

# Travaux du Comité terrain pour l'accueil et l'intégration des personnes immigrantes et réfugiées à Laval

## Enjeux et pistes de solutions

26 janvier 2017

---

## SOMMAIRE

MISE EN CONTEXTE .....	3
SYNTHÈSE DES PISTES DE SOLUTIONS PRIORITAIRES .....	4
SYNTHÈSE DES ENJEUX LIÉS À L'ACCUEIL DES PERSONNES IMMIGRANTES ET RÉFUGIÉES À LAVAL .....	5
CHANTIER 1: Intégration sociale, culturelle et vivre ensemble.....	7
CHANTIER 2 : Collaboration et concertation .....	12
CHANTIER 3 : Développement d'outils communs.....	19
ANNEXE : LISTES DES ORGANISATIONS PARTICIPANTES .....	20

## MISE EN CONTEXTE

Le Comité terrain pour l'accueil et l'intégration des personnes immigrantes et réfugiées à Laval, ci-après appelé Comité terrain, a été mis en place dans le contexte de l'arrivée massive des réfugiés syriens à Laval et est coordonné par la Division de développement social de Ville de Laval et le Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de Laval.

Rappelons que le Comité terrain a été mis en place à la suite des travaux du Comité concerté des partenaires pour l'accueil des réfugiés syriens mis en place par la Ville de Laval, de façon à mieux coordonner l'action des différentes organisations concernées de près ou de loin par l'accueil, l'installation et l'intégration des réfugiés sur son territoire.

Le Comité terrain a pour mandat de : (1) Dresser un portrait de la clientèle desservie et des problématiques rencontrées; (2) d'Identifier les enjeux spécifiques en lien avec les services offerts; (3) d'Élaborer les outils d'analyse; (4) d'Alimenter la réflexion du comité concerté des partenaires pour l'accueil des réfugiés syriens à Laval; (5) Guider les décideurs politiques et administratifs quant aux solutions à mettre en place pour soutenir l'action des organismes au niveau local.

En vue de la réalisation de ce mandat, le comité terrain a amorcé depuis le printemps dernier, une démarche de réflexion par une approche de résolution de problème sur trois grands chantiers concernant les enjeux liés à l'accueil des personnes immigrantes et réfugiées notamment syriennes à Laval. Cette démarche a débouché sur des propositions de pistes de solutions présentées dans le présent rapport.

## SYNTHÈSE DES PISTES DE SOLUTIONS PRIORITAIRES

### Chantier 1: Intégration sociale, culturelle et vivre ensemble

1. Renforcer les liens sociaux par la réalisation d'activités de rassemblement et de dialogue interculturel mettant en valeur les référents culturels communs
2. Réaliser des séances d'information sur la société d'accueil concernant tous les sujets, ex. : hiver, école, mode de vie, travail, épicerie, ressources disponibles, etc. , en complémentarité au soutien offert dans le cadre des différents programmes du MIDI
3. Impliquer les personnes immigrantes et réfugiées dans le choix des programmes d'intégration (mentorat, jumelage, etc.)
4. Promouvoir les apports sociaux, économiques et culturels de l'immigration auprès de la population lavalloise
5. Impliquer davantage la Ville dans des événements interculturels visant à promouvoir le vivre ensemble auprès de la société lavalloise
6. Faire de la médiation culturelle un outil de promotion de la richesse de la diversité culturelle
7. Promouvoir l'usage du français comme langue commune et proposer des mécanismes de traduction et d'interprétariat
8. Mettre à la disposition des nouveaux arrivants et personnes réfugiées des informations de base traduites dans leur langue d'origine
9. Mieux cerner les besoins du nouvel arrivant et cibler ses objectifs prioritaires
10. Mettre en place un programme de jumelage en milieu de travail

### Chantier 2 : Collaboration et concertation

1. Réaliser des activités collaboratives sur le thème de l'interculturel (ex : semaine québécoise des rencontres interculturelles)
2. Réaliser des activités de réseautage pour les intervenants, toutes échelles hiérarchiques confondues, organisées autour des thématiques spécifiques
3. Développer une base de données de personnes ressources (contact privilégié) dans chaque organisation à partager entre organismes
4. Créer un outil de type carnet de santé, permettant de suivre et de cartographier le parcours d'intégration du nouvel arrivant (étapes, acteurs clés, etc.)
5. Développer une interface web simple (ex : groupe Facebook fermé) permettant d'échanger et de faire appel aux autres organisations lors de situations particulières (ex : demande de service spécialisé)
6. Réaliser une cartographie des organisations intervenant dans le domaine de l'intégration des nouveaux arrivants afin d'illustrer les étapes du processus d'intégration couvert par chacun des organismes
7. Développer une approche de travail en équipe multiréseau afin de réaliser un accompagnement individualisé et complet des nouveaux arrivants
8. Développer un lieu ou une interface pour partager de nouvelles informations

