

Comment accueillir les nouveaux arrivants ?

Un guide destiné aux collectivités qui souhaitent s'organiser pour mieux les accueillir



(Photo Carrefour d'immigration rurale inc.)



3-5 Hill (2^e étage), Edmundston, N.-B., Canada, E3V 1H7
Téléphone : (506) 737-9600 | Télécopieur : (506) 737-9609
info@diversis.ca | www.diversis.ca

mai 2008



La rédaction de ce guide est une initiative de Diversis. Cette initiative a été commandée et financée par l'Association francophone des municipalités du Nouveau-Brunswick avec l'appui Secrétariat de la croissance démographique du Nouveau-Brunswick.

Les opinions exprimées dans le présent document ne sont pas nécessairement celles du gouvernement du Nouveau-Brunswick. La forme masculine est utilisée dans ce texte, uniquement dans le but d'alléger le texte. Le terme « nouveaux arrivants » est aussi privilégiés dans ce texte dans le but d'être le plus inclusif possible par rapport aux public visé.

Remerciements

Ce guide n'aurait pu voir le jour sans le support et la collaboration de nombreuses personnes. L'équipe de Diversis souhaite remercier et souligner, entre autres, la précieuse collaboration des régions et municipalités qui ont participé directement et indirectement à l'élaboration de ce guide ainsi que l'Association des municipalités francophones du Nouveau-Brunswick (AFMNB). En particulier, elle souhaite manifester sa reconnaissance envers les personnes responsables des comités d'accueil du nord-ouest de la province du Nouveau-Brunswick, directement interpellés dans le cadre de la rédaction de ce guide, en l'occurrence :

- Stéphanie Bard, Régie régionale de la santé 4
- Samar Effendi, Comité d'accueil de la ville d'Edmundston
- Jean-Yves Francoeur, Carrefour d'immigration rurale inc. de Saint-Léonard
- Rita Gagnon, Comité d'accueil de Saint-Quentin
- Benoît Milliard, Comité d'accueil des nouveaux arrivants de Saint-François
- Mélanie Ouellette, Comité d'accueil de Grand-Sault

Leur participation bénévole, leur appui et leurs expériences nous ont été d'un précieux concours durant la réalisation de ce guide.



Table des matières

INTRODUCTION	1
1 – PRÉPARATION	2
CONSULTER LES NOUVEAUX ARRIVANTS	2
ÉLABORER UN PLAN D’ACTION	4
2 – ORGANISATION	6
FORMER UN COMITÉ	6
DÉFINIR LE TYPE DE GOUVERNANCE	7
ÉLABORER UN BUDGET	8
RECRUTER LES BÉNÉVOLES	8
FORMER LES BÉNÉVOLES	9
RÉDIGER UNE DESCRIPTION DE TÂCHES	10
ÉLABORER UN PLAN D’ACCUEIL	11
DÉVELOPPER DES PARTENARIATS	11
ORGANISER UNE LEVÉE DE FONDS	12
3 - INFORMATION	13
FAIRE VALOIR L’IMPORTANCE DE L’ACCUEIL DES NOUVEAUX ARRIVANTS AUPRÈS DES DÉCIDEURS	13
FAIRE CONNAÎTRE LE PROCESSUS DANS LA COLLECTIVITÉ	13
VALORISATION ET SENSIBILISATION DE LA DIVERSITÉ CULTURELLE	13
4 - ACTION	14
ACCUEIL	14
IMPORTANCE DU PREMIER CONTACT	14
ÉLABORER UN RÉPERTOIRE OU UN GUIDE DU NOUVEL ARRIVANT	14
PROGRAMME DE FRANCISATION	15
AIDE À L’EMPLOI	15
JUMELAGE INTERCULTUREL	16
RÉGIONALISATION	16
ÉTABLISSEMENT ET INTÉGRATION	17
ÉLABORER UN PLAN D’ÉTABLISSEMENT	17
6 - RÉTROACTION	18
SUIVI	19
CONCLUSION	19
ANNEXE – QUIZ : VOTRE COLLECTIVITÉ EST-ELLE VRAIMENT ACCUEILLANTE ?	20
BIBLIOGRAPHIE	21



**Stratégie des services
d'établissement pour
personnes immigrantes en
région francophone du
Nouveau-Brunswick**

Depuis 2005, avec l'appui de l'Association francophone des municipalités du Nouveau-Brunswick (AFMNB) et du gouvernement provincial, huit municipalités ou regroupements de municipalités renforcent leurs capacités communautaires en matière d'accueil et d'établissement de personnes immigrantes. Elles mettent en œuvre des activités qui touchent : la sensibilisation ; l'élaboration et la mise en œuvre de stratégies ; l'accueil, l'intégration et l'enracinement ; et l'expertise et le réseautage.

Introduction

Le parcours migratoire des nouveaux arrivants varie selon plusieurs facteurs et circonstances. Il est personnel et propre à chacun qui le vit. Toutefois, certaines grandes étapes sont communes et peuvent être anticipées. Le processus migratoire débute dans le milieu d'origine et s'amorce pour diverses raisons. Il se poursuit dans le nouveau milieu à travers les étapes suivantes : l'accueil, l'établissement, l'intégration et l'enracinement. Ces différentes étapes sont à la fois interdépendantes et complémentaires. Toutefois, il n'est pas garanti que tous les nouveaux arrivants franchissent toutes ces étapes. Ce que l'on sait cependant, c'est que les collectivités qui ont su accompagner et supporter les nouveaux arrivants durant ces étapes ont démontré un plus grand potentiel de recrutement et de rétention.

Parmi ces étapes, l'accueil des nouveaux arrivants, qu'ils proviennent d'un autre pays, d'une autre province ou d'une autre région, est une étape charnière qui relève directement des collectivités. Ce premier contact est une occasion unique pour mettre en valeur les atouts d'une collectivité afin de permettre aux nouveaux arrivants de se sentir les bienvenus. Bien qu'il soit naturel et souvent réalisé de manière spontanée, un accueil bien planifié et adapté à la réalité locale est avantageux sur plusieurs plans.

Désireuse de renforcer les capacités des municipalités francophones du Nouveau-Brunswick en matière d'accueil et d'établissement des nouveaux arrivants, l'Association francophone des municipalités du Nouveau-Brunswick (AFMNB) a demandé à la firme Diversis de développer un outil leur permettant de mieux planifier et déployer des services d'accueil aux nouveaux arrivants. Le guide *Comment accueillir les nouveaux arrivants ? Un guide destiné aux collectivités qui souhaitent s'organiser pour mieux les accueillir* a été préparé à cette fin.

Ce guide s'adresse aux collectivités qui souhaitent s'organiser et se mobiliser pour mieux accueillir les nouveaux arrivants. Il présente les principales étapes liées à l'accueil des nouveaux arrivants, ainsi que des exemples de bonnes pratiques présentement mises en œuvre par différentes collectivités. Il s'inspire d'expériences vécues et s'appuie sur des outils développés dans le domaine de l'accueil de nouveaux arrivants et dans des domaines connexes.

Le guide est divisé en cinq grandes sections. Il traite de la préparation, de l'organisation, de l'information, de l'action et de la rétroaction. Il a été conçu de manière à être utilisé par



des collectivités qui veulent mettre sur pied un service d'accueil ou celles qui veulent renforcer un service déjà existant. Il présente des pistes de solutions basées sur des expériences réelles qui peuvent être mises en œuvre telles quelles ou qui peuvent être adaptées à la réalité locale. Nous encourageons les collectivités à utiliser ce guide comme une source d'inspiration afin qu'elles se l'approprient et le fassent évoluer selon leur propre réalité.

1 – Préparation

Lorsqu'on prévoit recevoir des visiteurs à la maison et que nous voulons bien les accueillir, il est normal d'effectuer certains préparatifs à l'avance. Le même principe s'applique lorsqu'une collectivité souhaite accueillir de nouveaux arrivants. Ce type d'accueil doit être planifié et bien défini. Il est impératif de déterminer le qui, le quand et le comment de l'accueil qui sera déployé. La section qui suit présente des idées d'activités à entreprendre afin de bien préparer votre collectivité à se lancer dans cette belle aventure qu'est l'accueil des nouveaux arrivants.

