



# APO

ACCUEIL-PARRAINAGE OUTAOUAIS  
**Un milieu d'action pour l'intégration**



# TROUSSE ASSOCIATIONS

Avec la participation financière de :

Québec 

  
Ville de  
Gatineau

**Trousse destinée aux associations de quartier, aux organismes communautaires et à tout organisme qui souhaite faire participer des personnes immigrantes à ses activités**



2-TROUSSE ASSOCIATIONS





# Table des matières

**4**

GENÈSE DU PROJET

**5**

INTRODUCTION

**8**

LE RÔLE DE  
L'ASSOCIATION  
DE QUARTIER, DE  
L'ASSOCIATION  
DE RÉSIDENTS,  
DE L'ORGANISME  
COMMUNAUTAIRE

**10**

UNE NOUVELLE VIE  
À GATINEAU  
OUTILS POUR  
ACQUÉRIR  
L'AUTONOMIE

**11**

LE FRANÇAIS,  
LANGUE  
OFFICIELLE,  
PUBLIQUE ET  
COMMUNE DU  
QUÉBEC

**11**

LE VIVRE-  
ENSEMBLE, QU'EST-  
CE QUE C'EST?

**13**

(APO)  
UN MILIEU  
D'ACTION POUR  
L'INTÉGRATION

**15**

LA MÉDIATION  
INTERCULTURELLE

**15**

SUGGESTIONS  
D'ACTIVITÉS  
DESTINÉES AUX  
PERSONNES  
IMMIGRANTES

**17**

LE JUMELAGE  
INTERCULTUREL

**18**

UNE ACTIVITÉ  
INCLUSIVE, QU'EST-  
CE QUE C'EST?

**18**

QU'EST-CE QU'UNE  
COLLECTIVITÉ  
ACCUEILLANTE  
POUR LA VILLE DE  
GATINEAU?

**19**

PLAN D'ACTION  
2023-2025 DU  
SERVICE DE POLICE  
DE LA VILLE DE  
GATINEAU (SPVG)  
EN MATIÈRE DE  
DIVERSITÉ

**20**

ACCUEIL ET  
ACCOMPAGNEMENT  
DES PERSONNES  
IMMIGRANTES  
DANS LA VILLE DE  
GATINEAU

**23**

DOCUMENTS DE  
RÉFÉRENCE

## GENÈSE DU PROJET

Les partenaires de la Table de concertation du vivre-ensemble de la Ville de Gatineau – aujourd’hui la Commission du vivre-ensemble – dont fait partie Accueil-Parrainage Outaouais (APO) unissent leurs efforts depuis 2019. Ils poursuivent plusieurs objectifs, notamment :

- S’assurer de la pleine intégration de personnes immigrantes sur le territoire de la ville de Gatineau;
- Normaliser et inclure des pratiques qui nourrissent un sentiment d’appartenance chez les personnes résidentes issues de l’immigration;
- Encourager la participation active des personnes immigrantes à des initiatives civiques et de développement dans leur nouvelle communauté.

La Commission du vivre-ensemble a priorisé, entre autres projets, la production de la présente trousse. Ainsi, la Commission a-t-elle mandaté Accueil-Parrainage Outaouais pour élaborer cette ressource. À cette fin, Accueil-Parrainage Outaouais, épaulé par ses partenaires, dont la Ville de Gatineau, s’est appuyé sur :

- Un sondage en ligne mené auprès des associations de quartier et d’autres groupes communautaires sur leur fonctionnement interne, leurs activités publiques et leurs pratiques exemplaires;
- Un rapport de consultation pour lequel on a sollicité l’appui d’une experte en la matière.

La trousse que vous avez entre les mains constitue le produit final de cette démarche. Pour en garantir la pertinence, un comité de suivi la mettra régulièrement à jour.

## Objectif et destinataires de la présente trousse

Sur le territoire de Gatineau, cette trousse s’adresse à vous, maisons et associations de quartier, et associations de résidents. Elle vise à vous aider, à vous outiller pour préparer des milieux d’accueil chaleureux à l’intention des personnes immigrantes, grâce à une approche inclusive, axée sur la richesse de la diversité à l’échelle des quartiers.

Elle s’adresse également à tout organisme communautaire qui souhaite adapter ses activités pour attirer des personnes immigrantes ou mieux répondre à leurs besoins.

## Partenaires et bailleurs de fonds

Nous tenons ici à remercier vivement :

- Le ministère de l’Immigration, de la Francisation et de l’Intégration (MIFI), soutient financièrement ou qui contribue au financement de la trousse Mieux faciliter l’intégration des personnes immigrantes dans les quartiers de la ville de Gatineau;
- La Ville de Gatineau, qui a financé le sondage, le rapport de consultation et qui procède à la refonte du document destiné aux personnes issues de l’immigration, intitulé Gatineau, c’est dans mon objectif!;
- Les membres de la Commission du vivre-ensemble de la Ville de Gatineau;
- Le comité de travail issu de la Commission du vivre-ensemble;
- Le personnel d’APO et ses bénévoles.





