

## Guide des formateurs et formatrices de *FORCES Compétences au travail* :

### Formateurs et formatrices soutenant de nouveaux arrivants au Canada

*FORCES Compétences au travail* est un programme qui vous aide à développer des compétences pour l'apprentissage, le travail et la vie.

Ce guide aide les formateurs et formatrices à utiliser les ressources de *FORCES Compétences au travail* avec des apprenants qui viennent d'arriver au Canada, lorsqu'ils n'ont pas eux-mêmes vécu l'expérience d'être un nouvel arrivant. Ce guide peut être utilisé en plus de la [formation en ligne](#) gratuite offerte aux formateurs et formatrices qui utilisent le matériel de *FORCES Compétences au travail*.

En tant que formateur ou formatrice, il est important de comprendre les perspectives et les expériences que les apprenants adultes apportent au milieu d'apprentissage. Lorsque vous prenez le temps d'écouter les apprenants et d'apprendre à les connaître, vous comprenez mieux ce qu'ils veulent et ce dont ils ont besoin pour réussir. En lisant ce guide, prenez le temps de déterminer les prochaines étapes de votre apprentissage.

Dans ce guide, vous trouverez de l'information sur :

- la création d'un milieu d'apprentissage inclusif;
- les obstacles courants auxquels se heurtent de nombreux nouveaux arrivants au Canada en milieu de travail;
- que faire si vous faites une erreur en tant que formateur ou formatrice;
- des ressources qui peuvent aider vos apprenants à surmonter les obstacles.

## Création d'un milieu d'apprentissage inclusif

Un milieu d'apprentissage inclusif encourage la participation et la collaboration. Les apprenants sont plus susceptibles de participer lorsqu'ils se sentent respectés. Prenez le temps de parler en groupe de ce que signifie un espace plus sûr pour favoriser un sentiment d'inclusion.

Voici quelques éléments à prendre en considération lorsque vous utilisez les ressources de *FORCES Compétences au travail* :

### Collaborez avec vos apprenants

Le cadre axé sur la discussion dans les ressources de *FORCES Compétences au travail* favorise une relation équilibrée entre le formateur ou formatrice et l'apprenant. Au lieu d'agir à titre d'expert, le formateur collabore avec l'apprenant pour bâtir la compréhension ensemble.

### Utilisez un horaire d'apprentissage flexible

Un calendrier d'apprentissage flexible reconnaît que les nouveaux arrivants au Canada ont des priorités de vie concurrentes. En plus de développer leurs compétences en milieu de travail, beaucoup d'apprenants peuvent également :

- être à la recherche d'un service de garde;
- assister à des audiences en matière d'immigration;
- être à la recherche d'un emploi;
- essayer de trouver un logement sûr et abordable;
- apprendre comment accéder à des services sociaux non familiaux.

Un horaire d'apprentissage flexible comprend des options d'apprentissage en ligne ou en personne.

## Aidez les apprenants à établir leurs buts

Favorisez l'autonomie des apprenants en les encourageant à établir leurs buts d'apprentissage. Utilisez les renseignements d'introduction au début de chaque cahier d'exercices de *FORCES Compétences au travail* pour inviter les apprenants à réfléchir à leurs buts d'apprentissage personnels pour la séance. Chaque apprenant est unique et a des buts différents. Par exemple, un apprenant qui est venu au Canada par choix peut avoir des buts différents d'un apprenant qui est venu au Canada en tant que réfugié. Montrez-leur comment établir des buts spécifiques et atteignables.

## Ne faites pas de suppositions

Chaque apprenant est une personne unique qui a un style d'apprentissage préféré. Certains apprenants peuvent aussi avoir un style de communication différent du vôtre. Par exemple, certaines formes de communication non verbale ne sont pas universelles. Certaines personnes ne sont peut-être pas à l'aise de regarder les gens dans les yeux, mais cela ne veut pas nécessairement dire qu'elles ne sont pas intéressées ou motivées. Un apprenant peut hésiter à participer pour différentes raisons, y compris des problèmes de langue ou de littératie, des troubles de l'apprentissage, du stress dans sa vie personnelle ou simplement un sentiment d'incertitude.

