



Stratégies et bons gestes d'accueil



Guide d'animation



Table des matières

Mise en contexte	<u>2</u>
Utilisation et diffusion	<u>2</u>
L'approche pédagogique	<u>3</u>
Objectif de la formation et objectifs pédagogiques	<u>4</u>
Contenu et durée de l'atelier	<u>4</u>
Matériel requis et préparation	<u>5</u>
Déroulement de l'atelier : introduction et rappel modules précédents	<u>6</u>
Déroulement de l'atelier : partage d'expériences : les bons et mauvais gestes d'accueil	<u>6</u>
Déroulement de l'atelier : présentation : les piliers d'un accueil inclusif	<u>7-8</u>
Déroulement de l'atelier : atelier pratique : la liste de vérification	<u>9-10</u>
Pour aller plus loin	<u>11</u>



Mise en contexte

Depuis 2021, Vision attractivité fournit aux acteurs socioéconomiques de la région des outils visant à renforcer leurs efforts d'attraction, de rétention et d'accueil des nouveaux résidents, notamment ceux issus de l'immigration. C'est dans cette perspective que s'inscrit le projet **Ensemble pour l'établissement durable de l'immigration en Estrie** (en savoir +).

Réalisé dans le cadre du Programme d'appui aux collectivités du ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration, ce projet vise à dynamiser la collaboration et l'échange de connaissances entre les intervenants appelés à intervenir auprès des personnes immigrantes en Estrie.

Nous croyons fermement que chacun des acteurs, qu'ils soient issus des municipalités, des MRC ou des organisations communautaires ou socioéconomiques, joue un rôle crucial dans l'accueil et l'inclusion des personnes immigrantes en Estrie. Une grande volonté de bien référer les personnes immigrantes pour faciliter leur intégration est également au cœur des préoccupations de nos partenaires.

Utilisation et diffusion

Ce guide et les outils qui l'accompagnent ont été conçus par Vision attractivité et sont mis à disposition gratuitement pour soutenir les milieux dans leurs efforts d'accueil et d'inclusion.

Sauf indication contraire, l'ensemble du contenu est protégé par la licence Creative Commons Attribution – Pas d'utilisation commerciale – Pas de modification 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0).

Cela signifie que vous êtes autorisé·e·s à **copier, distribuer et partager le contenu**, à condition de :

- ▶ mentionner clairement la source (Vision attractivité),
- ▶ ne pas en faire un usage commercial,
- ▶ ne pas modifier ou adapter le contenu, sous quelque forme que ce soit.

Pour consulter les détails de cette licence : <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.fr>

Pour toute demande d'adaptation, de traduction ou d'utilisation particulière, veuillez utiliser le formulaire de contact du site web.

Coordination et mise en page: Élise Chamberland

Conception et rédaction: Chiraz Besbes

Septembre 2025



L'approche pédagogique

Voici l'explication de la démarche.



Cohérence et transfert d'apprentissages :

On ne reste pas dans la théorie : les modules précédents servent de base solide pour que les gestes d'accueil soient sincères et cohérents, pas seulement “symboliques”.



Apprentissage ancré dans l'expérience :

En ayant exploré nos émotions et nos biais, on agit avec plus de lucidité et moins de réflexes défensifs. Les gestes deviennent un prolongement naturel de notre posture.



Impact sur l'intégration et la confiance :

Des gestes concrets (accueillir, expliquer les codes, intervenir contre un commentaire déplacé) créent un climat où les nouveaux arrivants se sentent vus, compris et respectés — ce qui accélère leur intégration et renforce la cohésion.



Responsabilisation :

Cette étape montre que chacun, chacune peu importe son rôle, peut contribuer à un environnement inclusif. Il ne s'agit pas seulement de “bons sentiments” mais d'actions mesurables qui font la différence.



Objectif

Lister les éléments nécessaires afin de mettre en place les bonnes stratégies et les attitudes favorables à un accueil inclusif.

Objectifs pédagogiques

À la fin, les participant·es seront capables de :

- Identifier les comportements et attitudes qui favorisent ou freinent un accueil inclusif (à partir d'expériences vécues et partagées).
- Décrire les cinq piliers d'un accueil inclusif.
- Expérimenter des gestes concrets d'accueil.
- Élaborer une liste de vérification personnalisée des bons gestes d'accueil adaptée au contexte.
- Prioriser trois actions clés à mettre en place immédiatement dans le milieu professionnel.



