

# Guide pratique

d'accueil et d'accompagnement des jeunes immigrants  
(16-35 ans... et plus!)

Mars 2012



« Pour ancrer la pratique interculturelle, il faut donc explorer, chercher, imaginer, emprunter et établir des liens entre divers univers conceptuels et modes d'intervention. L'utilisation éclairée des outils de pratiques donne confiance, accroît les marges de la liberté professionnelle et nourrit la passion de l'échange, tout en favorisant le tissage d'un lien social. »

## *L'intervention interculturelle*

La production de ce document a été rendue possible grâce au partenariat de l'Engagement jeunesse Estrie et du Forum jeunesse Estrie.

**Coordination 2011**

Marie-Lyne Courchesne, agente de liaison, Engagement jeunesse Estrie (EJ)

Fanie Lebrun, agente de participation citoyenne, Forum jeunesse Estrie (FJE)

**Rédaction et conception**

Chantal Gohier, consultante, FDV - version 2011

Fanie Lebrun, consultante, Isonova - version 2012

**Membres du comité de suivi à la journée d'échanges du 19 novembre 2010**

Philippe Cadieux, agent de migration, Carrefour jeunesse-emploi du Haut-Saint-François (CJE)

Patricia Gardner, coordonnatrice Québec Pluriel et conseillère en emploi, Carrefour jeunesse-emploi de Sherbrooke (CJE)

Alexandre Le Gal, agent de liaison PAJ/Desjardins Montréal, Place aux jeunes en région (PAJ)

Caroline Massicotte, agente d'information, Forum jeunesse Estrie (FJE)

Mercedes Orellana, directrice, Service d'aide aux Néo-Canadiens (SANC)

Jolyanne Poulin-Latulippe, agente de développement, Immigration – Québec, Estrie, Mauricie, Centre-du-Québec

Mélissa St-Cyr-Morin, intervenante psychosociale, Service Préretour de Sherbrooke

Peter Muya Tshikala, agent de développement, Fédération des communautés culturelles de l'Estrie (FCCE)

Denis Veilleux, coordonnateur des ressources humaines, Actions interculturelles de développement et d'éducation de l'Estrie (AIDE)

Ce document est disponible au :

[www.forumjeunesseestrie.qc.ca/forum/publications/publications](http://www.forumjeunesseestrie.qc.ca/forum/publications/publications)

Le genre masculin employé dans ce document désigne, lorsque le contexte s'y prête, aussi bien les femmes que les hommes.

La reproduction ou l'utilisation de ce document à des fins personnelles et non commerciales sont permises à la condition d'en mentionner la source.

© Engagement jeunesse Estrie, Forum jeunesse Estrie, 2012

## REMERCIEMENTS

C'est grâce à la **richesse de la diversité** que ce guide a pu voir le jour. Il est une mosaïque inspirée par la richesse de cette diversité et les rencontres possibles qu'elle nous permet d'entrevoir. Pour cela, nous tenons à remercier les artisans qui ont participé à sa réalisation.

D'abord, nous remercions chaleureusement les **jeunes** et les **intervenants** présents lors de la **journée d'échanges tenue le 19 novembre 2010**, à la Maison de l'eau, à Sherbrooke. Leur inestimable participation a permis d'ériger les fondations de ce guide.

Avec beaucoup de considération, nous remercions les **membres du comité de suivi** à la journée d'échanges et, plus particulièrement, les personnes suivantes : mesdames Mélissa St-Cyr-Morin (Service Préretour), Patricia Gardner (*Carrefour jeunesse-emploi de Sherbrooke*), Mercedes Orellana (*Service d'aide aux Néo-Canadiens*), messieurs Philippe Cadieux et Alexandre Le Gal (*Place aux jeunes en région*), Peter Muya-Thsikala (*Fédération des communautés culturelles de l'Estrie*), madame Jolyanne Poulin-Latulippe et monsieur Michel Vaillancourt (*Immigration – Québec, Estrie, Mauricie, Centre-du-Québec*).

**La qualité de leurs réflexions et la profondeur de leur engagement auprès des personnes immigrantes** ont donné beaucoup de sens aux propos contenus dans ce guide.

Nous remercions également madame Chantal Gohier d'avoir accepté le précieux mandat de rédaction de la version préliminaire du guide.



## TABLE DES MATIÈRES

	Pages
1. INTRODUCTION .....	6
2. APERÇU DE L'IMMIGRATION EN ESTRIE.....	7
2.1 Quelques données statistiques .....	7
2.2 Tableau des langues.....	13
2.3 Étapes de l'intégration.....	14
2.4 Des liens pour en savoir plus.....	15
3. QUESTIONNAIRE D'AUTO-ÉVALUATION.....	16
4. PROCESSUS D'ACCUEIL ET D'ACCOMPAGNEMENT .....	18
4.1 Vue d'ensemble des pratiques d'accueil et d'accompagnement.....	19
4.2 Communication, écoute, disponibilité .....	20
4.3 Accueil .....	23
4.4 Évaluation .....	26
4.5 Plan d'action .....	29
4.6 Accompagnement .....	32
4.7 Bilan.....	34
5. CONCLUSION.....	37
6. QUELQUES DÉFINITIONS .....	38
6.1 Termes liés à la culture .....	38
6.2 Termes liés aux immigrants .....	39
6.3 Catégories d'immigrants.....	40
6.4 Les organismes participants à la journée d'échanges du 19 novembre 2010 .....	42
7. RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES .....	43

## 1. INTRODUCTION

### À qui s'adresse ce guide?

Le guide est un outil pratique s'adressant aux intervenants et aux acteurs de tous les milieux susceptibles de jouer un rôle d'accueil et d'accompagnement auprès des jeunes immigrants âgés de 16 à 35 ans... et plus. Il poursuit deux grands objectifs :

- soutenir les intervenants dans leurs pratiques d'accueil et d'accompagnement des jeunes immigrants;
- améliorer le service d'aide aux jeunes immigrants en matière d'accueil et d'accompagnement.

Bien que ce guide s'adresse principalement aux intervenants, nous espérons qu'il saura également intéresser les responsables des organisations et les membres de la société d'accueil.

En réalité, l'intervention en contexte interculturel est complexe et les éléments qui la composent ne peuvent être définis en un seul ouvrage. Les propos de ce guide, de même que les pratiques qui y sont suggérées, doivent donc être considérés avec toutes les nuances nécessaires.

Il importe que les intervenants restent en contact avec leur sensibilité, leur intuition et leur bon jugement quant aux meilleures stratégies à favoriser pour un accueil et un accompagnement signifiants pour le jeune immigrant. Aussi, l'intervenant ne doit pas hésiter à utiliser divers outils et différentes ressources afin de trouver le soutien dont il a besoin dans le cadre de sa pratique.

Nous souhaitons que ce guide puisse stimuler les réflexions et les échanges chez les acteurs impliqués de près ou de loin dans l'accueil et l'accompagnement des jeunes immigrants. Enfin, que l'ouverture à la diversité, trame de fond de ce guide, sache inspirer les pratiques d'accueil et d'accompagnement ainsi qu'un travail en réseau porteur de sens.



## 2. APERÇU DE L'IMMIGRATION EN ESTRIE

Il est pertinent de présenter un bref portrait statistique de l'immigration en Estrie en guise d'introduction aux pratiques d'accueil et d'accompagnement.

Les raisons qui motivent les personnes à laisser leur pays pour s'établir ailleurs peuvent être nombreuses. Quitter son pays d'origine peut, par exemple, s'inscrire dans un projet volontaire ou, au contraire, relever de la nécessité d'assurer sa survie et celle des membres de sa famille. La Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés (LC 2001, ch. 27) reconnaît trois principales catégories d'immigration : l'immigration économique, le regroupement familial et les réfugiés et personnes en situation semblable.<sup>1</sup>

**L'immigration économique** inclut les travailleurs qualifiés et les gens d'affaires (entrepreneurs, travailleurs autonomes et investisseurs).

**Le regroupement familial** (ou la réunification familiale) comprend les membres de la famille proche : parents, grands-parents, enfants et adoption internationale et les conjoints, les époux ou les partenaires des citoyens canadiens ou de résidents permanents demeurés à l'extérieur du Canada.

**Les réfugiés et personnes en situation semblable** regroupent les réfugiés et les groupes de parrainage collectif et corporatif.

Source : [Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles \(MICC\)](#)

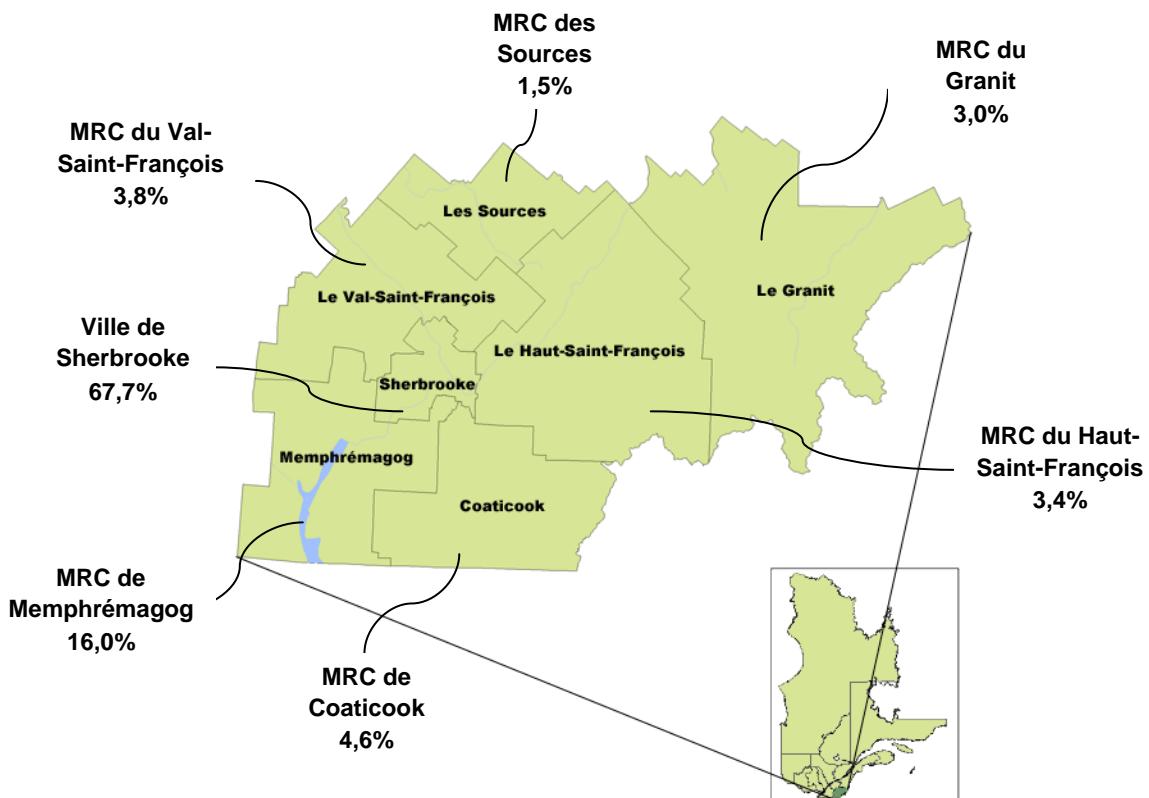
Chacune des catégories d'immigration comporte des caractéristiques qui pourront avoir un impact considérable sur le processus d'intégration à la société d'accueil. À titre d'exemple, chez les **personnes réfugiées** :

- plusieurs ne pourront choisir elles-mêmes la ville où elles s'établiront;
- certaines arriveront au pays sans projet migratoire, victimes d'un choc post-traumatique.