### Chantier 3 : Développement d'outils communs

1. Traduction et interprétariat
2. Guide et ressources communicationnelles
3. Outils de suivi des parcours d'intégration
4. Outils d'information et de formation
5. Outils d'élaboration d'activité et bonnes pratiques

## SYNTHÈSE DES ENJEUX LIÉS À L'ACCUEIL DES PERSONNES IMMIGRANTES ET RÉFUGIÉES À LAVAL

### Enjeux

#### 1. Francisation

- Concordance du calendrier de francisation avec les démarches d'installation des personnes réfugiées et des nouveaux arrivants
- Distribution et répartition des classes de francisation dans l'ensemble du territoire (pas de cours de français dans l'ouest de Laval)
- Assouplissement des règles du MIDI en matière de francisation (nombre de personnes à atteindre pour ouvrir une classe)
- Harmonisation du calendrier de francisation et du calendrier scolaire
- Conciliation famille-travail pour les femmes en francisation (horaire du soir mal adapté pour les femmes)

#### 2. Responsabilités des parrains des réfugiés

- Responsabilité et engagement des parrains
- Dénonciation des parrains défaillants et des situations graves

#### 3. Intégration sociale, culturelle et vivre ensemble

- Intégration au mode de vie québécois et à la collectivité lavalloise
- Jumelage interculturel

#### 4. Concertation

- Mobilisation des partenaires, concertation et collaboration
- Information sur les ressources disponibles
- Communication
- Complémentarité des services
- Continuum de services

#### 5. Développement d'outils

- Développer un vocabulaire et des outils de communication communs pour faciliter les échanges avec les réfugiés et les immigrants allophones
- Développer des outils permettant de comprendre le portrait global des demandeurs d'aide afin de proposer une stratégie d'intervention personnalisée
- Veille informationnelle et gestion des interfaces (pont entre les organismes)
- Collecte et partage d'information (mise en ligne d'une base de données des services offerts par les différents organismes et des personnes qui les reçoivent)

#### 6. Coordination

- Coordination et suivi des mesures à prendre
- Répartition des ressources et des services sur l'ensemble du territoire



### CHANTIER 1: Intégration sociale, culturelle et vivre ensemble

<b>Formulation du problème</b>	Les parties prenantes (intervenants, nouveaux arrivants, société d'accueil) vivent quotidiennement un cumul de difficultés liées au processus d'accueil et d'intégration des personnes immigrantes et réfugiées en situation de vulnérabilité. Cette situation ne favorise pas la pleine participation de tous à la vie de la société lavalloise	
<b>Formulation de l'objectif</b>	Favoriser la pleine participation de tous à la société lavalloise en réduisant les difficultés rencontrées dans le processus d'accueil et d'intégration des personnes immigrantes et réfugiées en situation de vulnérabilité	
<b>Catégorie de cause</b>	<b>Causes</b>	<b>Pistes de solutions</b>
<b>1. Information et communication sur le processus d'intégration</b>	<b>Langue et communication</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Différence des référents culturels des parties prenantes</li> <li>• Barrière de la langue pour des personnes ne parlant pas le français</li> <li>• Mauvaise communication sur les attentes mutuelles des parties prenantes au regard du processus d'accueil et d'intégration</li> </ul>	<b>1.1 Approche interculturelle</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Développer une approche d'intervention personnalisée</li> <li>• Donner des informations sur les services offerts aux nouveaux arrivants qui soient adaptées à leurs besoins</li> <li>• Consacrer plus de temps à chaque personne immigrante ou réfugiée (approche personnalisée ou semi-personnalisée)</li> <li>• Établir des liens de confiance entre les intervenants des différentes organisations, d'une part, et entre les intervenants et les nouveaux arrivants, d'autre part</li> <li>• Avoir un carnet de bord de la personne où inscrire les lieux visités par celle-ci, afin de faciliter son parcours d'intégration et rendre l'intervention plus performante</li> </ul> <b>1.2 Implication active des nouveaux arrivants et des personnes réfugiées</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Impliquer les personnes immigrantes et réfugiées dans le choix des programmes d'intégration (mentorat, jumelage, etc.)</li> </ul>

