

GUIDE PRATIQUE
POUR LES INTERVENANTS

Accueil et intégration des personnes issues de l'immigration dans les communautés locales



À propos de ce guide – partie 1

Un accueil de qualité commence bien avant la première rencontre. Bien comprendre le parcours migratoire d'une personne, son statut d'immigration ainsi que les droits qui y sont associés permet d'offrir une information juste, d'orienter la personne vers les ressources appropriées et d'adapter l'accueil à sa situation et à ses besoins.

Cette première partie présente les connaissances essentielles à maîtriser avant d'accueillir une personne immigrante. Vous y découvrirez les principaux statuts d'immigration, les types de documents d'immigration les plus courants ainsi que les droits et les services accessibles selon la situation de chaque personne.

Ces repères constituent les fondements d'un accueil éclairé, inclusif et adapté aux besoins des personnes immigrantes.

La partie 1 est structurée en trois étapes :

Étape 1 **Comprendre le parcours et le statut migratoire**

Étape 2 **Reconnaître les principaux documents d'immigration**

Étape 3 **Comprendre les droits et l'accès aux services**



Ce guide constitue un outil d'accompagnement et ne remplace pas les informations officielles sur les sites du gouvernement du Québec ou du gouvernement du Canada.

Partie 1.

Se préparer à accompagner une personne immigrante

La qualité de l'accompagnement commence bien avant la première rencontre. Une bonne préparation permet à l'intervenant de mieux comprendre la situation de la personne immigrante,, d'adapter son intervention et de l'orienter efficacement vers les ressources appropriées.

Cette première partie présente les connaissances essentielles à maîtriser avant toute démarche d'accompagnement. Elle est structurée en **trois étapes** :

- **Étape 1 – Comprendre le parcours migratoire et le statut d'immigration;**
- **Étape 2 – Identifier les principaux statuts d'immigration et les types de documents d'immigration,** pour reconnaître les documents présentés et comprendre ce qu'ils permettent;
- **Étape 3 – Comprendre les droits et l'accès aux services,** afin d'orienter la personne vers les ressources et les programmes correspondant à sa situation.

Ces notions constituent les bases d'un accompagnement adapté, sécuritaire et respectueux du parcours migratoire de chaque personne.



ÉTAPE 1

Comprendre le parcours et le statut d'immigration



1.1. Pourquoi le statut d'immigration est-il important?

Le statut d'immigration est l'un des premiers éléments à connaître avant d'entreprendre un accompagnement. Il détermine le cadre légal dans lequel une personne vit au Canada et influence directement les droits, les responsabilités ainsi que les services auxquels elle peut avoir accès.

Bien comprendre le statut d'immigration permet à l'intervenant de fournir une information juste, d'éviter les erreurs d'orientation et d'offrir un accompagnement adapté à la réalité de chaque personne.

Selon son statut d'immigration :

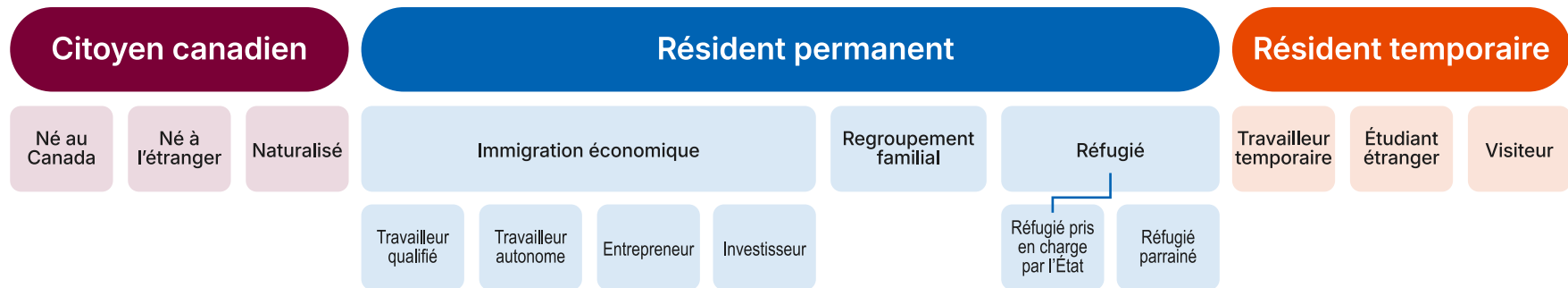
- **Les droits et les conditions de séjour, de travail et d'accès aux services publics peuvent varier :** certaines personnes peuvent travailler, étudier ou bénéficier de certains programmes, tandis que d'autres doivent respecter des conditions particulières.

- **L'accès aux services varie** : l'admissibilité à la RAMQ, aux services de francisation, à l'aide sociale, aux services de garde, au logement social ou à d'autres programmes dépend souvent du statut d'immigration.
- **Les obligations administratives ne sont pas les mêmes** : renouvellement d'un permis, maintien du statut, respect des conditions d'un permis d'études ou de travail, demande de résidence permanente ou de citoyenneté sont autant de démarches qui diffèrent selon le statut de la personne immigrante.
- **Les démarches d'accompagnement sont différentes** : les ressources à mobiliser, les références à effectuer et les solutions proposées doivent être adaptées à la situation administrative de chaque personne immigrante.

