

7

# L'arrivée et l'orientation des nouveaux arrivants

Manuel du parrainage de réfugiés

Programme de  
Formation sur le  
Parrainage privé des  
Réfugiés

<b>3</b>	<u>Abréviations et glossaire</u>
<b>4</b>	<u>L'importance de l'arrivée et de l'orientation</u>
<b>5</b>	<u>L'arrivée et l'orientation : ce qu'il faut faire</u>
<b>6</b>	<u>Les choses importantes d'abord</u>
<b>7</b>	<u>Guide des exigences après l'arrivée</u>
<b>8</b>	<u>Tout sur l'orientation</u>
<b>10</b>	<u>Gestion des attentes</u>
<b>11</b>	<u>Documentation des activités</u>
<b>12</b>	<u>Organismes d'établissement</u>
<b>13</b>	<u>Utilisation de ressources existantes</u>
<b>16</b>	<u>Remarque : l'orientation dans les zones rurales et petites villes</u>
<b>17</b>	<u>L'arrivée et l'orientation : ce qu'il faut savoir</u>
<b>18</b>	<u>La santé et tout ce qui la rend bonne</u>
<b>21</b>	<u>L'adaptation culturelle</u>
<b>23</b>	<u>Annexe : L'adaptation culturelle</u>

## ABRÉVIATIONS

- EASR** - Équipe d'assurance des services de réinstallation
- IRCC** - Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada
- PFPR** - Programme de formation sur le parrainage privé des réfugiés
- PLI** - Partenariat local pour l'immigration
- PPPR** - Programme de parrainage privé des réfugiés
- OCE** - Orientation canadienne à l'étranger
- RIF** - Réseau en immigration francophone

## GLOSSAIRE

**Arrivée** - moment où un réfugié parrainé entre au Canada pour la toute première fois. L'arrivée est également le moment où les répondants accueillent les réfugiés parrainés pour la première fois.

**Après l'arrivée** - période d'un parrainage privé qui commence juste après l'arrivée d'une personne parrainée au Canada.

**Guide des exigences après l'arrivée** - ressource créée par IRCC qui énonce les types de soutien que les répondants sont censés fournir aux réfugiés réinstallés dès leur arrivée au Canada.

**Examen de cas** - processus au cours duquel IRCC se met en contact avec les répondants afin de s'assurer que les nouveaux arrivants parrainés reçoivent un soutien financier et de l'aide à l'établissement convenables.

**Nouvel arrivant** (titre informel) - résident permanent, réfugié ou résident temporaire étant arrivé au Canada dans les cinq dernières années.

**Orientation** - formation ou enseignements qui aident à comprendre un nouvel endroit, une nouvelle culture ou un nouveau groupe de personnes et à s'y repérer.

**Organisme d'établissement** - organisation financée par IRCC pour livrer des programmes soutenant les nouveaux arrivants qui s'installent au Canada.

**Plan d'établissement** - plan expliquant en détail ce que les membres d'un groupe de parrainage feront pour orienter et soutenir les nouveaux arrivants pendant le parrainage. Le Plan d'établissement est également un formulaire devant être joint à la demande de parrainage de réfugiés.

**Répondant** - personnes ou organisations qui appuient de façon officielle les réfugiés se réinstallant au Canada grâce au Programme de parrainage privé de réfugiés. Un groupe de répondants peut aussi être appelé «groupe de parrainage».

**Résident permanent** - personne qui a obtenu le statut de résident permanent au Canada, mais qui n'a pas encore obtenu la citoyenneté donnant le droit de vote.

## L'importance de l'orientation

L'**arrivée** et l'**orientation** représentent la première partie de l'année de parrainage.

L'**arrivée** est le moment tant attendu où les réfugiés parrainés entrent au Canada et deviennent des résidents permanents. Les nouveaux résidents permanents sont appelés des **nouveaux arrivants** pendant leurs cinq premières années au Canada.

L'**orientation** englobe les activités, discussions et apprentissages auxquels participent les nouveaux arrivants dans le but de s'habituer au Canada et à leur nouvelle communauté.

Les activités d'orientation ont lieu peu à peu, à partir du jour de l'arrivée des personnes parrainées et tout au long des 3 premiers mois de l'année de parrainage.

L'orientation aide les nouveaux résidents permanents à :

- apprendre à connaître et à gérer le nouveau logement dans lequel ils vivront;
- comprendre la communauté locale, y compris où effectuer leurs achats, obtenir des services bancaires et accomplir d'autres activités;
- se repérer dans un nouvel environnement social et géographique;
- comprendre à quoi s'attendre des personnes et des institutions au Canada;
- bâtir une base pour devenir autonome à long terme.

## Objectifs de la réinstallation

Le programme de réinstallation des réfugiés du Canada a des objectifs immédiats, intermédiaires et ultimes (ou à long terme). L'**arrivée** et l'**orientation** aident à soutenir les objectifs immédiats. Cependant, le soutien à l'arrivée et à l'orientation fourni par les répondants contribue également à la réussite des objectifs intermédiaires et ultimes de réinstallation du nouvel arrivant.

### IMMÉDIATS

Les réfugiés réinstallés sont protégés en temps opportun; leurs besoins immédiats sont comblés.

### INTERMÉDIAIRES

Les réfugiés réinstallés disposent d'outils pour être autonomes dans la société canadienne.

### ULTIMES

Les réfugiés réinstallés sont autonomes dans la société canadienne.

## Ce qu'il faut faire

Dans une large mesure, l'arrivée et l'orientation sont synonymes d'activités : discussions, visites du quartier où vivront les nouveaux arrivants, remplissage de formulaires, prise de rendez-vous, etc.