Consulter les nouveaux arrivants

Les nouveaux arrivants ayant décidé de rester ou de quitter votre région constituent une bonne source d'information vous permettant de connaître les forces et les faiblesses de votre collectivité en matière d'accueil. Les raisons qui les ont incitées à rester ou à quitter sont des informations précieuses lorsqu'on souhaite améliorer l'accueil de nouveaux arrivants.

Le sondage représente un bon moyen de consulter les nouveaux arrivants. Cette méthode d'analyse quantitative et qualitative permet de tirer des conclusions qui s'appliquent à l'ensemble d'un groupe donné à partir des informations recueillies auprès d'un sous-ensemble de ce groupe appelé échantillon. Dans le cas de la préparation de l'accueil, l'échantillon peut être constitué d'un nombre représentatif¹ de nouveaux arrivants actuellement établis dans la collectivité ou de nouveaux arrivants qui l'ont quittée.

Pour mener une enquête par sondage, il est indispensable de respecter les règles suivantes:

- Dresser une liste claire des objectifs de l'enquête
- Établir avec précision la population à échantillonner
- Établir une liste précise et courte des données à collecter

¹ La représentativité d'un échantillon peut être déterminé de différentes façons. Plusieurs guides existent afin de vous aider à utiliser des techniques d'échantillonnage éprouvées.



L'accueil à Saint-Léonard, N.-B.

- Définir le choix des méthodes de mesure (téléphone, convocations, visites à domicile, etc.)
- Identifier le moyen qui sera utilisé afin de collecter et d'analyser les données
- Organiser l'enquête selon l'approche préconisée
- Mener l'enquête
- Mettre en commun les données, les analyser, et les présenter
- Conserver les données pour pouvoir les réutiliser²

Le groupe témoin ou « groupe focus » est un autre moyen d'analyse qualitative qui consiste à recueillir des informations portant sur : un thème, un sujet, une question donnée, de la part des personnes qui y participent. Les participants doivent refléter le plus possible l'opinion générale de la population ciblée.

La réussite de cette méthode repose sur quatre facteurs principaux, soit :

- **Le recrutement des participants :** Puisque cette méthode est basée sur les interactions entre les membres d'un groupe, elle se doit d'utiliser des sous-groupes restreints, afin de limiter le risque de formation de sous-groupes à l'intérieur du groupe principal. Le nombre idéal de participants devrait se situer entre six et douze.
- **L'animation de groupe :** Pour animer un groupe témoin, l'animateur doit posséder les compétences et être capable d'utiliser les fonctions d'animation propres à l'intervention de groupe. Ce type de groupe se situe à mi-chemin entre le groupe de consultation, plus structuré et le groupe de discussion, plus libre.
- **L'élaboration de la grille d'entrevue :** La grille d'entrevue doit refléter les thèmes prioritaires à débattre pour répondre aux objectifs de l'exercice. Ces thèmes doivent être répartis dans le temps et suivre une progression logique, rejoignant ainsi le principe de l'entonnoir qui guide la plupart des activités de collecte de données de recherche.

² Probabilité - Statistiques, MASS UE22, Chapitre IV - Initiation à la théorie des sondages, <http://nte-serveur.univ-lyon1.fr/nte/immediato/math2002/Mass22/cours/chap4a.htm>



- **L'analyse et la synthèse des résultats** : Il s'agit essentiellement d'une analyse de contenu thématique, qui consiste à réunir les données recueillies sur l'ensemble des thèmes, à concevoir des catégories à partir de ce contenu, à coder, classer et dans certains cas, compter la fréquence d'apparition des énoncés. « Plus la fréquence d'un message est élevée, plus sa force est grande, plus il constitue un indice de généralisation garantissant ainsi sa validité externe (représentativité et généralisation à l'ensemble de la population) »³

Note : Si la collectivité n'a pas encore accueilli de nouveaux arrivants, Citoyenneté et Immigration Canada a mené une vaste consultation intitulée *Consultation sur les besoins des nouveaux arrivants en services d'établissement et de formation linguistique* en 2005⁴. Les résultats de cette consultation révèlent que les besoins les plus importants des nouveaux arrivants se résument dans neuf principaux domaines de besoins :

- L'amélioration de l'information et de l'orientation
- L'emploi
- La langue
- L'orientation initiale
- La stabilité financière
- L'intégration culturelle
- Le soutien émotionnel et social
- La santé
- Le logement

Pour prendre connaissance de cette consultation et en connaître les détails, vous pouvez consulter le site web de Citoyenneté et immigration Canada (CIC) à l'adresse suivante : <http://www.cic.gc.ca/francais/ressources/publications/etablissement/acoi-resume.asp>.

Élaborer un plan d'action

Après avoir déterminé les principaux besoins en matière d'accueil des nouveaux arrivants, l'élaboration d'un plan d'action en réponse aux besoins identifiés s'impose. L'organisation d'une activité de réflexion portant sur le rôle de la collectivité à cet égard peut représenter un bon point de départ. Il est recommandé que les principaux acteurs de la

³ Focus group/groupe focus (document pdf)
<http://www.er.uqam.ca/nobel/k36565/PDF/anim/focusgr.pdf>

⁴ Citoyenneté et Immigration Canada, Consultation sur les besoins des nouveaux arrivants en services d'établissement et de formation linguistique, Résultats de la phase 1 - Groupes de réflexion des nouveaux arrivants
<http://www.cic.gc.ca/francais/ressources/publications/etablissement/acoi-resume.asp>

Énoncé de vision du Carrefour d'immigration rurale inc. (Saint-Léonard, Nouveau-Brunswick)

Visé à doter, à l'horizon de 2008, les communautés rurales francophones du Nord-Ouest, d'outils et de stratégies afin d'attirer, d'accueillir et d'intégrer de façon durable et harmonieuse des familles et des personnes immigrantes au sein de leur nouvelle communauté, ceci, en vue de favoriser à long terme la prospérité économique, sociale et culturelle tant de la collectivité que des nouveaux arrivants.

Énoncé de mission du Comité d'accueil d'Edmundston (Edmundston, Nouveau-Brunswick)

Le comité d'accueil a pour mission d'aider les nouveaux arrivants à surmonter le stress lié à l'adaptation à une nouvelle région, une nouvelle province et un nouveau pays.

mise en place du service d'accueil, notamment les représentants de la municipalité et des secteurs économiques et communautaires, participent à cette activité de réflexion. Ces derniers pourront ainsi être appelés à élaborer :

- **Un énoncé de vision** : C'est-à-dire la définition d'une image globale de ce que souhaite devenir la collectivité en matière d'accueil de nouveaux arrivants au terme d'un horizon de planification qui a été préalablement retenu. Une vision se définit en répondant à quatre questions essentielles : Où sommes-nous présentement ? Où va-t-on ? Où voulons-nous aller ? Comment atteindre ce que nous souhaitons ?⁵
- **Un énoncé de mission** : La formulation d'un énoncé de mission aide à clarifier et à faire connaître la portée et les objectifs du service d'accueil. Même si l'énoncé de mission n'est pas une stratégie, le fait de préciser la raison d'être du groupe, ses valeurs et les buts qu'il poursuit donne une orientation cohérente. L'énoncé de mission ne mentionne toutefois pas comment le groupe entend arriver à ses fins. Cela relève de la stratégie. L'énoncé de mission expose le contexte de la stratégie, mais ne saurait s'y substituer.⁶
- **Des axes d'interventions stratégiques** : Consiste à déterminer les objectifs et les buts fondamentaux à long terme d'une organisation ainsi que les modes d'action qui permettront d'atteindre ces buts et objectifs.⁷
- **Les ressources nécessaires** : Cette étape consiste à élaborer un plan financier et un budget pour appuyer les buts et les objectifs.
- **Les partenaires et bailleurs de fonds potentiels** : Consiste à identifier les partenaires à inclure dans le processus de mise en œuvre du plan d'action, ainsi que les bailleurs de fonds susceptibles d'y contribuer.