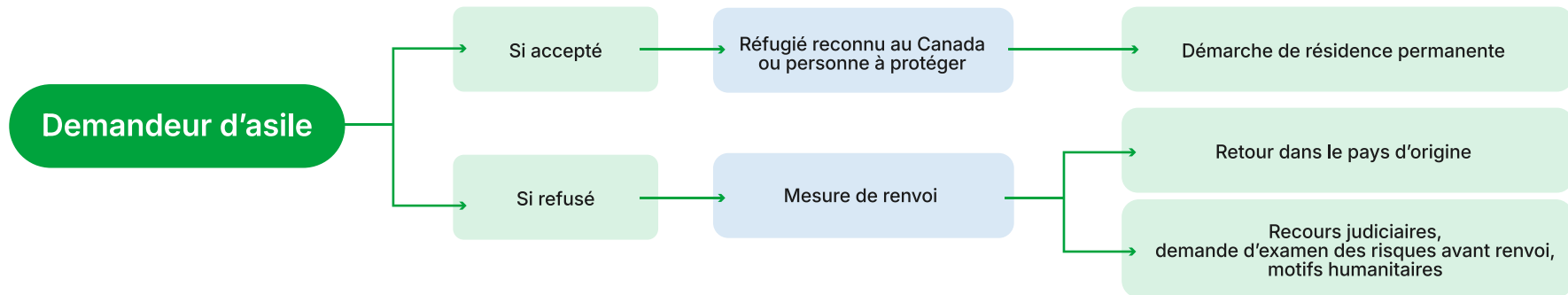
En pratique, connaître le statut d'immigration dès le début de la rencontre permet de mieux comprendre les besoins de la personne, de l'orienter vers les services appropriés et de favoriser un accompagnement efficace, sécuritaire et conforme aux programmes gouvernementaux.



1.2 Les principaux statuts d'immigration au Canada



Cheminement d'une demande d'asile



Source :

<https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/adm/min/education/publications-adm/education/SARCA/SARCA-Accueil-immigrants-Tableau-statuts-immigration-Canada.pdf?>

1.2.1. Les résidents temporaires

Les résidents temporaires sont des personnes immigrantes autorisées à séjourner au Canada pour une période déterminée. Leur séjour est encadrée par un permis ou une autorisation délivrée par le gouvernement du Canada. Cette catégorie regroupe les personnes immigrantes qui ont reçu une autorisation spéciale du Québec et du Canada **pour y séjourner temporairement**, que ce soit pour étudier, travailler visiter.

Leur accès à certains programmes et services est généralement limité et dépend des conditions de leur statut d'immigration.



Les principaux statuts de résidents temporaires sont :

Visiteur ou touriste

Une personne qui séjourne temporaire au Québec / Canada (tourisme, visite familiale). Il n'a pas **le droit de travailler, ni d'aller aux études**.

Travailleur étranger temporaire

Une personne qui a obtenu toutes les autorisations officielles pour travailler temporairement au Québec. Généralement, son permis de travail est lié à un employeur précis.

Étudiant international

Une personne dont le but principal du séjour est d'étudier et qui est autorisée à le faire. Elle doit obtenir ces 2 documents : un **Certificat d'acceptation du Québec (CAQ) pour études**, délivré par le gouvernement du Québec; et un **permis d'études**, délivré par le gouvernement du Canada.

Demandeur d'asile

Une personne immigrante qui a fait une demande de protection au Canada pour une période indéterminée.

1.2.2. Les résidents permanents

Les personnes immigrantes de cette catégorie sont celles qui ont eu une autorisation officielle du Québec et du Canada d'y vivre et travailler **de façon permanente**. Dans cette catégorie il y a :

Les immigrants résidents permanents regroupent trois types d'immigrants :

Les immigrants économiques

Sont ceux qui ont été sélectionnés pour leur capacité à contribuer positivement à l'économie du Québec: il s'agit des travailleurs qualifiés, des entrepreneurs et des investisseurs.

Regroupement familial

Il s'agit d'une personne immigrante parrainé par un proche au Canada.

Réfugié accepté

Il s'agit d'une personne immigrante qui a obtenu la protection du Canada et peut demander la résidence permanente.

Les personnes immigrantes qui sont « Résidents permanents » peuvent travailler ou étudier au Québec sans avoir besoin de permis d'études, ni permis de travail.

Les résidents permanents n'ont pas le droit

- de voter ou de se présenter à une élection;
- d'occuper un emploi qui requiert une autorisation de sécurité de haut niveau.

Cependant : Ils peuvent demander la citoyenneté canadienne, après une certaine période.



1.2.3. Citoyens canadiens par naturalisation

Un citoyen canadien par naturalisation est une personne qui n'était pas née au Canada, mais qui a acquis la citoyenneté canadienne après avoir vécu en tant que résident permanent pendant au moins 1 095 jours (3 ans) au cours des 5 années précédant la demande.

Pour devenir citoyen par naturalisation, un résident permanent doit remplir plusieurs conditions, telles que :

- Résider au Canada pendant un minimum de trois ans sur les cinq dernières années.
- Avoir une bonne maîtrise de l'une des langues officielles (français ou anglais).
- Avoir un certain niveau de connaissance des droits, responsabilités et histoire du Canada.
- Ne pas avoir de casier judiciaire qui affecterait son admissibilité à la citoyenneté.

Une fois ces conditions remplies, la personne peut faire une demande pour devenir citoyen canadien, et si la demande est acceptée, elle devient officiellement citoyenne canadienne.



ÉTAPE 2

Reconnaître les principaux types de documents d'immigration



Pourquoi est-il important de reconnaître les types de documents d'immigration?

Les documents d'immigration permettent de confirmer le statut d'immigration d'une personne et les conditions de son séjour au Canada. Ils renseignent notamment sur son droit d'étudier, de travailler ou de résider au pays, ainsi que sur la durée de son autorisation.

Pour l'intervenant, reconnaître ces types de documents facilite l'évaluation de la situation de la personne, permet de mieux répondre à ses besoins et d'assurer une orientation vers les ressources appropriées.



2.1 Permis d'études

Le **permis d'études** est un document délivré par Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC). Il autorise un ressortissant étranger à poursuivre des études dans un établissement d'enseignement désigné au Canada.

À retenir

- Confirme le statut d'étudiant international.
- Indique la durée de validité du permis.
- Peut préciser les conditions permettant de travailler pendant les études.



2.2 Permis de travail

Le **permis de travail** autorise une personne immigrante à exercer un emploi au Canada pour une période déterminée. Il peut être lié à un employeur précis ou être ouvert, selon le programme d'immigration.

À retenir

- Confirme le droit de travailler au Canada.
- Indique la durée de validité du permis.
- Peut préciser le nom de l'employeur ou les conditions d'emploi.