Cette section du livret aborde les sujets suivants :






- Les choses importantes d'abord
- Guide des exigences après l'arrivée
- Documentation des activités
- Mise en contact avec un organisme d'établissement
- Remarque sur l'orientation dans les zones rurales et les petites villes





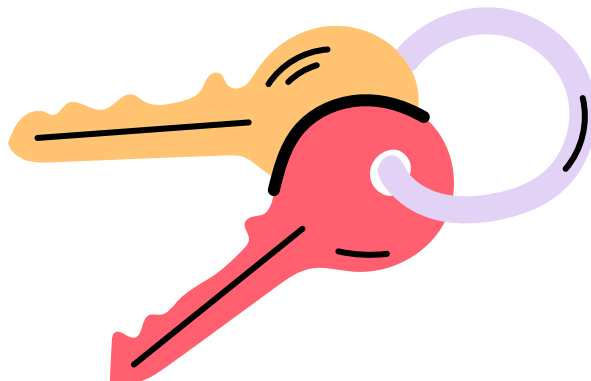
## Les actions clés qui donnent accès aux étapes suivantes!

Certaines choses doivent être organisées le plus rapidement possible après l'arrivée des nouveaux arrivants. Par exemple, un nouvel arrivant a besoin de :

- preuve\* de résidence permanente pour  demander un numéro d'assurance sociale
- numéro d'assurance sociale (NAS) pour  ouvrir un compte bancaire
- carte santé pour  accéder aux services de santé
- fonds de démarrage pour  acheter des nécessités par eux-mêmes
- évaluation linguistique pour  accéder aux cours de langue

Ces premières tâches peuvent être considérées comme étant «déclencheuses» : vous devez aider les nouveaux arrivants à accomplir ces tâches pour qu'ils puissent commencer leur vie quotidienne normale. Les tâches initiales les plus importantes sont répertoriées dans le **Guide des exigences après l'arrivée pour le parrainage privé** dont nous reparlerons dans la partie suivante du livret.

\* La preuve de résidence permanente peut être la Confirmation de résidence permanente (CRP, document reçu au moment d'accomplir les formalités d'entrée au Canada) ou la carte de résident permanent.



## Guide des exigences après l'arrivée pour le parrainage privé

Fort de plusieurs décennies d'expérience accumulée sur des milliers de parrainages, IRCC a élaboré un guide et une liste de vérification pour aider votre groupe de parrainage à comprendre ses obligations et savoir à quel moment du parrainage vous devez accomplir certaines tâches.

Le Guide des exigences après l'arrivée pour le parrainage privé explique ce que votre groupe de parrainage doit faire pour soutenir les nouveaux arrivants parrainés depuis leur arrivée jusqu'à la fin de la période de parrainage.

La liste de vérification se trouve dans le formulaire **Plan d'établissement** qui fait partie du dossier de demande de parrainage. Vous pouvez également trouver une version élargie et instructive de cette liste de vérification dans le [Guide des exigences après l'arrivée pour le parrainage privé](#).

1	<b>Tout au long de la période de parrainage</b> Activités que votre groupe soutiendra tout au long de la période de parrainage pour aider les nouveaux arrivants parrainés.	●
2	<b>Arrivée et 3 premières semaines</b> Les répondants reçoivent et accueillent les réfugiés et aident à répondre à leurs besoins immédiats et essentiels.	●
3	<b>1<sup>er</sup> à 3<sup>e</sup> mois</b> Le soutien se concentre sur l'orientation, la mise en contact avec les organismes d'établissement, le logement à long terme.	●
4	<b>4<sup>e</sup> à 6<sup>e</sup> mois</b> Appui aux besoins plus poussés tels que la demande du délai prescrit d'un an, les cours de langues, l'éducation et l'emploi.	●
5	<b>7<sup>e</sup> à 9<sup>e</sup> mois</b> Début des préparatifs pour l'autonomie à la fin du parrainage; identification des besoins non comblés.	●
6	<b>10<sup>e</sup> à 12<sup>e</sup> mois</b> Dernière étape, transition du parrainage vers l'autonomie; emploi ou autres types d'appuis mis en place pour le 13 <sup>e</sup> mois.	●

## L'orientation : De quoi s'agit-il? Quand la donner? Quoi inclure?

L'**orientation** peut être conçue comme englobant les activités, discussions et apprentissages auxquels participent les nouveaux arrivants afin de s'habituer au Canada et à leur nouvelle communauté.

Les activités d'orientation ont lieu peu à peu, normalement au cours des 2 premières semaines et se poursuivent tout au long des 3 premiers mois du parrainage. Ces activités peuvent prendre la forme de conversations informelles, mais intentionnelles, avec les répondants. Elles pourraient également se présenter sous forme d'activités animées par le personnel d'un **organisme d'établissement** de votre région. L'orientation aide les nouveaux arrivants à mieux comprendre la communauté et à se repérer dans leur nouvel environnement social et géographique.

Assurez-vous de commencer par les tâches énumérées dans le **Guide des exigences après l'arrivée**. Voici quelques exemples pour vous donner une idée de ce que vous trouverez dans le guide.

### Quelques exemples d'activités d'orientation citées dans le guide :



#### Logement

- Faire visiter aux nouveaux arrivants le logement où ils vivront.
- S'assurer que les nouveaux arrivants savent comment utiliser tous les appareils, services publics et fonctionnalités du logement.
- S'assurer que les nouveaux arrivants ont accès à un téléphone, à Internet ou à d'autres moyens de communication, en particulier pour communiquer avec les répondants.
- S'assurer qu'ils savent comment contacter les services d'urgence.

#### Quartier

- Emmener les nouveaux arrivants visiter le quartier.
- Leur montrer ce qui se trouve à proximité de leur résidence.
- Leur faire découvrir les transports en commun ou tout autre moyen de transport dont ils pourraient se servir au cours des premières semaines.
- Les emmener faire leurs courses à l'épicerie du coin et leur montrer ce qu'ils peuvent acheter avec les fonds que le groupe de parrainage leur versera.

