



Donner aux nouveaux arrivants les moyens de réussir

Amélioration de la prestation des services
grâce au développement d'outils numériques

Donner aux nouveaux arrivants les moyens de réussir : amélioration de la prestation des services grâce au développement d'outils numériques

Rapport final et conclusions

Équipe de projet

Zeina Sleiman-Long
Chargée de projet

Deanna Neri
Coordonnatrice de la recherche

Erin O'Neil
Développeuse de contenu

Rozita Amini
Développeuse de contenu

Myriam Gerber
Coordonnatrice de la recherche

Table des matières

Résumé.....	4
Méthodologie.....	5
Contexte et revue de la littérature.....	6
Évolution des besoins et des capacités des nouveaux arrivants au Canada.....	6
Avantages et limites des différentes modalités	8
Obstacles auxquels sont confrontés les nouveaux arrivants lorsqu'ils accèdent à la formation et aux services.....	12
Résultats et observations.....	13
Points saillants en ce qui concerne les intervenants en établissement	14
Résultats donnés par les nouveaux arrivants.....	15
Littératie numérique chez les agents d'établissement et les formateurs du LINC	17
Recommandations et recherches supplémentaires	20
Références.....	21

Résumé

Avant la pandémie de COVID-19, les modèles d'apprentissage hybrides et en ligne devenaient de plus en plus disponibles et accessibles à l'échelle mondiale, en particulier dans l'enseignement postsecondaire et dans le secteur de l'établissement au Canada. Cependant, malgré cette croissance dans le secteur, la pandémie a entraîné la nécessité de déplacer presque tous les services vers des environnements en ligne, ce qui a obligé les organismes d'établissement et les formateurs, ainsi que les nouveaux arrivants, à changer leurs façons de faire et à s'adapter à un rythme sans précédent. Et, bien que certaines institutions aient été en mesure de mettre en place différents systèmes pour assurer la continuité de l'apprentissage, les limites établies à l'apprentissage en personne ont créé une série de défis, tant pour les apprenants que les enseignants (Chen, 2021).

Néanmoins, les capacités des institutions à servir les clients selon différentes modalités s'accroissent à mesure que de nouvelles technologies sont testées et explorées. Mais comment accompagner différents types de clients à travers ces différentes modalités? Ces technologies sont-elles adaptées à tout le monde? Le projet *Donner aux nouveaux arrivants les moyens de réussir* a été créé pour aider à répondre à ces questions, en particulier en ce qui concerne les nouveaux arrivants. Grâce à ce projet, nous avons pu recueillir des recherches sur les façons dont les différentes modalités de prestation de services ont affecté les nouveaux arrivants tout au long de leur parcours d'établissement. Pour ce faire, l'équipe du projet a développé une série d'outils d'auto-évaluation, qui comprennent les éléments suivants :

- Une auto-évaluation pour les nouveaux arrivants qui fournit des recommandations sur la meilleure modalité de prestation de services en fonction de leurs besoins et de leurs objectifs. Il existe deux versions de cette évaluation. La première est conçue pour être remplie avec l'aide d'un fournisseur de services d'établissement, et la seconde peut être faite de manière indépendante par les nouveaux arrivants.
- Un outil d'évaluation de la littératie numérique pour les fournisseurs de services d'établissement, qui leur donne une évaluation de leurs compétences en littératie numérique.
- Un module de formation en ligne asynchrone pour les agents d'établissement sur l'impact des différentes modalités de prestation de services pour les apprenants nouveaux arrivants.

Ces outils ont été mis à l'essai auprès de plus de 400 nouveaux arrivants et de plus de 50 intervenants en établissement. Ce rapport comprend les résultats de la recherche et des données sur l'incidence des différents types de modalités de prestation de services sur les différents types de nouveaux arrivants en fonction de leurs besoins et de leurs objectifs. Il comprend également une ventilation détaillée des résultats de l'élaboration et de la mise à l'essai du matériel pédagogique.

Les outils et les ressources développés dans le cadre de ce projet sont accessibles sur notre site Web au norquest.ca/ENS.

Méthodologie

Ce projet comportait deux volets principaux. Tout d'abord, une analyse documentaire exhaustive a été effectuée pour résumer les données existantes sur l'évolution des besoins des nouveaux arrivants et sur l'incidence des différentes modalités de prestation de services sur leur parcours d'apprentissage et d'établissement. Une série de consultations communautaires ont également eu lieu entre février et mars 2022. Au cours de ces consultations, des informations sur les défis spécifiques rencontrés par les intervenants en établissement lorsqu'ils sont passés d'un environnement essentiellement en personne à une prestation de services (presque) exclusivement en ligne pour les clients nouveaux arrivants ont été recueillies. Deuxièmement, nous avons testé les outils d'évaluation énumérés dans la rubrique ci-dessus afin de comprendre leur incidence sur les nouveaux arrivants et sur leur connaissance des modalités de prestation des services.

Les données recueillies au cours de la première phase ont servi à orienter le développement d'outils d'évaluation à l'intention des clients nouveaux arrivants et des fournisseurs de services d'établissement. Cela a mené à l'élaboration des outils, qui ont été conçus pour évaluer les modalités de service qui pourraient être les mieux adaptées aux nouveaux arrivants en fonction de leurs objectifs et de leurs besoins, ainsi que pour mesurer les compétences en littératie numérique chez les intervenants en établissement.

Des invitations à tester les outils ont été envoyées aux apprenants du programme LINC de NorQuest et aux clients des Services sociaux catholiques (CSS). Les intervenants en établissement qui travaillent au Collège NorQuest et au CSS ont été invités à tester les outils pour les fournisseurs de services d'établissement. Un sondage a été mené après l'achèvement

des activités auprès des nouveaux arrivants et des intervenants en établissement après qu'ils aient rempli les outils d'évaluation.

Les outils ont été testés auprès de plus de 400 nouveaux arrivants et de plus de 40 travailleurs des services d'établissement et formateurs du LINC. Parmi ceux qui ont participé au projet pilote, 317 nouveaux arrivants et 43 intervenants en établissement ont répondu au sondage post-évaluation. Nous avons également recueilli de l'information auprès des nouveaux arrivants participant de façon informelle après une séance pilote pour les apprenants en alphabétisation, et ceux des niveaux 3 et 4 selon les NCLC qui n'avaient pas été en mesure de répondre au sondage.

Contexte et revue de la littérature

La revue de la littérature donne un aperçu de l'évolution du paysage de la prestation des services d'établissement au Canada, et comprend une ventilation de la façon dont le secteur de l'établissement a évolué pendant la pandémie de COVID-19. Elle met également en évidence les recommandations et les pratiques exemplaires en matière de prestation de services en ligne et hybrides dans le domaine de l'établissement, qui pourraient être utiles pour améliorer les services aux clients nouveaux arrivants, en particulier en matière de formation linguistique.

