

# Soutenir les voix des nouveaux arrivants

Guide pratique



Canadian Council for Refugees  
Conseil canadien pour les réfugiés

# Table des matières

## Introduction

Contexte .....	2
Objectif .....	3
Collaborateurs .....	3

## Encourager les nouveaux arrivants à partager

Créer une base solide .....	4
Être transparent .....	7
Donner le contrôle du récit .....	10
Offrir du soutien .....	13

## Ressources additionnelles

Liens et documents pour poursuivre sa lecture .....	17
---	----



# Introduction

## Contexte

À la suite de l'atelier d'éducation publique sur le thème « Changer les perceptions en soutenant les voix des nouveaux arrivants », organisé lors de la consultation d'automne 2020, le CCR est fier de présenter cette ressource collaborative.

À noter: le générique masculin est utilisé dans ce texte uniquement dans le but d'en alléger la forme et d'en faciliter la lecture.

L'autonomisation des personnes réfugiées est à la fois cruciale pour leur bien-être et leur sécurité et bénéfique pour les communautés qui les accueillent.

En tant que personnes impliquées dans l'accueil des nouveaux arrivants, nous avons compris l'importance de l'amplification des voix de ceux qui ont une expérience vécue. Ces histoires, idées et opinions sont inestimables et doivent être reconnues comme telles. Cela dit, le partage n'est pas toujours facile, et les personnes nouvellement arrivées méritent de se sentir à l'aise et entendues dans un espace sûr.

# Introduction

## Objectif

Ce guide vise à fournir aux lecteurs des outils, des bonnes pratiques et des considérations éthiques pour encourager les nouveaux arrivants à partager.

Il est impératif d'amplifier ces voix - à la base, nous devrions toujours écouter les personnes ayant une expérience vécue - et tout aussi efficace de le faire, car les récits changent les cœurs plus que les faits et les chiffres!

## Collaborateurs

### **Un grand merci tout spécial à :**

Immaculate Nabisere

Josh Boyter

Michelle Ball

Et aux autres organisateurs/collaborateurs de l'atelier :

Seid Oumer

Matt Fast

Melissa Jay

Magaly de Guzman

Amanda Aziz

Sandra Barancira

Pamella Mubeza

Ainsi que tous les participants à l'atelier de consultation du 3 décembre, « Changer les perceptions en soutenant les voix des nouveaux arrivants ».

# Créer une base solide

## Comment faire en sorte que votre organisme soit un espace sûr

Favoriser la confiance est le point de départ le plus crucial pour créer des espaces sûrs et accueillants pour les personnes nouvellement arrivées. Malgré vos meilleures intentions, votre gentillesse et votre ouverture d'esprit, de nombreuses structures organisationnelles sont ancrées dans des déséquilibres de pouvoir. Des mesures tangibles doivent être prises afin de renforcer le lien de confiance.

### **La représentation est importante**

Aussi simple qu'elle puisse paraître, l'affirmation « la représentation compte » est vraie dans tous les contextes, y compris le vôtre. Une représentation réelle et diversifiée permet d'obtenir de meilleures idées, de meilleures solutions, de meilleurs environnements... et bien d'autres choses encore! Plus important encore, une représentation adéquate est la première étape d'un effort actif visant à garantir que chaque nouvel arrivant puisse s'épanouir.

#### *Points saillants de l'atelier*

Les participants ont cité différents moyens par lesquels leur organisme mettait en pratique la représentation, qu'il s'agisse de pratiques d'embauche inclusives dans les politiques de ressources humaines ou de publication de contenus (sur les médias sociaux, dans votre espace de travail, sur votre site web...) mettant en valeur la diversité.

D'autres initiatives ont également été soulignées :

- Inclure les réfugiés à tous les niveaux de l'organisation - conseil d'administration, direction, personnel - pour promouvoir une culture sûre et inclusive.
- Introduire des sujets de sensibilité culturelle et de diversité au travers de lectures, de discussions, d'activités, etc.