## Soins de santé

- Expliquer comment les nouveaux arrivants peuvent accéder aux services médicaux et dentaires.
- Expliquer que le groupe de parrainage aidera les nouveaux arrivants à obtenir leur carte d'assurance maladie provinciale et qu'ils peuvent se servir de la couverture du Programme fédéral de santé intérimaire (PFSI) entre-temps.
- Expliquer comment les répondants aideront les nouveaux arrivants à trouver un médecin et un dentiste près de chez eux.
- Fournir des renseignements sur le counseling et le soutien à la santé mentale au cas où les nouveaux arrivants souhaiteraient accéder à ces services.

## Météo et climat

- Discuter avec les nouveaux arrivants de la saison et du climat de la région au moment de leur arrivée (p. ex., températures hivernales, indice UV, etc.)
- Leur montrer les types de vêtements dont ils pourraient avoir besoin pendant la saison en cours.
- Leur expliquer comment régler la température dans leur nouveau logement.



## Orientation financière

- Aider les nouveaux arrivants à ouvrir des comptes bancaires.
- Discuter du soutien financier que le groupe de parrainage versera et du budget proposé.
- Discuter de quand et comment les répondants verseront le soutien financier mensuel obligatoire.
- Aider les nouveaux arrivants à faire des demandes auprès de l'Agence de revenu du Canada pour toutes les prestations auxquelles ils ont droit, telles que l'Allocation canadienne pour enfants.

Le Guide des exigences après l'arrivée après l'arrivée énumère d'autres activités et types d'appui à fournir au moment de l'arrivée et de l'orientation. Veillez à consulter la liste détaillée pour que votre groupe de parrainage soit prêt à fournir tout l'appui nécessaire.

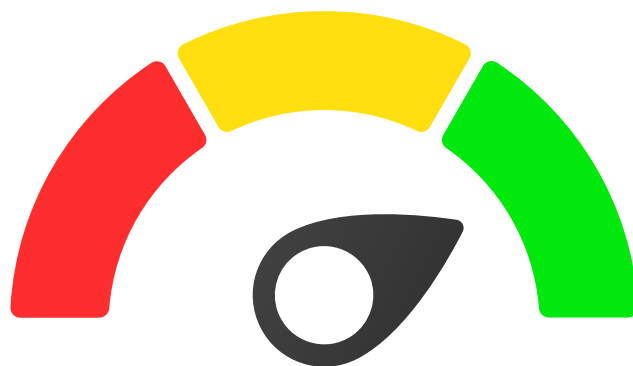
## Gestion des attentes

Il est important d'expliciter les attentes de toutes les personnes impliquées dans le parrainage. Certains répondants auront l'occasion d'entamer cette discussion avant l'arrivée des réfugiés au Canada.

Le gouvernement canadien a certaines attentes (p. ex., que les nouveaux arrivants trouvent un emploi, apprennent une langue officielle, acquièrent des compétences de vie pour fonctionner au Canada), mais les nouveaux arrivants et les répondants ont des aspirations qui englobent ces attentes et les dépassent. (Pour en savoir un peu plus sur la [Gestion des attentes](#), lisez la [fiche d'information du PFPR à ce sujet](#).)

Les membres de votre groupe souhaitent peut-être améliorer leurs compétences grâce à cette expérience; les nouveaux arrivants, quant à eux, auront peut-être l'espoir que vous deveniez motivés à vous impliquer davantage dans la défense des causes touchant les réfugiés. Les nouveaux arrivants espèrent peut-être être soutenus pendant qu'ils étudient ou se qualifient pour certains métiers ou certaines professions, et les répondants peuvent espérer que les nouveaux arrivants se trouvent du travail. Si toutes les parties prenantes ont la possibilité d'exprimer ces espoirs et de développer des aspirations communes, les chances de malentendus et de déception seront réduites.

Au cours de la première année, les nouveaux arrivants apprennent énormément et passent d'un degré élevé de dépendance à un degré élevé d'autonomie. Pendant cette transition, le rôle d'un répondant est celui d'un facilitateur qui aide les nouveaux arrivants à se doter des outils dont ils ont besoin, à prendre leurs propres décisions et à en apprendre autant que possible sur leur nouveau milieu. Mais surtout, vous apportez une amitié et un soutien chaleureux.



# ATTENTES

## Documentation, communication avec l'EASR et examen de cas

Votre groupe de parrainage doit soigneusement documenter tout le soutien fourni aux nouveaux arrivants parrainés. Cela comprend tant le soutien financier que l'aide à l'établissement. Vous pouvez trouver des exemples des types de documents à conserver dans la fiche [Examen de cas: Exemples de preuves de soutien](#).

Si vous avez des questions sur le soutien que votre groupe doit fournir, vous pouvez communiquer avec l'EASR pour demander de l'aide. L'**Équipe d'assurance des services de réinstallation (EASR)** «fournit des conseils et du soutien aux groupes de parrainage en ce qui concerne les exigences du programme et les problèmes après l'arrivée». Cela signifie que votre groupe de parrainage peut contacter l'EASR si vous avez des préoccupations ou des questions concernant l'aide à l'établissement qui doit être procurée après l'arrivée des nouveaux arrivants.

### Vous pouvez communiquer avec l'EASR

**IRCC.PSRCasReview-RevuedecasPSR.IRCC@cic.gc.ca**

Pour avoir une discussion productive avec un agent de l'EASR, il est important que vous puissiez être précis et soyez en mesure de présenter des preuves documentaires de tout type d'aide ou problème sur lequel vous souhaitez poser des questions. Assurez-vous donc que votre groupe documente minutieusement le soutien financier et l'aide à l'établissement que vous fournissez aux nouveaux arrivants.