## Utilisez des pratiques d'enseignement tenant compte des traumatismes

Il est important d'adopter une approche de formation tenant compte des traumatismes, surtout lorsque vous n'êtes pas certain des expériences vécues par vos apprenants. Envisagez de créer un plan d'intervention au cas où un apprenant aurait besoin de soutien supplémentaire pendant un atelier.

- **Établissez une relation de confiance avec les apprenants dès le début.** Établissez des attentes claires au sujet de la formation, y compris les droits de chaque apprenant dans la salle de classe, le contenu et le format de la formation, l'assiduité et la participation, les règles particulières de la formation, et les résultats attendus. Demandez-leur d'accepter ces attentes, et clarifiez-les ou modifiez-les en fonction de leurs commentaires.

- **Établissez un milieu d'apprentissage plus sûr.** Donnez l'occasion aux apprenants de communiquer volontairement leurs propres expériences en matière d'éducation et de perfectionnement des compétences afin de favoriser l'établissement de liens entre les apprenants et d'instaurer la confiance. Les apprenants peuvent reconnaître ce qu'ils savent déjà et ce qu'ils ont accompli.

N'oubliez pas que des expériences antérieures négatives ou limitées en matière d'éducation peuvent avoir une incidence sur la volonté ou la capacité d'un apprenant de participer et de s'engager dans des milieux d'apprentissage. Si un atelier ressemble trop à un milieu scolaire, certains apprenants risquent de décrocher complètement.

Soyez conscient des bruits soudains, des odeurs, du langage ou de la dynamique qui peuvent engendrer un nouveau traumatisme chez les apprenants. Essayez de vous tenir au courant des nouvelles mondiales qui pourraient toucher vos apprenants, par exemple, si un conflit armé ou une catastrophe naturelle se déroule dans une région du monde d'où vos apprenants ont immigré.

- **Aidez les apprenants à s'adapter au milieu d'apprentissage.** Expliquez pourquoi vous faites chaque activité pour aider les apprenants à prévoir ce qu'on leur demandera. N'oubliez pas que, comme c'est le cas dans n'importe quel milieu d'apprentissage, les apprenants auront divers niveaux de littératie. Efforcez-vous de parler clairement et à un rythme accessible. Évitez d'utiliser des expressions et des tournures que les apprenants pourraient ne pas connaître.

Certains apprenants ne connaîtront peut-être pas les méthodes d'enseignement et d'apprentissage canadiennes. Par exemple, certains apprenants pourraient ne pas avoir d'expérience d'apprentissage avec des personnes de différents genres, d'autres cultures ou de la communauté 2SLGBTQ+. Ils peuvent avoir besoin de temps pour s'adapter au nouvel environnement.

- **Faites de l'écoute active.** Lorsque vous faites de l'écoute active, vous respectez les limites et les préférences des autres. Chaque apprenant a une expérience de vie unique. Si les apprenants se sentent à l'aise de prendre la parole, il est important de prendre le temps de les écouter avec respect et de ne pas émettre d'opinion ou de jugement sur leurs expériences. Soyez sincère dans la façon dont vous remerciez les apprenants s'ils choisissent de s'exprimer.

N'ayez pas peur de garder le silence après que quelqu'un vous ait fait part de quelque chose de personnel ou après avoir posé une question. Certaines personnes ont besoin de temps pour traiter l'information et réagir.

- **Appuyez une approche de l'apprentissage fondée sur les forces.** Permettez aux apprenants de se concentrer sur ce à quoi ils excellent. Chaque cahier d'exercices de *FORCES Compétences au travail* donne aux apprenants l'occasion de réfléchir à leurs expériences, d'en discuter et de songer aux prochaines étapes de leur apprentissage. Soyez conscient que cette approche peut prendre du temps et que certains apprenants pourraient avoir besoin de soutien supplémentaire pour reconnaître leurs propres forces. Vous pouvez les aider en leur rappelant les forces et les réalisations que vous avez entendues ou observées. Pour de nombreux apprenants, un bon point de départ est de répéter que le simple fait de se présenter à l'atelier est en soi un acte de courage.
- **Sautez, adaptez ou prolongez les activités et les discussions, s'il y a lieu.** Utilisez les ressources de *FORCES Compétences au travail* de la façon qui convient le mieux à vos apprenants. S'il y a une bonne discussion, vous ne voudrez peut-être pas l'interrompre. Si vous connaissez le matériel, vous pouvez choisir un sujet moins important que les apprenants peuvent sauter ou sur lequel ils peuvent passer moins de temps. Consultez la [formation en ligne](#) de *FORCES Compétences au travail* ou [communiquez avec un coordonnateur communautaire](#) pour en savoir plus sur l'adaptation du matériel.