2.3 Confirmation de résidence permanente (CRP)

La **Confirmation de résidence permanente (CRP)** est le document officiel remis à une personne immigrante qui obtient le statut de résident permanent. Elle est généralement présentée avant la réception de la carte de résident permanent.

À retenir

- Confirme l'obtention de la résidence permanente.
- Peut servir de preuve du statut en attendant la carte de résident permanent.



2.4 Carte de résident permanent

La **carte de résident permanent** est une pièce d'identité officielle délivrée aux résidents permanents du Canada. Elle constitue la preuve du statut de résident permanent et est notamment requise pour revenir au Canada après un voyage à l'étranger.

À retenir

- Confirme le statut de résident permanent.
- Est valide pour une période déterminée et doit être renouvelée avant son expiration.
- Ne remplace pas la citoyenneté canadienne.



Bonnes pratiques pour les intervenants

- Vérifier que le document est valide et non expiré.
- S'assurer que le document correspond au statut déclaré par la personne.
- Ne conserver une copie du document qu'avec le consentement de la personne et conformément aux règles de confidentialité de votre organisation.
- En cas de doute sur un document ou un statut, orienter la personne vers les autorités compétentes ou un organisme spécialisé en immigration.

ÉTAPE 3

Comprendre les droits et l'accès aux services



Pourquoi est-il important de connaître les droits associés au statut d'immigration?

Le statut d'immigration influence directement les droits et les services auxquels une personne peut avoir accès au Québec et au Canada. Avant d'orienter une personne immigrante vers un programme ou un organisme, il est essentiel de vérifier son statut d'immigration afin d'éviter des démarches inutiles et de lui fournir une information juste.

Une bonne connaissance des conditions d'admissibilité permet à l'intervenant de :

- orienter rapidement la personne vers les ressources appropriées;
- expliquer les démarches à entreprendre;
- éviter les erreurs d'informations;
- favoriser un accompagnement efficace et conforme aux programmes gouvernementaux.

3.1. Les principaux services accessibles selon le statut d'immigration

Bien que chaque situation soit unique, les services les plus fréquemment demandés concernent :

- Les soins de santé (RAMQ)
- La francisation
- L'emploi et les services de Services Québec
- Les services de garde éducatifs
- Le logement
- L'aide sociale (Programme d'aide financière de dernier recours)
- Les études et l'aide financière aux études
- Les services d'accueil et d'intégration des personnes immigrantes

L'admissibilité à ces services varie selon le statut migratoire, le type de permis détenu et, dans certains cas, la durée du séjour au Canada.



3.2. Tableau synthèse

Les tableaux ci-dessous permettent de vérifier rapidement si une personne est généralement admissible à un service. Elle constitue un outil d'aide à l'orientation. L'admissibilité finale dépend toujours de la situation individuelle et des critères des organismes responsables.

Tableau synthèse - Admissibilité aux principaux services selon le statut d'immigration

Ministère de l'immigration, de la Francisation et de l'intégration (MIFI), mis à jour en novembre 2024

Service / programme	Résident permanent	Travailleur étranger temporaire	Étudiant étranger	Visiteur	Titulaire d'un permis de séjour temporaire	Demandeur d'asile	Personne reconnue réfugiée ou personne protégée	Personne autorisée à présenter au Canada sa demande de résidence permanente
SANTÉ								
Assurance maladie (RAMQ)	Oui	Oui, à certaines conditions	Non, sauf exception	Non, sauf exception	Oui	Non, sauf exception	Oui	Oui
Assurance hospitalisation	Oui	Oui, à certaines conditions	Non, sauf exception	Non	Oui	Non	Oui	Oui
LOGEMENT								
Allocation-logement	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Oui
Assurance hospitalisation	Oui	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Non
Supplément au loyer	Oui	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Non
ASSISTANCE SOCIALE								
Programme d'aide sociale	Oui	Non	Non	Non	Non	Oui	Oui	Non, sauf exception
Programme de solidarité sociale	Oui	Non	Non	Non	Non	Oui	Oui	Non, sauf exception

Service / programme	Résident permanent	Travailleur étranger temporaire	Étudiant étranger	Visiteur	Titulaire d'un permis de séjour temporaire	Demandeur d'asile	Personne reconnue réfugiée ou personne protégée	Personne autorisée à présenter au Canada sa demande de résidence permanente
FAMILLE								
Service de garde à contribution réduite	Oui	Oui	Oui, à certaines conditions	Non	Oui, à certaines conditions	Oui, à certaines conditions	Oui, à certaines conditions	Oui, à certaines conditions
Service de garde en milieu scolaire	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
PERMIS DE CONDUIRE								
Droit de conduire avec un permis étranger	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Obtention d'un permis de conduire	Oui	Oui, à certaines conditions	Oui, à certaines conditions	Oui, à certaines conditions	Oui, à certaines conditions	Oui	Oui	Oui, à certaines conditions
TRAVAIL ET EMPLOI								
Numéro d'assurance sociale (NAS)	Oui	Oui	Oui, à certaines conditions	Non	Oui, à certaines conditions	Oui, à certaines conditions	Oui, à certaines conditions	Oui, à certaines conditions
Assurance-emploi	Oui	Oui	Oui, à certaines conditions	Non	Oui, à certaines conditions	Oui, à certaines conditions	Oui, à certaines conditions	Oui, à certaines conditions
Services universels d'emploi	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Mesures actives d'emploi	Oui	Non	Non, sauf exception	Non	Non, sauf exception	Non	Oui	Oui, à certaines conditions

Légende

Oui	Admissible
Oui, à certaines conditions	Admissible, selon certaines conditions

Non	Non admissible
Non, sauf exception	Non admissible, sauf exception

Source :

Admissibilité aux services gouvernementaux selon la situation statutaire des personnes présentes au Québec, produit par le MIFI : <https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/adm/min/immigration/publications-adm/acces-information/demandes-acces/2025/29488.pdf>

3.3. Les bons réflexes de l'intervenant

Avant de référer une personne immigrante, vérifiez toujours :

- La validité de ses documents.
- Les conditions inscrites sur son permis de travail, sur son permis d'étude et/ou sa carte de résidence permanente.
- Son admissibilité au programme visé.
- Les ressources spécialisées disponibles dans votre région.



