



Mettre en place un processus 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 fil rouge	<u>6</u>
Déroulement de l'atelier : cartographier le parcours d'accueil actuel	<u>7-8</u>
Déroulement de l'atelier : co-construire le processus idéal	<u>8-9</u>
Déroulement de l'atelier : élaborer la charte d'accueil	<u>10-11-12</u>
Déroulement de l'atelier : transformer la charte en actions concrètes	<u>12</u>
Déroulement de l'atelier : engagement et clôture	<u>13</u>
Questionnaires d'évaluation	<u>14-15</u>
Pour aller plus loin	<u>16</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

Le module 5 vient clore le parcours en offrant un espace de co-construction qui permet de passer des apprentissages individuels et réflexifs vers une mise en action collective.

Après avoir exploré les émotions liées à l'accueil (M1), pris conscience de nos référents culturels (M2), identifié les compétences interculturelles nécessaires (M3) et expérimenté des gestes concrets à travers les cinq piliers d'un accueil inclusif (M4), il devient essentiel de donner une forme structurée et partagée à ces apprentissages.



Le module 5 répond à ce besoin en proposant la création d'un processus d'accueil commun et d'une charte locale, adaptés au contexte réel des participant·es. Cette étape vise non seulement à consolider les acquis, mais aussi à les traduire en pratiques durables et cohérentes qui pourront être mobilisées dans leur milieu.



En travaillant ensemble, les participant·es développent un langage commun, clarifient les rôles et responsabilités, et s'approprient des outils concrets qui guideront leurs actions au-delà de la formation.

Ainsi, ce module permet de passer du **savoir** et **savoir-faire individuels** au **savoir-agir collectif**, renforçant la capacité du groupe à accueillir de manière inclusive, efficace et structurée.

Objectif

Co-construire un processus d'accueil structuré dont une charte d'accueil locale, réaliste et adaptée au contexte local. Le but ici est de traduire les principes vus dans les modules précédents en un processus clair et une charte vivante adaptés au milieu des participant·es.

Objectifs pédagogiques

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

- Identifier les forces et manques du parcours d'accueil actuel.
- Définir un processus d'accueil commun adapté à leur milieu.
- Rédiger une charte d'accueil locale (principes directeurs).
- S'engager personnellement à poser des gestes concrets.



Contenu

Parcours d'accueil
actuel et idéal

Charte d'accueil

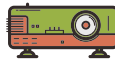


Engagement



Durée totale de l'atelier: 3 h 00 min.

Matériel requis

- | | | | |
|--|---|---|--|
|  | Stylos, crayons feutres |  | Projecteur pour présentation visuelle |
|  | Tableau de grandes feuilles |  | 2 couleurs de <i>Post-it</i> (vert et rouge) |
| | |  | Ruban adhésif |
|  | Gabarit vide pour la charte d'accueil (1 grande feuille avec 7 espaces numérotés) | | |

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.





Introduction et fil rouge (15 min.)

Accueil et objectif du jour (5 min.)

« Après avoir exploré les émotions (M1), nos lunettes culturelles (M2), les compétences interculturelles (M3) et les bons gestes (M4), il est temps de bâtir quelque chose de concret ensemble : notre processus d'accueil. »



Brise-glace “La pièce manquante” (10 min.)

Consignes

1. Distribuer un *Post-it* à tous les participant·es.
2. Consigne : « Compléter la phrase suivante : selon ma vision et mon contexte, un bon accueil, pour moi c'est... »
3. Coller les *Post-it* au mur → garder pour l'atelier.

Demander à quelques participant·es d'expliquer leur *Post-it* en une phrase et les raisons pour lesquelles ils/elles ont choisi cet aspect.

Choisissez des sous-groupes de personnes (3 à 4) qui travaillent ensemble ou dans des secteurs similaires. Ces groupes vont travailler ensemble tout le long de la séance.



Cartographier le parcours d'accueil actuel (40 min.)

