mentionné par les membres du GCFL et dans le cadre des entrevues que plus d'activités de PP devraient être offertes aux formateurs qui donnent des cours d'alphabétisation et aux formateurs du programme CLIC.

Recommandation 4 : IRCC devrait élaborer et mettre en œuvre un plan pour s'assurer que les formateurs des programmes CLIC et LINC disposent des ressources nécessaires.

Alphabétisation

Les besoins en alphabétisation existent à différents niveaux (c.-à-d. les désignations de l'alphabétisation sont fournies jusqu'au NCLC 4). Bien que les formateurs sont bien qualifiés et formés, l'évaluation a révélé qu'il est nécessaire d'avoir accès à du matériel spécifique et à un développement professionnel pour enseigner aux clients ayant des besoins en matière d'alphabétisation. En outre, bien que l'ELBP soit largement mise en œuvre et utilisée, l'évaluation a révélé que l'ELBP pourrait ne pas être utile pour les clients ayant un faible niveau de langue, particulièrement ceux avec des besoins en alphabétisation.

Recommandation 5 : IRCC devrait mettre en œuvre un plan afin d'améliorer la prestation de la formation linguistique aux clients avec des besoins en alphabétisation, notamment pour se pencher sur les difficultés en lien avec l'utilisation de l'ELBP pour les clients des cours d'alphabétisation.

Admission continue

L'évaluation a révélé que l'admission continue aide les fournisseurs de services (FS) à atteindre les taux d'occupation et assure que les nouveaux arrivants peuvent rejoindre une classe dès que possible. Toutefois, cette flexibilité peut être perturbante pour les enseignants et les étudiants et peut également ajouter une difficulté pour les nouveaux clients qui doivent rattraper le reste de la classe. Il a également été démontré que l'admission continue nuit à la progression des clients. D'un autre côté, les classes à niveaux multiples étaient également vues comme une manière de répondre à la demande pour de la formation linguistique avec de petits groupes de clients, et on estimait qu'elles avaient une incidence positive sur la progression linguistique. Par conséquent, on pourrait envisager d'utiliser des classes à niveaux multiples et d'échelonner les dates de début des petits groupes pour chaque NCLC afin de répondre à la demande des clients. Les experts ont également suggéré, comme mesure d'atténuation, la mise sur pied de groupes temporaires (c.-à-d. des classes temporaires qui incluent de multiples NCLC jusqu'à ce que des classes soient disponibles).

Recommandation 6 : IRCC devrait mettre en œuvre un plan pour se pencher sur les difficultés liées à l'admission continue pour les clients et les formateurs.

Lignes directrices

L'évaluation a révélé que les formateurs des programmes CLIC et LINC sont appuyés par des lignes directrices du programme utiles et à jour. Toutefois, il y avait un manque d'orientation formelle pour les formateurs de la formation linguistique générale liée à l'emploi. Il y a un besoin d'élaborer une meilleure orientation (p. ex. manuels, orientation stratégique) pour répondre aux besoins des formateurs qui pourraient ne pas se sentir appuyés en raison du manque d'orientation, en reconnaissant que les lignes directrices pour la formation linguistique liée à l'emploi doivent être flexibles pour s'adapter aux différentes composantes du programme et aux différents besoins des clients, et pour atteindre les objectifs fixés.

De plus, il a été déterminé que les services de formation linguistique informelle étaient mieux adaptés pour les nouveaux arrivants qui se sentent isolés socialement ou qui ne sont pas à l'aise avec des environnements d'apprentissage structurés. L'évaluation a révélé que la formation linguistique informelle est largement soutenue par des bénévoles. Établir des lignes directrices qui sont clairement liées aux résultats escomptés du programme aiderait les bénévoles qui pourraient ne pas avoir les mêmes antécédents que les formateurs de la formation formelle.

Recommandation 7 : IRCC devrait élaborer des lignes directrices pour la formation linguistique formelle liée à l'emploi et la formation linguistique informelle.

Combinaison de la formation linguistique formelle et informelle

Bien que les services d'apprentissage informel seuls ne soient pas associés à une plus grande probabilité d'amélioration, l'évaluation a révélé que les clients qui ont participé à des formations linguistiques formelles et informelles étaient plus susceptibles de voir leurs compétences linguistiques progresser, et ils affichaient souvent de meilleurs résultats en matière d'emploi que les clients qui avaient seulement suivi la formation linguistique formelle.

Recommandation 8 : IRCC devrait élaborer un plan pour mettre à profit et optimiser les avantages de la formation linguistique informelle pour les clients de la formation linguistique formelle.

Service de garde

L'évaluation a révélé une série d'obstacles à la fréquentation des services d'apprentissage linguistique. En particulier, le temps d'attente pour l'accès à des services de garde d'enfants est long, ce qui touche particulièrement les femmes nouvellement arrivées, les familles avec plusieurs enfants et les familles monoparentales.

Recommandation 9 : IRCC devrait examiner les moyens disponibles et élaborer un plan pour répondre aux besoins des clients en leur fournissant un service de garde afin de faciliter leur accès à la formation linguistique.

Coordination et la communication

Bien que les rôles et les responsabilités liés au programme soient généralement clairs, il a été constaté que le GCFL estimait que les changements au programme pourraient être mieux communiqués, et qu'une boucle de rétroaction incluant le Réseau de l'établissement serait bénéfique. Les intervenants estimaient qu'être informés des changements de programmation et les priorités pourraient les aider à disposer de plus de temps de préparation pour les appels à propositions.

Recommandation 10 : IRCC devrait mettre en œuvre une stratégie pour assurer une diffusion efficace et opportune des informations sur les changements de politique et de priorités aux intervenants externes et aux responsables des politiques et des opérations.

Évaluation des services de formation linguistique : Réponse et plan d'action de la direction (RPAD)

Thème 1 : Mesure des résultats

Objectifs de la formation linguistique

Pour le nouvel arrivant, l'établissement est un parcours multidimensionnel qui englobe divers résultats. Le profil d'information sur le rendement (PIR) du Programme d'établissement présente les résultats sociaux et économiques qui sont associés à celui-ci, mais il ne détermine pas précisément lesquels sont liés à la formation linguistique ni les indicateurs de réussite connexes. Pour la formation linguistique, l'un des principaux résultats qui pourraient découler de ce type de service d'établissement pourrait être la progression des compétences linguistiques. Toutefois, étant donné la variété des services offerts par le programme et les différents objectifs des apprenants, de multiples résultats peuvent être associés à la formation linguistique. Dans ce contexte, il s'est avéré difficile d'aborder la progression linguistique comme le résultat sur lequel fonder le succès du programme et de déterminer ce qui pourrait être considéré comme un niveau de progression suffisant pour la réussite du programme. Par conséquent, il serait utile pour le Ministère de clarifier les principaux résultats associés à la formation linguistique et d'établir des cibles claires pour l'atteinte de ces résultats.

Recommandation 1

IRCC devrait clarifier et confirmer les résultats du programme de formation linguistique afin que tous les résultats escomptés soient définis, suivis et intégrés dans la théorie du programme et la documentation correspondante.

Réponse

IRCC accepte cette recommandation.

Le Ministère reconnaît que les clients de la formation linguistique du Programme d'établissement ont des objectifs et des buts divers en matière d'apprentissage et que les services aident les nouveaux arrivants de différentes manières.

Le modèle logique et le profil d'information sur le rendement du Programme d'établissement établissent de multiples résultats immédiats et intermédiaires pour la formation linguistique. Le Ministère s'appuiera sur ces résultats afin de clarifier les résultats primaires et secondaires pour le Programme et ce qui constitue un succès.

Mesures

Mesure 1a : Élaborer un cadre des résultats des services d'apprentissage linguistique à l'aide de recherches et qui prend en compte les objectifs de l'apprenant et d'autres résultats à long terme.

- Responsabilité : Responsable : Direction générale des politiques de l'établissement et de l'intégration (DGPEI); Soutien : Réseau de l'établissement (RE), Direction générale de la recherche et de l'évaluation (DGRE).
- Date d'achèvement : T4 2021-2022.

Mesure 1b : Réviser le modèle logique et le profil d'information sur le rendement, y compris les indicateurs de rendement et les cibles.

- Responsabilité : Responsable : Direction générale des politiques de l'établissement et de l'intégration (DGPEI); Soutien : Réseau de l'établissement (RE), Direction générale de la recherche et de l'évaluation (DGRE).
- Date d'achèvement : T1 2022-2023.

«Milestones Test»

Bien que l'évaluation ait utilisé avec succès le «Milestones Test» comme mesure objective de la progression linguistique à court terme des quatre compétences linguistiques, cet outil était coûteux à mettre en œuvre, difficile à mettre en place, et des efforts considérables ont été nécessaires pour recruter des clients et des non clients pour le test. En outre, le «Milestones Test» se concentre sur l'évaluation des compétences linguistiques des individus aux NCLC 4 à 8, et ne peut être utilisé pour évaluer les niveaux linguistiques de ceux qui ont un niveau de compétence inférieur ou supérieur. Ces limites sont importantes et restreignent la capacité du Ministère d'évaluer la grande majorité de sa clientèle, surtout compte tenu que le Ministère a décidé de se concentrer sur la formation linguistique aux NCLC 1 à 4. Par conséquent, avant d'envisager l'utilisation future du «Milestones Test», IRCC devrait examiner le bien-fondé et les limites de l'utilisation de ce test en ce qui concerne les populations étudiées, l'approche pour l'administrer et le rapport coûts-bénéfices.

Recommandation 2

IRCC devrait évaluer s'il est approprié d'utiliser le test d'étape «Milestones Test» à l'avenir, et, notamment, examiner le rapport coûts- bénéfices du test et son applicabilité pour les différents groupes de clients.

Réponse

IRCC accepte cette recommandation.

Le «Milestones Test» (Batterie de tests de rendement, BTR) a été créé dans le but d'évaluer les compétences linguistiques aux NCLC/CLB 4 à 8 pour des aptitudes clés, et de fournir un niveau de compétence qui peut être utilisé comme titre de compétence linguistique transférable.

Le Ministère reconnaît qu'il y a certaines limites dans l'administration du «Milestones Test» et de la BTR et réalisera de la recherche sur les utilisations futures et les paramètres des tests, notamment leur valeur, leur pertinence et leur caractère approprié comparativement à d'autres mesures d'évaluation.

Mesures

Mesure 2a : Réaliser de la recherche sur l'utilisation du «Milestones Test» et de la BTR comme titres de compétence transférables à des fins académiques et professionnelles, et mener un projet pilote dans des collèges communautaires.

- Responsabilité : Responsable : Direction générale des politiques de l'établissement et de l'intégration (DGPEI); Soutien : Réseau de l'établissement (RE), Direction générale de l'immigration (DGI).
- Date d'achèvement : T2 2022-2023.

Mesure 2b : Selon les résultats de la recherche réalisée, élaborer un plan d'action pour l'utilisation future et l'administration du «Milestones Test» et de la BTR par le Ministère.

- Responsabilité : Responsable : Direction générale des politiques de l'établissement et de l'intégration (DGPEI); Soutien : Réseau de l'établissement (RE), Direction générale de l'immigration (DGI).
- Date d'achèvement : T4 2022-2023.

Données liées à l'emploi

L'évaluation a révélé un manque de clarté des données administratives (iEDEC) relatives à la définition de la formation linguistique liée à l'emploi. Ce manque de distinction entre la formation linguistique liée à l'emploi et la formation linguistique générale se concentrant sur l'emploi a limité la capacité de l'évaluation de distinguer clairement les résultats pour ces deux groupes. Recueillir de l'information précise sur le type de formation linguistique offerte permettrait au Ministère de mieux surveiller le programme et de produire des rapports sur celui-ci. Malgré les difficultés à définir les services linguistiques liés à l'emploi, l'évaluation a conclu que les clients de la formation linguistique liée à l'emploi étaient plus susceptibles de bien progresser et d'utiliser les langues officielles. De plus, cette composante de la formation était également associée aux meilleurs résultats en matière d'emploi. Les experts font également l'éloge de la formation linguistique générale se concentrant sur l'emploi, car ils la trouvent très efficace pour aider les nouveaux arrivants à intégrer le marché du travail. Par conséquent, IRCC devrait reconfirmer les avantages de ce type de formation en utilisant une définition normalisée de la formation linguistique liée à l'emploi.

Recommandation 3

IRCC devrait élaborer et mettre en œuvre une approche pour mieux définir la formation linguistique liée à l'emploi dans l'iEDEC et en suivre l'utilisation et les résultats.

Réponse

IRCC accepte cette recommandation.

Le Ministère reconnaît que les compétences dans les langues officielles sont essentielles pour les nouveaux arrivants qui ont besoin d'aide pour intégrer le marché du travail ou trouver un emploi qui correspond à leur niveau de scolarité et à leurs compétences. IRCC appuie ces services dans la mesure du possible et accepte de continuer à recueillir des données sur la formation linguistique axée sur l'emploi offerte. Ces données permettront de déterminer le besoin d'accroître la portée de ce programme.

Différents programmes de formation linguistique liée à l'emploi sont offerts et le Ministère a des méthodes avancées pour mieux déterminer les services offerts. Certaines solutions ont été mises en œuvre jusqu'à présent (p. ex. étiquettes dans le Système des subventions et des contributions) et d'autres solutions seront déployées dans l'iEDEC.

Mesures

Mesure 3a : Procéder à la modification des étiquettes dans le système iEDEC afin d'identifier et de différencier la formation linguistique liée à l'emploi.

- Responsabilité : Responsable : Direction générale des politiques de l'établissement et de l'intégration (DGPEI); Soutien : Réseau de l'établissement (RE), Dirigeant principal des données (DPD).
- Date d'achèvement : T1 2022-2023.

Thème 2 : Amélioration du programme pour favoriser la réussite

Soutien des formateurs

L'évaluation a examiné l'incidence des caractéristiques du programme sur les formateurs, notamment l'Évaluation linguistique basée sur le portfolio (ELBP) ou la Portfolio-Based Language Assessment (PBLA), les qualifications des formateurs, le programme d'études et les ressources à l'appui des formateurs, et Tutela. Dans l'ensemble, les formateurs sont qualifiés, expérimentés et soutenus par l'entremise du perfectionnement professionnel, bien que le Groupe consultatif sur la formation linguistique (GCFL) et les personnes interrogées s'entendaient pour dire que du perfectionnement professionnel est nécessaire pour les formateurs qui enseignent aux clients des cours d'alphabétisation et pour les formateurs des Cours de langue pour les immigrants au Canada (CLIC).

La PBLA et l'ELBP sont des méthodes d'enseignement et d'évaluation normalisées où les enseignants et les étudiants collaborent pour fixer les objectifs de l'apprentissage linguistique et recueillir des preuves de l'acquisition de compétences linguistiques dans divers contextes au fil du temps. L'ELBP et la PBLA ont été adoptées pour surveiller le rendement du programme, mesurer les progrès des étudiants et normaliser le programme à l'échelle du Canada. L'évaluation a révélé que l'ELBP et la PBLA sont largement mises en œuvre et utilisées et qu'elles ont une valeur pour les formateurs, en plus d'habiliter les clients. Étant donné que l'ELBP et la PBLA s'appuient sur les évaluations des artefacts par les formateurs en fonction des NCLC, les experts estimaient qu'elles introduisent une certaine subjectivité et qu'elles étaient plus utiles comme outil d'apprentissage que comme outil objectif pour évaluer les niveaux de compétence. De plus, les formateurs jugeaient que la préparation prenait trop de temps, particulièrement pour créer et adapter le matériel. Bien que les formateurs aient accès à du soutien pour l'ELBP et à d'autres ressources en ligne, l'évaluation a révélé qu'il serait possible de faire mieux.

Tutela est une banque de ressources et une communauté en ligne financée par IRCC destinée aux professionnels de l'enseignement de l'ALS et du FLS. Elle offre des activités d'apprentissage, des feuilles de travail, des modèles, des documents de formation pour enseignants, des lignes directrices sur les notions à enseigner, des informations relatives à la gestion et aux politiques et des articles de recherche. L'évaluation a révélé que les opinions sur l'utilité de Tutela étaient mitigées, particulièrement en ce qui concerne la nécessité d'une meilleure vérification du contenu en ligne et de faciliter la navigation sur le site Web pour les utilisateurs. De plus, l'évaluation a révélé que certains instructeurs doivent élaborer du matériel et leur programme à l'extérieur de leurs heures d'enseignement rémunérées.

L'évaluation a révélé que les formateurs pourraient bénéficier des améliorations suivantes :

- offrir plus de matériel de l'ELBP facile à personnaliser; veiller à ce que les évaluations des formateurs réalisées dans le cadre de l'ELBP concordent avec les NCLC;
- faciliter la navigation dans Tutela et mieux vérifier le contenu existant et nouveau de cette plateforme;
- limiter la quantité de travail non rémunéré que les formateurs doivent réaliser;
- offrir plus de perfectionnement professionnel aux formateurs du programme CLIC.

Recommandation 4

IRCC devrait élaborer et mettre en œuvre un plan pour s'assurer que les formateurs des programmes CLIC et LINC disposent des ressources nécessaires.

Réponse

IRCC accepte cette recommandation.

Le Ministère reconnaît le rôle essentiel des formateurs dans la mise en œuvre des programmes linguistiques pour l'établissement. Fournir aux professionnels linguistiques le soutien dont ils ont besoin demeure une priorité. Les domaines clés comprennent la formation sur les NCLC/CLB, l'ELBP et la PBLA, et l'enseignement aux apprenants qui ont des besoins en alphabétisation.

IRCC continue d'appuyer le modèle de prestation en personne enrichi par de l'apprentissage hybride et en ligne. Le Ministère améliore l'infrastructure en travaillant sur de nouveaux outils en

ligne qui seront intégrés aux outils existants (p. ex. Tutela, la communauté de pratique et la banque de ressources pour les professionnels de l'enseignement de l'ALS et du FLS).

Ces avancées ont permis aux instructeurs de faire la transition vers la formation en ligne durant la pandémie de COVID-19. IRCC mettra à profit les approches fructueuses adoptées durant la pandémie, notamment les nouvelles pratiques de prestation des services.

Le Ministère continue de travailler avec le ministère du Patrimoine canadien et les partenaires pour améliorer le recrutement et les ressources pour la communauté de l'enseignement du FLS.

Comme IRCC n'est pas l'employeur et ne détermine pas la rémunération des formateurs ou le temps de préparation pour ces derniers, le Ministère collaborera avec le secteur afin de trouver des solutions relativement au travail non rémunéré.

Mesures

Mesure 4a : Élaborer, en collaboration avec le secteur des langues du Programme d'établissement, une stratégie nationale pour accroître la disponibilité de la formation et du perfectionnement professionnel pour les formateurs des programmes CLIC et LINC, et l'accès à ces activités.

- Responsabilité : Responsable : Direction générale des politiques de l'établissement et de l'intégration (DGPEI); Soutien : Réseau de l'établissement (RE).
- Date d'achèvement : T1 2022-2023.

Mesure 4b : Élaborer des ressources pédagogiques, de l'encadrement et du mentorat, en particulier des modules en ligne concordant avec l'ELBP/la PBLA.

- Responsabilité : Responsable : Direction générale des politiques de l'établissement et de l'intégration (DGPEI); Soutien : Réseau de l'établissement (RE).
- Date d'achèvement : T4 2020-2021 et après.

Mesure 4c : Améliorer la qualité de Tutela en mettant en œuvre un processus pour valider les ressources afin d'assurer la concordance avec les NCLC/CLB et l'ELBP et la PBLA, et améliorer les fonctions de recherche et de navigation du site.

- Responsabilité : Responsable : Direction générale des politiques de l'établissement et de l'intégration (DGPEI); Soutien : Réseau de l'établissement (RE).
- Date d'achèvement : T1 2021-2022 et après.

Mesure 4d : Organiser des consultations nationales sur la santé du secteur des langues du Programme d'établissement et réaliser de la recherche sur les normes du programme.

- Responsabilité : Responsable : Direction générale des politiques de l'établissement et de l'intégration (DGPEI); Soutien : Réseau de l'établissement (RE).
- Date d'achèvement : T4 2022-2023.

Alphabétisation

Les besoins en alphabétisation existent à différents niveaux (c.-à-d. les désignations de l'alphabétisation sont fournies jusqu'au NCLC 4). Bien que les formateurs sont bien qualifiés et formés, l'évaluation a révélé qu'il est nécessaire d'avoir accès à du matériel spécifique et à un développement professionnel pour enseigner aux clients ayant des besoins en matière d'alphabétisation. En outre, bien que l'ELBP soit largement mise en œuvre et utilisée, l'évaluation a révélé que l'ELBP pourrait ne pas être utile pour les clients ayant un faible niveau de langue, particulièrement ceux avec des besoins en alphabétisation.

Recommandation 5

IRCC devrait mettre en œuvre un plan afin d'améliorer la prestation de la formation linguistique aux clients avec des besoins en alphabétisation, notamment pour se pencher sur les difficultés en lien avec l'utilisation de l'ELBP pour les clients des cours d'alphabétisation.

Réponse

IRCC accepte cette recommandation.

Le Ministère reconnaît qu'il y a encore beaucoup à faire pour comprendre les parcours d'apprentissage des clients ayant des besoins particuliers en matière d'alphabétisation ESL/FSL et pour soutenir les instructeurs qui ont ces apprenants dans leurs classes

Le ministère a répondu au besoin de programmes pour aider les clients ayant des besoins spéciaux et des besoins en matière d'alphabétisation et il améliore les moyens de mieux identifier et aider les apprenants. Le ministère a appuyé l'élaboration des cadres de travail English as a Second Language (ESL) for Adult Literacy Learners/Français langue seconde (FLS) pour adultes moins alphabétisés (AMA).

La situation du COVID-19 a ajouté des obstacles supplémentaires pour les apprenants qui peuvent avoir du mal à accéder à l'apprentissage en ligne et a fait en sorte que les instructeurs se concentrent sur la culture numérique et l'accessibilité.

Mesures

Mesure 5a : Réaliser de la recherche et des consultations avec les partenaires pour évaluer le caractère approprié et l'efficacité des approches, des outils et des ressources pour les clients qui ont des besoins spéciaux et en alphabétisation.

- Responsabilité : Responsable : Direction générale des politiques de l'établissement et de l'intégration (DGPEI) ; Soutien : Réseau de l'établissement (RE).
- Date d'achèvement : T2 2021-2022.

Mesure 5b : Élaborer et mettre en œuvre un plan d'action pour créer un parcours spécialisé pour les apprenants en alphabétisation en ALS/FLS qui peuvent être confrontés à de multiples obstacles pour l'apprentissage d'une langue seconde (sous réserve de la disponibilité du financement).

- Responsabilité : Responsable : Direction générale des politiques de l'établissement et de l'intégration (DGPEI) ; Soutien : Réseau de l'établissement (RE).
- Date d'achèvement : T3 2021-2022.

Admission continue

L'évaluation a révélé que l'admission continue aide les fournisseurs de services (FS) à atteindre les taux d'occupation et assure que les nouveaux arrivants peuvent joindre une classe dès que possible. Toutefois, cette flexibilité peut être perturbante pour les enseignants et les étudiants et peut également ajouter une difficulté pour les nouveaux clients qui doivent rattraper le reste de la classe. Il a également été démontré que l'admission continue nuit à la progression des clients. D'un autre côté, les classes à niveaux multiples étaient également vues comme une manière de répondre à la demande pour de la formation linguistique avec de petits groupes de clients, et on estimait qu'elles avaient une incidence positive sur la progression linguistique. Par conséquent, on pourrait envisager d'utiliser des classes à niveaux multiples et d'échelonner les dates de début des petits groupes pour chaque NCLC afin de répondre à la demande des clients. Les experts ont également suggéré, comme mesure d'atténuation, la mise sur pied de groupes temporaires (c.-à-d. des classes temporaires qui incluent de multiples NCLC jusqu'à ce que des classes soient disponibles).

Recommandation 6

IRCC devrait mettre en œuvre un plan pour se pencher sur les difficultés liées à l'admission continue pour les clients et les formateurs.

Réponse

IRCC accepte cette recommandation.

Le Ministère a examiné différentes mesures de l'efficacité du programme de formation linguistique (p. ex. taux d'occupation, participation) dans le but de régler les problèmes actuels (p. ex. listes d'attente) associés à la forte demande pour de la formation linguistique.

Cet examen tient aussi compte de l'interruption des services en personne et de la transition vers la formation en ligne durant la pandémie de COVID-19, puis la reprise des activités. Les organisations mettent à l'essai différentes approches pour l'admission aux cours en ligne et à distance et en salle de classe.

Mesures

Mesure 6a : Élaborer des lignes directrices pour optimiser l'admission au programme, y compris des solutions de rechange à l'admission continue, dans le cadre de l'examen global des mesures d'efficacité du programme.

- Responsabilité : Coresponsables : Direction générale des politiques de l'établissement et de l'intégration (DGPEI), Réseau de l'établissement (RE).
- Date d'achèvement : T4 2022-2023.

Lignes directrices

L'évaluation a révélé que les formateurs des programmes CLIC et LINC sont appuyés par des lignes directrices du programme utiles et à jour. Toutefois, il y avait un manque d'orientation formelle pour les formateurs de la formation linguistique générale liée à l'emploi. Il y a un besoin d'élaborer une meilleure orientation (p. ex. manuels, orientation stratégique) pour répondre aux besoins des formateurs qui pourraient ne pas se sentir appuyés en raison du manque d'orientation, en reconnaissant que les lignes directrices pour la formation linguistique liée à l'emploi doivent être flexibles pour s'adapter aux différentes composantes du programme et aux différents besoins des clients, et pour atteindre les objectifs fixés.

De plus, il a été déterminé que les services de formation linguistique informelle étaient mieux adaptés pour les nouveaux arrivants qui se sentent isolés socialement ou qui ne sont pas à l'aise avec des environnements d'apprentissage structurés. L'évaluation a révélé que la formation linguistique informelle est largement soutenue par des bénévoles. Établir des lignes directrices qui sont clairement liées aux résultats escomptés du programme aiderait les bénévoles qui pourraient ne pas avoir les mêmes antécédents que les formateurs de la formation formelle.

Recommandation 7

IRCC devrait élaborer des lignes directrices pour la formation linguistique formelle liée à l'emploi et la formation linguistique informelle.

Réponse

IRCC accepte cette recommandation.

IRCC travaille avec les partenaires provinciaux et territoriaux et effectue une cartographie des services afin d'éclairer la conception et la mise en œuvre du programme de formation linguistique liée à l'emploi; cette collaboration se poursuivra pour orienter les travaux.

Le Ministère reconnaît la nécessité de fournir de l'orientation sur des éléments précis de ces programmes pour lesquels la progression linguistique n'est pas le principal objectif.

Formation linguistique liée à l'emploi :

Bien qu'IRCC ait financé l'élaboration du programme et de la formation linguistique liée à l'emploi et exige que les fournisseurs de services partagent leurs ressources par l'entremise de la communauté de pratique en ligne (Tutela), le Ministère reconnaît qu'il serait possible d'améliorer ces pratiques.

Formation linguistique informelle :

IRCC a élaboré différentes orientations (p. ex. guide pour la gestion des bénévoles, lignes directrices pour les cercles de conversation) afin d'appuyer la prestation de la formation linguistique informelle.

Mesures

Mesure 7a : Formation linguistique liée à l'emploi : Collaborer avec les partenaires provinciaux et territoriaux par l'entremise du Forum FPT sur les langues afin d'élaborer une approche afin de mettre en commun les ressources pour la formation linguistique liée à l'emploi.

- Responsabilité : Responsable : Direction générale des politiques de l'établissement et de l'intégration (DGPEI) ; Soutien : Réseau de l'établissement (RE).
- Date d'achèvement : T3 2021-2022.

Mesure 7b : Formation linguistique liée à l'emploi : Examiner les résultats de la recommandation 3 et s'y appuyer, et élaborer de l'orientation appropriée pour les organisations qui offrent la formation linguistique liée à l'emploi.

- Responsabilité : Responsable : Direction générale des politiques de l'établissement et de l'intégration (DGPEI) ; Soutien : Réseau de l'établissement (RE).
- Date d'achèvement : T2 2022-2023.

Mesure 7c : Formation linguistique informelle : Examiner et diffuser les ressources existantes et l'orientation fonctionnelle pour guider la mise en œuvre du programme de formation linguistique informelle.

- Responsabilité : Responsable : Direction générale des politiques de l'établissement et de l'intégration (DGPEI) ; Soutien : Réseau de l'établissement (RE).
- Date d'achèvement : T4 2020-2021.

Combinaison de la formation linguistique formelle et informelle

Bien que les services d'apprentissage informel seuls ne soient pas associés à une plus grande probabilité d'amélioration, l'évaluation a révélé que les clients qui ont participé à des formations linguistiques formelles et informelles étaient plus susceptibles de voir leurs compétences linguistiques progresser, et ils affichaient souvent de meilleurs résultats en matière d'emploi que les clients qui avaient seulement suivi la formation linguistique formelle.

Recommandation 8

IRCC devrait élaborer un plan pour mettre à profit et optimiser les avantages de la formation linguistique informelle pour les clients de la formation linguistique formelle.

Réponse

IRCC accepte cette recommandation.

Le Ministère reconnaît l'importance des occasions de développer les compétences en communication orale.

Par l'entremise d'initiatives comme l'amélioration de la prestation des services (p. ex. Enseignement de l'anglais langue seconde [EALS] – Principes fondamentaux pour les bénévoles) et le parcours d'intégration francophone, le Ministère met à l'essai des méthodes pour fournir aux clients différentes occasions d'apprentissage linguistique.

IRCC collabore avec les ministères fédéraux pour mettre à profit d'autres outils (p. ex. Le Mauril, un outil élaboré par le ministère du Patrimoine canadien) qui ont pour but d'aider les Canadiens à apprendre les langues officielles.

Mesures

Mesure 8a : Diffuser une orientation pour promouvoir les avantages des occasions d'apprentissage linguistique informel pour les clients des programmes CLIC et LINC et, par l'entremise des Services d'évaluation des besoins et des aptitudes et d'aiguillage (SÉBAA), aiguiller systématiquement les clients qui n'ont pas d'objectif principal pour leur apprentissage linguistique vers des occasions d'apprentissage linguistique informel.

- Responsabilité : Responsable : Direction générale des politiques de l'établissement et de l'intégration (DGPEI) ; Soutien : Réseau de l'établissement (RE).
- Date d'achèvement : T2 2021-2022.

Mesure 8b : Accroître les cours axés sur la compréhension de l'oral et l'expression orale (pragmatique), sous réserve de la disponibilité du financement.

- Responsabilité : Responsable : Direction générale des politiques de l'établissement et de l'intégration (DGPEI) ; Soutien : Réseau de l'établissement (RE).
- Date d'achèvement : T4 2022-2023.

Service de garde

L'évaluation a révélé une série d'obstacles à la fréquentation des services d'apprentissage linguistique. En particulier, le temps d'attente pour l'accès à des services de garde d'enfants est long, ce qui touche particulièrement les femmes nouvellement arrivées, les familles avec plusieurs enfants et les familles monoparentales.

Recommandation 9

IRCC devrait examiner les moyens disponibles et élaborer un plan pour répondre aux besoins des clients en leur fournissant un service de garde afin de faciliter leur accès à la formation linguistique.

Réponse

IRCC accepte cette recommandation.

Le Ministère reconnaît qu'il y a un manque de connaissances sur la mesure par laquelle les options actuelles financées pour la garde d'enfants ont une incidence sur la capacité des fournisseurs de services de répondre aux besoins des clients en matière de garde d'enfants. Il y a un besoin de mieux comprendre l'incidence de la pandémie de COVID-19 et de la reprise des activités sur ce type de service et sur la prestation dans les régions rurales et les petites collectivités.

Mesures

Mesure 9a : Réaliser une évaluation des besoins actuels des clients et des obstacles possibles rencontrés par les FS au moment d’offrir des options de garde d’enfants financées par IRCC afin de répondre aux besoins en matière de garde d’enfants pour la formation linguistique.

- Responsabilité : Responsable : Réseau de l’établissement (RE) ; Soutien : Direction générale des politiques de l’établissement et de l’intégration (DGPEI).
- Date d’achèvement : T4 2021-2022.

Mesure 9b : Rechercher d’autres méthodes pour faciliter l’accès à la formation linguistique par l’entremise d’approches novatrices pour la garde d’enfants, et recommander des approches précises pour du financement grâce aux fonds disponibles, et pour le prochain cycle d’appel de propositions (2025).

- Responsabilité : Responsable : Direction générale des politiques de l’établissement et de l’intégration (DGPEI) ; Soutien : Réseau de l’établissement (RE).
- Date d’achèvement : T4 2022-2023.

Coordination et la communication

Bien que les rôles et les responsabilités liés au programme soient généralement clairs, il a été constaté que le GCFL estimait que les changements au programme pourraient être mieux communiqués, et qu’une boucle de rétroaction incluant le Réseau de l’établissement serait bénéfique. Les intervenants estimaient qu’être informés des changements de programmation et les priorités pourraient les aider à disposer de plus de temps de préparation pour les appels à propositions.