# Créer une base solide

Comment faire en sorte que votre organisme soit un espace sûr

## La règle platine

S'engager à adopter une approche centrée sur les nouveaux arrivants dans tous les aspects de votre travail conduira également à des communications plus précises et plus authentiques (de l'interne à l'externe). Pour y parvenir, nous vous recommandons de passer de la règle d'or à la règle de platine :

*Traitez les autres comme ils veulent être traités.*

Pourquoi cette distinction est-elle importante? Les personnes ayant une expérience vécue différente réagiront différemment à la même approche. Ce que vous pouvez considérer comme tout à fait raisonnable, peut être nuisible ou inadéquat pour quelqu'un d'autre.

## Points saillants de l'atelier

- Commencez le processus avec les nouveaux arrivants dans un espace où ils se sentent en sécurité et en impliquant uniquement des personnes avec lesquelles ils se sentent déjà à l'aise de discuter.
- Lors des réunions et des discussions avec les nouveaux arrivants, invitez un de leurs amis, un membre de leur famille ou la personne qui vous a mis en contact avec eux, si possible. La présence d'un visage familier peut être rassurante.

## Faire un pas de plus

La mise en place d'un conseil de « clients » ou d'un panel d'expériences vécues représentant la communauté que vous espérez servir est le meilleur moyen de leur permettre d'être leaders, de fournir un retour d'information et des idées qui guideront votre organisme et ses services.

Les traducteurs culturels peuvent également vous aider à comprendre une culture ou une communauté particulière et, par conséquent, vous permettre d'entreprendre des actions dans cette communauté qui répondent à ses besoins.

# Créer une base solide

Comment faire en sorte que votre organisme soit un espace sûr

## **Exemple de cas : Allies in Refugee Integration**

Le projet Allies in Refugee Integration (ARI) est un projet de trois ans dirigé par OCASI en étroite collaboration avec Refugee 613, et financé par le ministère de l'Immigration, des Réfugiés et de la Citoyenneté Canada (IRCC). Le projet ARI vise à améliorer les résultats de l'établissement des réfugiés parrainés par le secteur privé en augmentant et en renforçant la collaboration entre les fournisseurs de services d'établissement et les groupes de parrainage de réfugiés en Ontario.

La deuxième phase du projet a consisté en des ateliers collaboratifs utilisant une conception centrée sur l'humain pour favoriser la compréhension mutuelle, renforcer les liens et générer des idées qui pourront être transformées en projets pilotes lors de la troisième phase de l'ARI. Les ateliers ont été une première occasion cruciale de favoriser le travail d'équipe et d'améliorer la compréhension par les participants des différents points de vue et défis. Ce processus de recherche a donc inclus d'anciens réfugiés parrainés, des parrains (de différents programmes), des travailleurs de l'établissement et d'autres universitaires.

### *Déroulement des activités pendant les ateliers*

- Co-crée des directives de réunion : les animateurs et les participants ont réfléchi à des directives d'atelier qui aideraient chacun à apporter sa meilleure réflexion en toute sécurité
- Apprendre à se connaître à un niveau personnel : exercice d'ouverture pour que les participants soient à l'aise de partager avec les autres
- Passer en revue les thèmes qui sont ressortis de la phase 1
- Former des sous-groupes pour explorer un thème
- Développer une idée par groupe
- Présenter les idées
- Donner leurs avis
- Classer les idées des autres groupes
- Réfléchir aux leçons apprises
- Cercle de clôture : les participants ont été invités à partager un mot ou une phrase de clôture.

# Être transparent

## Utiliser l'ouverture d'esprit et l'honnêteté pour une meilleure communication

Une transparence totale doit être maintenue lorsque vous encouragez les personnes nouvellement arrivées à s'ouvrir, à être vulnérables et à partager des histoires, des moments de leur vie, des anecdotes, de la sagesse...

Il s'agit d'un élément clé pour la sécurité et le bien-être des réfugiés, des demandeurs d'asile et des migrants, ainsi que d'une bonne pratique dans vos propres stratégies et/ou projets de communication.

Les éléments de base comprennent :

### Contexte

Veillez à expliquer la motivation (intérêt de l'organisme ou intérêt du public) de votre interaction. Pourquoi les encouragez-vous à partager?