### L'EASR peut communiquer avec vous

Il est également possible qu'un agent de l'EASR se mette en contact avec vous. L'EASR doit s'assurer que les nouveaux arrivants reçoivent l'aide à l'établissement et le soutien financier nécessaires. Si l'EASR communique avec votre groupe pour effectuer un **examen de cas**, il peut demander des informations sur le soutien financier et l'aide à l'établissement que vous avez fournis aux nouveaux arrivants. La documentation que vous aurez conservée vous sera alors bien utile!



L'EASR demandera des documents comme ceux énumérés dans la fiche [Examen de cas - Exemples de preuves de soutien](#). Pour de plus amples renseignements sur l'examen de cas, consultez l'[échancier de traitement de l'examen de cas](#).

## Mise en contact avec un organisme d'établissement

Les groupes ou organismes parraineurs ne sont pas les seules entités qui peuvent soutenir les réfugiés parrainés. Les organismes d'établissement reçoivent un financement du gouvernement pour offrir gratuitement des programmes aux nouveaux arrivants, y compris les réfugiés parrainés.

Les organismes d'établissement sont une ressource pour les nouveaux arrivants que vous avez parrainés et pour votre groupe de parrainage. Certains membres du personnel de l'organisme d'établissement se spécialisent dans un domaine précis, tel que les langues, la préparation à l'emploi, ou le soutien aux jeunes nouveaux arrivants. Les organismes d'établissement proposent des programmes tels que :

- cours de langue,
- cours d'orientation,
- préparation à l'emploi au Canada,
- placement,
- travailleurs d'établissement dans les écoles (TÉÉ),
- programmes familiaux.
- programmes de plein air.

Attention! Même si les nouveaux arrivants reçoivent les services d'un organisme d'établissement, votre groupe de parrainage a toujours la responsabilité de s'assurer que les nouveaux arrivants reçoivent le soutien dont ils ont besoin, conformément au Plan d'établissement.

Pour vous aider à distinguer entre l'aide que votre groupe doit fournir et les services que proposent les organismes d'établissement, cliquez sur les liens ci-dessous :

[Responsabilités des répondants et disponibilité des services financés par IRCC](#)

[Responsibilities of Sponsors & Availability of IRCC-funded Services](#)

## Trouver des services gratuits pour les nouveaux arrivants

Pour trouver des organismes d'établissement près de chez vous, effectuez une recherche sur le site Web d'IRCC [Trouvez des services gratuits pour nouveaux arrivants près de chez vous.](#)

## Ressources existantes concernant l'orientation

L'orientation que votre groupe de parrainage procure ne représente qu'un seul des outils existants pour aider les réfugiés à se réinstaller dans leur nouvelle communauté.

Vous n'avez pas besoin d'être des experts sur le Canada entier, ni même sur votre province ou municipalité. Il existe de nombreuses ressources pour vous aider à présenter la vie au Canada aux nouveaux arrivants.



## Orientation canadienne à l'étranger (OCE)

L'OCE est une initiative mondiale d'orientation des réfugiés financée par Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC) et mise en œuvre dans le monde entier par l'Organisation internationale pour les migrations (OIM).

Le programme est fourni aux réfugiés avant qu'ils ne partent pour le Canada. Certains réfugiés à l'étranger reçoivent la formation OCE en personne, d'autres à distance.

Vous pouvez également accéder au contenu de l'OCE au moyen de l'application O-Canada!



**Consultez le manuel du participant de l'OCE**

[Manuel du participant de l'OCE](#)

**Téléchargez l'appli O-Canada pour iOS ou Android**



O-Canada pour iOS



O-Canada pour Android

## Guides à l'intention des nouveaux arrivants

Chaque province et plusieurs municipalités publient des guides pour les nouveaux arrivants qu'elles accueillent. Ces guides donnent des informations sur :

- la recherche d'emploi,
- le code de la route,
- le logement,
- l'accès aux services provinciaux ou municipaux,
- l'accès à la scolarisation,
- les bibliothèques publiques et autres institutions,
- les services d'établissement,
- les services linguistiques et de traduction.

Certains guides pour nouveaux arrivants sont publiés en plusieurs langues. Vous pouvez trouver des liens vers quelques [guides à l'intention des nouveaux arrivants](#) sur le site Web du PFPR.

Vous pouvez également trouver le guide pour nouveaux arrivants de votre région en faisant une recherche sur Internet : tapez le nom de votre province ou communauté et les mots «guide pour nouveaux arrivants».



## Autres ressources concernant l'arrivée et l'orientation

Plusieurs organisations qui soutiennent le parrainage de réfugiés ou y participent ont créé leurs propres outils concernant l'arrivée et l'orientation. Ces outils peuvent contenir des listes de tâches et des idées qui ne se trouvent pas ailleurs.

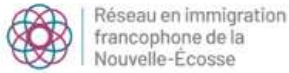
Voici des liens vers quelques autres ressources concernant l'arrivée et l'orientation (toutes les ressources sont en anglais) :

[Bureau des réfugiés de l'archidiocèse de Toronto \(ORAT\)](#)

[Listes de tâches de l'Anglican United Refugee Alliance \(AURA\)](#)

[Initiative mondiale de parrainage des réfugiés \(IMPR\)](#)

## Réseaux en immigration francophone (RIF) et partenariats locaux pour l'immigration (PLI)



Mettez-vous en contact avec le Réseau en immigration francophone (RIF) de votre province ou région pour découvrir les fournisseurs de services francophones de votre coin. Vous pouvez également faire des recherches pour voir s'il existe un partenariat local pour l'immigration (PLI).