Pour obtenir une version plus longue et plus détaillée de cette revue de la littérature, veuillez consulter le site norquest.ca/ENS.

Évolution des besoins et des capacités des nouveaux arrivants au Canada

Dekker et coll. (2018) remarquent que les nouveaux arrivants sont de plus en plus des utilisateurs avides de technologies numériques, ce qui inclut l'utilisation de la technologie dans le cadre du processus d'établissement. D'autres données montrent également que l'accès à l'information numérique facilite la transition des immigrants et des réfugiés vers un nouveau pays, lorsqu'ils consultent diverses sources avant et après leur arrivée (Caidi et Allard, 2005; Lloyd et coll., 2010; Esses et Medianu, 2012; Kaushik et Drolet, 2018).

Des études menées en Amérique du Nord ont montré qu'Internet demeure la principale source d'information chez les immigrants récents (Raves et coll., 2016; Caidi et coll., 2014). Les

nouveaux arrivants comptent beaucoup sur Internet pour obtenir de l'information sur les services avant et après leur arrivée au pays. En plus de plusieurs plateformes Internet comme Google, les forums en ligne et les blogues, la famille et les amis se sont également révélés être des sources d'information essentielles pour certains immigrants, y compris les réfugiés lorsqu'ils déménagent dans un nouveau pays (Khoir, 2017; Shuva, 2020).

Bien que de nombreux nouveaux arrivants maîtrisent les technologies et les applications mobiles – ils mentionnent le téléphone intelligent comme principal outil de communication et de connexion, et WhatsApp comme moyen facile et pratique de communiquer avec leurs proches – certains peuvent manquer de littératie numérique plus générale liée à l'utilisation des ordinateurs ou d'Internet. Cela appuie les études qui appellent à combler les lacunes dans la recherche sur la corrélation entre l'utilisation d'Internet et les processus décisionnels des immigrants qualifiés lorsqu'ils s'installent dans un nouveau pays (Shuva, 2021).

L'augmentation et l'évolution de la capacité en matière de littératie numérique sont un problème constant dans le domaine de l'établissement. Avant la pandémie de COVID-19, les agents d'établissement se sentaient déjà sous-préparés, isolés et dépassés (PeaceGeeks, 2019). Open North (2017) a indiqué que seulement 40 % des organismes canadiens d'aide à l'établissement avaient une stratégie numérique. Une stratégie efficace qui répond à la demande et au besoin accru de contenu en ligne supplémentaire et accessible doit être abordée et résolue par plusieurs paliers de gouvernement et d'organisations.

Comme dans d'autres secteurs d'activité de la société, le travail dans le domaine de l'établissement est devenu principalement numérique et à distance en mars 2020. Alors que les agents d'établissement fournissaient des services aux nouveaux arrivants par des moyens créatifs en ligne et non numériques, le secteur de l'établissement a été forcé d'adopter la technologie et la collaboration de manière plus complète et d'intégrer des modèles de prestation de services hybrides (Liu et coll., 2021).

Les apprenants adultes de langues nouvellement arrivés qui avaient déjà du mal à s'adapter à leur nouvel environnement étaient confrontés à des défis supplémentaires en raison de l'isolement social et de l'apprentissage en ligne forcé causés par les restrictions liées à la pandémie (Cummings et coll., 2021).

En plus de ce virage vers la prestation de services principalement numériques, la pandémie a eu des conséquences significatives sur les écarts et les inégalités sociales et économiques déjà

existantes : « [l]a pandémie physique a éclairé la crise de la pandémie silencieuse longtemps ignorée » (ACS, 2021, p. 10). Cette « pandémie silencieuse » fait référence aux inégalités sociales et économiques intersectionnelles répandues, qui font en sorte que les individus et les communautés sont confrontés à des systèmes de désavantage, d'exclusion, de stigmatisation et de manque de soutien qui se recoupent et se chevauchent.

Les nouveaux arrivants avaient un accès limité aux appareils et à une connexion Internet fiable à la maison, et avec tous les cours qui se donnaient maintenant seulement en ligne, la plupart d'entre eux ont fini par utiliser un seul appareil partagé avec d'autres membres de la famille (Cummings et coll., 2021).

Nous avons également constaté une demande accrue de ressources pour soutenir les agents d'établissement et les formateurs du LINC, en particulier ceux qui travaillent avec les nouveaux arrivants qui font face à de multiples obstacles, comme le sexe, l'âge et la race, ainsi que les personnes LGBTQ2+ et les personnes handicapées (IRCC, 2021). Bien que les nouveaux arrivants qui possédaient de bonnes compétences linguistiques et numériques aient été en mesure de traverser la crise mondiale, ceux qui avaient de faibles compétences numériques et technologiques et des compétences linguistiques limitées étaient nettement désavantagés (Shields, 2020). Dans un contexte de prestation de services d'établissement déjà dynamique et en évolution, les changements imposés par la pandémie ont imposé des exigences et des pressions encore plus élevées aux agents d'établissement, qui ont dû trouver des solutions créatives pour travailler avec les nouvelles technologies, et composer avec leur propre manque de formation technique ou celui de leur client, en plus de potentielles difficultés liées à l'accessibilité numérique alors qu'ils desservaient les nouveaux arrivants à distance.

Avantages et limites des différentes modalités

Apprentissage hybride ou mixte

Avant la pandémie, les modalités d'apprentissage en ligne ou mixtes étaient devenues de plus en plus disponibles et accessibles. « L'apprentissage mixte » et « l'apprentissage hybride » désignent généralement une combinaison d'enseignement en ligne et en classe dans un processus réactif et dynamique (Bruggeman et coll., 2020). Cela peut impliquer différents types d'interactions et de nouvelles formes de technologie et de médias électroniques, y compris des applications mobiles comme WhatsApp, des messages texte ou des textos, et d'autres outils en

ligne et médias sociaux. Les formateurs peuvent intégrer un large éventail de ressources numériques dans leurs programmes, telles que des activités sur le Web, l'accès à des sources éducatives en ligne et des conférences vidéo.