Présentation (5 min.)

« Avant de construire, voyons ce qui existe.

Comme une maison, on a besoin de savoir où sont les fondations et où sont les trous. »

Exercice (20 min.)

Consigne : « Décrivez les étapes du parcours actuel. Qu'est-ce qui, selon vous et ce que vous avez appris depuis le module 1, fonctionne (en vert) ? Qu'est-ce qui manque (en rouge) ? »

Premier contact	Informations transmises	Orientation et accompagnement	Gestes d'inclusion
Déroulement	Déroulement	Déroulement	Déroulement
FORCES	FORCES	FORCES	FORCES
DÉFIS	DÉFIS	DÉFIS	DÉFIS

Déroulement de l'atelier



Cartographier le parcours d'accueil actuel suite et fin

Mise en commun (15 min.)

Chaque groupe présente sa cartographie → la personne chargée de l'animation repère les convergences et divergences

(les différences et les points en commun selon les réalités et les contextes).



Consigne d'animation : La personne chargée de l'animation encourage les participant·es à poser des questions afin d'éclaircir certaines zones d'ombre et amener la personne qui présente à se poser des questions.

Co-construire le processus idéal (30 min.)

Présentation (10 min.)

Rappel des 5 piliers d'un accueil efficace, en commençant par la base des piliers.

Pilier



Message clé (pour l'animation)



Être conscient·e de ses biais et ajuster son attitude

Attitudes inclusives, respecter et valoriser la diversité, inviter à participer à la vie communautaire et l'organisation d'événements,...



Offrir de l'information claire et accessible

Fournir des informations compréhensibles et accessibles concrètement, incluant la disponibilité des services (transport, traduction, horaires), guider vers les bons services et contacts, orienter vers les ressources



Adapter sa communication

Parler lentement et simplement, vérifier la compréhension, ne pas infantiliser, reprendre contact, s'assurer du suivi et de l'intégration



Reconnaître et valider les émotions

Montrer que l'on écoute et comprend les sentiments de l'autre sans jugement, nommer l'émotion observée



Créer un climat sécurisant

Faire sentir la personne attendue et à l'aise, accueil chaleureux et sécurisant, parler calmement

Co-construire le processus idéal (suite et fin)

« Voici les ingrédients principaux.
À vous maintenant de cuisiner votre recette adaptée à votre contexte. »

Consignes

Individuellement, et tout en constatant vos forces et vos défis plus haut, imaginez que vous deviez accueillir demain une nouvelle personne/famille. À chaque étape du parcours, que mettez-vous en place pour que les 5 piliers soient respectés ? Passer du constat (ce qui marche / ce qui manque) à l'action (ce que je mets concrètement en place).

(20 min.)

Étapes	Qui? (personnes impliquées)	Comment faire?	Quand le faire?	Avec quels outils/supports ?
Créer un climat sécurisant				
Reconnaître et valider les émotions				
Adapter sa communication				
Offrir de l'information claire et accessible				
Être conscient-e de ses biais et ajuster son attitude				