## Apprenez à connaître vos apprenants

Évitez de faire des suppositions sur les forces, les difficultés et les circonstances personnelles des apprenants. Dans la mesure du possible, consacrer du temps à établir des relations individuelles avec les apprenants afin de renforcer la confiance et de comprendre leurs forces et leurs difficultés d'apprentissage uniques. Encouragez les apprenants à participer activement en tenant compte de leurs besoins et de leurs intérêts. Ne pas en tenir compte peut avoir l'effet contraire. Les facteurs qui jouent sur la participation et l'expérience d'un apprenant comprennent la culture, la langue, les antécédents personnels, ainsi que les besoins et les capacités d'apprentissage.

## Obstacles en milieu de travail

L'un des aspects permettant d'apprendre à connaître vos apprenants lorsque vous animez la formation sur les compétences en milieu de travail consiste à comprendre leur expérience vécue en milieu de travail. Bien que chacun ait vécu une expérience différente, de nombreux nouveaux arrivants se heurtent à des obstacles courants en milieu de travail.

Voici quelques exemples, même s'ils ne s'appliquent peut-être pas à tous les apprenants.

### Obstacles préalables à l'emploi

Beaucoup de nouveaux arrivants au Canada peuvent se heurter à des obstacles lorsqu'ils cherchent un emploi, notamment la langue, l'accès à du transport fiable et à un service de garde d'enfants. D'autres obstacles auxquels les apprenants adultes peuvent faire face sont invisibles, comme les problèmes de santé mentale, la toxicomanie, la neurodiversité ou la gestion de traumatismes.

## Manque d'expérience de travail au Canada

Bon nombre d'employeurs préfèrent embaucher des personnes ayant de l'expérience de travail au Canada. Cela constitue un défi pour les nouveaux arrivants au Canada. Ils ne peuvent pas se faire embaucher s'ils n'ont pas d'expérience de travail au Canada, mais ils ne peuvent pas acquérir d'expérience de travail au Canada s'ils ne se font pas embaucher.

## Discrimination

Beaucoup de nouveaux arrivants au Canada sont victimes de discrimination de la part de leurs collègues et de leurs superviseurs. Les politiques des entreprises peuvent également être discriminatoires. Tout le monde a des droits en milieu de travail, mais il faut du temps pour apprendre et comprendre ces droits. Il faut aussi du temps pour se sentir assez en confiance pour défendre ses propres intérêts. Certains apprenants peuvent craindre de perdre leur emploi s'ils dénoncent la situation.

La discrimination contre les nouveaux arrivants se manifeste souvent par des **microagressions**. Une microagression est un comportement ou une remarque de tous les jours qui implique des associations négatives ou des insultes envers une personne ou un groupe. Des exemples de microagressions comprennent l'utilisation de termes malveillants, la condescendance et des blagues inappropriées. Les microagressions peuvent être subtiles ou plus évidentes et être intentionnelles ou non.

Un collègue ou un supérieur peut dire ou faire quelque chose avec désinvolture, sans réelle intention de faire du mal à quelqu'un. Mais les remarques ou les actions peuvent avoir des effets durables. Les personnes touchées par les microagressions peuvent se sentir mal accueillies et épuisées sur le plan émotionnel. De nombreux lieux de travail ont mis en place des politiques de prévention et de lutte contre l'intimidation, mais les microagressions ne violent pas forcément les règles officielles. Il est donc difficile de s'attaquer aux microagressions au travail.

## Communication

Bon nombre de milieux de travail exigent un certain niveau de maîtrise de l'anglais ou du français. Cela peut être un problème important pour les nouveaux arrivants dont la langue maternelle est autre que l'anglais ou le français. Les compétences linguistiques ont une incidence sur la capacité d'une personne de communiquer de vive voix et par écrit. Les signaux sociaux et la communication non verbale peuvent également varier d'une culture à l'autre.