Bien que l'apprentissage mixte offre une gamme d'avantages, il ne se limite pas à la simple distribution de contenu en ligne, et le développement d'un programme hybride nécessite différentes approches pédagogiques, d'autres considérations, et un engagement différent de la part du formateur. Par exemple, une communication efficace entre un formateur et un étudiant nécessite des formats clairs et opportuns, y compris le courrier électronique, le clavardage, l'évaluation et la rétroaction. Les auteurs soulignent également qu'en raison de l'évolution démographique des étudiants dans les cours en ligne, les formateurs doivent tenir compte des autres engagements des étudiants et fournir des éléments qui donnent aux étudiants la possibilité d'apprendre à leur propre rythme ou d'accéder à des ressources et à du matériel à plusieurs reprises. Des résultats similaires ont également été rapportés dans d'autres études. Par exemple, Stevens et coll. (2021) remarquent que la présence, l'engagement et la relation d'un formateur avec les étudiants, en plus d'un sentiment de communauté et de confiance entre les apprenants, sont essentiels à l'efficacité des résultats d'apprentissage numérique (ibid., p. 281).

L'apprentissage mixte offre une gamme d'avantages importants pour les formateurs et les étudiants. Il peut élargir l'accès à l'éducation et renforcer la diversité, car les nouvelles technologies peuvent être utilisées à la fois localement et mondialement, ce qui peut entraîner davantage de collaborations pour les apprenants et les formateurs (Traxler, 2018). La réflexion stratégique requise pour développer un cours mixte offre aux formateurs l'occasion d'aligner soigneusement les résultats d'apprentissage dans une gamme d'approches didactiques, pédagogiques et technologiques qui sont les plus efficaces pour les étudiants. Cela offre de nouvelles possibilités de diffusion de contenu. Par exemple, des conférences, des textes ou des démonstrations peuvent être livrés en ligne, ce qui donne aux étudiants plus de flexibilité et d'indépendance pour accéder au contenu. En même temps, les technologies disponibles, telles que les salles de sous-groupes et les discussions ou forums en ligne, peuvent offrir aux étudiants des occasions de dialoguer directement avec leurs pairs ou leurs formateurs, ou d'appliquer leurs connaissances dans des environnements simulés pour la résolution de problèmes (Joosten et coll., 2021). D'autre part, des modules différents soulèvent également des défis spécifiques. Par exemple, l'apprentissage en ligne ne fournit pas la même boucle de

rétroaction entre l'apprenant et le formateur que les environnements en classe – et cet aspect doit être pris en considération par le formateur.

Enseignement en classe

Les formes traditionnelles d'apprentissage, comme dans une salle de classe, offrent aux apprenants un large éventail d'avantages, y compris l'accès à différentes activités et ressources sur le campus. L'apprentissage en personne en classe facilite les interactions sociales, car les étudiants et les formateurs interagissent directement les uns avec les autres. Il offre également des possibilités de réseautage, de soutien et de collaboration. Les étudiants peuvent développer un sentiment d'appartenance, et la structure du campus, la salle de classe et la routine des heures de classe spécifiques peuvent fournir un sentiment de stabilité et de routine, ce qui peut aider les étudiants à être plus concentrés. De plus, les environnements d'apprentissage en classe offrent aux nouveaux arrivants, dont beaucoup ont besoin d'établir de nouveaux réseaux sociaux, l'occasion de développer des liens sociaux (et, par extension, un capital social).

D'un autre côté, l'apprentissage en classe entraîne souvent des coûts plus élevés pour l'institution. Il peut être moins flexible sur le plan des horaires de classe ou d'autres services et installations et peut conduire à des interactions sociales inutiles (par exemple, si les étudiants ont des conversations parallèles), moins de matériel peut être mis à disposition, ou le matériel peut n'être disponible que pendant certaines heures, comme pendant les heures d'ouverture de la bibliothèque. Dans un environnement de classe, il peut être plus difficile pour certains élèves de s'exprimer ou de participer s'ils se sentent mal à l'aise de parler en public. Enfin, pendant la période de la pandémie, les salles de classe et les campus représentaient (et continuent de représenter) un risque élevé d'infection.

Apprentissage en ligne

Les formes les plus courantes d'apprentissage en ligne peuvent être regroupées en trois catégories : l'apprentissage en ligne, l'apprentissage synchrone et la réalité virtuelle. Il est important de noter que ces modalités d'enseignement ne s'excluent pas mutuellement et sont habituellement utilisées ensemble, surtout aux États-Unis (MyHill et coll., 2007).

L'apprentissage en ligne peut offrir une gamme d'avantages aux étudiants et aux formateurs en facilitant la communication en temps réel et asynchrone entre les formateurs et les apprenants.

Plus précisément, s'il est offert dans un format asynchrone, il offre davantage de flexibilité en ce qui concerne la planification. Il peut également accroître l'accès des élèves pour les apprenants des communautés éloignées ou pour ceux qui ont d'autres responsabilités et des horaires complexes (Contact North Online Learning, 2019). L'apprentissage asynchrone permet aux étudiants d'apprendre à leur propre rythme et peut offrir des possibilités de recharge plus motivantes et participatives que les cours magistraux. Par exemple, une conférence ne nécessite pas nécessairement une présence sur le campus, mais peut plutôt être mise à disposition sous forme de vidéo enregistrée.

L'apprentissage en ligne a l'avantage potentiel de fournir une éducation à un coût nettement inférieur à celui des environnements d'apprentissage traditionnels en classe (Carey et Trick, 2013). Cependant, l'infrastructure de l'apprentissage en ligne, l'augmentation du temps requis pour développer du contenu en ligne dans des contextes d'apprentissage en ligne ou hybrides, ainsi que les éventuels frais supplémentaires liés aux bibliothèques ou aux documents en ligne doivent être pris en considération lors de la comparaison du coût des environnements d'apprentissage en classe par rapport aux environnements d'apprentissage en ligne.

L'apprentissage en ligne et l'apprentissage hybride offrent plus de flexibilité aux étudiants ayant d'autres responsabilités et engagements, comme le travail ou la garde d'enfants, car ils peuvent accéder au matériel et suivre les cours pendant leur temps libre. Les modalités en ligne peuvent offrir diverses options d'évaluation. Par exemple, elles peuvent permettre aux élèves d'évaluer eux-mêmes leur progrès et de s'améliorer en conséquence. Les prétests disponibles en ligne peuvent aider à mettre en évidence les points faibles (Contact North Online Learning, 2019).

L'apprentissage en ligne offre également une gamme d'avantages aux formateurs en permettant aux étudiants de soumettre leurs travaux par voie électronique plutôt que sous forme de copies papier, en utilisant des rubriques de notation. Les modalités en ligne permettent également l'utilisation d'analyses d'apprentissage sophistiquées, qui fournissent une analyse détaillée des progrès individuels et collectifs (Contact North Online Learning, 2019).