Attention !

Ces fiches constituent un outil d'aide à la décision. Les règles d'admissibilité peuvent évoluer et varier selon :

- le type de permis;
- les ententes internationales;
- la durée du séjour;
- le programme gouvernemental concerné;
- la situation personnelle de la personne.

En cas de doute, consultez toujours les organismes compétents.



Bibliographie

Gouvernement du Canada

[Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada \(IRCC\) – Accueil](#)

[IRCC – Permis d'études](#)

[IRCC – Permis de travail](#)

[IRCC – Résidence permanente](#)

[IRCC – Citoyenneté canadienne](#)

[IRCC – Présenter une demande d'asile au Canada](#)

Gouvernement du Québec

[Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration \(MIFI\)](#)

[MIFI – Accompagnement Québec](#)

[MIFI – Francisation](#)

[Services Québec – Immigration et intégration](#)

Tableau de l'admissibilité aux services gouvernementaux selon le statut migratoire des personnes présentes au Québec:

<https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/adm/min/immigration/publications-adm/acces-information/demandes-acces/2025/29488.pdf>

Santé et services sociaux

[RAMQ – Personnes immigrantes](#)

[Ministère de la Santé et des Services sociaux \(MSSS\)](#)

Éducation

[Ministère de l'Éducation – Tableau des statuts d'immigration au Canada \(SARCA\)](#)

[Ministère de l'Éducation – Les statuts de la personne immigrante](#)

[SARCA – Accueil et accompagnement des personnes immigrantes](#)

Emploi

[Services Québec](#)

[Guichet-Emplois du Gouvernement du Canada](#)

Lois et règlements

[Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés \(LIPR\)](#)

[Règlement sur l'immigration et la protection des réfugiés \(RIPR\)](#)

Partie 2.

Communiquer en contexte interculturel

Une rencontre réussie repose autant sur les connaissances que sur la qualité de la relation établie avec la personne immigrante. Au-delà du statut d'immigration, chaque personne arrive avec son histoire, ses repères culturels, ses expériences et ses besoins.

Cette deuxième partie présente les principes essentiels pour conduire une intervention interculturelle efficace. Vous y découvrirez les attitudes à privilégier, les étapes de l'intervention interculturelle ainsi que les éléments clés d'une communication adaptée à un contexte de diversité culturelle.

Ces repères vous aideront à établir une relation de confiance, à prévenir les malentendus culturels et à offrir un accueil respectueux, inclusif et adapté à la réalité de chaque personne immigrante.



ÉTAPE 1

Adopter une posture interculturelle

1.1 Pourquoi une approche interculturelle?

L'approche interculturelle permet d'établir une relation de confiance avec les personnes immigrantes en tenant compte de leur parcours, de leurs valeurs, de leurs repères culturels et de leur réalité. Elle invite l'intervenant à adopter une posture d'ouverture, d'écoute et de respect afin de mieux comprendre la personne au-delà de ses différences culturelles.

Dans un contexte d'accueil, les comportements, les modes de communication et les façons d'interagir peuvent varier d'une culture à l'autre. Sans une approche interculturelle, certaines attitudes ou réactions risquent d'être mal interprétées, ce qui peut entraîner des incompréhensions, nuire à la relation de confiance et compromettre l'efficacité de l'intervention.

Adopter une approche interculturelle permet notamment de :

- reconnaître que chaque personne possède ses propres repères culturels;
- éviter les préjugés et les interprétations hâtives;
- mieux comprendre les besoins, les attentes et les réalités de la personne;
- adapter sa communication et son intervention à chaque situation;
- favoriser un accueil respectueux, inclusif et équitable.

En pratique, l'approche interculturelle ne consiste pas à connaître toutes les cultures, mais à développer une posture professionnelle fondée sur la curiosité, l'écoute, l'ouverture et la capacité à s'adapter à la personne rencontrée.