⁵ Affaires municipales et Régions Québec, La vision stratégique http://www.mamr.gouv.qc.ca/amenagement/outils/amen_outi_plan_visi.asp

⁶ Rôle en matière de politiques de santé, Élaborer votre stratégie en matière de politiques

Feuilles de travail pour l'établissement d'une stratégie et d'un plan d'action, Un outil à l'intention des organismes bénévoles du domaine de la santé, Volet B - Contexte stratégique http://www.projectvoice.ca/French/Documents/dyps/dyps_e_page02.html

⁷ Définition inspirée de : Le concept de stratégie, http://geronim.free.fr/econet/cours/le_concept_de_strategie.htm

**Comité d'accueil -
Bienvenue chez-vous!
(Edmundston, Nouveau-
Brunswick)**

En 2006, la Ville d'Edmundston a mis sur pied un comité d'accueil en collaboration avec la Chambre de commerce de la région d'Edmundston, le Ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail. Il cible toute personne ou famille revenant dans la région, ou en provenance d'une autre ville, province ou pays. Mme Samar Effendi, responsable du comité d'accueil, s'est inspirée des services d'accueil offerts ailleurs en province et au Canada pour répondre le mieux aux besoins des nouveaux arrivants qui s'installent à Edmundston.



Samar Effendi, responsable du comité d'accueil d'Edmundston

Note : CIC signale aussi les aspects suivants à considérer lors de l'élaboration d'un plan d'action structurant l'accueil des nouveaux arrivants :

- Le racisme
- Les différences culturelles
- L'existence ou l'absence de services d'établissement (ou l'absence de ces services)
- Les milieux scolaires
- Les possibilités de logement et l'ouverture des propriétaires
- Les réseaux sociaux
- Les services et programmes communautaires
- Les obstacles liés à l'emploi et à la langue⁸

2 – Organisation

Maintenant que les besoins des nouveaux arrivants sont définis et que vous savez ce que le service d'accueil vise à accomplir, le temps est venu de vous doter des moyens qui vous permettront de passer à l'action.

Former un comité

Afin de répondre à la demande, ou encore anticiper une demande potentielle, vous avez décidé de doter votre collectivité d'une structure visant à accueillir les nouveaux arrivants. Vous devez savoir, avant toute chose, qu'il est impératif de former une équipe dont les membres comprennent la nécessité d'avoir une telle structure, ainsi que l'importance d'y jouer un rôle actif. Voici donc les principales étapes à suivre pour former un comité d'accueil :

1. Lancez l'idée :

- Parlez de l'idée autour de vous ;
- Réunissez un premier groupe d'intéressés ;
- Allez rencontrer les intervenants clés ciblés ;
- Identifiez une personne qui voudrait diriger la démarche (un chef de file) ; et
- Définissez la composition voulue du comité en tenant compte de l'importance de la diversité.

2. Recrutez les membres du comité :

- Servez-vous des outils de communication présents dans votre collectivité ;
- Visitez certains groupes ou organisations clés ;

⁸ Citoyenneté et Immigration Canada, (2005), *Attirer et garder les immigrants : Une boîte à outils pleine d'idées pour les petits centres*, préparé par le Groupe de travail national sur les stratégies relatives aux petits centres, Première édition, Canada, p. 38-39.

Le modèle de gouvernance du Carrefour d'immigration rurale inc. (Saint-Léonard, Nouveau-Brunswick)

Le carrefour d'immigration rurale de Saint-Léonard s'est doté d'un conseil d'administration. Ce dernier est composé de quatre personnes formant un conseil exécutif, incluant un président, un vice-président, un secrétaire archiviste et un trésorier, ainsi que de huit administrateurs provenant de milieux diversifiés (éducation, affaires, communautaire, personnes immigrantes...) leur permettant de prendre des décisions éclairées basés sur différents points de vues.



Membres du Conseil d'administration du Carrefour d'immigration rurale inc.

- Présentez l'idée aux dirigeants de la communauté ;
- Tenez un kiosque dans le cadre d'un événement ; et
- Lancez un concours permettant de trouver un logo et/ou un slogan pour la structure d'accueil.

3. Établissez les règles du jeu :

- Identifiez les règles de fonctionnement à adopter au sein du comité ;
- Procédez à l'élection de postes au sein du comité ; et
- Précisez quel sera le rôle de chacun des membres.⁹

Définir le type de gouvernance

Dans la plupart des petites collectivités, les comités d'accueil sont surtout gérés de façon informelle, étant donné le petit nombre de personnes à desservir. Parfois, ces comités opèrent informellement ou sous la tutelle d'une organisation locale telle la municipalité ou un organisme communautaire.

Il existe aussi des comités qui se sont dotés d'une structure de gouvernance plus formelle tel un conseil d'administration pouvant être structuré de la façon suivante.

Conseil d'administration : La loi oblige souvent les organisations à but lucratif ou non à avoir un conseil d'administration composé généralement d'un groupe de cadres ayant des compétences et expériences diverses. Ce conseil est responsable de veiller à la stabilité de l'organisation. Comme les membres du conseil d'administration ne sont pas des employés de l'organisation, et que leur candidature obéit généralement au système de volontariat, ils peuvent guider une organisation de façon efficace et objective étant donné qu'ils n'ont rien à y gagner financièrement. Les domaines de responsabilité sont les suivants : mise au point d'un plan stratégique, appui au leadership et au développement de l'organisation, fourniture d'une supervision financière, maintien de relations avec la communauté et le gouvernement, assurer la fourniture de services de haute qualité et gérer les activités du conseil.¹⁰

⁹ Étapes inspirées de : Réseau Communauté en santé - Bathurst, (2004), *Une école en santé, c'est à nous d'y croire! Guide pratique pour organiser un comité de santé à l'école*, préparé par Barbara Losier pour le Réseau Communauté en santé de Bathurst, p. 22.

¹⁰ Glossaire des termes de gestion, <http://erc.msh.org/readroom/francais/vocab.htm#AF>

Projet de Réseau de bénévoles (Manitoba)

L'Accueil francophone du Manitoba a mis sur pied un projet de Réseau de bénévoles, visant à recruter des personnes avec des expertises diverses visant à répondre aux besoins des personnes immigrantes francophones. Un site Web énumère entre autres les différentes tâches liées au bénévolat, ses avantages, le soutien et l'appui qui sont offerts aux bénévoles ainsi que le formulaire d'inscription. Pour plus d'informations visitez : www.accueilfrancophonemb.com



Les bénévoles des comités d'accueil de Saint-François-de-Madawaska et de Saint-Quentin (Photo Le Madawaska)

Élaborer un budget

Avant de réaliser un projet, quel qu'il soit, il est essentiel d'identifier les dépenses et les revenus à anticiper. En général, les postes budgétaires à considérer lors de l'élaboration d'un budget opérationnel prévisionnel d'un service d'accueil sont les suivants :

- **Revenus**
 - Subventions
 - Commandites
 - Autres types de revenus
- **Dépenses**
 - Salaires du personnel
 - Loyer et commodités
 - Frais de déplacement
 - Frais d'administration (fournitures de bureau, comptabilité, service de la paie...)
 - Équipements informatiques et ameublements
 - Promotion et marketing
 - Matériel lié à l'accueil (trousse d'accueil, panier de bienvenue...)

Recruter les bénévoles

La qualité des services d'accueil repose en grande partie sur ses bénévoles. Il est donc très important de choisir les bonnes personnes qui sauront déployer les efforts nécessaires. Voici quelques conseils à suivre lors du recrutement des bénévoles :

- Posez-vous la question « Quel profil de bénévoles avons-nous besoin pour atteindre nos buts ? (ce qui importe, ce sont les aptitudes et non la réputation, il faut jumeler le/les poste(s) à combler avec les aptitudes recherchées) ;
- Définissez en quoi le/les poste(s) à combler correspond aux intérêts des bénévoles, ce qui veut dire faire valoir la mission et les objectifs généraux de la structure afin de rejoindre les intérêts des personnes recherchées;
- Définissez les tâches à accomplir, cela facilite de beaucoup le recrutement ;
- Invitez les bénévoles actuels à en recruter de nouveaux ce qui permet d'expliquer les exigences et les avantages liés au bénévolat au sein de l'organisation;
- Utilisez efficacement votre temps, ce qui veut dire de bien planifier et diriger les réunions afin d'éviter les frustrations possibles ; et
- Faites la promotion de votre service d'accueil en faisant valoir la contribution de l'organisation à la collectivité.

