



Directives pour la mise en œuvre du Parcours d'intégration francophone

SEPTEMBRE 2021



Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC) a une responsabilité en vertu de la *Loi sur les langues officielles* et de la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés*, de soutenir la vitalité des communautés de langue officielle en situation minoritaire, de respecter le principe de l'égalité réelle et d'adapter ses services pour répondre aux besoins de la population de langue officielle minoritaire. Ces obligations sont clairement décrites dans la section 12 des modalités du [Programme d'établissement](#) ainsi que du [Programme d'aide à la réinstallation](#).

Afin de renforcer notre engagement envers ces responsabilités, le [Parcours d'intégration francophone](#) a été développé. Le Parcours francophone consiste en une suite coordonnée et intégrée de services d'établissement en français offerts par des organismes francophones qui débutent avant l'arrivée d'un client au Canada et se poursuivent jusqu'à l'obtention de la citoyenneté. Cette approche vise à assurer à la fois la vitalité des communautés francophones hors Québec et la réussite de l'intégration des nouveaux arrivants d'expression française, en favorisant les liens entre elles.

Le Parcours est une importante composante de la [Stratégie en matière d'immigration francophone d'IRCC](#). Sa réussite dépend de l'engagement et de la collaboration de l'ensemble du secteur d'établissement et de réinstallation ainsi que des organismes bénéficiaires francophones et non francophones.

Un élément clé de la mise en œuvre du Parcours consiste à s'assurer que les nouveaux arrivants soient constamment informés des services d'établissement et de réinstallation offerts en français par les organismes francophones et qu'ils soient orientés vers ces services.

Les quatre exigences, en appui au Parcours d'intégration francophone, se trouvent à l'Annexe 4 de chaque Entente de contribution (EC) d'établissement. Tous les bénéficiaires financés par IRCC doivent se conformer à ces exigences et rendre compte sur leur mise en œuvre.

Exigence 1 : Le bénéficiaire doit s'informer de la langue officielle de préférence de tous les clients

- Cette exigence est la première étape pour s'assurer que les exigences 2 et 3 soient bien mises en œuvre.
- Le personnel du bénéficiaire doit confirmer activement avec le client sa langue officielle de préférence lors de son premier contact. Les clients ne devraient pas avoir à demander spécifiquement des services dans l'une ou l'autre des langues officielles. Cela s'applique aux services et aux interactions avec les clients avec ou sans rendez-vous, en personne, par téléphone ou par courriel. Il est important de ne pas assumer la langue officielle de préférence du client.
- Les clients indiquant une préférence pour les services en français peuvent par la suite être informés des services fournis par les organismes francophones, conformément aux exigences 2 et 3.

Exigence 2 : Le bénéficiaire doit s'assurer que tous les clients soient adéquatement informés à propos de l'offre de services d'établissement en français et de la possibilité de s'établir en français au Canada lorsqu'ils obtiennent des services en personne ou visitent son site Web.

- Le bénéficiaire est tenu de veiller à ce que tous les nouveaux arrivants aient accès à de l'information exacte et complète sur les services d'établissement offerts en français par les bénéficiaires francophones ainsi que sur la présence de communautés francophones au Canada.
- Tous les bénéficiaires devraient avoir des ressources qui sont disponibles facilement pour la distribution informant les nouveaux arrivants des services disponibles en français dans leur communauté. Ces ressources doivent avoir été préparées par un [organisme francophone de la région](#) et/ou le Réseau en immigration francophone (RIF). Les bénéficiaires ayant besoin d'un soutien supplémentaire devraient communiquer avec leur agent de programme.
- Le site web du bénéficiaire doit contenir de l'information sur la disponibilité des services en français. Cela peut se présenter sous la forme d'un lien avec un libellé comme : *Souhaitez-vous obtenir des services en français? Si oui, cliquez ici*. Ce lien devrait mener à un site web externe qui contient de l'information sur les services d'établissement francophones, comme celui d'un bénéficiaire francophone, d'un organisme francophone local, d'un RIF de la région, de la province ou du territoire, et/ou du site web de [l'immigration francophone](#) (hors Québec) du gouvernement du Canada. Les bénéficiaires qui sont financés pour offrir des services dans les deux langues officielles peuvent partager cette information sur la version française de leur propre site web.
- Les bénéficiaires doivent tenir compte de cette exigence lors de la formation du personnel et lors de la planification et de la négociation des activités dans leur EC. Par exemple, les bénéficiaires offrant de l'information et des séances d'orientation doivent engager un bénéficiaire francophone pour offrir une/des séance/s sur les services d'établissement en français, d'autres services disponibles en français dans la communauté tels que les soins de santé, l'aide juridique, les systèmes scolaires et les quartiers francophones, et/ou les centres et événements communautaires francophones, tels que les festivals et les fêtes. Cela peut se produire lorsque la demande le justifie ou peut être organisé à des moments clés durant l'année. Les bénéficiaires offrant une formation linguistique peuvent adopter une approche similaire sous la forme de conférenciers invités. Ces exemples ne sont pas exhaustifs, et d'autres idées et stratégies devraient être discutées avec votre agent de programme d'IRCC.