ÉTAPE 2

Communiquer efficacement

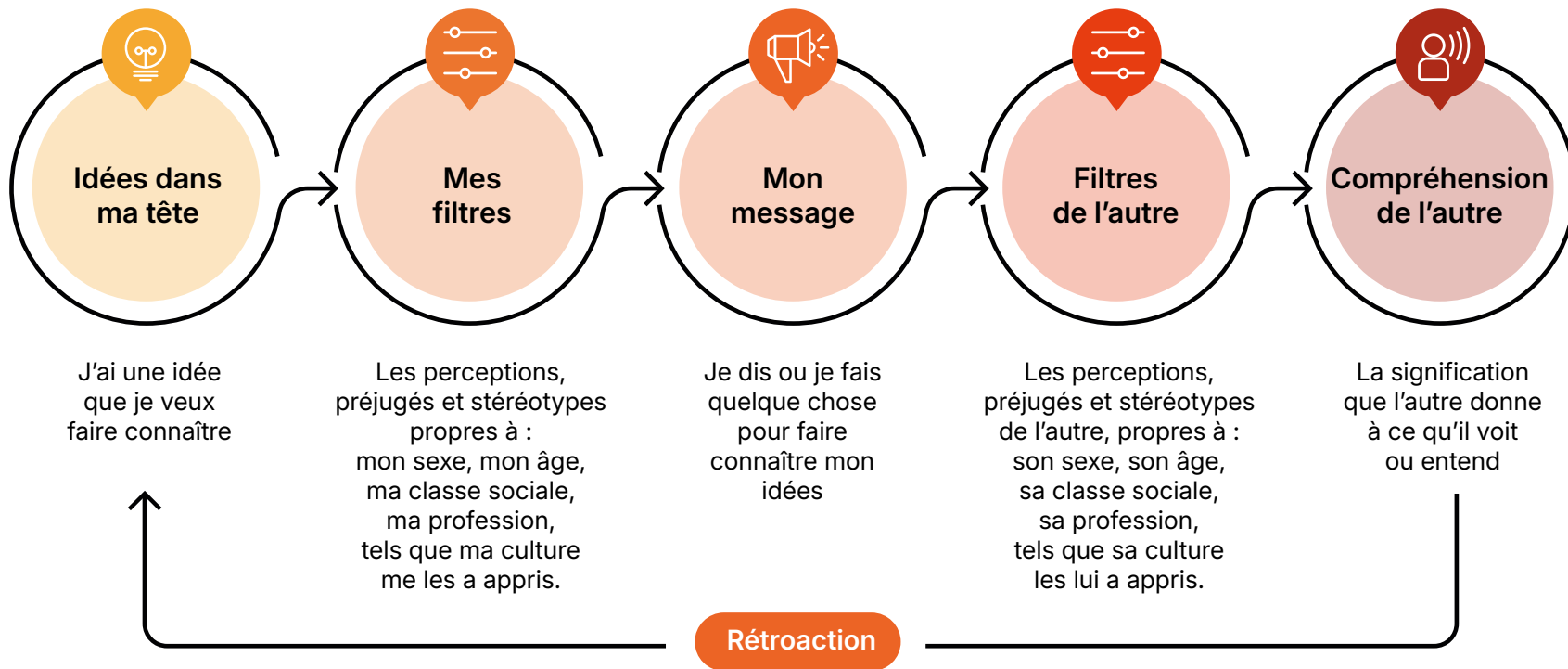


2.1 Comprendre la communication interculturelle

La communication interculturelle est essentielle pour comprendre et interagir efficacement avec des personnes issues de cultures diverses. Les différences culturelles influencent profondément la manière dont les individus communiquent. Connaître et savoir gérer ces différences crée un environnement de confiance et de respect.

La communication interculturelle repose sur plusieurs éléments qui influencent la compréhension entre des individus issus de cultures différentes. Voici une représentation simplifiée :

Schéma de la communication interculturelle



2.2 La communication non verbale

La communication non verbale varie grandement d'une culture à l'autre. Reconnaître que les signaux non verbaux tels que le toucher, le contact visuel, le langage corporel; le ton de la voix n'ont pas toujours la même signification permet d'aborder les interactions avec ouverture d'esprit, éviter les malentendus et favoriser une rencontre réussie.

Le toucher peut différer d'une culture à une autre. Par exemple au Québec il est courant de se donner la main avec une poignée de main ferme, mais pour certaines cultures, un léger salut ou une inclinaison de la tête est plus fréquent.

Le sourire. Au Québec, le sourire est souvent interprété comme un signe de plaisir ou de convivialité. Dans d'autres cultures, les personnes peuvent sourire pour masquer leur inconfort, désamorcer la tension ou être polis, même lorsqu'ils ne se sentent pas joyeux.

Le contact visuel au Québec est perçu comme un signe de sincérité et d'honnêteté, alors que pour certaines cultures, il peut être considéré comme un manque de respect

Les silences. Le silence peut avoir des significations variées selon les cultures : dans certaines cultures, il peut être un signe de respect ou de réflexion, dans d'autres, il peut indiquer un désaccord ou une désapprobation.

CONSEILS PRATIQUES

1. Observer votre interlocuteur

Soyez attentif aux signaux non verbaux : le langage corporel, les expressions faciales et les gestes. Observez comment ces éléments complètent ou nuancent les paroles. Cela vous aidera à valider ce que vous percevez et à ajuster votre réponse en fonction du message global

2. Engager pleinement l'écoute

Lors d'une rencontre avec une personne de culture différente, ne vous limitez pas à entendre les mots, mais accordez une attention particulière aux signaux non verbaux et aux contextes culturels qui les accompagnent. Cela vous permettra de saisir les nuances et de mieux comprendre l'intention de votre interlocuteur.

3. Clarifier les points flous

Si un élément de la conversation vous semble flou ou mal compris, n'hésitez pas à poser des questions ouvertes. Cela facilitera un échange plus clair et évitera toute confusion.

2.3 La communication verbale

Selon les travaux de l'anthropologue Edward T. Hall, les styles de communication varient d'une culture à l'autre. Certaines cultures privilégient des échanges subtils et implicites, il s'agit de cultures à haut contexte, tandis que d'autres favorisent un langage direct et explicite, ce sont des cultures à faible contexte.

Comprendre ces différences est crucial pour une communication efficace. Sans cette compréhension, des malentendus peuvent surgir lorsque des cultures à haut contexte et à faible contexte interagissent, ce qui peut nuire à l'intervention.



Aspect	(Quelques exemples de cultures à faible contexte)	(Quelques exemples de cultures à haut contexte)
Communication	Claire, directe, explicite, précise et simple.	Implicite, sous-entendue, nécessite une interprétation plus profonde.
Dépendance aux indices non verbaux	Minimale, repose principalement sur les mots.	Forte, les gestes, le ton de la voix, les expressions faciales et les silences sont essentiels.
Dépendance aux indices non verbaux	Clarté, efficacité, transmission factuelle et structurée.	Ambiguïté tolérée, préférence pour l'harmonie sociale et la flexibilité.

ÉTAPE 3

Adapter sa communication et son intervention

- Adapter sa communication consiste à transmettre l'information de manière claire et accessible, en tenant compte du niveau de compréhension, de la maîtrise du français et des besoins de la personne.
- L'objectif n'est pas de simplifier excessivement le message, mais de s'assurer que l'information transmise est comprise et qu'elle permet à la personne de savoir quoi faire, où aller et à qui s'adresser.
- Utiliser un langage clair et simple.
- Privilégiez des phrases courtes et des mots courants. Évitez les acronymes, les expressions administratives et le jargon municipal sans les expliquer. Par exemple, plutôt que de dire : « Vous devez vous adresser au service concerné pour valider votre admissibilité. » vous pouvez dire : « Je vais vous indiquer quel service contacter. Cette équipe pourra vérifier avec vous si vous pouvez bénéficier de ce service. »



3.1 Les bons réflexes de l'intervenant

Une intervention interculturelle réussie repose avant tout sur une attitude d'ouverture, d'écoute et d'adaptation. Les réflexes suivants permettent d'établir une relation de confiance et de favoriser une communication claire et respectueuse.