Recommandation 10

IRCC devrait mettre en œuvre une stratégie pour assurer une diffusion efficace et opportune des informations sur les changements de politique et de priorités aux intervenants externes et aux responsables des politiques et des opérations.

Réponse

IRCC accepte cette recommandation.

De multiples mécanismes et voies sont en place pour la mobilisation à l’interne et à l’externe et la diffusion de l’information sur les programmes linguistiques pour l’établissement. Le Ministère reconnaît que l’expansion du programme au fil des ans a entraîné des asymétries.

IRCC travaille avec des représentants du secteur, notamment des membres du Groupe consultatif sur la formation linguistique, afin d’améliorer la représentativité du secteur à l’échelle du pays.

Mesures

Mesure 10a : Mettre sur pied des comités de gestion du programme (à l’interne et à l’externe) pour renforcer le cadre redditionnel des programmes linguistiques.

- Responsabilité : Responsable : Direction générale des politiques de l’établissement et de l’intégration (DGPEI) ; Soutien : Réseau de l’établissement (RE).
- Date d’achèvement : T4 2021-2022.

Mesure 10b : Élaborer une stratégie de mobilisation des intervenants qui prend en compte les capacités du secteur et les communications améliorées.

- Responsabilité : Responsable : Direction générale des politiques de l’établissement et de l’intégration (DGPEI) ; Soutien : Réseau de l’établissement (RE).
- Date d’achèvement : T2 2022-2023.

1. Introduction

1.1. But de l'évaluation

Le présent rapport expose les résultats de l'évaluation des services de formation linguistique d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC). L'évaluation a été réalisée conformément à la Politique sur les résultats de 2016 du *Conseil du Trésor*.

L'évaluation cherche à donner suite aux conclusions de l'évaluation précédente du Programme d'établissement¹ d'IRCC (2018), qui a fait ressortir le besoin d'examiner de manière plus approfondie les facteurs de réussite et les approches pour l'apprentissage linguistique.

L'évaluation de 2018 a révélé que, bien que la formation linguistique aide les nouveaux arrivants à améliorer leurs compétences linguistiques, la progression varie selon le type de compétence (c.-à-d. compréhension de l'écrit, compréhension de l'oral, expression orale et expression écrite) et les caractéristiques du client. Par conséquent, l'évaluation a recommandé qu'un examen approfondi de la progression pour les différents types de compétence soit réalisé pour permettre au Ministère d'accroître l'efficacité de la formation linguistique.

1.2 Bref portrait du programme

Le Programme d'établissement d'IRCC facilite l'établissement et l'intégration des nouveaux arrivants afin de leur permettre de participer et de contribuer aux divers aspects de la vie au Canada. Le Programme vise à aider les résidents permanents (RP) et les réfugiés à surmonter les obstacles à l'intégration et également à aider les collectivités à devenir plus accueillantes et inclusives. Les services offerts par le Programme d'établissement sont répartis dans six volets principaux². Le Programme d'établissement finance également des services de soutien pour faciliter l'accès aux services d'établissement et à des services indirects³ afin que les pratiques exemplaires soient transmises aux fournisseurs de services (FS).

À IRCC, le Secteur de l'établissement et de l'intégration (SEI) combine l'élaboration des politiques, les politiques du programme et les activités du Secteur de l'établissement. IRCC gère le Programme d'établissement au moyen d'ententes de contribution (EC) conclues essentiellement avec des FS. Les FS offrent les services d'établissement directement aux nouveaux arrivants admissibles aux termes des modalités du Programme.

Dans le SEI, le Réseau de l'établissement (RE) est responsable de l'exécution et de la gestion des programmes de subventions et contributions (S et C) d'IRCC. Les bureaux régionaux et locaux du RE gèrent les EC pour la prestation de services comme la formation linguistique. Les bureaux locaux veillent également à ce que des services appropriés soient dispensés pour répondre aux besoins des clients de façon efficace, en fonction des paramètres des priorités régionales et locales, et conformément aux normes et aux priorités nationales.

La Direction générale des politiques de l'établissement et de l'intégration (DGPEI) est le responsable stratégique chargé de fournir des conseils fondés sur des données probantes et d'élaborer les politiques du programme afin de faciliter l'établissement et l'intégration des immigrants. La DGPEI établit des priorités et des plans stratégiques, coordonne le Programme d'établissement et assure la concordance avec les objectifs d'IRCC et les priorités du

¹ [Évaluation du Programme d'établissement](#)

² Évaluation des besoins et aiguillage; information et orientation; formation linguistique; services liés à l'emploi; connexions communautaires et services de soutien.

³ P. ex. partenariats, exercices de renforcement des capacités, élaboration de ressources et d'outils, perfectionnement professionnel.

gouvernement du Canada. Parmi d'autres activités⁴, la DGPEI assure la liaison avec les représentants territoriaux et provinciaux, les ministères fédéraux, les DG d'IRCC et les intervenants (p. ex. société civile, clients) pour veiller à une conception du programme cohérente et réactive et à l'atteinte de résultats comparables dans les différentes administrations.

Depuis les années 1990, les services d'établissement financés par le gouvernement fédéral comprennent la formation linguistique. Depuis le rapatriement par le gouvernement fédéral des services d'établissement du Manitoba (2013) et de la Colombie-Britannique (2014), IRCC est responsable de gérer les services d'établissement dans l'ensemble des provinces et territoires (PT), sauf le Québec⁵. Pour l'apprentissage des langues, les FS offrent des services pour accroître la maîtrise des langues officielles des nouveaux arrivants et les aider à acquérir les connaissances et les compétences nécessaires pour s'intégrer à la société canadienne. En général, IRCC finance trois volets de l'apprentissage linguistique; la formation linguistique formelle, la formation linguistique liée à l'emploi et les connexions communautaires.

1.2.1 Volets des activités d'apprentissage linguistique

La **formation linguistique formelle** est offerte en anglais (Language Instruction for Newcomers to Canada) [LINC] et en français (Cours de langue pour les immigrants au Canada) [CLIC] depuis 1992. La formation linguistique formelle aide les nouveaux arrivants à acquérir les compétences linguistiques requises dans les langues officielles afin de contribuer à l'économie canadienne et de s'intégrer à leur collectivité. La section 2.1.3 présente un profil des caractéristiques des différents modes de prestation de la formation linguistique. Pour être admissibles à des services de formation linguistique, les apprenants éventuels doivent avoir atteint l'âge limite de la fréquentation scolaire obligatoire, et être un RP ou une personne protégée au sens de l'article 95 de la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* (LIPR). De façon générale, les lignes directrices internes d'IRCC prévoient sept exigences dans l'EC pour la prestation des programmes CLIC et LINC.

1. L'enseignement et l'évaluation sont fondés sur l'échelle des Canadian Language Benchmarks (CLB) ou des Niveaux de compétence linguistique canadiens (NCLC);

Les CLB et les NCLC sont des normes pour décrire, mesurer et reconnaître la maîtrise des langues chez les immigrants adultes pour la vie quotidienne et le travail au Canada. Les CLB et les NCLC sont des échelles descriptives des compétences en compréhension de l'oral, expression orale, compréhension de l'écrit et expression écrite qui sont réparties en 12 niveaux, et des désignations pour les apprenants participant à des activités d'alphabétisation⁶. Les CLB et les NCLC mettent l'accent sur les compétences (c.-à-d. ce qu'un apprenant peut faire). Les CLB et les NCLC sont axés sur les tâches en utilisant des tâches concrètes nécessitant l'usage de la langue dans la réalité (p. ex. aller au médecin, parler à l'enseignant de son enfant, etc.).

2. Avant d'être placés dans une classe, les clients doivent avoir fait l'objet d'une évaluation de classement ou d'une évaluation menée par un enseignant en salle de classe, d'après les CLB ou les NCLC;

⁴ P. ex. renouvellement des modalités, établissement et affectation du financement, production de rapports sur la mesure du rendement du programme.

⁵ En vertu de l'Accord Canada-Québec de 1991, la province de Québec est responsable de l'accueil, de l'établissement et de l'intégration des immigrants qui s'installent sur son territoire. IRCC verse une subvention au Québec pour la prestation de ces services.

⁶ C.-à-d. les personnes qui ont des aptitudes limitées en lecture, en écriture et en calcul.

Les évaluateurs qualifiés utilisent des outils normalisés fondés sur les CLB et les NCLC pour déterminer les niveaux pour les clients éventuels de la formation linguistique. Les évaluateurs doivent aussi déterminer les besoins en alphabétisation pertinents pour le classement⁷. Après l'évaluation des niveaux et l'évaluation plus globale des besoins, les apprenants sont aiguillés vers des fournisseurs de formation adéquats dans leur collectivité. Si des places sont disponibles, les apprenants peuvent commencer leur formation immédiatement ou ils peuvent s'inscrire à d'autres options d'apprentissage linguistique en attendant que leur premier choix devienne disponible; sinon, ils sont mis sur une liste d'attente jusqu'à ce qu'une classe soit disponible.

3. Le classement dans un niveau donné de formation linguistique et le passage à un niveau supérieur reposent sur les Directives nationales sur le classement et la progression en formation linguistique (DNCPL);

Les apprenants sont classés ou avancent dans des classes axées sur l'acquisition des compétences associées avec le CLB/NCLC suivant le niveau qu'ils ont déjà atteint (c.-à-d. NCLC X + 1). Les niveaux attribués à un apprenant indiquent que ce dernier a démontré le niveau de compétence en communication associé à la plupart ou à l'ensemble des descripteurs pour ce niveau (habituellement de 70 à 100 %). Pour les apprenants dont le profil est irrégulier⁸ et dans les cas où des cours axés sur une compétence précise ne sont pas disponibles, l'évaluateur détermine le classement de manière globale en utilisant des facteurs comme la période passée au Canada, le fossé linguistique avec l'anglais ou le français, la confiance et les études antérieures. Les évaluateurs peuvent également accorder plus de poids aux niveaux pour la compréhension de l'oral et l'expression orale. Les apprenants qui ont de la difficulté à parler ou écouter en classe peuvent être frustrés en raison de leur difficulté à comprendre les directives du formateur et à communiquer avec leurs camarades de classe. En assurant que les apprenants peuvent comprendre les directives et communiquer en classe, on s'attend à ce qu'ils connaissent plus de succès dans ce cours. Un nombre limité de niveaux dans une classe intégrée peut également être plus facile à gérer en divisant les différentes tâches de lecture et d'écriture au lieu de faire des activités en lien avec la compréhension de l'oral et l'expression orale.

4. L'enseignement et l'évaluation concordent avec l'Évaluation linguistique basée sur le portfolio (ELBP) ou le Portfolio-Based Language Assessment (PBLA).

L'évaluation du programme LINC de 2010 a fait ressortir l'absence d'outils adaptés pour mesurer l'incidence du programme LINC sur l'apprentissage d'une langue. En réponse aux recommandations de l'évaluation et aux constatations des études essentielles sur la formation linguistique au Canada⁹, IRCC a adopté la PBLA pour le programme LINC et l'ELBP pour le CLIC comme approches/outils pour surveiller le rendement du programme, mesurer les progrès des étudiants et normaliser le programme à l'échelle du Canada. Le PBLA et l'ELBP sont des méthodes d'enseignement et d'évaluation normalisées où les enseignants et les étudiants collaborent pour fixer les objectifs de l'apprentissage linguistique et recueillir des preuves de l'acquisition de compétences linguistiques dans divers contextes au fil du temps.

⁷ P. ex. environnement avec beaucoup de caractères imprimés, classement avec d'autres apprenants participant à des activités d'alphabétisation.

⁸ C.-à-d. les niveaux ne sont pas les mêmes pour la compréhension de l'écrit, l'expression écrite, la compréhension de l'oral et l'expression orale.

⁹ Voir les études de Makosky (2008) et Nagy et Stewart (2009).

5. Les cours se concluent par une évaluation des données probantes qui ont été recueillies pendant toute la durée du cours afin de déterminer les progrès du client selon l'échelle des NCLC ou des CLB, comme le protocole de l'ELBP le prescrit.

Les pratiques exemplaires pour l'ELBP ou la PBLA fournissent des paramètres pour l'acquisition de la langue. Par exemple, il est attendu qu'une période d'au moins 250 heures soit nécessaire pour constater une progression. Les classes peuvent également avoir des politiques sur l'assiduité semblables à celles dans les milieux professionnels pour assurer la participation des apprenants. Finalement, le portfolio final d'un apprenant doit inclure suffisamment de preuves pour qu'un formateur puisse attribuer un niveau¹⁰.

6. L'enseignement est guidé par les lignes directrices des programmes CLIC ou LINC, ou les lignes directrices établies par les provinces en s'inspirant des NCLC ou des CLB;

Les lignes directrices des programmes CLIC ou LINC ont d'abord été introduites en 1993 dans le but d'aider les formateurs à élaborer des plans de cours adaptés aux besoins en matière d'établissement et aux intérêts des apprenants. Les lignes directrices sont organisées en douze thèmes liés à l'établissement¹¹ et offrent des idées pour la prestation de formation linguistique dans des situations de communication précises. Les lignes directrices n'imposent pas le contenu du cours ou des composantes obligatoires. Les lignes directrices ont une portée nationale et prennent en compte les cadres fondamentaux (p. ex. NCLC/CLB, compétences essentielles) et les pratiques exemplaires.

7. Les cours sont donnés par des enseignants qualifiés (c.-à-d. formés au Canada – ou par un établissement d'enseignement étranger reconnu – pour enseigner le français ou l'anglais langue seconde);

IRCC n'a aucune politique particulière quant aux compétences des enseignants étant donné que celles-ci sont réglementées par les PT. Comme l'enseignement du français ou de l'anglais aux adultes est une profession non réglementée, les règlements des PT varient. IRCC exige néanmoins au minimum que les personnes qui donnent de la formation (en personne, en ligne ou selon une formule hybride¹²) soient qualifiées, c'est-à-dire formées au Canada ou par un établissement d'enseignement étranger reconnu¹³, pour enseigner le français ou l'anglais comme langue seconde.

La **formation linguistique liée à l'emploi** désigne la prestation de services linguistiques qui appuient l'entrée sur le marché du travail, notamment de la formation linguistique propre au métier ou à l'emploi. Comme la formation linguistique formelle, la formation linguistique liée à l'emploi a pour but le développement des compétences linguistiques, mais elle se concentre plus précisément sur les compétences en communication, la terminologie et les compétences culturelles nécessaires dans le marché du travail canadien. De plus, la formation linguistique liée à l'emploi peut comprendre un volet sur les compétences favorisant l'employabilité, par exemple la rédaction professionnelle, les techniques de recherche d'emploi et les techniques d'entrevue. Alors que la formation linguistique liée à l'emploi peut cibler des secteurs professionnels précis

¹⁰ Cela est concrétisé par un « but » de huit à dix artefacts par compétence. Un artefact est principalement une tâche d'évaluation administrée par l'enseignant. Une fois une tâche complétée, elle est incorporée dans le portfolio du client avec tout autre matériel correspondant en lien avec l'évaluation.

¹¹ À la maison dans notre collectivité et dans le monde, services communautaires et gouvernementaux, services bancaires et finance, éducation, Canada, emploi, culture canadienne, famille et relations, droit canadien, santé et sécurité, services commerciaux et affaires, et voyages et transport.

¹² C.-à-d. qui inclut des composantes de formation en salle de classe et en ligne.

¹³ En ce qui concerne les personnes ayant des titres de compétences étrangers, IRCC s'attend à ce que les bénéficiaires démontrent dans quelle mesure l'expérience et les compétences du formateur équivalent à celles d'un enseignant agréé au Canada.

(p. ex. comptabilité, ingénierie), d'autres formations linguistiques liées à l'emploi peuvent avoir une portée plus générale.

Le **volet des connexions communautaires** offre des occasions d'apprentissage linguistique informel qui peuvent remplacer d'autres types d'activités d'apprentissage linguistique (c.-à-d. formation linguistique formelle, formation linguistique liée à l'emploi) ou être complémentaires à ces activités. L'apprentissage linguistique informel se concentre sur le développement des compétences en langues officielles des nouveaux arrivants en faisant ces derniers travailler avec leurs pairs ou des bénévoles hors de la salle de classe traditionnelle. Contrairement à la formation linguistique formelle et celle liée à l'emploi, l'apprentissage linguistique informel n'est pas structuré et ne comprend pas de mécanismes de rétroaction formels comme l'ELBP ou les évaluations linguistiques. Au lieu d'être guidé par un programme prescriptif, l'apprentissage linguistique informel met l'accent sur le langage « authentique » et la conversation, et non sur les compétences en expression écrite. Les activités d'apprentissage linguistique informel comprennent notamment des cercles de conversation, des groupes de soutien par les pairs, des activités de groupe dans la collectivité, le jumelage des nouveaux arrivants avec des Canadiens, des visites culturelles, des ateliers, du mentorat et des sorties éducatives.

1.2.2 Profil des clients de la formation linguistique et des non clients

Parmi les nouveaux arrivants admis entre 2015 et 2017 qui avaient 18 ans ou plus au moment de leur admission¹⁴, 136 055 ont reçu des services d'évaluation linguistique, ce qui représente 25 % de tous les nouveaux arrivants admis au Canada. Plus précisément, 87 140 nouveaux arrivants avaient reçu de la formation linguistique formelle (16 %) et 10 358 nouveaux arrivants avaient reçu des services axés sur l'apprentissage linguistique dans le cadre du volet des connexions communautaires (2 %). Les caractéristiques des clients et des non clients¹⁵ sont présentées dans le tableau 1.

Dans l'ensemble, certains groupes étaient plus ou moins représentés dans la clientèle comparativement à la population globale et la population non cliente.

Sexe : Les femmes représentent 62 % de la clientèle de la formation linguistique formelle et informelle, alors qu'elles représentent environ la moitié de la population non cliente.

Âge : À part quelques légères différences, la répartition par groupe d'âge des clients et des non clients était similaire. Plus de 75 % des clients de la formation linguistique formelle et informelle et des non clients avaient entre 25 et 54 ans.

Catégorie d'immigration : Les clients de la formation linguistique formelle étaient principalement des réfugiés (39 %), puis des immigrants de la catégorie du regroupement familial (31 %) et des immigrants économiques (30 %). La majeure partie des clients de la formation linguistique informelle sont également des réfugiés (53 %), puis des immigrants économiques (27 %) et des immigrants de la catégorie du regroupement familial (20 %).

Alors que les réfugiés sont plus représentés dans la clientèle, les immigrants économiques représentent plus de la moitié des non clients pour la formation linguistique formelle (60 %) et la formation linguistique informelle (56 %); viennent ensuite les immigrants de la catégorie du

¹⁴ Et qui n'avaient pas l'intention de résider au Québec.

¹⁵ Le terme « personnes non clientes » désigne les nouveaux arrivants admis entre 2015 et 2017 et qui avaient 18 ans ou plus au moment de leur admission, mais qui n'ont pas reçu de formation linguistique ni de services axés sur l'apprentissage linguistique dans le cadre du volet des connexions communautaires (c.-à-d. services d'apprentissage linguistique informel).

regroupement familial (32 % et 32 %, respectivement) et les réfugiés (7 % et 11 %, respectivement).

Situation de famille : Alors que la majorité des clients et des non clients étaient les demandeurs principaux, ils étaient proportionnellement moins représentés dans les groupes clients pour la formation linguistique formelle et informelle que dans les groupes non clients. Au contraire, les conjoints et les personnes à charge représentaient une part plus importante des clients (36 % des clients de la formation linguistique formelle et 40 % des clients de la formation linguistique informelle) que des non clients (28 % et 29 %, respectivement).

Connaissance des langues officielles : Les immigrants qui ont déclaré ne pas connaître l'une ou l'autre des langues officielles du Canada au moment de leur admission étaient plus représentés dans les groupes clients de la formation linguistique formelle (36 %) et informelle (46 %) comparativement aux groupes non clients (11 % et 14 %, respectivement). La tendance contraire a été observée pour les immigrants qui ont déclaré ne connaître que l'anglais au moment de leur admission.

Études et qualifications : Les immigrants qui avaient un diplôme universitaire au moment de leur admission étaient moins représentés dans les groupes clients (39 % des clients de la formation linguistique formelle et 34 % des clients de la formation linguistique informelle), et ils représentaient une part plus importante des groupes non clients (58 % et 55 %, respectivement).

Statut de résident permanent : Les anciens résidents temporaires qui avaient auparavant un permis d'études ou un permis de travail étaient moins représentés dans les groupes clients et représentaient une part supérieure des groupes non clients.

Tableau 1 : Profil des clients de la formation linguistique et des non clients admis entre 2015 et 2017

| Profil | | Population | Formation linguistique formelle | | Formation linguistique informelle | |
|--|---------------------------------|-------------------------|---------------------------------|--------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------|
| | | Tous (%) n = 539 777 | Clients (%) n = 87 140 | Non clients (%) n = 452 637 | Clients (%) n = 10 358 | Non clients (%) n = 529 419 |
| Année d'admission | 2015 | 31,7 | 32,7 | 31,5 | 29,6 | 31,8 |
| | 2016 | 33,6 | 40,7 | 32,2 | 46,6 | 33,4 |
| | 2017 | 34,7 | 26,6 | 36,2 | 23,8 | 34,9 |
| Sexe | Femmes | 52,3 | 61,8 | 50,4 | 61,6 | 52,1 |
| | Hommes | 47,7 | 38,2 | 49,6 | 38,4 | 47,9 |
| Âge au moment de l'admission | 18 à 24 ans | 10,7 | 13,5 | 10,2 | 13,7 | 10,7 |
| | 25 à 34 ans | 45,9 | 39,1 | 47,2 | 33,6 | 46,1 |
| | 35 à 44 ans | 24 | 27,9 | 23,2 | 30,3 | 23,8 |
| | 45 à 54 ans | 8,9 | 11,1 | 8,5 | 12,6 | 8,9 |
| | 55 à 64 ans | 5,3 | 5,3 | 5,3 | 5,7 | 5,3 |
| | 65 ans ou plus | 5,1 | 3,1 | 5,5 | 4 | 5,1 |
| Catégorie d'immigration | Économique | 55 | 29,5 | 59,9 | 27,2 | 55,6 |
| | Réfugiés | 11,9 | 38,8 | 6,7 | 52,7 | 11,1 |
| | Membres de la famille parrainés | 31,9 | 31 | 32,1 | 19,9 | 32,2 |
| | Toutes les autres catégories | 1,1 | 0,7 | 1,2 | 0,3 | 1,1 |
| Situation familiale | Demandeur principal | 70,8 | 64,4 | 72,1 | 59,7 | 71 |
| | Conjoint ou personne à charge | 29,2 | 35,6 | 27,9 | 40,3 | 29 |
| Connaissance auto déclarée des langues officielles | Anglais seulement | 80,1 | 57,8 | 84,3 | 47,5 | 80,7 |
| | Français seulement | 0,8 | 2,1 | 0,6 | 2,1 | 0,8 |
| | Français et anglais | 2,7 | 2,1 | 2,8 | 2 | 2,7 |
| | Ni français ni anglais | 14,8 | 36,2 | 10,7 | 46,3 | 14,2 |
| | Non précisé | 1,7 | 1,8 | 1,6 | 2,2 | 1,6 |
| Études et qualifications | Pas de diplôme universitaire | 45,4 | 61,2 | 42,4 | 65,8 | 45 |
| | Diplôme universitaire | 54,6 | 38,8 | 57,6 | 34,2 | 55 |
| Pays de citoyenneté | 1 | Inde : 19,9 | Syrie : 17,9 | Inde : 22,2 | Syrie : 31,4 | Inde : 20,2 |
| | 2 | Philippines : 17,0 | Chine : 12,3 | Philippines : 19,6 | Chine : 9,9 | Philippines : 17,3 |
| | 3 | Chine : 10,1 | Inde : 8,0 | Chine : 9,7 | Inde : 5,5 | Chine : 10,1 |
| | 4 | Syrie : 4,1 | Érythrée : 5,1 | Pakistan : 3,9 | Érythrée : 5,4 | Pakistan : 3,9 |
| | 5 | Pakistan : 3,9 | Iran : 4,7 | États-Unis : 3,5 | Philippines : 4,4 | Syrie : 3,6 |
| | Autre | Autre : 45 | Autre : 52 | Autre : 41,1 | Autre : 43,4 | Autre : 44,9 |
| Langue | 1 | Tagalog : 13,5 | Arabe : 24,5 | Tagalog : 15,6 | Arabe : 36,5 | Tagalog : 13,7 |
| | 2 | Anglais : 11,3 | Chinois : 13,1 | Anglais : 13,2 | Chinois : 10,5 | Anglais : 11,4 |
| | 3 | Pendjabi : 8,2 | Espagnol : 5,3 | Chinois : 10,6 | Espagnol : 4,4 | Chinois : 11,0 |
| | 4 | Chinois : 11,0 | Pendjabi : 3,9 | Pendjabi : 9,0 | Tigrinya : 3,7 | Pendjabi : 8,3 |
| | 5 | Arabe : 7,4 | Tigrinya : 3,9 | Hindi : 4,4 | Russe : 3,6 | Arabe : 6,8 |
| | Autre | Autre : 48,6 | Autre : 49,3 | Autre : 47,2 | Autre : 41,3 | Autre : 48,8 |
| Permis d'études | Oui | 14,9 | 2,1 | 17,4 | 1,7 | 15,2 |
| | Non | 85,1 | 97,9 | 82,6 | 98,3 | 84,8 |
| Permis de travail | Oui | 41,1 | 14,5 | 46,2 | 10,9 | 41,7 |
| | Non | 58,9 | 85,5 | 53,8 | 89,1 | 58,3 |

Source : Système mondial de gestion des cas (SMGC) et Immigration – Environnement de déclarations d'ententes de contribution (iEDEC), 2019.

1.2.3 Profil des cours de formation linguistique formelle

Sur une période de trois années financières (AF), soit de 2015-2016 à 2017-2018, environ de 7 000 à 8 000 cours de formation linguistique ont été offerts par 200 FS. Les cours de formation linguistique variaient beaucoup en ce qui a trait au format, au type d'établissement et à l'horaire des cours, parmi d'autres facteurs.

Profil des cours de formation linguistique formelle offerts de 2015-2016 à 2017-2018

Langue d'enseignement

- 98 % des cours étaient offerts en anglais.
- 2 % des cours étaient offerts en français.

Mode de prestation

- La grande majorité des cours (93 % à 94 %) étaient offerts en salle de classe.
- 2 % des cours étaient « hybrides ».
- Les autres types de formations (p. ex. tutorat individuel, apprentissage en ligne) représentaient chacun moins de 2 % de l'ensemble des formations offertes chaque année.

Lieu

- Environ le tiers des cours étaient offerts par des organismes communautaires.
- Près du quart des cours étaient offerts dans des établissements d'enseignement postsecondaire.
- Environ 20 % des cours étaient offerts par des écoles (y compris des commissions scolaires).
- Près de 20 % des cours étaient offerts par des fournisseurs de service privés ou dans d'autres institutions publiques.

Type d'admission

- La plupart des cours permettaient une admission continue à différentes fréquences, tandis que 20 % des cours permettaient seulement l'admission des étudiants au début du cours.
- Environ 50 % des cours permettaient l'admission de nouveaux étudiants chaque jour.
- Entre 15 et 17 % des cours permettaient l'admission de nouveaux étudiants chaque semaine.
- Entre 11 et 14 % des cours permettaient l'admission de nouveaux étudiants chaque mois.

Soutien disponible

- Des services de soutien étaient disponibles pour près des deux tiers des cours.
- Près de la moitié des cours offraient des services de garde d'enfants, un peu plus de 40 % offraient du soutien pour le transport, et environ 20 % offraient du soutien aux personnes handicapées.

Horaire des cours

- Près de 55 % des cours avaient lieu le matin et environ 45 % des cours avaient lieu l'après-midi.
- Environ le quart des cours avaient lieu en soirée.
- Moins de 5 % des cours avaient lieu la fin de semaine.

Nombre d'heures de cours par semaine

- Environ le tiers des cours offraient moins de 10 heures de formation par semaine.
- Près de 50 % des cours offraient entre 10 et 24 heures de formation par semaine.
- Environ 20 % des cours offraient de la formation à temps plein, soit 25 heures de formation ou plus par semaine.

Nombre de clients par classe

- Le nombre de clients par classe a diminué entre 2015-2016 et 2017-2018.
- Le pourcentage de classes qui comptaient 15 étudiants ou moins a augmenté de 22 % à 31 %, et le pourcentage de classes qui comptaient de 16 à 20 étudiants a augmenté de 36 % à 43 %.
- Le pourcentage de classes qui comptaient de 21 à 25 étudiants a diminué de 27 % à 19 %. De même, le pourcentage de classes qui comptaient plus de 25 étudiants a diminué de 15 % à 8 %.
- Plus de 90 % des cours étaient entièrement financés par IRCC, tandis que moins de 10 % des cours avaient des composantes non financées par IRCC (p. ex. financement des PT).

Objectif des cours

- Plus de 90 % des cours se concentraient sur les activités de la vie quotidienne et les besoins fondamentaux, ou avaient une portée générale.
- Un peu plus de 5 % des cours se concentraient sur une profession particulière et environ 1 % des cours se concentraient sur la préparation à l'université et la préparation pour obtenir la citoyenneté.

Groupes ciblées

- Un peu plus de 10 % des cours ciblaient un groupe précis, par exemple les réfugiés, les jeunes, les aînés ou un sexe en particulier.

ELBP

- Le pourcentage de cours qui ont rapporté utiliser le matériel de l'ELBP a augmenté de 40 % à 64 % au fil du temps.

Compétences ciblées

- La plupart des cours (93 %) se concentraient sur les 4 compétences (compréhension de l'oral, expression orale, compréhension de l'écrit et expression écrite).
- Certains cours ciblaient certaines compétences seulement.

Niveau (NCLC) des cours

- Au fil du temps, les cours se concentrent davantage sur les NCLC inférieurs (c.-à-d. du NCLC 1 au NCLC 4). Par exemple :
- Le pourcentage de cours au NCLC 1 a augmenté (de 26 à 27 %), tout comme les cours au NCLC 2 (de 28 à 30 %).
- Le pourcentage de cours aux NCLC 3 et 4 a également augmenté (de 30 à 33 %), selon la compétence linguistique enseignée.
- Le pourcentage de cours au NCLC 5 a diminué (de 25 à 26 %), tout comme les cours au NCLC 6 (de 21 à 23 %), au NCLC 7 (de 15 à 16 %) et au NCLC 8 (de 10 à 11 %), selon la compétence linguistique enseignée.
- Peu de cours à des niveaux supérieurs au NCLC 8 étaient offerts; les cours aux NCLC 9 et 10 représentaient environ 2 % des cours offerts.

Alphabétisation

- Le pourcentage de cours d'alphabétisation a augmenté de 10 % à 15 %.

Nombre de NCLC couverts par cours

- Pour les compétences de compréhension de l'oral et d'expression orale, environ 45 % des cours couvraient un seul NCLC, tandis que le tiers des cours couvraient 2 NCLC et 11 % des cours couvraient 3 NCLC ou plus.
- Pour les compétences de compréhension de l'écrit et d'expression écrite, environ 40 % des cours couvraient un seul NCLC, tandis que le tiers des cours couvraient 2 NCLC, 12 à 13 % des cours couvraient 3 NCLC, et 12 à 14 % des cours couvraient plus de 3 NCLC, selon l'année.

Remarque : Les statistiques présentées dans ce profil varient selon l'exercice financier.

Source : iEDEC

2 Méthodologie

2.1 Questions et portée

La démarche de l'évaluation et sa portée ont été établies pendant la phase de planification de l'évaluation, en consultation avec les intervenants d'IRCC contribuant à la conception, à la gestion et à la prestation des services d'apprentissage linguistique. L'évaluation a examiné des questions liées à l'efficacité du programme pour la période de 2015 à 2018, et elle était guidée par les questions de l'évaluation présentées ci-dessous et par une matrice d'évaluation (à l'annexe A) qui présente les indicateurs de rendement pour l'évaluation. La collecte des données pour cette évaluation a eu lieu avant le début de la pandémie de COVID-19.

1. Dans quelle mesure les clients ont-ils amélioré leurs compétences dans les langues officielles?
2. Dans quelle mesure les clients ont-ils amélioré leurs compétences linguistiques liées à l'emploi?
3. Dans quelle mesure les services sont-ils mis en œuvre de la façon prévue?
4. Dans quelle mesure les clients sont-ils en mesure d'utiliser les langues officielles pour fonctionner dans la société canadienne?
5. Dans quelle mesure IRCC a-t-il conçu des services d'apprentissage linguistique qui appuient efficacement l'amélioration des compétences linguistiques des nouveaux arrivants?
6. Dans quelle mesure les différentes approches d'apprentissage linguistique répondent-elles efficacement aux besoins des nouveaux arrivants?
7. Les services d'apprentissage linguistique sont-ils gérés efficacement?
8. Dans quelle mesure les clients reçoivent-ils des évaluations linguistiques et des renvois adéquats et cohérents à l'échelle du pays?
9. Dans quelle mesure les clients reçoivent-ils un classement approprié?
10. Dans quelle mesure les services d'apprentissage linguistique contribuent-ils à la participation des clients dans le marché du travail canadien?