Déroulement de l'atelier



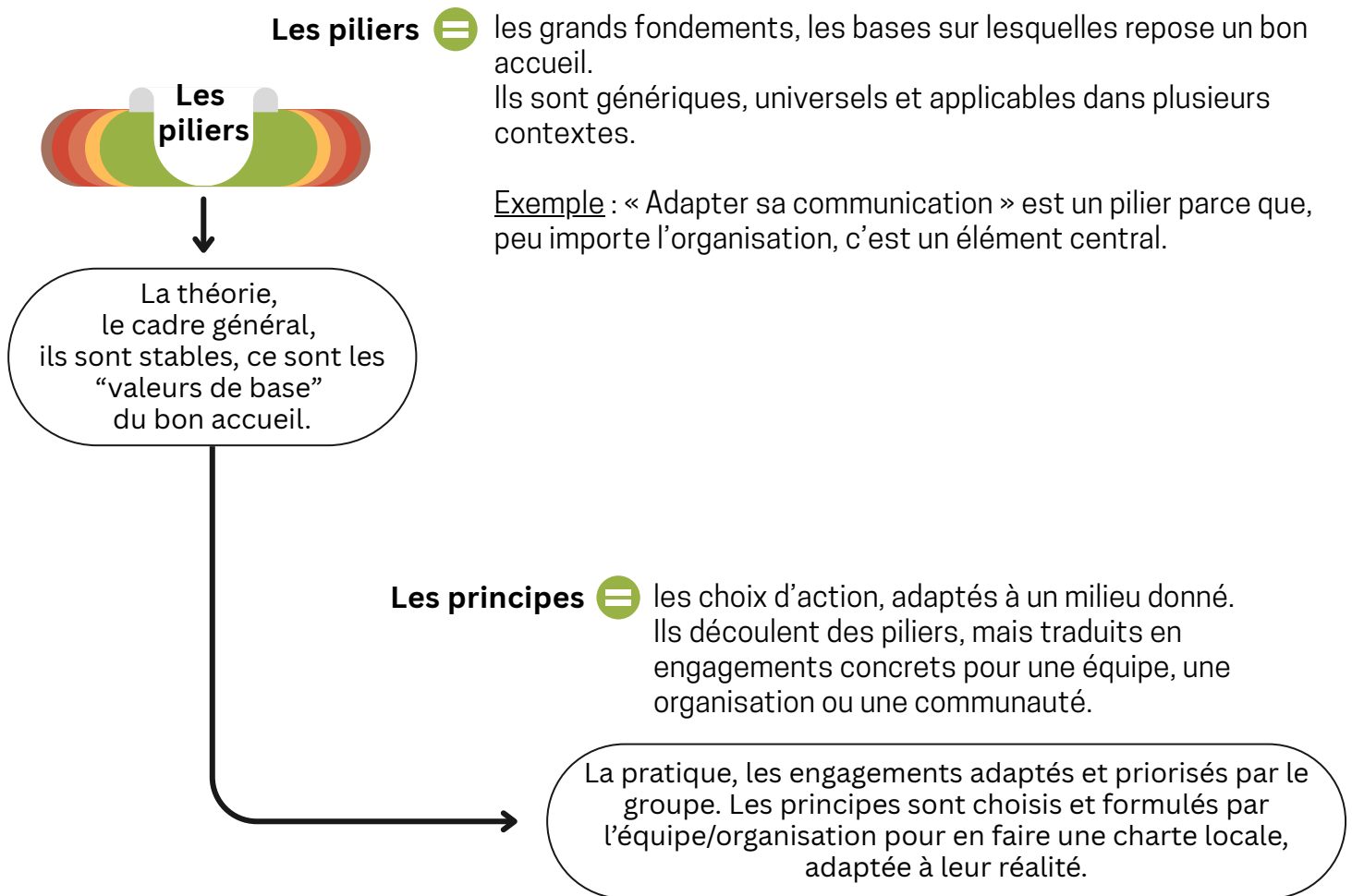
Pause (15 min.)

Élaborer la charte d'accueil (45 min.)

Déroulement

- ▶ *Brainstorm* collectif (Mêmes sous-groupes qui ont travaillé ensemble plus haut) : en vous basant sur votre réflexion individuelle plus haut, quels principes doivent guider notre accueil ?
- ▶ Sélection des 5 à 7 principes prioritaires.
- ▶ Rédaction de la charte locale sur un gabarit visuel (simple, inspirant, pas trop long).
- ▶ Mise en commun et validation en groupe : réaliste ? cohérent avec le contexte ?