Décrivez l'objectif de votre réunion/projet/campagne.

### Consentement

Donnez aux participants la liberté de retirer leur consentement. Pour être en mesure de donner son consentement, le nouvel arrivant doit comprendre le contexte et être bien informé de toutes les implications. Envisagez de fournir ces informations dans la langue maternelle des participants.

En fonction de l'individu ou du groupe et du contexte dans lequel vous vous engagez avec eux, le partage des connaissances peut jouer un rôle important pour garantir la transparence. Par exemple, dans une situation où le nouvel arrivant est présenté dans une campagne à 360°, l'étendue de sa littératie médiatique peut facilement être négligée mais doit être évaluée pour protéger l'individu.

### Littératie médiatique

Ça veut dire : la capacité à comprendre, utiliser et analyser différents types de médias.

# Être transparent

Utiliser l'ouverture d'esprit et l'honnêteté pour une meilleure communication

Exemples de questions à se poser dans un contexte de campagne :

1

Quelles plates-formes seront utilisées? Numériques, traditionnelles...

2

Le nouvel arrivant connaît-il ces plateformes?

3

Comprennent-ils la portée potentielle de la campagne sur ces plateformes? Combien de personnes pourraient voir et réagir à la campagne?

4

Sont-ils conscients des implications d'une photographie : comment elle peut être partagée, interprétée, utilisée par différentes parties...?

Par exemple : considérer la photographie comme un contrat civil (Azoulay, 2008). La signification d'une photo est dérivée de la relation entre le photographe, le sujet et le spectateur. Cette relation n'est pas statique, elle évolue dans le temps. À différents moments, le photographe, le sujet ou le spectateur exerceront un contrôle plus ou moins grand sur sa signification.

Un bon moyen de s'assurer que vous faites preuve de transparence lors de chaque projet ou interaction consiste à élaborer un guide éthique ou une liste de points de déontologie. L'éthique journalistique peut constituer une excellente base ou une source d'inspiration pour votre propre code :

- Rechercher la vérité et la rapporter ;
- Minimiser les dommages ;
- Agir en toute indépendance ;
- Être responsable et transparent

# Être transparent

Utiliser l'ouverture d'esprit et l'honnêteté pour une meilleure communication

## **Exemple de cas : ISANS Storybook series**

La série de livres de récits d'ISANS est une occasion de travailler avec les nouveaux arrivants pour partager leurs voix, leurs perspectives et leurs histoires avec un large public. Depuis les premiers jours d'ISANS, des histoires sur les clients uniques que l'organisation sert ont été collectées et diffusées avec l'objectif d'informer le grand public sur l'immigration et son importance.

La direction éditoriale des histoires est basée sur les expériences vécues par les clients de l'organisme et les lacunes dans les récits qui existent autour des nouveaux arrivants dans la communauté. Lorsqu'ils s'engagent avec les nouveaux arrivants pour ces histoires, les employés travaillent en étroite collaboration avec les participants pour expliquer le contexte, la manière dont ISANS utilisera la photo et l'histoire, et comment celles-ci seront partagées (quelles plateformes, quel moment, quels publics, etc.). La collaboration et la transparence sont nécessaires pour garantir que la compréhension et l'objectif sont partagés.

Avant la publication, l'équipe et le nouvel arrivant concerné examineront la version préliminaire de leur histoire et les photos sélectionnées qui feront parties du livre d'histoires. Les participants ont la possibilité de retirer leur histoire de la réflexion ou de demander qu'elle ne soit pas partagée à tout moment.

# Donner le contrôle du récit

Donner aux nouveaux arrivants le pouvoir de décider par eux-mêmes

Les objectifs ou les buts de communication seront différents selon les projets. Quel que soit le contexte dans lequel vous encouragez une personne nouvellement arrivée à partager son histoire, il est essentiel de lui donner le contrôle de son propre récit.

*Points saillants de l'atelier*

## → Contenu

Être un réfugié, un demandeur d'asile, un migrant ou un immigrant n'est pas qu'une seule chose :

Offrez aux nouveaux arrivants des occasions de parler de l'expérience de réfugié et de l'expérience de réinstallation - et de tout autre sujet qu'ils veulent aborder et qui montre leur humanité. Le bon, le mauvais, quand ils étaient chez eux, en transition ou au Canada. Pas seulement ce que les autres attendent qu'ils partagent.