### 2.1 Quelques données statistiques

En 2006, l'Estrie comptait 13 535 personnes immigrantes, soit 4,6 % de l'ensemble de la population. Considérant que l'Estrie continue d'accueillir chaque année des centaines de personnes immigrantes, nous présumons que ce nombre a depuis dépassé la barre des 14 000. Enfin, nous savons que l'Estrie a connu une phase importante d'immigration entre 2001 et 2006. Au cours de cette seule période, 4175 personnes immigrantes se sont établies sur le territoire, soit 30,6 % de la population immigrante.<sup>7</sup>

### 2.1.1 Aperçu de la population immigrante par territoire (Estrie, 2006)



Source : Statistique Canada, Recensement 2006, Données territoriales ajustées, dans Raymond Chabot Grant Thornton, 2010 (p.16)

Source : Carte du Conseil Sport Loisir de l'Estrie

### 2.1.2 Proportion des personnes immigrantes selon le sexe (Estrie, 2011)



**Hommes**

51,2 %



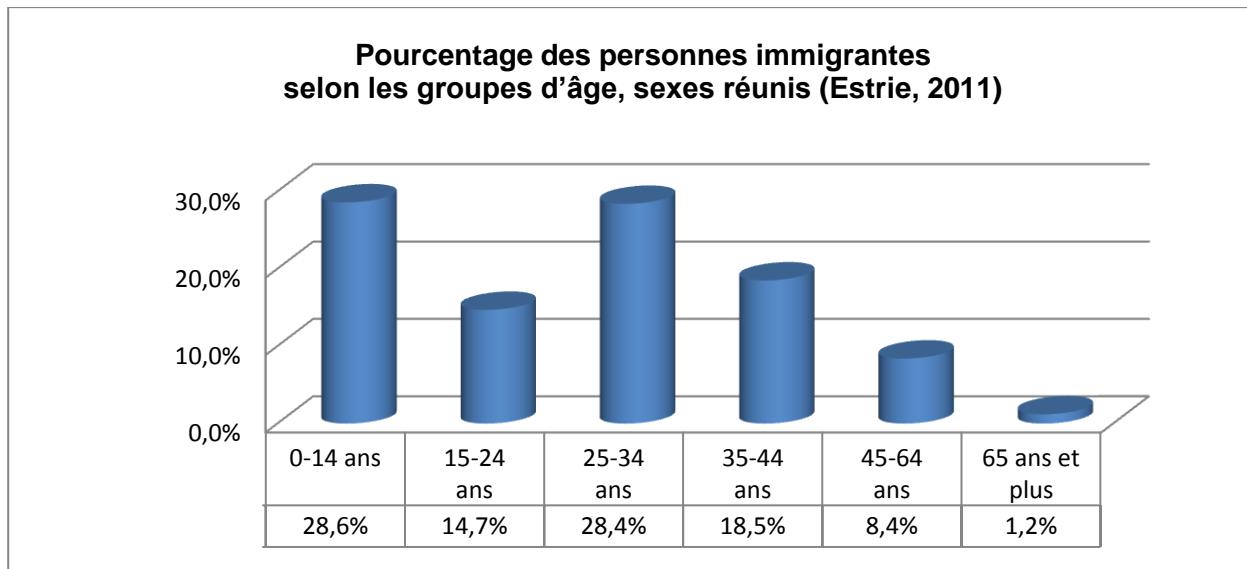
**Femmes**

48,8 %

Un total de 13 535 personnes immigrantes

Source : Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (MICC)

### 2.1.3 Pourcentage des groupes d'âge



Source : Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (MICC)

### 2.1.4 Pourcentage de personnes immigrantes selon leur catégorie d'immigration (Estrie, 2011)

Immigration économique	Regroupement familial	Réfugiés et situation semblable	Autres
44,9 %	16,1 %	38,1 %	1 %

Source : Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (MICC)

### 2.1.5 Provenance des immigrants estriens

En 2006, près de 40 % des immigrants estriens provenaient d'un pays d'Europe.<sup>7</sup> Toutes les régions du monde confondues, les 10 principaux pays d'origine étaient les suivants :

Colombie	Algérie
France	Burundi
Maroc	Chine
Afghanistan	Bosnie-Herzégovine
République démocratique du Congo	Argentine

Source : Immigration et Communautés culturelles Québec, 2010. Direction de l'analyse prospective, Portraits régionaux 1999-2008 (p. 21)

Parmi les personnes admises au Québec et s'établissant en Estrie entre 1998 et 2007, près de la moitié (47 %) connaissaient le français.<sup>3</sup>

### 2.1.6 Récence de l'immigration

Pour une démarche adaptée d'accueil et d'accompagnement, il serait intéressant de tenir compte du nombre d'années qui se sont écoulées depuis l'arrivée de la personne immigrante dans la société d'accueil et de l'ensemble de son parcours migratoire.

En Estrie, au moment du recensement 2006...

- ➊ 30,6 % des personnes immigrantes vivaient au Canada depuis 5 ans ou moins.<sup>3</sup>
- ➋ 44,6 % depuis 10 ans ou moins.<sup>3</sup>

### 2.1.7 Niveau de scolarisation

Toujours en 2006, lors de leur admission au Canada, un peu plus de la moitié des personnes immigrantes déclaraient avoir une scolarité de 14 ans et plus, soit l'équivalent d'études collégiales complétées et plus.<sup>7</sup> Pour l'ensemble des MRC de l'Estrie, c'est à Sherbrooke que les personnes immigrantes étaient proportionnellement plus nombreuses à détenir une scolarité de 11 ans et moins (31,6 % vs 24 %).<sup>7</sup>

### 2.1.8 Intégration du marché de l'emploi

En 2006, jusqu'à 48,7 % de la population immigrante de l'Estrie disait avoir l'intention d'intégrer le marché de l'emploi.<sup>7</sup>

### 2.1.9 Quelques données statistiques pour la ville de Sherbrooke

La ville de Sherbrooke a...

- ➊ le plus haut taux d'immigration de la région estrienne, soit 67,7 %;<sup>7</sup>
- ➋ 9155 personnes immigrantes en 2006 (6,3 % de la population);<sup>7</sup>
- ➌ la plus grande proportion de personnes immigrantes de 24 ans et moins par rapport aux autres MRC (46,6 %);<sup>7</sup>
- ➍ l'une des plus grandes proportions d'accueil de réfugiés et est l'une des trois grandes villes ciblées par la régionalisation de l'immigration avec Gatineau et Québec;<sup>9</sup>
- ➎ est devenue la première ville regroupée au Québec à adopter une politique d'accueil et d'intégration des personnes immigrantes.<sup>9</sup>

### 2.1.10 Pourcentage de personnes immigrantes selon leur catégorie d'immigration (Sherbrooke, 2009)

Immigration économique	Regroupement familial	Réfugiés et situation semblable	Autres
37,8 %	12,2 %	4 %	1 %

Source : Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, Direction de la recherche et de l'analyse prospective dans Raymond Chabot Grant Thornton, 2010 (p. 22)

### 2.1.11 Répartition de la population immigrante selon les arrondissements (Sherbrooke, 2008)

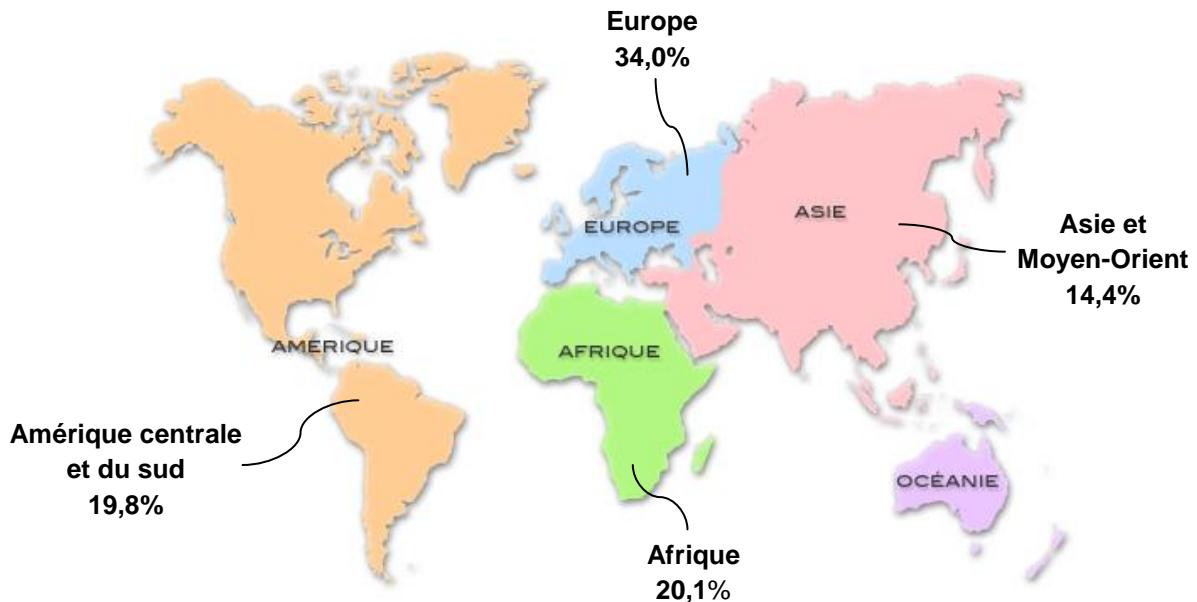
Mont-Bellevue	3620	Rock Forest – Saint-Élie – Deauville	970
Jacques-Cartier	2315	Lennoxville	405
Fleurimont	1700	Bromptonville	140
<b>Total Sherbrooke : 9155</b>			

Source : Statistique Canada, recensement 2006, Service de planification et développement urbain, dans Ville de Sherbrooke (2008), Portrait démographique des arrondissements : recensement 2006 (p.11)

Dans le seul quartier d'Ascot, en 2006-2007, la proportion des personnes immigrantes était de 15 %. Ces personnes proviennent d'une quarantaine de pays<sup>10</sup>. Par ailleurs, les écoles secondaires et primaires du quartier accueillaient parmi leurs élèves jusqu'à 30 % de jeunes immigrants.<sup>10</sup>

### 2.1.12 Pays d'origine

L'ensemble des immigrants sherbrookois provient de plus de 52 pays<sup>21</sup> et, proportionnellement, des continents suivants :



Source: Raymond Chabot Grant Thornton, 2010 (p.19)

### 2.1.13 Les langues les plus parlées

En dehors des langues officielles, soit le français et l'anglais, les langues maternelles les plus courantes sont les suivantes :



Source : Statistique Canada, recensement 2006, Service planification et développement urbain, dans Ville de Sherbrooke (2008), Portrait démographique des arrondissements : recensement 2006 (p. 9-10)

## 2.2 Tableau des langues

Voici un bref aperçu de certains mots qui feront plaisir à entendre de la part de la personne immigrante lors de votre prochain accueil. Tentez de dire quelques mots de tous les jours, on vous montrera avec le sourire comment les prononcer correctement!