Pour comprendre et expliquer la différence entre les principes et les piliers :





Élaborer la charte d'accueil (suite)

Pour bien rédiger les principes, ils doivent être :

- ▶ **Clairs et simples** : chaque principe doit être compris de la même façon par tous.
- ▶ **Positifs et engageants** : on évite les “ne pas” ou les formules vagues (“favoriser l’accueil”), on écrit plutôt en termes d’action (“nous accueillons chaque nouvelle personne par une présentation de l’équipe”).
- ▶ **Concrets et observables** : ça ne doit pas rester une intention abstraite, mais se traduire en gestes, comportements ou attitudes.

Comment rédiger les principes pour la charte* :



1. **Commencer par "Nous"** → favorise l’engagement collectif.
2. **Utiliser des verbes d’action** (écouter, valider, expliquer, simplifier, accompagner...).
3. **Éviter le flou** → bannir "favoriser, promouvoir, encourager" tout seul. Toujours préciser comment.
4. **Rester court et mémorable** (1 phrase claire, maximum 2 lignes).
5. **Mesurable dans les faits du quotidien** (même si ce n’est pas chiffré).

Principe 1
Principe 2
Principe 3
Principe 4
Principe 5
Principe 6
Principe 7

*un exemple de charte d'accueil vous est proposé à la page suivante

Déroulement de l'atelier



Élaborer la charte d'accueil (suite et fin)

Voici un exemple de charte d'accueil pour vous guider dans l'animation :

Créer un climat sécurisant

*Nous accueillons chaque nouvelle personne avec chaleur et respect.
Nous protégeons la confidentialité et nous assurons que chacun-e se sente en sécurité pour s'exprimer.*

Reconnaître et valider les émotions

*Nous écoutons activement et validons les émotions exprimées, sans jugement.
Nous prenons le temps d'accueillir le vécu avant de chercher des solutions.*

Adapter sa communication

*Nous utilisons un langage simple, inclusif et clair.
Nous ajustons notre façon de communiquer selon les besoins (langue, rythme, support visuel, interprétation).*

Offrir de l'information claire et accessible

*Nous transmettons toujours les informations clés de façon écrite et orale.
Nous rendons les documents et consignes accessibles à tous, peu importe la langue ou le niveau de compréhension.*

Être conscient-e de ses biais et ajuster son attitude

*Nous faisons preuve d'ouverture et d'humilité face aux différences culturelles.
Nous nous engageons à questionner nos réflexes et à ajuster nos comportements pour favoriser l'équité.*

Transformer la charte en actions concrètes (25 min.)

Avec le même groupe, compléter un **tableau pratique** :

Pilier de la charte	Principe	Responsable	Quand / Comment vérifier ?
Exemple: Adapter sa communication	Utiliser un langage simple + pictogrammes dans les documents	Responsable de l'accueil	Vérification annuelle par le CA

Déroulement de l'atelier



Engagement et clôture (10 min.)

Engagement (8 min.)



La charte vit **dans nos comportements** plus que dans nos mots. Chaque fois que vous choisissez d'écouter, de valider une émotion, d'expliquer avec clarté ou de questionner vos biais, vous la faites exister.

La charte n'est pas un papier figé : c'est un outil vivant qui guide nos gestes, nos paroles et nos décisions.

Voici comment l'incarner, une fois de retour au bureau :

Action	Comment faire concrètement?	Astuce / suivi
Afficher la charte	La mettre dans un lieu commun (salle de pause, salle de réunion) ou sur l'intranet.	Utiliser une version colorée ou visuelle pour capter l'attention.
L'intégrer aux réunions	Démarrer avec un rappel d'un engagement ou choisir un pilier par mois.	Mettre une note dans l'ordre du jour pour ne pas l'oublier.
La vivre dans les pratiques RH	La présenter aux nouveaux arrivants, l'utiliser lors de rétroactions ou de conflits.	L'inclure dans le guide d'accueil des employé-es.
Nommer une·e gardien·ne de la charte	Chaque mois, une personne veille à ce qu'on respecte les engagements.	Tourner le rôle pour responsabiliser tout le monde.
La faire évoluer	Faire un retour après 3 ou 6 mois pour ajuster si nécessaire.	Poser la question : « Est-ce que la charte nous aide toujours? »

Clôture (2 min.)