## INTRODUCTION

Les parcours des personnes immigrantes qui s'installent dans nos quartiers varient grandement. Ces personnes viennent de pays différents. Leur histoire d'immigration dépend des raisons qui les ont poussées à quitter leur terre natale :

- Poursuivre des études;
- Améliorer leur qualité de vie ou celle de leurs enfants;
- Accéder à de nouvelles perspectives professionnelles ou d'affaires;
- Rejoindre leur famille;
- Fuir la guerre ou une crise qui rendait leur pays d'origine hostile, entre autres en raison des changements climatiques.

Par conséquent, les personnes immigrantes n'ont pas toutes les mêmes besoins et ne rencontrent pas les mêmes difficultés à leur arrivée. Or, dans tous les cas, la communauté d'accueil peut agir concrètement pour favoriser leur intégration à leur nouveau milieu, et s'enrichir en retour.

## Quelques définitions

La littérature et les organismes d'accueil définissent clairement les termes *personnes immigrantes* et *nouveaux arrivants*.

- **Personnes immigrantes.** Toute personne qui immigre au Québec peu importe le programme ou le statut :
  - Immigration économique (travailleurs qualifiés, gens d'affaires);
  - Travailleurs temporaires (qualifiés ou non);
  - Étudiants étrangers;
  - Regroupement familial;
  - Immigration humanitaire – Réfugiés et demandeurs d'asile;
  - Personnes sans statut.
- **Nouveaux arrivants.** D'un point de vue fiscal, le gouvernement fédéral considère qu'une personne est un nouvel arrivant uniquement pendant la première année d'imposition.

Ici, nous retiendrons le terme ***personnes immigrantes***.





## Les besoins de la personne immigrante

La personne immigrante doit répondre à des besoins de base : se loger, se nourrir, se vêtir, inscrire ses enfants à l'école, trouver du travail, apprivoiser le fonctionnement des services de santé, de transport, effectuer les démarches administratives en lien avec son statut d'immigration.

Il lui faudra aussi se familiariser avec les codes - culturels, sociaux, professionnels, juridiques - de sa société d'accueil, créer un réseau social et, souvent, suivre des cours de francisation.

Bref, la personne immigrante va devoir s'orienter, s'installer, puis s'intégrer.

## Les étapes de son intégration

L'accueil constitue la première étape de l'intégration.

Viendront ensuite différentes phases :

- Définir ses besoins;
- Mettre sur pied un plan d'action personnalisé : installation, francisation, recherche d'un emploi, reconnaissance des compétences, vie collective et démocratique;
- Repérer les ressources et les services offerts;
- Prévoir des suivis et des services d'accompagnement;
- Surmonter le choc culturel;
- Parvenir à l'autonomie.

Dans le [rapport final sur le Sommet du vivre-ensemble](#), organisé en 2018 par la Ville de Gatineau, l'équipe de rédaction cite les pratiques urbaines recommandées par l'UNESCO et ONU-Habitat<sup>1</sup>. On le voit bien : l'inclusion des personnes issues de l'immigration se décline selon plusieurs axes, sans oublier bien sûr la francisation :

- Inclusion économique;
- Inclusion par le logement;
- Inclusion par l'éducation;
- Inclusion par les services publics de santé;
- Inclusion par l'accessibilité aux espaces publics;
- Inclusion par l'égalité des sexes;
- Inclusion par l'expression culturelle;
- Inclusion par les droits sociaux;
- Inclusion par la participation politique;
- Inclusion par la participation civique.

## Où résident les personnes immigrantes sur le territoire de Gatineau?

Pour aider collectivement les personnes immigrantes à s'installer et à s'intégrer dans leur quartier, nous devons d'abord savoir où elles se trouvent.

Selon les données du recensement de 2016, la population immigrante s'établit majoritairement dans les secteurs suivants de Gatineau : Hull (45 %), Gatineau (31 %), Aylmer (23 %).

La communauté du Plateau Ouest (Hull) accueille le plus grand nombre de personnes immigrantes, suivie par la communauté de Manoir Lavigne (Aylmer). Toutefois, en pourcentage de la population du quartier, ce sont les quartiers hullois de Mutchmore, Jean-Proulx et Daniel-Johnson qui enregistrent les chiffres les plus élevés, soit plus de 25 %.

Vous trouverez, sur le site de [l'Observatoire du développement de l'Outaouais](#), les fascicules et les tableaux de bord qui dressent un portrait des 109 communautés de la ville de Gatineau. Ces documents fournissent des données détaillées sur la population de chaque communauté.

Cette information figure aussi sous forme cartographiée sur le site [Infoterritoire](#) de la Ville de Gatineau, qui permet de réaliser des cartes, des tableaux et des graphiques à partir de données statistiques.





## LE RÔLE DE L'ASSOCIATION DE QUARTIER, DE L'ASSOCIATION DE RÉSIDENTS, DE L'ORGANISME COMMUNAUTAIRE

Comme association de quartier, association de résidents ou organisme communautaire, vous jouez un rôle essentiel : vous participez au parcours d'accueil et d'intégration des personnes immigrantes, à leur bien-être et au vivre-ensemble dans la communauté ou vous pouvez y contribuer. Comment?