Formation des bénévoles (Nord-Ouest, Nouveau-Brunswick)

La firme Diversis a livré des formations aux bénévoles des structures d'accueil de plusieurs municipalités au nord-ouest du Nouveau-Brunswick. Ces formations visaient à sensibiliser et d'outiller les bénévoles, désireux d'accompagner les personnes immigrantes nouvellement arrivées dans la région, quant aux différents facteurs et défis liés à l'interculturalité. *Pour plus d'informations visitez : www.diversis.ca*



Formation des bénévoles du CIR inc. par la firme Diversis

Afin de fidéliser les bénévoles, il est conseillé de respecter le cycle de développement des bénévoles, ce qui inclut :

- Le recrutement et la sélection
- L'orientation et la formation
- La supervision et l'évaluation
- La reconnaissance et la motivation
- La planification¹¹

Former les bénévoles

Les bénévoles recrutés peuvent avoir de l'expérience en termes d'accueil de nouveaux arrivants, ou encore pas du tout. Afin de s'assurer de la qualité des services déployés aux nouveaux arrivants, il est recommandé d'offrir une formation de base aux bénévoles afin qu'ils puissent mieux comprendre leur rôle et les réalités des nouveaux arrivants notamment ceux en provenance de d'autres pays (étudiants internationaux, personnes immigrantes, réfugiés). Avant de choisir le type de formation à offrir à ses bénévoles, il est important de bien définir :

- Les objectifs de la formation
- Le public cible
- L'approche pédagogique
- Les contenus de formation à livrer
- Les ressources (humaines, matérielles et financières) nécessaires
- Le mode d'évaluation et de suivi de la formation

La « Table de concertation des organismes au service des personnes réfugiées et immigrantes - Volet formation » a dressé la liste suivante de formations susceptibles de renforcer les capacités des personnes qui interviennent auprès des nouveaux arrivants :

- La communication interculturelle
- Le processus d'immigration
- L'interculturalité
- La collaboration école/famille/communauté
- La trajectoire culturelle : continuités et ruptures
- L'approche intégrée
- L'orientation en contexte culturel
- La violence conjugale en contexte ethnoculturel
- La migration et les loyautés familiales
- La médiation socioculturelle
- Exclusion sociale, les jeunes et l'interculturalité

¹¹ Réseau des centres d'action bénévole de l'Ontario et Bénévoles Canada, *Vers un engagement soutenu des bénévoles RECRUTEMENT ET SÉLECTION*, Fiche d'information no. 6 de 14, volunteer.ca/volunteer/pdf/Voice6Fre.pdf

Description de tâches de bénévoles de l'Accueil francophone (Manitoba)

Il y a plusieurs types de tâches que les bénévoles peuvent accomplir selon les catégories ci-après :

- Traduction/Interprétation
- Tutorat/Mentorat
- Activités communautaires
- Gardiennage/Répit
- Accompagnement
- Finances

En tant que bénévole de l'Accueil francophone vous éprouverez la grande satisfaction personnelle de savoir que vous contribuez à aider des personnes de votre communauté en donnant un soutien à celles qui rencontrent des problèmes pour accéder aux services ou pour devenir actifs dans la société. De plus, ce rôle vous permettra d'étendre vos connaissances sur les services accessibles aux immigrants. L'expérience acquise en devenant bénévole peut également vous servir de tremplin pour votre perfectionnement professionnel et pour accroître les connaissances de la diversité culturelle dont fait partie notre société.

- Le choc culturel
- Composer avec la colère et la gestion des émotions intenses en intervention
- La menace identitaire en situation d'intervention interculturelle
- De l'exclusion à l'inclusion socioprofessionnelle
- Les enjeux de la protection
- Le bilan de compétence adapté aux nouveaux arrivants¹²

Rédiger une description de tâches

Une description de tâches consiste à lister les activités à réaliser dans le cadre d'une fonction spécifique. Elle permet de bien définir les rôles et les responsabilités de chacun et de chacune au sein d'une organisation, ce qui facilite son bon fonctionnement. Toute personne intervenant dans une organisation devrait avoir une description de tâches. Elle devrait notamment contenir les informations suivantes :

- **Poste** : Quel est le titre du poste ?
- **Pouvoir** : Quel pouvoir est lié au poste ?
- **Responsabilité** : À qui le titulaire du poste doit-il rendre des comptes ? Quels sont les grands domaines de responsabilité ?
- **Tâches générales** : Quelles tâches relève du titulaire du poste ?
- **Évaluation** : Comment sera évaluée la qualité du travail à accomplir ?
- **Date d'examen** : Quand et dans quel contexte l'évaluation aura-t-elle lieu ?
- **Date d'approbation** : Quand cette description a-t-elle été approuvée pour la dernière fois ?
- **Qualifications et compétences** : Quelles compétences faut-il avoir pour occuper ce poste ?
- **Avantages** : À quels avantages, le titulaire du poste peut-il s'attendre (p. ex. : satisfaction d'apporter une contribution à la collectivité, occasion de travailler dans un contexte diversifié, acquisition de compétences, meilleure compréhension de la dynamique et des relations de groupe) ?
- **Exigences financières et de temps** : Combien de temps le membre peut-il raisonnablement s'attendre à consacrer aux tâches sous sa responsabilité ? Combien cette participation lui coûtera-t-elle ?¹³

¹² Rapport d'activité 2006-2007 : Table de concertation des organismes au service des personnes réfugiées et immigrantes - Volet formation
www.tcrl.qc.ca/Pdf/rapport%20d'activite%20TCRI%202006-2007.pdf

¹³ Éléments inspirés de : Centraide Canada, Formation des membres des conseils d'administration, *Comment élaborer la description de tâches des membres du conseil d'administration*,
http://www.formationca.org/display_document.cfm?document_id=35

L'accueil à Saint-Quentin (Nouveau-Brunswick)

Mis sur pied en 2006, le comité d'accueil de Saint-Quentin compte six bénévoles actifs et trois personnes responsables des districts de services locaux (DSL). Ces dernières sont chargées d'avertir le comité si de nouveaux arrivants s'installent sur leur territoire respectif. Pour repérer les nouveaux arrivants, des petites cartes d'affaires présentant le comité d'accueil sont distribuées chez tous les employeurs de la région. L'accueil réservé à tous les nouveaux arrivants s'agit d'une première visite où l'on remet une trousse d'accueil qui contient un panier-cadeau d'une valeur de 25 à 30\$ et une pochette d'informations sur la région. Annuellement, une rencontre entre les membres du conseil municipal, les membres du comité d'accueil et les nouveaux arrivants est organisée. Le comité d'accueil réfère les nouveaux arrivants au Carrefour d'immigration rurale Inc. pour tous autres services liés à l'établissement.



Trousse d'accueil Saint-Quentin



Trousse d'accueil Grand-Sault

Élaborer un plan d'accueil

Afin que les services d'accueil soient efficaces et que tous et toutes sachent à quoi s'attendre, il est important de se questionner sur comment seront accueillis les nouveaux arrivants exactement et quels services seront mis à leur disposition. Les questions qui suivent servent de guide afin de vous aider à élaborer le plan d'accueil de votre collectivité :

- Comment allez-vous faire pour savoir que de nouveaux arrivants sont arrivés chez-vous ? Est-ce vous allez les joindre ou est-ce que c'est eux qui signaleront leur présence ? Dans un cas ou dans l'autre, comment allez-vous faciliter ce premier contact ?
- Une fois la présence signalée, qui, parmi votre service d'accueil, effectuera le premier contact et par quel moyen ?
- Quel geste d'introduction sera posé pour faire en sorte que les nouveaux arrivants se sentent bienvenus ?
- Quels services seront mis à la disposition des nouveaux arrivants suivant ce geste d'introduction ?
- Quels services ne seront pas mis à leur disposition ? Est-ce possible de référer les nouveaux arrivants vers d'autres organismes qui offrent ces services ?
- Comment ferez-vous pour savoir si les services déployés répondent à leurs besoins et comment faire pour les améliorer ?
- Quel suivi sera apporté aux activités d'accueil ?