<b>Formulation du problème</b>	Les parties prenantes (intervenants, nouveaux arrivants, société d'accueil) vivent quotidiennement un cumul de difficultés liées au processus d'accueil et d'intégration des personnes immigrantes et réfugiées en situation de vulnérabilité. Cette situation ne favorise pas la pleine participation de tous à la vie de la société lavalloise	
<b>Formulation de l'objectif</b>	Favoriser la pleine participation de tous à la société lavalloise en réduisant les difficultés rencontrées dans le processus d'accueil et d'intégration des personnes immigrantes et réfugiées en situation de vulnérabilité	
<b>Catégorie de cause</b>	<b>Causes</b>	<b>Pistes de solutions</b>
<b>1. Information et communication sur le processus d'intégration (suite)</b>	<b>Information sur le processus d'intégration</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Importance du volume d'information à enregistrer lors du processus d'accueil et d'intégration</li> <li>• Absence de lieux, de ressources et de mécanismes pour développer une bonne connaissance des informations liées à l'intégration dans la société d'accueil, dont le mode de vie diffère de celui du pays d'origine des nouveaux arrivants</li> <li>• Méconnaissance des nouveaux arrivants par rapport à leurs droits et responsabilités</li> <li>• Absence d'une définition claire du concept d'intégration</li> <li>• Méconnaissance du processus de reconnaissance des acquis et des diplômes (coûts, durée, ordre professionnel, etc.)</li> <li>• Absence de séances d'accueil et d'intégration données dans la langue d'origine</li> </ul>	<b>1.3 Séances d'information aux nouveaux arrivants et personnes réfugiées</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Réaliser des séances d'information sur la société d'accueil concernant tous les sujets, ex. : hiver, école, mode de vie, travail, épicerie, ressources disponibles, etc., en complémentarité au soutien offert dans le cadre des différents programmes du MIDI</li> <li>• Réaliser, au besoin, des séances d'information par langue comprise</li> <li>• Mettre à la disposition des nouveaux arrivants et des personnes réfugiées des informations de base traduites dans leur langue d'origine</li> </ul> <b>1.4 Promotion éclairée du français</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Promouvoir l'usage du français comme langue commune et proposer des mécanismes de traduction et d'interprétariat complémentaires</li> </ul> <b>1.5 Séances d'information aux intervenants</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Réaliser des séances d'information destinées aux intervenants (CISSS, écoles, organismes, etc.) qui permettraient de donner des éléments de contexte pour l'intervention (cohorte d'immigration, portrait de la population, réalité des immigrants, référents culturels, etc.)</li> </ul> <b>1.6 Préparation des immigrants dans leur pays d'origine</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Préparer les immigrants avant leur venue (formation et information dans leur pays d'origine)</li> </ul>

<b>Formulation du problème</b>	Les parties prenantes (intervenants, nouveaux arrivants, société d'accueil) vivent quotidiennement un cumul de difficultés liées au processus d'accueil et d'intégration des personnes immigrantes et réfugiées en situation de vulnérabilité. Cette situation ne favorise pas la pleine participation de tous à la vie de la société lavalloise	
<b>Formulation de l'objectif</b>	Favoriser la pleine participation de tous à la société lavalloise en réduisant les difficultés rencontrées dans le processus d'accueil et d'intégration des personnes immigrantes et réfugiées en situation de vulnérabilité	
<b>Catégorie de cause</b>	<b>Causes</b>	<b>Pistes de solutions</b>
<b>2. Sensibilisation et préparation de la société d'accueil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Préjugés et peurs d'une partie de la société d'accueil envers les nouveaux arrivants (insécurité culturelle)</li> <li>• Insuffisance de sensibilisation auprès de la société d'accueil concernant la réalité des nouveaux arrivants</li> </ul>	<p><b>2.1 Promotion de la richesse de l'immigration</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Impliquer les médias dans la diffusion d'informations crédibles et positives sur le vivre ensemble (information sur la richesse de la diversité)</li> <li>• Promouvoir la richesse de l'immigration dans les journaux</li> <li>• Informer la population sur la richesse culturelle de l'immigration et les aspects positifs de celle-ci</li> <li>• Promouvoir les apports sociaux, économiques et culturels de l'immigration auprès de la population lavalloise</li> </ul> <p><b>2.2 Médiation culturelle et interculturelle</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Faire de la médiation culturelle et interculturelle un outil de promotion de la richesse de la diversité culturelle</li> <li>• Favoriser la mise en place d'agents interculturels en milieu de travail</li> </ul> <p><b>2.3 Réalisation d'événements et d'activités interculturelles</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Impliquer davantage la Ville dans des événements interculturels visant à promouvoir le vivre ensemble auprès de la société lavalloise (rencontres interculturelles, etc.)</li> <li>• Renforcer les liens sociaux en mettant en valeur les référents culturels communs</li> <li>• Réaliser des activités interculturelles</li> <li>• Identifier les points communs rassembleurs entre les immigrants et la société d'accueil</li> </ul> <p><b>2.4 Jumelage</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mettre en place un programme de jumelage en milieu de travail</li> <li>• Miser sur le jumelage</li> </ul>