Soyez flexibles :

- Soyez ouvert sur la possibilité de refuser de partager leur histoire ou de sauter des questions.
- Donnez aux nouveaux arrivants une copie de leur histoire et le temps de la revoir, de la modifier ou de la supprimer avant qu'elle ne soit rendue publique.

## → Format

Demandez aux nouveaux arrivants qui souhaitent partager quel est le support avec lequel ils se sentent le plus à l'aise : Facebook, publication, vidéo, photographie, art, TikTok, Instagram...

# Donner le contrôle du récit

Donner aux nouveaux arrivants le pouvoir de décider par eux-mêmes

## **Faire un pas de plus**

Êtes-vous en mesure de renforcer l'autonomie de votre client? Plutôt que de vous contenter de partager leur histoire, encouragez-les à le faire : s'ils veulent partager par le biais d'images, apprenez-leur à photographier plutôt que de prendre une photo d'eux. S'ils souhaitent s'exprimer en public, apprenez-leur à (se) présenter et à s'adresser à un public, afin qu'ils puissent également acquérir une nouvelle compétence.



# Donner le contrôle du récit

Donner aux nouveaux arrivants le pouvoir de décider par eux-mêmes

## **Exemple de cas : The Migrant Stories**

« The Migrant Stories » est une plateforme permettant aux nouveaux arrivants au Canada de partager leurs parcours et leurs expériences tout en célébrant les histoires de réussite. Cette plateforme a été créée par Immaculate Nabisere, comme une stratégie de promotion des histoires de migrants tout en répondant aux défis et aux opportunités que les nouveaux arrivants rencontrent au niveau individuel et systémique au Canada.

Le projet vise à partager les histoires des immigrants au Canada et des enfants de parents migrants afin de renforcer notre compassion, notre respect et notre compréhension des parcours et des expériences personnelles, tout en réduisant l'isolement en créant des liens dans nos communautés. Cela nous aidera à reconnaître et à valoriser l'expérience diversifiée des immigrants au Canada, des enfants de parents migrants, et le rôle qu'ils jouent dans la société canadienne.

Au cours de l'atelier du 3 décembre, Immaculate a souligné comment elle et son équipe donnent le contrôle aux nouveaux arrivants qui ont accepté de partager leurs histoires. Le projet « The Migrant Stories » ne suit pas le style traditionnel de narration ; les intervieweurs utilisent un guide de questions qui comprend des questions que les nouveaux arrivants se font poser dans leur vie quotidienne. La personne interrogée est, bien entendu, totalement libre de sauter des questions, de modifier ses réponses par la suite et d'annuler son consentement à tout moment.

# Offrir du soutien

## Accompagner les nouveaux arrivants à chaque étape

Partager son expérience vécue peut être une tâche difficile à plusieurs niveaux. Le niveau de confiance d'une personne nouvellement arrivée et sa volonté de partager ne garantissent pas que l'acte se fera sans effort. Il est de notre responsabilité, en tant qu'aidants écoutants et accueillants les récits, de fournir un soutien tout au long du processus.

### *Points saillants de l'atelier*

#### → **Avant le partage**

Outre la création d'un espace de partage sûr pour les nouveaux arrivants, comment pouvez-vous offrir une aide supplémentaire?

- Envoyez des invitations personnelles provenant de sources de confiance.
- Faites clairement savoir que vous êtes toujours prêt à les soutenir et à parler s'ils le souhaitent.
- Discutez du fait d'être un réfugié au Canada et soulignez ce que cela signifie au-delà de la reconnaissance, de l'acceptation de l'aide et des témoignages.
- Mettez les nouveaux arrivants en contact avec d'autres personnes qui viennent d'un milieu, d'expériences et d'une culture similaires. Cela les aidera à se sentir à l'aise pour parler de leurs expériences.
- Créez des groupes spécifiques, par exemple pour les demandeurs d'asile LGBTQ+, pour qu'ils se sentent plus à l'aise à partager leurs expériences entre eux.