À l'inverse, l'apprentissage en ligne n'offre pas aux étudiants la possibilité de participer à des activités sur le campus et réduit les interactions sociales. Il exige que les élèves aient un certain degré de littératie numérique, ainsi qu'un accès à la technologie et à Internet, et des problèmes technologiques peuvent émerger. L'apprentissage en ligne exige également que les étudiants soient dévoués et disciplinés, car le contenu n'est plus livré dans les cours magistraux et, selon le contexte, il y a de fortes chances de distraction pour l'étudiant.

Obstacles auxquels sont confrontés les nouveaux arrivants lorsqu'ils accèdent à la formation et aux services

Barrières technologiques

La recherche a mis en évidence différents obstacles technologiques rencontrés par les nouveaux arrivants. Bien que certains nouveaux arrivants puissent avoir d'excellentes compétences linguistiques et des niveaux élevés de littératie numérique et technologique, un bon nombre d'entre eux n'ont peut-être pas accès ou ont seulement un accès limité à la technologie appropriée – comme des ordinateurs, des ordinateurs portatifs ou des tablettes, des services Internet suffisants et abordables ou des espaces de travail appropriés qui permettent d'étudier en toute tranquillité. Une étude menée par la North York Community House (2020) auprès du secteur de l'établissement au Canada pendant la pandémie indique qu'environ le tiers des nouveaux arrivants avait des difficultés d'accès ou d'utilisation des technologies. Dumford et Miller (2018) soulignent que le mauvais fonctionnement de la technologie peut nuire à l'apprentissage et à la motivation. Si les étudiants et/ou les formateurs doivent consacrer du temps et des ressources pour accéder au contenu, cela peut entraîner des conséquences négatives sur l'expérience globale des étudiants et leur perception du cours. En raison de ces obstacles, les nouveaux arrivants peuvent avoir de la difficulté à accéder à l'information sur les services d'apprentissage linguistique et d'emploi, ou sur le soutien gouvernemental ou communautaire pour les services disponibles, ce qui accroît l'isolement social. D'autre part, la participation à des programmes en personne offre des occasions de contacts sociaux et d'activités. Les personnes aux prises avec des problèmes de santé mentale peuvent ne pas avoir accès aux services de consultation en ligne, ce qui a été encore plus difficile avec la pandémie. Les familles nombreuses peuvent n'avoir accès qu'à un seul ordinateur, ce qui rend difficile pour les apprenants plus âgés ou pour les jeunes de répondre à tous leurs besoins éducatifs.

Barrières linguistiques

Le lien entre la littératie numérique et les compétences linguistiques est complexe, et de faibles compétences linguistiques peuvent réduire considérablement la capacité d'un apprenant à s'engager pleinement dans l'apprentissage d'un contenu en ligne. L'alphabétisation a été identifiée par certains chercheurs comme une condition préalable aux compétences

numériques (van Deursen et van Dijk, 2016), tandis que Stone et coll. (2020) remarquent que l'utilisation limitée d'Internet par certains apprenants était liée à un faible niveau de littératie et de numératie, et que les apprenants défavorisés se heurtaient à de multiples obstacles, ce qui pouvait entraîner de faibles niveaux de confiance et de motivation. Les auteurs soulignent que l'alphabétisation est intrinsèquement liée à un large éventail de tâches en ligne, y compris la connexion, la gestion des mots de passe et des adresses électroniques et le traitement de l'information. D'autre part, ISSofBC a soulevé dans son programme de soutien de 2020 que « les compétences numériques ne correspondent pas aux compétences linguistiques » (p. 2), ce qui met en évidence que, bien qu'il soit possible pour les nouveaux arrivants d'avoir de solides compétences linguistiques, ils peuvent ne pas être en mesure d'utiliser Internet. D'un autre côté, les apprenants d'anglais débutants peuvent avoir des niveaux élevés de littératie numérique. Citant un fournisseur de services d'établissement, Campana (2021) rappelle que « près de 20 % [des nouveaux arrivants] n'ont pas d'alphabétisation fonctionnelle dans leur langue maternelle [...] Un cinquième de votre public ne lit pas la langue? Pourquoi alors avez-vous pris la peine de traduire le contenu? [...] Si nous voulons transmettre le message aux gens, eh bien, peut-être utiliserons-nous les messages vocaux de WhatsApp, car c'est ce qui sera efficace. Cela ne présuppose pas l'alphabétisation. Et ce biais d'alphabétisation est réellement énorme. » L'expérience des barrières linguistiques a également des répercussions émotionnelles considérables, et les nouveaux arrivants peuvent se sentir stressés, seuls, honteux, nerveux, déprimés ou impuissants (North York Community House, 2018).

Résultats et observations

La rubrique suivante résume les résultats de la séance pilote d'utilisation des outils d'évaluation conçus pour les nouveaux arrivants et les intervenants en établissement. Il convient de noter que la majorité des répondants étaient évalués au niveau 6 ou moins selon les NCLC, et plus de la moitié ont indiqué qu'ils avaient une certaine expérience des cours en ligne au cours des trois dernières années.

Voici d'autres points saillants dans les commentaires des répondants :

- Les répondants ont généralement exprimé un très haut niveau de confort avec différentes technologies et différents logiciels de communication tels que Zoom, Google Meet et Teams.

- Les répondants ont généralement exprimé un niveau élevé de satisfaction à l'égard de l'outil, 81 % d'entre eux estimant qu'il était facile à utiliser et à comprendre.
- Près des deux tiers (64 %) des répondants ont indiqué qu'ils étaient susceptibles d'utiliser à nouveau les outils d'évaluation à l'avenir, et qu'ils les recommanderaient à leurs amis et à leur famille. Soulignons ici que les outils sont conçus pour ceux qui ne savent pas quelles modalités de prestation de services ils devraient suivre, et un taux de répétition souhaitée de 64 % peut être considéré comme relativement élevé.
- Un peu plus des deux tiers (67 %) des répondants ont déclaré qu'ils allaient probablement suivre les suggestions qui leur avaient été faites.
- La majorité des répondants (70 %) veulent obtenir un emploi (34 %) ou un diplôme d'études postsecondaires (36 %).
 - La grande majorité des répondants croyaient que les outils d'évaluation les aideraient à atteindre leurs objectifs.

Points saillants en ce qui concerne les intervenants en établissement

- La grande majorité des répondants qui ont testé les outils pour les intervenants en établissement travaillaient dans le domaine depuis moins de quatre ans.
- La majorité des répondants ont déclaré être très à l'aise avec les ordinateurs, les ordinateurs portatifs et les téléphones intelligents, et ont rapporté utiliser des modèles hybrides avec les clients.
- Tous les répondants ont identifié la littératie numérique des clients comme étant le principal défi rencontré lorsqu'ils travaillent dans un environnement en ligne.
- La majorité d'entre eux ont indiqué qu'ils avaient une expérience préalable d'apprentissage en ligne.
- Dans l'ensemble, les répondants ont convenu que les outils d'évaluation étaient faciles à utiliser et que les questions étaient faciles à comprendre.
 - De plus, les répondants s'entendaient pour dire que les outils d'évaluation les avaient aidés à mieux comprendre leur propre littératie numérique.