<b>Formulation du problème</b>	Les parties prenantes (intervenants, nouveaux arrivants, société d'accueil) vivent quotidiennement un cumul de difficultés liées au processus d'accueil et d'intégration des personnes immigrantes et réfugiées en situation de vulnérabilité. Cette situation ne favorise pas la pleine participation de tous à la vie de la société lavalloise	
<b>Formulation de l'objectif</b>	Favoriser la pleine participation de tous à la société lavalloise en réduisant les difficultés rencontrées dans le processus d'accueil et d'intégration des personnes immigrantes et réfugiées en situation de vulnérabilité	
<b>Catégorie de cause</b>	<b>Causes</b>	<b>Pistes de solutions</b>
<b>3. Intervention auprès des nouveaux arrivants</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manque de temps pour démontrer de l'empathie vis-à-vis du parcours migratoire de la personne et offrir un service personnalisé et complet</li> <li>• Difficulté à intervenir face à des parcours migratoires complexes et différents selon les personnes immigrantes</li> </ul>	<p><b>3.1 Intervention personnalisée</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Offrir un service en lien direct avec les besoins spécifiques des nouveaux arrivants</li> <li>• Offrir un accompagnement personnalisé</li> <li>• Mieux cerner les besoins du nouvel arrivant et cibler ses objectifs prioritaires</li> <li>• Lors des interventions, s'assurer de la compréhension mutuelle entre l'intervenant et le nouvel arrivant</li> <li>• Développer une relation de confiance avec la personne immigrante</li> </ul> <p><b>3.2 Faire preuve d'empathie et donner de l'espoir aux nouveaux arrivants</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Donner de l'espoir aux nouveaux arrivants malgré les difficultés qu'ils rencontrent dans le processus d'intégration à la société d'accueil</li> <li>• Développer chez les intervenants de l'empathie, de façon à leur permettre de se mettre à la place de l'autre et de déterminer la limite de leur intervention et de l'aide qu'ils peuvent apporter (permettre de mieux orienter la personne vers les services appropriés)</li> </ul> <p><b>3.3 Formation des intervenants</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Préparer et former les intervenants préalablement à l'accompagnement des nouveaux arrivants</li> <li>• Offrir la formation continue aux intervenants</li> <li>• Offrir une formation à tous les intervenants sur les étapes du parcours migratoire, le processus d'intégration et les organisations impliquées</li> </ul> <p><b>3.4 Communauté de pratique</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mettre en place une communauté de pratique entre intervenants de différents horizons sur l'accueil et l'intégration des nouveaux arrivants</li> <li>• Partager les bonnes pratiques et les savoirs entre organisations</li> </ul>

<b>Formulation du problème</b>	Les parties prenantes (intervenants, nouveaux arrivants, société d'accueil) vivent quotidiennement un cumul de difficultés liées au processus d'accueil et d'intégration des personnes immigrantes et réfugiées en situation de vulnérabilité. Cette situation ne favorise pas la pleine participation de tous à la vie de la société lavalloise	
<b>Formulation de l'objectif</b>	Favoriser la pleine participation de tous à la société lavalloise en réduisant les difficultés rencontrées dans le processus d'accueil et d'intégration des personnes immigrantes et réfugiées en situation de vulnérabilité	
<b>Catégorie de cause</b>	<b>Causes</b>	<b>Pistes de solutions</b>
4. <b>Disponibilité des ressources</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Faiblesse du financement accordé dans un contexte d'austérité dans plusieurs champs d'intervention (éducation, santé, services sociaux, soutien à l'action communautaire, etc.), ce qui rend difficile un accompagnement optimal et le développement de projets pérennes</li> </ul>	