Observer

Portez attention aux comportements, aux expressions faciales, au langage corporel et aux réactions de votre interlocuteur. Ces éléments peuvent vous aider à mieux comprendre son niveau de confort, ses préoccupations ou d'éventuels malentendus.

Écouter activement

Accordez toute votre attention à la personne immigrante. Laissez-la s'exprimer sans l'interrompre, démontrez de l'intérêt et prenez en compte autant ses paroles que les émotions qu'elle exprime.

Poser des questions ouvertes

Privilégiez des questions qui invitent la personne immigrante à expliquer sa situation, ses besoins ou son point de vue. Les questions ouvertes favorisent le dialogue et permettent d'obtenir une meilleure compréhension de sa réalité.

Exemple :

- « Pouvez-vous m'expliquer ce qui vous préoccupe? »
- « Comment pouvons-nous vous aider aujourd'hui? »

Clarifier les points flous

Si une information semble ambiguë ou incomplète, prenez le temps de demander des précisions. Évitez de tirer des conclusions hâtives ou de faire des suppositions.

Reformuler

Reprenez avec vos propres mots ce que vous avez compris afin de valider l'information et de vous assurer que le message a été bien interprété.

Exemple :

- « Si je comprends bien, votre principale préoccupation est de trouver un logement avant la rentrée scolaire. Est-ce exact? »

Valider la compréhension

Avant de conclure la rencontre, assurez-vous que la personne a bien compris les informations, les démarches à entreprendre et les ressources vers lesquelles elle est orientée. Encouragez-la à poser des questions et, au besoin, reformulez les explications dans un langage simple.

À retenir

Une communication interculturelle efficace ne repose pas uniquement sur les mots. Elle s'appuie sur une écoute attentive, une compréhension mutuelle et une volonté d'adapter son intervention aux besoins et à la réalité de chaque personne immigrante.



Bibliographie

Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (MIFI). *Immigration et intégration au Québec.* <https://www.quebec.ca/immigration>

Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (MIFI). *Apprendre le Québec.* <https://www.quebec.ca/immigration/apprendre-quebec>

Ministère de l'Éducation du Québec. *L'éducation interculturelle en milieu scolaire.* <https://www.quebec.ca/education/prescolaire-primaire-et-secondaire/ressources-outils-reseau-scolaire/accueil-integration-education-interculturelle/education-interculturelle>

Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS). *Naître ici et venir d'ailleurs : Guide d'intervention auprès des familles d'immigration récente.* Gouvernement du Québec. <https://publications.msss.gouv.qc.ca>

Institut national de santé publique du Québec (INSPQ). *La formation interculturelle dans le réseau québécois de la santé et des services sociaux.* <https://www.inspq.qc.ca>

Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ). *Droits et responsabilités en matière de discrimination et d'accommodement.* <https://www.cdcdj.qc.ca>

Cohen-Émerique, M. (2015). *Pour une approche interculturelle en travail social.* Rennes : Presses de l'École des hautes études en santé publique.

Legault, G., & Rachédi, L. (2008). *L'intervention interculturelle* (2e éd.). Montréal : Chenelière Éducation.

Gratton, D. (2009). *L'interculturel pour tous : Une initiation à la communication pour le troisième millénaire.* Anjou : Éditions Saint-Martin.

Partie 3.

Des gestes concrets pour accueillir et orienter en milieu municipal

3.1. Un premier contact qui fait la différence

L'accueil constitue le premier contact entre la personne et sa nouvelle communauté. Un accueil clair, respectueux et bienveillant permet de créer un climat de confiance et facilite les démarches qui suivront.

À privilégier

- Adopter une attitude ouverte, respectueuse et sans jugement.
- Se présenter et expliquer clairement son rôle.
- Utiliser un langage simple et éviter le jargon administratif.
- Prendre le temps d'écouter la personne.
- Vérifier régulièrement sa compréhension.
- Reformuler l'information lorsque cela est nécessaire.
- Respecter la confidentialité des renseignements partagés.
- Au besoin, utiliser un outil de traduction ou orienter vers une ressource linguistique.



À éviter

- Donner trop d'informations dès le premier échange.
- Supposer que la personne connaît déjà le fonctionnement des services municipaux.
- Utiliser des acronymes ou des termes administratifs sans les expliquer.
- Interpréter trop rapidement un silence, une hésitation ou un comportement.
- Minimiser les questions ou les préoccupations de la personne.
- Remettre uniquement un dépliant ou une adresse Web sans vérifier si la personne sait quoi faire ensuite.
- Porter des jugements sur son niveau de français, sa provenance ou son statut migratoire.

À retenir

Accueillir, ce n'est pas seulement donner une information. C'est s'assurer que la personne comprend où elle est, à qui elle s'adresse et quelle sera la prochaine étape.



3.2. COMPRENDRE LE BESOIN : Une écoute attentive pour mieux orienter

La demande exprimée n'est pas toujours le besoin réel. Une personne peut formuler une question simple, mais derrière cette demande se cachent parfois plusieurs besoins. Prendre le temps de poser des questions, d'écouter et de clarifier la situation permet d'offrir une réponse adaptée et d'éviter les mauvaises orientations.



À privilégier

- Poser des questions ouvertes (ex. : « Qu'aimeriez-vous faire ? »).
- Écouter activement et laisser la personne s'exprimer.
- Clarifier la situation en reformulant au besoin.
- Explorer le contexte (ex. : pour elle ou pour un membre de sa famille).
- Vérifier si la personne connaît déjà le service ou s'il s'agit d'une première démarche.
- Prendre en compte les obstacles possibles (langue, accès numérique, transport, garde d'enfants, etc.).
- Faire preuve d'empathie et de patience.

À éviter

- Donner une réponse trop rapide sans bien comprendre la demande.
- Tirer des conclusions hâtives sur la situation de la personne.
- Poser des questions fermées qui limitent la discussion (ex. : « Vous voulez un autobus, oui ou non ? »).
- Minimiser les préoccupations exprimées.
- Orienter vers un service qui ne répond pas réellement au besoin.
- Ignorer les signes de confusion ou d'hésitation.
- Faire des suppositions basées sur l'apparence, l'accent ou l'origine.