Exigence 3 : Le bénéficiaire doit aiguiller les clients qui choisissent d'être servis en français vers des bénéficiaires francophones s'il n'a pas la capacité d'offrir des services d'établissement en français.

- Un aiguillage dans cette circonstance signifie fournir de l'information aux clients dont la langue officielle de préférence est le français, au sujet des services en français disponibles en personne ou virtuellement dans la communauté, offerts par les organismes bénéficiaires francophones. Cela comprend, mais sans s'y limiter, des informations sur l'emplacement de l'organisme francophone, l'assistance au client sur la façon dont il peut s'y rendre depuis son domicile et les coordonnées de l'organisme s'il a besoin d'une aide supplémentaire.

- Comme IRCC appuie l'approche « par et pour » les francophones en matière de prestation de services aux nouveaux arrivants d'expression française, la capacité de fournir des services en français signifie que le bénéficiaire est spécifiquement financé par IRCC pour le faire. Cela reconnaît le fait que l'organisme bénéficiaire est en mesure d'offrir non seulement des services d'établissement en français, mais qui sont reconnus comme ayant des liens avec les communautés francophones locales. Faciliter ces connexions permet un meilleur enracinement des nouveaux arrivants et favorise leur rétention dans la communauté francophone, ainsi que leur sentiment d'appartenance à long terme.
- Dans le cadre du [programme d'établissement d'IRCC](#), un organisme est considéré comme étant francophone si servir les intérêts de la communauté francophone dans une région donnée fait partie de son mandat et s'il dessert plus de 50 % de ses clients ou groupes cibles en français.
- Cela signifie que les organismes qui ne sont pas spécifiquement désignés et/ou financés par IRCC pour fournir des services en français, même s'ils ont des employés qui parlent français, sont toujours tenus d'informer et d'orienter les clients dont la langue officielle de préférence est le français vers les bénéficiaires francophones.
- Les bénéficiaires sont tenus de s'assurer que les clients disposent de toutes les informations nécessaires pour prendre des décisions éclairées en matière d'établissement, incluant les ressources et les liens associés aux communautés francophones. Cela sera rendu possible grâce à la mise en place de partenariats adéquats avec les bénéficiaires francophones, conformément à l'exigence 4.

Exigence 4 : Le bénéficiaire doit développer et maintenir des partenariats avec des fournisseurs de services francophones offrant des services d'établissement afin de respecter les exigences en matière de service susmentionnées.

- Afin d'établir ces partenariats, nous encourageons les bénéficiaires à entrer en contact avec le [Réseau en immigration francophone \(RIF\)](#) de leur région, province ou territoire. Ceux-ci seront en mesure d'identifier les intervenants francophones d'intérêt selon le type d'activités menées par le bénéficiaire et sauront comment conseiller, accompagner et orienter les clients vers les organismes francophones appropriés.
- Le maintien de partenariats avec les organismes francophones est un processus continu et est nécessaire pour favoriser des liens durables et s'assurer que des services adaptés aux nouveaux arrivants d'expression française soient disponibles et coordonnés. Un partenariat garant de succès doit inclure des mécanismes de consultation formels avec les bénéficiaires francophones, respecter la structure de gouvernance de la communauté francophone et tenir compte de l'expertise des communautés dans le développement d'initiatives et d'activités.
- Des partenariats significatifs peuvent être établis de plusieurs façons. Le bénéficiaire peut en discuter avec son agent de programme d'IRCC durant les négociations ou à tout moment de l'année.
- Il est important de se rappeler que le travail effectué par les organismes non-francophones ne devrait pas remplacer celui des organismes francophones et que le travail se fait activement

avec les partenaires francophones pour atteindre les résultats escomptés et soutenir le renforcement des capacités par le partage des ressources et des connaissances.

- Les bénéficiaires non-francophones doivent prendre en compte l'expertise des communautés francophones dès la conception d'un projet, programme ou partenariat impliquant des services en français. Il est important pour les organismes francophones d'être impliqués activement dans le partage d'idées, dès l'étape de conception jusqu'à la mise en œuvre, afin de créer des partenariats inclusifs et des projets communs.
- Lorsqu'il s'agit d'une collaboration entre les services indirects des secteurs non-francophone et francophone, il est important de respecter et d'utiliser les principaux mécanismes de gouvernance des communautés francophones comme les Réseaux en immigration francophone (RIF) et le Comité Atlantique sur l'immigration francophone. Ces groupes sont officiellement mandatés par IRCC pour consulter et coordonner avec les intervenants francophones et pour être informés des besoins et des atouts actuels des communautés francophones et des clients d'expression française.