## CHANTIER 2 : Collaboration et concertation

<b>Formulation du problème</b>	Les parties prenantes font face à un déficit de communication ainsi qu'à un manque de connaissance des services, qui nuisent à la concertation et à la collaboration nécessaires pour favoriser la fluidité du processus complexe d'intégration des nouveaux arrivants	
<b>Formulation de l'objectif</b>	Améliorer les mécanismes de communication entre les parties prenantes et la connaissance fine que chacune a de l'autre, afin de favoriser la concertation et la collaboration nécessaires à la fluidité du processus complexe d'intégration des nouveaux arrivants	
<b>Catégorie de cause</b>	<b>Causes</b>	<b>Pistes de solutions</b>
<b>1. Connaissance mutuelle, communication et rencontre entre les organisations et entre les intervenants</b>	<p>Absence d'interfaces de rencontre et de communication en continu entre les organisations concernées par l'accueil et l'intégration des nouveaux arrivants et entre les intervenants qui y travaillent</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Absence de personne référente clairement identifiée au sein des organisations qui pourrait représenter un point de contact privilégié entre celles-ci</li> <li>• Mécanismes de communication déficients (ex. : manque de personnes référentes au sein des organisations)</li> <li>• Manque d'interfaces entre les organisations (ex. : personnes référentes, lieux de rencontre, réseautage)</li> <li>• Méconnaissance mutuelle des intervenants et de leur travail</li> <li>• Absence de rencontres entre les personnes travaillant auprès des nouveaux arrivants</li> </ul>	<p><b>1.1 Réseautage et partage d'informations</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mettre sur pieds une plateforme commune permettant de partager les informations essentielles</li> <li>• Réaliser des activités de réseautage pour les intervenants, toutes échelles hiérarchiques confondues, organisées autour de thématiques spécifiques</li> <li>• Réaliser des rencontres d'échange mensuelles dans un lieu commun afin de partager des informations importantes</li> <li>• Développer un lieu ou une interface pour partager de nouvelles informations</li> </ul> <p><b>1.2 Activités de concertation et de mobilisation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Réaliser des activités collaboratives sur le thème de l'interculturel (ex. : semaine québécoise des rencontres interculturelles)</li> </ul> <p><b>1.3 Personnes ressources en immigration au sein des organismes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recruter des agents de liaison qui connaissent les ressources du milieu en immigration et qui sont capables d'aiguiller les intervenants vers les services appropriés</li> <li>• Identifier et favoriser les échanges entre les personnes clés au sein de chaque organisme</li> </ul>

<b>Formulation du problème</b>	Les parties prenantes font face à un déficit de communication ainsi qu'à un manque de connaissance des services, qui nuisent à la concertation et à la collaboration nécessaires pour favoriser la fluidité du processus complexe d'intégration des nouveaux arrivants	
<b>Formulation de l'objectif</b>	Améliorer les mécanismes de communication entre les parties prenantes et la connaissance fine que chacune a de l'autre, afin de favoriser la concertation et la collaboration nécessaires à la fluidité du processus complexe d'intégration des nouveaux arrivants	
<b>Catégorie de cause</b>	<b>Causes</b>	<b>Pistes de solutions</b>
<b>1. Connaissance mutuelle, communication et rencontre entre les organisations et entre les intervenants (suite)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Méconnaissance des rôles de chacun dans les différents réseaux dédiés à l'accueil et l'intégration des nouveaux arrivants</li> <li>• Manque de clarté dans la compréhension du mandat de chacun des acteurs travaillant auprès des nouveaux arrivants</li> </ul>	<b>1.4 Visites interorganismes</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inviter les différentes parties prenantes à faire des visites entre organismes afin de mieux comprendre les services offerts à la population immigrante</li> <li>• Organiser des rencontres d'échanges lors desquelles les organismes pourront présenter leur travail les uns aux autres</li> </ul> <b>1.5 Cartographie des organisations</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Réaliser une cartographie des organisations intervenant auprès des nouveaux arrivants, afin d'illustrer les étapes du processus d'intégration couvert par chacun des organismes</li> </ul>