#### → **Pendant le partage**

- Faire appel à des conseillers ou des psychologues pour accompagner les nouveaux arrivants dans le processus de partage de leurs histoires.
- Refugee 613 offre des cours d'art oratoire ou des sessions de formation avec les nouveaux arrivants et les coachs.

# Offrir du soutien

Accompagner les nouveaux arrivants à chaque étape

## → Après le partage

- Les mettre en contact avec un réseau de soutien composé de pairs - un groupe consultatif d'immigrés est un espace sûr où les participants peuvent partager leurs expériences, leurs opinions et leurs idées. Le groupe peut se réunir plusieurs fois par an.
- Faites un suivi avec eux une fois votre projet terminé, voyez comment ils vont, demandez-leur si vous pouvez leur offrir des ressources supplémentaires.



# Offrir du soutien

Accompagner les nouveaux arrivants à chaque étape

## **Exemple de cas : coalition All Welcome Here**

La coalition « All Welcome Here », un groupe d'organismes non partisans de la Colombie-Britannique, a travaillé pour soutenir les réfugiés et faire avancer une politique publique favorable aux réfugiés. La coalition y est parvenue en facilitant une communication inter-organisationnelle efficace et des réponses actives et opportunes aux questions du discours public, basées sur des faits, des recherches, des expériences vécues et des récits.

Le projet « All Welcome Here » comprenait une campagne médiatique, une boîte à outils pour les médias sociaux, une formation en relations publiques et un forum en personne diffusé en direct. Le projet s'est conclu par le forum en personne intitulé « Why Should I Care: Refugees and Canada in 2019 », au cours duquel des personnes ayant une expérience vécue ont partagé leur histoire.

Les organisateurs du projet savaient que le fait de partager leurs histoires pouvait être un déclencheur émotionnel pour les réfugiés, surtout lors d'un événement en personne. Les organisateurs ont donc pris contact avec un conseiller professionnel, l'ont inclus dans le projet et dans l'événement du forum pour soutenir les orateurs ayant une expérience vécue.

Le projet comprenait également une campagne médiatique - et un soutien supplémentaire a été offert aux intervenants ayant une expérience vécue par le biais d'une formation aux médias (afin que les nouveaux arrivants soient conscients des types de questions qui pourraient leur être posées). Cela impliquait de travailler sur le scénario avec un journaliste, et de fournir des points clés et des messages concernant les sujets de la campagne. Lorsque des opportunités médiatiques étaient prévues, le porte-parole de la campagne et l'orateur ayant une expérience vécue y allaient ensemble et étaient interviewés ensemble.

## Conclusion

Nous espérons que ce guide vous a permis de mieux comprendre comment et pourquoi nous devrions centrer les voix des nouveaux arrivants dans notre travail. Considérez qu'il s'agit de la pointe de l'iceberg : selon votre contexte, des stratégies spécifiques peuvent vous être plus utiles, et nous vous invitons à approfondir les concepts qui vous ont semblé les plus pertinents !

En tant que guide collaboratif, ce document a été conçu pour refléter les idées de différentes personnes et groupes sur le terrain. Votre contribution est toujours la bienvenue, alors n'hésitez pas à écrire à l'équipe du CCR si vous souhaitez ajouter quelque chose.

# Ressources additionnelles

Liens vers d'autres outils pour faciliter votre travail

## Exemples de cas dans le guide :

- [Allies in Refugee Integration](#)
- [ISANS Storybook series](#)
- [The Migrant Stories](#)
- [All Welcome Here coalition](#)

## Au sujet de la littératie numérique et médiatique :

- [Les fondements de la littératie numérique - Habilo Médias](#)
- [Leçons sur la littératie médiatique par Studio Stopmo avec l'ONE](#)

## Au sujet des communications:

- [Boîte à outils : Promouvoir une opinion positive sur les réfugiés](#)
- [Réussir son plan de communication pour OBNL](#)

**Merci !**

Contact

Andréa Viens, coordinatrice des communications  
[aviens@ccrweb.ca](mailto:aviens@ccrweb.ca)