Développer des partenariats

La solidité d'un service d'accueil dépend en grande partie des efforts déployés par ses bénévoles. Par contre, elle dépend aussi de la contribution de partenaires bien établis dans la collectivité qui lui permettront d'offrir des services de qualité. Voici les principaux partenaires susceptibles d'avoir la volonté et la possibilité de vous appuyer :

- Les trois paliers de gouvernements (municipal, provincial, fédéral)
- Les associations d'entreprises et organisations syndicales
- Les employeurs
- Les agences de développement économique et communautaire
- Les organismes d'aide à l'établissement des personnes immigrantes
- Les commissions scolaires, écoles, collèges, universités
- Les organismes confessionnels
- Les établissements et organismes du domaine de la santé
- Les organismes d'exécution de la loi
- Les associations professionnelles et corps de métier
- Les fournisseurs de services communautaires



Ah! Communications

La commandite du Comité d'accueil d'Edmundston (Nouveau-Brunswick)

Afin de financer l'achat du boîtier d'informations qui est remis aux nouveaux arrivants, le Comité d'accueil a obtenu une commandite des Caisses populaires acadiennes de la région. En contrepartie, son logo apparaît à l'intérieur du boîtier et elles ont l'exclusivité quant aux articles promotionnels des institutions financières. D'autres commanditaires ont fournis des coupons qui sont inclus comme articles promotionnels dans le boîtier.



Trousse d'accueil Edmundston

- Les groupes de planification sociale et groupes de défense
- Les groupes ethnoculturels communautaires
- Les associations de propriétaires et associations du domaine du logement
- Les bibliothèques, spécialistes en loisirs
- Les nouveaux arrivants déjà établis
- La chambre de commerce
- Les médias
- Les prestataires de cours de français ou d'anglais langue seconde
- Les coopératives¹⁴

Organiser une levée de fonds

Pour se doter des moyens de mettre en œuvre le plan d'action et d'atteindre ses objectifs, le service d'accueil doit investir des énergies pour repérer les fonds nécessaires pour desservir les nouveaux arrivants. Il existe plusieurs moyens d'effectuer des levées de fonds par exemple, des repas, spectacles ou activités bénéfiques, des ventes d'objets, des commandites, etc. Il s'agit d'identifier le ou les moyens qui sont plus pertinents selon l'objectif visé et la réalité locale.

Identifiez un slogan percutant et des personnalités connues dans la collectivité qui peuvent vous appuyer dans votre démarche. Assurez-vous d'établir un plan de levée de fonds et de le respecter. Ce plan doit comprendre notamment les items suivants :

- Le but de la levée de fonds – le montant total d'argent à amasser
- La stratégie de levée de fonds – le moyen privilégié pour identifier les bailleurs de fonds et les commanditaires
- Les avantages – les avantages dont profiteront les bailleurs de fonds et les commanditaires selon le type de contribution
- La reddition des comptes – les résultats et l'utilisation des ressources dont vous allez témoigner auprès des bailleurs de fonds et des commanditaires

Peu importe qui finance, on vous demandera des comptes. Soyez prêts à répondre à des questions telles que :

- Votre mission
- Vos membres
- Les organismes qui vous appuient
- La fréquence de vos réunions et de vos activités

¹⁴ Citoyenneté et Immigration Canada, (2005), *Attirer et garder les immigrants : Une boîte à outils pleine d'idées pour les petits centres*, préparé par le Groupe de travail national sur les stratégies relatives aux petits centres, Première édition, Canada, p. 21.



Article paru dans le journal le Madawaska suivant une session d'information sur les enjeux de l'immigration.

Festival multiculturel rendez-vous (Grand Moncton, Nouveau-Brunswick)

Depuis quelques années, L'Association multiculturelle du Grand Moncton (AMGM) et ses partenaires organisent le Festival multiculturel rendez-vous. Les municipalités de Moncton, Dieppe et Riverview se transforment en vitrine de la diversité culturelle à travers la musique, la danse, la nourriture et le sport. Tous les membres de la communauté sont invités à célébrer les différentes cultures du monde et à apprendre sur le multiculturalisme et sa place dans la communauté.

Salon multiculturel du Nord-Ouest (Nouveau-Brunswick)

En 2007, le Carrefour d'immigration rurale inc. a organisé un salon multiculturel afin de valoriser la diversité culturelle présente au nord-ouest du Nouveau-Brunswick.

- Le soutien bénévole que vous recevez
- Le bilan de vos résultats et vos réalisations
- Votre vision communautaire et vos buts
- Vos projets futurs¹⁵

3 - Information

Afin d'assurer la réussite du processus de mise sur pied d'un service d'accueil, il est aussi important, dès le départ, de partager l'information portant sur ce dernier avec la collectivité que de faire connaître ses services aux nouveaux arrivants. Parallèlement aux efforts entrepris pour la mise sur pied, il est donc indispensable de :

Faire valoir l'importance de l'accueil des nouveaux arrivants auprès des décideurs

Les élus, tant au niveau municipal, provincial que fédéral, doivent être sensibilisés à l'importance de l'accueil des nouveaux arrivants dans la collectivité. Des efforts doivent être déployés dès le départ afin d'inclure la municipalité dans le processus de mise en place d'un service d'accueil, s'il n'en est pas l'instigateur.

Faire connaître le processus dans la collectivité

Il est impératif de faire connaître les raisons et les intentions du service d'accueil à la population locale dès le début du processus. Ainsi, de nombreux malentendus peuvent être évités, tout en permettant aux gens de s'impliquer dans le processus s'ils le souhaitent. Ce faisant, la population sera plus sensible aux réalités des nouveaux arrivants et plus ouverte à les accueillir.

Valorisation et sensibilisation de la diversité culturelle

Il est tout aussi intéressant de développer des activités de valorisation et de sensibilisation à la diversité culturelle dans la communauté. Ces dernières peuvent être adaptées tant sur le plan scolaire, que sur le plan économique et communautaire. C'est aussi une bonne façon de tisser des liens entre les nouveaux arrivants et la population locale.

¹⁵ Rural and Small Town Programme, (1998), *La planification stratégique communautaire : le cahier des charges*, Collection Aller de l'avant : découvrir le potentiel de la communauté, relever des défis, Mount Allison University, N.-B., p. 32.

Accueil des étudiants internationaux (Edmundston, Nouveau-Brunswick)

Le campus d'Edmundston de l'Université de Moncton accueille de plus en plus d'étudiants internationaux.

Pour mieux les desservir, un service d'accueil spécialisé a été mis en place. Parmi les services offerts, on y trouve : l'affichage à l'arrêt d'autobus (mot de bienvenue, d'informations clés et coordonnées d'une personne contacte), des sessions d'accueil et d'information, une « boîte de survie » incluant l'essentiel pour s'installer, des visites guidées de la ville, un système de parrainage, de la documentation, et des ateliers sur la citoyenneté et l'immigration.

Guide du nouvel arrivant du CIR (Nord-Ouest, Nouveau-Brunswick)

Le Carrefour d'immigration ruraleinc. (CIR) a élaboré un « Guide du nouvel arrivant » destiné à tous les nouveaux arrivants s'installant dans la région du nord-ouest du N.-B. Il offre des renseignements sur le CIR. ; l'arrivée; l'adaptation ; les services disponibles ; les transports; les finances ; la santé et la sécurité ; l'éducation ; le système politique et les lois ; le Canada, le Nouveau-Brunswick et l'Acadie. Il est aussi disponible à l'adresse : www.immigrationrurale.ca

4 - Action

Maintenant que les étapes de planification, d'organisation et d'information ont été complétées, il est temps de passer à l'action. Le succès de cette étape dépendra grandement des étapes précédentes ainsi que des personnes impliquées.