Pourquoi est-ce important ?

Bien comprendre le besoin permet de fournir une information claire et pertinente, d'éviter les erreurs d'orientation, de proposer des solutions adaptées, de tenir compte des obstacles et de favoriser une expérience positive avec la municipalité.

À retenir

Une demande simple peut cacher un besoin plus large. Prendre le temps de comprendre, c'est mieux orienter et mieux accompagner.

3.3. INFORMER : Une information claire et accessible

Une fois le besoin bien compris, l'intervenant fournit une information claire, simple et concrète.

L'objectif est de permettre à la personne de comprendre le fonctionnement du service, les étapes à suivre et les options disponibles, afin qu'elle puisse faire des choix éclairés.

Pourquoi est-ce important ?

Une information claire permet à la personne de mieux comprendre les services disponibles, de se sentir plus en confiance, de faire des choix adaptés à sa situation, d'éviter les allers-retours et les démarches inutiles et de développer progressivement son autonomie.



À privilégier

- Fournir une information claire et adaptée à la réalité de la personne.
- Utiliser un langage simple et concret (ex. : éviter le jargon administratif).
- Expliquer les étapes à suivre et, au besoin, les délais.
- Présenter les différentes options disponibles.
- Remettre des outils utiles (dépliant, lien Web, carte, etc.).
- Vérifier la compréhension de l'information donnée.
- Adapter l'information au besoin (langue, alphabétisation numérique).
- Mettre de l'avant les services gratuits ou les aides financières, lorsque pertinent.

À éviter

- Utiliser des termes techniques, des acronymes ou des sigles sans les expliquer.
- Donner trop d'informations en une seule fois.
- Supposer que la personne sait comment utiliser les services en ligne.
- Se limiter à remettre un dépliant sans explication.
- Fournir une information incomplète ou dépassée.
- Présenter uniquement une seule option sans mentionner les alternatives.
- Parler trop rapidement ou utiliser un ton pressé.
- Oublier de vérifier si la personne a bien compris.

À retenir

Informé, c'est plus que donner une réponse : c'est expliquer comment cela fonctionne, de façon simple et adaptée.



3.4. ORIENTER : Diriger vers la bonne ressource

La municipalité ne peut pas répondre à tous les besoins, mais elle peut jouer un rôle clé en orientant la personne vers les bons services, au bon endroit. Une orientation claire et bien expliquée permet à la personne de gagner du temps et d'obtenir l'aide appropriée.

Pourquoi est-ce important ?

Une bonne orientation permet à la personne d'utiliser le bon service plus rapidement, d'éviter des démarches inutiles, de se sentir soutenue, de mieux comprendre le réseau de services et de développer sa confiance et son autonomie.



À privilégier

- Identifier la ressource la plus pertinente selon le besoin.
- Expliquer clairement le rôle de la ressource et les services offerts.
- Donner les coordonnées complètes (adresse, téléphone, site Web, horaires).
- Au besoin, remettre un document ou un lien utile.
- Vérifier si la personne comprend comment communiquer avec la ressource.
- Tenir compte des besoins particuliers (langue, accessibilité, situation familiale, transport, etc.).
- Proposer plus d'une option lorsque c'est possible.
- Encourager la personne à poser des questions avant de partir.

À éviter

- Orienter trop rapidement sans expliquer la démarche.
- Donner des coordonnées incomplètes ou qui ne sont plus à jour.
- Supposer que la personne saura comment utiliser le service.
- Orienter vers une ressource qui ne correspond pas au besoin.
- Oublier de mentionner les critères d'admissibilité ou les documents requis.
- Laisser la personne seule avec l'information sans vérifier sa compréhension.
- Multiplier les références sans priorisation, ce qui peut créer de la confusion.
- Faire des promesses sur les délais ou les résultats.



À retenir

Orienter, ce n'est pas simplement donner un nom ou un numéro. C'est s'assurer que la personne comprend où aller, pourquoi et comment.

3.5. METTRE EN LIEN : Faciliter l'accès aux services et à la communauté

Mettre en lien, c'est plus qu'une simple référence. Il s'agit d'un pont entre la personne et les ressources pour l'aider à franchir la prochaine étape. La municipalité peut jouer un rôle clé en créant des liens avec ses services, ses partenaires et sa communauté.

Pourquoi est-ce important ?

Mettre en lien permet à la personne d'accéder plus facilement aux services, de se sentir accompagnée dans ses démarches, de développer son réseau social, de participer à la vie communautaire et de renforcer son sentiment d'appartenance.



À privilégier

- Faire une présentation ou un contact direct avec la ressource (téléphone, courriel, formulaire de référence).
- Fournir les coordonnées complètes et à jour.
- Remettre des outils pratiques (carte, lien Web, guide).
- Expliquer clairement les prochaines étapes.
- Au besoin, offrir un accompagnement pour le premier contact.
- Tenir compte des besoins particuliers de la personne (langue, transport, horaire, accessibilité).
- Valoriser la participation aux activités municipales comme moyen d'intégration (bibliothèque, loisirs, événements).
- Utiliser le réseau de partenaires du territoire.

À éviter

- Donner uniquement un nom ou un numéro sans explication.
- Laisser la personne seule pour contacter la ressource, surtout si elle est vulnérable.
- Diriger vers un service inadapté à la situation.
- Oublier de vérifier les critères d'admissibilité.
- Fournir des coordonnées périmées.
- Faire des promesses sur les délais ou les résultats.
- Multiplier les références sans priorisation, ce qui peut créer de la confusion.
- Ne pas tenir compte des obstacles (logement, transport, langue, etc.).

À retenir

Mettre en lien, c'est ouvrir des portes. C'est aider la personne à passer de l'information à l'action et à se connecter à sa communauté.