Les RIF et les PLI sont financés par IRCC pour :

- Intégrer les besoins des nouveaux arrivants dans le processus de planification communautaire.
- Identifier les priorités stratégiques de la communauté.
- Mettre en œuvre une stratégie concernant l'établissement et des plans d'action pour améliorer l'intégration des nouveaux arrivants.
- Les RIF ont pour mission d'améliorer l'intégration et l'enracinement des nouveaux arrivants d'expression française.



Pour trouver les coordonnées du RIF de votre province ou de votre région, visitez le site [Immigration francophone](#). Pour découvrir s'il y a un PLI dans votre région, effectuez une recherche sur le Web en tapant le nom de votre région, comté, ville, etc. et les mots «partenariat local pour l'immigration».

## Ressources fédérales pour les nouveaux arrivants

IRCC a publié plusieurs ressources numériques pour aider les nouveaux arrivants à démarrer leur vie au Canada.

Consultez le site Web [S'établir au Canada](#) qui comporte des renseignements sur :

- le logement,
- l'emploi,
- l'évaluation des qualifications,
- les soins de santé,
- l'amélioration des compétences linguistiques,
- l'obtention du permis de conduire,
- et plus encore.



## Une remarque sur l'orientation dans les zones rurales et les petites villes

Si vous vivez dans une petite communauté, l'organisme d'établissement le plus proche pourrait se trouver à l'extérieur de la communauté. Les organismes d'établissement de votre province pourraient offrir des services virtuels ou en ligne. Consultez les sites Web de ces organismes pour découvrir quels services sont offerts virtuellement ou à distance.

De plus, plusieurs des ressources énumérées dans ce livret sont disponibles en ligne, telles que :

- Ressources fédérales pour les nouveaux arrivants (voir la page précédente)
- Appli O-Canada pour appareils iOS et Android (voir la page 13)
- Guides provinciaux et municipaux pour les nouveaux arrivants (voir la page 14)
- Autres ressources concernant l'arrivée et l'orientation (voir la page 14)

Le Réseau en immigration francophone (RIF) ou le partenariat local pour l'immigration (PLI) de votre région pourraient également être en mesure de soutenir les nouveaux arrivants que vous avez parrainés.



## Ce qu'il faut savoir

L'arrivée et l'orientation impliquent beaucoup d'activités; mais il est aussi être très utile d'avoir un peu de contexte sur ce que les nouveaux arrivants pourraient vivre à ce moment.

Bien que l'expérience de chaque personne soit individuelle, en savoir un peu plus sur :

- la santé et tout ce qui la rend bonne
- l'adaptation culturelle

peut aider votre groupe de parrainage à comprendre pourquoi certaines tâches sont incluses dans le Guide des exigences après l'arrivée. Ces notions pourraient également vous aider à soutenir plus efficacement les nouveaux arrivants au cours des premières semaines et des premiers mois.



## Une notion élargie de la santé – du médical au social

Les premières images qui nous viennent à l'esprit quand nous pensons à la santé sont des médecins ou des infirmières, des visites à l'hôpital ou à la clinique, ou des médicaments. Tous ces éléments nous aident bel et bien à garder la santé. Mais il existe aussi une notion plus vaste de la santé, fondée sur des facteurs sociaux : la communauté, le travail, la famille, le foyer et le mode de vie. Les répondants peuvent avoir un impact positif sur les aspects sociaux de la santé des nouveaux arrivants. D'ailleurs, plusieurs types d'aide à l'établissement sont étroitement liés à ces facteurs sociaux. Ces facteurs soit favorisent ou protègent la santé, soit y nuisent si une personne n'est pas en mesure d'accéder à leurs « bonnes » facettes.

Au début des années 1990, deux chercheurs en santé publique, nommés Göran Dahlgren et Margaret Whitehead, ont proposé un « modèle arc-en-ciel » pour représenter ces facteurs sociaux. Ce modèle a été conçu pour aider les gouvernements à envisager toutes les façons d'améliorer l'équité en santé publique. À l'époque, il était évident que de nombreuses personnes étaient en mauvaise santé en dépit d'une économie vigoureuse, d'un accès à une abondance d'eau potable et d'aliments sains et de l'existence d'un très bon système de soins de santé. Le problème reposait sur l'**accès**.

C'est précisément grâce aux activités liées à l'arrivée et à l'orientation que les répondants peuvent aider les nouveaux arrivants à accéder aux facteurs favorisant la santé.



## Quelle influence les répondants peuvent-ils exercer sur la santé des nouveaux arrivants?

Le modèle arc-en-ciel comporte 4 niveaux. Chaque niveau représente un contexte qui peut affecter la santé. Les niveaux sont appelés «déterminants sociaux de la santé». Chaque niveau représente un ensemble de facteurs qui peuvent endommager, protéger ou favoriser la santé.

Nous rappelons que ce modèle a été créé pour que les gouvernements réfléchissent à la manière d'améliorer l'équité en soins de santé. Des prestataires de services ont également utilisé ce modèle pour réfléchir au «niveau» où ils pourraient influencer le plus efficacement sur la santé des personnes. Les facteurs du 1<sup>er</sup> niveau, c'est-à-dire les conditions socio-économiques, culturelles et environnementales générales, sont déterminés par les politiques gouvernementales. Le 4<sup>e</sup> niveau – facteurs individuels liés au mode de vie – est façonné par les choix personnels. Ce sont sur les 2<sup>e</sup> et 3<sup>e</sup> niveaux (conditions de vie et de travail et influences sociales et communautaires, respectivement) que les répondants peuvent exercer la plus grande influence. Plus précisément, les répondants peuvent aider les nouveaux arrivants à accéder aux éléments des 2<sup>e</sup> et 3<sup>e</sup> niveaux qui favorisent la santé.