Résultats donnés par les nouveaux arrivants

Afin d'évaluer la pertinence et l'accessibilité des outils d'évaluation, les nouveaux arrivants de divers horizons (p. ex., âge, sexe, langue, niveau selon le NCLC) ont été invités à les essayer à la maison, à l'école ou au travail. La majorité des répondants (40 %) avaient un niveau 6 ou moins, selon les NCLC. 17 % des répondants avaient un niveau 4, selon les NCLC.

La plupart des répondants étaient très à l'aise avec les téléphones intelligents, les ordinateurs ou ordinateurs portatifs et les logiciels de communication tels que Zoom, Google Meet et Teams. Quelques-uns d'entre eux ont indiqué qu'ils n'étaient pas familiarisés avec l'utilisation des tablettes.

En ce qui concerne l'apprentissage en ligne, un peu plus de la moitié des répondants (51 %) avaient suivi des cours en ligne au cours des trois dernières années et utilisaient principalement des ordinateurs ou ordinateurs portatifs. La majorité des répondants ont accordé une note positive aux outils d'évaluation. Plus de 68 % ont dit qu'ils comprennent maintenant mieux où accéder au soutien à l'établissement, y compris à la formation du LINC. Environ 79 % ont indiqué que les outils d'évaluation étaient faciles d'accès en ligne et qu'ils comprenaient le but de l'évaluation. Les outils ont fourni des recommandations sur la meilleure modalité de prestation de services pour chaque répondant en fonction de leur situation personnelle et de leurs objectifs. Environ 75 % de ceux qui ont testé les outils étaient tout à fait d'accord pour dire que le résultat de l'évaluation était exact.

Les répondants étaient satisfaits des outils d'évaluation et ont indiqué qu'ils étaient faciles à comprendre. Les citations suivantes des répondants nouveaux arrivants illustrent davantage leur satisfaction à l'égard des outils d'évaluation :

« Tout était parfait et facile à comprendre. »

« [Il y a] beaucoup d'informations que je peux obtenir [pour] le programme LINC. »

« Les outils sont essentiels pour moi, parce que je peux développer mes compétences en anglais et en informatique. Merci beaucoup! »

Tableau 1. Expérience des répondants avec l'outil d'évaluation

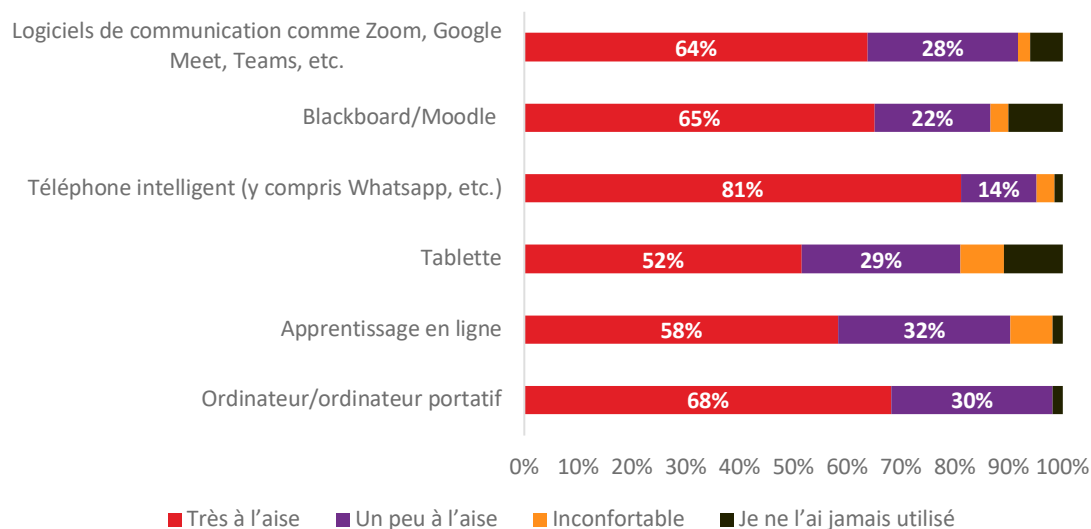
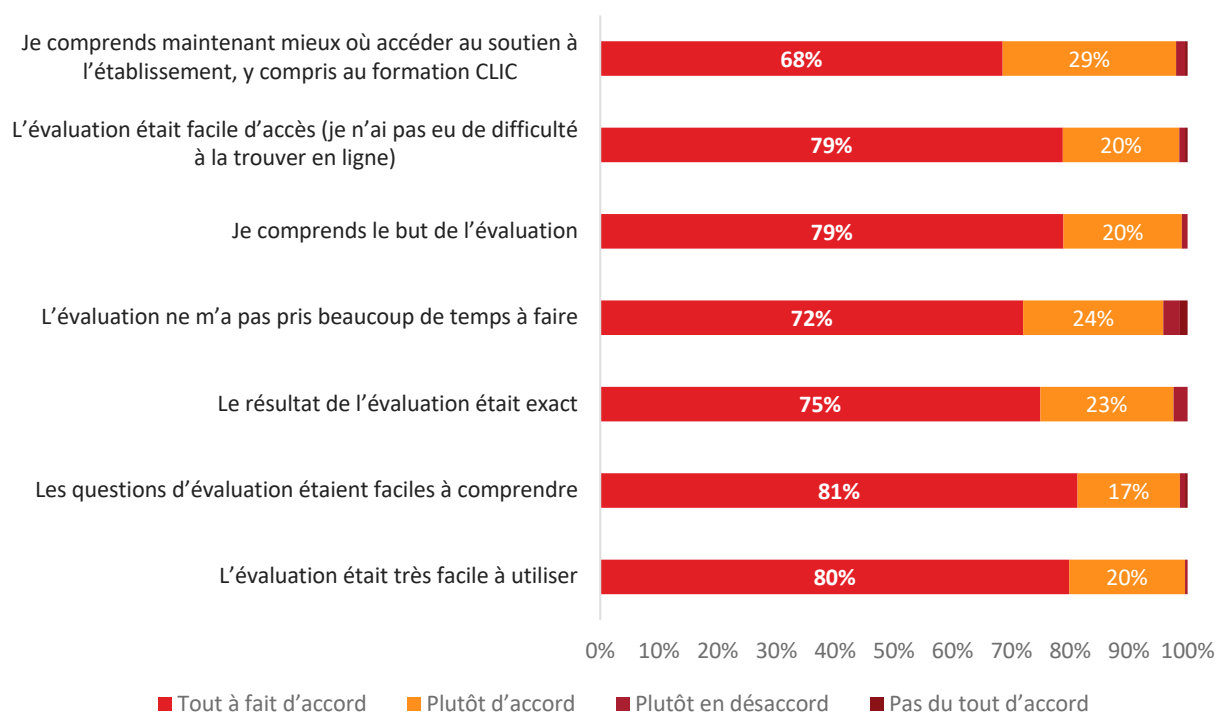