3.6. FAIRE UN SUIVI : Assurer une continuité et un accompagnement

Le suivi permet de s'assurer que la personne a bien pu accéder au service, que sa situation a évolué positivement et qu'elle ne se retrouve pas seule dans ses démarches. Un simple contact peut faire une grande différence et renforcer le sentiment d'appartenance à la communauté.

À privilégier

- Prendre le temps de vérifier si la personne a pu joindre la ressource et obtenir le service.
- Poser des questions simples (ex. : « Avez-vous pu avoir un rendez-vous ? »).
- Offrir un soutien supplémentaire au besoin.
- Être à l'écoute des nouvelles difficultés ou besoins.
- Documenter le suivi dans le dossier, si applicable.
- Valoriser les réussites et encourager la personne dans ses démarches.
- Maintenir un contact respectueux et régulier, selon la situation.

À éviter

- Supposer que tout s'est bien passé sans vérifier.
- Attendre que la personne revienne vers vous uniquement en cas de problème.
- Multiplier les appels ou les courriels de façon excessive.
- Ne pas tenir compte de signes de découragement ou d'abandon.
- Fermer le dossier trop rapidement.
- Oublier de noter les informations importantes pour assurer la continuité du suivi.
- Imposer un suivi qui n'est pas souhaité par la personne.

Pourquoi c'est important ?

- S'assurer que la personne a bien accédé au service.
- Identifier de nouveaux besoins.
- Offrir un soutien rapide en cas de difficulté.
- Éviter que la personne se sente seule ou abandonnée.
- Renforcer la confiance envers la municipalité.
- Favoriser une meilleure intégration dans la communauté.

Synthèse

La municipalité, porte d'entrée vers la communauté

La municipalité est souvent l'un des premiers milieux de contact pour une personne immigrante. Par ses services, ses espaces et ses partenaires, elle contribue concrètement à l'accueil, à l'inclusion et au sentiment d'appartenance. Voici un aperçu des principales portes d'entrée municipales.



Les principales portes d'entrée municipales

- Participation citoyenne :
Conseils, consultations, bénévolat
- Bibliothèque :
Lecture, culture, accès numérique
- Loisirs et sports :
Activités pour tous, inscriptions, installations
- Camps de jour :
Intégration, socialisation, apprentissage du français
- Culture :
Activités culturelles, spectacles, événements
- Transport :
Mobilité, horaires, tarifs, cartes
- Services aux familles :
Soutien parental, petite enfance, aînés
- Événements municipaux :
Fêtes, activités interculturelles, vie communautaire
- Logement et référencement :
Information, orientation vers les ressources
- Organismes communautaires :
Soutien spécialisé, accompagnement

Jusqu'où va mon rôle ?

- Accueillir et écouter avec respect.
- Informer et expliquer, en langage simple.
- Orienter vers les bons services et partenaires.
- Faciliter la mise en lien.
- Assurer un suivi lorsque pertinent.

Ce qui n'est pas mon rôle :

- Interpréter le statut d'immigration d'une personne.
- Déterminer l'admissibilité à un programme gouvernemental complexe.
- Donner un avis juridique ou en matière d'immigration.
- Remplacer un organisme spécialisé.
- Résoudre seul toutes les situations.

Fiche réflexe - Avant que la personne reparte, je vérifie :

- Ai-je bien compris son besoin ?
- A-t-elle bien compris l'information ?
- Sait-elle où aller ?
- Sait-elle quoi faire ensuite ?
- Une mise en lien est-elle nécessaire ?
- Un suivi serait-il pertinent ?



Des gestes concrets pour des communautés plus inclusives

Accueillir une personne immigrante en milieu municipal ne consiste pas uniquement à lui transmettre de l'information. C'est aussi prendre le temps de comprendre son besoin, lui expliquer clairement les services disponibles, l'orienter vers les bonnes ressources, faciliter la mise en lien et, lorsque nécessaire, assurer un suivi.

La municipalité n'a pas à répondre à tous les besoins ni à se substituer aux organismes spécialisés.

Elle joue toutefois un rôle essentiel comme porte d'entrée vers la communauté, en facilitant l'accès aux services, aux ressources du territoire et aux occasions de participation citoyenne.

Une approche humaine, une communication claire et une bonne connaissance du milieu peuvent ainsi faire une réelle différence dans le parcours d'une personne nouvellement arrivée.

À retenir

Chaque interaction est une occasion de créer un lien, de faciliter l'accès aux services et de renforcer le sentiment d'appartenance.



Bibliographie

Fédération canadienne des municipalités (FCM).

Welcoming Communities: A Toolkit for Municipal Government. Guide destiné aux administrations municipales sur l'accueil et l'établissement des nouveaux arrivants.

Gouvernement du Québec – Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (MIFI). *S'installer et s'intégrer au Québec.*

Holley, P. et Jedwab, J. (2019). *Accueillir les immigrants et les réfugiés au Canada : le rôle des municipalités — Guide pratique pour des municipalités inclusives au Canada et ailleurs dans le monde.* Commission canadienne pour l'UNESCO.

Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC) (2024). *Community Connections – Settlement Program, Call for Proposals 2024.* Gouvernement du Canada.

Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC) (2024). *Services d'établissement – Évaluation des besoins, aiguillage, information, orientation et connexions communautaires.* Gouvernement du Canada.

Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC) (2024). *Services d'établissement – Soutien à l'intégration des nouveaux arrivants.* Gouvernement du Canada.

Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC) (2025). *Programme d'établissement – Modalités : évaluation des besoins, information et orientation, emploi et connexions communautaires.* Gouvernement du Canada.

Stick, M., Schimmele, C., Karpinski, M. et Cissokho, S. (2023). *Sentiment d'appartenance des immigrants au Canada par province de résidence.* Statistique Canada, Rapports économiques et sociaux.

Vatz Laaroussi, M. et coll. (2016). *Pratiques et stratégies exemplaires mises en oeuvre par les organismes pour l'accueil et l'intégration des immigrants dans la ville de Québec.* Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada.



Avec la participation financière de

Québec 

 **montréal
économique**

280, boulevard Hardwood
3e étage, Vaudreuil-Dorion,
QC J7V 1Y5

monteregieeconomique.com