2.2 Méthodes de collecte des données

La collecte et l'analyse des données ont eu lieu du mois d'avril 2018 jusqu'au mois de mars 2020. L'évaluation comprenait la collecte de données qualitatives et quantitatives provenant d'un large éventail de points de vue, notamment d'IRCC, les FS et les clients de la formation linguistique. L'évaluation a été menée à l'interne par le personnel de la Division de l'évaluation d'IRCC¹⁶. Voici une description des différentes sources de données :

Examen des documents : L'examen des documents a inclus les documents fondamentaux (p. ex. modalités, politiques), les rapports et les présentations (p. ex. tableaux de bord, consultations), les manuels (p. ex. directives de négociation, directives) et d'autres documents pertinents. L'examen des documents a servi à recueillir des renseignements généraux sur le programme et à évaluer le rendement du programme.

¹⁶ Deux sources de données, le groupe d'experts indépendants et le sondage auprès des clients et des personnes non clientes, ont été organisées par l'organisation R.A. Malatest Ltd.

Entrevues : 14 entrevues ont été réalisées auprès de divers informateurs clés, notamment le personnel du programme et la haute gestion d'IRCC, les fournisseurs de services et les intervenants externes. Les entrevues étaient cruciales pour évaluer la mise en œuvre et le déroulement du programme, et pour explorer les perceptions des personnes interrogées des réussites et des difficultés de l'apprentissage linguistique.

Groupe d'experts indépendants :

Un panel d'experts a été constitué pour évaluer la conception du programme, ainsi que la disponibilité et la pertinence des outils linguistiques. Le panel était composé de six experts de partout au Canada ayant des antécédents hautement spécialisés, des décennies d'expérience dans l'enseignement aux nouveaux arrivants et dans la formation des instructeurs, ainsi que dans l'administration d'importants programmes LINC et d'anglais langue seconde (ALS). Afin de réduire la possibilité de conflits d'intérêts, aucun des panélistes n'était actuellement financé par l'IRCC. En ce qui concerne les rôles des panélistes, on leur a demandé d'examiner les documents du programme, d'observer directement les activités d'apprentissage des langues et de participer à un groupe de discussion pour partager leurs points de vue sur la conception des services d'apprentissage linguistique d'IRCC.

Données administratives : Les données sur l'admission du SMGC tirées du système iEDEC ont été utilisées pour développer les profils des clients et des services et pour évaluer la progression des compétences linguistiques, et pour développer les profils des non clients. Le terme « non clients » désigne les nouveaux arrivants admis entre 2015 et 2017 et qui avaient 18 ans ou plus au moment de leur admission, mais qui n'ont pas reçu de formation linguistique ni de services axés sur l'apprentissage linguistique dans le cadre du volet des connexions communautaires (c.-à-d. services d'apprentissage linguistique informel).

Les données du SMGC et du système iEDEC ont été liées aux données du sondage auprès des clients et des non clients et aux données du «Milestones Test» (décrits plus loin dans cette section) afin de réaliser des analyses détaillées de la progression linguistique des clients et des non clients, en fonction de leurs caractéristiques sociodémographiques au moment de l'admission et du type de services reçus.

Sondage auprès des clients de la formation linguistique et de non clients : Un sondage mixte (c.-à-d. en ligne et par téléphone) auprès des clients de la formation linguistique et des non clients a été réalisé pour avoir une meilleure compréhension des résultats en matière de rendement des clients en fonction des caractéristiques démographiques, des besoins en matière d'établissement, des motivations et des services linguistiques reçus. Le sondage a également examiné les facteurs de succès et les difficultés de la formation linguistique ainsi que les progrès relatifs à d'autres résultats en matière d'établissement¹⁷. Le sondage était disponible dans les deux langues officielles et dans six autres langues¹⁸, selon les caractéristiques connues de la population.

Nouveaux arrivants qui n'ont pas participé à la formation d'IRCC : La formation linguistique financée a fait l'objet d'un sondage qui sert de point de référence pour la comparaison avec les clients (c.-à-d. le groupe de contrôle). Au total, on a reçu 8140 réponses de 5589 clients et 2551 non clients. Des sondages par téléphone ciblés ont été réalisés auprès des groupes de répondants sous-représentés afin que le profil des répondants soit pondéré pour bien tenir compte des caractéristiques de la population de clients et de non clients.

¹⁷ P. ex. connaissance du Canada.

¹⁸ Tagalog, pendjabi (gurmukhi), mandarin (simplifié), arabe, hindi et urdu.

Sondage auprès des formateurs de la formation linguistique : Un sondage a été réalisé auprès des formateurs (CLIC, LINC et formation linguistique générale se concentrant sur l'emploi) qui donnent la formation linguistique financée par IRCC et auprès des gestionnaires de l'apprentissage linguistique informel. Le sondage se concentrait sur le rendement global du programme et sur la qualité des évaluations et des classements linguistiques. Dans l'ensemble, 1308 réponses ont été reçues de 206¹⁹ des 290 FS contactés (71 %).

Études de cas : Les études de cas ont été utilisées pour fournir des renseignements détaillés sur des groupes de clients ciblés²⁰. Les études de cas ont utilisé de multiples sources de données (c.-à-d. entrevues, groupes de discussion, examen des documents) pour obtenir des renseignements détaillés sur le rendement du programme des intervenants des FS et des apprenants. Pour assurer une bonne représentation géographique, des visites ont eu lieu auprès de sept FS situés dans différentes villes du Canada²¹.

«Milestones Test» : Au cours de l'EF 2010-2011, IRCC a conclu des ententes de contribution avec le Centre des niveaux de compétence linguistique canadiens (CNCLC) pour concevoir, valider et mettre à l'essai un test objectif et normalisé pour évaluer la progression linguistique. Le «Milestones Test» a été utilisé dans la présente évaluation pour évaluer objectivement la progression des clients du programme LINC²² et des non clients, au-delà de ce qui peut être fait à l'aide des données administratives. Le «Milestones Test» est un test linguistique normalisé qui fournit des NCLC objectifs pour les personnes qui passent le test. Utiliser le «Milestones Test» à deux moments différents (c.-à-d. avant et après l'évaluation) permet d'examiner objectivement la progression linguistique des clients, et de comparer les résultats avec la progression des non clients. Les tests sont effectués à des intervalles de 12 à 30 semaines. Des clients de 10 FS partout au Canada ont participé au test. Dans l'ensemble, 627 clients ont participé au test avant et après l'évaluation. De plus, des non clients ont été désignés pour servir de point de référence pour la comparaison avec les clients; 740 non clients de Toronto et Vancouver ont participé au test avant et après l'évaluation²³.

¹⁹ Certains répondants ont préféré ne pas divulguer l'organisation pour laquelle ils travaillent; par conséquent, on a reçu une réponse d'au moins 206 FS.

²⁰ Les groupes de clients d'intérêt étaient notamment les clients des programmes CLIC/LINC, les clients des cours d'alphabétisation, les clients de la formation axée sur l'emploi, les participants des cercles de conversation, les aînés, les réfugiés et les femmes.

²¹ Vancouver, Calgary, Regina, Winnipeg, Toronto, Ottawa et Halifax.

²² La BTR [Batterie de test de rendement] est l'équivalent du test d'étape pour les CLIC. Compte tenu du petit nombre de clients du programme CLIC globalement, il n'était pas faisable sur le plan opérationnel de réaliser ce test dans le cadre de l'évaluation.

²³ Tous les clients et toutes les personnes non clientes qui devaient participer au test n'ont finalement pas tous participé. Alors que 1785 clients et 1125 personnes non clientes avaient été désignés pour participer, 1329 clients et 986 personnes non clientes ont participé au test avant l'évaluation. Seulement 627 clients et 740 personnes non clientes ont participé au test après l'évaluation, ce qui représente un taux de participation continue de 35 % des clients et de 65 % pour les personnes non clientes.

2.3 Limites et considérations

Dans l'ensemble, la conception de l'évaluation reposait sur de nombreuses méthodologies qualitatives et quantitatives. Les différentes sources de données ont été utilisées pour atténuer les lacunes sur le plan de l'information, et de manière générale, pour converger vers des constatations communes et intégrées. Néanmoins, voici certaines limites dignes de mention.

Le «Milestones Test» est validé pour les NCLC 4 à 8. Autrement dit, les personnes qui ont un NCLC inférieur à 4 ou supérieur à 8 ne peuvent être distinguées (p. ex. NCLC 2 ou NCLC 3, et NCLC 9 et NCLC 10). Par conséquent, les personnes à ces niveaux²⁴ ont été exclues de l'analyse. Pour atténuer cette limite, la progression a aussi été mesurée au moyen des données administratives et des sondages disponibles pour tous les NCLC.

À l'heure actuelle, IRCC ne recueille pas de données sur les formateurs. Par conséquent, un échantillon de commodité de formateurs a été utilisé pour le sondage auprès des formateurs. Les résultats des sondages qui utilisent des échantillons de commodité ne peuvent être généralisés pour représenter l'ensemble de la population (p. ex. tous les formateurs financés par IRCC), puisque les caractéristiques de cette population ne sont pas connues. Pour modérer ce type de subjectivité, les constatations au sujet des formateurs ont été triangulées avec d'autres sources de données, notamment les entrevues auprès des formateurs linguistiques et l'observation des membres du groupe d'experts.

Certains champs de données administratives n'ont pas été remplis pour les clients qui recevaient un service d'apprentissage linguistique. Par exemple, certains clients de l'apprentissage linguistique qui pourraient avoir reçu une formation formelle n'avaient pas d'attestation d'études dans la base de données du SMGC, et le lieu de l'enseignement n'était pas précisé pour certains clients. Même s'il manquait des données seulement pour un petit nombre de cas, dans l'ensemble, les valeurs inconnues peuvent miner la capacité de réaliser une régression importante. Différentes méthodes ont été utilisées pour gérer les données manquantes (p. ex. attribution de valeurs selon un raisonnement logique, exclusion des clients). Ces méthodes ont été choisies de façon ponctuelle dans le cadre de consultations avec les intervenants du programme.

Finalement, la distinction entre la formation linguistique liée l'emploi et la formation linguistique formelle à visée générale comportant un volet axé sur l'emploi n'était pas toujours évidente. Les données administratives ne contenaient pas d'information permettant de distinguer facilement la formation linguistique formelle et la formation linguistique générale se concentrant sur l'emploi, ce qui a rendu plus difficile d'examiner leurs répercussions respectives sur les résultats des clients. De plus, au fil de l'évaluation, il est devenu évident que les clients eux-mêmes n'étaient pas toujours en mesure de déterminer à quel type de formation linguistique ils participaient, et que les données sur l'accent du cours puissent ne pas toujours refléter les réalités du cours. L'évaluation s'appuyait sur la triangulation des données probantes recueillies grâce à différentes méthodes de recherche (p. ex. données administratives, données du sondage, réponses du groupe de discussion) afin d'atténuer cette confusion.

²⁴ Par type de compétence.

3 Principales constatations

La section suivante présente les principales constatations de l'évaluation des services de formation linguistique.

3.1 Conception des services d'apprentissage linguistique

Les services d'apprentissage linguistique ont pour but d'accroître les compétences en langues officielles des nouveaux arrivants. De plus, les services d'apprentissage linguistique sont conçus pour être flexibles de manière à répondre aux besoins diversifiés des nouveaux arrivants. La section 3.1.1 analyse dans quelle mesure IRCC a conçu des services d'apprentissage linguistique (p. ex. formules d'apprentissage, matériel de soutien) qui appuient efficacement l'amélioration des compétences linguistiques des nouveaux arrivants, et la section 3.1.2 analyse dans quelle mesure les différentes approches d'apprentissage linguistique répondent efficacement aux besoins des nouveaux arrivants. Dans l'ensemble, le groupe d'experts a insisté sur le fait que les cours qui répondent aux besoins particuliers des nouveaux arrivants contribuent également à une amélioration globale plus marquée des compétences linguistiques.

3.1.1 Conception pour l'amélioration des compétences linguistiques

Les services d'apprentissage linguistique financés par IRCC intègrent des données probantes fournies par des pédagogues ou obtenues dans le cadre de recherches et de consultations sur les pratiques exemplaires. Les personnes interrogées ont noté que le programme est mis en œuvre comme prévu et qu'il fait l'objet d'un contrôle constant par des experts linguistiques, notamment le Groupe consultatif sur la formation linguistique (GCFL). De plus, l'apprentissage en classe met l'accent sur des tâches réelles (p. ex. faire l'épicerie, parler à un médecin) et non sur des situations artificielles (p. ex. grammaire, syntaxe) pour permettre aux clients d'utiliser les compétences qu'ils ont apprises dans leur vie quotidienne. En outre, les personnes interrogées et les experts ont souligné que la formation linguistique est fondée sur des NCLC/CLB validés rigoureusement pour que l'amélioration puisse être mesurée, et que cette mesure est normalisée à l'échelle du Canada.

3.1.1.1 Approches d'apprentissage linguistique et amélioration

Constatation : Comportant diverses approches et formules d'apprentissage, les services d'apprentissage linguistique d'IRCC sont conçus de manière à favoriser l'amélioration des compétences linguistiques des nouveaux arrivants.

Les personnes interrogées et les experts s'entendaient pour dire que la conception globale du programme de services d'apprentissage linguistique financés par IRCC favorise l'apprentissage linguistique des nouveaux arrivants. Les experts ont noté que les différentes approches (formation formelle, formation linguistique se concentrant sur l'emploi et formation informelle) sont complètes, adéquates et complémentaires. Les experts et les personnes interrogées étaient d'avis que différents facteurs motivent les clients à accroître leurs compétences linguistiques, par exemple :

- Les clients de la formation linguistique formelle veulent souvent accroître leurs compétences en communication professionnelle, ou mieux s'orienter dans la société canadienne;
- Les clients de la formation linguistique liée à l'emploi veulent intégrer le marché du travail canadien ou ont des objectifs liés à un secteur en particulier (p. ex. agrément);

- Les clients de la formation informelle se sentent isolés socialement ou ne sont pas à l’aise dans des environnements d’apprentissage structurés.

Le sondage auprès des clients a demandé aux répondants pour quelles raisons ils souhaitent améliorer leurs compétences en anglais depuis leur arrivée au Canada. Les réponses les plus fréquentes étaient les suivantes : pour améliorer leur anglais pour les activités de la vie quotidienne (78 %); pour pouvoir obtenir un emploi plus facilement (67 %); pour mieux communiquer au travail (61 %); pour en apprendre davantage sur le Canada (58 %); pour rencontrer des gens (53 %).

On a demandé aux répondants au sondage auprès des formateurs dans quelle mesure les différentes approches améliorent les résultats escomptés de la formation linguistique²⁵. Les réponses étaient pour la plupart positives; les résultats complets sont présentés à l’annexe B. En général :

- les formateurs de la formation formelle estimaient que les clients augmentent leur compréhension de la vie au Canada et améliorent leurs compétences linguistiques en général;
- les formateurs de la formation axée sur l’emploi estimaient que les clients approfondissent leur connaissance du travail au Canada et améliorent leurs compétences linguistiques en lien avec l’emploi;
- les gestionnaires de l’apprentissage linguistique informel estimaient que les clients améliorent leurs compétences pour les activités de la vie quotidienne et leurs compétences linguistiques en général.

Globalement, 98 % des formateurs interrogés croyaient que les différentes approches pour l’apprentissage linguistique étaient au moins assez appropriées pour faciliter l’amélioration des compétences linguistiques, et plus des deux tiers (68 %) jugeaient que les approches étaient très appropriées.

Pour ce qui est des points à améliorer, les experts étaient d’avis qu’il n’y avait pas assez de places disponibles pour la formation linguistique liée à l’emploi pour répondre à la demande. Les personnes interrogées ont noté que l’apprentissage linguistique axé sur l’emploi est en constante évolution; par exemple, IRCC travaillait avec Emploi et Développement social Canada pour intégrer le langage dans la formation en compétences non techniques, et explorait des options pour que des conseillers en emploi compétents relativement aux questions linguistiques soient disponibles au sein des FS.

3.1.1.2 Formules d’apprentissage

Comme mentionné à la section 1.2.3, la majeure partie de la formation linguistique financée par IRCC est offerte en classe, mais il y a également des formules d’apprentissage hybride, d’apprentissage itinérant, de tutorat individuel, d’apprentissage à distance, d’apprentissage en milieu de travail et d’apprentissage en ligne.

Le sondage a interrogé les clients sur la formule d’apprentissage de leur formation²⁶. La grande majorité des répondants au sondage auprès des clients (92 %) ont déclaré que leurs cours avaient lieu dans une salle de classe chez un FS, avec un enseignant et d’autres élèves; 16 % des clients

²⁵ Plus précisément, l’amélioration des compétences pour les activités de la vie quotidienne ou en lien avec les études et l’emploi, la connaissance du travail et de la vie au Canada, la préparation pour obtenir la citoyenneté et l’amélioration globale des compétences linguistiques.

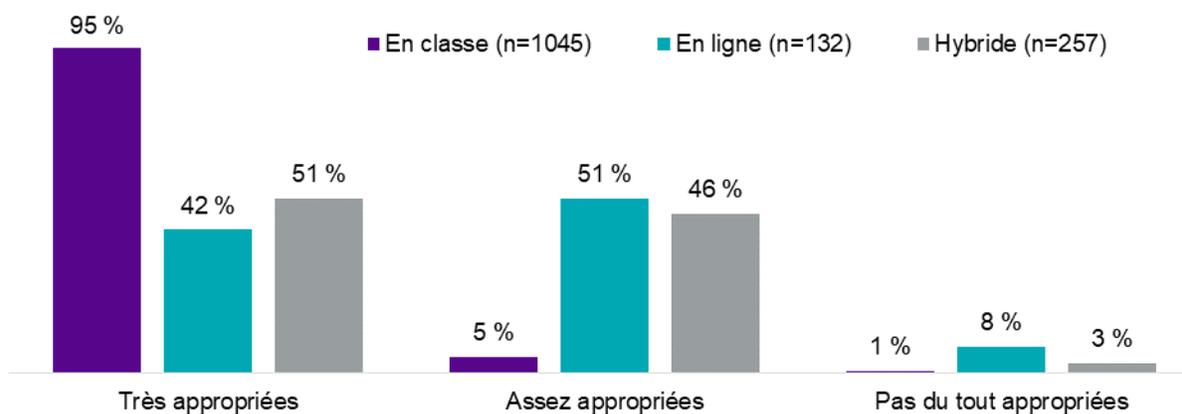
²⁶ Les clients pouvaient choisir toutes les réponses qui s’appliquaient, par exemple s’ils participaient à des cours dans une salle de classe et en ligne.

suivaient la formation linguistique en ligne et 7 % suivaient de la formation individuelle en personne avec un enseignant; 8 % ont déclaré suivre la formation sur leur lieu de travail.

Les experts estimaient qu'offrir différentes formules de cours (c.-à-d. en classe, apprentissage hybride, apprentissage itinérant, tutorat individuel, apprentissage à distance, apprentissage en milieu de travail et apprentissage en ligne) démontre que l'approche d'IRCC est axée sur les clients. Les formateurs et les administrateurs interrogés dans le cadre des études de cas ont affirmé que les formateurs en salle de classe sont les mieux placés pour motiver leurs clients, et que la formation linguistique formelle est donc propice à l'apprentissage et à l'amélioration. La formation en ligne était perçue comme la meilleure option pour les clients très motivés qui maîtrisent bien la technologie²⁷, mais quand les clients atteignaient les niveaux supérieurs, la formation en ligne était jugée moins avantageuse que la formation en salle de classe. Les cours en ligne étaient jugés efficaces pour l'acquisition des compétences en compréhension, mais moins efficaces pour les compétences en communication orale. Certaines personnes interrogées ont également déclaré que, dans les régions rurales en particulier, il y a des problèmes en lien avec le matériel informatique et la connectivité, ce qui limite l'accès aux cours nécessitant une connexion Internet.

Parmi les répondants au sondage auprès des formateurs des programmes CLIC/LINC, la plupart ont déclaré offrir la formation en salle de classe (89 %), suivie de la formation hybride (22 %) et de la formation en ligne (11 %). La formation en salle de classe était perçue comme la formule d'apprentissage la plus appropriée par les formateurs; 95 % des répondants ont affirmé que cette formule était très appropriée. Toutefois, aucune formule d'apprentissage n'a été jugée « pas du tout appropriée ».

Figure 1 : Mesure dans laquelle les différentes formules d'apprentissage sont appropriées pour les nouveaux arrivants au Canada



Source : Sondage auprès des formateurs, 2019

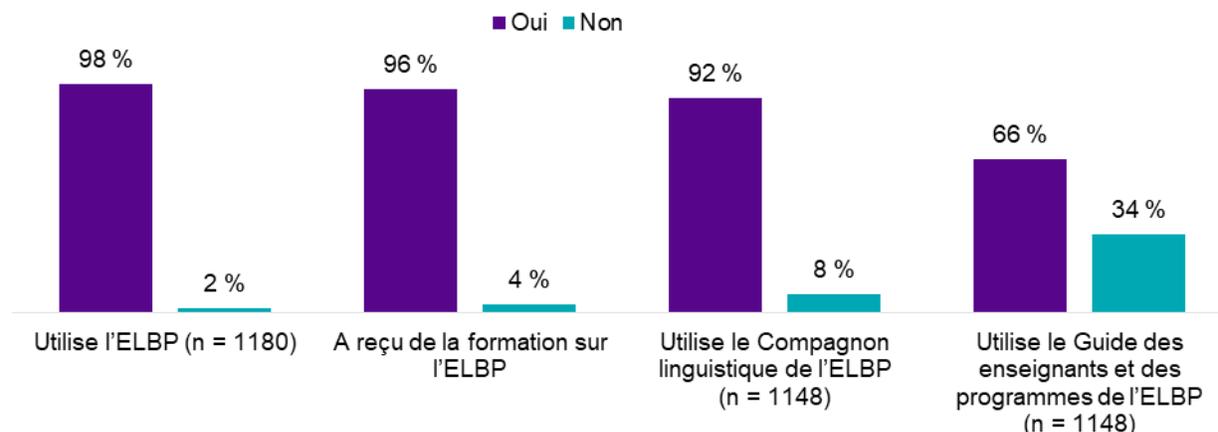
3.1.1.3 Évaluation linguistique basée sur le portfolio

Constatation : L'ELBP est un outil mis en œuvre à grande échelle qui renforce l'autonomie des clients dans leur propre apprentissage. Bien que les formateurs tirent profit de l'ELBP, cet outil peut être long à mettre en œuvre, être subjectif et ne pas être utile pour les clients aux niveaux linguistiques inférieurs, particulièrement ceux qui ont des besoins en alphabétisation.

²⁷ Fait intéressant, les formateurs et les administrateurs des FS estimaient que les clients plus âgés (les aînés) tirent moins de bienfaits de l'apprentissage en ligne.

L'Évaluation linguistique basée sur le portfolio est un élément standard de toute la formation linguistique financée par IRCC. Presque tous les formateurs des programmes CLIC/LINC qui ont répondu au sondage ont affirmé utiliser l'ELBP (98 %). La plupart des répondants (91 %) avaient reçu de la formation sur l'ELBP²⁸, y compris presque tous les formateurs du programme LINC (96 %). La plupart des formateurs des programmes CLIC/LINC qui ont utilisé l'ELBP avaient accès à des Compagnons linguistiques de l'ELBP (92 %), au *Guide des enseignants et des programmes de l'ELBP* (66 %) ou à d'autres documents d'orientation de l'ELBP²⁹.

Figure 2 : Expériences des formateurs des programmes CLIC/LINC concernant l'utilisation de l'ELBP et la formation et le matériel sur l'ELBP



Source : Sondage auprès des formateurs, 2019

Les intervenants du programme avaient généralement une opinion favorable de l'ELBP. Les participants au groupe de discussion estimaient que l'ELBP renforçait leur autonomie pour leur propre apprentissage, et les personnes interrogées saluaient le fait que l'ELBP inclut des artéfacts au fil du temps au lieu des anciennes tâches d'évaluation où les enjeux étaient considérables, et où une journée de bon (ou de mauvais) rendement pouvait avoir une incidence sur la progression.

Le sondage auprès des clients a démontré que ceux-ci avaient généralement une opinion favorable de l'ELBP. Environ les deux tiers des répondants (68 %) ont rapporté que l'ELBP les encourageait à en apprendre davantage, que les évaluations en classe et l'ELBP étaient utiles pour démontrer qu'ils avaient acquis des connaissances (et démontrer ce qu'ils devaient apprendre; 64 %), et que la fréquence des évaluations en classe était adéquate (67 %).

En ce qui concerne les points à améliorer pour l'ELBP, les personnes interrogées ont noté que l'ELBP est coûteuse³⁰ et qu'il faut beaucoup de temps pour la mettre en œuvre, autant pour les FS que les enseignants (p. ex. notation supplémentaire, création d'activités). Certaines personnes ont affirmé avoir de la difficulté à adapter l'ELBP pour les cours en ligne, à mettre en œuvre l'ELBP pour les cours à niveaux multiples et à admission continue³¹, et à utiliser l'ELBP pour les clients des cours d'alphabétisation. Parmi les formateurs des programmes CLIC/LINC qui ne trouvaient pas l'ELBP utile, la plupart jugeaient qu'elle nécessite trop de préparation (88 %) ou

²⁸ La formation sur l'ELBP a généralement été bien reçue; 53 % des répondants ont affirmé qu'elle était « très utile » et 40 % ont affirmé qu'elle était « assez utile ».

²⁹ Orientation interne (44 %); orientation développée par d'autres organisations (37 %).

³⁰ Différentes dépenses pour la mise en œuvre de l'ELBP ont été notées directement ou indirectement dans les entrevues, y compris le coût de renonciation (c.-à-d. les coûts pour adopter des méthodes d'enseignement moins chronophages), la création de nouveaux matériels pour l'ELBP, la participation des formateurs à des séances de perfectionnement professionnel sur l'ELBP et le remplacement des enseignants.

³¹ Pour l'admission continue, voir la section 3.1.1.4. Pour les cours à niveaux multiples, voir la section 3.1.1.5.

de temps en classe (80 %), et que les apprenants pourraient ne pas être à l'aise avec les objectifs fixés ou les comprendre (76 %³²). De même, les formateurs interrogés dans le cadre des études de cas estimaient que l'ELBP peut perturber les cours et n'est pas utile³³ pour les niveaux linguistiques inférieurs, particulièrement si les clients ont aussi des besoins en alphabétisation ou des troubles cognitifs.

Bien que les experts reconnaissent la valeur de l'ELBP, ils estimaient que le processus de l'ELBP est subjectif. Les membres du groupe d'experts jugeaient que les formateurs doivent porter un jugement sur la progression des étudiants même si les liens entre l'ELBP et les lignes directrices sur les NCLC ne sont pas clairs. Les membres du groupe d'experts ont expliqué qu'un étudiant peut s'être amélioré significativement si l'on compare ses compétences linguistiques au début et à la fin de sa formation linguistique, mais qu'il pourrait ne pas s'être amélioré selon les lignes directrices sur les NCLC. Certains experts estimaient que ce lien peu clair pourrait faire en sorte que certains formateurs élaborent et utilisent leurs propres lignes directrices relativement à la progression. Ils jugeaient que l'ELBP peut être utile comme « outil d'apprentissage », mais pas comme « outil d'évaluation ». Les experts trouvaient aussi que l'ELBP nécessite beaucoup de temps et qu'il y a une forte demande pour de la formation sur l'ELBP.

3.1.1.4 Admission continue

Constatation : Bien que l'admission continue permette de s'assurer que les nouveaux arrivants peuvent être inscrits à un cours dès que possible, l'admission continue peut être perturbante pour les enseignants et les étudiants déjà inscrits, et elle peut poser des difficultés pour les nouveaux clients qui doivent rattraper ce qu'ils ont manqué dans le processus de l'ELBP et le niveau de la classe.

L'admission continue désigne une méthode d'inscription utilisée pour la majorité des cours linguistiques financés par IRCC³⁴ où des apprenants se joignent à un cours déjà commencé au lieu de commencer un cours à la première journée du semestre. L'admission continue est mise en œuvre sur une base quotidienne, hebdomadaire ou mensuelle, selon le FS et le cours³⁵. Bien que l'admission continue permette aux apprenants de commencer un cours dès que possible, l'admission continue apporte aussi son lot de difficultés aux formateurs et aux clients; les nouveaux apprenants doivent être intégrés au groupe du cours, et les formateurs doivent concilier les besoins des étudiants actuels et les capacités de ces nouveaux apprenants. Par ailleurs, les experts ont fait observer que l'admission continue est utilisée pour aider les FS à atteindre le taux d'occupation de 80 %³⁶.

Les répondants au sondage auprès des formateurs avaient des opinions mitigées ou négatives de l'admission continue. Alors que plus de la moitié (56 %) des répondants jugeaient que l'admission continue était « assez appropriée », les formateurs étaient plus nombreux à estimer qu'elle n'était « pas du tout appropriée » (27 %) par rapport à ceux qui la trouvaient « très appropriée » (17 %). Pour la plupart, les formateurs qui étaient d'avis que l'admission continue n'était « pas du tout appropriée » ont affirmé qu'il y avait des difficultés pour les formateurs comme pour les apprenants.

³² Un peu plus du tiers des formateurs des programmes CLIC/LINC qui utilisent l'ELBP ont affirmé qu'elle n'était pas utile (35 %).

³³ Particulièrement pour les clients des cultures non occidentales.

³⁴ Comme il est mentionné dans le tableau 2, un peu moins des quatre cinquièmes des cours (79 %) avaient une admission quotidienne, hebdomadaire ou mensuelle au lieu d'une admission semestrielle.

³⁵ Pour une ventilation complète des cours à admission continue, se reporter à la section 1.2.3.

³⁶ Conformément aux directives de négociation, « les bénéficiaires doivent s'efforcer de maintenir un taux mensuel d'occupation des classes de 100 %. Le Ministère se réserve le droit de cesser de financer les classes affichant un taux mensuel d'occupation inférieur à 80 % . »

Raisons données par les formateurs qui estimaient que l'admission continue n'était « pas du tout appropriée » (n = 306)

- L'admission continue rend plus difficile pour l'apprenant de rattraper le niveau de la classe—92 %
- L'admission continue rend plus difficile pour l'apprenant de rattraper ce qu'il a manqué dans le processus d'ELBP—83 %
- L'admission continue perturbe la classe —82 %
- L'admission continue est exigeante pour l'enseignant—81 %
- Autres raisons pour lesquelles l'admission continue n'est « pas du tout appropriée »—19 %

Source : Sondage auprès des formateurs, 2019

Les entrevues réalisées dans le cadre des études de cas ont également démontré que l'admission continue peut être perturbante pour les apprenants qui suivaient déjà le cours.

Pour atténuer les difficultés liées à l'admission continue, les enseignants utilisent les ressources prévues dans les pratiques exemplaires, comme *le Guide des enseignants et des programmes de l'ELBP*³⁷. Les experts jugeaient ces ressources insuffisantes, car l'admission continue était trop perturbatrice pour les apprenants qui suivaient déjà le cours. Les experts estimaient que des classes « intactes » permettent aux formateurs de tisser des liens plus étroits avec les apprenants et suscitent la confiance entre les apprenants. Les experts ont constaté que, quand la confiance est bien établie dans la salle de classe, la confiance des apprenants et les interactions dans la classe s'accroissent, ce qui favorise l'apprentissage. Les experts ont recommandé que les cours utilisent moins l'admission continue lorsque possible, et aussi d'utiliser des cours libres distincts, des cours à niveaux multiples et des cours en ligne, s'il y a lieu.

3.1.1.5 Cours à niveaux multiples

Constatation : Les formateurs des cours à niveaux multiples jugeaient que des cours avec moins de NCLC étaient plus appropriés pour l'apprentissage linguistique des nouveaux arrivants.

Les cours à niveaux multiples existent pour aider à fournir des services d'apprentissage linguistique lorsque le nombre de clients pour un NCLC est limité. Le Guide des enseignants et des programmes de l'ELBP laisse entendre que l'ELBP est plus efficace pour les programmes qui utilisent le moins possible les cours à niveaux multiples, et le Cadre d'examen des pratiques liées à l'ELBP porte à croire que les programmes ne couvrent pas plus de deux NCLC lorsque possible, et que les enseignants n'ont pas à évaluer plus de trois NCLC. Malgré ces préoccupations, le groupe d'experts et certaines personnes interrogées estimaient que les enseignants dûment formés et chevronnés sont capables de gérer des cours à niveaux multiples, et ont aussi noté que les cours à niveaux multiples sont parfois la seule option (p. ex. en milieu rural, lorsqu'il n'y a pas un nombre de clients suffisant pour justifier d'offrir des cours avec moins de NCLC) pour atteindre les taux d'occupation fixés.