Accueil

Importance du premier contact

Le mieux, c'est d'accueillir les gens à l'aéroport, au terminus d'autobus ou quel que soit l'endroit où ils arrivent dans leur nouveau milieu. Si vous connaissez la date et l'endroit de leur arrivée, tentez d'aller à la rencontre des nouveaux arrivants. Parfois, les préparatifs de voyage changent à la dernière minute ou les vols sont retardés. Si c'est possible, il peut être indiqué de remettre aux nouveaux arrivants ou aux responsables de l'immigration le numéro de cellulaire d'une personne de votre collectivité avec qui ils pourront communiquer pour l'avertir de tout changement.¹⁶

Élaborer un répertoire ou un guide du nouvel arrivant

Une fois arrivé dans un nouveau milieu, il est normal que les nouveaux arrivants se posent certaines questions sur des sujets qui sont d'évidence pour la population locale. Ces questions peuvent être liées à l'éducation des enfants, à l'accès à la propriété ou tout simplement à l'endroit le plus près pour acheter l'épicerie. Un répertoire d'informations, incluant des renseignements jugés essentiels à l'établissement des nouveaux arrivants est très pratique pour ces derniers. Ce répertoire peut inclure des informations portant sur :

- La municipalité, la région, la province et le pays
- Les renseignements avant l'arrivée
- L'arrivée, l'accueil et l'installation
- L'adaptation
- Les services courants (services de base, moyens de communication, transports, institutions financières, lieu de culte)
- Les services communautaires (éducation et famille, emploi, santé, sports et loisirs)
- L'aide et les ressources (aide d'urgence, organismes d'aide, associations)

Cette liste n'est pas exhaustive. Vous pouvez fournir une carte aux nouveaux arrivants ou leur donner des conseils

¹⁶ Citoyenneté et Immigration Canada, (2005), *Attirer et garder les immigrants : Une boîte à outils pleine d'idées pour les petits centres*, préparé par le Groupe de travail national sur les stratégies relatives aux petits centres, Première édition, Canada, p. 65.



Ah! Communications

Programme de francisation des familles immigrantes (Saint-Léonard, Nouveau-Brunswick)

Le Carrefour d'immigration rurale inc. a mis sur pied un programme de francisation adapté et spécialisé de manière à répondre aux besoins linguistiques de tous les membres des familles immigrantes. Ce programme d'enseignement personnalisé fait appel aux services d'enseignants à la retraite qui accompagnent les familles dans leur intégration linguistique et communautaire. Pour plus d'informations visitez : www.immigrationrurale.ca



Cours de francisation – CIR inc.

concernant le transport public. Soyez souples et prêts à ajouter des points à la liste une fois que vous aurez rencontré les nouveaux arrivants et évalué leurs besoins immédiats.

Programme de francisation

Lors de leur arrivée en sol canadien ou néo-brunswickois, certains nouveaux arrivants ne connaissent pas la langue française ou ne maîtrisent pas toutes les subtilités de celle-ci. L'offre de cours de francisation adaptés à leurs réalités est un facteur déterminant dans la réussite de leur intégration. Plusieurs ressources existent à ce niveau, il n'est donc pas nécessaire de tenter de réinventer la roue.

CIC offre le **Cours de langue pour les immigrants au Canada (CLIC)**. Le but de ces cours est d'enseigner aux personnes immigrantes adultes l'une des deux langues officielles (formation de base) dès que possible après leur arrivée au pays, afin qu'ils puissent acquérir les compétences linguistiques nécessaires pour s'intégrer à la société canadienne. Grâce à une collaboration continue entre CIC et d'autres partenaires, une formation de qualité peut être offerte au plus grand nombre possible de nouveaux arrivants de toutes catégories. Les organismes désireux de participer au programme CLIC peuvent obtenir une demande d'aide financière en s'adressant à leur bureau de Citoyenneté et Immigration régional.¹⁷

Voici certains organismes néo-brunswickois qui offrent le programme CLIC ou encore un programme de francisation adapté aux personnes immigrantes :

- L'Alliance Française de Moncton (<http://www.af.ca/moncton/Alliance.html>)
- L'Association multiculturelle du Grand Moncton (<http://www.multiculturalassociation-moncton.com/french/langue.htm>)
- Le Carrefour d'immigration rurale inc. de Saint-Léonard (<http://www.immigrationrurale.ca>)

Aide à l'emploi

Les nouveaux arrivants qui s'installent en régions francophones du Nouveau-Brunswick peuvent s'être déjà trouvé un emploi à travers le **Programme des candidats de la province**. Ce programme est une entente spéciale que la province a conclue avec le gouvernement du Canada pour lui permettre de jouer un rôle actif dans le choix des personnes

¹⁷ Citoyenneté et Immigration Canada, Cours de langue pour les immigrants au Canada (CLIC), http://www.entreprisescanada.ca/servlet/ContentServer?cid=1081944213564&lang=f&r&pagename=CBSC_NS%2Fdisplay&c=Services

Connexion Emploi (Colombie-Britannique)

Le Centre d'intégration pour immigrants africains offre des services d'accompagnement à l'emploi. Les services offerts sont regroupés sous trois catégories: la gestion de cas (analyse de compétences et plan de carrière, etc.), la recherche d'emploi (rédaction de c.v. et de lettre de motivation, technique d'entrevue, etc.) et l'accès au centre de ressources (technologies et bases de données de recherche d'emploi). Pour plus d'informations visitez : www.ciaa-ciai.com

Jumelage de familles d'accueil (Manitoba)

Le programme franco-manitobain est un programme pour aider les nouveaux arrivants francophones à s'intégrer. Des bénévoles d'accueil sont jumelés avec ces nouveaux canadiens pour les aider à mieux connaître le Manitoba et la culture. Le jumelage se fait en fonction des intérêts similaires entre les participants. Ensemble, ils peuvent partager un repas, magasiner, pratiquer l'anglais, participer aux activités communautaires, faire du sport, etc. Ce faisant, ils ont une meilleure gestion du stress et s'adaptent plus facilement au mode de vie canadien.

immigrantes afin de satisfaire des besoins précis en matière d'économie et de marché du travail.¹⁸

Les employeurs néobrunswickois ont maintenant accès à un site Web (www.SolutionsNB.ca) leur offrant une panoplie de ressources divisées en quatre grandes sections:

- Les avantages liés à l'embauche de nouveaux arrivants
- L'embauche de nouveaux arrivants
- Dix façons de soutenir l'immigration
- Aidez les nouveaux arrivants à s'établir dans votre communauté¹⁹

Les Agences de développement économique et communautaire (ADEC) locales (<http://www.entreprise-entreprise.ca/fr/>), ainsi que les Corporations au bénéfice du développement communautaire (CBDC) locales (<http://www.cbdc.ca/index.php?lang=1>) offrent aussi des services d'aide à l'emploi aux nouveaux arrivants.

Jumelage interculturel

Le jumelage interculturel est un moyen simple et efficace de contribuer à une intégration sociale réussie des nouveaux arrivants et favorise l'ouverture chez les membres de la communauté d'accueil. Le jumelage facilite la rencontre des personnes nouvellement arrivées avec des personnes nées ou habitant depuis longtemps la région. Il permet de faire tomber les barrières liées à la langue et à la culture qui ralentissent parfois l'intégration des nouveaux arrivants. C'est un excellent moyen d'intégration qui permet des contacts individuels primordiaux à la compréhension de la société tout en offrant la possibilité de pratiquer le français, de connaître les institutions, de sortir de l'isolement et de contribuer à l'élimination de certaines formes d'intolérance et de discrimination.