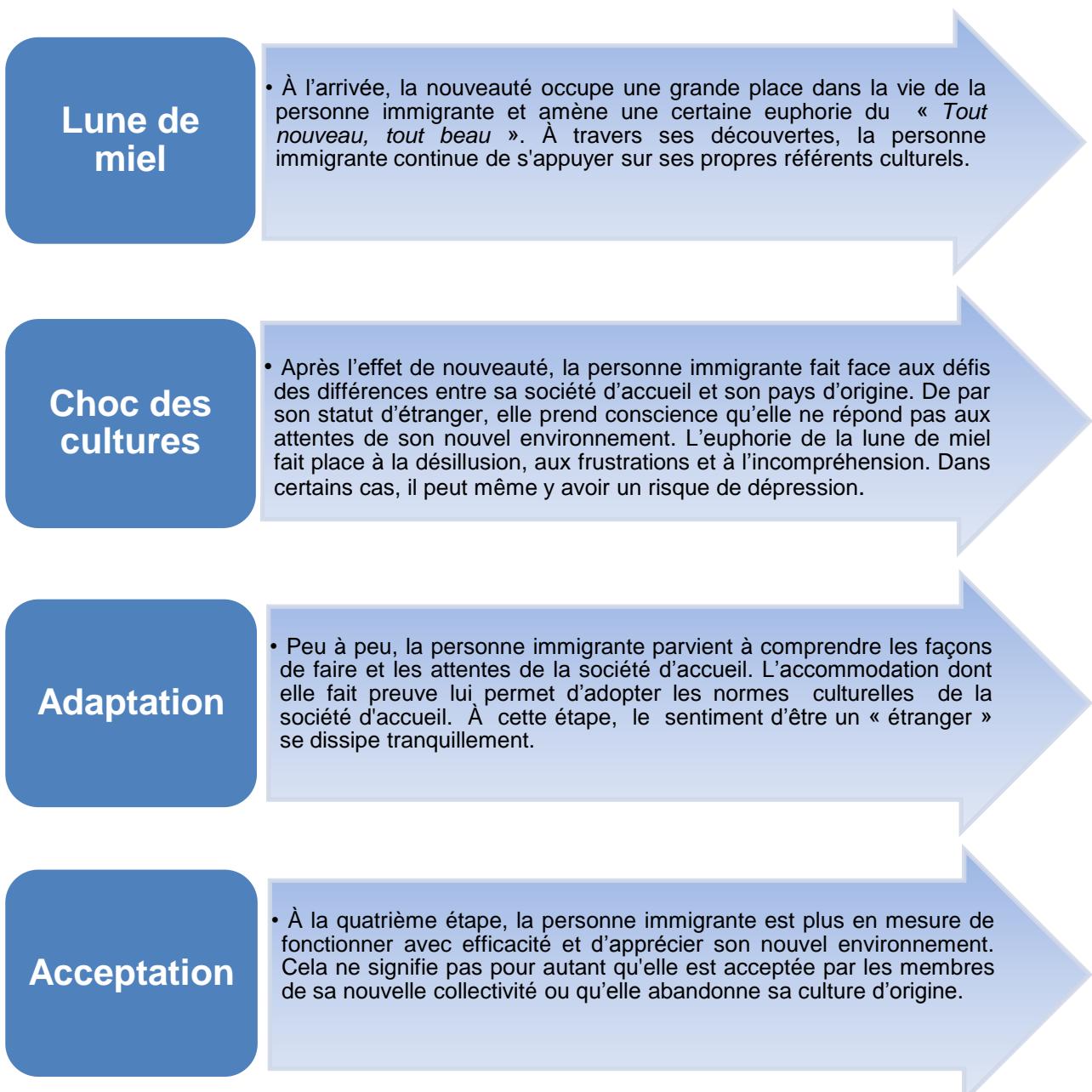
FRANÇAIS	BONJOUR	MERCI	OUI	NON	AU REVOIR
<b>Espagnol</b>	Buenos dias	Gracias	Si	No	Hasta luego
<b>Arabe</b>	Salaam Alaykum	Shukran	Naçam	La	Ma'as salaama
<b>Russe</b>	Zdravsfuite	Spasibo	Da	Niet	Dosvidania
<b>Allemand</b>	Guten Tag	Danke	Ja	Nein	Auf Wiedersehen
<b>Roumain</b>	Buna Ziua	Multumesc	Da	Nu	La reverdere
<b>Serbo-Croate</b>	Dobar Dan	Hvala	Da	Ne	Dovidenja
<b>Chinois</b>	Ni hao	Xie xie	Shi	Bu	Zai jian
<b>Grec</b>	Yassu	Efharisto	Ne	Ochi	Antio
<b>Japonais</b>	Konnichiwa	Arigato	Hai	lie	Sayonara
<b>Vietnamien</b>	Chao ong	Cam on nhieu	Da	Khong	Xin chao tam biet
<b>Dari (Afghanistan)</b>	Salam	Tasha kur hasebki	Baleh	Neh	Khudafez
<b>Portugais</b>	Bom dia	Obrigado	Sim	Nao	Adeus
<b>Népali</b>	Namasté	Denyebad	Ho	Ho-i-na	Namasté

Source : [Service d'aide aux Néo-Canadiens \(SANC\)](#)

## 2.3 Étapes de l'intégration

L'intervenant porte une attention à l'étape d'intégration, ainsi il pourra moduler ses interventions en tenant compte des caractéristiques pouvant avoir un impact sur la capacité d'adaptation. Puisque cela s'inscrit dans un processus multidimensionnel échelonné dans le temps, il n'est pas linéaire et vécu de la même manière pour chacun. De plus, cela touche toutes les sphères de la vie : personnelle, familiale, linguistique, socioéconomique, institutionnelle, politique et communautaire.<sup>6</sup>

Selon l'UNESCO, quatre grandes étapes décrivent l'intégration de la personne immigrante :



## 2.4 Des liens pour en savoir plus...

[Actions interculturelles de développement et d'éducation de l'Estrie \(AIDE\)](#) – Site de référence pour les familles immigrantes.

[Affaires étrangères et Commerce international Canada](#) - Aperçu des pays et de certains codes culturels (langues parlées, principales religions, etc.).

[Centre d'étude et d'intervention en relations interculturelles \(CEIRI\)](#) - Services de formation, de consultation, de recherche, etc.

[Comité d'adaptation de la main-d'œuvre pour les personnes immigrantes \(CAMO-PI\)](#) - Information sur l'intégration de la main-d'œuvre immigrante au marché du travail.

[Comité d'adaptation de la main-d'œuvre pour les personnes immigrantes](#) - Guide réussir au Québec.

[Comité des relations interculturelles et de la diversité de la ville de Sherbrooke \(CRID\) et ses partenaires](#) - Site d'accueil et d'intégration des nouveaux arrivants à Sherbrooke.

[Diversité +](#) - Informations, conseils et outils sur les différences culturelles, particulièrement en lien avec le marché du travail.

[Éducaloï](#) - Notion des accommodements raisonnables.

[Immigration et Communautés culturelles Québec](#) - Informations sur les évaluations comparatives des études réalisées à l'extérieur du Québec.

[Immigration et Communautés culturelles Québec](#) - Informations statistiques sur l'immigration récente.

[Immigration et Communautés culturelles Québec](#) - Informations sur les valeurs, le logement, l'emploi.

[Institut Interculturel de Montréal](#) - Répertoire de formations, de ressources et de services en lien avec l'interculturel.

[Maillon Ressources](#) - Répertoire de ressources estriennes pouvant répondre à différents besoins.

[Multiculturalisme – interculturalité](#) - Concepts de multiculturalisme, interculturalisme et pluralisme.

[Parents d'ailleurs, enfants d'ici](#) - Expérience des parents immigrants, engagés à l'intérieur d'un processus d'adaptation à leur terre d'accueil.

[Québec pluriel](#) - Programme de jumelage visant l'intégration professionnelle des jeunes immigrants et des minorités visibles.

[Table de concertation des organismes au service des personnes réfugiées et immigrantes \(TCRI\)](#) - Enquête sur l'intégration des enfants et jeunes immigrants de première génération au Québec.

### 3. QUESTIONNAIRE D'AUTO-ÉVALUATION

Le questionnaire d'auto-évaluation permet un aperçu de ses points forts et de ses défis à relever pour mieux accueillir et accompagner les personnes immigrantes. En le complétant, l'intervenant pourra cibler ses zones de compétences à maintenir ou à développer.

ACCUEIL	PEU	PARFOIS	SOUVENT
1. Est-ce que je relis mes notes pour éviter à la personne immigrante d'avoir à répéter « son histoire »?			
2. Est-ce que je prends le temps nécessaire pour établir un contact chaleureux avec la personne (sourire, poignée de main, etc.)?			
3. Est-ce qu'en termes simples, je précise le mandat de l'organisme, mon rôle et que je donne des précisions sur le déroulement, la durée de la rencontre?			
4. Est-ce que j'informe la personne des renseignements que je note et ce en quoi cela est utile?			
5. Est-ce que mon niveau de connaissance des ressources du milieu est suffisant pour une référence adaptée?			
ÉVALUATION	PEU	PARFOIS	SOUVENT
6. Est-ce que je m'assure que les besoins essentiels de la personne sont comblés avant de lui proposer d'entreprendre une démarche?			
7. Est-ce que je reformule les demandes et les attentes de la personne et que je m'assure de bien les comprendre?			
8. Est-ce que je fais un survol des démarches déjà entamées par la personne?			
9. Est-ce que j'identifie avec la personne ses ressources personnelles, incluant les aidants possibles dans son pays d'origine (si cela s'applique)?			
10. Est-ce que je porte une attention particulière au statut de la personne pour son admissibilité éventuelle à certains programmes?			
PLAN D'ACTION	PEU	PARFOIS	SOUVENT
11. Est-ce que je me sens à l'aise d'admettre mes limites (ex. : mon ignorance sur certains services ou programmes)?			
12. Est-ce que je m'informe des délais de certaines démarches (dont ceux impliquant les instances d'autres pays)?			