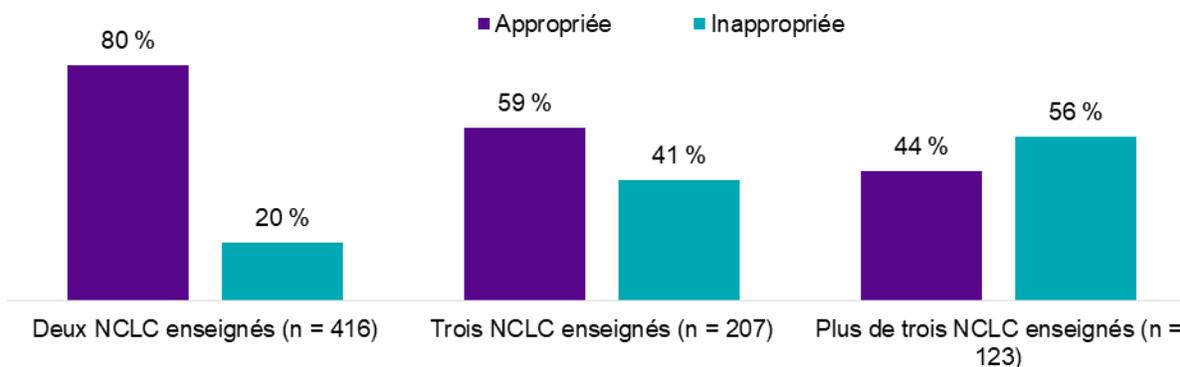
De plus, les groupes de discussion tenus dans le cadre des études de cas ont démontré que les clients trouvent plus difficiles les cours à niveaux multiples que les cours où tous les étudiants sont au même niveau. Par exemple, certains clients étaient inquiets à l'idée d'aborder de la matière destinée à des NCLC supérieurs.

Pour ce qui est de la composition des classes, la plupart des formateurs des programmes CLIC/LINC qui ont répondu au sondage (76 %) ont affirmé que la répartition des NCLC/CLB dans les cours qu'ils enseignent est appropriée. Globalement, environ les deux tiers (65 %) des

³⁷ Par exemple, le guide recommande d'examiner les portfolios existants des nouveaux apprenants pour déterminer leurs compétences, leurs forces et leurs faiblesses, de jumeler les nouveaux apprenants avec des apprenants expérimentés, et de recruter des bénévoles pour l'orientation dans la salle de classe.

répondants ont rapporté enseigner des cours à niveaux multiples. Parmi ces formateurs, la plupart enseignaient des cours avec deux (56 %) ou trois (27 %) NCLC, et 17 % enseignaient des cours avec trois NCLC ou plus. L'analyse du sondage a démontré que plus le nombre de NCLC dans un cours est élevé (p. ex. NCLC 3, 4 et 5), plus les formateurs affirment que la composition de la classe est moins appropriée.

Figure 3 : Évaluation par les formateurs des programmes CLIC/LINC du caractère approprié de la composition de la classe pour les cours à niveaux multiples, selon le nombre de NCLC/CLB enseignés



Source : Sondage auprès des formateurs, 2019

Moins de la moitié des formateurs des programmes CLIC/LINC qui enseignent plus de trois NCLC dans leurs classes (44 %) étaient d'accord pour dire que la répartition des NCLC dans leurs classes est appropriée, comparativement aux formateurs qui enseignent deux (80 %) ou trois (59 %) NCLC.

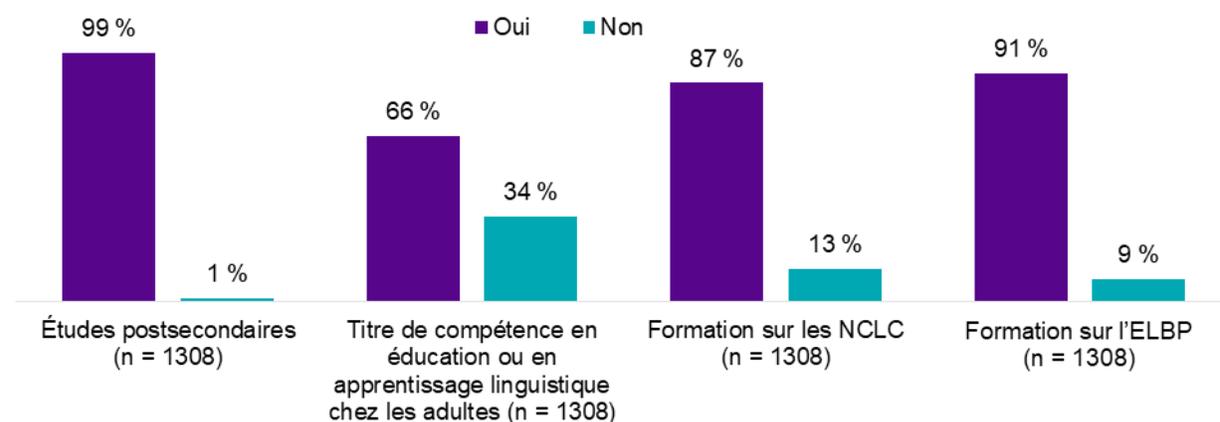
3.1.1.6 Qualité des formateurs

Constatation : Les formateurs sont qualifiés, expérimentés et soutenus par l'entremise du perfectionnement professionnel. Il y a une demande pour plus d'occasions de perfectionnement professionnel, particulièrement pour les formateurs du programme CLIC et ceux qui enseignent aux clients qui ont des besoins en alphabétisation.

Comme il est mentionné à la section 1.2.1, IRCC n'impose pas de qualifications précises pour les formateurs; celles-ci sont établies dans les règlements des PT. Le groupe d'experts a conclu que l'absence de qualifications nationales normalisées pour les formateurs peut avoir une incidence négative sur les résultats des étudiants, et a fait valoir qu'IRCC devrait exiger que les formateurs participent à un programme de formation de formateurs qualifiés (p. ex. le cours en enseignement de l'anglais langue seconde [EALS]). Presque tous les formateurs et les gestionnaires de l'apprentissage linguistique informel qui ont répondu au sondage détenaient un diplôme d'études postsecondaires, et plusieurs d'entre eux avaient des diplômes d'études pertinents dans le domaine de l'éducation ou de l'enseignement des langues aux adultes. La plupart des répondants ont également rapporté avoir suivi de la formation sur les NCLC/CLB ou l'ELBP³⁸.

³⁸ Il convient de noter qu'une proportion plus élevée de formateurs (p. ex. programmes CLIC et LINC, formation axée sur l'emploi) que de gestionnaires de l'apprentissage linguistique informel avaient suivi une formation sur les NCLC/CLB et l'ELBP. Pour de plus amples renseignements sur la formation, voir l'annexe B.

Figure 4 : Qualifications des formateurs



Source : Sondage auprès des formateurs, 2019

Alors que les données probantes recueillies dans le cadre des études de cas laissent supposer que les enseignants du programme LINC sont qualifiés et certifiés, il a également été observé que les qualifications des formateurs du programme CLIC et la disponibilité de la formation pour le programme CLIC étaient moins positives. Par exemple, bien que les formateurs du programme CLIC possèdent des diplômes universitaires, ils détiennent moins fréquemment des diplômes dans le domaine de l'éducation.

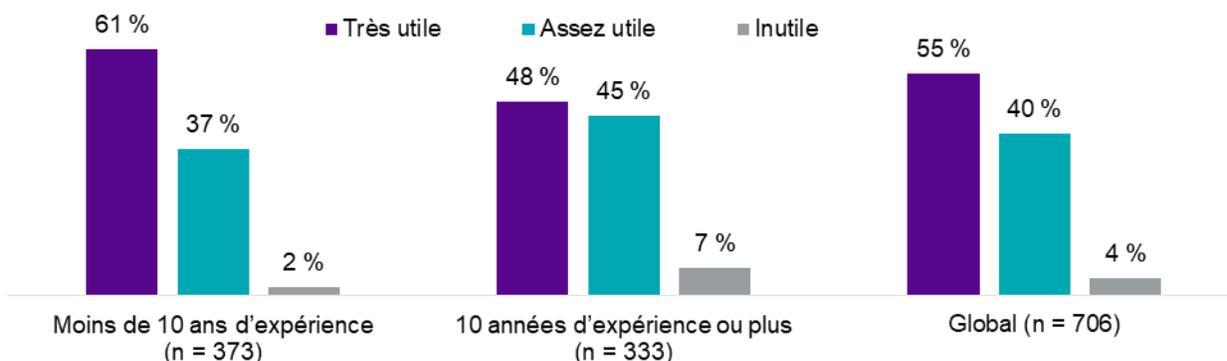
En plus d'être hautement qualifiés, les formateurs avaient généralement beaucoup d'expérience en enseignement. Les répondants au sondage qui avaient le plus d'expérience étaient les formateurs du programme LINC (9,1 ans), suivis des formateurs du programme CLIC (8,5 ans), des formateurs de la formation informelle (7,5 ans) et des formateurs de la formation axée sur l'emploi (4,9 ans). De manière plus générale, plus des deux tiers des répondants (69 %) avaient acquis de l'expérience en enseignement de cours d'ALS non financés par IRCC; à titre comparatif, moins d'un cinquième des formateurs du programme CLIC (16 %) avaient acquis de l'expérience en enseignement de cours de FLS non financés par IRCC.

Les personnes interrogées ont rapporté que les formateurs étaient professionnels, dûment formés et qualifiés. De plus, les clients de la formation linguistique qui ont participé aux groupes de discussion ont formulé uniquement de bons commentaires sur leurs formateurs et les animateurs. De même, le sondage auprès des clients a révélé que 79 % des clients étaient satisfaits de la capacité de l'enseignant de leur enseigner, et 73 % étaient satisfaits de la qualité globale de l'enseignement.

Le sondage auprès des formateurs a révélé que 87 % des répondants avaient reçu une formation sur les NCLC/CLB. De plus, ils avaient reçu cette formation assez récemment; 78 % des répondants ont affirmé avoir reçu la formation au cours des huit dernières années. Le groupe d'experts a souligné l'importance de la formation d'appoint pour les formateurs (c.-à-d. formation pour assurer la compréhension continue des NCLC/CLB), car elle permet aux formateurs de déterminer si les apprenants sont dans des classes appropriées pour leur niveau. Bien que les experts se soient dits préoccupés par le fait que les FS pourraient ne pas avoir la capacité d'offrir de la formation d'appoint, le sondage auprès des formateurs a révélé que 65 % des formateurs qui ont reçu la formation sur les NCLC/CLB ont également reçu une formation d'appoint. La majeure partie de la formation d'appoint avait été offerte récemment, soit au cours des 18 mois précédents (77 %). Le sondage a aussi révélé qu'une proportion plus élevée de formateurs qui avaient 10 ans ou plus d'expérience en enseignement (73 %) avaient suivi une

formation d'appoint comparativement à leurs homologues moins expérimentés (58 %), ce qui donne à penser que la formation d'appoint est plus fréquemment suivie par les formateurs au fil du temps. De plus, presque toutes les personnes qui ont suivi de la formation d'appoint l'ont trouvée « assez utile ».

Figure 5 : Utilité de la formation d'appoint selon les formateurs en fonction du nombre d'années d'expérience



Source : Sondage auprès des formateurs, 2019

Les experts ont souligné l'importance de la participation des formateurs à d'autres activités de perfectionnement professionnel (PP) pour assurer la normalisation et l'uniformité à l'échelle du pays, tout en assurant que les formateurs ont le soutien nécessaire du programme pour offrir un apprentissage dynamique et interactif. Respectivement :

- 83 % des répondants au sondage auprès des formateurs ont participé à une activité de PP au cours de la dernière année;
- Parmi les répondants qui ont participé à une activité de PP, les sujets les plus courants étaient l'ELBP (97 %), les NCLC/CLB (95 %) et les congrès d'enseignants (91 %³⁹);
- 13 % des formateurs ont déclaré ne jamais avoir eu l'occasion de participer à des activités de PP.

Un groupe de discussion avec le GCLF a révélé qu'il peut y avoir des différences régionales dans la disponibilité du PP; toutefois, cette conclusion n'était pas appuyée par le sondage auprès des formateurs⁴⁰. Les membres du GCLF ont noté, parmi d'autres personnes interrogées, qu'il pourrait ne pas y avoir suffisamment de PP pour les formateurs qui enseignent à des apprenants ayant des besoins en alphabétisation, ainsi que pour les formateurs du programme CLIC en général. L'enseignement aux apprenants participant à des activités d'alphabétisation était considéré comme une compétence spécialisée, et particulièrement nécessaire en réponse aux besoins élevés en alphabétisation et aux niveaux de compétence inférieurs observés à la suite de l'initiative visant les réfugiés syriens. En particulier, alors que 80 % des répondants au sondage auprès des formateurs ont rapporté avoir enseigné à des clients qui ont des besoins en alphabétisation, seulement 57 % des formateurs avaient participé à des activités de PP dans ce domaine.

³⁹ De plus, plus de la moitié des formateurs ont aussi déclaré avoir participé à des activités de PP en lien avec Tutela (80 %), le classement et les évaluations (74 %), « Learn IT 2 Teach » (l'apprentissage des TI pour l'enseignement) [68 %] et les compétences en matière d'alphabétisation (66 %).

⁴⁰ Aucune région (c.-à-d. Colombie-Britannique/Yukon, Prairies/Territoires du Nord-Ouest, Ontario et Canada atlantique) n'a signalé que le PP était offert à un taux inférieur de 3 % que la moyenne nationale (87,5 %).

3.1.1.7 Programmes d'études et ressources à l'appui des formateurs

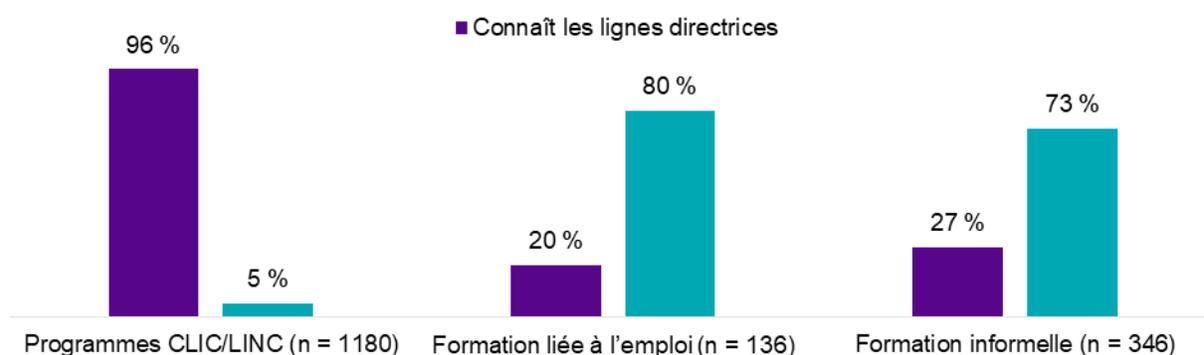
Constatation : Les formateurs de CLIC et LINC sont appuyés par des lignes directrices claires sur les programmes d'études. Toutefois, il est nécessaire d'élaborer des lignes directrices pour l'apprentissage linguistique informel et la formation linguistique liée à l'emploi.

Lignes directrices sur les programmes d'études

Comme il est mentionné à la section 1.2.1, l'enseignement doit être guidé par les lignes directrices des programmes CLIC ou LINC, ou les lignes directrices établies par les provinces en fonction des NCLC ou des CLB. Les lignes directrices n'ont pas pour but d'imposer le contenu du programme ou des éléments qu'il faut obligatoirement enseigner en classe. Elles sont plutôt conçues pour guider les formateurs dans l'élaboration de plans de cours adaptés selon les besoins des clients en matière d'établissement et leurs intérêts, en se fondant sur les tâches et en se concentrant sur les apprenants. De manière générale, les lignes directrices du programme sont organisées en douze thèmes en lien avec l'établissement⁴¹. Les intervenants du programme et les personnes interrogées dans le cadre des études de cas estimaient que les lignes directrices étaient mises en œuvre comme prévu. Plus particulièrement :

- Le classement et la progression reposent sur les DNCPFL;
- Les programmes CLIC et LINC s'appuient sur les NCLC/CLB en fonction de points de référence et de lignes directrices sur les programmes d'études;
- Le personnel des centres d'évaluation est qualifié et dûment formé pour réaliser les évaluations;
- L'enseignement et l'évaluation reposent de plus en plus sur l'ELBP.

Figure 6 : Connaissance des lignes directrices sur les programmes d'études par type de formateur



Source : Sondage auprès des formateurs, 2019

⁴¹ C.-à-d. à la maison dans notre collectivité et dans le monde, services communautaires et gouvernementaux, services bancaires et finance, éducation, Canada, emploi, culture canadienne, famille et relations, droit canadien, santé et sécurité, services commerciaux et affaires, et voyages et transport.

Comme il est mentionné à la figure 6, presque tous les formateurs des programmes CLIC et LINC ayant répondu au sondage connaissaient les lignes directrices, et 95 % de ceux qui connaissaient les lignes directrices ont déclaré qu'ils les utilisaient. Les formateurs des programmes CLIC et LINC estimaient que les lignes directrices étaient au moins « assez » utiles (98 %⁴²) et la plupart jugeaient aussi que les lignes directrices étaient au moins « assez » à jour (86 %⁴³).

Les entrevues et l'examen des documents dans le cadre de l'évaluation n'ont pas permis de trouver de lignes directrices d'IRCC (p. ex. instructions sur l'exécution de programmes, manuels pour les enseignants, les bénévoles et les employeurs) pour la formation linguistique liée à l'emploi ou l'apprentissage linguistique informel. La figure 6 démontre que la majorité des formateurs de la formation linguistique liée à l'emploi et des gestionnaires de l'apprentissage linguistique informel ne connaissaient pas de lignes directrices qu'ils pourraient utiliser. Les personnes interrogées dans le cadre des études de cas ont fait observer que la formation linguistique liée à l'emploi et l'apprentissage linguistique informel bénéficieraient tous deux de l'élaboration de lignes directrices. Certaines personnes interrogées étaient d'accord pour dire qu'il était nécessaire d'élaborer des lignes directrices et des descriptions de ce à quoi l'apprentissage linguistique informel et la formation linguistique liée à l'emploi pourraient ressembler, et ont souligné le besoin d'établir les résultats escomptés. Par exemple, des répondants ont déclaré que les résultats pour les clients de l'apprentissage linguistique informel ne sont pas mesurés.

Les personnes interrogées ont noté que le contenu de la formation linguistique liée à l'emploi est souvent moins officiel et plus adapté à des métiers en particulier, et qu'il faut donc plus de sorties éducatives, de travail sur place et de formation liée à l'emploi (p. ex. santé et sécurité au travail). Selon des répondants, la formation linguistique liée à l'emploi implique plus souvent l'utilisation des langues maternelles et du langage technique au besoin. Par conséquent, on considérerait qu'il était plus difficile d'utiliser l'apprentissage reçu dans la vie quotidienne, mais cette formation était jugée plus acceptable pour les clients qui ont des objectifs précis en matière d'emploi au lieu d'objectifs sur le plan des compétences linguistiques.

Pour ce qui est des différences entre l'apprentissage linguistique informel et la formation linguistique formelle, les « formateurs » ne sont pas toujours qualifiés. Il a été constaté lors des études de cas et des entrevues que les formateurs de l'apprentissage linguistique informel varient, allant d'anciens formateurs à des bénévoles non formés. Ce manque d'expérience possible souligne l'importance de fournir plus d'outils aux « formateurs » de l'apprentissage linguistique informel. Certaines personnes interrogées ont indiqué que les ressources se sont améliorées au fil du temps, et les pratiques exemplaires élaborées à la suite des études de cas révèlent que certains FS font appel à des coordonnateurs bénévoles pour que les animateurs bénévoles soient bien informés. De plus, toutes les régions ont déclaré organiser des activités d'apprentissage linguistique informel similaires, par exemple des cercles de conversation, le jumelage individuel et le tutorat par des bénévoles.

Les experts étaient d'avis que l'absence d'un programme d'études national fondé sur les compétences et de mesures de soutien connexes pour les formateurs a contribué à la mise en œuvre incohérente des programmes à l'échelle du Canada. Les experts estimaient que les ressources n'étaient examinées que par quelques experts et que Tutela ne compte pas

⁴² 43 % des formateurs jugeaient que les lignes directrices étaient « très » utiles.

⁴³ 23 % des formateurs jugeaient que les lignes directrices étaient « très » à jour.

suffisamment de matériel ayant fait l'objet d'un examen indépendant par des pairs⁴⁴. Selon eux, d'autres experts, universitaires, intervenants des PT et FS devraient être consultés sur le cadre du programme d'études, et que celui-ci devrait mettre l'accent sur le contenu en lien avec l'établissement, le contenu important pour le milieu de travail et le contenu pour les apprenants participant à des activités d'alphabétisation.

Les experts trouvaient également déraisonnable de s'attendre à ce que les formateurs aient également le rôle d'élaborer le programme, notant que de nombreux formateurs doivent élaborer leur programme à l'extérieur de leurs heures d'enseignement, et ce, sans être payés. De plus, en ce qui concerne le temps de préparation, le sondage a révélé que 84 % des formateurs des programmes CLIC et LINC ayant répondu au sondage étaient payés pour moins de 30 minutes par heure d'enseignement, même si 63 % d'entre eux ont rapporté qu'il leur fallait plus de 30 minutes pour se préparer pour la classe par heure d'enseignement.

Les études de cas ont révélé que certains FS ont géré le problème du manque de ressources pour les formateurs en embauchant des concepteurs de programmes pour appuyer l'élaboration du matériel. 18 % des formateurs des programmes CLIC et LINC ayant répondu au sondage ont rapporté que leur FS avait un concepteur de programmes. Parmi ces derniers, plus de la moitié jugeaient que le concepteur de programmes était « très » utile pour appuyer leur enseignement. 65 % des répondants qui n'avaient pas de concepteur de programmes dans leur FS ont déclaré qu'en avoir un aiderait « beaucoup » leur enseignement.

Constatation : Le matériel existant utilisé en classe est propice à l'amélioration des compétences linguistiques. Il faut plus de matériel pour les clients des niveaux linguistiques inférieurs (y compris les clients des cours d'alphabétisation), les clients handicapés et les clients qui n'ont pas accès à la technologie.

Matériel et ressources

La grande majorité des formateurs des programmes CLIC et LINC (96 %) et la plupart des formateurs de la formation linguistique liée à l'emploi (85 %) ayant répondu au sondage ont indiqué devoir créer leur propre matériel pour leur enseignement. Les formateurs des programmes CLIC et LINC avaient des opinions mitigées quant à la mesure dans laquelle ils sont appuyés par des ressources et du matériel; 57 % se sentaient « assez » appuyés et 39 % se sentaient « très » appuyés. Plus des quatre cinquièmes des formateurs de la formation linguistique liée à l'emploi (84 %) et des formateurs des programmes CLIC et LINC (83 %) estimaient que le matériel qu'ils utilisent est approprié pour les nouveaux arrivants.

Les personnes interrogées estimaient que le matériel de soutien pour la formation linguistique liée à l'emploi et l'apprentissage linguistique informel était moins disponible que pour les programmes CLIC et LINC. De plus, les personnes interrogées ont mentionné un manque de matériel pour les clients qui ont un handicap ou des besoins en alphabétisation ou qui n'ont aucun accès à la technologie (p. ex. en milieu rural).

Une ressource clé pour l'apprentissage en salle de classe est le Compagnon linguistique de l'ELBP⁴⁵. Les experts estimaient que le Compagnon est centré sur l'Ontario et ne comporte pas

⁴⁴ C.-à-d. par des examinateurs à l'échelle nationale.

⁴⁵ Le Compagnon linguistique de l'ELBP a pour but d'appuyer et d'encourager les étudiants en classe et à la maison. Le Compagnon contient des énoncés descriptifs basés sur les niveaux linguistiques dans les quatre types de compétences, des ressources en ligne, des ressources lexicales, des faits sur le Canada, de l'information sur le logement, l'emploi, Service Canada et les soins de santé, des ressources juridiques et fiscales et d'autres renseignements utiles. Il existe plusieurs versions du Compagnon (p. ex. alphabétisation en ALS, NCLC étape I, NCLC étape II) pour tenir compte des différents niveaux linguistiques.

de processus d'examen indépendant officiel. Ils ont rapporté que le Compagnon n'est pas suffisamment accessible pour les certains niveaux linguistiques (p. ex. au début et à la fin de l'étape I) et trop volumineux pour que les clients le transportent continuellement entre la salle de classe et la maison. Ils affirmaient que le Compagnon pourrait être amélioré en créant une version numérique (p. ex. sur les téléphones intelligents) qui serait plus accessible et qui rendrait la classe plus dynamique et interactive.

Depuis 2012, IRCC exige que les bénéficiaires du financement remettent des certificats aux étudiants. Ces certificats comprennent les résultats fondés sur les NCLC/CLB atteints qui indiquent les compétences d'un client pour les quatre compétences linguistiques. Le sondage auprès des clients a révélé que 87 % d'entre eux avaient reçu des certificats à la fin du cours, et 44 % ont rapporté avoir utilisé leur certificat comme preuve dans leur demande de citoyenneté. Les entrevues réalisées durant les études de cas ont aussi révélé que de nombreux étudiants sont fiers de leurs certificats et que ceux-ci leur procurent une motivation supplémentaire; toutefois, il y a eu une certaine confusion découlant de la mise en œuvre des certificats, puisque certains FS remettaient auparavant des certificats non officiels à l'achèvement d'un NCLC/CLB.

3.1.1.9 Tutela

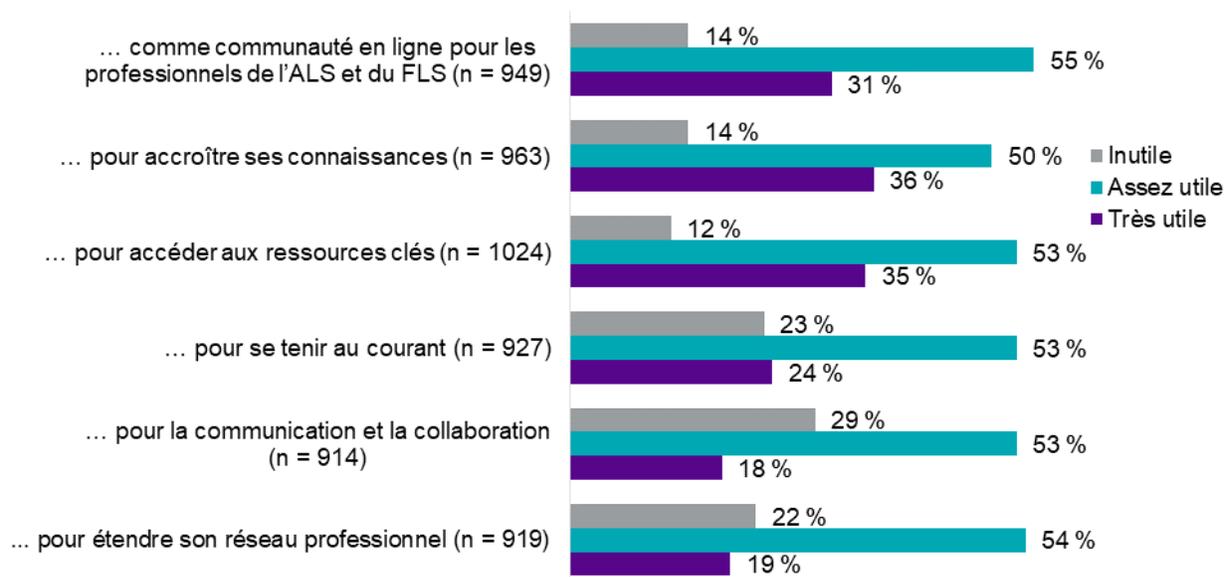
Constatation : Tutela appuie les formateurs en leur donnant accès à des ressources, en leur permettant d'accroître leurs connaissances et en créant une communauté en ligne de professionnels en enseignement de l'ALS et du FLS. Tutela pourrait être plus utile avec une meilleure vérification de son contenu et en facilitant la navigation pour les utilisateurs.

Une autre manière dont IRCC fournit du soutien aux formateurs est par l'entremise de Tutela. Tutela est une banque de ressources et une communauté en ligne financée par IRCC destinée aux professionnels de l'enseignement de l'ALS et du FLS. Tutela offre des activités d'apprentissage, des feuilles de travail, des modèles, des documents de formation pour enseignants, des lignes directrices sur les notions à enseigner, des informations relatives à la gestion et aux politiques et des articles de recherche. La communauté s'appuie sur des technologies interactives permettant une collaboration continue et un échange de connaissances entre professionnels de l'enseignement du FLS ou de l'ALS. Elle comprend des groupes spécialisés, des événements, des sondages, des occasions d'avancement professionnel, des wikis et des fils de nouvelles. Les membres peuvent utiliser Tutela pour accéder à des ressources, tisser des liens et collaborer, et élargir leurs réseaux d'apprentissage personnel dans le cadre de forums publics et de groupes d'intérêt particulier.

Les personnes interrogées avaient généralement une bonne opinion de Tutela. Presque tous les formateurs des programmes CLIC/LINC ayant répondu au sondage connaissaient Tutela (98 %), et ceux qui utilisaient Tutela⁴⁶ ont formulé des commentaires positifs sur son utilité pour accéder à des ressources clés et accroître leurs connaissances générales. Les commentaires étaient moins positifs quant à la capacité de Tutela d'élargir les réseaux professionnels et de favoriser la communication et la collaboration.

⁴⁶ Le tiers des répondants qui connaissaient Tutela ont déclaré ne pas l'utiliser. Pour les raisons possibles pour lesquelles certaines personnes n'utilisent pas Tutela, voir les données recueillies dans le cadre des visites sur place et des consultations du groupe d'experts à la section 3.1.1.9.

Figure 7 : Opinions des formateurs des programmes CLIC et LINC quant à l'utilité de Tutela



Source : Sondage auprès des formateurs, 2019

Lors des études de cas, de nombreux formateurs ont dit estimer que Tutela n'était pas très convivial, surtout pour la navigation dans le site Web pour trouver des documents. Les formateurs ont constaté que le matériel versé dans Tutela ne fait pas l'objet d'une vérification suffisante, ce qui entraîne de longues recherches pour trouver du matériel approprié adapté aux besoins des clients⁴⁷. Par conséquent, bon nombre de formateurs ont déclaré qu'ils créaient leur propre matériel. Il ne semble pas que ces commentaires négatifs s'appliquaient à toutes les ressources sur le Web, puisque des formateurs à de multiples sites ont mentionné d'autres sites Web qu'ils utilisent⁴⁸. Certains formateurs estimaient que Tutela serait plus simple à utiliser si la fonction de recherche permettait de filtrer les résultats par NCLC/CLB et par thème.

Les experts ont exprimé des commentaires négatifs sur Tutela. Leur principale objection était que Tutela ne fait pas l'objet d'une vérification suffisante et qu'ainsi, des documents inappropriés sont ajoutés et peuvent être utilisés. Les experts jugeaient que le volume de matériel de qualité insuffisante disponible créait une méfiance généralisée envers Tutela. Les experts estimaient que Tutela n'est pas convivial, que la navigation dans Tutela n'est pas intuitive, et que d'autres plateformes existantes (p. ex. EduLINC) sont gratuites et plus conviviales. Les experts ont recommandé que le matériel téléversé dans Tutela soit examiné par des experts indépendants du domaine de l'enseignement et de l'apprentissage d'une langue seconde.

3.1.2 Conception pour répondre aux besoins des nouveaux arrivants

Constatation : Les différentes approches formelles, informelles et axées sur l'emploi utilisées dans les services d'apprentissage linguistique financés par IRCC répondent aux besoins diversifiés des nouveaux arrivants.

⁴⁷ Les formateurs interrogés lors des visites sur place trouvaient que les ressources pour les étudiants avec des besoins en alphabétisation et les clients des niveaux inférieurs étaient un besoin particulièrement criant.

⁴⁸ Par exemple, le site Web [Real World Tasks](http://www.realworldtasks.ca) (www.realworldtasks.ca).

Les besoins des apprenants doivent être pris en compte à chaque étape du programme d'apprentissage linguistique, et ce, dès l'évaluation initiale pour le classement⁴⁹. Les centres d'évaluation fournissent aux clients des options pour les cours et les FS. Si le cours que préfère l'apprenant est complet, mais que des cours équivalents sont disponibles, l'évaluateur peut encourager l'apprenant à s'y inscrire, mais la décision finale revient à l'apprenant; ce dernier peut choisir d'être mis sur une liste d'attente pour l'option qu'il préfère. La majorité des formateurs qui ont répondu au sondage jugeaient que les apprenants sont bien aiguillés en fonction de leurs besoins particuliers (86 %) et qu'ils sont aiguillés rapidement (85 %).