Régionalisation²⁰

Puisque beaucoup des nouveaux arrivants au Canada s'installent dans les grands centres, il est important de valoriser les atouts des régions rurales. Le processus de régionalisation permet ainsi un rapprochement entre les

¹⁸ Secrétariat à la croissance démographique du Nouveau-Brunswick, Foire aux questions... à propos du Programme des candidats de la province du Nouveau-Brunswick <http://www.gnb.ca/immigration/faqs2007-f.asp#1>

¹⁹ Secrétariat à la croissance démographique du Nouveau-Brunswick, www.SolutionsNB.ca

²⁰ Comité régional d'éducation pour le développement international de Lanaudière (CRÉDIL), (2007), *Mémoire sur l'intégration des personnes immigrantes*, présenté à la Commission Taylor-Bouchard, le 14 septembre 2007, 10 p.

Régionalisation de l'immigration (Saguenay, Québec)

Depuis la signature de l'Entente spécifique de régionalisation de l'immigration au Saguenay—Lac-Saint-Jean en mars 2006, la Conférence régionale des élus a octroyé des subventions totalisant 387 500 \$ en soutien à des projets visant à accroître le nombre de personnes immigrantes qui s'établissent dans la région. Ces projets favorisent l'intégration culturelle, sociale et professionnelle des personnes immigrantes et encouragent la réalisation d'activités faisant la promotion de relations interculturelles harmonieuses au sein de la population. L'aide financière provient principalement du Fonds de développement régional de la Conférence régionale des élus et du Programme régional d'intégration du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles. Un bref compte-rendu des projets subventionnés à ce jour est disponible à l'adresse : www.creslsj.ca.



Accueil à Saint-Léonard, N.-B.

nouveaux arrivants et population locale en régions rurales, puisqu'il fait référence à des projets visant à accroître le nombre de personnes immigrantes qui s'y établissent. Ces projets favorisent entre autres : l'intégration culturelle, encouragent la réalisation d'activités faisant la promotion de relations interculturelles harmonieuses au sein de la population.

Établissement et intégration

En dépit de la bonne volonté des collectivités qui offrent des services d'accueil, l'accompagnement et le suivi de l'intégration des nouveaux arrivants sont malheureusement trop souvent inexistantes. Faute de moyens et de ressources, certaines collectivités n'offrent pas de services d'établissement aux nouveaux arrivants. Certaines collectivités s'appuient sur une structure d'établissement à vocation régionale ou provinciale et y réfèrent ses nouveaux arrivants une fois l'accueil effectué. D'autres, par contre, s'organisent de manière à ajouter les services d'établissement à leur palette de services d'accueil offerts aux nouveaux arrivants. Quelque soit l'option qui coïncide le mieux avec votre réalité et les besoins des nouveaux arrivants dans votre collectivité, la section qui suit vous donnera un avant goût de ce qu'il faut faire pour faciliter l'établissement des nouveaux arrivants afin de contribuer à leur intégration.

Élaborer un plan d'établissement

Un plan d'établissement permet de favoriser la réussite de l'intégration sociale et économique des nouveaux arrivants. Il énonce les activités à entreprendre afin d'atteindre les résultats suivants à long terme :

- Les nouveaux arrivants seront les bienvenus et seront pleinement intégrés aux collectivités ;
- Les nouveaux arrivants s'intéresseront et participeront à leur manière à tous les aspects de la société ; et
- La société et les collectivités bénéficieront de la contribution des nouveaux arrivants.²¹

Les plans d'établissement diffèrent selon les réalités des collectivités, cependant ils regroupent essentiellement les services qui suivent. À vous d'évaluer quels services sont essentiels à votre collectivité.

²¹ Citoyenneté et Immigration Canada, *Plan stratégique concernant les services d'établissement et la formation linguistique*, Accord Canada - Ontario sur l'immigration, <http://www.cic.gc.ca/Francais/ressources/publications/etablissement/acoi-plan.asp>

Structure d'établissement régionale (Nord-Ouest, Nouveau-Brunswick)

Au cours des dernières années, le Carrefour d'immigration rurale Inc. a développé des expériences et des compétences en matière d'établissement des personnes immigrantes. Il offre un service complet d'établissement aux personnes immigrantes nouvellement arrivées. Depuis un certain temps, il partage ses services d'établissement avec toutes les municipalités du nord-ouest de la province. Cette formule permet d'offrir un service complet tout en départageant les ressources.

Programme d'adaptation et d'établissement (Whitehorse, Yukon)

Le programme d'adaptation et d'établissement a pour objectif d'aider les personnes immigrantes à s'établir et à s'intégrer plus facilement au sein de leur société d'accueil. Grâce à ce programme, elles peuvent bénéficier d'un ensemble de services utiles lors de leur installation. Ces services comprennent de l'orientation, de la traduction ou de l'interprétation, une mise en rapport avec les ressources communautaires et des renseignements généraux. Pour plus d'information, visitez : www.immigrationyukon.com.

- **L'établissement initial**
 - l'accueil et l'orientation
 - l'identification d'un logement
 - le counselling
 - le contact avec la communauté
 - l'accès aux autres services de base (assurance maladie, assurance sociale, etc.)
- **La formation linguistique**
 - formation de niveau débutant jusqu'à l'apprentissage de la langue comme langue de travail
- **Les services en matière d'emploi**
 - l'orientation
 - les outils de recherche d'emploi
 - le counselling et le placement en matière d'employabilité
 - le perfectionnement des aptitudes spécialisées et programmes d'obtention de certificats
 - l'accompagnement en matière de reconnaissance des compétences et des diplômes internationaux
- **L'intégration à long terme**
 - la formation
 - le développement communautaire
 - les services multiculturels
 - la citoyenneté
 - la lutte contre le racisme
 - le changement administratif et le développement.²²

6 - Rétroaction

Après avoir suivi les étapes précédentes, votre collectivité devrait être en mesure de bien accueillir et de savoir ce qu'il faut faire pour faciliter l'intégration des nouveaux arrivants. Ces étapes sont toutefois suggestives. Elles peuvent être adaptées pour répondre aux besoins de votre collectivité. Afin d'assurer une intégration réussie, il est conseillé de mettre sur pied un mécanisme de suivi auprès des nouveaux arrivants. De cette façon, il sera plus facile d'évaluer les services offerts, tant au niveau de l'accueil que de l'établissement, pour ensuite les améliorer selon les besoins réels.

²² Conseil canadien pour les réfugiés, Les Services d'établissement pour les Réfugiés et les Immigrants au Canada, (1998), *Les meilleures pratiques en matière d'établissement*, Février 1998 <http://www.ccrweb.ca/bpfinf1.htm>



Suivi

Il est possible de rencontrer les nouveaux arrivants quelques semaines après la première rencontre afin de voir si tout se passe bien. Il peut aussi être avisé d'effectuer un sondage auprès d'eux, ou encore de les regrouper dans le cadre d'un groupe témoin dans le but d'évaluer la pertinence des actions posées par rapport à leurs besoins réels.

Il est aussi recommandé d'enregistrer et de répertorier toutes les données relativement aux services déployés, notamment le nombre de personnes desservies, leur niveau de satisfaction, etc. Ces données s'avéreront de précieux recours lorsque vous allez recruter des bénévoles, des partenaires et des bailleurs de fonds.

Annexé à ce rapport, vous trouverez un quiz tiré de la trousse *Attirer et garder les immigrants : Une boîte à outils pleine d'idées pour les petits centres*. Ce petit quiz est un bon moyen de départ pouvant vous aider à savoir si votre collectivité est réellement accueillante. Cette trousse vous offre aussi une multitude de pistes de solution relativement au recrutement et à l'accueil de personnes immigrantes. Nous vous le recommandons fortement.

Conclusion

Vous voilà mieux outillés pour accueillir les nouveaux arrivants dans votre collectivité. Ce guide vous appartient, faites-le grandir et rayonner à votre manière ! Tout comme votre capacité d'accueil des nouveaux arrivants, ce guide sera appelé à s'améliorer. C'est pourquoi nous vous encourageons à le partager autour de vous et à nous communiquer vos impressions et vos expériences afin que d'autres collectivités puissent tirer profit de vos expériences. Vous pouvez envoyer vos commentaires, suggestions ou anecdotes à :

Diversis
3-5, rue Hill (2^e étage)
Edmundston, NB E3V 1H7
Courriel : info@diversis.ca
Site Web : www.diversis.ca

Bonne continuation et bon succès !