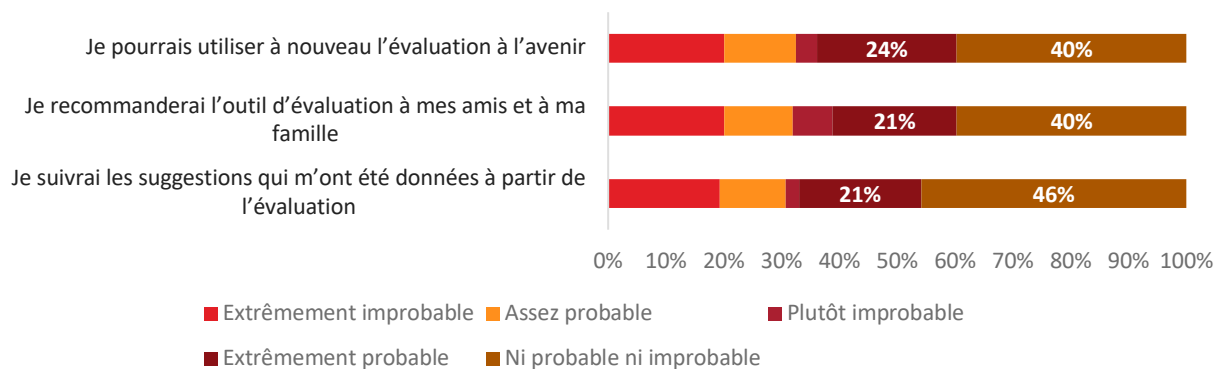
Tableau 2. Expérience des répondants avec l'outil d'évaluation



Dans l'ensemble, les réponses ont indiqué que les nouveaux arrivants étaient satisfaits des outils d'évaluation. Plus des deux tiers (67 %) ont affirmé qu'ils allaient probablement suivre la

suggestion de modalité qu'on leur a faite (c.-à-d. l'apprentissage en personne, en ligne ou mixte). Presque le même nombre de répondants (64 %) ont indiqué qu'ils étaient susceptibles d'utiliser de nouveau les outils d'évaluation à l'avenir.

Tableau 3. Probabilité globale d'utiliser l'outil et de le recommander à d'autres



Les outils d'évaluation se sont avérés utiles aux nouveaux arrivants, et environ 61 % de ceux qui les ont testés ont affirmé qu'ils les recommanderaient à leurs amis et à leur famille. La grande majorité des nouveaux arrivants (93 %) ont déclaré que l'évaluation pourrait les aider à atteindre leurs principaux objectifs, qui étaient principalement d'obtenir un emploi ou un diplôme d'études postsecondaires au Canada.

Littératie numérique chez les agents d'établissement et les formateurs du LINC

Environ 91 % des agents d'établissement qui ont rempli les outils de littératie numérique étaient des employés du Collège NorQuest ou des Services sociaux catholiques (SSC). La grande majorité des répondants (63 %) ont indiqué qu'ils étaient nouveaux dans le domaine de l'établissement, avec environ un à trois ans d'expérience. Parmi les autres répondants, 19 % avaient de quatre à six ans d'expérience, environ 11 % avaient plus de dix ans d'expérience, et environ 7 % avaient de sept à dix ans d'expérience.

En ce qui concerne la prestation de services aux nouveaux arrivants, la plupart des intervenants en établissement (93 %) ont déclaré utiliser un modèle hybride, qui est un mélange de soutien en ligne et en personne pour leurs clients. Environ 30 % ont indiqué qu'ils offrent des services par le biais de séances en personne seulement, et les 22 % restants offrent des cours

entièrement en ligne. En outre, environ 81 % des répondants ont indiqué avoir eu de l'expérience avec l'apprentissage en ligne avant la pandémie de COVID-19, tandis que 19 % ont répondu qu'ils n'avaient aucune expérience préalable dans la prestation de services en ligne aux clients.

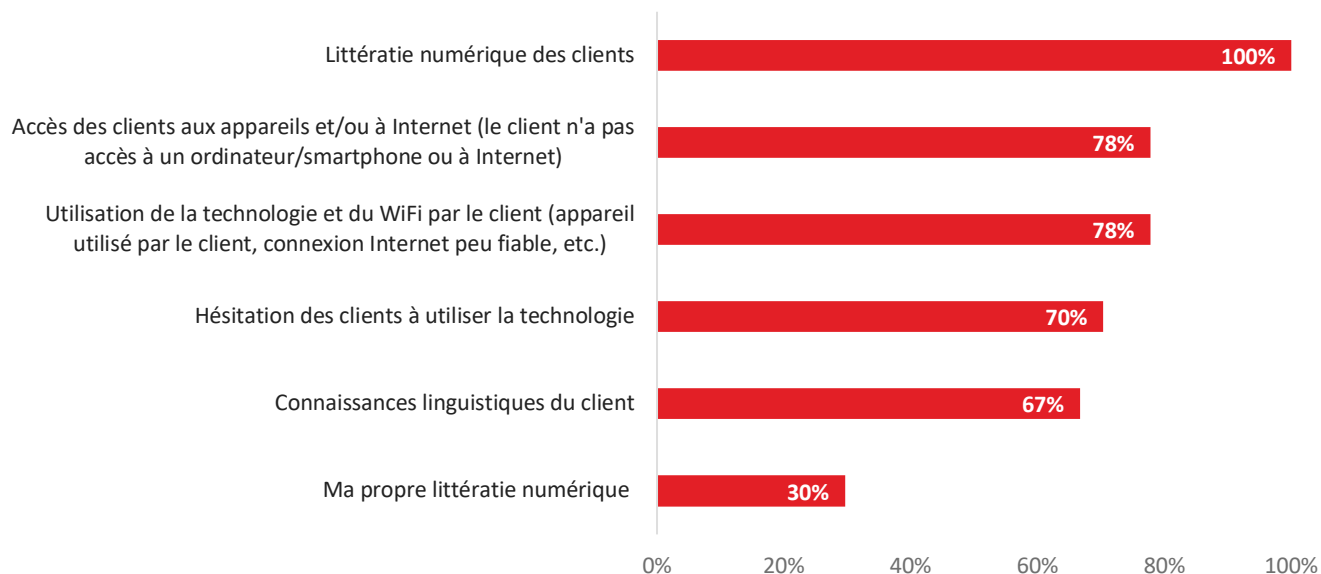
Dans l'ensemble, les répondants ont indiqué un niveau élevé de familiarité et d'aisance dans l'utilisation de différents types de stratégies, comme les ordinateurs ou les ordinateurs portables, et les téléphones intelligents. Plus de 50 % ont également indiqué l'utilisation fréquente de logiciels de communication tels que Google Meet, Zoom et Teams, entre autres. Le niveau de confort le plus bas signalé était avec Blackboard et Moodle.