Contenu

Les piliers d'un accueil inclusif

Stratégies concrètes et attitudes à privilégier



Exercice pratique : simulations d'accueil

Construction d'une liste de vérification collective



Durée totale de l'atelier: 2 h 00 min.

Matériel requis



Stylos, crayons feutres



Projecteur pour présentation visuelle



Grand dessin ou affiche de la courbe
d'adaptation interculturelle



Papier kraft ou tableau blanc pour prise de notes

Préparation

Pour assurer le bon déroulement de cette activité, il est important de disposer :

- d'un espace suffisamment grand pour permettre les déplacements des participant·es,
- de petites tables (de 3 à 4 selon le nombre de participants) ou surfaces de travail pouvant accueillir des groupes de 4 personnes.



Déroulement de l'atelier



Introduction et rappel des modules précédents (10 min.)

Mot de bienvenue et objectif du module :

« Après avoir exploré les émotions (module 1), notre introspection culturelle (module 2) et la compétence interculturelle (module 3), on passe maintenant au concret : comment traduire tout ça dans nos gestes d'accueil. »

Question rapide en plénière :

« Quand vous pensez à un accueil réussi, qu'est-ce qui vous vient spontanément ? »

Noter les réponses sur le tableau blanc pour comparer avec la conclusion en fin de séance.



Partage d'expériences : les bons et mauvais gestes d'accueil (30 min.)

Consignes

1. **Former des sous-groupes** de 2-3 personnes (15 min.)
et inviter les participant·e·s à raconter :
 - ▶ Une expérience personnelle d'accueil positive
 - ▶ Une expérience personnelle d'accueil difficile
2. **Mise en commun** : lister les comportements ou éléments clés observés dans les deux situations. (10 min.)
3. **Lien avec les modules précédents** (5 min.) :



« Quelles émotions ces expériences ont-elles générées ? (Module 1) »



« Quels biais ou lunettes culturelles ont pu influencer ces interactions ? (Module 2 et 3) »

Déroulement de l'atelier



Présentation : Les piliers d'un accueil inclusif (15 min.)

Projection (3 min. 45 sec.)

« Avant d'explorer nos pratiques d'accueil, je vous propose une vidéo inspirante qui questionne ce qu'on entend par inclusion au Québec. »



Cliquez sur cet hyperlien ci dessous.

[Équité, diversité et inclusion : entre accueil et résistance](#)

Débrief rapide

« Qu'est-ce qui vous a interpellé ? »

« Ces éléments feront écho à nos 5 piliers :
climat sécurisant, communication, validation des émotions... »