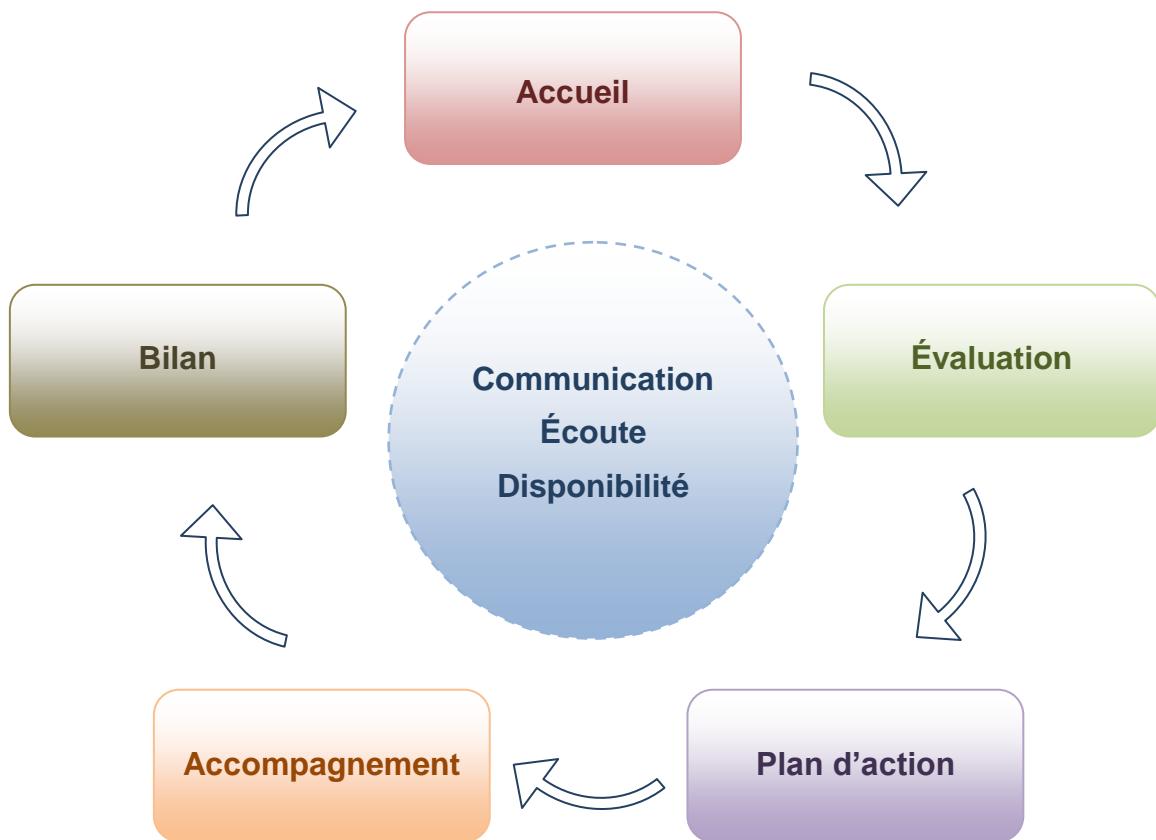
13. Est-ce que je connais les stratégies qui favorisent l'autonomisation de la personne et les mets en application?			
14. Est-ce que je prends le temps de préciser les rôles et les responsabilités de chacun dans la réalisation du plan d'action?			
15. Est-ce que je détermine la fréquence et les modalités de suivi (quand, comment, où, etc.)?			
<b>ACCOMPAGNEMENT</b>	<b>PEU</b>	<b>PARFOIS</b>	<b>SOUVENT</b>
16. Est-ce que je propose des simulations qui pourront soutenir la personne dans ses démarches (ex. : appel, entrevue, poignée de main, etc.)?			
17. Est-ce que j'aide la personne à faire des nuances positives à l'égard de sa situation lorsqu'elle traverse une période de découragement?			
18. Est-ce que je fournis l'information pour la création de son réseau (ex. : nom de personnes, coordonnées d'organismes ou de regroupements, etc.)?			
19. Est-ce que j'identifie les leviers et les obstacles de la démarche?			
20. Est-ce que j'opte pour une attitude d'ouverture permettant de revoir le plan d'action et d'y apporter des ajustements au besoin?			
<b>BILAN</b>	<b>PEU</b>	<b>PARFOIS</b>	<b>SOUVENT</b>
21. Est-ce que je suis à l'aise de vérifier le niveau de satisfaction par rapport à la démarche?			
22. Est-ce que je prends le temps, en collaboration avec la personne immigrante, de dresser le bilan de l'ensemble de la démarche?			
23. Est-ce que je vérifie si la personne connaît les ressources pour la suite des choses?			
24. Est-ce que je laisse la porte ouverte en cas de demande future (si le contexte le permet)?			
<b>NOTES PERSONNELLES</b>			

## 4. PROCESSUS D'ACCUEIL ET D'ACCOMPAGNEMENT

Le processus d'accueil et d'accompagnement proposé dans ce guide se décline en cinq étapes : **1. Accueil 2. Évaluation 3. Plan d'action 4. Accompagnement 5. Bilan.**

Selon la situation présentée par la personne immigrante, ces étapes pourront être moins nombreuses et se faire dans un ordre différent que celui apparaissant dans le schéma ci-dessous. Une adaptation est donc souvent nécessaire. Par exemple, au moment de l'accueil, si l'intervenant obtient suffisamment d'information sur la demande et les besoins de la personne immigrante, il passe directement à la phase d'accompagnement et peut référer la personne à un autre organisme.

À chacune des étapes du processus, la **communication**, la **disponibilité** et l'**écoute** sont des éléments sur lesquels l'intervenant peut porter une attention particulière.



## 4.1 Vue d'ensemble des pratiques d'accueil et d'accompagnement

Plusieurs « bonnes pratiques » sont identifiées dans cette section. Comme elles ne suivent pas un ordre linéaire, l'intervenant demeure le mieux placé pour choisir les plus appropriées lors de ses interventions.

COMMUNICATION, ÉCOUTE, DISPONIBILITÉ
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Créer un environnement favorable</li><li>✓ Adapter la communication verbale</li><li>✓ S'assurer de la compréhension du message</li><li>✓ Être disponible pour la rencontre</li></ul>
ACCUEIL
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Préparer la rencontre</li><li>✓ Créer un contact chaleureux et adapté</li><li>✓ Expliquer le déroulement de la rencontre</li><li>✓ S'intéresser à la personne et à son histoire</li><li>✓ Informer sur le fonctionnement des organisations</li></ul>
ÉVALUATION
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Préciser le motif de la demande</li><li>✓ Se renseigner sur les démarches antérieures ou en cours</li><li>✓ Identifier les ressources de la personne</li><li>✓ Aider à faire préciser les objectifs</li></ul>
PLAN D'ACTION
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ S'informer sur les ressources disponibles</li><li>✓ Regarder les possibilités</li><li>✓ Établir un plan d'action concret</li><li>✓ Préciser le rôle de chacun</li></ul>
ACCOMPAGNEMENT
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Assurer un suivi adéquat</li><li>✓ Soutenir la personne dans ses démarches</li><li>✓ Référer au besoin</li></ul>
BILAN
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Évaluer les résultats et le degré de satisfaction</li><li>✓ Mettre en évidence les acquis et les réalisations</li><li>✓ Vérifier si une nouvelle démarche est nécessaire</li></ul>

## 4.2 Communication, écoute, disponibilité

De manière générale, la communication, l'écoute et la disponibilité sont reconnues comme étant d'une grande importance. De plus, bien que l'ouverture d'esprit soit essentielle dans toutes les relations, elle l'est encore davantage dans un contexte d'accueil et d'accompagnement des personnes immigrantes.



### 4.2.1 Créer un environnement favorable

- Avant la rencontre, chercher à savoir si les services d'un interprète seront nécessaires, s'informer des différents enjeux liés à l'intervention d'une telle ressource et vérifier le degré d'aisance de la personne immigrante quant à la présence d'un interprète.
- Si elle est accompagnée d'enfants, prévoir un espace de jeu aménagé à l'intérieur ou à proximité du local (crayons de couleur, jouets...) ou envisager un service de halte-garderie, une ressource bénévole, etc.
- Réduire au maximum les sources de diversion et de dérangement dans le local où se déroule la rencontre (sonnerie du téléphone, interruptions de collègues...).

### 4.2.2 Adapter la communication verbale

- Porter une attention particulière à la personne immigrante dont la langue maternelle n'est pas le français. Utiliser des gestes, des mouvements, des supports visuels, etc.
- Choisir un niveau de langage simple et des mots clairs. Éviter l'usage d'expressions qui risquent de lui être incompréhensibles (exemples : « fa que », « t'sé », etc.). Tout en demeurant soi-même et authentique, opter pour l'usage d'un français dit « international ».

- Adopter un débit plutôt lent, ce qui favorise la compréhension.
- Ne pas augmenter inutilement le volume de la voix : certains ont tendance à parler soudainement plus fort lorsqu'ils s'adressent à une personne immigrante.

**La maîtrise de la langue est une façon de « sortir de l'isolement et du repli sur soi (...) il faut fournir aux immigrants toutes les occasions possibles de pratiquer la langue avec des membres de la société d'accueil. »<sup>6</sup>**

#### 4.2.3 S'assurer de la compréhension du message

**L'écoute n'est pas un processus à sens unique, mais plutôt un échange qui s'inscrit en synergie<sup>12</sup> entre la personne immigrante et l'intervenant.**

- « Procéder par petites étapes »<sup>14</sup> et fragmenter l'information qui doit être communiquée à la personne immigrante pour une meilleure compréhension.

- S'arrêter régulièrement pour vérifier sa compréhension en l'invitant à redire, en ses mots, ce qu'elle a compris (reformulation).
- Poser des questions adaptées au moment opportun en s'assurant que la question sera efficace (ouverte à développement ou fermée en oui ou non, selon le besoin) et si nécessaire, poser des sous-questions.
- Vérifier régulièrement sa propre compréhension auprès d'elle en reformulant ses propos, tout en faisant attention à ne pas parler à sa place ou de lui faire « dire des choses ».
- Focaliser à la fois son attention sur les aspects verbaux et non verbaux, car ce qui n'est pas dit revêt une importance, au même titre que ce qui est dit.<sup>12</sup> Parmi les signes du langage non verbal sur lesquels porter son attention : gestes, expressions faciales, variations dans le ton de la voix et le débit de la parole, attitudes, postures corporelles, etc.<sup>12</sup> Toutefois, il est préférable de vérifier si ses propres perceptions, hypothèses ou interprétations sont fondées ou non.

**« Quand une personne d'une société d'accueil parle à un rythme normal, un immigrant écoute sur plusieurs niveaux à la fois. »<sup>4</sup> Le message transmis risque alors de ne pas être reçu. Dans ce cas, répéter et faire reformuler la personne s'avèrent des pratiques efficaces.**

#### 4.2.4 Être disponible pour la rencontre

- Prendre le temps d'écouter la personne immigrante pour accorder la place et le temps nécessaires à l'expression de ses idées.
- Si la prise de notes est nécessaire, le faire de manière à ce que la personne demeure au centre de l'attention (par exemple, maintenir un contact visuel adéquat et prendre en note quelques mots-clés qui permettront de développer les idées plus tard).
- Demeurer sensible aux limites du temps prévu pour la rencontre et aux limites de son mandat.
- S'assurer de la disponibilité de la personne immigrante pour la rencontre (disponibilité intérieure et disponibilité reliée au temps). Par exemple, elle n'aura pas la tête à la rencontre si elle n'a pas mangé, ou sera préoccupée par quelqu'un qui l'attend.

« Les interventions en contexte interculturel exigent 40 % plus de temps que la norme établie. »<sup>13</sup>

« Le temps consacré à la rencontre ainsi que la disponibilité de l'intervenant sont des facteurs qui influencent l'expérience d'accueil vécue par la personne immigrante. »

Marie-Lyne Courchesne, agente de liaison



« On ne peut comprendre les immigrants que si on leur donne la parole, qu'on les laisse s'exprimer et qu'on les écoute patiemment et attentivement... »  
Sarah Yaddaden, jeune immigrante



##### Pistes de réflexion...

Quels objectifs concrets, puis-je me donner afin d'améliorer mes habiletés de communication en contexte interculturel?

Quelles mesures notre organisation pourrait-elle mettre en place afin de soutenir le travail des intervenants en matière de communication interculturelle?



### 4.3 Accueil

En général, les personnes immigrantes accordent beaucoup d'importance à la chaleur humaine. Lorsque l'intervenant adopte une attitude chaleureuse et accueillante par un sourire, il pose les premiers jalons nécessaires à l'établissement d'un lien de confiance. Ce lien de confiance aura à son tour un impact sur le sentiment de sécurité de la personne immigrante, une des conditions favorables aux nombreux apprentissages qu'elle devra faire lors de son processus d'intégration à la société d'accueil.



