



Mise à jour sur les activités du Service d'accueil pour nouveaux arrivants francophone à l'aéroport Lester B. Pearson

Le kiosque du Service d'accueil francophone a commencé à accueillir les nouveaux arrivants francophones le 29 mars 2019, aux terminaux 1 et 3 de l'Aéroport Lester B. Pearson à Toronto. Le Centre francophone du Grand Toronto dirige la mise en œuvre de ce projet avec la précieuse collaboration de nombreux partenaires francophones et avec l'appui financier du Ministère de l'Immigration Réfugiés Citoyenneté Canada (IRCC). Nous sommes heureux de vous faire part de la situation après 10 mois d'opération.

Accueil des nouveaux arrivants depuis le 29 mars 2019 jusqu'au 31 Janvier 2020

Nous sommes enchantés de vous partager ci-dessus les données collectées au 31 décembre 2019, soit 10 mois après le lancement du service.

Après 10 mois d'opération, voici quelques constats et données :

- 2151 clients ont été accueillis par le Service d'accueil respectivement aux Terminaux 1 et 3 du terminal 1.
- Les données collectées à date indiquent que près de la moitié de tous les nouveaux arrivants accueillis ont pour destination, l'Ontario avec 31,8% à Toronto, 12,2% à Ottawa et 4,3 % à Mississauga, soit 48,3%.

- Les données démontrent également que presque 25% des nouveaux arrivants transitent par Pearson vers différentes villes du Québec comme Montréal, Québec City et Gatineau et un pourcentage non négligeable vers Winnipeg et Edmonton.

Ces données sont porteuses de succès et d'expansion.

Données au 31 Janvier 2020 : 2151 francophones accueillis à Pearson



Mise en place d'une équipe

Pour arriver à ce résultat le Centre francophone a mis en place une équipe complète dans les limites du financement accordé par IRCC. Elle est composée respectivement de 4 employés à temps plein et 2 employées à temps partiel qui assurent le service aux deux kiosques, 7 jours sur 7 selon des heures alignées sur l'arrivée des vols internationaux.

Préparation de matériel de communication

En début de mise en œuvre du Service, le Centre francophone du Grand Toronto a conçu avec l'approbation de IRCC un « passeport » contenant les informations les plus directes et utiles sur les services d'établissement francophones en Ontario.

En effet, selon les données partagées ci-dessus, la majorité voire presque 50% des nouveaux arrivants reçus par le Service d'accueil à Pearson s'installent en Ontario.

L'autre moitié des nouveaux arrivants a fait le choix de s'installer dans des communautés francophones dans des provinces autres que l'Ontario. Pour mieux les aiguiller vers les services en français dans leurs provinces de destination, le Centre francophone en collaboration avec tous les Réseaux en immigration francophone des provinces autres que l'Ontario a commencé à distribuer des outils d'informations des services francophones à l'extérieur de l'Ontario en plus de la publication ***Bienvenue au Canada*** conçue par IRCC.

Le Service a en outre conçu un formulaire simple et facile pour recueillir les informations personnelles des clients pour les services d'établissement et pour fin de rapport.

Emplacement des kiosques à l'aéroport Pearson

L'accueil se fait aux 2 kiosques dont l'emplacement est à proximité des services frontaliers du Canada, et côte-à-côte avec le kiosque de Malton Neighbourhood Services et de Services Canada. Le Centre francophone dispose de deux kiosques respectivement aux Terminaux 1 et 3. Cependant, le temps dont disposent les intervenants est très limité et l'aire de travail est souvent très achalandé à tel point qu'il faut parfois évacuer la zone à cause d'un très grand nombre de passagers. Les intervenants disposent de quelques précieuses minutes pour collecter des informations importantes sur le nouvel arrivant, lui remettre le passeport ou la trousse d'informations et l'encourager fortement à entrer en contact avec un service d'établissement francophone dans sa ville de destination.

Partenariat avec les services pré-départ

Un partenariat avec les services pré-départ a été établi à travers Action Interculturelle de développement et d'éducation (AIDE) qui nous a déjà référé à peu une trentaine de nouveaux arrivants à destination de Toronto.

Dès que la référence est faite et que la communication est établie, plusieurs nouveaux arrivants s'adressent à nous pour des questions en lien avec leur établissement auxquelles nous répondons dans la mesure du possible.

Dans notre stratégie de communication, et toujours dans le souci de faire connaître le service d'accueil en français aux nouveaux arrivants potentiels, nous avons envoyé une présentation Powerpoint avec toutes les informations utiles à **Destination Canada** et ces dernières ont été partagées et diffusées lors de la dernière session à Paris et à Bruxelles.

Référencement

Le rôle principal du Service d'accueil à l'Aéroport Pearson est de remettre la trousse d'information aux nouveaux arrivants, l'aiguiller vers les services d'établissement dans sa ville de destination et l'encourager à prendre contact avec les services indiqués dans sa région afin d'y obtenir les services.

Nos intervenants vont au-delà de ce rôle en faisant un suivi par l'entremise d'un courriel envoyé au nouvel arrivant quelques jours après son arrivée. Quelques nouveaux arrivants y répondent d'autres n'y répondent pas.

Vous trouverez en annexe un exemplaire du message envoyé ainsi que quelques messages de retour à travers lesquels certains nouveaux arrivants manifestent leurs satisfactions ou leurs inquiétudes.

À la suite d'une recommandation émise par les partenaires au Forum provincial des RIFs de l'Ontario, nous demandons le consentement du client pour pouvoir partager son nom et son courriel aux organismes d'établissement dans sa ville de résidence. Nous venons à peine de commencer la mise en œuvre de cette recommandation, nous pourrions vous revenir là-dessus à la prochaine mise à jour après évaluation de son impact.

Nous avons également exploré la possibilité de faire un suivi via WhatsApp mais certains nouveaux arrivants hésitent à partager leurs coordonnées.

La clé USB avec toutes les ressources francophones de l'Ontario sera mise en circulation à partir de février.

Les outils de promotion des autres provinces incluent déjà la liste de leurs ressources francophones.

Vos conseils, vos suggestions et vos commentaires sont importants

Le Centre francophone s'est engagé à vous tenir informés sur la mise en œuvre du Service. En même temps, vos conseils et vos suggestions sont importantes. Nous vous invitons donc à nous faire part de toute suggestion simplement en nous écrivant à l'adresse courriel :

infoSNA@centrefranco.org

D'ici là, merci de votre intérêt et votre appui précieux !

Annexes.

Message de suivi

Quelques messages de retour.