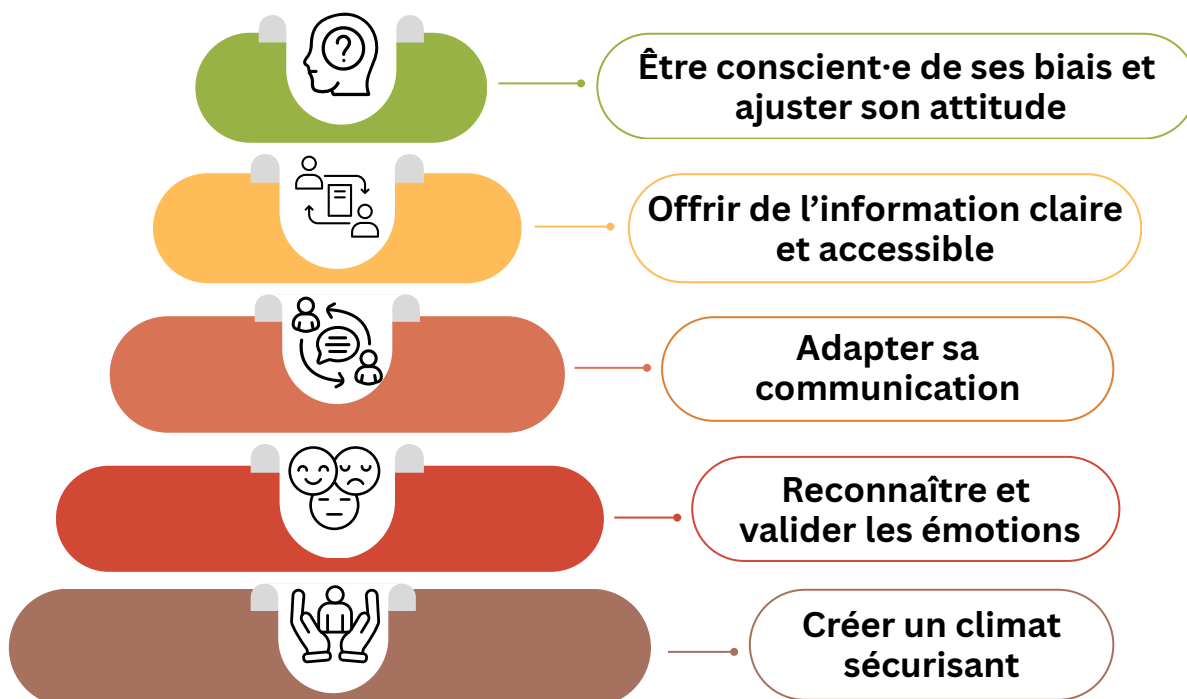
Transition naturelle

« Voyons maintenant ensemble comment concrétiser ces bonnes intentions en gestes concrets, à travers nos piliers d'accueil inclusif. »

Présenter les grands principes*

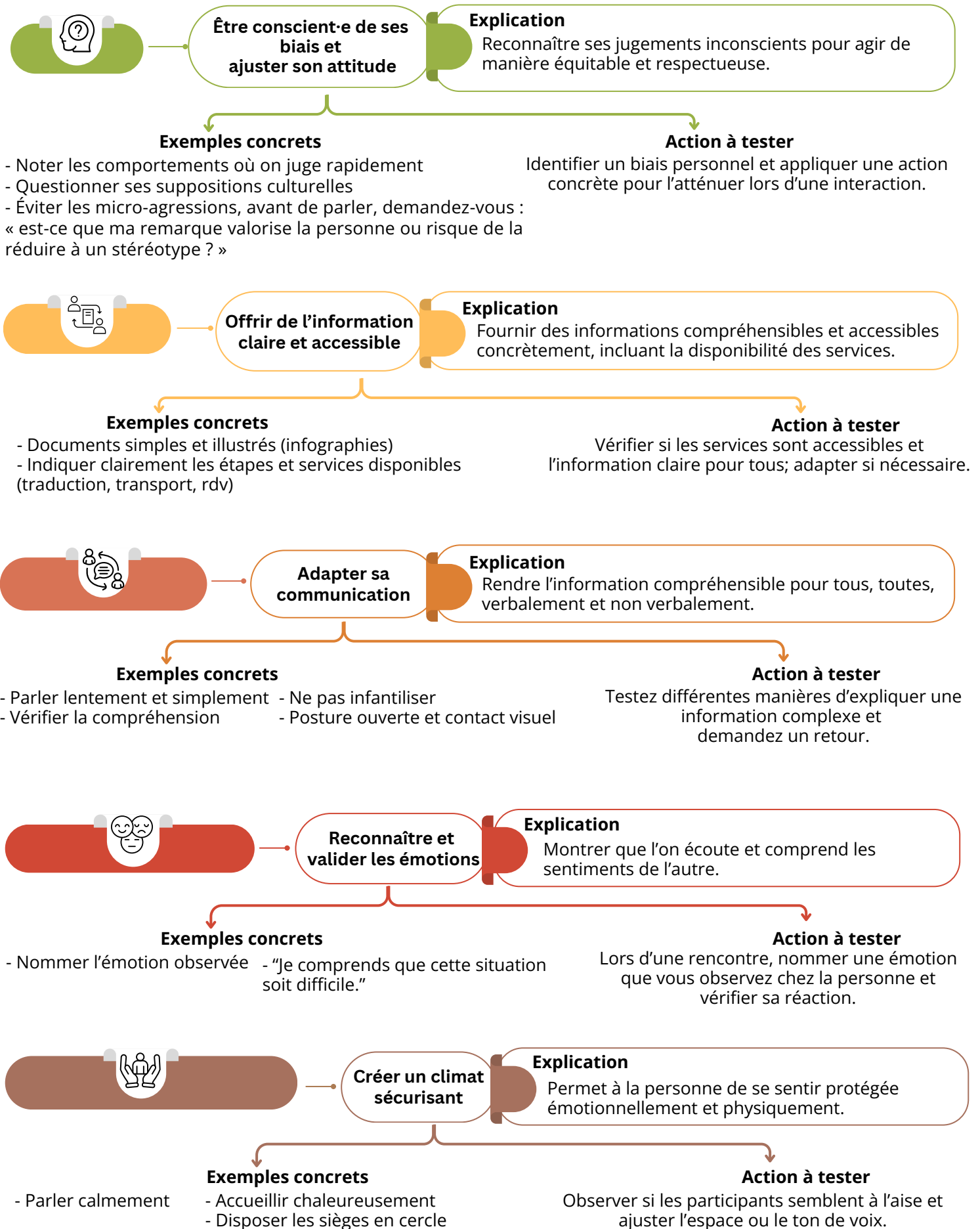


Conseil d'animation: Commencer par la base des piliers en remontant jusqu'au sommet.