#### 4.3.1 Préparer la rencontre

Les limites de nos frontières personnelles nous permettent d'établir la distance que nous jugeons confortable de maintenir par rapport aux autres. Cette distance varie « selon les circonstances et les personnes rencontrées. »<sup>15</sup> La culture de chacun joue ici un rôle fondamental.<sup>12</sup>

Avant de rencontrer la personne immigrante, tenter de découvrir quel sera le contexte d'accueil afin de mieux se préparer en se posant certaines questions. S'agira-t-il de son premier accueil dans une ressource? Est-elle ici depuis plusieurs années? A-t-elle déjà réalisé plusieurs démarches? Les services d'un interprète seront-ils nécessaires? Etc.

- Relire ses notes ou se remémorer la situation avant le début d'une nouvelle rencontre. Cela peut être irritant d'avoir « à recommencer chaque fois son histoire ».

#### 4.3.2 Créer un contact chaleureux et adapté

- Établir un contact visuel avec la personne immigrante, si elle se sent à l'aise avec cette pratique.
- Commencer par une poignée de main et demeurer sensible à sa réaction. Si un malaise est perçu, vérifier cette perception, en respectant sa zone de confort.
- S'adresser à elle avec un sourire, prononcer son nom et tenter de le faire correctement.

Le nouvel arrivant est influencé par le premier contact qui lui est réservé par l'intervenant. Cette rencontre détermine souvent la suite des échanges. C'est pourquoi il est important de savoir gérer ce premier moment.<sup>5</sup>

- Après avoir dit « bonjour » en français, tenter de le dire dans sa **langue d'origine**. Lui demander de nous apprendre comment faire les salutations d'usage selon le code culturel de son pays d'origine; un beau défi pour démontrer son ouverture envers elle!
- Si le cadre s'y prête, l'inviter à s'asseoir, lui offrir quelque chose à boire ou à manger (jus, café, biscuits...). Pour de nombreuses cultures, il s'agit d'un signe d'hospitalité et de rapprochement. Cette pratique peut ainsi contribuer à l'établissement d'un lien de confiance.
- Respecter une distance physique confortable pour elle et pour soi-même. La distance à privilégier entre les individus est influencée par plusieurs éléments : la position sociale, la culture, le contexte, le sujet traité, le sexe et l'âge, l'évaluation positive ou négative que l'on fait de la relation, etc.<sup>12</sup>
- Vérifier la pratique à privilégier : le vouvoiement ou le tutoiement. En raison de sa culture, une personne immigrante pourra éprouver un réel malaise à tutoyer l'intervenant, même si celui-ci en fait la demande (à cause de la relation d'autorité ou de la différence d'âge par exemple). Il pourrait alors être indiqué de la vouvoyer.
- Créer un pont culturel avec elle : identifier des ressemblances et les mettre en relief (goût pour la musique, gastronomie, intérêt pour le sport, etc.).

**Dans le cadre de ses fonctions, la mise en place des conditions favorables à l'établissement d'un climat de confiance et de sécurité propice aux échanges est sous la responsabilité de l'intervenant.**

« [...] ne pas tenir compte des différences culturelles tout comme trop en tenir compte peuvent autant nuire qu'aider. »<sup>4</sup> L'approche interculturelle n'exige pas de l'intervenant qu'il mette de côté ses « compétences habituelles ». Elle doit s'inscrire en complémentarité de « ses façons habituelles de faire, penser, dire, voir. »<sup>4</sup>

- Si le contexte de la rencontre et l'horaire le permettent, lui faire visiter les lieux, lui présenter différentes personnes (collègues, bénévoles, etc.) et faire des liens avec sa démarche (par exemple, Untel s'occupe de..., cet organisme s'occupe de...).

#### 4.3.3 Expliquer le déroulement de la rencontre

- Spécifier la durée de la rencontre (en heures, minutes) et nommer brièvement ce qui est prévu au début, au milieu et à la fin de la rencontre.
- Découper l'information à transmettre : éviter de la submerger en lui remettant trop d'information ou de documents. Au besoin, lui proposer plusieurs rencontres. Le fait de procéder en plusieurs étapes peut favoriser la création du lien de confiance et lui permettre de sortir de l'isolement.
- S'il est nécessaire de prendre des notes, préciser le caractère confidentiel de celles-ci, ce qu'elles contiendront et à quoi elles serviront. Indiquer aussi quelles sont les personnes susceptibles d'y avoir accès avec son consentement.

#### 4.3.4 S'intéresser à la personne et à son histoire

- Porter son attention certains éléments qui peuvent avoir une influence significative sur la réalité et sur l'ensemble de la démarche de la personne immigrante. Par exemple, le pays d'origine, le statut, les langues parlées, la perception de son degré d'adaptation à la société d'accueil (trouve-t-elle que c'est facile, difficile, etc.?), son histoire (parcours migratoire).

Plusieurs personnes immigrantes peuvent avoir une forte réaction lorsqu'on les questionne sur leur pays d'origine, car elles ont parfois le sentiment d'être « ni d'ici ni d'ailleurs. »<sup>4</sup> « [...] la façon dont la personne perçoit son parcours migratoire teinte son image de soi... »

S'assurer qu'un lien de confiance est bien établi avant d'adresser des questions plus délicates et si nécessaire, les réserver pour une prochaine rencontre. Par exemple, sur les conditions de vie passées et actuelles (relations familiales, réseau social, scolarité, vie professionnelle, situation financière, liens avec le pays d'origine, etc.), sa situation familiale (jeunes enfants, parents ou conjoint restés dans le pays d'origine), les raisons de départ de son pays d'origine.

- S'assurer de bien connaître le statut actuel de la personne : réfugié, résident permanent, en attente de statut, parrainé, étudiant étranger, etc. Le statut de la personne peut avoir un impact direct sur son admissibilité à certains services ou programmes.

#### 4.3.5 Informer sur le fonctionnement des organisations

- Préciser en quoi consistent son rôle d'intervenant (soutien, accompagnement, etc.), le mandat de l'organisme (éducation, aide à la recherche d'emploi, etc.) et en nommer les limites.
- Identifier clairement le secteur d'intervention sollicité par la personne immigrante par rapport à l'ensemble des autres secteurs (santé, services sociaux, éducation, emploi, loisirs, etc.). L'utilisation d'un organigramme peut s'avérer utile et efficace.
- Expliquer comment fonctionnent les organisations et informer des différences entre elles (approche, liste d'attente, mode de traitement des demandes, gratuité, etc.).
- Situer la personne en ce qui a trait à la localisation des différentes ressources. L'utilisation d'une carte géographique simple ou d'un schéma peut aider.

Certaines personnes immigrantes vivent des sentiments de frustration et de déception envers les ressources en raison de leur méconnaissance, particulièrement lors d'une démarche impliquant plusieurs organismes.

### Pistes de réflexion...



Quels sont les moyens que je me donne afin de bien gérer et rendre optimale la première rencontre avec une personne immigrante?

Comment notre organisation peut-elle contribuer à améliorer les conditions d'accueil des personnes immigrantes?

## 4.4 Évaluation

Avec la collaboration de la personne, l'intervenant recueille toutes les informations pertinentes qui permettront de bien orienter la suite des démarches. Il est important d'obtenir un portrait le plus juste possible de la situation.

« Les jeunes immigrants ont souvent un réseau moins élargi et une connaissance plus limitée des services que les jeunes d'ici. »

L'équipe d'Immigration-Québec, Estrie, Mauricie, Centre-du-Québec

« En s'informant sur les actions en cours, il est plus facile de travailler ensemble et de ne pas multiplier des actions qui existent déjà. »

Marie-Lyne Courchesne, agente de liaison



### 4.4.1 Préciser le motif de la demande

- Valider le motif de la demande (besoins, projets, etc.). Prendre le temps de bien comprendre les attentes de la personne par rapport à l'accompagnement, la ressource, le service ou le programme. Y a-t-il quelque chose de particulier qu'elle aimerait savoir au terme de la rencontre?
- Poser les questions avec respect et délicatesse afin de ne pas donner l'impression à la personne immigrante de subir un interrogatoire. Demeurer sensible au fait qu'elle a été confrontée, en raison de son statut, au récit de son histoire à diverses occasions et que cette réalité la poursuivra plusieurs années.

- Chercher régulièrement à obtenir son point de vue, ses perceptions à l'égard de sa situation et de ses besoins, car celui-ci demeure le « meilleur informateur sur son monde ».<sup>6</sup>

Dans de nombreuses langues, le mot « besoin » n'existe tout simplement pas. L'intervenant doit donc faire preuve de créativité et trouver, selon le contexte, des synonymes<sup>14</sup> comme : attentes, désirs, nécessité, manque, etc.

Porter une attention particulière aux besoins de base en vérifiant s'ils sont comblés et si ce n'est pas le cas, l'accompagner dans la réponse à ses besoins fondamentaux par du soutien ou une référence vers les ressources adaptées.

#### 4.4.2 Se renseigner sur les démarches antérieures ou en cours

- Informier la personne que l'obtention de plusieurs renseignements qui la concernent est indispensable pour bien l'accompagner ou pour bien la référer vers une ressource appropriée.
- Passer en revue les services déjà reçus à ce jour. Plus le portrait de la situation sera juste, plus il est facile pour l'intervenant d'offrir un soutien adapté et d'orienter la démarche. Par exemple, un processus de reconnaissance des acquis ou des compétences a-t-il été entamé ou complété? Une démarche de recherche d'emploi ou de retour aux études est-elle commencée?
- Vérifier si elle est actuellement en démarche avec un autre organisme. Si c'est le cas et avec son accord, contacter l'intervenant attitré à son dossier pour l'informer de la nouvelle démarche entreprise et pour s'assurer que les actions prévues soient en complémentarité. Explorer les possibilités de collaboration pour faciliter l'accompagnement.

S'informer sur l'historique d'apprentissage de la langue française et les démarches entreprises (où, depuis quand, etc.) devient une occasion pour souligner les efforts déployés par la personne immigrante et de l'encourager à persévérer.

#### 4.4.3 Identifier les ressources de la personne

- Prendre le temps d'identifier avec la personne immigrante ses ressources et les mettre en relief (acquis, compétences, réussites antérieures, connaissances, habiletés, forces, études réalisées, langues parlées, emploi, motivations, intérêt, etc.).
- Vérifier si elle a déjà un réseau social : est-elle ici avec des membres de sa famille, fait-elle partie d'une communauté, a-t-elle des amis, etc.? Identifier avec elle qui pourra l'aider dans la réalisation de son projet et comment se fera cette aide. Il peut être utile de faire une « cartographie »<sup>6</sup> des personnes qui pourront la soutenir dans sa démarche.

- Si elle a encore des liens avec de la parenté ou des amis dans son pays d'origine, vérifier quelle est la nature de ces liens<sup>6</sup>. L'aider à établir la liste de ces proches qui pourront lui offrir un soutien et explorer la forme que pourrait prendre ce soutien.