<b>Formulation du problème</b>	Les parties prenantes font face à un déficit de communication ainsi qu'à un manque de connaissance des services, qui nuisent à la concertation et à la collaboration nécessaires pour favoriser la fluidité du processus complexe d'intégration des nouveaux arrivants	
<b>Formulation de l'objectif</b>	Améliorer les mécanismes de communication entre les parties prenantes et la connaissance fine que chacune a de l'autre, afin de favoriser la concertation et la collaboration nécessaires à la fluidité du processus complexe d'intégration des nouveaux arrivants	
<b>Catégorie de cause</b>	<b>Causes</b>	<b>Pistes de solutions</b>
<b>2. Information sur le parcours de chaque individu et connaissance du parcours type du nouvel arrivant</b>	<p>Méconnaissance du parcours individuel de chaque nouvel arrivant et du parcours type suivi par les nouveaux arrivants en général</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manque d'information ou de données sur les étapes franchies par le nouvel arrivant dans son parcours d'intégration, ainsi que sur ses besoins précis, empêchant de cibler clairement l'intervention requise</li> <li>• Absence de liens de communication entre intervenants, limitant la compréhension du chemin parcouru par le nouvel arrivant dans son processus d'intégration, ainsi que ses besoins précis, qui permettraient de mieux déterminer l'intervention requise</li> <li>• Absence ou inexactitude des renseignements fournis par le nouvel arrivant lors de l'intervention</li> <li>• Complexité du processus d'intégration</li> <li>• Absence d'une vision globale et claire du parcours type d'intégration que doivent suivre les nouveaux arrivants, ne permettant pas de bien les orienter</li> <li>• Méconnaissance du parcours de chaque personne immigrante, pouvant engendrer un dédoublement des services offerts</li> </ul>	<p><b>2.1 Communication interorganismes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Développer des mécanismes et des réflexes de communication entre organismes et intervenants (appels téléphoniques, courriels, etc.)</li> <li>• Valider les informations données par le nouvel arrivant (communication entre organismes)</li> </ul> <p><b>2.2 Identification des personnes ressources et des acteurs clés du territoire</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Développer un répertoire commun des personnes ressources (contacts privilégiés) dans les organismes</li> <li>• Identifier les acteurs clés en immigration</li> </ul> <p><b>2.3 Interface web d'échange d'information</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Développer une interface web simple (ex. : groupe Facebook fermé) permettant d'échanger et de faire appel aux autres organisations lors de situations particulières (ex. : demande de service spécialisé, questionnement spécifique, cas particulier)</li> </ul>

<b>Formulation du problème</b>	Les parties prenantes font face à un déficit de communication ainsi qu'à un manque de connaissance des services, qui nuisent à la concertation et à la collaboration nécessaires pour favoriser la fluidité du processus complexe d'intégration des nouveaux arrivants	
<b>Formulation de l'objectif</b>	Améliorer les mécanismes de communication entre les parties prenantes et la connaissance fine que chacune a de l'autre, afin de favoriser la concertation et la collaboration nécessaires à la fluidité du processus complexe d'intégration des nouveaux arrivants	
<b>Catégorie de cause</b>	<b>Causes</b>	<b>Pistes de solutions</b>
2. <b>Information sur le parcours de chaque individu et connaissance du parcours type du nouvel arrivant (suite)</b>	Méconnaissance du parcours individuel de chaque nouvel arrivant et du parcours type suivi par les nouveaux arrivants en général (suite)	<b>2.4 Carnet de bord et outil de suivi du parcours d'intégration</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Développer un outil visuel de type aide-mémoire permettant de mieux saisir le parcours d'intégration typique et bien le présenter auprès des nouveaux arrivants</li> <li>• Développer un carnet de bord du parcours de chaque nouvel arrivant</li> <li>• Créer un outil, de type carnet de santé, permettant de cartographier le parcours d'intégration du nouvel arrivant. Celui-ci devra y énumérer clairement les différentes étapes ainsi que les acteurs clés (coordonnées) reliés à son intégration. Cet outil servira autant au nouvel arrivant, afin de connaître les étapes à franchir, qu'aux intervenants pour le situer dans son parcours</li> </ul> <b>Témoignages des nouveaux arrivants</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Favoriser les témoignages de parcours vécus par des nouveaux arrivants à Laval pour enrichir les modes d'intervention</li> </ul>