Annexe – Quiz : votre collectivité est-elle vraiment accueillante ?

Voici quelques questions tirées de la trousse *Attirer et garder les immigrants une boîte à outils pleine d'idées pour les petits centres*²³. Ces questions vous permettront de savoir si votre collectivité est réellement accueillante et de connaître ce sur quoi vous devez travailler pour qu'elle le devienne.

1. Perçoit-on votre collectivité comme étant proche des personnes « venant d'ailleurs » ? _____
2. Avez-vous élaboré un programme communautaire d'accueil ? _____
3. Les nouveaux arrivants peuvent-ils obtenir une trousse contenant de l'information importante concernant votre collectivité ? _____
4. Comment savez-vous que votre collectivité compte un nouveau membre ? _____
5. Qui a la responsabilité d'accueillir les nouveaux arrivants ? _____
6. Comment votre collectivité reconnaît-elle officiellement l'arrivée de nouveaux membres ? _____
7. Où un nouvel arrivant peut-il demander de l'information ? Des conseils ? des avis ? _____
8. Que se passe-t-il si un nouvel arrivant ne parle pas la langue parlée couramment dans la collectivité ? Y a-t-il des cours de langue disponibles ? _____
9. Comment vos écoles réagissent-elles à l'arrivée de nouveaux enfants en classe, des enfants qui ont un bagage culturel différent et qui parlent une autre langue ? _____
10. Comment pouvez-vous suppléer à l'absence de liens familiaux ou ethniques des nouveaux arrivants ? _____
11. Où un nouvel arrivant doit-il se rendre pour obtenir de l'information sur l'emploi ? Pour faire reconnaître les diplômes obtenus à l'étranger ? _____
12. Le nouvel arrivant peut-il obtenir des conseils sur le logement (et l'emplacement) ? Y a-t-il des logements libres dans toute une gamme de prix ? _____
13. Si un nouvel arrivant est victime de discrimination raciale ou autre, comment votre collectivité réagira-t-elle ? _____
14. Les nouveaux arrivants peuvent-ils avoir accès facilement à des services médicaux ? _____
15. Les médias de votre collectivité appuient-ils votre stratégie démographique ? _____

²³ (2005), Citoyenneté et Immigration Canada, *Attirer et garder les immigrants : Une boîte à outils pleine d'idées pour les petits centres*, préparé par le Groupe de travail national sur les stratégies relatives aux petits centres, Première édition, Canada, p. 60.

Bibliographie

Citoyenneté et Immigration Canada, (2005), *Attirer et garder les immigrants : Une boîte à outils pleine d'idées pour les petits centres*, préparé par le Groupe de travail national sur les stratégies relatives aux petits centres, Première édition, Canada, 69 p.

Comité régional d'éducation pour le développement international de Lanaudière (CRÉDIL), (2007), *Mémoire sur l'intégration des personnes immigrantes*, présenté à la Commission Taylor-Bouchard, le 14 septembre 2007, 10 p.

Réseau Communauté en santé - Bathurst, (2004), *Une école en santé, c'est à nous d'y croire! Guide pratique pour organiser un comité de santé à l'école*, préparé par Barbara Losier pour le Réseau Communauté en santé de Bathurst, 78 p.

Réseau des centres d'action bénévole de l'Ontario et Bénévoles Canada, *Vers un engagement soutenu des bénévoles RECRUTEMENT ET SÉLECTION*, Fiche d'information no. 6 de 14, 2 p., volunteer.ca/volunteer/pdf/Voice6Fre.pdf

Rural and Small Town Programme, (1998), *La planification stratégique communautaire : le cahier des charges*, Collection Aller de l'avant : découvrir le potentiel de la communauté, relever des défis, Mount Allison University, N.-B., 49 p.

Documents de référence

Centraide Canada, Formation des membres des conseils d'administration, *Comment élaborer la description de tâches des membres du conseil d'administration*, http://www.formationca.org/display_document.cfm?document_id=35.

Focus group/groupe focus (document pdf)
www.er.uqam.ca/nobel/k36565/PDF/anim/focusgr.pdf.

Glossaire des termes de gestion, <http://erc.msh.org/readroom/francais/vocab.htm#AF>.

Guide d'élaboration de projets et de plans d'action en prévention de la criminalité,
http://www.msp.gouv.qc.ca/prevention/prevention.asp?txtSection=publicat&txtCategorie=guide_eppapc&txtNomAutreFichier=chap6_autres_elements.htm.

Le concept de stratégie, http://geronim.free.fr/ecoent/cours/le_concept_de_strategie.htm.

Probabilité - Statistiques, MASS UE22, Chapitre IV - Initiation à la théorie des sondages,
<http://nte-serveur.univ-lyon1.fr/nte/immediato/math2002/Mass22/cours/chap4a.htm>.

Rapport d'activité 2006-2007 : Table de concertation des organismes au service des personnes réfugiées et immigrantes - Volet formation
www.tcrci.qc.ca/Pdf/rapport%20d'activit%E9s%20TCRI%202006-2007.pdf.

Rôle en matière de politiques de santé, *Élaborer votre stratégie en matière de politiques*
Feuilles de travail pour l'établissement d'une stratégie et d'un plan d'action, Un outil à l'intention des organismes bénévoles du domaine de la santé, Volet B - Contexte stratégique
http://www.projectvoice.ca/French/Documents/dyps/dyps_e_page02.html

Articles et communiqués

Conférence régionale des élus (CRÉ) Saguenay - Lac-Saint-Jean, (2007), *Bilan de l'an un de l'Entente spécifique de régionalisation de l'immigration 10 partenaires se partagent des engagements financiers de 387 500 \$*, Communiqué,
<http://www.creslsj.ca/communiqué.php?idDetail=21&page=1>.

Sites Webs

Accueil francophone du Manitoba (<http://www.accueilfrancophonemb.com>)

Affaires municipales et Régions Québec, La vision stratégique
(http://www.mamr.gouv.qc.ca/amenagement/outils/amen_outi_plan_visi.asp)

Association francophone des municipalités du Nouveau-Brunswick (http://www.afmnb.org_

Carrefour d'immigration Crossroads Yukon
(<http://www.afy.yk.ca/secteurs/main/fr/index.php?site=immigration>)

Carrefour d'immigration rurale inc. (<http://www.immigrationrurale.ca>)

Centre d'accueil et d'intégration pour les immigrants du Moncton métropolitain (CAIIMM)
(<http://caiiimm.org>)

Citoyenneté et Immigration Canada, Cours de langue pour les immigrants au Canada (CLIC),
(<http://www.cic.gc.ca/francais/ressources/publications/bienvenue/bien-22.asp>)

Citoyenneté et Immigration Canada, Évaluation du Programme d'accueil,
(<http://www.cic.gc.ca/FRANCAIS/ressources/evaluation/prog-daccueil/cap-services.asp>)

Diversis (<http://diversis.ca>)

Politique d'accueil MRC de l'Islet
(<http://www.mrcelislet.com/municipalite-regionale/info.cfm?noPageSiteInternet=155&cfgsection=vivrecheznous&cfgsoussection=politiquedaccueil>)

Secrétariat à la croissance démographique du Nouveau-Brunswick, Foire aux questions- À propos du Programme des candidats de la province du Nouveau-Brunswick
(<http://www.gnb.ca/immigration/faqs2007-f.asp#1>)

Secrétariat de la croissance démographique du Nouveau-Brunswick - Employeurs
(<http://www.SolutionsNB.ca>)

Zoom Formation des bénévoles – (<http://www.place-publique.fr/article584.html>)

Photos et images

Ah ! Communications

Carrefour d'immigration rurale inc.

Comité d'accueil d'Edmundston