Nous avons demandé au début de l'atelier, « selon ma vision et mon contexte, un bon accueil, pour moi c'est... »

Est-ce que nous retrouvons tous ces éléments ?

« On a posé les bases émotionnelles (M1), exploré nos lunettes culturelles (M2), développé nos compétences (M3), réfléchi aux bons gestes (M4), et aujourd'hui on a construit la structure commune (M5).

Merci de ce travail collectif. »

Questionnaires d'évaluation

Nous vous conseillons fortement de réaliser 2 évaluations via des questionnaires auprès de vos participant·es. Les évaluations que nous vous proposons — immédiatement après la formation et trois mois plus tard — ont un objectif simple : vous donner la parole et améliorer concrètement nos pratiques.

À chaud : Les impressions immédiates nous aident à savoir si le contenu était clair, pertinent et adapté. C'est le moment où les réactions sont les plus spontanées et précieuses pour ajuster nos approches.

Après 3 mois : les réponses permettent de voir ce qui a réellement changé dans la pratique et ce qui mérite d'être consolidé. Cela aide à mesurer l'impact réel de la formation et à mieux cibler les prochains accompagnements.

En participant, les apprenant·es contribuent à renforcer la qualité des formations, à montrer leur utilité concrète, et à obtenir du soutien supplémentaire si des besoins demeurent.



Vous n'avez qu'à copier et coller les éléments plus bas.

Toutes les informations sont fournies: la question, le type de question.

Si vous avez besoin d'aide pour créer un formulaire google, [cliquez ici](#).

Voici le premier questionnaire d'évaluation à intégrer dans formulaire *Google*.

1. Pertinence

👉 Question fermée (échelle linéaire 1 à 5)

« La formation correspondait-elle à vos attentes ? »

(1 = Pas du tout, 5 = Tout à fait)

2. Clarté et contenu

👉 Échelle linéaire 1 à 5

« Les notions étaient-elles claires et bien expliquées ? »

(1 = Pas du tout claires, 5 = Très claires)

3. Méthodes pédagogiques

👉 Échelle linéaire 1 à 5

« Les activités proposées (jeux, discussions, ateliers) ont-elles facilité vos apprentissages ? »

(1 = Pas du tout, 5 = Beaucoup)

4. Transfert des apprentissages

👉 Échelle linéaire 1 à 5

« Vous sentez-vous en mesure d'appliquer les 5 piliers de l'accueil inclusif dans votre milieu ? »

(1 = Pas du tout, 5 = Tout à fait)

5. Engagement collectif

👉 Échelle linéaire 1 à 5

« Le travail de groupe (charte, processus d'accueil) a-t-il favorisé une vision commune ? »

(1 = Pas du tout, 5 = Tout à fait)

6. Impact perçu

👉 Question ouverte (paragraphe)

« Que reprenez-vous le plus de la formation ? »

7. Amélioration

👉 Question ouverte (paragraphe)

« Qu'est-ce qui pourrait être amélioré dans la formation ? »

Questionnaires d'évaluation

La deuxième évaluation est à faire 3 mois plus tard (à froid). Nous vous suggérons d'organiser une rencontre du groupe 3 mois après avoir animé le 5e module. Les participant-es auront préalablement répondu à ce questionnaire et échangeront lors de cette rencontre.



Vous n'avez qu'à copier et coller les éléments plus bas.
Toutes les informations sont fournies: la question, le type de question.
Si vous avez besoin d'aide pour créer un formulaire google, [cliquez ici](#).

Voici le deuxième questionnaire d'évaluation à intégrer dans un formulaire *Google*.