Lorsqu'un apprenant est inscrit à un cours, ses besoins sont évalués continuellement par la suite; il s'agit d'un principe directeur pour les NCLC/CLB. Les évaluations des besoins sont intégrées dans la conception du programme pour que les apprenants puissent penser à leurs objectifs en matière d'apprentissage linguistique et mentionner ce qu'ils aimeraient qu'on leur enseigne en classe. Les évaluations continues des besoins sont également une occasion pour les formateurs de mieux comprendre les besoins des clients (p. ex. sujets d'intérêt, temps passé par sujet). Alors que la majorité des formateurs des programmes CLIC et LINC qui ont répondu au sondage estimaient que le classement de leurs clients était approprié selon leurs besoins (73 %), environ le cinquième des formateurs ont affirmé qu'ils ne connaissaient pas les besoins de leurs clients (19 %). Cet écart laisse entendre qu'il serait possible de faire mieux pour l'évaluation continue des besoins.

3.1.2.1 Caractère formel de la formation et besoins

Le groupe d'experts trouvait que les services d'apprentissage linguistique étaient adaptés pour les nouveaux arrivants qui ont besoin d'un environnement d'apprentissage structuré (p. ex. programmes CLIC et LINC) et ceux qui veulent améliorer leur maîtrise des langues officielles dans des environnements moins formels (c.-à-d. services d'apprentissage linguistique informel). Le groupe d'experts a souligné que les environnements d'apprentissage formels attirent les clients qui souhaitent améliorer leurs compétences en communication professionnelle et scolaire, mais qu'ils fournissent également de l'information pour bien naviguer dans la société canadienne. D'autres clients préfèrent des environnements d'apprentissage plus sociaux pour prévenir le sentiment d'isolement; par exemple, les experts ont aiguillé les aînés qui préfèrent généralement moins de structure vers des cercles de conversation.

Les experts ont aussi souligné que l'apprentissage linguistique axé sur l'emploi est adapté aux objectifs uniques des clients. Par exemple, certains cours sont adaptés aux besoins d'un secteur en particulier (p. ex. cours en lien avec l'ingénierie, les soins de santé, l'hôtellerie) et il existe différentes options pour les nouveaux arrivants qui ont une bonne maîtrise des langues officielles et pour ceux qui les maîtrisent moins. Finalement, les cours des programmes CLIC et LINC peuvent être offerts à des groupes précis (p. ex. aînés, femmes) ou à des groupes mixtes.

Environ le quart des clients qui ont répondu au sondage (24 %) estimaient que leurs cours pourraient être améliorés s'ils passaient plus de temps avec leurs formateurs. Plus des deux tiers (69 %) des clients étaient satisfaits de ce qu'ils avaient appris dans le cadre du programme, et environ les trois quarts (74 %) d'entre eux étaient satisfaits de la qualité globale de la formation linguistique. Près des deux tiers (63 %) des clients préféraient recevoir leur formation dans une salle de classe, et un petit pourcentage d'entre eux (17 %) préféraient une combinaison de formation en ligne et de formation en classe. Près de la moitié (45 %) des clients voulaient une combinaison de cours formels axés sur les compétences linguistiques requises pour

⁴⁹ Pour plus d'information sur l'évaluation linguistique, voir la section 3.2.1.

la vie quotidienne au Canada et sur les compétences requises pour travailler au Canada. Les clients voulaient également des occasions informelles d'exercer leurs compétences linguistiques avec d'autres nouveaux arrivants.

3.1.2.2 *Nombre d'heures de cours et horaire*

Constatation : Les services d'apprentissage linguistique offrent différents horaires pour les cours et différents nombres d'heures de cours par semaine, ce qui permet de répondre aux besoins diversifiés des clients.

Des cours sont offerts à différents moments de la journée. Les données administratives ont révélé que la plupart des cours sont offerts en matinée (environ 54 %), puis en après-midi (environ 45 %) et en soirée (environ 25 %⁵⁰). Certains cours sont offerts la fin de semaine (4 %) alors que d'autres, notamment les cours en ligne, sont offerts à toute heure du jour (environ 1 %).

Le groupe d'experts jugeait que la souplesse dans l'horaire des cours offerts (en matinée, en après-midi et en soirée) est essentielle pour les nouveaux arrivants qui ont des priorités difficiles à concilier (p. ex. aller déposer les enfants à l'école le matin). Pour la plupart, les cours offerts semblaient correspondre aux préférences exprimées dans le sondage auprès des clients, puisque 53 % des répondants préféraient des cours les jours de semaine (p. ex. le matin ou l'après-midi) et 24 % préféraient des cours en soirée. Une proportion plus élevée de clients préféraient des cours la fin de semaine (16 %) à ce qui est offert à l'heure actuelle.

De 2015-2016 à 2017-2018, 75 % des cours étaient offerts à temps partiel et 25 % étaient offerts à temps plein. Le groupe d'experts a souligné l'importance d'offrir des cours à temps plein et à temps partiel, puisque les nouveaux arrivants ont besoin d'un équilibre entre travail et vie personnelle durant leur établissement au Canada. Plus particulièrement, le sondage auprès des clients a révélé que 50 % des clients travaillaient, et 63 % des membres de ce groupe ont rapporté travailler à temps plein, soit 35 heures par semaine ou plus.

3.1.2.3 *Obstacles à l'accès et à la participation aux cours, et raisons pour avoir quitté le programme*

Constatation : Bien que les clients ne soient pas tous confrontés à des obstacles à l'accès aux services d'apprentissage linguistique, le besoin d'avoir accès à un service de garde et la nécessité de travailler sont des obstacles.

Les nouveaux arrivants se heurtent à d'importants obstacles à l'accès et à la participation aux cours. Ces obstacles peuvent survenir durant l'inscription ou le classement, lorsque la personne est déjà inscrite et aussi après avoir terminé un cours. L'examen des documents a révélé divers obstacles courants, notamment de longues listes d'attente, d'anciens traumatismes, des blessures physiques et des handicaps, des problèmes de santé mentale, le manque d'accès à des services de soutien, d'autres besoins incompatibles (p. ex. prendre soin des membres de sa famille, trouver un logement ou un emploi convenable, rendez-vous) et la nécessité de travailler.

Pour éliminer les obstacles à la participation, IRCC accorde du financement aux FS pour qu'ils offrent des services de soutien. Les services de soutien ont pour but d'assurer un accès équitable et exempt d'obstacles à tous les services d'établissement d'IRCC, y compris les services d'apprentissage linguistique. Les services de soutien offerts par IRCC comprennent le transport

⁵⁰ Ces pourcentages varient par année financière.

des clients, les services de traduction et d'interprétation, le counseling en cas de crise, les services de garde d'enfants et différentes dispositions pour les clients handicapés (p. ex. clients à mobilité réduite).

Les personnes interrogées ont fréquemment indiqué que les services de garde d'enfants étaient un service de soutien essentiel⁵¹. Toutefois, les nouveaux arrivants et le personnel des FS dans les groupes de discussion ont rapporté que le temps d'attente pour avoir accès à un service de garde pouvait être considérable, même si ce service était disponible pour certains. L'accès à un service de garde était un obstacle qui touchait principalement les femmes⁵², les familles avec plusieurs enfants et les familles monoparentales. Les experts s'entendaient pour dire que les services de garde d'enfants sont essentiels, et ils jugeaient que les nouvelles arrivantes qui avaient besoin de ce service étaient susceptibles de progresser plus lentement que les autres clients. Par conséquent, le manque d'accès à un service de garde était le deuxième obstacle le plus courant mentionné par les formateurs de la formation linguistique liée à l'emploi (56 %) et les formateurs des programmes CLIC et LINC (61 %) ayant répondu au sondage.

Un autre obstacle à la participation fréquemment mentionné était la nécessité de travailler. La nécessité de travailler était l'obstacle le plus souvent cité par les formateurs de la formation linguistique liée à l'emploi (72 %), et il était encore plus couramment mentionné par les formateurs des programmes CLIC et LINC (82 %). Les participants au groupe de discussion estimaient que l'emploi est un problème important, particulièrement pour les réfugiés, et plus encore pour ceux qui parrainent des membres de leur famille. Certains participants ont noté qu'ils accepteraient n'importe quel emploi disponible afin d'avoir suffisamment d'argent pour parrainer les membres de leur famille, et que même si les cours de soir et de fin de semaine offrent une certaine flexibilité, ils sont souvent trop fatigués pour y participer. D'autres ont indiqué que, lorsqu'il y a un conflit d'horaire entre les heures de travail et les heures de cours, les clients accordent la priorité à leur travail.

Les résultats du sondage auprès des clients étaient relativement positives, puisqu'aucun obstacle n'a été mentionné par plus du tiers des clients, et que 29 % des clients ont rapporté ne faire face à aucun obstacle pour leur apprentissage linguistique. Pour ceux qui étaient confrontés à des obstacles, les obstacles les plus courants étaient les suivants : ne pas se présenter en raison des mauvaises conditions météorologiques (34 %); ne pas avoir assez de motivation pour se présenter (26 %); devoir trouver un moyen de transport (23 %); réussir à s'absenter du travail (20 %); trouver quelqu'un pour garder les enfants (19 %). Parmi les non clients ayant répondu au sondage, plus de la moitié (55 %) avaient choisi de ne pas participer à la formation linguistique formelle puisqu'elles jugeaient que leurs compétences linguistiques étaient déjà bonnes. Moins du quart (21 %) des non clients ont mentionné qu'elles n'avaient simplement pas le temps de suivre des cours. Seulement 6 % ont mentionné que l'horaire des cours ne leur convenait pas. Aussi, 6 % des non clients ayant répondu au sondage ont mentionné que l'accès à des services de gardiennage était un obstacle à la participation aux cours de formation linguistique.

Les experts ont constaté que le capital social⁵³ peut aider à atténuer les effets négatifs des obstacles sociaux et liés à la santé. Par exemple, les apprenants qui ont un capital social sous la forme de membres de leur famille, d'amis ou d'autres membres de leur communauté qui peuvent

⁵¹ Les données administratives ont démontré qu'entre 2015-2016 et 2017-2018, 48 % des cours d'apprentissage linguistique offraient un certain service de garde d'enfants.

⁵² Le personnel des FS et les participants du groupe de discussion ont couramment mentionné que les femmes sont souvent les principales fournisseuses de soins.

⁵³ C.-à-d. les réseaux de relations entre les personnes qui vivent et travaillent dans une société.

les aider en gardant les enfants ou pour le transport sont plus susceptibles de participer régulièrement aux cours. Les experts ont souligné l'importance pour les FS de faire participer les apprenants ayant un faible capital social non seulement à la formation linguistique, mais aussi à d'autres services d'établissement au besoin.

La documentation interne d'IRCC laisse entendre que pas moins de la moitié des étudiants du programme LINC mettent fin à leur formation après avoir atteint un niveau; toutefois, il y a peu de données pouvant expliquer cette situation. Les clients peuvent simplement être satisfaits de leur amélioration, ou d'autres facteurs peuvent avoir mené à leur « abandon ». Les formateurs des programmes CLIC et LINC qui ont répondu au sondage ont fréquemment mentionné le besoin d'accepter un emploi pour survivre (76 %), le fait d'avoir des enfants (51 %) et les changements à l'horaire de travail (46 %). Les raisons les plus couramment citées par les formateurs de la formation linguistique liée à l'emploi pour lesquelles les clients abandonnent la formation étaient le besoin d'accepter un emploi pour survivre (76 %), le fait d'avoir trouvé un emploi qui correspond à leurs compétences (52 %) et les changements à l'horaire de travail (47 %). Les problèmes généraux liés aux services de garde d'enfants ont été évoqués par environ le tiers des formateurs des programmes CLIC et LINC (33 %) et environ les deux cinquièmes des formateurs de la formation linguistique liée à l'emploi (38 %).

Parmi les clients ayant répondu au sondage qui ont terminé leur formation, 63 % ont rapporté avoir eu accès à de la formation supplémentaire après avoir atteint leur niveau. Parmi les membres de ce groupe, 59 % n'ont pas suivi la formation supplémentaire offerte. Parmi les clients qui n'ont pas suivi la formation supplémentaire offerte, ou qui ne l'auraient pas suivie si elle avait été offerte, 32 % ont mentionné que la formation supplémentaire ne répondait pas à certains de leurs besoins (p. ex. emplacement, horaire, niveau, disponibilité du service de garde, qualité de la formation, etc.). De plus, 45 % ont rapporté qu'ils devaient continuer de travailler et 40 % n'avaient pas assez de temps.

Lorsqu'on leur a demandé pourquoi ils avaient arrêté leur formation linguistique, 36 % ont répondu qu'ils avaient trouvé un emploi, tandis que 19 % ont mentionné que leur horaire de travail avait changé, 15 % ont indiqué que des membres de leur famille avaient des problèmes de santé, 14 % devaient s'occuper de leurs enfants et, finalement, 13 % avaient eu un bébé.

3.1.2.4 Matériel d'apprentissage axé sur les besoins

Constatation : Le matériel utilisé en classe est adapté pour répondre aux besoins diversifiés des nouveaux arrivants. Il faut du matériel supplémentaire en fonction des besoins pour les clients de la formation linguistique liée à l'emploi et de l'apprentissage linguistique informel.

Une autre façon pour les services d'apprentissage linguistique de répondre aux besoins des clients est d'adapter l'information qu'ils apprennent en classe en fonction de leurs intérêts particuliers. Le matériel basé sur les NCLC/CLB a pour but de satisfaire ces besoins en mettant l'accent sur les compétences (c.-à-d. propres à la compréhension de l'oral, l'expression orale, la compréhension de l'écrit et l'expression écrite), en mettant l'accent sur l'apprenant (c.-à-d. refléter des situations de communication réelles vécues par les nouveaux arrivants), et en mettant l'accent sur les tâches (c.-à-d. réaliser une tâche du début à la fin, ou diviser une tâche en différentes composantes).

La plupart des formateurs des programmes CLIC et LINC (87 %) et des formateurs de la formation linguistique liée à l'emploi (89 %) qui ont répondu au sondage ont rapporté que le matériel qu'ils utilisent dans la formation linguistique est adapté pour répondre aux besoins des

nouveaux arrivants au Canada. Toutefois, comme il est mentionné à la section 3.1.1.7, les personnes interrogées estimaient que le matériel de soutien pour la formation linguistique liée à l'emploi et l'apprentissage linguistique informel était moins disponible que pour les programmes CLIC et LINC.

Les clients ayant répondu au sondage ont noté qu'il serait possible d'améliorer les cours pour qu'ils répondent mieux à leurs besoins. Par exemple, 53 % des clients estimaient qu'il leur serait profitable d'avoir plus d'occasions de parler avec des personnes nées au Canada, et 33 % préféreraient avoir plus d'occasions de parler en classe. En ce qui a trait au contenu du cours, 29 % aimeraient qu'il y ait plus de contenu sur l'emploi, et 28 % croyaient que plus de contenu sur le Canada leur serait utile. De plus, les formateurs et les clients interrogés dans le cadre des groupes de discussion ont fait remarquer que la matière du cours était souvent adaptée à leurs besoins et leurs désirs grâce à des évaluations des besoins du groupe réalisées au début du cours.

Les experts ont souligné l'importance de composantes précises de la formation linguistique nécessaires pour faciliter l'apprentissage culturel, civique, sur le milieu de travail et sur la citoyenneté. Plus précisément, ils jugeaient que la formation devrait mettre l'accent sur du contenu en lien avec les orientations sexuelles différentes, les enjeux raciaux et liés au genre et à l'identité sexuelle; la discrimination fondée sur la capacité physique, l'acceptation des différences dans les pratiques religieuses, et les peuples autochtones du Canada. Certains experts estimaient que les formateurs peuvent éviter les sujets délicats pour certaines cultures (p. ex. homosexualité et avortement) par crainte d'offenser des apprenants, même si les nouveaux arrivants peuvent avoir l'impression d'être mieux outillés grâce à cet apprentissage. Les experts jugeaient que l'autonomie et l'aptitude personnelle des clients de s'orienter dans la société canadienne étaient des indicateurs clés de la transition d'un nouvel arrivant vers l'intégration sociale et culturelle, dans le milieu de travail et dans la société canadienne en général.

Les experts ont fait valoir que bien que le contenu obligatoire du programme d'études soit essentiel, il doit être appuyé par du matériel authentique. Le contenu authentique était perçu comme étant particulièrement important pour le milieu de travail, mais aussi pour les interactions de la vie quotidienne en général⁵⁴. Les experts estimaient que le contenu authentique est plus courant dans la formation linguistique liée à l'emploi (p. ex. contenu propre à un métier) que dans les cours du programme LINC.

3.2 Évaluations linguistiques et classement

Constatation : Dans l'ensemble, les processus d'évaluation et de renvoi fonctionnent bien; les clients reçoivent des évaluations et des renvois appropriés rapidement qui tiennent compte des besoins linguistiques et des niveaux des apprenants. Toutefois, il y a parfois un manque de cohérence dans les renvois entre les différents centres d'évaluation.

3.2.1 Évaluations linguistiques

Les évaluations formelles aux fins du classement⁵⁵ sont réalisées dans un centre d'évaluation par un évaluateur linguistique certifié, en utilisant un des nombreux outils d'évaluation fondés sur

⁵⁴ P. ex. trouver les dates de péremption sur les produits alimentaires, lire les plaques de rue, lire des ordonnances, lire les instructions pour des produits.

⁵⁵ Avant une évaluation formelle, les clients peuvent réaliser une auto-évaluation en ligne qui mesure leurs compétences en compréhension du langage (c.-à-d. compréhension de l'écrit et compréhension de l'oral) en anglais ou en français. Cette auto-évaluation fournit une fourchette non officielle pour les NCLC/CLB ainsi que des liens vers des ressources d'établissement et

les NCLC/CLB⁵⁶. Ces évaluations formelles mesurent toutes les compétences linguistiques (c.-à-d. compréhension de l'écrit, expression orale, compréhension de l'oral et expression écrite). En règle générale, les niveaux attribués à un apprenant indiquent que ce dernier a démontré le niveau de compétence en communication associé à la plupart ou à l'ensemble⁵⁷ des descripteurs pour les niveaux attribués. Dans le cas des apprenants avec des profils de compétences irréguliers, et lorsque des cours propres aux compétences ne sont pas disponibles, l'évaluateur linguistique réalise une évaluation globale pour déterminer où placer l'apprenant⁵⁸. Les outils d'évaluation sont souvent accompagnés de rubriques, de listes de vérification et d'échelles de notation pour guider l'évaluateur et normaliser les évaluations.

Le produit d'une évaluation linguistique est un renvoi vers des programmes et des cours linguistiques, ou parfois vers d'autres services d'établissement ou services communautaires. Les personnes interrogées ont mentionné que des outils sont disponibles partout au Canada, sauf dans certaines régions rurales ou dans des régions où il n'y a pas d'accès à la technologie. Les experts ont fait observer que les NCLC/CLB ont été établis pour normaliser les évaluations linguistiques et les renvois à l'échelle du pays (c.-à-d. pour s'assurer que les apprenants qui ont les mêmes compétences linguistiques reçoivent les mêmes NCLC/CLB, quelle que soit la région de l'évaluation).

Les experts ont affirmé que les clients étaient généralement classés au bon niveau. Les répondants au sondage auprès des formateurs ont rapporté que les apprenants linguistiques reçoivent des renvois appropriés en fonction de leurs besoins (86 %), mais leurs commentaires étaient moins positifs pour ce qui est du caractère approprié des renvois en fonction des niveaux linguistiques (61 %). Même si la majorité des formateurs estimaient que les renvois étaient cohérents à l'intérieur d'un centre d'évaluation (61 %), seulement la moitié des formateurs jugeaient que les renvois étaient cohérents dans les différents centres d'évaluation (50 %). Dans l'ensemble, 68 % des formateurs estimaient que le processus d'évaluation fonctionnait globalement assez bien, et 77 % des formateurs estimaient que le processus de renvoi fonctionnait bien. De plus, les formateurs trouvaient généralement que les renvois étaient rapides (85 %), et les personnes interrogées ont noté que, malgré les incohérences entre les régions, les renvois sont de grande qualité. Les personnes interrogées ont aussi mentionné que certains écarts dans le processus de renvoi sont hors du contrôle d'IRCC, par exemple en raison des différences régionales dans les centres d'évaluation (p. ex. approche centralisée ou approche à FS multiples) et de la disponibilité de services d'évaluation à distance ou itinérants dans la région.

Pour ce qui est de la capacité des formateurs d'évaluer les niveaux de compétence linguistique, presque tous les formateurs ont rapporté avoir suivi de la formation sur les NCLC/CLB (87 %), et la section 3.1.1.6 fournit de l'information sur la mesure dans laquelle les formateurs reçoivent de

d'autres renseignements pertinents. À l'inverse, les évaluations formelles sont réalisées pour que les clients soient classés adéquatement s'ils souhaitent suivre la formation linguistique dans le cadre du Programme d'établissement.

⁵⁶ Ces outils peuvent notamment inclure la Batterie de tests de classement aux Niveaux de compétence linguistique canadiens, l'évaluation des Niveaux de compétence linguistique canadiens, l'outil de classement en alphabétisation des Niveaux de compétence linguistique canadiens, l'évaluation de la connaissance selon les Niveaux de compétence linguistique canadiens, et l'évaluation de classement selon les Niveaux de compétence linguistique canadiens.

⁵⁷ Habituellement de 70 à 100 %.

⁵⁸ Les DNCPFL suggèrent qu'un évaluateur peut notamment prendre en compte, parmi d'autres facteurs, l'apprentissage préalable de l'apprenant, ses objectifs, la période passée au Canada, le fossé linguistique, son niveau de confiance, le programme du cours et l'organisation du programme. Les DNCPFL notent également qu'il pourrait être avantageux pour l'apprenant que plus de poids soit accordé aux niveaux de compétence en compréhension de l'oral et expression orale durant le classement ou la décision relative à la progression pour un cours intégré, étant donné que les apprenants qui ont de la difficulté à comprendre ou à s'exprimer oralement en classe peuvent être frustrés et avoir de la difficulté à comprendre les directives du formateur et à communiquer avec leurs camarades de classe.

la formation d'appoint sur les niveaux de compétence. En résumé, les formateurs sont bien outillés, formés et requalifiés pour l'évaluation des niveaux de compétence. Alors que les experts convenaient que les évaluateurs reçoivent aussi de la formation d'appoint en continu et sont donc dûment formés, ils ont noté que certains évaluateurs sont embauchés seulement à titre contractuel et ne reçoivent donc pas cette formation d'appoint.

3.2.2 Classement linguistique

Constatation : Les clients reçoivent un classement approprié en fonction de leurs niveaux de compétence, et le nombre de clients par classe est adéquat.

Dans la plupart des cas, les apprenants doivent être classés dans des cours au niveau de compétence suivant celui qu'ils ont terminé (ou atteint dans le cadre de l'évaluation). Selon les formateurs des programmes CLIC et LINC interrogés, les évaluations sont exactes. La majorité (71 %) d'entre eux estimaient que moins de 5 % des apprenants dans leurs classes étaient transférés dans un cours à un autre NCLC/CLB dans les deux semaines suivant le début d'un nouveau cours⁵⁹.

Les clients ayant répondu au sondage ont majoritairement formulé des commentaires favorables quant à la facilité ou à la difficulté de leur formation linguistique. 45 % d'entre eux ont rapporté que leur expérience globale de la formation linguistique était convenable compte tenu de leur connaissance de l'anglais ou du français, et seulement 9 % d'entre eux jugeaient que leur formation linguistique était « trop difficile » ou « trop facile pour apprendre quoi que ce soit ».

Opinions des clients quant à la facilité ou à la difficulté de leurs cours de formation linguistique

- Difficile—4 %
- Difficile, mais j'ai appris des choses—30 %
- Convenable compte tenu de ma connaissance de l'anglais/du français—45 %
- Facile, mais j'ai pu pratiquer mon anglais/français —16 %
- Trop facile pour apprendre quoi que ce soit—5 %

Source : *Sondage sur l'apprentissage linguistique des nouveaux arrivants au Canada, 2019.*

Néanmoins, 19 % des clients ayant répondu au sondage ont rapporté avoir changé de cours au début de leur formation linguistique. Parmi eux, 32 % ont fait ce changement au cours du premier mois et 58 % ont été transférés dans un cours à un niveau supérieur. Comme il est mentionné à la section 3.1.2.1, 24 % des clients ayant répondu au sondage jugeaient que leur formation pourrait être améliorée s'ils passaient plus de temps avec leurs enseignants.

La plupart des formateurs des programmes CLIC et LINC (86 %) estimaient que le nombre de clients dans leurs classes était approprié. Le nombre moyen de clients par classe rapporté par les formateurs était de 18 clients, avec un taux de présence moyen de 80 %. Ce résultat concorde avec le profil des cours présenté à la section 1.2.3. Pour ce qui est de la composition des classes, les lignes directrices sur l'ELBP⁶⁰ suggèrent le nombre de clients maximal suivant :

- 8 à 10 apprenants pour les cours d'alphabétisation;
- 20 apprenants pour les cours des NCLC/CLB 1 à 4;
- 25 à 30 apprenants pour les cours des NCLC/CLB 5 et plus.

⁵⁹ L'estimation de la moyenne globale était de 6 % des apprenants.

⁶⁰ Voir le *Cadre d'examen des pratiques liées à l'ELBP : Normes à utiliser pour l'encadrement du programme.*

Alors que les intervenants des programmes et les formateurs rencontrés lors des études de cas trouvaient généralement que les classements sont rapides, de nombreux clients ayant répondu au sondage ont affirmé que leur formation linguistique serait améliorée si plus de cours étaient disponibles (35 %). Environ le quart des clients estimaient que des cours n'étaient pas offerts aux NCLC/CLB qu'ils voulaient, 26 % étaient d'avis qu'il devrait y avoir plus de cours aux NCLC/CLB 5 à 8, et 22 % jugeaient qu'il devrait y avoir plus de cours aux NCLC/CLB 9 et plus.

Les entrevues réalisées lors des études de cas ont confirmé que les classements sont souvent rapides, sauf quand les clients ont besoin de services de garde d'enfants. Les personnes interrogées (du programme et dans le cadre des études de cas) ont également noté qu'il est difficile de classer les clients qui ont des besoins en alphabétisation aux niveaux inférieurs, car même les cours de base sont souvent trop difficiles.

Comme il est mentionné dans le profil du programme, l'ELBP a été mise en œuvre partiellement en réponse aux recommandations de l'évaluation précédente du programme LINC, qui a souligné le manque d'outils appropriés pour mesurer l'incidence du programme LINC sur l'apprentissage linguistique (c.-à-d. la progression). Plus précisément, l'ELBP pourrait aider les formateurs à évaluer la progression des clients qui ont suivi un cours en vue de leur classement au prochain NCLC. Alors que les personnes interrogées ont fourni des commentaires positifs sur l'ELBP, et que la plupart des formateurs ont rapporté qu'elle augmente leur capacité à analyser le rendement des clients (82 %) et à en faire rapport (80 %), les experts avaient des opinions moins favorables. L'ELBP est abordée à la section 3.1.1.3.

3.3 Progression linguistique et utilisation des langues officielles

L'amélioration des compétences des clients dans les langues officielles et l'augmentation de l'utilisation des langues officielles par les nouveaux arrivants pour qu'ils puissent fonctionner dans la société canadienne sont des résultats clés pour les services d'apprentissage linguistique. La section 3.3.1.1 traite de la progression linguistique et compare les clients et les non clients, et explore les modalités de la formation linguistique en lien avec la progression. La section 3.3.1.2 traite de l'utilisation des langues officielles dans d'autres contextes.

3.3.1 Progression linguistique

3.3.1.1 Incidence de la formation linguistique : clients et non clients

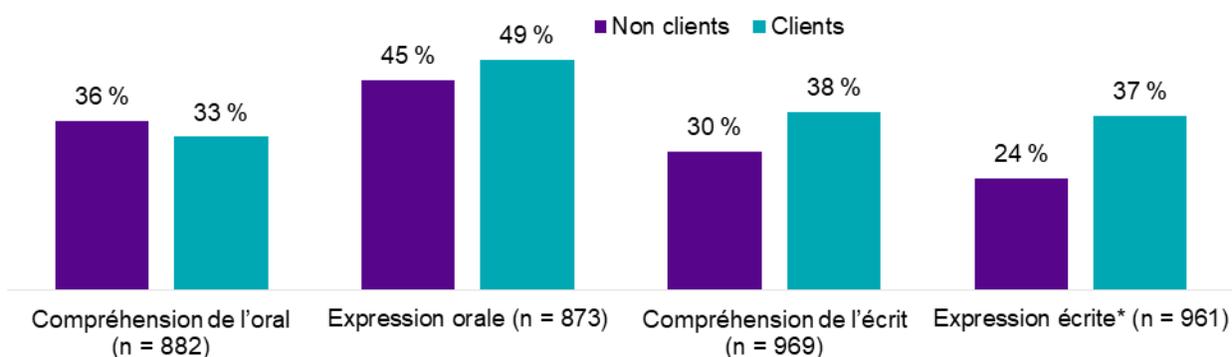
Constataion : À court terme, en utilisant une mesure objective de la progression, au moins le tiers des clients ont amélioré leurs compétences linguistiques, mais cette amélioration varie selon la compétence. À plus long terme, en utilisant une mesure subjective de la progression, la majorité des clients ont rapporté une progression.

Constataion : À court terme, en utilisant une mesure objective de la progression, il y avait peu de différences dans la probabilité de progression des clients et des non clients. À plus long terme, en utilisant une mesure subjective de la progression, les clients avaient une probabilité plus élevée de progression, particulièrement si leur formation linguistique était concentrée sur l'emploi ou une combinaison de formation formelle et informelle.

L'évaluation a examiné la progression linguistique en utilisant une mesure objective à court terme⁶¹ (le «Milestones Test») et une mesure subjective à moyen terme⁶² (compétence autodéclarée dans les langues officielles). Globalement, comme démontré à la figure 8, au moins le tiers des clients qui ont participé au «Milestones Test» avaient amélioré leurs compétences d'au moins un NCLC; parmi les quatre compétences, l'amélioration des clients était moins marquée pour la compréhension de l'oral (33 %) et plus marquée pour l'expression orale (49 %). À titre comparatif, chez les non clients du programme LINC, 24 % avaient augmenté leurs compétences d'au moins un NCLC pour l'expression écrite et 45 % pour la compréhension de l'oral.

Des différences statistiquement significatives ont été relevées pour les compétences en compréhension de l'écrit et expression écrite, avec une proportion plus élevée de clients qui avaient amélioré ces compétences d'au moins un NCLC. Pour ce qui est des compétences en compréhension de l'écrit, 38 % des clients avaient augmenté leurs compétences d'au moins un NCLC, soit 9 points de pourcentage de plus que les non clients. Pour les compétences en expression écrite, 24 % des non clients et 37 % des clients avaient augmenté leurs compétences d'au moins un NCLC; il y a donc un écart de 13 points de pourcentage entre les deux groupes.

Figure 8 : Participants au " «Milestones Test» qui ont augmenté leurs compétences en anglais/français, par compétence



Différences statistiquement significatives entre les clients et les non clients, $p < 0,05$.

Source : " «Milestones Test», 2019.

Les clients et les non clients ont un profil différent sur le plan du capital humain, et possiblement sur les plans des compétences linguistiques, des obstacles rencontrés et des possibilités. Des régressions ont été effectuées pour isoler l'incidence de suivre une formation linguistique des autres caractéristiques⁶³. Après avoir contrôlé le profil sociodémographique des personnes, les résultats de la régression n'ont révélé aucune différence statistiquement significative dans la probabilité d'amélioration des clients et des non clients pour les compétences en compréhension de l'oral, en compréhension de l'écrit et en expression écrite. De plus, les régressions ont démontré que les clients sont moins susceptibles d'améliorer leurs compétences en expression orale que les non clients. Les résultats ont également démontré que d'avoir un NCLC élevé au début du test diminue la probabilité de progression. De plus, les résultats pour certaines compétences linguistiques portent à croire que la progression est associée au niveau de scolarité,

⁶¹ Le «Milestones Test» est décrit en détail à la section 2.2. Il utilise des intervalles de 12 à 30 semaines, séparant le premier du second test, selon le site où a lieu le test.

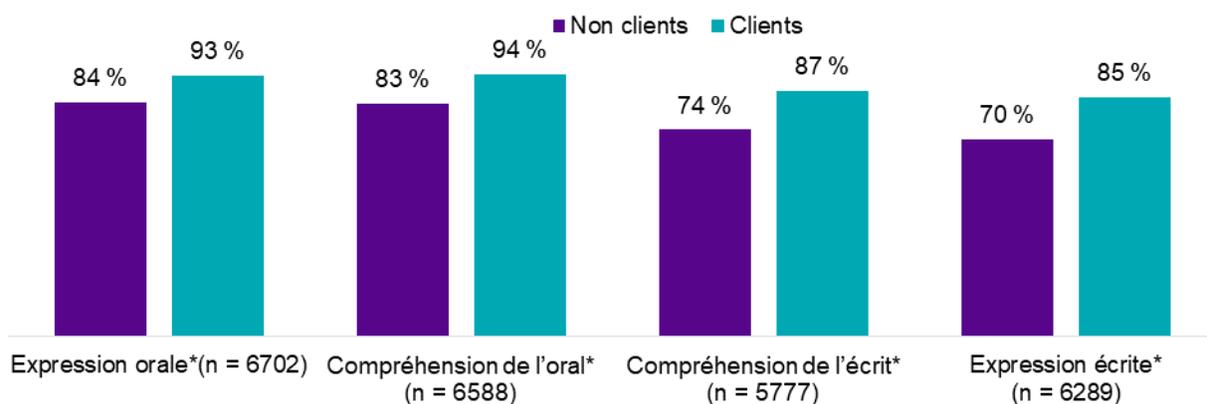
⁶² Le sondage a comparé les compétences linguistiques des nouveaux arrivants à leur arrivée et leurs compétences au moment du sondage. Comme les immigrants admis entre 2015 et 2017 ont répondu au sondage en 2019, on obtient une mesure de la progression sur une période d'environ 2 à 4 ans.