<b>Formulation du problème</b>	Les parties prenantes font face à un déficit de communication ainsi qu'à un manque de connaissance des services, qui nuisent à la concertation et à la collaboration nécessaires pour favoriser la fluidité du processus complexe d'intégration des nouveaux arrivants	
<b>Formulation de l'objectif</b>	Améliorer les mécanismes de communication entre les parties prenantes et la connaissance fine que chacune a de l'autre, afin de favoriser la concertation et la collaboration nécessaires à la fluidité du processus complexe d'intégration des nouveaux arrivants	
<b>Catégorie de cause</b>	<b>Causes</b>	<b>Pistes de solutions</b>
<b>3. Relations interpersonnelles et interorganisationnelles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perceptions ou préjugés négatifs entre organisations ou intervenants, ou encore un historique relationnel de collaboration inefficace ou insatisfaisant qui teinte ou empêche la collaboration</li> <li>• Posture réelle de collaboration des intervenants (volonté réelle) pouvant différer de la posture officielle</li> <li>• Position hiérarchique de l'intervenant ne le permettant pas d'engager son organisation dans une démarche de collaboration (capacité réelle de l'intervenant à favoriser la collaboration et la représentativité de son organisme)</li> </ul>	<b>3.1 Jumelage entre intervenants</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organiser des activités de jumelage d'un jour entre intervenants, afin de comprendre les différents défis auxquels ils font face (<i>sensing journeys</i>)</li> </ul> <b>3.2 Communauté de pratique</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Partager les parcours d'immigrants entre intervenants, afin d'identifier les pistes de solutions et bonifier les interventions</li> <li>• Partager les bons coups et les bonnes pratiques entre intervenants et organisations, afin de s'en inspirer mutuellement</li> <li>• Réaliser des rencontres et des formations pour les intervenants et les gestionnaires des différentes organisations impliquées en immigration, afin de s'assurer d'avoir un langage commun et une connaissance commune des problématiques et des moyens d'intervention</li> <li>• Développer une communauté de pratique entre les intervenants, afin de favoriser des moments de partage sur des situations vécues et identifier les bonnes pratiques pour y faire face</li> <li>• Former les intervenants sur la collaboration interorganismes, ainsi que sur le parcours type d'intégration d'un nouvel arrivant (importance majeure pour les nouveaux intervenants)</li> <li>• Développer une forme de médiation interorganismes</li> <li>• Favoriser la mise en place de groupes de codéveloppement</li> </ul> <b>3.3 Approche multisectorielle</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Développer une approche de travail en équipe multiréseau afin de réaliser un accompagnement individualisé et complet des nouveaux arrivants</li> </ul>

<b>Formulation du problème</b>	Les parties prenantes font face à un déficit de communication ainsi qu'à un manque de connaissance des services, qui nuisent à la concertation et à la collaboration nécessaires pour favoriser la fluidité du processus complexe d'intégration des nouveaux arrivants	
<b>Formulation de l'objectif</b>	Améliorer les mécanismes de communication entre les parties prenantes et la connaissance fine que chacune a de l'autre, afin de favoriser la concertation et la collaboration nécessaires à la fluidité du processus complexe d'intégration des nouveaux arrivants	
<b>Catégorie de cause</b>	<b>Causes</b>	<b>Pistes de solutions</b>
<b>3. Relations interpersonnelles et interorganisationnelles (suite)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perceptions ou préjugés négatifs entre organisations ou intervenants, ou encore un historique relationnel de collaboration inefficace ou insatisfaisant qui teinte ou empêche la collaboration (suite)</li> <li>• Posture réelle de collaboration des intervenants (volonté réelle) pouvant différer de la posture officielle (suite)</li> <li>• Position hiérarchique de l'intervenant ne le permettant pas d'engager son organisation dans une démarche de collaboration (capacité réelle de l'intervenant à favoriser la collaboration et la représentativité de son organisme) (suite)</li> </ul>	<b>3.4 Rencontre des parties prenantes (citoyens, organisations, etc.)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Réaliser des rencontres entre parties prenantes, incluant les citoyens</li> </ul> <b>3.5 Attitude d'ouverture et de collaboration</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Développer une attitude d'écoute et d'ouverture vis-à-vis des autres intervenants/collègues, mais aussi du nouvel arrivant, en essayant de mieux comprendre son point de vue et ses attentes</li> <li>• Être transparent dans la collaboration, en partageant ses contraintes et en étant conscient de celles des autres</li> <li>• Être transparent dans nos attentes</li> <li>• Réaliser des ateliers de connaissance personnelle en lien avec la collaboration interorganisationnelle, afin de développer une attitude permettant de remettre en perspective le mode d'intervention et les actions organisationnelles ou individuelles (ex. d'exercice : test de connaissance personnelle visant à adopter un regard ouvert sur son mode d'intervention et de collaboration)</li> </ul>

<b>Formulation du problème</b>	Les parties prenantes font face à un déficit de communication ainsi qu'à un manque de connaissance des services, qui nuisent à la concertation et à la collaboration nécessaires pour favoriser la fluidité du processus complexe d'intégration des nouveaux arrivants	
<b>Formulation de l'objectif</b>	Améliorer les mécanismes de communication entre les parties prenantes et la connaissance fine que chacune a de l'autre, afin de favoriser la concertation et la collaboration nécessaires à la fluidité du processus complexe d'intégration des nouveaux arrivants	
<b>Catégorie de cause</b>	<b>Causes</b>	<b>Pistes de solutions</b>
4. <b>Contraintes organisationnelles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valeurs et culture d'intervention qui varient entre les organisations et qui peuvent créer des conflits ou ralentir la collaboration</li> <li>• Contraintes organisationnelles (disponibilités des ressources, temps, politiques d'intervention, etc.)</li> <li>• Ressources insuffisantes pour pouvoir répondre à la demande</li> </ul>	

