



Stratégies et bons gestes d'accueil



Guide d'apprentissage



Table des matières

Mise en contexte	<u>3</u>
Utilisation et diffusion	<u>3</u>
À lire avant de commencer	<u>4</u>
Objectif de la formation et objectifs pédagogiques	<u>5</u>
Contenu	<u>5</u>
Déroulement de l'atelier : introduction et rappel des 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</u>
Déroulement de l'atelier : atelier pratique: la liste de vérification	<u>8-9</u>
Auto-évaluation	<u>10 -11</u>
Notes	<u>12</u>
Pour aller plus loin	<u>13</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, d'intégration 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





À lire avant de commencer

Pour bien profiter de l'atelier, il est essentiel d'avoir en main une copie papier de ce guide.

Pourquoi est-ce important ?

-  Le fait d'écrire à la main vos réponses, idées et réflexions favorise l'ancrage des apprentissages, améliore la compréhension et stimule la mémoire.
-  Manipuler un support papier permet de mieux s'appropriier le contenu, de rester engagé-e tout au long de l'activité et de créer un outil personnel que vous pourrez consulter après l'atelier.

Ce guide papier vous accompagnera tout au long de cet atelier et constituera une trace écrite de vos réflexions et apprentissages du jour.



Nous vous encourageons à conserver votre guide après l'atelier, afin de pouvoir revisiter vos notes et prendre du recul sur l'ensemble de votre cheminement au fil des cinq ateliers de formation.

Prendre des notes à la main,
c'est déjà commencer à apprendre.



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



Déroulement de l'atelier



Introduction et rappel des modules précédents (10 min.)

Accueil et discussion

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



Notes

Noter les réponses **pour comparer** avec la conclusion en fin de séance.

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

En petits groupes (2-3 pers.), raconter :

- Une expérience personnelle d'accueil positive
- Une expérience personnelle d'accueil difficile

Mise en commun : lister les comportements ou éléments clés observés dans les deux situations.



« 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.)

 **Message clé** « Qu'est-ce qui vous a interpellé ? »

« Ces éléments feront écho à nos piliers d'un bon accueil. »

Pilier	Explication	Exemples concrets	Action à tester



Déroulement de l'atelier



Pause (15 min.)

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

Créer une liste de vérification personnalisée des **bons gestes d'accueil** adaptée à votre réalité (ex. : MRC, CIUSSS, organisme communautaire).

Inclure dans la liste :

- ▶ comportements
- ▶ attitudes
- ▶ aménagements
- ▶ communication



Comportements	Attitudes	Aménagements	Communication

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

- 1. _____
- 2. _____
- 3. _____

Déroulement de l'atelier



Atelier pratique : La liste de vérification suite et fin



Lien module 3 : Ces actions demandent-elles d'adapter vos comportements ?

Clôture et engagement (5 min.)



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



Mon accueil inclusif

Domaine	Affirmation	Pas encore	En progression	Je le fais régulièrement
Climat sécurisant	J'accueille avec un sourire et un ton chaleureux.	☐	☐	☐
	Je crée un espace où l'autre se sent à l'aise (physiquement et émotionnellement).	☐	☐	☐
Reconnaissance des émotions	Je prends le temps d'écouter activement.	☐	☐	☐
	Je valide les émotions exprimées, même si je ne les partage pas.	☐	☐	☐
Communication adaptée	J'utilise un langage simple et clair.	☐	☐	☐
	Je vérifie la compréhension sans infantiliser la personne.	☐	☐	☐
	Mon langage corporel est ouvert et respectueux.	☐	☐	☐

Mon accueil inclusif

Domaine	Affirmation	Pas encore	En progression	Je le fais régulièrement
Information claire et accessible	Je donne des informations étape par étape.	☐	☐	☐
	Je m'assure que les documents et explications sont compréhensibles pour tous.	☐	☐	☐
Conscience de mes biais	J'observe mes jugements spontanés.	☐	☐	☐
	Je fais un effort pour ajuster mon attitude et rester équitable.	☐	☐	☐
Mise en action	J'ai identifié au moins 3 gestes concrets que je vais appliquer dès maintenant.	☐	☐	☐

Question d'ancrage



Quelle est ma prochaine petite action pour rendre mon accueil plus inclusif ?

Notes

This image shows a blank sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

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**