Avec le passage soudain aux services en ligne pendant la pandémie, les répondants ont indiqué que les défis les plus courants qu'ils rencontraient lors de la prestation de cours en ligne étaient la littératie numérique des clients, qui comprend la familiarité avec différents types de technologies, et la capacité d'accéder à Internet et d'y naviguer. En outre, environ 78 % des répondants ont déclaré que leurs clients n'avaient pas accès à des appareils et à une connexion Internet stable, ce qui affecte l'ensemble de l'expérience d'apprentissage. Environ 70 % des intervenants en établissement ont observé une hésitation chez leurs clients à utiliser la technologie. Bien qu'il soit possible d'offrir un soutien virtuel aux clients pour naviguer sur les plateformes d'apprentissage en ligne, plus de 67 % des intervenants en établissement ont signalé des difficultés en raison des compétences linguistiques limitées de leurs clients en anglais. Enfin, près d'un tiers (30 %) des intervenants en établissement ont indiqué que leurs propres compétences en littératie numérique limitent leur capacité à offrir efficacement des cours en ligne.

Un répondant a déclaré ce qui suit :

« Je ne sais pas comment mes apprenants du LINC de niveau 4, selon les NCLC, feraient, compte tenu de leurs contraintes linguistiques. »

Tableau 4. Défis lorsque vous travaillez avec des clients dans des environnements en ligne



Remarque : Les répondants pouvaient sélectionner plus d'un défi. Le total des pourcentages totalise donc plus de 100 %.

Dans l'ensemble, les répondants ont indiqué que les nouveaux arrivants étaient satisfaits des outils d'évaluation. Plus de 90 % des intervenants en établissement ont indiqué avoir une meilleure compréhension de leur propre littératie numérique. Environ 80 % des répondants ont déclaré que l'évaluation leur avait fourni de nouvelles informations et les avait aidés à identifier le type de formation dont ils avaient besoin pour améliorer leur littératie numérique. Presque le même nombre de personnes ont convenu que le résultat de l'évaluation correspondait à leurs propres objectifs de développement professionnel.

Recommandations et recherches supplémentaires

- Des recherches supplémentaires sont nécessaires pour comprendre les retombées des différentes modalités de prestation de services. Bien que nos outils aient été développés sur la base des connaissances existantes, il convient de noter que cela reste très limité, en particulier en ce qui concerne les apprenants adultes en langues. Une étude longitudinale examinant et validant nos outils d'évaluation serait nécessaire pour comprendre les retombées à long terme.
- La recherche sur les modalités de prestation de services et la littératie numérique chez les apprenants porte souvent sur les résultats des établissements postsecondaires, et se concentre rarement spécifiquement sur les besoins des nouveaux arrivants et/ou des apprenants adultes en langues. Des recherches supplémentaires sont nécessaires pour comprendre comment différents outils de littératie numérique influent sur ce groupe démographique.
- Les intervenants en établissement et les formateurs du LINC ont besoin de plus de formation, de ressources et de temps pour les aider à s'adapter aux technologies émergentes et à acquérir les compétences dont ils ont besoin pour soutenir les clients nouveaux arrivants.

Références

- Alencar, A. (2017). Refugee integration and social media: a local and experiential perspective. *Information, Communication et Society*, 21, 1588–1603. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/1369118X.2017.1340500?scroll=topetneedAccess=trueetrole=tab>
- Association for Canadian Studies (ACS). (2021). *Finding solutions for the immigrant serving sector – Literature review/analysis*. https://acs-aec.ca/wp-content/uploads/2021/04/ACS_WES-Literature-Review-1.pdf
- Bruggeman, B., Tondeur, J., Struyven, K., Pynoo, B., Garone, A., et Vanslambrouck, S. (2020). Experts speaking: Crucial teacher attributes for implementing blended learning in higher education. *The Internet and Higher Education*, 48, 100772.
- Caidi, N., et Allard, D. (2005). Social inclusion of newcomers to Canada: An information problem? *Library et Information Science Research*, 27(3), 302–324. <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2005.04.003>
- Caidi, N., Komlodi, A., Lima Abrao, A., et Martin-Hammond, A. (2014). Collectively figuring it out: Foreign-trained health professionals and labor market integration. *Library and Information Science Research Electronic Journal*, 24(2), 118–131. https://cpb-us-e1.wpmucdn.com/blogs.ntu.edu.sg/dist/8/644/files/2015/03/LIBRESv24i2p118-131.Caidi_2014.pdf
- Campana, M. (2021, May 29). *A nuanced approach to digital literacy and skills in the immigrant and refugee-serving sector*. Knowledge Mobilization for Settlement (KM4S). <https://km4s.ca/2021/05/a-nuanced-approach-to-digital-literacy-and-skills-in-the-immigrant-and-refugee-serving-sector/>
- Carey, T., et Trick, D. (2013). *How online learning affects productivity, cost and quality in higher education: An environmental scan and review of the literature*. Higher Education Quality Council of Ontario. https://heqco.ca/wp-content/uploads/2020/03/How_Online_Learning_Affects_Productivity-ENG.pdf
- Chen, E. X. (2021). Supporting online learning in an unfamiliar language: Immigrant parents and remote schooling during COVID-19. *International Journal of Multicultural Education*, 23(3), 62–78. <https://ijme-journal.org/index.php/ijme/article/view/2929/1557>
- Contact North Online Learning. (2019). *220 pockets of innovation in online learning*. Teach Online. https://teachonline.ca/sites/default/files/pdfs/contact_north_i_contact_nord_220_pockets_of_innovation_in_online_learning_-_2019_0.pdf