### CHANTIER 3 : Développement d'outils communs

<b>Clarification du concept d'outil commun</b>	Tout moyen d'action qui sert à parvenir à un résultat commun. Cet instrument appartient à tout le monde ou est partagé par plusieurs. Il est adopté et utilisé par les organisations et les intervenants engagés dans l'atteinte de ce résultat commun.
<b>Formulation de l'objectif</b>	Identifier et bonifier les outils communs à partir des pistes de solutions des chantiers 1 et 2
<b>Pistes de solutions</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. Traduction et interprétariat</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Traduction des ressources pour les nouveaux arrivants (tout en misant sur le français)</li> <li>• Interprétariat et adaptation des ressources aux besoins des nouveaux arrivants analphabètes</li> <li>• Utiliser la traduction comme outil de promotion du français</li> </ul> </li> <li><b>2. Guide et ressources communicationnelles</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Développer des pictogrammes pour les nouveaux arrivants analphabètes</li> <li>• Partager plus largement les guides destinés aux nouveaux arrivants</li> <li>• Diffuser des informations sur les ressources officielles pour les nouveaux arrivants et sur les forums leur étant destinés</li> <li>• Diffuser des informations culturelles sur les sites/forums destinés aux nouveaux arrivants</li> </ul> </li> <li><b>3. Outils de suivi des parcours d'intégration</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Outil de suivi du parcours des nouveaux arrivants (aide-mémoire)</li> <li>• Outil d'aide au cheminement pour les nouveaux arrivants</li> <li>• Carnet de parcours des nouveaux arrivants</li> <li>• Outil de collaboration avec la commission scolaire</li> <li>• Consulter les nouveaux arrivants pour évaluer si les services rendus répondent à leurs besoins</li> </ul> </li> <li><b>4. Outils d'information et de formation</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Séances d'information/formation pour les intervenants (réalités des immigrants, parcours type, référents culturels, statuts légaux, etc.)</li> <li>• Séances d'information sur la société d'accueil pour les nouveaux arrivants</li> <li>• Développer une campagne lavalloise de promotion de la richesse culturelle</li> </ul> </li> <li><b>5. Outils d'élaboration d'activités et de bonnes pratiques</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mettre en place une communauté de pratique intervenants/organismes en immigration</li> <li>• Réaliser des activités interculturelles</li> <li>• Médiation culturelle et interculturelle</li> <li>• Développer un moyen de dialoguer/d'intégrer les associations culturelles/religieuses</li> </ul> </li> </ol>	



## **ANNEXE : LISTES DES ORGANISATIONS PARTICIPANTES**

### **Organisations membres du Comité terrain**

- 1 Carrefour d'intercultures de Laval
- 2 Centre communautaire Petit Espoir
- 3 Centre communautaire Val-Martin- Maison de la famille
- 4 Centre de bénévolat Moisson Laval
- 5 Centre intégré de santé et de services sociaux de Laval
- 6 Centre lavallois pour l'intégration et la cohésion sociale
- 7 Collège Montmorency
- 8 Comité de développement local de Chomedey
- 9 Corporation de développement communautaire de Laval
- 10 L'Entraide Pont-Viau et Laval-des-Rapides
- 11 Loisirs Bon-Pasteur
- 12 Relais communautaire de Laval
- 13 Ville de Laval

### **Autres organisations consultées**

- 1 Relais du quartier Saint-Vincent-de-Paul
- 2 Au panier de Chomedey
- 3 Maison de quartier de Fabreville
- 4 Jardin de la famille de Fabreville
- 5 AGAPE
- 6 Communauté syriaque
- 7 RLP 4 - Forme ta vie
- 8 Groupe d'entraide la Rosée
- 9 Centre communautaire le Coumbite
- 10 Centre du Sablon
- 11 Paroisse Saint-Maxime

### **Autres organisations membres du Comité concerté des partenaires pour l'accueil des réfugiés syriens à Laval**

- 1 Chambre de commerce et d'industrie de Laval
- 2 Commission scolaire de Laval
- 3 Communauté syriaque catholique de Laval
- 4 Emploi-Québec Laval
- 5 Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion (MIDI)
- 6 Perspective Carrière
- 7 Office municipal d'habitation de Laval (OMH)