#### 4.4.4 Aider à faire préciser les objectifs

- Optimiser l'engagement de la personne immigrante en déterminant les objectifs clairs qu'elle souhaite atteindre. Mieux ils seront définis, plus le chemin à suivre pour y arriver sera bien tracé (plan d'action). C'est lorsque le projet a été précisé que l'on peut lui donner une suite cohérente.
- Poser des questions courtes, simples et claires afin de l'aider à cibler son ou ses objectifs.
- Explorer les motivations derrière les demandes : le projet présenté est-il réellement le sien ou est-il le résultat d'une influence, d'une pression (de la famille, de la communauté, etc.)?
- Situer le projet dans le temps : la personne voit-elle l'atteinte de ses objectifs à court, moyen ou long terme? L'échéancier est-il réaliste et tient-il compte des limites de temps pour réaliser les étapes de la démarche? Par exemple, la personne vise l'intégration du marché de l'emploi dans un métier spécialisé, mais elle doit d'abord compléter un cours de francisation ou elle doit entreprendre des démarches pour faire reconnaître ses diplômes, etc.

##### Pistes de réflexion...



Par quels attitudes et comportements puis-je démontrer mon intérêt à la personne immigrante?

Quelles stratégies notre organisation peut-elle mettre en place pour démontrer davantage d'intérêt aux personnes immigrantes?

## 4.5 Plan d'action

L'établissement du plan d'action constitue une étape déterminante pour la suite des choses. Ce plan doit être bien compris par la personne et donner du sens à son projet. Il doit faire l'objet d'une entente entre la personne et l'intervenant qui agiront à titre de partenaires dans sa réalisation.

**Chaque situation est unique et il est possible de prendre plusieurs chemins pour arriver au même résultat. » « Il n'y a pas de recette miracle pour répondre aux besoins d'un jeune immigrant. Il faut [...] y répondre selon nos capacités. »**  
Philippe Cadieux, agent de migration



**« Un plan d'action n'est pas figé dans le temps, il doit évoluer au fil de l'intervention et s'adapter aux nouveaux besoins. »**  
Philippe Cadieux, agent de migration

### 4.5.1 S'informer sur les ressources disponibles

**Comme l'intervenant ne peut être un expert dans tous les domaines et que la ressource qu'il représente ne peut répondre à tous les besoins, le travail en réseau et la concertation viennent pallier les limites professionnelles et organisationnelles.**

• S'assurer d'avoir obtenu toute l'information nécessaire pour bien analyser la faisabilité du projet de la personne immigrante avant d'établir le plan d'action. Cela amènera à déterminer les ressources du milieu susceptibles de fournir du soutien dans l'atteinte des objectifs, à mettre en évidence les ressources de la personne et à considérer les critères d'admissibilité à certains services ou programmes.

- Avoir un aperçu de l'ensemble des ressources existantes dans la région dont les programmes et services offerts et tenter de fournir une information à jour et précise.
- Admettre son ignorance ou sa méconnaissance de certains services, programmes ou ressources et au besoin, reconnaître qu'il faudra d'abord trouver l'information avant de pouvoir la transmettre le plus rapidement possible.
- S'informer des services ou des programmes qui semblent adaptés aux besoins ou aux projets et porter une attention particulière aux incompatibilités possibles entre certains programmes.
- Se renseigner sur les délais auxquels on peut s'attendre si elle fait une démarche en vue d'obtenir des documents officiels (carte d'assurance sociale, passeport, etc.). Il est important d'être particulièrement vigilants lorsque ce type de démarche implique les instances d'un autre pays. Selon les pays, les délais peuvent s'échelonner sur plusieurs mois et même plus.

**La personne immigrante peut devenir systématiquement inadmissible à un programme en raison de sa participation à un autre. En conséquence, son projet peut être reporté de plusieurs mois, voire de plusieurs années.**

#### 4.5.2 Regarder les possibilités

- Informer la personne immigrante des possibilités qui s'offrent à elle (ressources, programmes disponibles, etc.) et la renseigner sur les particularités de chacune des possibilités (limites du service ou du programme, durée maximale, conditions d'admissibilité, contraintes, conséquences à court, moyen ou long terme, liste d'attente, préalables requis, etc.).
- Mettre en évidence les aspects essentiels de la réalisation de son projet, comme l'engagement personnel nécessaire pour atteindre les objectifs et franchir chacune des étapes, le temps nécessaire (situé sur la ligne de temps), les ressources financières requises, les impacts possibles sur la vie personnelle ou familiale, etc.
- Faire voir les retombées concrètes et positives de cette démarche (par exemple, en entreprenant des études, cela peut mener à l'obtention d'un diplôme et éventuellement, à un emploi convoité).
- Bien renseigner la personne immigrante des avantages, mais aussi des limites de la formation en lien avec ses choix professionnels (par exemple, les formations universitaires ou collégiales doivent mener à des emplois réels et disponibles).
- Susciter la réflexion sur son parcours et les moyens qu'elle souhaite privilégier pour atteindre ses objectifs.
- Amener à considérer plus d'une option et prévoir avec elle un plan B ou d'autres possibilités afin qu'elle réalise son projet.

Une fois les vérifications pertinentes effectuées, l'intervenant élabore, avec la personne, un plan d'action réaliste qui tient compte de son histoire, de sa situation actuelle, de ses capacités et de ce que la société peut lui offrir.

#### 4.5.3 Établir un plan d'action concret

Dans notre société, « la notion de temps [...] est centrale et elle est synonyme d'efficacité. »<sup>6</sup> Il existe toutefois des notions différentes du temps : « celle de son lent écoulement, sans repère quantitatif. »<sup>16</sup>

- Lorsque le choix de la personne immigrante s'est arrêté sur un parcours précis, dresser un plan d'action pour cibler des moyens concrets et accessibles. Définir chacune des étapes du plan, déterminer l'ordre de priorité et décider d'un échéancier.

- Vérifier régulièrement sa compréhension (faire reformuler) sur l'ensemble du plan d'action et chacune des étapes. Mettre les actions à réaliser sous forme de schéma ou de résumé écrit pour l'aider à s'y retrouver.
- Vérifier si la personne est entièrement disponible pour s'investir dans la réalisation de son projet.
- S'assurer qu'elle demeure au centre de la démarche et encourager son autonomisation.

#### 4.5.4 Préciser le rôle de chacun

- Définir et partager les attentes respectives afin d'éviter que des attentes très élevées, voire irréalistes, envers les intervenants et les services fassent vivre des frustrations à la personne immigrante.
- Tout en reconnaissant le besoin exprimé, rappeler, au besoin, les limites du mandat, du milieu, du service ou du programme.
- Définir les rôles de chacun dans la réalisation du plan d'action (personne immigrante, intervenant, intervenant d'une autre ressource impliquée, etc.).
- Énoncer clairement les responsabilités et les actions de chacun (par exemple, déterminer qui contacte quelle ressource).

##### Pistes de réflexion...

À l'élaboration du plan d'action, ai-je bien ciblé toutes les ressources du milieu qui pourront être mises à contribution?

Comment notre organisation peut-elle miser davantage sur la richesse de la concertation et du travail en réseau?

## 4.6 Accompagnement

Une fois le plan d'action élaboré, l'intervenant est disponible pour guider la personne immigrante dans ses actions et la soutenir dans l'atteinte de ses objectifs. Il sensibilise à l'importance d'être proactif et encourage à faire preuve d'autonomie dans la démarche. S'adapter au niveau de compétences de la personne, c'est soutenir davantage, montrer comment faire, faire avec elle et finalement la laisser faire.

L'agent de liaison, Alexandre Le Gal, suggère même d'enseigner à la personne, au moment opportun, comment « donner la main » et de lui expliquer l'importance de l'impression laissée par une « bonne poignée de main ».

« Les personnes immigrantes ont souvent tendance à sous-estimer leur niveau de français. Alors l'intervenant peut suggérer quelques trucs pour faciliter l'apprentissage du français (écouter des émissions de télévision ou de radio, échanger avec des voisins, s'engager comme bénévole, etc.). »

Alexandre Le Gal, agent de liaison



### 4.6.1 Assurer un suivi adéquat

- Prendre en considération la disponibilité de l'intervenant et de la personne immigrante. S'il y a lieu, tenir compte de la disponibilité d'un autre intervenant impliqué. Rappeler que les disponibilités de l'intervenant sont inscrites dans un cadre de travail. Certaines limites doivent être respectées en prenant soin de fournir les jours et les heures de ces disponibilités.
- Préciser la fréquence et les modalités des suivis en déterminant où, quand, comment et avec qui se feront ces suivis. Déterminer avec clarté le rythme des suivis (aux deux semaines, au mois, etc.) avec dates à l'appui. Par exemple, inscrire sur une carte la date, le jour et l'heure des prochaines rencontres.
- Identifier par quels moyens les suivis seront réalisés (téléphone, Internet, en personne, etc.).
- Garder contact avec la personne afin de suivre l'évolution de sa démarche. Cela permet de constater rapidement si des ajustements doivent être apportés au plan d'action, tout en augmentant les probabilités d'atteindre les objectifs fixés précédemment.
- Déterminer les leviers et les obstacles (ce qui fonctionne, ce qui nuit, etc.) pour explorer les pistes de solutions.

- Faire régulièrement le point sur ses besoins et sur l'ensemble de sa démarche. Où en est-elle par rapport à l'atteinte de ses objectifs? Considérer ses points de vue en tenant compte de l'évolution et des changements de sa situation. Au besoin, revoir conjointement le plan d'action (par exemple, mobiliser de nouvelles ressources du milieu).

#### 4.6.2 Soutenir la personne dans ses démarches

- Mettre régulièrement l'accent sur les forces et encourager la mobilisation des ressources de la personne immigrante.
- Reconnaître les efforts déployés et les pas qu'elle franchit, valoriser ses démarches d'intégration, l'encourager dans les efforts qu'il lui reste à fournir afin d'atteindre ses objectifs.
- Faciliter les démarches de la personne immigrante, sans systématiquement « faire à sa place ». Par exemple, l'aider à comprendre une structure, un formulaire, des règles d'admission, l'accompagner à un autre organisme, faire appel à ses propres contacts dans le milieu, etc.
- Favoriser divers apprentissages par le biais des jeux de rôle. Par exemple, faire différentes simulations : appel téléphonique dans une ressource en vue d'obtenir des services ou des renseignements, entrevue d'emploi, manières d'entrer en relation dans un contexte donné, etc.
- Accueillir avec empathie la personne dans les périodes difficiles ou de découragement. L'aider à apporter des nuances positives à ses perceptions et aux évaluations qu'elle fait de sa situation.
- Accompagner dans la création de son nouveau réseau social : lui donner des informations sur les communautés culturelles établies dans la région (nom d'une personne-ressource, numéro de téléphone...), lui suggérer certaines activités propices à la création de liens (activités de loisirs, engagement bénévole, participation à divers événements culturels, sportifs ou autres...), lui faire connaître des « milieux de vie » (ressources communautaires).

En tant que représentant de la société d'accueil, l'intervenant, dans son rôle d'accompagnateur, facilite et encourage les efforts d'enracinement de la personne dans son nouvel environnement. Il offre un soutien adapté dans la résolution des difficultés d'intégration rencontrées (logement, emploi, éducation, connaissance de la culture, etc.).<sup>1</sup>

#### Référer au besoin

Il est possible qu'à cette étape du processus, l'intervenant obtienne assez d'information indiquant qu'une référence vers une autre ressource sera dans l'intérêt de la personne.