Adapté de Dahlgren et Whitehead (1991).

## Accès aux facteurs qui favorisent et protègent la santé

Les répondants sont très bien placés pour aider les nouveaux arrivants à accéder à des éléments qui favorisent la santé. « Accéder » signifie à la fois pouvoir atteindre quelque chose et pouvoir utiliser cette chose. La première façon pour les répondants de favoriser la santé des nouveaux arrivants est de les informer de toutes les ressources auxquelles ils peuvent accéder. La deuxième façon est d'aider les nouveaux arrivants à accéder à ces ressources.

Vous trouverez ci-dessous des exemples de facteurs favorisant la santé correspondant aux niveaux des conditions de vie et de travail (2e) et des influences sociales et communautaires (3e) du modèle arc-en-ciel.

### Conditions de vie et de travail

- logement
- soins de santé
- eau et assainissement
- emploi
- milieu de travail
- éducation
- agriculture et production alimentaire

### Influences sociales et communautaires

- services d'établissement
- maîtrise des langues officielles
- groupes communautaires ou confessionnels
- marchés et zones commerciales
- espace social en dehors du travail/de la maison
- événements communautaires et festifs
- transport

Les répondants ont la capacité d'aider les nouveaux arrivants à comprendre comment accéder à ces conditions et influences et à les gérer efficacement .



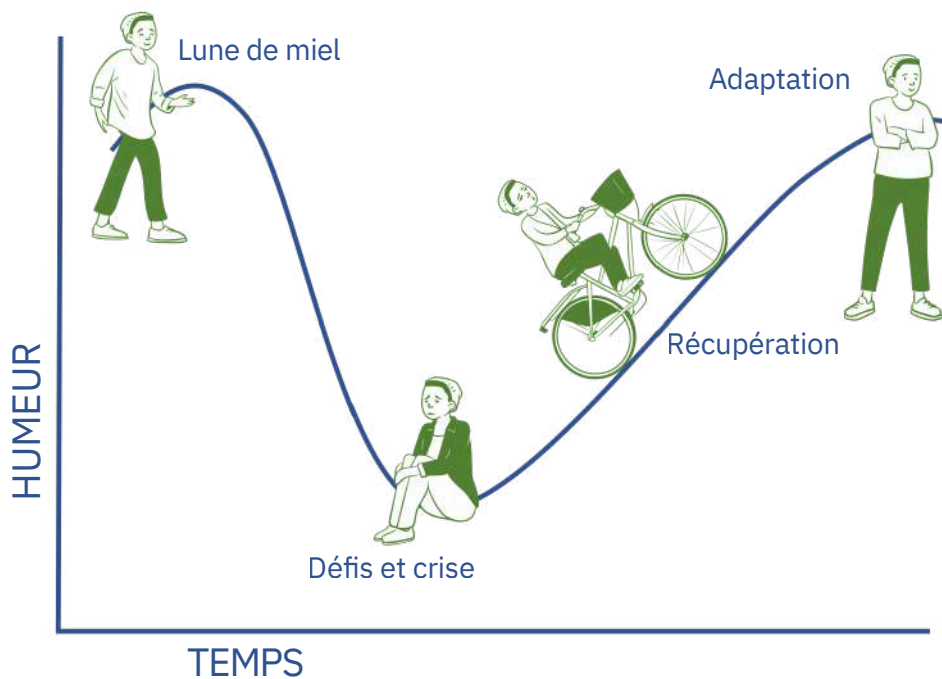
## L'adaptation culturelle

Se retrouver dans un nouvel endroit peut être très déconcertant. La plupart des personnes dans cette situation passent par un processus d'adaptation.

L'adaptation culturelle se caractérise par des hauts et des bas. Gardez à l'esprit que le rythme auquel les personnes progressent d'une étape à l'autre de l'adaptation est très personnel, et que les membres d'une même famille peuvent progresser à des rythmes assez différents.

Ce processus peut durer de trois à cinq ans. Différents types de soutien peuvent être pertinents à chaque étape.