- Cummings, J., Sturm, M., Lawrence, G., Avram, A., et McBride, R. (2021, March 30). *Teaching in COVID-19 Times: Challenges, innovations, solutions, and opportunities*. Teachers of English as a Second Language Association of Ontario. <https://contact.teslontario.org/teaching-in-covid-19-times-challenges-innovations-solutions-and-opportunities/>
- Dekker, R., Engbersen, G., Klaver, J., et Vonk, H. (2018). Smart refugees: How Syrian asylum migrants use social media information in migration decision-making. *Social Media + Society*, 4(1). <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/2056305118764439>
- Dumford, A. D., et Miller, A. L. (2018). Online learning in higher education: exploring advantages and disadvantages for engagement. *Journal of Computing in Higher Education*, 30(3), 452–465. <https://doi.org/10.1007/s12528-018-9179-z>
- Esses, V. M., et Medianu, S. (2012). *Integration barriers and information as a solution: Report based on literature covering 2005–2011 inclusive*. Welcoming Communities Initiative. <http://p2pcanada.ca/files/2012/08/Integration-Barriers-and-Infomation-as-a-Solution.pdf>
- Immigrant Services Society of BC (ISSofBC). (2020). *Digital literacy support package: overview, best practices and guidance for delivering training*. <https://issbcdigitalskills.ca/wp-content/uploads/2020/09/Digital-Literacy-Support-Package-Overview-and-Best-Practices.pdf>
- Immigration, Refugees and Citizenship Canada (IRCC). (2021). *Settlement outcomes highlights report: Summary findings from IRCC’s first settlement outcomes report 2021*. <https://www.canada.ca/content/dam/ircc/documents/pdf/english/corporate/publications-manuals/settlement-outcomes-highlights-report-2021.pdf>
- Joosten, T., Weber, N., Baker, M., Schletzbaum, A., et McGuire, A. (2021). *Planning for a blended future: A research-driven guide for educators*. Every Learner Everywhere. <https://www.everylearnereverywhere.org/wp-content/uploads/Planning-for-a-Blended-Future-FINAL-1.pdf>
- Kaushik, V., et Drolet, J. (2018). Settlement and integration needs of skilled immigrants in Canada. *Social Sciences*, 7(5), 76. <https://www.mdpi.com/2076-0760/7/5/76>
- Khoir, S. (2017). *An information behaviour perspective into Asian immigrants’ settlement in urban South Australia: Investigating their everyday life information seeking and the value of public library services* [PhD dissertation, University of South Australia]. https://www.researchgate.net/publication/327176719_An_information_behaviour_perspective_into_Aasian_immigrants%27_settlement_in_urban_South_Australia_Investigating_their_everyday_life_information_seeking_and_the_value_of_public_library_services

- Liu, J., Ekmekcioglu, C., et Campana, M. (2021). *From silos to solutions: Toward sustainable and equitable hybrid service delivery in the immigrant et refugee-serving sector in Canada*. AMSSA. <https://www.amssa.org/wp-content/uploads/2021/10/EN-Settlement-Sector-Technology-Task-Group-final-report-and-recommendations.pdf>
- Lloyd, A., Lipu, S., et Kennan, M. A. (2010). On becoming citizens: Examining social inclusion from an information perspective. *Australian Academic et Research Libraries*, 41(1), 42–53. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/00048623.2010.10721433>
- Myhill, N. W., Samant, D., Klein, D., Kaplan, S., Reina, M. V., et Blanck, P. (2007). Distance education initiatives and their early 21st century role in the lives of people with disabilities. In E. P. Bailey (Ed.), *Focus on distance education developments* (241–280). Nova Science Publishers.
- North York Community House. (2018). *The language barrier and its effects on adult newcomers*. <https://static1.squarespace.com/static/54590446e4b06d8951dd9e4e/t/5c33d4f240ec9a2981cdaaa5/1546900724912/THE+LANGUAGE+BARRIER+AND+ITS+EFFECTS+ON+ADULT+NEWCOMERS.pdf>
- Open North. (2017, May 30). *Understanding the digital capacity of newcomer settlement organizations – research findings*. Knowledge Mobilization for Settlement (KM4S). <https://km4s.ca/publication/understanding-the-digital-capacity-of-newcomer-settlement-organizations-research-findings/>
- PeaceGeeks. (2019). *Settlement 2.0 Project: Situational analysis*. https://global-uploads.webflow.com/630447ca32da77f5be7bead5/63ebbc6595f6211482c8146_Settlement%202.0%20-%20Situational%20Analysis%20Spring%202019_0.pdf
- Rayes, W., Martin-Hammond, A., Komlodi, A., Caidi, N., et Sundin, N. (2016). An Informed transition? International medical graduates settling in the United States and Canada. *Proceedings of the Association for Information Science and Technology*, 53(1), 1–7. <https://asistdl.onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/pra2.2016.14505301068>
- Shields, J. (2020, July 8). *Will settlement agencies in Canada survive the pandemic?* Open Democracy. <https://www.opendemocracy.net/en/pandemic-border/will-settlement-agencies-canada-survive-pandemic/>
- Shuva, N. Z. (2021). Internet, social media, and settlement: A study on Bangladeshi immigrants in Canada. *Canadian Journal of Information and Library Science*, 43(3), 291–315. <https://muse.jhu.edu/article/781389>
- Shuva, N. Z. (2020). *Information, employment, and settlement of immigrants: Exploring the role of information behaviour in the settlement of Bangladesh immigrants in Canada* [PhD dissertation, University of Western Ontario]. <https://ir.lib.uwo.ca/etd/6877>

- Stevens, G. J., Bienz, T., Wali, N., Condie, J., et Schismenos, S. (2021). Online education is the new normal: but is face-to-face better? *Interactive Technology and Smart Education*, 18(3), 278–297.
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/ITSE-08-2020-0181/full/html>
- Stone, E., Rae-Evans, R., et Maye, K. (2020). *Supporting digital inclusion of adults with low English language skills*.
https://d1ssu070pg2v9i.cloudfront.net/pex/carnegie_uk_trust/2020/06/11122825/supporting_digital_inclusion_of_adults_with_low_english_language_skills_2020.pdf
- Traxler, J. (2018). Distance learning—Predictions and possibilities. *Education Sciences*, 8(1), 35.
<https://www.mdpi.com/2227-7102/8/1/35>
- van Deursen, A. J. A. M., et van Dijk, J. A. G. M. (2016). Modeling traditional literacy, internet skills and internet usage: An empirical study. *Interacting with Computers*, 28(1), 13–26.
<https://doi.org/10.1093/iwc/iwu027>

“

The tools are crucial for me because I can develop my English and computer skills. Thank you so much!

“

This tool was really helpful for newcomers. Thank you.

“

The tools are crucial for me because I can develop my English and computer skills. Thank you so much!

“

[The digital literacy assessment] was very effective and confirmed what I assumed about my digital literacy.