- Informer la personne immigrante de l'utilité d'une référence. Déterminer avec elle la façon la plus appropriée d'établir le contact avec la nouvelle ressource : un accompagnement en personne par l'intervenant, une prise de contact par la personne elle-même, etc.
- Obtenir le consentement de la personne pour tous les suivis qui impliquent un autre intervenant.

### Pistes de réflexion...



Comment puis-je susciter une mobilisation optimale de la personne immigrante et de ses ressources?

Quelles stratégies notre organisation peut-elle mettre en place pour aider les personnes immigrantes à devenir plus autonomes dans la réalisation de leurs projets?

## 4.7 Bilan

Lorsque le plan d'action est réalisé, le bilan est un moment pour évaluer la démarche et d'apprécier les apports individuels. C'est aussi un moment-clé permettant à la personne immigrante de s'auto-évaluer, de reconnaître ses nouvelles compétences et ses acquis.



« Pour une bonne intégration, les immigrants doivent fournir beaucoup d'efforts [...], mais souvent cela leur est difficile, surtout s'ils ne sont pas encouragés ou si leur arrivée est soudaine et donc non préparée. »  
Sarah Yaddaden, jeune immigrante

### 4.7.1 Évaluer les résultats et le degré de satisfaction

- Prendre le temps de dresser le bilan de l'ensemble de la démarche (s'il y a lieu, avec l'intervenant d'une autre ressource impliquée).
- Explorer les pistes suivantes : les objectifs de la personne ont-ils été atteints? Les résultats sont-ils concluants? Les moyens utilisés ont-ils été efficaces? La personne est-elle satisfaite de sa démarche, de l'accompagnement reçu? Ses besoins ont-ils été satisfaits?

- Explorer des pistes de solutions avec la personne, si la démarche est peu ou pas concluante.
- Apprécier le niveau de satisfaction et la contribution de chacun (disponibilité, engagement, etc.).

« On ne peut améliorer que ce que l'on mesure. »  
W. Edwards Deming

#### 4.7.2 Mettre en évidence les acquis et les réalisations

- Contribuer à la valorisation de la personne immigrante en faisant ressortir ses acquis, ses ressources et ses efforts. Également, faire des liens concrets entre les réalisations accomplies et les opportunités qui en découlent.
- Inviter la personne à dire de quoi elle est le plus fière. Favoriser sa réflexion pour qu'elle-même mette en valeur ses nouvelles compétences, habiletés et ressources. Pourquoi ne pas célébrer cette réussite?
- Faire réaliser les opportunités directement liées aux résultats de sa démarche et la valeur ajoutée à son parcours migratoire (par exemple, un cours de francisation terminé avec succès ou des démarches en vue d'obtenir une carte d'assurance sociale rend possible l'accès au marché de l'emploi).

#### 4.7.3 Vérifier si une nouvelle démarche est nécessaire

- Inviter la personne à s'exprimer sur ses besoins et sur ses objectifs actuels. Ensemble, évaluer si une nouvelle démarche s'impose. Si c'est le cas, l'intervenant aide la personne à préciser ses nouveaux objectifs et il élabore avec elle un autre plan d'action.
- S'assurer qu'elle connaît d'autres ressources et qu'elle peut y faire appel elle-même. L'intervenant peut également, si nécessaire, l'accompagner vers une autre ressource ou l'aider dans sa transition.
- L'informer de la possibilité de lui offrir un soutien ponctuel, dans le respect des limites de son mandat et de son rôle.

## Au terme de la démarche d'accompagnement

- S'auto-évaluer comme intervenant à la lumière de cette expérience d'accompagnement et adapter ses prochaines interventions.
- Effectuer les tâches administratives liées au bilan de l'accompagnement (par exemple, annoter les rapports, noter ses commentaires et observations).

### Pistes de réflexion...

De quelle façon puis-je mettre en évidence les acquis et les réalisations de la personne immigrante au terme de sa démarche?

Comment notre organisation peut-elle améliorer les procédures dans le bilan de la démarche de la personne immigrante?



## 5. CONCLUSION

Le processus d'accueil et d'accompagnement est semblable pour l'ensemble des personnes. Toutefois, il peut être bien de se préoccuper de certains aspects particuliers lorsque l'on intervient avec une personne immigrante.

### COMMUNICATION, ÉCOUTE, DISPONIBILITÉ

De manière générale, la communication, l'écoute et la disponibilité sont reconnues comme étant d'une grande importance. De plus, bien que l'ouverture d'esprit soit essentielle dans toutes les relations, elle l'est encore davantage dans un contexte d'accueil et d'accompagnement des personnes immigrantes.

### ACCUEIL

En général, les personnes immigrantes accordent beaucoup d'importance à la chaleur humaine. Lorsque l'intervenant adopte une attitude chaleureuse et accueillante par un sourire, il pose les premiers jalons nécessaires à l'établissement d'un lien de confiance. Ce lien de confiance aura à son tour un impact sur le sentiment de sécurité de la personne immigrante, une des conditions favorables aux nombreux apprentissages qu'elle devra faire lors de son processus d'intégration à la société d'accueil.

### ÉVALUATION

Avec la collaboration de la personne, l'intervenant recueille toutes les informations pertinentes qui permettront de bien orienter la suite des démarches. Il est important d'obtenir un portrait le plus juste possible de la situation.

### PLAN D'ACTION

L'établissement du plan d'action constitue une étape déterminante pour la suite des choses. Ce plan doit être bien compris par la personne et donner du sens à son projet. Il doit faire l'objet d'une entente entre la personne et l'intervenant qui agiront à titre de partenaires dans sa réalisation.

### ACCOMPAGNEMENT

Une fois le plan d'action élaboré, l'intervenant est disponible pour guider la personne immigrante dans ses actions et la soutenir dans l'atteinte de ses objectifs. Il sensibilise à l'importance d'être proactif et encourage à faire preuve d'autonomie dans la démarche. S'adapter au niveau de compétences de la personne, c'est soutenir davantage, montrer comment faire, faire avec elle et finalement la laisser faire.

### BILAN

Lorsque le plan d'action est réalisé, faire le bilan est un moment pour évaluer la démarche et apprécier les apports individuels. C'est aussi un moment-clé permettant à la personne immigrante de s'auto-évaluer, de reconnaître ses nouvelles compétences et ses acquis.

Certaines pratiques facilitent la rencontre entre les personnes immigrantes et les intervenants. Ce guide en suggère quelques-unes dont nous espérons qu'elles ont pu inspirer nombre d'entre vous et qu'elles sauront être utiles à plus d'une occasion.

## 6. QUELQUES DÉFINITIONS

L'usage d'un vocabulaire interculturel inadéquat<sup>4</sup> a des impacts sur les personnes immigrantes et sur les membres de la société d'accueil. L'emploi de termes inexacts risque d'entretenir certains préjugés et de nuire au rapprochement. De par son rôle, l'intervenant peut contribuer à la déconstruction de préjugés. C'est pourquoi il doit lui-même utiliser des termes appropriés en développant un vocabulaire interculturel précis. Voici quelques définitions qui pourront être utiles.

### 6.1 Termes liés à la culture

#### **Acculturation**

Transformation de la culture d'un individu ou d'un groupe sous l'influence culturelle d'un autre groupe.<sup>17</sup>

#### **Adaptation**

Processus qui permet aux individus de faire face à des situations nouvelles, d'apporter certains changements dans leurs attitudes, leur manière de penser, d'interagir avec les autres, etc.<sup>17</sup>

#### **Choc culturel**

Inconfort d'intensité variée que ressent une personne lorsqu'elle est confrontée aux différences perceptuelles d'autrui et que ces différences ne correspondent pas à ses schèmes habituels.<sup>4-6-17</sup>

#### **Collectivisme**

Attitude privilégiant les besoins du groupe par rapport à ceux des individus.<sup>18</sup>

#### **Culture**

Ensemble de croyances, de valeurs, d'idéologies, d'attitudes, de manière de communiquer, etc., intégrées dans le mode de vie d'un groupe de personnes.<sup>4-12-17</sup>

#### **Distance hiérarchique**

Notion qui réfère au niveau « d'inégalité attendu par les individus qui se situent au bas de la hiérarchie »<sup>17</sup>, d'après les dimensions culturelles du sociologue Geert Hofstede.

#### **Ethnocentrisme**

Tendance à évaluer les façons d'être, de penser, de dire et d'agir de son groupe social d'appartenance comme étant celles qui sont normales et souhaitables.<sup>4-17</sup>

#### **Interculturalisme**

Personnes issues d'univers culturels différents qui ont des interactions les unes avec les autres.<sup>17</sup>

#### **Monochronisme**

Tendance à considérer le temps comme linéaire, rassemblé en unités, à l'intérieur duquel on planifie, on organise et on divise les tâches à accomplir, etc.<sup>17-18</sup>

## **Multiculturalisme**

Qui se rapporte à plusieurs cultures.<sup>23</sup>

## **Polychronisme**

Tendance à considérer le temps comme circulaire et illimité, à l'intérieur duquel on accepte les interruptions, on privilégie l'imprévu et l'accomplissement de plusieurs tâches à la fois, etc.<sup>17-18</sup>

## **Stéréotype**

Attribution d'une ou de plusieurs caractéristiques à une personne ou à un groupe de personnes sans tenir compte des caractéristiques individuelles.<sup>4</sup> Exemple : « Lee est canadienne, donc nous présumons qu'elle est en faveur du financement public des soins de santé. »<sup>17</sup>

## **Valeurs**

Conception collective qui décrit ce qui est bon, idéal, attendu au sein d'une culture en termes de pensées, de comportements, etc.<sup>17-18</sup>

**NOTE :** Selon le contexte, les définitions ci-dessus pourraient avoir un sens distinct. Nous invitons le lecteur à consulter les ouvrages spécialisés portant sur les thèmes de l'immigration, de l'interculturalité, ou divers ouvrages terminologiques pour des informations supplémentaires.

## **6.2 Termes liés aux immigrants**

### **Résident permanent**

Le terme résident permanent a officiellement remplacé le terme « immigrant reçu. »<sup>20</sup>

### **Résident temporaire**

Un résident temporaire est « une personne qui a la permission de rester au Canada sur une base temporaire » (étudiants, travailleurs temporaires, visiteurs).<sup>20</sup>

### **Réfugié politique ou économique**

Les termes « réfugié politique ou économique suggèrent incorrectement qu'il existe différentes catégories de réfugiés. »<sup>20</sup>

### **Immigrant illégal**

Privilégier le terme demandeur d'asile, car le terme immigrant illégal « criminalise la personne plutôt que l'acte d'entrer ou de séjourner de façon irrégulière dans un pays. »<sup>20</sup> Il faut aussi éviter de porter un jugement prématué quant au statut de la personne. Pour sauver leur vie, certaines personnes entrent illégalement au pays.

### **Sans papier / sans statut**

Le terme sans papier ou sans statut réfère à « une personne qui n'a pas reçu la permission de rester dans le pays ou qui est restée au-delà de la période de validité de son visa. »

## **Demandeur d'asile**

Il faut avoir le statut de réfugié pour être considéré comme tel, sinon il s'agit d'un demandeur d'asile.