*Les explications, des exemples concrets et une action à poser sont proposés à la prochaine page.

Déroulement de l'atelier



Déroulement de l'atelier



Pause (15 min.)

Atelier pratique : La liste de vérification (50 min.)

Consignes

1. **Former des sous-groupes** de 2-3 personnes (25 min.)
et inviter les participant·e·s à créer une liste de vérification personnalisée des **bons gestes d'accueil** adaptée à leurs réalités (ex. : MRC, CIUSS, organisme communautaire).

Inclure dans la liste:

- ▶ comportements,
- ▶ attitudes,
- ▶ aménagements,
- ▶ communication.



2. **Présentation** de chaque groupe et enrichissement de la liste de vérification avec les idées des autres participant·es. (15 min.)

3. **Priorisation** : chaque groupe choisit **3 actions clés** à mettre en place immédiatement dans leur milieu. (10 min.)

Afin de vous guider dans l'animation, vous trouverez une idée de liste de vérification générale à la prochaine page.



Déroulement de l'atelier



Atelier pratique : La liste de vérification (suite et fin)

Climat sécurisant

- Le lieu d'accueil est propre, bien éclairé et sécuritaire
- La disposition de l'espace facilite les échanges (ex. sièges en cercle)
- L'accueil verbal est chaleureux et respectueux
- Le ton de voix et le langage corporel sont calmes et rassurants

Reconnaissance des émotions

- Je prends le temps d'écouter sans interrompre
- Je reformule ou nomme l'émotion observée ("Je comprends que...")
- Je valide les sentiments exprimés, même si je ne les partage pas

Communication adaptée

- J'utilise un langage clair et évite le jargon
- Je parle lentement et articule
- Je vérifie la compréhension avec des questions simples
- Mon langage corporel est ouvert et accueillant

Information claire et accessible

- Les documents remis sont simples, visuels et compréhensibles
- Les étapes ou procédures sont expliquées étape par étape
- Les informations essentielles (horaires, contacts, services) sont faciles à trouver
- Je mentionne les ressources disponibles (traduction, transport, aide administrative)

Conscience des biais

- J'observe mes réactions instinctives
- Je me demande si un jugement provient d'un stéréotype
- J'ajuste mon attitude en fonction de la situation réelle, pas de mes suppositions
- Je suis prêt·e à accueillir des façons de faire différentes des miennes

Clôture et engagement (5 min.)

Rappeler la continuité :

« Chaque module est une marche : émotions → introspection → compétence → stratégies. »

Qu'est-ce qui a évolué dans votre vision de l'accueil inclusif depuis notre liste du début de l'atelier ?

Pour aller plus loin



Vivre tous ensemble (...) S'ils incarnent l'espoir d'une vie meilleure, il n'en demeure pas moins que ces immigrants ou enfants d'immigrants portent aussi les stigmates de leur famille et traversent des difficultés, en plus de devoir se forger une identité qu'ils doivent ensuite définir. À travers leurs yeux et au fil d'un parcours qu'ils ont tracé, suivez-les tour à tour afin de découvrir leur culture propre et de goûter à une parcelle de leur vécu. Vivre tous ensemble, une incursion parfois douce, parfois amère, mais toujours authentique au cœur de l'expérience immigrante!

Source : **Savoir Média**



Protocole d'accueil des élèves issus de l'immigration au Québec Une courte vidéo (8 min. 35) destinée aux établissements scolaires pour mettre en place un protocole d'accueil structuré et efficace des élèves issus de l'immigration.

Source : **Éducation Québec**

Projet « Former pour l'inclusion » – TCRI

Un projet montréalais qui forme des personnes intervenantes de première ligne pour devenir des agents multiplicateurs de pratiques inclusives. Inspirant pour structurer un accueil inclusif systémique.

Source : **Table de concertation des organismes au service des personnes réfugiées et immigrantes**

L'inclusion des familles immigrantes : pour une synergie accrue en éducation des adultes

Un avis de la Commission de l'éducation des adultes qui propose des recommandations concrètes pour mieux intégrer les familles immigrantes dans le système éducatif québécois. (Le sommaire de 16 pages est bien fait. Dans le document complet, il est important de prendre connaissance des pages 98 à 118)

Source : **CSE Québec**