### ÉTAPES DE L'ADAPTATION CULTURELLE

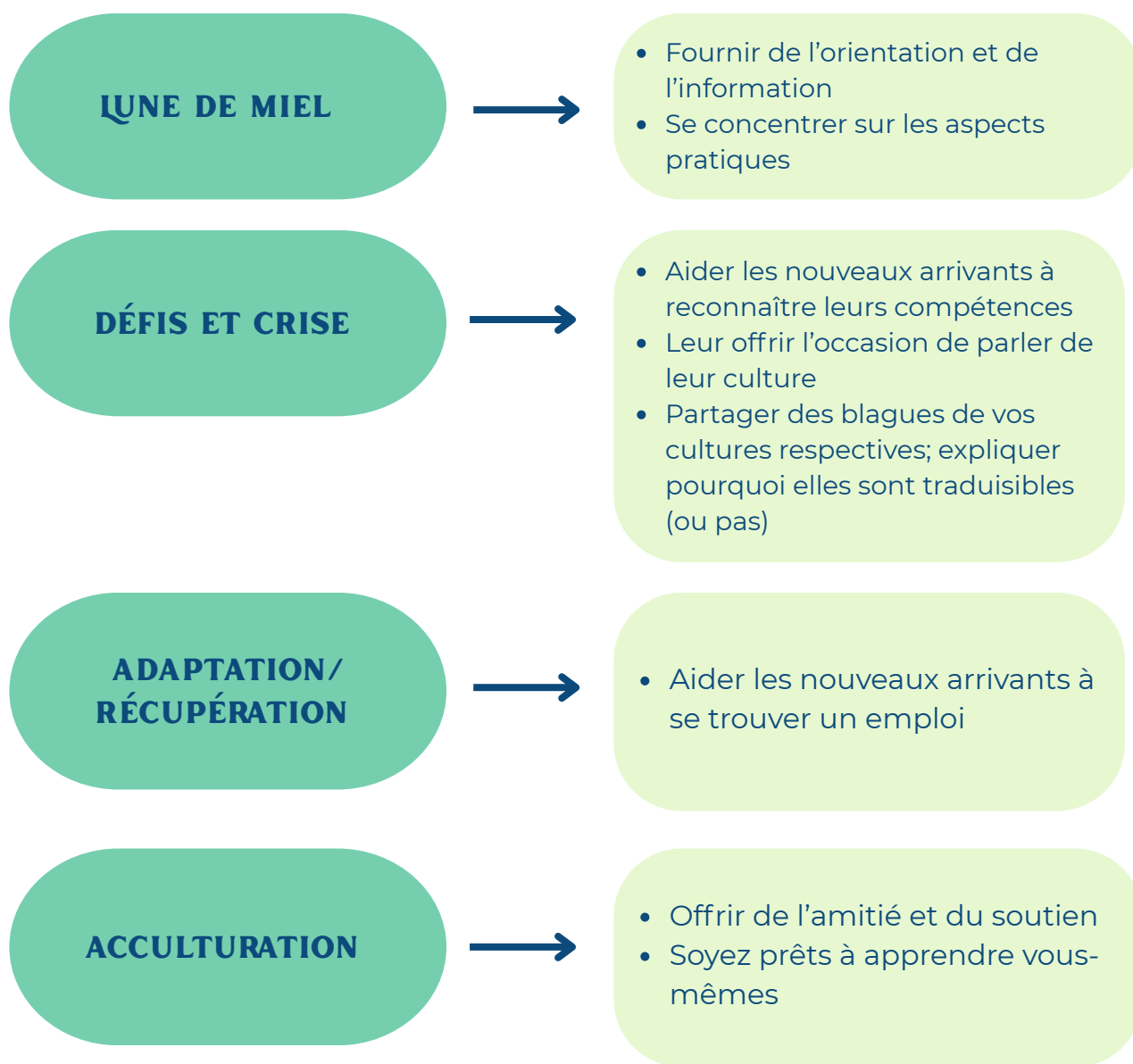


## L'adaptation culturelle après une migration forcée

Ce n'est pas tout le monde qui vit une phase de «lune de miel» en premier. Comme nous l'avons évoqué plus tôt, l'arrivée au Canada peut être un processus difficile pour certains nouveaux arrivants.

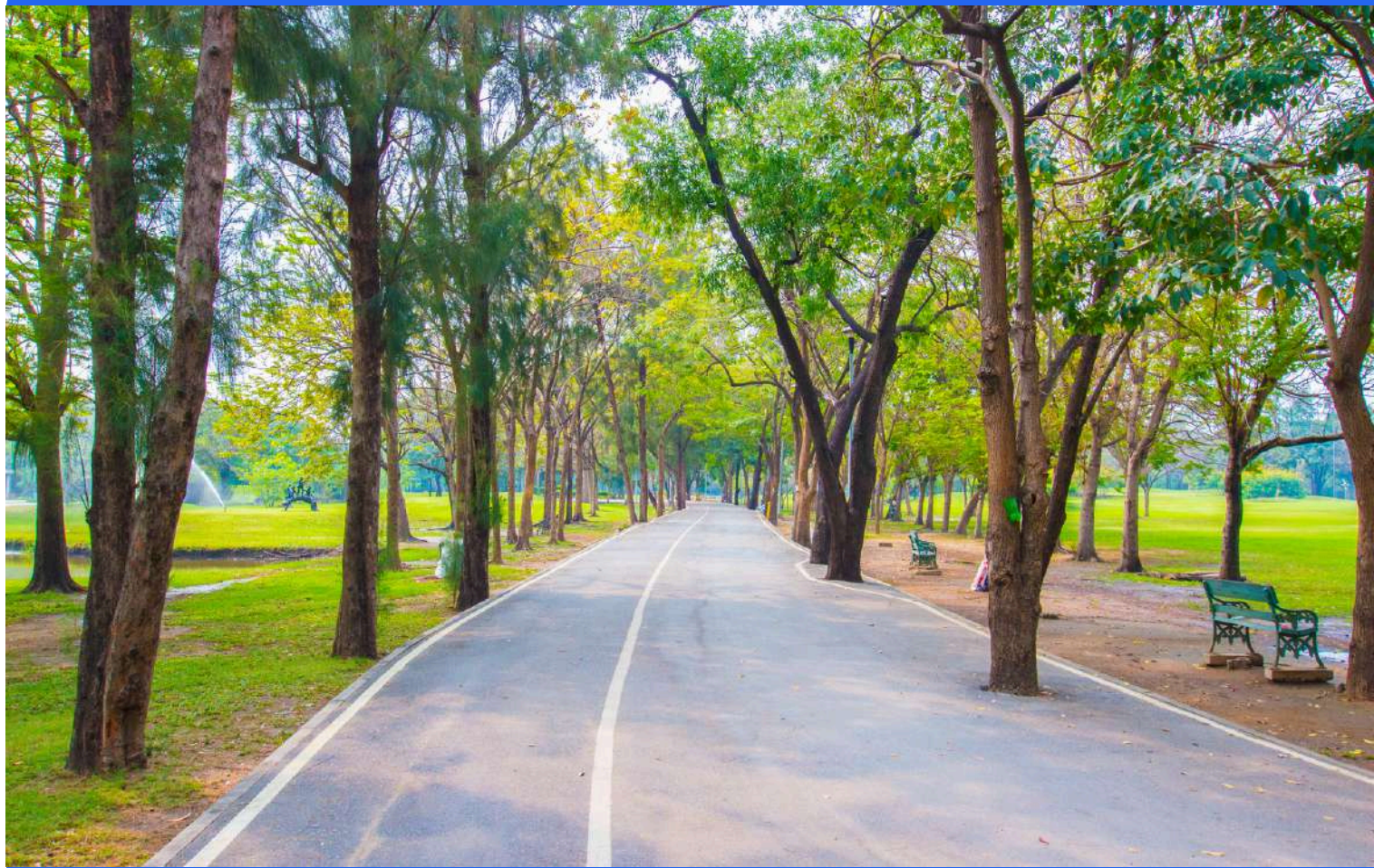
Les nouveaux arrivants peuvent vivre un **choc culturel**, une période de désorientation; ceci est une partie normale de l'adaptation culturelle. Bien que cette expérience puisse être douloureuse, elle peut aussi entraîner des apprentissages profonds. À mesure que les nouveaux arrivants progressent dans les étapes de l'adaptation culturelle, les répondants peuvent offrir différents types d'appui à différentes étapes. Vous trouverez ci-dessous des exemples de types d'appui correspondant aux différentes étapes de l'adaptation culturelle.