### **6.3 Catégories d'immigrants**

#### **IMMIGRATION ÉCONOMIQUE**

##### **Travailleur qualifié**

Le règlement sur la sélection des ressortissants étrangers définit le travailleur qualifié comme « un ressortissant étranger âgé d'au moins 18 ans qui vient s'établir au Québec pour occuper un emploi qu'il est vraisemblablement en mesure d'occuper. »

##### **Entrepreneur**

Le règlement définit l'entrepreneur comme « un ressortissant étranger âgé d'au moins 18 ans, qui a une expérience dans l'exploitation d'une entreprise d'au moins deux ans, acquise au cours des cinq années précédant la date de présentation de sa demande de certificat de sélection et qui vient au Québec pour créer ou acquérir une entreprise. »

##### **Investisseur**

Le règlement définit l'investisseur comme « un ressortissant étranger âgé d'au moins 18 ans qui a une expérience en gestion, qui dispose, seul ou avec son époux/épouse ou conjoint de fait qui l'accompagne, d'un avoir net d'au moins 800 000 \$, qui vient s'établir au Québec et y investir conformément aux dispositions du Règlement. »

##### **Travailleur autonome**

Le règlement définit le travailleur autonome comme « un ressortissant étranger âgé d'au moins 18 ans qui vient au Québec pour créer son propre emploi par l'exercice d'une profession définie à la classification nationale des professions. »

#### **RÉFUGIÉS ET PERSONNES EN SITUATION SEMBLABLE**

##### **Ressortissant étranger dans une situation particulière de détresse (réfugié)**

Selon la convention des Nations Unies relative au statut de réfugié, un réfugié est une personne qui « craignant avec raison d'être persécutée du fait de sa race, de sa religion, de sa nationalité, de son appartenance à un certain groupe social ou de ses opinions politiques, se trouve hors du pays dont elle a la nationalité et qui ne peut ou, du fait de cette crainte, ne veut se réclamer de la protection de ce pays. »

Services offerts aux réfugiés dès leur arrivée :

- Programme d'accueil et d'installation des réfugiés (PAIR) du MICC;
- Régime d'assurance maladie du Québec (RAMQ);
- Aide de dernier recours;
- Francisation;
- Programme d'employabilité disponible au Centre local d'emploi (CLE) et dans les organismes reconnus comme ressources externes par Emploi-Québec (E-Q);
- Un laissez-passer d'autobus de la Société de transport de Sherbrooke (STS) pour le 1er mois d'établissement.

## **Parrainage collectif et corporatif**

Cette expression réfère au mécanisme par lequel un groupe de deux à cinq personnes, une personne morale ou un groupe composé à la fois d'un résident du Québec et d'une personne morale peut se porter garant en faveur d'un réfugié au sens de la convention outre-frontières, une personne protégée à titre humanitaire outre-frontières appartenant aux catégories de personnes de pays d'accueil ou de pays source ou une personne en situation particulière de détresse.

Services offerts aux nouveaux arrivants en parrainage collectif et corporatif dès leur arrivée :

- Régime d'assurance maladie du Québec (RAMQ);
- Aide de dernier recours, après 1 an ou 3 ans en fonction de la durée du parrainage;
- Francisation;
- Programme d'employabilité disponible au Centre local d'emploi (CLE) et dans les organismes reconnus comme ressources externes par Emploi-Québec (E-Q);
- Un laissez-passer d'autobus de la Société de transport de Sherbrooke (STS) pour le 1er mois d'établissement.

## **REGROUPEMENT FAMILIAL**

Le règlement définit comme appartenant à la catégorie du regroupement familial : « un ressortissant étranger qui, par rapport à un résident du Québec, est son époux, son conjoint de fait, son partenaire conjugal, son enfant à charge, son père, sa mère, son grand-père ou sa grand-mère, son frère, sa sœur, son demi-frère, sa demi-sœur, son neveu, sa nièce, son petit-fils ou sa petite-fille. Quelques exceptions s'y ajoutent. »

Services offerts aux nouveaux arrivants de la catégorie regroupement familial dès leur arrivée :

- Régime d'assurance maladie du Québec (RAMQ);
- Aide de dernier recours dont l'accessibilité varie selon le lien de parenté du garant et du parrain;
- Francisation;
- Programme d'employabilité disponible au Centre local d'emploi (CLE) et dans les organismes reconnus comme ressources externes par Emploi-Québec (E-Q);
- Un laissez-passer d'autobus de la Société de transport de Sherbrooke (STS) pour le 1er mois d'établissement.

[Ligue des droits et libertés, section de Québec](#) - Définitions portant sur personnes réfugiées.

[Conseil canadien pour les réfugiés](#) - Réalités, enjeux et obstacles liés au statut de réfugié.

[Immigration et Communautés culturelles Québec](#) - Guide du parrainé : regroupement familial.

## 6.4 Les organismes participants à la journée d'échanges du 19 novembre 2010

<a href="#"><u>Association coopérative d'économie familiale de l'Estrie (ACEF Estrie)</u></a>	<a href="#"><u>Forum jeunesse Estrie</u></a>
<a href="#"><u>Actions interculturelles de développement et d'éducation de l'Estrie (AIDE)</u></a>	<a href="#"><u>Illusion-Emploi</u></a>
<a href="#"><u>ARCHE de l'Estrie (organisme de soutien aux personnes atteintes du VIH/SIDA)</u></a>	<a href="#"><u>Immigration-Québec – Direction régionale de l'Estrie, de la Mauricie et du Centre-du-Québec</u></a>
<a href="#"><u>Carrefour jeunesse-emploi de Sherbrooke</u></a>	<a href="#"><u>Ligue des droits et libertés</u></a>
<a href="#"><u>Centre d'éducation populaire de l'Estrie</u></a>	<a href="#"><u>Naissance Renaissance Estrie</u></a>
<a href="#"><u>Centre de formation professionnelle 24-Juin</u></a>	<a href="#"><u>Place aux jeunes en région, MRC des Sources</u></a>
<a href="#"><u>Centre jeunesse de l'Estrie</u></a>	<a href="#"><u>Pro-Gestion Estrie</u></a>
<a href="#"><u>Centre local d'emploi de Sherbrooke</u></a>	<a href="#"><u>P'tit Bonheur de Saint-Camille</u></a>
<a href="#"><u>Centre pour femmes immigrantes de Sherbrooke</u></a>	<a href="#"><u>Inode Estrie</u></a>
<a href="#"><u>Coalition sherbrookoise pour le travail de rue</u></a>	<a href="#"><u>S.O.S. Grossesse Estrie</u></a>
<a href="#"><u>Conseil central des syndicats nationaux (CSN) de l'Estrie</u></a>	<a href="#"><u>Service d'aide aux Néo-Canadiens (SANC)</u></a>
<a href="#"><u>Coopérative de développement régional de l'Estrie</u></a>	<a href="#"><u>Service Préretour de Sherbrooke</u></a>
<a href="#"><u>Centre de santé et de services sociaux – Institut universitaire gériatrique de Sherbrooke (CSSS-IUGS)</u></a>	<a href="#"><u>Université de Sherbrooke (UdS)</u></a>
<a href="#"><u>Engagement jeunesse Estrie</u></a>	<a href="#"><u>Service des stages et du placement de l'UdS</u></a>
<a href="#"><u>Fédération des communautés culturelles de l'Estrie</u></a>	<a href="#"><u>Tremplin 16-30</u></a>
	<a href="#"><u>Ville de Sherbrooke</u></a>

## 7. RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

1. MINISTÈRE DE L'IMMIGRATION ET DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES, [Direction de la recherche et de l'analyse prospective dans Tableaux sur l'immigration permanente au Québec, 2009.](#)  
[Portraits régionaux 2000-2009 Caractéristiques des immigrants établis au Québec et dans les régions en 2011.](#)
2. MINISTÈRE DE L'IMMIGRATION ET DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES, Direction de la recherche et de l'analyse prospective dans Raymond Chabot Grant Thornton, 2010.
3. LENOIR, A. (2010) « *L'intervention interculturelle et personnes immigrantes* », Pause scientifique, CSSS-IUGS, 17 juin 2010.
4. GRATTON, D. (2009). *L'interculturel pour tous : Une initiation à la communication pour le troisième millénaire*, Anjou, Éditions Saint-Martin, 272 p.
5. BOUFFARD, C., BASSIROU, D. (2009). « *Modèle d'intervention interculturelle* », présentation pour le 62<sup>e</sup> Congrès de l'ACELF, Collège Éducacentre, Vancouver, 2 octobre.
6. LEGAULT, G., RACHÉDI, L. (2008). *L'intervention interculturelle*, deuxième édition, Montréal, Gaëtan Morin Éditeur, Chenelière Éducation, 305 p.
7. RAYMOND CHABOT GRANT THORNTON, (2010). *État de situation de l'immigration sur le territoire de l'Estrie*, présenté à la Conférence régionale des élus de l'Estrie.
8. IMMIGRATION ET COMMUNAUTÉS CULTURELLES QUÉBEC, (2010). *Direction de l'analyse prospective : Portraits régionaux 1999-2008, Caractéristiques des immigrants établis au Québec et dans les régions en 2010.*
9. VILLE DE SHERBROOKE, (2004). [Politique d'accueil et d'intégration des personnes immigrantes](#) (consulté le 25 mars 2011).
10. ACTIONS INTERCULTURELLES DE DÉVELOPPEMENT ET D'ÉDUCATION (AIDE) (2007). *Rapport et suite de la journée Forum « Au cœur de notre voisinage » : Recommandations et pistes d'actions*, page 6.
11. DE VITO, J. A. (1993). *Les fondements de la communication humaine*, Boucherville, Gaëtan Morin Éditeur, 427 p.
12. BATTAGLINI, A. (s.d.), dans Gratton, D. (2009). *L'interculturel pour tous : Une initiation à la communication pour le troisième millénaire*, Anjou, Éditions Saint-Martin, p. 219.
13. CEGERP DE SHERBROOKE (s.d.), Guide pédagogique à l'intention des enseignants : Document d'accompagnement du DVD, Défis interculturels dans la pratique infirmière, Sherbrooke.
14. MINISTÈRE DE L'IMMIGRATION ET DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES (MICC) (1991) dans LEGAULT, G., RACHÉDI, L. (2008). *L'intervention interculturelle*, deuxième édition, Montréal, Gaëtan Morin Éditeur, Chenelière Éducation, p. 57.

15. COHEN-EMERIQUE (1984) dans LEGAULT, G., RACHÉDI, L. (2008). *L'intervention interculturelle*, deuxième édition, Montréal, Gaëtan Morin Éditeur, Chenelière Éducation, p. 222.
16. [AFFAIRES ÉTRANGÈRES ET COMMERCE INTERNATIONAL CANADA](#) (2011). (consulté le 25 mars 2011).
17. GOUVERNEMENT DU QUÉBEC (2009-2010). [Diversité +](#), site Internet consulté le 30 mars 2011.
18. DENIS, C., DESCENT, D., FOURNIER, J., MILLETTE, J., (1995). *Individu et société*, deuxième édition, Montréal, Chenelière/McGraw-Hill, 362 p.
19. CONSEIL CANADIEN POUR LES RÉFUGIÉS (CCR) (2010). [Réfugiés et immigrants : un glossaire](#) (consulté le 25 mars 2011).
20. BATTAGLINI, A., (2010). « *Adapter pas du tout, un peu, énormément, à la folie* », Pause scientifique, CSSS-IUGS, décembre 2010.
21. VILLE DE SHERBROOKE (2008). *Portrait démographique des arrondissements : recensement, 2006*.
22. [www.le-dictionnaire.com/definition.php?mot=multiculturel](#) (s. d.) (consulté le 10 avril 2011).