⁶³ Les annexes techniques sur les résultats de la régression sont disponibles sur demande.

à la connaissance des langues officielles et, dans une moindre mesure, à l'âge et à la catégorie d'immigration⁶⁴.

L'évaluation a aussi évalué la progression linguistique en utilisant une mesure subjective à moyen terme⁶⁵ (compétence auto déclarée dans les langues officielles). Les clients et les non clients ont noté leurs capacités en anglais et en français pour les quatre compétences au moment de leur arrivée au Canada et au moment du sondage. Une mesure de l'amélioration dans chaque compétence a été dérivée en comparant les notes fournies à ces deux moments⁶⁶. Les résultats ont démontré que la vaste majorité des clients ont amélioré leurs compétences linguistiques entre le moment de l'admission et le moment du sondage. La majorité des clients ont indiqué avoir amélioré leurs compétences en expression écrite (85 %), en compréhension de l'écrit (87 %) et en compréhension de l'oral et en expression orale (93 % chaque). À titre comparatif, une proportion significativement inférieure de non clients ont rapporté des améliorations pour chacune des quatre compétences, ce qui représente un écart de 10 à 15 point de pourcentage entre les clients et les non clients, selon la compétence.

Figure 9 : Répondants au sondage qui ont rapporté avoir augmenté leurs compétences en anglais/français, par compétence



Différences statistiquement significatives entre les clients et les non clients, $p < 0,05$.
 Source : Sondage sur l'apprentissage linguistique des nouveaux arrivants au Canada, 2019.

Des analyses de régression ont aussi été réalisées pour déterminer la mesure dans laquelle les différences entre les clients et les non clients étaient attribuables à la formation que les clients avaient reçue. En général, la régression des données du sondage a révélé que les clients étaient plus susceptibles de déclarer une progression. Plus particulièrement, les clients qui ont suivi une formation linguistique formelle à visée générale (c.-à-d. ne se concentrant pas sur l'emploi) ont plus souvent rapporté avoir amélioré leurs compétences en compréhension de l'oral, en compréhension de l'écrit et en expression écrite. De même, les clients de la formation linguistique formelle se concentrant sur l'emploi étaient plus susceptibles de rapporter avoir amélioré l'ensemble de leurs compétences. Les services d'apprentissage informel seuls n'étaient pas associés à une probabilité plus élevée d'amélioration des compétences linguistiques

⁶⁴ Selon la compétence linguistique évaluée, les personnes qui avaient une maîtrise ou un doctorat étaient plus susceptibles de progresser que les personnes qui avaient un diplôme d'études secondaires ou moins, ou celles avec un diplôme d'études postsecondaires d'un an ou de deux ans. De même, les personnes qui connaissaient déjà l'anglais au moment de leur admission étaient plus susceptibles de progresser que les nouveaux arrivants qui avaient signalé ne connaître aucune des langues officielles du Canada au moment de leur admission.

⁶⁵ Comme les immigrants admis entre 2015 et 2017 ont répondu au sondage en 2019, on obtient une mesure de la progression sur une période de 2 à 4 ans.

⁶⁶ Exclut les personnes qui se sont accordé la note maximale au moment de leur arrivée (c.-à-d. celles qui ont affirmé qu'elles parlaient l'anglais ou le français « très bien » [niveau 5 sur une échelle de 5 points]), car il n'y avait aucune possibilité d'amélioration pour ces personnes.

comparativement aux non clients; toutefois, la formation linguistique formelle jumelée à des activités d'apprentissage linguistique informel augmentait la probabilité que les clients rapportent une amélioration de leurs compétences.

Certaines caractéristiques sociodémographiques étaient associées à une probabilité de rapporter une amélioration des compétences linguistiques, tant pour les clients que pour les non clients, notamment l'année d'admission, l'âge, la connaissance de l'anglais au moment de l'admission, la langue maternelle et, dans une moindre mesure, le niveau de scolarité et la catégorie d'immigration⁶⁷. La probabilité d'amélioration des compétences linguistiques augmentait aussi en fonction du nombre de langues parlées par la personne. Le fait d'avoir une affection physique ou un problème de santé était associé à une diminution de la probabilité d'amélioration des compétences linguistiques, tout comme le fait de suivre une formation se concentrant sur l'emploi, sur la vie quotidienne et, dans une certaine mesure, sur la préparation à l'université ou la citoyenneté. Comme pour les résultats du «Milestones Test», la probabilité d'amélioration diminuait avec l'augmentation du niveau d'habileté linguistique rapporté par les répondants pour chacune des quatre compétences au moment de l'admission.

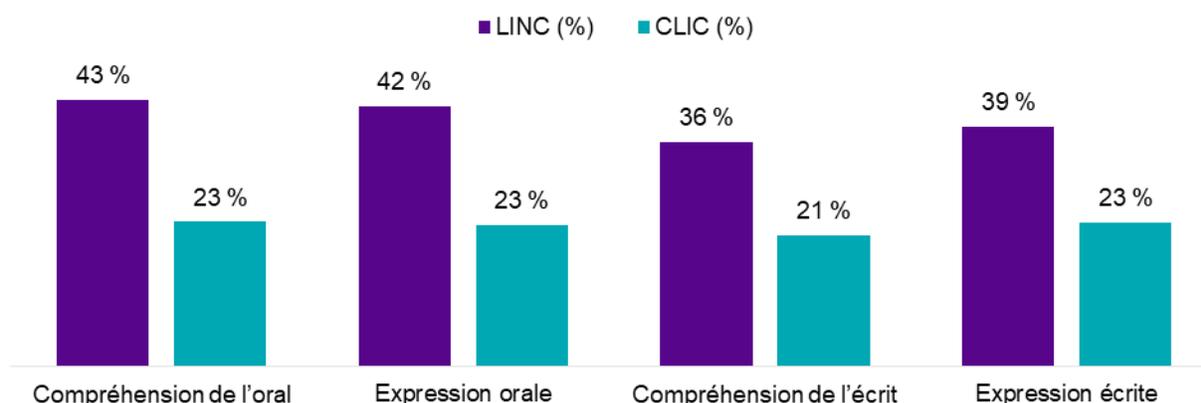
3.3.1.2 *Progression des clients et caractéristiques de la formation linguistique*

Constatation : Suivre de la formation linguistique à temps plein ou de la formation offerte de jour la semaine et à une école ou un établissement d'enseignement postsecondaire, participer à des cours à niveaux multiples et de la formation linguistique se concentrant l'emploi augmentaient la probabilité de progression, tandis que participer à des cours avec une admission continue était associé à une probabilité réduite de progression. Les clients aux NCLC plus élevés étaient aussi moins susceptibles de connaître une progression.

L'évaluation cherchait également à mieux comprendre quels aspects de la formation linguistique, s'il y en a, sont associés à une progression. Autrement dit, l'évaluation a examiné ce qui fonctionne pour qui et dans quelles conditions. Pour ce faire, l'évaluation a utilisé les données du système iEDEC pour évaluer la progression des clients admis entre 2015 et 2017, du premier service linguistique qu'ils ont reçu jusqu'à la fin de 2018. La figure 10 montre que 43 % des clients du programme LINC avaient amélioré leurs compétences en compréhension de l'oral, et 42 % avaient amélioré leurs compétences en expression orale d'au moins un NCLC. Une plus petite proportion de clients avaient augmenté leurs compétences en compréhension de l'écrit (36 %) et en expression écrite (39 %).

⁶⁷ La probabilité de rapporter une amélioration des compétences diminuait généralement avec l'âge. Les personnes qui ont indiqué connaître l'anglais au moment de l'admission étaient plus susceptibles de rapporter une amélioration que celles qui ont indiqué ne pas connaître les langues officielles du Canada au moment de leur admission. De plus, la période passée au Canada était aussi associée à la probabilité de progression; la cohorte la plus récente (c.-à-d. la cohorte admise en 2017) était moins susceptible de rapporter une amélioration que la cohorte qui est au Canada depuis plus longtemps (c.-à-d. la cohorte admise en 2015). Selon la compétence linguistique évaluée, les réfugiés ainsi que les conjoints et les personnes à charge de la catégorie de l'immigration économique semblaient être plus susceptibles d'améliorer leurs compétences que les demandeurs économiques principaux. Les nouveaux arrivants qui ont un diplôme d'études secondaires ou moins d'études étaient moins susceptibles d'améliorer leurs compétences que leurs homologues plus éduqués (c.-à-d. ceux qui ont une maîtrise ou un doctorat).

Figure 10 : Proportion de clients qui avaient amélioré leurs compétences linguistiques d'au moins un NCLC



Source : iEDEC

Une régression a été réalisée pour déterminer quelles caractéristiques individuelles et modalités de formation étaient associées à une progression pour les clients du programme LINC. Les résultats ont démontré que, bien que la progression soit associée au profil individuel des clients, certaines modalités avaient une incidence sur la probabilité de progression. Ces effets étaient constants pour toutes les compétences et étaient les suivants :

- Plus le client avait un NCLC initial élevé, moins il était susceptible de progresser d'au moins un NCLC.
- Les clients qui avaient reçu de la formation sur les quatre compétences étaient plus susceptibles d'avoir amélioré chaque compétence d'au moins un NCLC.
- La probabilité d'amélioration des compétences linguistiques augmentait avec le nombre de temps passé en formation.
- Les clients qui avaient suivi de la formation dans des écoles, des établissements d'enseignement postsecondaire ou divers lieux de formation⁶⁸ étaient plus susceptibles d'améliorer leurs compétences linguistiques d'au moins un NCLC que les personnes qui avaient suivi de la formation donnée par des organisations communautaires, des fournisseurs de services privés ou d'autres fournisseurs.
- Les clients qui ont suivi des cours avec une admission continue étaient moins susceptibles d'améliorer leurs compétences d'au moins un NCLC.
- Les clients qui ont suivi de la formation linguistique offerte le jour la semaine (le matin et l'après-midi) étaient plus susceptibles d'améliorer leurs compétences linguistiques.
- La formation linguistique à temps plein était associée à une probabilité accrue d'amélioration.
- Les cours à niveaux multiples étaient associés à une probabilité accrue d'amélioration des compétences linguistiques.
- Les clients qui avaient suivi de la formation linguistique se concentrant sur l'emploi étaient plus susceptibles d'améliorer leurs compétences linguistiques que ceux qui avaient suivi une formation générale ou axée sur les activités de la vie quotidienne.

⁶⁸ C.-à-d. de la formation donnée dans plus d'un type d'établissement (p. ex. dans une école et une organisation communautaire).

- La progression était également liée à l'année d'admission, au sexe, à l'âge, au niveau d'études, à la connaissance des langues officielles, à la catégorie d'immigration et à la langue maternelle⁶⁹.

Une analyse distincte a été réalisée pour comprendre la progression des clients du programme CLIC. Comme indiqué à la figure 10, 23 % des clients du programme CLIC avaient amélioré leurs compétences en compréhension de l'oral, en expression orale et en expression écrite, et 21 % avaient amélioré leurs compétences en compréhension de l'écrit. Les analyses de régression sur la probabilité de progression pour les clients du CLIC ont révélé que, bien que les différentes modalités de formation aient souvent eu une incidence sur certaines compétences linguistiques seulement, lorsqu'ils étaient significatifs sur le plan statistique, les résultats étaient généralement semblables aux résultats obtenus pour les clients du programme LINC. Par conséquent, la probabilité de progression diminuait plus le NCLC au début de la formation était élevé, tandis que la probabilité de progression augmentait en fonction du nombre de semaines de formation linguistique (sauf pour les clients pour qui un à deux ans s'étaient écoulés depuis le début de leur formation comparativement aux clients pour qui plus de deux ans s'étaient écoulés où aucune différence significative n'a été notée). Lorsque les résultats étaient statistiquement significatifs, la formation linguistique à temps plein, les cours à niveaux multiples et la formation linguistique se concentrant sur l'emploi étaient associés à une probabilité plus élevée de progression, tandis que l'admission continue était associée à une réduction de la probabilité de progression.

Les résultats du «Milestones Test» ont aussi été utilisés pour déterminer quelles caractéristiques des cours suivis par les clients avaient une incidence sur leur probabilité de progression. Comme ce qui a été constaté dans l'analyse des données du système iEDEC, les résultats de la régression au moyen du «Milestones Test» ont indiqué que les clients qui suivaient des cours à niveaux multiples étaient plus susceptibles d'améliorer leurs compétences en compréhension de l'oral, en compréhension de l'écrit et en expression écrite d'au moins un NCLC. Les clients qui ont suivi des cours à temps plein étaient aussi plus susceptibles d'améliorer leurs compétences en compréhension de l'oral et en compréhension de l'écrit que ceux qui suivaient de la formation linguistique à temps partiel.

Les clients qui suivaient un cours avec une admission continue étaient moins susceptibles d'améliorer leurs compétences en compréhension de l'oral que ceux qui suivaient des cours sans admission continue. De plus, plus le NCLC au moment du premier test était élevé, moins la probabilité de progression était élevée. Contrairement à l'analyse des données du système iEDEC, les résultats du «Milestones Test» sur l'incidence des heures de formation sur la probabilité de progression démontrent que les clients qui ont suivi plus de 300 heures de formation linguistique étaient moins susceptibles d'améliorer leurs compétences linguistiques d'un NCLC par rapport aux clients qui avaient suivi moins d'heures de formation linguistique⁷⁰.

Contrairement à ce qui a été constaté dans le cadre de l'analyse des données du système iEDEC et du «Milestones Test», l'analyse de régression qui a utilisé les données du sondage a démontré

⁶⁹ Plus précisément, les personnes qui étaient au Canada depuis plus longtemps étaient plus susceptibles de connaître une progression que les cohortes plus récentes. Les femmes étaient également plus susceptibles de connaître une progression comparativement à leurs homologues masculins. Les chances des immigrants de progresser dans chaque compétence augmentaient également en fonction de leur niveau de scolarité, et ceux qui avaient déclaré connaître au moins une des langues officielles au moment de leur admission étaient également plus susceptibles de connaître une progression. Comparativement aux demandeurs économiques principaux, les réfugiés, les immigrants de la catégorie du regroupement familial et les conjoints et les personnes à charge de la catégorie de l'immigration économique étaient plus susceptibles de connaître une progression.

⁷⁰ En plus de certaines composantes de la formation linguistique, l'analyse des résultats du «Milestones Test» sur la progression des clients laisse supposer que peu de caractéristiques sociodémographiques sont associées à la probabilité de progression

que peu de composantes de la formation linguistique avaient une incidence significative sur la probabilité de progression. Cela était probablement attribuable à la faible variabilité chez les clients (c.-à-d. presque tous les clients ont déclaré avoir amélioré leurs compétences linguistiques⁷¹). Parmi les quelques composantes de la formation qui avaient une incidence statistiquement significative, le fait d'avoir suivi de la formation linguistique formelle se concentrant sur l'emploi augmentait la probabilité de progression, tandis que d'avoir suivi le programme CLIC diminuait cette probabilité. Avoir suivi de la formation linguistique informelle en plus de la formation linguistique formelle augmentait également la probabilité que les clients augmentent leurs compétences en compréhension de l'oral et en compréhension de l'écrit. À part certaines composantes de la formation linguistique, d'autres aspects qui influent sur la progression comprenaient notamment le nombre de langues parlées par le client, la motivation du client d'améliorer ses compétences linguistiques⁷² et l'autodéclaration de la connaissance des langues officielles au moment de l'admission étaient associés à une probabilité de progression accrue, et le fait d'avoir une affection physique ou un problème de santé était associé à une réduction de la probabilité de progression.

3.3.2 Utilisation des langues officielles

Constatation : Alors que les non clients utilisent les langues officielles plus fréquemment que les clients et sont plus à l'aise de les utiliser, plus de clients ont rapporté que leur niveau d'aisance et leur fréquence d'utilisation des langues officielles augmentaient au fil du temps.

L'évaluation a examiné l'utilisation des langues officielles pour fonctionner dans la société canadienne et s'est appuyée sur le sondage auprès des clients et des non clients pour évaluer leur utilisation des langues officielles. On a demandé aux répondants au sondage s'ils avaient amélioré leur capacité à utiliser les langues officielles pour différentes activités quotidiennes⁷³ se rapportant aux quatre compétences (compréhension de l'oral, expression orale, compréhension de l'écrit et expression écrite).

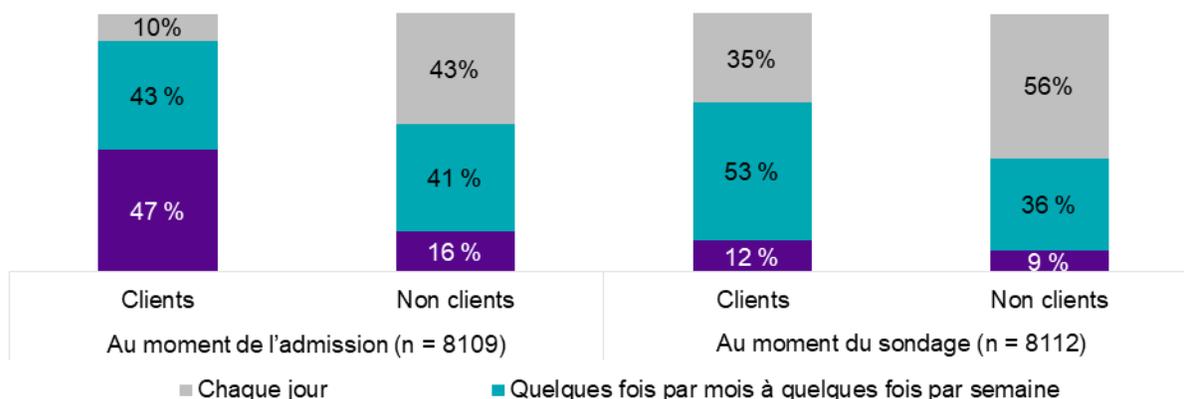
Globalement, lorsque l'on regroupe les réponses, une proportion plus élevée de non clients ont rapporté utiliser les langues officielles quotidiennement à leur arrivée au Canada (43 %) et au moment du sondage (56 %) que de clients (10 % et 35 %, respectivement).

⁷¹ Ce résultat était probablement attribuable à la longue période sur laquelle étaient mesurées les améliorations.

⁷² Il s'agit entre autres des motivations en lien avec l'emploi, la vie quotidienne, la citoyenneté et des raisons scolaires.

⁷³ On a demandé aux clients à quelle fréquence ils faisaient les activités suivantes : tenir une conversation de 10 minutes, écouter la radio, regarder une émission télévisée, lire les nouvelles en ligne et écrire un courriel.

Figure 11 : Fréquence de l'utilisation des langues officielles dans les activités quotidiennes



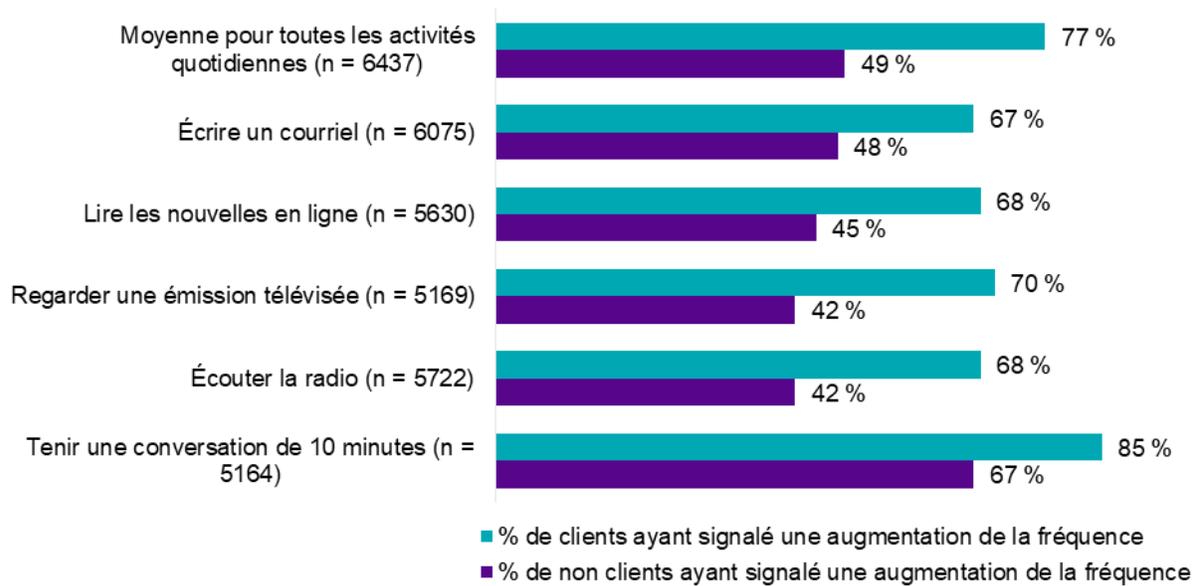
Différences statistiquement significatives entre les clients et les non clients, $p < 0,05$.
 Source : Sondage sur l'apprentissage linguistique des nouveaux arrivants au Canada, 2019.

Une analyse de régression supplémentaire a été réalisée pour déterminer si les différences entre les clients et les non clients persistaient après avoir contrôlé les différences dans le profil des personnes. Les résultats révèlent que les clients de la formation linguistique formelle générale utilisent les langues officielles moins souvent que les non clients, tandis que les clients de la formation linguistique formelle liée à l'emploi les utilisent significativement plus souvent que les non clients. Il n'y avait toutefois aucune différence dans la fréquence de l'utilisation des langues officielles chez les non clients, les clients de la formation linguistique informelle et les clients de la formation linguistique informelle et formelle, ce qui indique qu'ils utilisaient les langues officielles aussi fréquemment que les non clients.

Dans le cadre de l'évaluation pour déterminer si les clients utilisent l'anglais ou le français plus fréquemment dans leurs activités quotidiennes au fil du temps, il a été révélé que les clients avaient connu l'amélioration la plus importante; 77 % des clients ont rapporté utiliser l'anglais ou le français plus fréquemment qu'à leur arrivée au Canada, comparativement à 49 % pour les non clients⁷⁴. Ce résultat a été confirmé par l'analyse de régression, qui a indiqué que les clients de la formation linguistique formelle et les clients qui ont suivi de la formation formelle et informelle étaient plus susceptibles de rapporter une augmentation de la fréquence de leur utilisation des langues officielles du moment de leur arrivée au Canada et au moment du sondage.

⁷⁴ La mesure de l'augmentation de la fréquence de l'utilisation des langues officielles a été dérivée en comparant la fréquence d'utilisation au moment de l'admission et la fréquence d'utilisation déclarée au moment du sondage. L'analyse a exclu les personnes qui utilisaient l'anglais ou le français sur une base quotidienne, car elles ne pouvaient pas augmenter leur fréquence.

Figure 12 : Augmentation de la fréquence de l'utilisation par les répondants au sondage de l'anglais ou du français dans leurs activités quotidiennes

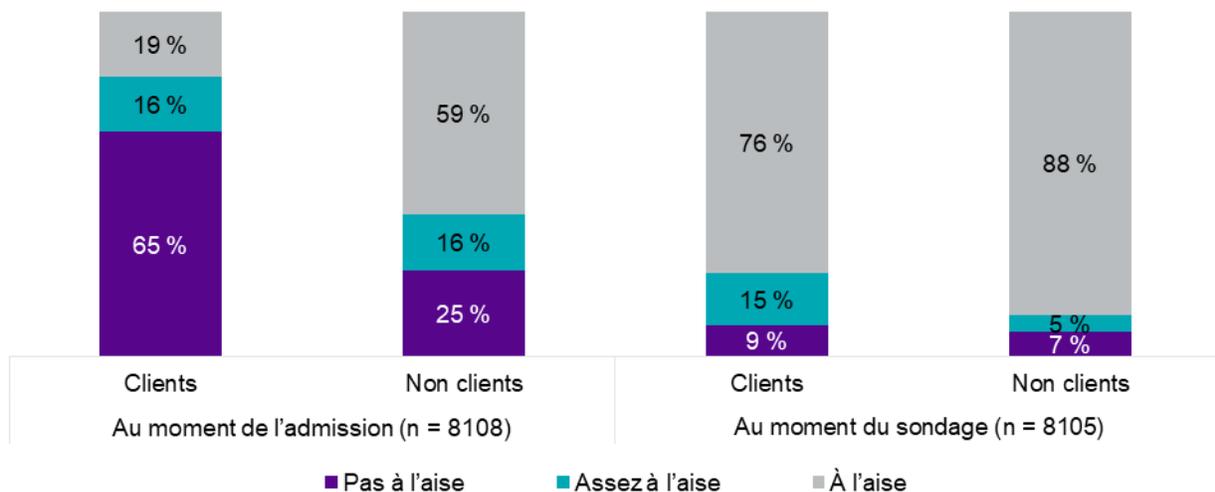


Différences statistiquement significatives entre les clients et les non clients, $p < 0,05$.
 Source : Sondage sur l'apprentissage linguistique des nouveaux arrivants au Canada, 2019.

Les personnes interrogées ont mentionné divers facteurs qui influent sur l'utilisation des langues officielles à l'extérieur du domicile et ont noté que cette utilisation est nécessaire pour des communications réussies, la dynamique avec la famille et les amis et au travail. Les personnes interrogées ont aussi noté que les nouveaux arrivants qui ont des enfants ont besoin de ces compétences, particulièrement afin de pouvoir s'impliquer dans la vie de leurs enfants à l'école.

L'évaluation a aussi examiné le niveau d'aisance des clients à utiliser les langues officielles à l'extérieur de leur domicile. Les résultats du sondage démontrent que les non clients sont plus à l'aise d'utiliser l'anglais ou le français dans des situations sociales. En moyenne, 88 % des non clients ont rapporté être à l'aise d'utiliser l'anglais ou le français au moment du sondage, comparativement à 76 % des clients.

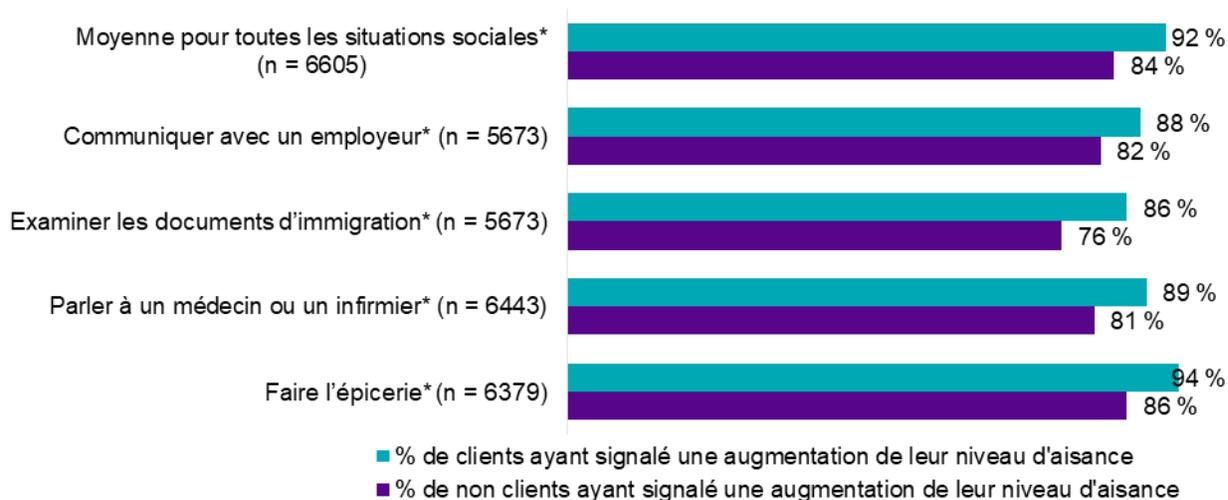
Figure 13 : Niveau d'aisance à utiliser les langues officielles dans des situations sociales



Différences statistiquement significatives entre les clients et les non clients, $p < 0,05$.
 Source : Sondage sur l'apprentissage linguistique des nouveaux arrivants au Canada, 2019

Alors que les clients étaient moins à l'aise d'utiliser l'anglais ou le français que les non clients, ils étaient plus nombreux à rapporter une augmentation de leur niveau d'aisance du moment de leur admission au moment du sondage⁷⁵. Globalement, 92 % des clients ont rapporté une augmentation de leur niveau d'aisance, comparativement à 84 % des non clients.

Figure 14 : Augmentation du niveau d'aisance des répondants à utiliser l'anglais ou le français dans des situations sociales



Différences statistiquement significatives entre les clients et les non clients, $p < 0,05$.
Source : Sondage sur l'apprentissage linguistique des nouveaux arrivants au Canada, 2019.

Les groupes de discussion organisés dans le cadre des études de cas ont révélé que les clients ayant participé à des activités d'apprentissage linguistique étaient plus confiants grâce à ces cours. Par exemple, les clients se sentaient plus en mesure d'aider leurs enfants avec des tâches scolaires, de magasiner (p. ex. épicerie, vêtements) et de travailler (p. ex. envoyer des courriels). Les participants des groupes de discussion croyaient qu'ils bénéficieraient de leurs améliorations lorsqu'ils parleront à des médecins et des enseignants, rempliront des formulaires et parleront au téléphone.

⁷⁵ La mesure de l'augmentation du niveau d'aisance a été dérivée en comparant le niveau d'aisance face à l'utilisation de l'anglais ou du français au moment de l'admission et le niveau d'aisance déclaré au moment du sondage. L'analyse a exclu les personnes ayant affirmé être « très à l'aise » d'utiliser l'anglais ou le français, car il était impossible pour elles d'accroître leur niveau d'aisance.

3.4 Compétences linguistiques liées à l'emploi et résultats sur le marché du travail

La section 3.4.1 fournit une comparaison de l'amélioration des compétences linguistiques au travail des clients et des non clients en anglais et en français, et la section 3.4.2 présente les résultats plus vastes sur le marché du travail. Les analyses ont pris en compte l'emploi actuel des répondants ou, si les répondants n'avaient pas d'emploi, leur dernier emploi.

3.4.1 Amélioration des compétences linguistiques liées à l'emploi

Constatation : Les clients de la formation linguistique générale utilisaient l'anglais ou le français au travail moins fréquemment et étaient moins à l'aise d'utiliser les langues officielles que les non clients; toutefois, suivre la formation linguistique se concentrant sur l'emploi contribuait à réduire cet écart.

Le sondage auprès des clients et des non clients, le groupe d'experts et les études de cas ont démontré l'incidence de la formation linguistique sur les compétences linguistiques des clients et des non clients au travail.

Les résultats du sondage révèlent qu'une proportion plus élevée de non clients interagissaient « toujours » en anglais ou en français avec leurs superviseurs, leurs collègues ou les clients comparativement aux clients de la formation linguistique générale ou de la formation linguistique se concentrant sur l'emploi. Une proportion plus élevée de clients de la formation linguistique se concentrant sur l'emploi ont rapporté qu'ils utilisaient « toujours » les langues officielles avec leurs superviseurs, leurs collègues et les clients comparativement aux clients de la formation linguistique générale. Globalement, autant les non clients que les clients ont rapporté qu'ils utilisaient plus les langues officielles à l'oral qu'à l'écrit.

Tableau 2 : Répondants au sondage ayant rapporté qu'ils utilisent « toujours » les langues officielles au travail

| Type d'interaction | Type de compétence | Clients de la formation générale | Clients de la formation se concentrant sur l'emploi | Non clients |
|----------------------------------|--|----------------------------------|---|-------------|
| Interactions avec le superviseur | Compréhension de l'écrit et expression écrite* (n = 5 327) | 46 % | 55 % | 79 % |
| | Compréhension de l'oral et expression orale* (n = 5 312) | 70 % | 80 % | 88 % |
| Interactions avec les collègues | Compréhension de l'écrit et expression écrite* (n = 5 336) | 42 % | 53 % | 77 % |
| | Compréhension de l'oral et expression orale* (n = 5 332) | 68 % | 79 % | 87 % |
| Interactions avec les clients | Compréhension de l'oral et expression orale* (n = 5 347) | 36 % | 44 % | 68 % |
| | Compréhension de l'oral et expression orale* (n = 5 345) | 58 % | 67 % | 76 % |

*Différences statistiquement significatives entre les groupes, $p < 0,05$.

Source : Sondage sur l'apprentissage linguistique des nouveaux arrivants au Canada, 2019.