1. Pertinence

☞ Échelle linéaire 1 à 5

« Les contenus appris vous ont-ils été utiles dans votre pratique quotidienne ? »
(1 = Pas du tout utiles, 5 = Très utiles)

2. Clarté et contenu

☞ Question fermée à choix multiple (Oui/Non)

« Avez-vous consulté ou réutilisé les documents/ressources fournis ? »
Oui Non

3. Méthodes pédagogiques

☞ Question fermée à choix multiple (Oui/Non + préciser)

« Avez-vous réutilisé certains outils ou exercices avec vos collègues/équipe ? »
• Oui (précisez lesquels) Non

4. Transfert des apprentissages

☞ Question ouverte (paragraphe)

« Quelles actions concrètes avez-vous mises en place depuis la formation ? »

5. Engagement collectif

☞ Échelle linéaire 1 à 5

« La charte et le processus d'accueil sont-ils intégrés dans vos pratiques ou documents officiels ? »
(1 = Pas du tout, 5 = Tout à fait)

6. Impact perçu

☞ Question ouverte (paragraphe)

« Qu'est-ce qui a réellement changé dans vos pratiques d'accueil depuis ? »

7. Amélioration

☞ Question ouverte (paragraphe)

« Quels besoins de soutien ou de suivi demeurent pour renforcer vos pratiques ? »

8. Et pour finir :

☞ Question ouverte (paragraphe)

« Décrivez une situation récente où vous avez appliqué un des apprentissages de la formation. »
→ ça donne des témoignages précieux.

Pour aller plus loin

Difficile de s'intégrer à Québec? Le portrait de l'immigration est en plein changement à Québec. Mais est-ce facile de s'y intégrer? Rad fait le point avec trois enfants d'immigrants qui vivent dans la capitale. Un contenu du dossier Deuxième génération. La question de départ : « Les Canadiens de deuxième génération, plus intégrés ou pas? »
Le dossier complet ici : www.rad.ca/dossier/deuxieme-generation
Une vidéo de Charles d'Amboise, Steve Breton et Mathieu Waddell.
Source : **Rad**



Les rayons Gamma Un film à voir sur ICI TOU.TV EXTRA.

Il y a Abdel, dont la vie tranquille est chamboulée par l'arrivée de son cousin extraverti qu'il héberge pour l'été ; Fatima qui aspire à une existence plus stable et tente de s'éloigner de ses mauvaises fréquentations ; Toussaint, qui en allant à la pêche, trouve une bouteille échouée avec un message à l'intérieur. Il y a aussi Naïma, Maya, Ayoub et les autres, il y a un château pastel qui borde l'autoroute, des cigales électriques, un monolithe et des rayons très puissants. Fresque mêlant fiction et documentaire, Les rayons gamma est une comédie dramatique tournée avec des jeunes du quartier St-Michel, à Montréal.

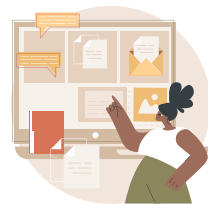
Source : **TOU.TV EXTRA**

Boîte à outils, ressources pratiques et références pour l'accueil et l'intégration des personnes immigrantes

Répertoire destiné aux organisations de l'Estrie

Plongez dans cette boîte à outils riche et diversifiée, une véritable mine d'or pour les organisations engagées dans l'accueil et l'inclusion des personnes immigrantes, ainsi que pour les entreprises et les personnes immigrantes elles-mêmes. Cette nouvelle édition bonifiée comprend maintenant plus de 235 ressources, accompagnées d'une structure entièrement repensée pour faciliter l'exploration et l'utilisation.

Source : Vision attractivité



Trouvez des services gratuits pour nouveaux arrivants près de chez vous

Source : **Immigration et citoyenneté, gouvernement du Canada**

Sept éléments clés pour protéger et accueillir les réfugiés et les nouveaux arrivants : une vision pour le Canada

Source : **Conseil Canadien pour les réfugiés**

Avec la participation financière de :



VISION *attractivité*