## Confiance en soi

Un milieu de travail canadien typique peut être différent de ce à quoi un nouvel arrivant au Canada est habitué. Il peut être difficile de poser des questions ou de demander des précisions dans un milieu de travail où l'on connaît mal les politiques et les procédures, ainsi que le matériel et les logiciels. La nécessité de constamment apprendre et s'adapter peut avoir une incidence sur la confiance en soi des nouveaux arrivants. Se sentir différent ou étranger peut renforcer le sentiment d'isolement.

## Manque de représentation

Lorsque les nouveaux arrivants au Canada ne voient pas de gens comme eux en milieu de travail, surtout dans des rôles de direction, cela peut entraîner un sentiment d'isolement. Cela peut leur donner l'impression qu'il y a peu de possibilités de croissance professionnelle. Le fait d'être perçu comme différent des autres peut leur donner un sentiment d'insécurité et leur faire craindre de s'exprimer ou de faire une erreur.

## Solitude

Beaucoup de nouveaux arrivants au Canada n'ont pas de système de soutien en place pour les aider à faire face à leur sentiment d'isolement ou de solitude.



## Que faire si vous faites une erreur

En tant que formateur ou formatrice, vous commettrez probablement des erreurs de temps à autre. Par exemple, il vous arrivera peut-être de perpétuer un stéréotype nuisible en ne faisant pas attention à vos propos. Considérez vos erreurs comme une occasion d'apprendre et de grandir.

Décidez au cas par cas si vous devez aborder l'erreur devant le groupe ou en privé. Si l'erreur se produit devant le groupe, vous souhaitez peut-être la reconnaître ouvertement et en assumer la responsabilité devant le groupe. Dans certaines situations, il est préférable de reconnaître son erreur et de s'excuser en privé et directement auprès de la personne concernée pour éviter de l'embarrasser.

Voici d'autres suggestions sur ce que vous pouvez faire.

- **Prenez vos responsabilités.** La première étape la plus importante lorsque vous faites une erreur est de la reconnaître. Ne soyez pas sur la défensive. Expliquez que vous comprenez pourquoi ce que vous avez dit ou fait constitue un problème. Évitez de trouver des excuses pour expliquer votre erreur.
- **Présentez des excuses.** Soyez sincère et précis sur ce que vous avez fait de mal, mais ne vous excusez pas trop. Corrigez-vous respectueusement.
- **Apprenez de vos erreurs.** Chaque erreur est une occasion d'apprendre. Prenez le temps de réfléchir à l'erreur que vous avez commise et à sa cause. Cela vous aidera à éviter de commettre la même erreur à l'avenir.

## Autres ressources

Lorsque vous prenez le temps de comprendre vos apprenants ainsi que leurs besoins et expériences uniques, vous comprenez mieux comment soutenir leur croissance en choisissant des approches et des ressources d'enseignement pertinentes. Visitez [forcescompetencesautravail.ca](https://forcescompetencesautravail.ca) pour en savoir plus sur les ressources du programme *FORCES Compétences au travail* que vous pouvez utiliser pour aider les apprenants à acquérir des compétences clés pour le travail et la vie.

Pour en apprendre davantage sur la formation et les ressources tenant compte des traumatismes, consultez le site Web du [Crisis & Trauma Resource Institute](#) (disponible seulement en anglais).

## Activités d'enrichissement

*FORCES Compétences au travail* propose une série d'activités qui élargissent le contenu des cahiers d'exercices de base. Des exemples de sujets d'activités qui peuvent être pertinents pour vos apprenants incluent faire des erreurs, écrire des courriels clairs et trouver une communauté. Visitez [forcescompetencesautravail.ca](https://forcescompetencesautravail.ca) pour télécharger des activités.

---

© ABC Alpha pour la vie Canada, 2024.

UPTLFG12024-02-06-1-FR

Publié pour la première fois en 2024 par ABC Alpha pour la vie Canada. Tous droits réservés. Distribué aux organismes du Canada par ABC Alpha pour la vie Canada.

**Canada**

Financé en partie par le gouvernement du Canada par le biais du programme compétences pour réussir.

*FORCES Compétences au travail* a été développé avec le soutien du partenaire fondateur Canada Vie.