Le sondage a également examiné le niveau d'aisance des répondants à utiliser les langues officielles au travail. Comme pour la fréquence de l'utilisation des langues officielles au travail, les non clients étaient plus à l'aise d'utiliser l'anglais ou le français dans différentes situations au travail. Même s'ils étaient significativement moins à l'aise que les non clients, les clients de la formation linguistique se concentrant sur l'emploi étaient légèrement plus à l'aise d'utiliser les langues officielles au travail que les clients de la formation linguistique générale.

Tableau 3 : Répondants au sondage ayant rapporté être à l'aise d'utiliser les langues officielles au travail

| Type d'interaction | Type de compétence | Clients de la formation générale | Clients de la formation se concentrant sur l'emploi | Non clients |
|----------------------------------|--|----------------------------------|---|-------------|
| Interactions avec le superviseur | Compréhension de l'écrit et expression écrite* (n = 4 693) | 51 % | 56 % | 80 % |
| | Compréhension de l'oral et expression orale* (n = 5 067) | 54 % | 61 % | 81 % |
| Interactions avec les collègues | Compréhension de l'écrit et expression écrite* (n = 4 502) | 53 % | 56 % | 82 % |
| | Compréhension de l'oral et expression orale* (n = 5 078) | 54 % | 62 % | 82 % |
| Interactions avec les clients | Compréhension de l'écrit et expression écrite* (n = 4 260) | 52 % | 55 % | 80 % |
| | Compréhension de l'oral et expression orale* (n = 4 816) | 52 % | 58 % | 81 % |

*Différences statistiquement significatives entre les groupes, $p < 0,05$.

Source : Sondage sur l'apprentissage linguistique des nouveaux arrivants au Canada, 2019.

Les études de cas ont confirmé que les clients de la formation linguistique se concentrant sur l'emploi sont plus à l'aise d'utiliser les langues officielles. Les clients de la formation linguistique se concentrant sur l'emploi ont rapporté que leur utilisation de l'anglais ou du français au travail avait augmenté à la suite de leur formation, pour la plupart dans les compétences en expression orale et en compréhension de l'oral.

Les experts estimaient que la formation linguistique se concentrant sur l'emploi était avantageuse pour les nouveaux arrivants qui entraient sur le marché du travail dans certains secteurs en particulier (p. ex. ingénierie, soins de santé, industrie des services, hôtellerie). Les experts ont noté que, bien que les programmes d'acquisition linguistique professionnels comme ceux offerts dans les domaines de l'ingénierie et de la santé soient plus adaptés pour les personnes qui ont des niveaux linguistiques supérieurs, il y a un besoin accru de fournir plus de préparation linguistique liée à l'emploi pour les personnes aux niveaux linguistiques inférieurs.

Les experts jugeaient que la formation linguistique se concentrant sur l'emploi était une méthode très efficace pour aider les nouveaux arrivants à intégrer le marché du travail canadien. Ils convenaient qu'il faut en faire plus pour accroître l'accès à la formation linguistique se concentrant l'emploi (p. ex. réduire la liste d'attente). Pour ce faire, les experts ont recommandé une approche d'admission « échelonnée » (c.-à-d. un juste milieu entre l'admission unique et l'admission continue).

3.4.2 Incidence de la formation linguistique sur les résultats sur le marché du travail

L'évaluation a examiné dans quelle mesure les services d'apprentissage linguistique contribuent à la participation des clients dans le marché du travail canadien. L'information de la Banque de données longitudinales sur les immigrants (BDIM) et le sondage auprès des clients et des non clients ont été utilisés pour déterminer l'incidence de la formation linguistique formelle et informelle sur l'incidence en emploi, le revenu et d'autres mesures subjectives et objectives de la qualité d'emploi. La présente section fournit les résultats de la comparaison des résultats en matière d'emploi des clients et des non clients, et décrit également l'incidence des caractéristiques de la formation linguistique reçue sur les résultats en matière d'emploi des clients.

3.4.2.1 Formation linguistique et résultats en matière d'emploi : clients et non clients

Constatation : Bien que les différences dans les résultats en matière d'emploi des clients et des non clients soient largement attribuables aux profils sociodémographiques, les clients ont souvent de moins bons résultats en matière d'emploi que les non clients à court et à moyen terme.

Situation d'emploi en 2017

En utilisant la BDIM, l'évaluation a examiné l'impact de la formation linguistique sur l'incidence en emploi et le revenu d'emploi en 2017⁷⁶. L'analyse descriptive a révélé que les non clients de la formation linguistique formelle et informelle avaient un taux d'emploi plus élevé que les clients qui suivaient la formation linguistique en 2017 et les anciens clients. De même, les non clients avaient le revenu d'emploi moyen le plus élevé, tandis que les clients actuels avaient le revenu d'emploi moyen le plus faible et les anciens clients se trouvaient entre les deux.

Tableau 4 : Incidence en emploi et revenu d'emploi moyen en 2017, par type de client (admissions de 2015-2016)

| Type de formation | Type de client | Incidence en emploi | Revenu d'emploi moyen |
|-----------------------------------|------------------------|---------------------|-----------------------|
| Formation linguistique formelle | Non clients | 75 % | 40 700 \$ |
| | Anciens clients (2015) | 69 % | 28 500 \$ |
| | Anciens clients (2016) | 67 % | 25 000 \$ |
| | Clients actuels (2017) | 46 % | 19 200 \$ |
| Formation linguistique informelle | Non clients | 72 % | 38 400 \$ |
| | Anciens clients (2015) | 68 % | 24 600 \$ |
| | Anciens clients (2016) | 50 % | 20 900 \$ |
| | Clients actuels (2017) | 39 % | 17 100 \$ |

Source : BDIM, 2017.

Des analyses de régression ont été réalisées pour mieux comprendre l'impact de la formation linguistique sur l'incidence en emploi et le revenu d'emploi. Dans les deux cas, les résultats de la régression ont révélé que les différences entre les clients et les non clients sont largement attribuables aux différences dans les profils des clients et des non clients, et qu'une fois que le profil des personnes est pris en compte, l'écart entre les clients et les non clients est significativement réduit. Autrement dit, les moins bons résultats des clients sur le marché du

⁷⁶ Dans le cadre de l'analyse de l'information de la BDIM, les résultats en matière d'emploi des non clients ont été comparés à ceux des clients ayant suivi la formation linguistique en 2017 et à ceux des anciens clients (c.-à-d. les clients ayant reçu de la formation linguistique pour la dernière fois en 2015 ou 2016).

travail sont davantage un reflet des différences dans les profils sociodémographiques des clients et des non clients qu'un reflet de leur participation à la formation linguistique.

Plus précisément, les résultats de la régression sur l'incidence en emploi ont révélé que les clients ayant suivi la formation linguistique formelle en 2017 étaient moins susceptibles que les non clients d'occuper un emploi (en 2017). Les anciens clients de la formation linguistique formelle étaient toutefois plus susceptibles d'occuper un emploi en 2017 que les non clients. Les mêmes différences entre les clients, les non clients et les anciens clients ont été observées pour les services d'apprentissage linguistique informels.

Pour ce qui est du revenu d'emploi, les clients de la formation linguistique formelle gagnaient moins que les non clients, même après avoir contrôlé le profil des personnes dans les groupes des clients et des non clients. Les clients actuels avaient le revenu le plus faible (revenu inférieur de 32 % à celui des non clients); venaient ensuite la cohorte de la formation linguistique formelle de 2016 (revenu inférieur de 11 % à celui des non clients) et la cohorte de la formation linguistique formelle de 2015 (revenu inférieur de 7 % à celui des non clients). Même si le revenu de la cohorte de 2015 de la formation linguistique informelle n'était pas significativement inférieur à celui des non clients de la formation linguistique informelle, les clients qui avaient suivi la formation informelle en 2017 avaient un revenu inférieur de 23 %, et ceux qui avaient suivi de la formation linguistique informelle pour la dernière fois en 2016 avaient un revenu inférieur de 6 %.

En plus du type de client, d'autres caractéristiques sociodémographiques avaient un lien significatif avec l'incidence en emploi et le revenu d'emploi, notamment le sexe, l'âge, le niveau de scolarité, la catégorie d'immigration, la connaissance des langues officielles, la langue maternelle, l'expérience antérieure en tant que résident temporaire (RT), et la province ou le territoire de résidence.

Situation d'emploi en 2019

En plus d'examiner si les répondants avaient déjà travaillé ou travaillaient au moment du sondage, le sondage a également fourni les perceptions des répondants de la mesure dans laquelle l'emploi qu'ils occupaient au Canada⁷⁷ correspondait à leur niveau de scolarité, leurs compétences et leur expérience, ainsi que leurs perceptions sur la mesure dans laquelle leur emploi répondait à leurs objectifs en matière d'emploi et leurs besoins financiers. Le sondage a également fourni une mesure objective de la mesure dans laquelle les emplois des répondants correspondaient à leur niveau de scolarité⁷⁸.

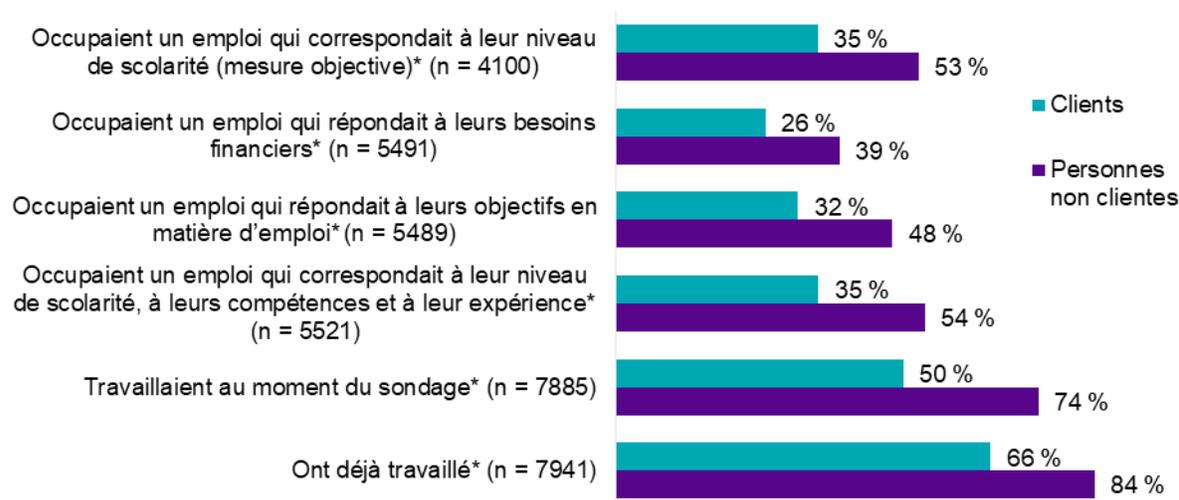
Comme l'avait démontré l'analyse de l'information de la BDIM, les résultats du sondage ont révélé qu'une proportion plus élevée de non clients avaient déjà travaillé au Canada (84 %) et travaillaient au moment du sondage (74 %) comparativement aux clients (66 % et 50 %, respectivement). De plus, moins de clients ont affirmé que leur emploi correspondait à leur niveau de scolarité, leurs compétences et leur expérience (36 %), répondait à leurs objectifs en matière d'emploi (32 %) et répondait « largement » à leurs besoins financiers (26 %) comparativement aux non clients (54 %, 48 % et 39 %, respectivement). En utilisant une mesure objective pour évaluer la situation d'emploi, il a aussi été révélé que les clients étaient moins

⁷⁷ L'analyse s'est penchée sur l'emploi actuel des répondants ou, si les répondants n'avaient pas d'emploi, leur dernier emploi.

⁷⁸ L'analyse s'est penchée sur l'emploi actuel des répondants ou, si les répondants n'avaient pas d'emploi, leur dernier emploi. En s'appuyant sur les codes de la Classification nationale des professions, le niveau de scolarité généralement requis pour l'emploi a été comparé au niveau de scolarité du répondant au moment de l'admission. Les répondants qui avaient un diplôme d'études secondaires ou moins ont été exclus de l'analyse.

susceptibles d'occuper un emploi qui exige au moins leur niveau de scolarité (35 %) que les non clients (53 %).

Figure 15 : Part de clients et de non clients par situation d'emploi



Différences statistiquement significatives entre les clients et les non clients, $p < 0,05$.

Source : Sondage auprès des clients et des non clients de la formation linguistique

Des analyses de régression ont aussi été réalisées pour isoler l'impact de la formation linguistique des différences dans le profil des personnes. Comme pour les résultats de l'incidence en emploi et des revenus d'emploi en 2017, la régression a révélé que les répondants qui suivaient la formation linguistique étaient moins susceptibles d'avoir une situation d'emploi favorable⁷⁹ que les personnes qui ne suivaient pas de la formation linguistique. Les clients de la formation linguistique formelle qui avaient reçu de la formation linguistique générale étaient aussi moins susceptibles d'avoir une situation d'emploi favorable que les non clients en fonction des six indicateurs évalués. Les clients de la formation linguistique formelle qui avaient reçu de la formation se concentrant sur l'emploi étaient aussi moins susceptibles que les non clients de travailler au moment du sondage et étaient moins susceptibles d'occuper un emploi qui répondait à leurs objectifs en matière d'emploi. Les répondants qui avaient suivi de la formation linguistique formelle et informelle étaient aussi moins susceptibles que les non clients d'occuper un emploi qui correspondait à leur niveau de scolarité, leurs compétences et leur expérience et qui répondait « largement » à leurs objectifs en matière d'emploi.

D'autres caractéristiques sociodémographiques avaient une incidence sur la probabilité d'être dans une situation d'emploi favorable, notamment l'année d'admission, le sexe, l'âge, la catégorie d'immigration, la langue maternelle, la capacité de parler plusieurs langues, le fait d'avoir une affection physique ou un problème de santé, et les motivations pour améliorer ses compétences linguistiques. Dans une moindre mesure, le niveau de scolarité, la connaissance des langues officielles au moment de l'admission, et la capacité autodéclarée de parler l'anglais ou le français au moment du sondage avaient également une incidence sur la situation d'emploi.

⁷⁹ C.-à-d. avoir déjà travaillé, travailler au moment du sondage, avoir un emploi qui correspond à leur niveau de scolarité, leurs compétences et leur expérience et qui répond à leurs objectifs en matière d'emploi et leurs besoins financiers.

3.4.2.2 Résultats en matière d'emploi des clients et modalités de la formation linguistique

Constatation : Les résultats en matière d'emploi des clients ne varient pas beaucoup en fonction de la méthode de prestation de la formation linguistique. La formation linguistique se concentrant sur l'emploi avait généralement une incidence positive sur les résultats en matière d'emploi, tandis que suivre la formation linguistique durant les heures normales de travail était associé à de moins bons résultats.

D'autres analyses ont été réalisées pour mieux comprendre si les caractéristiques de la formation linguistique avaient une incidence sur la situation d'emploi des clients. Les résultats de la régression en utilisant les données de la BDIM sur la situation d'emploi en 2017 ont révélé que les heures de formation linguistique et les NCLC plus élevés ont un impact positif sur l'incidence en emploi et le revenu d'emploi. De plus, les clients qui ont suivi leur formation dans un établissement d'enseignement postsecondaire (au lieu d'une organisation communautaire) ou qui ont suivi un cours axé sur l'emploi étaient plus susceptibles d'avoir un emploi. Les personnes qui avaient suivi des cours axés sur l'emploi avaient aussi un revenu significativement supérieur à leurs homologues. La régression a également démontré que suivre la formation linguistique la semaine et suivre des cours du programme CLIC (au lieu du programme LINC) avait un impact négatif sur l'incidence en emploi et le revenu.

Les données du sondage ont aussi été analysées pour examiner l'incidence des composantes de la formation sur les résultats en matière d'emploi pour les anciens clients de la formation linguistique. Peu de composantes de la formation avaient une incidence importante sur les résultats en matière d'emploi. Il convient de noter que la formation offerte le jour la semaine (au lieu d'en soirée ou la fin de semaine) réduisait la probabilité d'être dans une situation d'emploi favorable, tandis que suivre de la formation linguistique se concentrant l'emploi (identifiée par les FS ou par le répondant) ou des cours du programme CLIC entraînait généralement de meilleurs résultats en matière d'emploi.

Lorsque significatives, les autres caractéristiques sociodémographiques⁸⁰ avaient principalement une incidence sur la probabilité d'avoir déjà travaillé au Canada et de travailler au moment du sondage. La capacité auto déclarée de communiquer dans les langues officielles était principalement associée à des indicateurs de la qualité d'emploi.

3.5 Gestion du programme

3.5.1 Rôles et responsabilités

Constatation : Dans l'ensemble, les rôles et les responsabilités du programme étaient clairs parmi les intervenants, la coordination et la communication étaient considérées comme efficaces, et les changements et les priorités du programme pourraient être mieux communiqués au sein du Ministère et aux intervenants.

Les personnes interrogées ont mentionné la clarté des rôles et des responsabilités à IRCC, entre IRCC et les PT, entre IRCC et les FS, et entre IRCC et d'autres intervenants⁸¹ (p. ex. CNCLC, OCLF). Dans l'ensemble, les personnes interrogées jugeaient que les rôles et les responsabilités étaient généralement clairs.

⁸⁰ C'était le cas pour l'année d'admission, le sexe, l'âge, la connaissance des langues officielles, la catégorie d'immigration, le nombre de langues parlées, le fait d'avoir une affection physique ou un problème de santé, et la motivation pour améliorer les compétences linguistiques.

⁸¹ Les notes des personnes interrogées sont disponibles sur demande.

À IRCC, les personnes interrogées ont noté que la clarté est établie par l'entremise d'un continuum de gestion du programme, d'un comité conjoint de gestion, de réunions du secteur et d'un groupe de travail national sur les langues. Le RE est responsable de négocier et de mettre en œuvre des ententes de contribution, de l'orientation fonctionnelle et des réponses aux problèmes opérationnels, et l'élaboration des politiques est la responsabilité de la DGPEI. En ce qui concerne la clarté des rôles et responsabilités d'IRCC et des FS, IRCC publie un appel de propositions national qui précise les principales priorités en matière de financement et évalue les propositions en fonction de critères transparents. De l'orientation est également fournie à tous les bénéficiaires du financement. Les personnes interrogées estimaient largement que cette relation était claire.

Les rôles et les responsabilités des PT et d'IRCC sont définis dans le cadre d'une série d'ententes et font l'objet d'une discussion au forum fédéral-provincial-territorial (FPT) sur les langues, un organe du Forum des ministres responsables de l'immigration et du forum FPT sur les langues. Les personnes interrogées jugeaient que les rôles et les responsabilités du gouvernement fédéral et des PT étaient clairs, notant que les critères d'admissibilité sont articulés pour l'apprentissage linguistique financé par le fédéral⁸². La participation d'IRCC dans l'apprentissage linguistique axé sur l'emploi était perçue comme étant limitée, puisque cette formation est souvent offerte par les provinces ou à des NCLC/CLB plus élevés que ce qui est normalement offert par IRCC, et qu'elle peut impliquer des règlements des PT. Les personnes interrogées ont noté qu'il y avait un dédoublement des services, mais cela variait par PT^{83, 84}. Ce dédoublement n'était pas toujours perçu négativement puisque les profils des clients peuvent ne pas concorder, ou il peut y avoir assez de demandes de services pour nécessiter la participation d'IRCC et des PT⁸⁵. Néanmoins, de nombreuses personnes interrogées ont noté les efforts continus pour corriger ce dédoublement par l'entremise d'exercices de cartographie des services FPT et de la stratégie linguistique pancanadienne⁸⁶.

L'OCLF et le CNCLC étaient couramment identifiés comme des intervenants clés avec des rôles dans les services d'apprentissage linguistique d'IRCC. Alors que le rôle du CNCLC⁸⁷ était perçu comme étant relativement clair, les personnes interrogées avaient des opinions mitigées quant à la clarté du rôle de l'OCLF. Alors que le rôle de l'OCLF est de discuter des idées fondées sur des données probantes et de fournir des conseils et de la rétroaction à IRCC sur les politiques et les programmes linguistiques pour l'établissement, certaines personnes interrogées ont critiqué la possibilité de partialité chez les membres de l'OCLF (c.-à-d. qu'ils défendent les intérêts d'un seul FS au lieu de l'ensemble de la communauté de FS). Les membres de l'OCLF estimaient qu'IRCC ne prend pas toujours en compte leur rétroaction et ne prend pas toujours de mesures en fonction de cette rétroaction. Les membres de l'OCLF ont recommandé qu'IRCC fasse un suivi sur la rétroaction qui a été mise en œuvre et, dans les cas où la rétroaction n'est pas prise en compte, les raisons pour lesquelles des mesures n'ont pas été prises. Finalement, certaines personnes interrogées du RE estimaient que le RE devrait être informé directement des problèmes opérationnels soulevés par l'OCLF, car les interactions entre ces groupes à l'heure actuelle sont insuffisantes.

⁸² P. ex. les résidents temporaires et les citoyens du Canada ne sont pas admissibles aux services d'apprentissage linguistique dans le cadre du Programme d'établissement.

⁸³ Par exemple, le [Rapport annuel 2017](#) de la vérificatrice générale de l'Ontario a révélé que la majorité des clients de la formation linguistique des programmes provinciaux étaient admissibles à participer à la formation linguistique financée par le fédéral. Le coût total du dédoublement des services a été estimé à 30 millions de dollars. Site Web : <https://www.auditor.on.ca/fr/content-fr/annualreports/arbyyear/ar2017-fr.html>, consulté pour la dernière fois le 25 février 2020.

⁸⁴ Une personne interrogée a noté que la formation linguistique financée par la province de la Colombie-Britannique se concentre sur les NCLC plus élevés et les cours propres à des métiers en particulier.

⁸⁵ P. ex. dans des situations où les listes d'attente sont longues.

⁸⁶ 2016 a marqué le lancement d'une stratégie linguistique pancanadienne dans le cadre du Plan d'action pour la vision FPT pour 2016-2019.

⁸⁷ Le CNCLC est l'organisme de normalisation national pour les NCLC et les CLB.

3.5.2 Coordination et communication

Les personnes interrogées ont noté l'efficacité de la coordination et de la communication à IRCC, entre IRCC et les PT, entre IRCC et les FS, et entre IRCC et les intervenants⁸⁸ (p. ex. CNCLC, OCLF). Les personnes interrogées jugeaient que la coordination et la communication étaient adéquates, mais ont noté plusieurs points à améliorer.

L'examen des documents et les personnes interrogées ont souligné divers mécanismes de coordination et communication. À IRCC, il y a le Comité de gestion de l'établissement et de la réinstallation (CGER⁸⁹), le groupe de travail sur les langues⁹⁰ et les réunions du secteur pour les communications formelles, ainsi que des communications informelles ponctuelles. Entre IRCC et les PT, une vision commune est atteinte par l'entremise de la stratégie linguistique pancanadienne, en plus d'assemblées formelles⁹¹, d'ententes⁹² et de groupes de travail spéciaux. Alors que les communications avec les FS ont principalement lieu dans le cadre de réunions avec des agents de programme du RE, il y a également d'autres mécanismes comme le GCFL⁹³, qui fournit des commentaires du point de vue des experts linguistiques, et le Conseil national de l'établissement et de l'intégration, qui fournit des commentaires au nom des FS, ainsi que des bulletins d'information envoyés par le SEI aux FS pour les informer des pratiques actuelles et des changements à venir.

Alors que les perspectives sur la coordination et la communication des services d'apprentissage linguistique d'IRCC étaient plus positives que négatives, les personnes interrogées ont mentionné différentes difficultés pour la gestion efficace du programme. Un exemple important était l'adaptation d'IRCC aux besoins changeants en matière de langues en raison de l'initiative sur la Syrie. Certaines personnes interrogées percevaient que la coordination d'IRCC était un succès, car les FS étaient en mesure de soulever rapidement les problèmes et les besoins opérationnels; d'autres personnes interrogées jugeaient que la mise en œuvre des changements à l'échelle nationale était incohérente, notant que les différentes régions interprétaient les instructions de se concentrer sur les niveaux linguistiques inférieurs de différentes manières. Les personnes interrogées ont aussi noté que la coordination pourrait être améliorée en ce qui concerne la complémentarité des services avec les PT, en assurant que le RE est informé des activités de coordination et de communication auxquelles il ne participe pas⁹⁴ et en fournissant plus de rétroaction au GCFL sur les questions soulevées dans les réunions du GCFL⁹⁵. L'information recueillie lors des entrevues et des études de cas donne également à penser qu'il serait profitable aux FS d'avoir plus de temps pour répondre aux appels de propositions.

⁸⁸ Les notes des personnes interrogées sont disponibles sur demande.

⁸⁹ Pour ce qui est de sa composition, le CGER est présidé par le directeur, Gestion stratégique et coordination du RE et inclut des membres qui sont des directeurs de la DGPEI et du RE dans différentes directions générales d'IRCC. En particulier, le mandat du CGER est d'améliorer la coordination en assurant que les initiatives nouvelles et émergentes sont cohérentes avec les objectifs ministériels, que les relations sont gérées de façon transparente et équitable, et que le personnel d'IRCC a les outils et le soutien nécessaires pour mettre en œuvre les programmes de manière efficace et efficiente.

⁹⁰ Les membres du groupe de travail national sur les langues sont du niveau opérationnel; le groupe relève du CGER.

⁹¹ P. ex. groupe de travail FPT sur l'établissement, Forum FPT sur les langues.

⁹² P. ex. protocoles d'entente avec les PT.

⁹³ Comme les membres du GCFL peuvent aussi être des représentants des FS, il a été noté qu'il peut être difficile de distinguer leurs différents rôles (p. ex. employé d'un FS ou expert linguistique) lorsqu'ils fournissent des conseils.

⁹⁴ P. ex. réunions du GCFL.

⁹⁵ Notamment, le GCFL jugeait que les problèmes soulevés faisaient parfois l'objet de mesures par la suite, parfois non. Le GCFL affirmait que la raison pour laquelle certains problèmes ne faisaient pas l'objet de mesures n'était jamais fournie, ce qui faisait en sorte que les mêmes problèmes étaient soulevés au fil du temps avec peu de progrès, voire aucun. De même, lorsque des mesures sont prises pour régler certains problèmes, tous les membres du GCFL n'en sont pas informés.

4. Conclusions et recommandations

4.1 Conclusion

Cette section résume les conclusions de l'évaluation et présente dix recommandations.

Tout d'abord, le but principal de cette évaluation était de mieux comprendre l'amélioration des compétences linguistiques (ce qui fonctionne le mieux pour qui et dans quelles conditions) dans le but de déterminer les caractéristiques précises qui influent sur l'amélioration des compétences linguistiques. Ensuite, on voulait examiner si le cadre de l'apprentissage linguistique est adapté aux besoins des nouveaux arrivants.

Selon les données probantes qui ont été analysées, il a été constaté que les services d'apprentissage linguistique sont conçus de manière flexible afin de répondre aux besoins diversifiés des nouveaux arrivants et appuyer leur progression. Les constatations démontrent également que la progression linguistique des nouveaux arrivants est majoritairement positive, mais qu'il existe des différences relativement à la probabilité de progression entre les clients et les non clients. Dans une évaluation à court terme et en utilisant une mesure objective, les clients progressaient au même rythme que les non clients, mais les clients semblaient progresser davantage que leurs homologues non clients lorsqu'ils étaient évalués sur une plus longue période à l'aide d'une mesure subjective. Il a aussi été constaté que certaines composantes de la formation linguistique sont associées à une meilleure probabilité que les nouveaux arrivants augmentent leurs compétences linguistiques tel que; la formation linguistique à temps plein et des classes à niveaux multiples, tandis que d'autres composantes réduisaient la probabilité de progression comme par exemple les classes à admission continue. De plus, lors de l'évaluation d'autres en matières d'établissement, il est démontré que les clients de la formation linguistique formelle à visée générale utilisent les langues officielles moins souvent que les non clients, tandis que les clients de la formation linguistique se concentrant sur l'emploi les utilisent significativement plus souvent que les non clients. Les preuves ont confirmé que les clients de la formation linguistique formelle, et les clients qui ont suivi la formation linguistique formelle et informelle, sont plus susceptibles de rapporter une augmentation de la fréquence de leur utilisation des langues officielles.

Bien que ce ne soit pas un objectif direct de la formation linguistique, l'employabilité demeure une des principales préoccupations des clients. L'évaluation a analysé soigneusement ce thème et évalué l'incidence de la formation linguistique sur différents résultats sur le marché du travail. Les clients de la formation linguistique formelle à visée générale utilisaient l'anglais ou le français au travail moins fréquemment et étaient moins à l'aise d'utiliser les langues officielles que les non clients; toutefois, suivre la formation linguistique se concentrant sur l'emploi contribuait à réduire cet écart. De plus, les clients avaient souvent de moins bons résultats sur le marché du travail que les non clients à court et moyen terme. L'analyse a démontré qu'une grande partie de la différence dans les résultats en matière d'emploi pour les clients et les non clients était attribuable aux profils sociodémographiques des personnes (p. ex. niveau de scolarité, âge, sexe, année d'admission). Il faut en déduire que suivre la formation linguistique n'entraîne pas nécessairement de moins bons résultats sur le marché du travail, mais plutôt que les clients et les non clients peuvent avoir des caractéristiques différentes qui expliquent leurs résultats sur le marché du travail. De plus, l'évaluation a démontré que les résultats en matière d'emploi des clients ne variaient pas beaucoup en fonction de la manière dont la formation était offerte; la formation linguistique se concentrant sur l'emploi avait généralement une incidence positive sur les résultats en matière d'emploi, et la formation linguistique durant les heures normales de travail était associée à des résultats moins favorables.

Bien que les résultats de la progression des clients et les résultats de ces derniers sur le marché du travail soient variables, il convient de noter que les services d'apprentissage linguistique sont adaptés aux différents besoins des clients, et les services d'apprentissage linguistique financés par IRCC sont conçus de manière à favoriser l'amélioration des compétences linguistiques des nouveaux arrivants.

En réponse aux constatations de l'évaluation, le présent rapport a réparti les recommandations en deux groupes. Premièrement, l'évaluation propose trois recommandations relativement au sujet de la mesure des résultats. Deuxièmement, l'évaluation recommande des améliorations au programme afin de favoriser la réussite. À cette fin, l'évaluation propose sept recommandations pour appuyer davantage les clients, les formateurs et les intervenants du programme.

4.2 Recommandations

Thème 1 : Mesure des résultats

Ces recommandations visent à assurer que les objectifs et les indicateurs de réussite pour les clients des services d'apprentissage linguistique sont clairement définis. De plus, ces recommandations visent à faire en sorte que le Ministère soit en mesure de surveiller les données recueillies et d'en rendre compte, et qu'il dispose des outils nécessaires pour mesurer les résultats escomptés.

Objectifs de la formation linguistique

Pour le nouvel arrivant, l'établissement est un parcours multidimensionnel qui englobe divers résultats. Le profil d'information sur le rendement (PIR) du Programme d'établissement présente les résultats sociaux et économiques qui sont associés à celui-ci, mais il ne détermine pas précisément quels résultats sont liés à la formation linguistique, ni les indicateurs de réussite connexes. Pour la formation linguistique, un des principaux résultats qui pourrait être dérivé de ce type de service d'établissement pourrait être la progression des compétences linguistiques. Toutefois, compte tenu de la variété des services offerts par le programme et les différents objectifs des apprenants, de multiples résultats peuvent être associés à la formation linguistique. Dans ce contexte, il s'est avéré difficile d'aborder la progression linguistique comme le résultat sur lequel fonder le succès du programme et de déterminer ce qui pourrait être considéré comme un niveau de progression suffisant pour la réussite du programme. Par conséquent, il serait avantageux pour le Ministère de clarifier les principaux résultats associés à la formation linguistique et d'établir des cibles claires pour l'atteinte de ces résultats.

Recommandation 1 : IRCC devrait clarifier et confirmer les résultats du programme de formation linguistique afin que tous les résultats escomptés soient définis, suivis et intégrés dans la théorie du programme et la documentation correspondante.

«Milestones Test»

Bien que l'évaluation ait utilisé avec succès le «Milestones Test» comme mesure objective de la progression linguistique à court terme des quatre compétences linguistiques, cet outil était coûteux à mettre en œuvre, difficile à mettre en place, et des efforts considérables ont été nécessaires pour recruter des clients et des non clients pour le test. En outre, le «Milestones Test» se concentre sur l'évaluation des compétences linguistiques des individus aux NCLC 4 à 8, et ne peut être utilisé pour évaluer les niveaux linguistiques de ceux qui ont un niveau de compétence inférieur ou supérieur. Ces limites sont importantes et restreignent la capacité du Ministère d'évaluer la grande majorité de sa clientèle, surtout compte tenu que le Ministère a décidé de se concentrer sur la formation linguistique aux NCLC 1 à 4. Par conséquent, avant d'envisager

l'utilisation future du «Milestones Test», IRCC devrait examiner le bien-fondé et les limites de l'utilisation de ce test en ce qui concerne les populations étudiées, l'approche pour l'administrer et le rapport coûts-bénéfices.

Recommandation 2 : IRCC devrait évaluer s'il est approprié d'utiliser le «Milestones Test» à l'avenir et, notamment, examiner le rapport coûts-bénéfices du test et son applicabilité pour les différents groupes de clients.