(Pour une description complète des étapes de l'adaptation culturelle et des appuis correspondants, voir [Annexe : Adaptation culturelle](#).)



# Annexe : L'adaptation culturelle

Étapes	Expériences d'un nouvel arrivant	Appui possible
<b>Lune de miel</b>	Réaction initiale d'enthousiasme, de fascination, d'admiration; rapports cordiaux et superficiels avec les hôtes. Les réfugiés n'ont pas choisi le Canada et pourraient être moins enthousiastes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fournissez de l'orientation et de l'information.</li> <li>• Concentrez-vous sur les aspects pratiques aidant à devenir compétent dans la nouvelle situation (c.-à-d. se déplacer, chercher un emploi, suivre une formation linguistique).</li> </ul>
<b>Défis et crise</b>	<p>Les différences de langue, de notions, de valeurs et de symboles entraînent des sentiments d'incompétence, de frustration, d'anxiété et de colère. Des études indiquent que la plupart des gens trouvent que les situations les plus difficiles pendant cette étape sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se faire des amis de son âge</li> <li>• Faire face à une personne fâchée</li> <li>• Aborder les autres</li> <li>• Apparaître devant un public</li> <li>• Apprendre à connaître les gens en profondeur, intimement</li> <li>• Comprendre les blagues, l'humour, le sarcasme</li> <li>• Faire face aux personnes qui vous dévisagent</li> <li>• Être avec des gens qu'on connaît mal</li> <li>• Se plaindre en public/gérer un service insatisfaisant</li> </ul>	<p>Faites preuve d'empathie, d'amitié et de soutien; acceptez que la colère et la frustration sont normales et légitimes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Partagez des informations sur le choc culturel.</li> <li>• Aidez les nouveaux arrivants à reconnaître leurs compétences.</li> <li>• Donnez l'occasion de parler de leur culture.</li> <li>• Créez des occasions d'apprendre ensemble à propos de la communication interculturelle.</li> <li>• Parlez des situations les plus difficiles. Expliquez comment ces choses sont gérées dans vos deux cultures.</li> <li>• Partagez des blagues de vos cultures respectives; expliquez pourquoi elles sont traduisibles (ou pas).</li> <li>• Prévoyez un moment amusant pour les jeux de rôle ou les inversions.</li> <li>• Si les nouveaux arrivants souffrent du trouble de stress post-traumatique ou d'autres problèmes psychologiques, aidez-les à trouver de l'aide appropriée.</li> </ul>
<b>Adaptation ou récupération</b>	<p>La crise est résolue lorsque la personne apprend la langue et la culture du pays hôte. Les facteurs de vie connus pour réduire le stress et aider à la récupération comprennent :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le temps</li> <li>• Avoir un objectif de vie</li> <li>• Être impliqué socialement ou politiquement</li> <li>• Avoir des opportunités (d'emploi)</li> <li>• La maturité</li> <li>• Avoir un soutien social solide</li> <li>• Avoir de la structure dans sa vie</li> <li>• Un statut égal ou supérieur à celui d'avant</li> </ul>	<p>Dans certains domaines, ni vous ni le nouvel arrivant n'avez aucun contrôle. Dans d'autres, comme le statut, les nouveaux arrivants se trouvent probablement dans une situation inférieure à celle d'avant. Mais voici ce que vous pouvez faire pour améliorer le sentiment d'appartenance et d'avoir un objectif et de la structure :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aidez les nouveaux arrivants à trouver un emploi et à élaborer une stratégie d'emploi qui conduira à l'épanouissement.</li> <li>• Aidez les nouveaux arrivants à reconnaître leur contribution positive à votre communauté.</li> <li>• À mesure que la maîtrise des langues officielles augmente, réservez plus de temps pour raconter des histoires - c'est à la fois une occasion pour les nouveaux arrivants de vous expliquer leur situation et un moyen de donner un sens aux événements.</li> </ul>
<b>Acculturation</b>	Les nouveaux arrivants commencent à travailler et apprécient la nouvelle culture, malgré l'anxiété et la tension occasionnelles .	Continuez d'offrir votre amitié et votre soutien, et attendez-vous à apprendre en cheminant avec le nouvel arrivant.



## 7: L'arrivée et l'orientation des nouveaux arrivants Manuel du parrainage de réfugiés Mars 2026

Funded by:



Immigration, Refugees  
and Citizenship Canada

Financé par:

Immigration, Réfugiés  
et Citoyenneté Canada



Catholic  
Crosscultural  
Services

Programme de  
Formation sur le  
Parrainage privé des  
Réfugiés