Données liées à l'emploi

L'évaluation a révélé un manque de clarté des données administratives (iEDEC) relatives à la définition de la formation linguistique liée à l'emploi. Ce manque de distinction entre la formation linguistique liée à l'emploi et la formation linguistique générale se concentrant sur l'emploi a limité la capacité de l'évaluation de distinguer clairement les résultats pour ces deux groupes. Recueillir de l'information précise sur le type de formation linguistique offerte permettrait au Ministère de mieux surveiller le programme et de produire des rapports sur celui-ci. Malgré les difficultés à définir les services linguistiques liés à l'emploi, l'évaluation a conclu que les clients de la formation linguistique liée à l'emploi étaient plus susceptibles de bien progresser et d'utiliser les langues officielles. De plus, cette composante de la formation était également associée aux meilleurs résultats en matière d'emploi. Les experts font également l'éloge de la formation linguistique générale se concentrant sur l'emploi, car ils la trouvent très efficace pour aider les nouveaux arrivants à intégrer le marché du travail. Par conséquent, IRCC devrait reconfirmer les avantages de ce type de formation en utilisant une définition normalisée de la formation linguistique générale liée à l'emploi.

Recommandation 3 : IRCC devrait élaborer et mettre en œuvre une approche pour mieux définir la formation linguistique liée à l'emploi dans l'iEDEC et en suivre l'utilisation et les résultats.

Thème 2 : Amélioration du programme pour favoriser la réussite

L'évaluation a révélé que, dans l'ensemble, le programme a de nombreuses caractéristiques qui favorisent la progression linguistique des clients, et a également identifié de nombreux éléments pour lesquels il y a place à l'amélioration. En particulier, l'évaluation propose sept recommandations pour appuyer davantage les clients, les formateurs et les intervenants du programme.

Soutien des formateurs

Il a été constaté que les formateurs sont qualifiés et bien formés et qu'ils bénéficient de nombreux services de soutien. L'évaluation a cependant révélé qu'ils pourraient bénéficier des améliorations suivantes :

- offrir plus de matériel de l'ELBP facile à personnaliser;
- veiller à ce que les évaluations des formateurs réalisées dans le cadre de l'ELBP concordent avec les NCLC;
- faciliter la navigation dans Tutela et mieux vérifier le contenu existant et nouveau de cette plateforme;
- limiter la quantité de travail non rémunéré que les formateurs doivent réaliser;
- offrir plus de perfectionnement professionnel aux formateurs du programme CLIC.

L'évaluation a révélé que l'ELBP est largement mise en œuvre et utilisée. Les formateurs tirent profit de l'ELBP et les clients se sentent plus autonomes grâce à cette approche car, elle leur montre leur progression. Étant donné que l'ELBP s'appuie sur les évaluations des artéfacts par les formateurs en fonction des NCLC, les experts estimaient que cette méthode introduit une

certaine subjectivité. Par conséquent, les experts ont conclu que l'ELBP était plus utile comme outil d'apprentissage que comme un outil objectif pour évaluer les niveaux de compétence. De plus, les formateurs jugeaient que la préparation prenait trop de temps, particulièrement pour créer et adapter le matériel. Bien que les formateurs aient accès à du soutien pour l'ELBP et à d'autres ressources en ligne, il est possible de faire mieux. Les opinions sur l'utilité de Tutela étaient mitigées, particulièrement en ce qui concerne la nécessité d'une meilleure vérification du contenu en ligne et de faciliter la navigation sur le site Web pour les utilisateurs. Il a été mentionné par les membres du GCFL et dans le cadre des entrevues que plus d'activités de PP devraient être offertes aux formateurs qui donnent des cours d'alphabétisation et aux formateurs du programme CLIC.

Recommandation 4 : IRCC devrait élaborer et mettre en œuvre un plan pour s'assurer que les formateurs des programmes CLIC et LINC disposent des ressources nécessaires.

Alphabétisation

Les besoins en alphabétisation existent à différents niveaux (c.-à-d. les désignations de l'alphabétisation sont fournies jusqu'au NCLC 4). Bien que les formateurs sont bien qualifiés et formés, l'évaluation a révélé qu'il est nécessaire d'avoir accès à du matériel spécifique et à un développement professionnel pour enseigner aux clients ayant des besoins en matière d'alphabétisation. En outre, bien que l'ELBP soit largement mise en œuvre et utilisée, l'évaluation a révélé que l'ELBP pourrait ne pas être utile pour les clients ayant un faible niveau de langue, particulièrement ceux avec des besoins en alphabétisation.

Recommandation 5 : IRCC devrait mettre en œuvre un plan afin d'améliorer la prestation de la formation linguistique aux clients avec des besoins en alphabétisation, notamment pour se pencher sur les difficultés en lien avec l'utilisation de l'ELBP pour les clients des cours d'alphabétisation.

Admission continue

L'évaluation a révélé que l'admission continue aide les fournisseurs de services (FS) à atteindre les taux d'occupation et assure que les nouveaux arrivants peuvent joindre une classe dès que possible. Toutefois, cette flexibilité peut être perturbante pour les enseignants et les étudiants et peut également ajouter une difficulté pour les nouveaux clients qui doivent rattraper le reste de la classe. Il a également été démontré que l'admission continue nuit à la progression des clients. D'un autre côté, les classes à niveaux multiples étaient également vues comme une manière de répondre à la demande pour de la formation linguistique avec de petits groupes de clients, et on estimait qu'elles avaient une incidence positive sur la progression linguistique. Par conséquent, on pourrait envisager d'utiliser des classes à niveaux multiples et d'échelonner les dates de début des petits groupes pour chaque NCLC afin de répondre à la demande des clients. Les experts ont également suggéré, comme mesure d'atténuation, la mise sur pied de groupes temporaires (c.-à-d. des classes temporaires qui incluent de multiples NCLC jusqu'à ce que des classes soient disponibles).

Recommandation 6 : IRCC devrait mettre en œuvre un plan pour se pencher sur les difficultés liées à l'admission continue pour les clients et les formateurs.

Lignes directrices

L'évaluation a révélé que les formateurs des programmes CLIC et LINC sont appuyés par des lignes directrices du programme utiles et à jour. Toutefois, il y avait un manque d'orientation formelle pour les formateurs de la formation linguistique générale liée à l'emploi. Il y a un besoin d'élaborer une meilleure orientation (p. ex. manuels, orientation stratégique) pour répondre aux besoins des formateurs qui pourraient ne pas se sentir appuyés en raison du manque d'orientation,

en reconnaissant que les lignes directrices pour la formation linguistique liée à l'emploi doivent être flexibles pour s'adapter aux différentes composantes du programme et aux différents besoins des clients, et pour atteindre les objectifs fixés.

De plus, il a été déterminé que les services de formation linguistique informelle étaient mieux adaptés pour les nouveaux arrivants qui se sentent isolés socialement ou qui ne sont pas à l'aise avec des environnements d'apprentissage structurés. L'évaluation a révélé que la formation linguistique informelle est largement soutenue par des bénévoles. Établir des lignes directrices qui sont clairement liées aux résultats escomptés du programme aiderait les bénévoles qui pourraient ne pas avoir les mêmes antécédents que les formateurs de la formation formelle.

Recommandation 7 : IRCC devrait élaborer des lignes directrices pour la formation linguistique formelle liée à l'emploi et la formation linguistique informelle.

Combinaison de la formation linguistique formelle et informelle

Bien que les services d'apprentissage informel seuls ne soient pas associés à une plus grande probabilité d'amélioration, l'évaluation a révélé que les clients qui ont participé à des formations linguistiques formelles et informelles étaient plus susceptibles de voir leurs compétences linguistiques progresser, et ils affichaient souvent de meilleurs résultats en matière d'emploi que les clients qui avaient seulement suivi la formation linguistique formelle.

Recommandation 8 : IRCC devrait élaborer un plan pour mettre à profit et optimiser les avantages de la formation linguistique informelle pour les clients de la formation linguistique formelle.

Service de garde

L'évaluation a révélé une série d'obstacles à la fréquentation des services d'apprentissage linguistique. En particulier, le temps d'attente pour l'accès à des services de garde d'enfants est long, ce qui touche particulièrement les femmes nouvellement arrivées, les familles avec plusieurs enfants et les familles monoparentales.

Recommandation 9 : IRCC devrait examiner les moyens disponibles et élaborer un plan pour répondre aux besoins des clients en leur fournissant un service de garde afin de faciliter leur accès à la formation linguistique.

Coordination et la communication

Bien que les rôles et les responsabilités liés au programme soient généralement clairs, il a été constaté que le GCFL estimait que les changements au programme pourraient être mieux communiqués, et qu'une boucle de rétroaction incluant le Réseau de l'établissement serait bénéfique. Les intervenants estimaient qu'être informés des changements de programmation et les priorités pourraient les aider à disposer de plus de temps de préparation pour les appels à propositions.

Recommandation 10 : IRCC devrait mettre en œuvre une stratégie pour assurer une diffusion efficace et opportune des informations sur les changements de politique et de priorités aux intervenants externes et aux responsables des politiques et des opérations.

Annexe A : Matrice d'évaluation

Évaluation de la formation linguistique

Profil du programme (la portée de l'évaluation comprend les services offerts dans les cinq dernières années [c.-à-d. de 2013 à 2017])

Question à évaluer : Le profil du programme fournira une description des clients qui reçoivent des services d'apprentissage linguistique en anglais et en français, et une description des FS qui offrent les services d'apprentissage linguistique financés par IRCC.

Indicateurs :

- Le nombre de clients de la formation linguistique et leur profil, par type de formation (cercle de conversation, formation axée sur l'emploi, formation linguistique formelle), et renseignements démographiques (y compris leur âge, leur sexe, leur niveau de scolarité, leur province et la taille de la ville).
- Le nombre de fournisseurs de services et leur profil, et les services d'apprentissage linguistique offerts par type de formation (y compris le type de FS, la taille du FS, les services de soutien offerts, les modes de prestation de la formation, la formation à temps plein ou temps partiel, l'heure à laquelle sont offerts les cours, les types de formation linguistique [accent des cours], le nombre de clients ayant reçu ces services et le nombre de séances de formation offertes).

Méthode :

- Examen des données administratives (EDA)
- Sondage auprès des formateurs

Domaine d'intérêt principal : comprendre l'amélioration des compétences linguistiques et l'utilisation des langues officielles

1) Question à évaluer : Dans quelle mesure les clients ont-ils amélioré leurs compétences dans les langues officielles? (Inclut les aptitudes à la conversation)

Indicateurs :

- Nombre et pourcentage de clients qui ont commencé la formation linguistique formelle et complété leur formation (c.-à-d. augmentation des compétences d'au moins un niveau) par NCLC (iEDEC), caractéristiques sociodémographiques et du programme.
- Nombre et pourcentage de clients de la formation linguistique formelle qui ont amélioré leurs compétences linguistiques par rapport à leur niveau au moment de l'évaluation (c.-à-d. basé sur les NCLC/CLB) et comparativement aux non clients de la formation (c.-à-d. au moyen du «Milestones Test»).
- Nombre et pourcentage de clients (formation formelle et informelle) qui ont déclaré avoir amélioré leurs compétences linguistiques depuis leur arrivée au Canada comparativement aux non clients.
- Facteurs qui influent et ont une incidence sur les compétences dans les langues officielles des clients et des non clients⁹⁶.
- Nombre d'heures pour terminer un niveau (c.-à-d. augmentation d'au moins un niveau).
- Niveau d'aisance à communiquer dans les langues officielles dans le cadre de différentes tâches.

Méthode :

- Examen des documents
- Entrevues avec les intervenants clés
- EDA
- Sondage auprès des formateurs
- Études de cas
- Sondage auprès des clients
- «Milestones Test»

⁹⁶ Renseignements sociodémographiques, renseignements sur l'immigration, renseignements sur les services linguistiques (p. ex. nombre d'heures de formation linguistique; statut de la formation linguistique [c.-à-d. complétée, en cours, abandon]; type de formation; raisons de suivre la formation; modalités de la formation linguistique).

2) Question à évaluer : Dans quelle mesure les clients ont-ils amélioré leurs compétences linguistiques liées à l'emploi?

Indicateurs :

- Visions des intervenants de la mesure dans laquelle les clients ont augmenté leurs compétences linguistiques liées à l'emploi.
- Nombre et pourcentage de clients qui commencent la formation linguistique liée à l'emploi et qui complètent la formation, par NCLC.
- Nombre et pourcentage de clients de la formation linguistique liée à l'emploi qui ont déclaré avoir amélioré leurs compétences linguistiques⁹⁷ depuis leur arrivée au Canada⁹⁸.
- Nombre d'heures pour compléter un NCLC (c.-à-d. augmentation d'au moins un niveau), le cas échéant.

Méthode :

- Examen des documents
- Entrevues avec les intervenants clés
- EDA
- Sondage auprès des formateurs
- Sondage auprès des clients

3) Question à évaluer : Dans quelle mesure les services sont-ils mis en œuvre de la façon prévue?

Indicateurs :

Formation formelle

- Preuve que la formation linguistique cadre avec le programme et les lignes directrices⁹⁹ (y compris les 7 critères à la section 8.3.1 des directives de négociation¹⁰⁰).
- Preuve que les clients des programmes CLIC et LINC reçoivent un certificat linguistique qui inclut leurs résultats selon l'échelle des NCLC/CLB.

Formation axée sur l'emploi

- Preuve que la formation linguistique se concentrant sur l'emploi est conforme aux lignes directrices d'IRCC (le cas échéant).

Apprentissage informel (p. ex. cercles de conversation, tutorat individuel)

- Preuve que l'apprentissage linguistique informel est conforme aux lignes directrices d'IRCC (le cas échéant).
- Preuve que l'apprentissage linguistique informel concorde avec les descriptions du programme (le cas échéant).

Méthode :

- Examen des documents
- Entrevues avec les intervenants clés
- EDA
- Sondage auprès des formateurs
- Étude de cas
- Sondage auprès des clients

⁹⁷ Y compris la capacité de communiquer pour rechercher des emplois pertinents, pour des entrevues, etc.

⁹⁸ Par nombre d'heures de formation linguistique, statut de la formation linguistique (c.-à-d. complétée, en cours, abandon), type de formation, raisons de suivre la formation, modalités de la formation.

⁹⁹ Vu l'absence d'un programme global, « programme et lignes directrices » désigne les multiples lignes directrices sur les programmes CLIC/LINC pour le travail en classe.

¹⁰⁰ Inclut des preuves que les clients sont évalués avant d'être classés dans un NCLC/CLB, ou évaluation en classe dirigée par le formateur (C1); preuve que le classement à un niveau donné ou la progression au niveau suivant sont basés sur les Directives nationales sur le classement et la progression en formation linguistique (C2); preuve que la formation linguistique est basée sur le cadre des NCLC/CLB (C3); preuve que les évaluations des progrès concordent avec les ELBP(C4); preuve que la formation linguistique est donnée par un formateur qualifié, et que les formateurs sont appuyés par du perfectionnement professionnel (C5); preuve que la formation linguistique est guidée par les lignes directrices des programmes CLIC ou LINC, ou les lignes directrices établies par les provinces en s'inspirant des NCLC ou des CLB (C6); et preuve que les cours comprennent une évaluation des preuves recueillies durant le semestre pour déterminer la progression d'un client selon l'échelle des NCLC/CLB (conformément au protocole de l'ELBP; ne s'applique pas à la formation linguistique en ligne ou à distance) (C7).

4) Question à évaluer : Dans quelle mesure les clients sont-ils en mesure d'utiliser les langues officielles pour fonctionner dans la société canadienne?

Indicateurs :

- Nombre et pourcentage de clients et de non clients qui sont à l'aise d'utiliser l'anglais et le français à l'extérieur de leur domicile.
- Nombre et pourcentage de clients et de non clients qui utilisent l'anglais et le français à l'extérieur de leur domicile.
- Nombre et pourcentage de clients et de non clients qui utilisent plus fréquemment l'anglais et le français à l'extérieur de leur domicile depuis leur arrivée au Canada.
- Utilisation de l'anglais et du français dans différentes situations.
- Facteurs qui influent et ont une incidence sur l'utilisation des langues officielles par les clients et les non clients à l'extérieur de leur domicile.
- Facteurs qui influent et ont une incidence sur l'augmentation de l'utilisation des langues officielles par les clients et les non clients à l'extérieur de leur domicile depuis leur arrivée au Canada.

Méthode :

- Entrevues avec les intervenants clés
- EDA
- Étude de cas
- Sondage auprès des clients

Deuxième domaine d'intérêt : le cadre de l'apprentissage linguistique est adapté aux besoins des nouveaux arrivants

5) Question à évaluer : Dans quelle mesure IRCC a-t-il conçu des services d'apprentissage linguistique qui appuient efficacement l'amélioration des compétences linguistiques des nouveaux arrivants? (Inclut la formation linguistique formelle, informelle et axée sur l'emploi)

Indicateurs :

Conception

- Les intervenants et les experts indépendants examinent le caractère approprié des conceptions du programme.
- La conception du programme est fondée sur des données probantes et soutenue par de la recherche.
- Les différentes approches pour fournir les services d'apprentissage linguistique sont appropriées pour les nouveaux arrivants (p. ex. formation formelle et formation informelle, formation en ligne, sur place, sur le milieu de travail, flexible, admission continue).
- Preuve que des ressources à l'appui des formateurs linguistiques sont disponibles¹⁰¹.
- Preuve que le matériel d'apprentissage linguistique approuvé par IRCC¹⁰² est adéquat pour faciliter l'amélioration des compétences linguistiques des nouveaux arrivants.
- Preuve que le programme est mis en œuvre comme prévu.

Méthode :

- Examen des documents
- Entrevues avec les intervenants clés
- Groupe d'experts indépendants

6) Question à évaluer : Dans quelle mesure les différentes approches d'apprentissage linguistique répondent-elles efficacement aux besoins des nouveaux arrivants?

Indicateurs :

- Preuve que différentes approches et du matériel de soutien sont disponibles et adaptés aux besoins des nouveaux arrivants.
- Nombre de places offertes grâce à d'autres modes de prestation (p. ex. formation en ligne, formation hybride, études à distance) par rapport au nombre total de places.
- Nombre de places offertes à l'extérieur des heures normales de travail (p. ex. en soirée, la fin de semaine, à temps partiel) par rapport au nombre total de places.

¹⁰¹ P. ex. programme, lignes directrices, activités en classe et tâches d'évaluation.

¹⁰² P. ex. Compagnon linguistique de l'ELBP; NCLC : anglais langue seconde pour adultes; NCLC : énoncés d'aptitude; NCLC : ALS pour adultes participant à des activités d'alphabétisation; NCLC : trousse de soutien ALS pour tous; ressources sur la citoyenneté (NCLC 1 à 8).

- Pourcentage de nouveaux arrivants avec des besoins en formation linguistique identifiés qui ont eu accès à des services d'apprentissage linguistique à leur niveau évalué +1.
- Concordance entre les besoins linguistiques recensés dans l'évaluation linguistique et les services d'apprentissage linguistique fournis.
- Preuve des obstacles à la participation.
- Nombre et pourcentage d'apprenants qui quittent le programme et raisons connexes.
- Visions des intervenants sur la mesure dans laquelle les besoins des nouveaux arrivants sont satisfaits.
- Difficultés et réussites associées aux services d'apprentissage linguistique.

Méthode :

- Examen des documents
- Entrevues avec les intervenants clés
- Groupe d'experts indépendants
- EDA
- Sondage auprès des formateurs
- Étude de cas
- Sondage auprès des clients
- «Milestones Test»

Questions qui aident à comprendre le contexte dans lequel a lieu l'apprentissage linguistique

7) Question à évaluer : Les services d'apprentissage linguistique sont-ils gérés efficacement?

Indicateurs :

- Preuve que les rôles et les responsabilités à IRCC et entre IRCC, les partenaires et les intervenants sont clairs.
- La communication et la coordination sont efficaces à IRCC.
- La communication et la coordination entre IRCC, les partenaires et les intervenants sont efficaces.
- Preuve que les intervenants et les partenaires internes et externes ont les outils, la formation et le soutien dont ils ont besoin pour mettre en œuvre les programmes.

Méthode :

- Examen des documents
- Entrevues avec les répondants clés
- Groupe d'experts indépendants

8) Question à évaluer : Dans quelle mesure les clients reçoivent-ils des évaluations linguistiques et des renvois adéquats et cohérents à l'échelle du pays?¹⁰³

Indicateurs :

Évaluation

- Les évaluateurs linguistiques identifient les apprenants en alphabétisation en ALS et utilisent les outils d'évaluation appropriés¹⁰⁴.
- Visions des formateurs de la mesure dans laquelle les participants avec des compétences linguistiques similaires sont classés/évalués au même NCLC.
- Des outils pour les évaluations linguistiques sont disponibles et utilisés systématiquement.
- Preuve que les évaluations linguistiques¹⁰⁵ sont fondées sur le cadre des NCLC/CLB.
- Visions des intervenants et des experts indépendants sur la mesure dans laquelle les outils d'évaluation fournissent des résultats d'évaluation cohérents.
- Preuve que les évaluateurs sont formés et requalifiés (c.-à-d. formation d'appoint).
- Type de formation d'appoint à l'intention des évaluateurs et fréquence de la formation d'appoint – interprétation des niveaux.
- Nombre et pourcentage de formateurs qui croient que l'évaluation des participants est adéquate.
- Nombre et pourcentage de participants qui ont déclaré que le niveau de leur cours est approprié pour eux.
- Nombre et pourcentage des participants qui ont changé de niveau dans les deux semaines suivant le début de la formation linguistique.

¹⁰³ Cela désigne l'évaluation initiale et le renvoi pour les programmes CLIC et LINC, et non la progression évaluée durant le cours.

¹⁰⁴ C.-à-d. ENCLC – Apprenants en alphabétisation, test de classement en alphabétisation des NCLC et BTC-NCLC

¹⁰⁵ C.-à-d. ENCLC, ENCLC – Apprenants en alphabétisation, test de classement en alphabétisation des NCLC, test de classement selon les NCLC, test de classement pour la formation linguistique avancée, BTC-NCLC, NCLC-OCA

Renvois

- Mesure dans laquelle les renvois sont réalisés de manière cohérente à l'échelle du pays (les options pour la formation linguistique sont présentées au client, et les meilleures options pour le FS et le cours sont déterminées).

Méthode :

- Examen des documents
- Entrevues avec les intervenants clés
- Groupe d'experts indépendants
- EDA
 - Sondage auprès des formateurs
 - Étude de cas
 - Sondage auprès des clients

9) Question à évaluer : Dans quelle mesure les clients reçoivent-ils un classement approprié? (Désigne la progression évaluée durant le cours)

Indicateurs :

Gestion de l'admission par le FS

- Preuve de la concordance entre l'évaluation et le niveau du cours (sur le plan individuel).
- Preuve du caractère approprié de la composition des classes des NCLC¹⁰⁶.
- Délai entre le renvoi et l'inscription à un cours.
- Preuve de l'existence d'autres obstacles à l'inscription et au classement.

Classement et progression (durant le cours)

- Nombre et pourcentage de formateurs qui croient que le classement des participants est adéquat en fonction de leurs compétences linguistiques.
- Nombre et pourcentage de formateurs qui croient que le classement des participants est adéquat en fonction de leurs besoins.
- Nombre et pourcentage de participants qui ont déclaré que le niveau de leur cours est approprié pour eux.
- Preuve de la concordance entre les évaluations et les classements (sur le plan individuel).
- Visions des intervenants et des experts indépendants sur la mesure dans laquelle l'ELBP améliore la capacité d'analyser le rendement du programme et d'en rendre compte.

Méthode :

- Examen des documents
- Entrevues avec les intervenants clés
- EDA
- Sondage auprès des formateurs
- Étude de cas
- Sondage auprès des clients

10) Question à évaluer : Dans quelle mesure les services d'apprentissage linguistique contribuent-ils à la participation des clients dans le marché du travail canadien?

Indicateurs :

- Nombre et pourcentage de clients et de non clients à la recherche d'un emploi qui ont postulé à un poste et été embauchés.
- Nombre et pourcentage de clients et de non clients qui étaient à la recherche d'un emploi qui répondait à leurs objectifs en matière d'emploi.
- Facteurs qui influent et ont une incidence sur la capacité de trouver un emploi.
- Facteurs qui influent et ont une incidence sur l'atteinte des objectifs en matière d'emploi pour les clients et les non clients.

Méthode :

- Entrevues avec les intervenants clés
- EDA
- Étude de cas
- Sondage auprès des clients

¹⁰⁶ P. ex. niveaux des participants, nombre de participants, répartition des NCLC.

Annexe B : Constatations du sondage auprès des formateurs

Tableau 5 : Formation sur les NCLC/CLB, par type de formateur

Avez-vous déjà reçu de la formation sur les NCLC/CLB pour enseigner des compétences linguistiques?

| | LINC (n = 1161) | CLIC (n = 86) | Formation linguistique liée à l'emploi (n = 136) | Formation informelle (n = 346) | Global (n = 1308) |
|------------|--------------------|------------------|--|--------------------------------------|----------------------|
| Oui | 90,2 % | 93,0 % | 89,0 % | 80,3 % | 86,7 % |
| Non | 9,8 % | 7,0 % | 11,0 % | 19,7 % | 13,3 % |

Tableau 6 : Formation sur l'ELBP, par type de formateur

Avez-vous déjà reçu de la formation sur l'ELBP?

| | LINC (n = 1161) | CLIC (n = 86) | Formation linguistique liée à l'emploi (n = 136) | Formation informelle (n = 346) | Global (n = 1308) |
|------------|--------------------|------------------|--|--------------------------------------|----------------------|
| Oui | 96,1 % | 87,2 % | 80,1 % | 79,5 % | 90,6 % |
| Non | 3,9 % | 12,8 % | 19,9 % | 20,5 % | 9,4 % |

Tableau 7 : Mesure dans laquelle les activités d'apprentissage linguistique améliorent les compétences linguistiques d'un client, par type de formateur¹⁰⁷

Mesure dans laquelle les compétences linguistiques globales d'un client s'améliorent

| | Formateurs – Programmes CLIC/LINC (n = 1173) | Formateurs – Formation liée à l'emploi (n = 135) | Gestionnaires de l'apprentissage linguistique informel (n = 323) |
|--------------------|--|--|--|
| Beaucoup | 77 % | 77 % | 67 % |
| Légèrement | 22 % | 22 % | 33 % |
| Pas du tout | 1 % | 1 % | 1 % |

Mesure dans laquelle les aptitudes à la vie quotidienne d'un client s'améliorent

| | Formateurs – Programmes CLIC/LINC (n = 1167) | Formateurs – Formation liée à l'emploi (n = 133) | Gestionnaires de l'apprentissage linguistique informel (n = 322) |
|--------------------|--|--|--|
| Beaucoup | 75 % | 66 % | 69 % |
| Légèrement | 24 % | 31 % | 30 % |
| Pas du tout | 1 % | 3 % | 1 % |

Mesure dans laquelle les compétences académiques d'un client s'améliorent

| | Formateurs – Programmes CLIC/LINC (n = 1136) | Formateurs – Formation liée à l'emploi (n = 129) | Gestionnaires de l'apprentissage linguistique informel (n = 322) |
|--------------------|--|--|--|
| Beaucoup | 38 % | 39 % | 24 % |
| Légèrement | 54 % | 48 % | 57 % |
| Pas du tout | 8 % | 12 % | 20 % |

Mesure dans laquelle le client est mieux préparé aux exigences relatives à la citoyenneté

| | Formateurs – Programmes CLIC/LINC (n = 1148) | Formateurs – Formation liée à l'emploi (n = 124) | Gestionnaires de l'apprentissage linguistique informel (n = 323) |
|--------------------|--|--|--|
| Beaucoup | 55 % | 27 % | 36 % |
| Légèrement | 42 % | 52 % | 56 % |
| Pas du tout | 3 % | 19 % | 8 % |

¹⁰⁷ Les répondants qui ont répondu « Ne sais pas » ont été exclus de l'analyse.

Mesure dans laquelle les compétences linguistiques liées à l'emploi d'un client s'améliorent

| | Formateurs – Programmes CLIC/LINC (n = 1116) | Formateurs – Formation liée à l'emploi (n = 135) | Gestionnaires de l'apprentissage linguistique informel (n = 323) |
|--------------------|--|--|--|
| Beaucoup | 40 % | 80 % | 42 % |
| Légèrement | 53 % | 20 % | 33 % |
| Pas du tout | 7 % | 0 % | 1 % |

Tableau 8 : Mesure dans laquelle les activités d'apprentissage linguistique améliorent les connaissances d'un client sur la vie et le travail au Canada

Mesure dans laquelle les connaissances d'un client sur la vie au Canada s'améliorent

| | Formateurs – Programmes CLIC/LINC (n = 1173) | Formateurs – Formation liée à l'emploi (n = 135) |
|--------------------|--|--|
| Beaucoup | 84 % | 71 % |
| Légèrement | 15 % | 28 % |
| Pas du tout | 0 % | 2 % |

Mesure dans laquelle les connaissances d'un client sur le travail au Canada s'améliorent

| | Formateurs – Programmes CLIC/LINC (n = 1153) | Formateurs – Formation liée à l'emploi (n = 134) |
|--------------------|--|--|
| Beaucoup | 63 % | 84 % |
| Légèrement | 36 % | 16 % |
| Pas du tout | 1 % | 0 % |

Annexe C : Situations de travail

Tableau 9 : Fréquence d'utilisation des langues officielles et niveau d'aisance quant à cette utilisation, par type d'interaction, type de compétence et type de client

| Interaction | Type de compétence | Type de client | Fréquence d'utilisation | | | Niveau d'aisance | | |
|--|---|---------------------------------------|-------------------------|---------|----------|------------------|----------------|----------|
| | | | Jamais | Parfois | Toujours | Pas à l'aise | Assez à l'aise | À l'aise |
| Interactions avec le superviseur | Compréhension de l'écrit et expression écrite | Clients – Formation générale | 21 % | 34 % | 46 % | 15 % | 34 % | 51 % |
| | | Clients – Formation liée à l'emploi | 12 % | 32 % | 55 % | 13 % | 32 % | 56 % |
| | | Non clients | 7 % | 14 % | 79 % | 5 % | 16 % | 80 % |
| | Compréhension de l'oral et expression orale | Clients – Formation générale | 9 % | 22 % | 70 % | 13 % | 33 % | 54 % |
| | | Clients – Formation liée à l'emploi | 4 % | 16 % | 80 % | 10 % | 29 % | 61 % |
| | | Non clients | 5 % | 7 % | 88 % | 4 % | 15 % | 81 % |
| Interactions avec les collègues | Compréhension de l'écrit et expression écrite | Clients – Formation générale | 27 % | 31 % | 42 % | 16 % | 31 % | 53 % |
| | | Clients – Formation liée à l'emploi | 17 % | 31 % | 53 % | 12 % | 32 % | 56 % |
| | | Non clients | 9 % | 14 % | 77 % | 3 % | 15 % | 82 % |
| | Compréhension de l'oral et expression orale | Clients – Formation générale | 8 % | 24 % | 68 % | 12 % | 33 % | 54 % |
| | | Clients – Formation liée à l'emploi | 5 % | 16 % | 79 % | 10 % | 28 % | 62 % |
| | | Non clients | 5 % | 9 % | 87 % | 3 % | 15 % | 82 % |
| Interactions avec les clients et le grand public | Compréhension de l'écrit et expression écrite | Clients – Formation générale | 31 % | 36 % | 36 % | 16 % | 33 % | 52 % |
| | | Clients – Formation liée à l'emploi | 21 % | 35 % | 44 % | 14 % | 32 % | 55 % |
| | | Non clients | 14 % | 18 % | 68 % | 4 % | 16 % | 80 % |
| | Compréhension de l'oral et expression orale | Clients – Formation générale | 14 % | 28 % | 58 % | 14 % | 34 % | 52 % |
| | | Clients – Formation axée sur l'emploi | 9 % | 24 % | 67 % | 11 % | 31 % | 58 % |
| | | Non clients | 10 % | 14 % | 76 % | 4 % | 16 % | 81 % |
| Global | Compréhension de l'écrit et expression écrite | Clients – Formation générale | 26 % | 33 % | 41 % | 16 % | 32 % | 52 % |
| | | Clients – Formation axée sur l'emploi | 17 % | 33 % | 51 % | 13 % | 32 % | 55 % |
| | | Non clients | 10 % | 15 % | 75 % | 4 % | 16 % | 81 % |
| | Compréhension de l'oral et expression orale | Clients – Formation générale | 10 % | 25 % | 65 % | 13 % | 34 % | 53 % |
| | | Clients – Formation axée sur l'emploi | 6 % | 19 % | 75 % | 10 % | 29 % | 60 % |
| | | Non clients | 7 % | 10 % | 83 % | 4 % | 15 % | 81 % |

Des écarts importants ont été observés entre les non clients, les clients de la formation générale et les clients de la formation liée à l'emploi, $p < 0,05$.

Source : Sondage sur l'apprentissage linguistique des nouveaux arrivants au Canada, 2019.