- Vous favorisez la création d'un tissu social sur votre territoire, par l'organisation d'activités collectives : fêtes de quartier, ateliers, jardins communautaires, ligues sportives, activités destinées à diverses populations. Ainsi, vous collaborez à la qualité de vie des résidentes et résidents;
- Pour ce faire, vous misez sur une gouvernance démocratique. Votre fonctionnement s'appuie sur une participation citoyenne. Vos activités sont donc pensées par et pour les personnes qui résident dans le quartier;
- Vous stimulez l'entraide et le sentiment d'appartenance;
- Vous servez d'outil à l'établissement d'un réseau de communication dans le quartier.

Pour favoriser l'inclusion des personnes immigrantes dans votre quartier, vous pouvez adapter vos activités courantes pour répondre aux besoins précis de cette population diversifiée.

Cette trousse vise à vous éclairer sur la façon d'y parvenir.

Accueillir des personnes immigrantes dans votre conseil d'administration, dans vos instances dirigeantes, les intégrer à vos bénévoles constituent autant de pistes de mise en relation pour briser l'isolement, mieux se connaître, découvrir de nouvelles cultures, combattre les préjugés, abattre les barrières, le racisme, la discrimination, s'apprécier, tisser des liens privilégiés et durables, synonymes d'inclusion et d'enrichissement mutuel.

Ces personnes, en retour, apportent une variété de points de vue, proposent différents horizons de réflexion, de nouvelles façons de faire, enrichissent la culture et les échanges.



De plus, si vous le souhaitez et dans le respect de votre mission, pourquoi ne pas développer des activités ou services destinés aux personnes issues de l'immigration?

Ainsi, des jumelages avec des familles résidentes ou certaines activités sont susceptibles de répondre aux besoins des personnes immigrantes :

- Cuisines collectives;
- Activités pour les tout-petits;
- Club de devoirs;
- Cafés-rencontres;
- Fêtes de quartier qui mettent en valeur des communautés culturelles;
- Autres ateliers ou activités de cette nature.

Notons qu'il s'agit là d'un excellent moyen de recruter des bénévoles et de les faire participer à la vie de la cité. Ces personnes deviendront vite des courroies de transmission dans leur environnement, des passeurs, des médiateurs. Elles contribueront au développement de vos activités et sauront vous aider à les adapter au milieu puisqu'elles en sont issues.

Le bénévolat constitue également un tremplin vers l'emploi, étape supplémentaire sur le chemin de l'intégration.



Finalement, comme acteur de proximité, vous occupez une position privilégiée pour aiguiller les personnes immigrantes vers des ressources spécialisées.

D'ailleurs, ce guide vise aussi à vous permettre de mieux connaître les services destinés aux personnes immigrantes pour pouvoir, le cas échéant, les diriger vers ces organismes.

## Recruter des bénévoles parmi les personnes immigrantes

Outre les activités mentionnées ci-dessus, voici quelques pistes :

Solliciter directement les personnes avec lesquelles vous êtes déjà en contact, entre autres lors des activités indiquées plus haut;

Vous faire connaître et diffuser vos propositions de bénévolat dans la communauté : journées portes ouvertes, promotion dans les centres d'action bénévole, publication dans les journaux de quartier, événement dans un endroit public, réseaux sociaux, entrevues à la radio et à la télévision communautaires, etc.



# UNE NOUVELLE VIE À GATINEAU OUTILS POUR ACQUÉRIR L'AUTONOMIE

L'équipe d'Accueil-Parrainage Outaouais (APO) publie le document Une nouvelle vie à Gatineau, document qui contient des références indispensables pour appuyer l'intégration sociale des personnes immigrantes.

Concrètement, ce document résume toutes les informations dont une personne immigrante a besoin dans les premiers jours de son établissement dans la ville de Gatineau. On y trouve, entre autres, ce qu'il faut savoir sur :

- Les services gouvernementaux;
- La recherche d'un logement;
- L'apprentissage du français;
- L'accès à l'éducation;
- L'ouverture d'un compte dans une institution financière;
- Les services offerts par la Ville de Gatineau;
- L'acquisition des cartes de membres pour avoir accès aux services proposés (carte d'assurance maladie, carte de résident permanent, carte Accès Gatineau, etc.).

Une nouvelle vie à Gatineau propose aussi un répertoire des ressources, institutions et organisations qui favorisent une intégration réussie, entre autres, les services municipaux et communautaires, les services de parrainage et les activités collectives.

## Activités collectives d'APO

### Services d'Accompagnement des femmes immigrantes de l'Outaouais (AFIO)





## LE FRANÇAIS, LANGUE OFFICIELLE, PUBLIQUE ET COMMUNE DU QUÉBEC

Au Québec, l'accueil et l'intégration des personnes immigrantes se déroulent en français. Les personnes immigrantes sont en partie sélectionnées sur la base de leurs compétences linguistiques en français. Les personnes qui ne maîtrisent pas le français doivent l'apprendre. Chaque nouvel arrivant a accès à des cours de français. Les enfants fréquenteront l'école en français. Autrement dit, accueillir et intégrer les personnes immigrantes ne rime pas avec bilinguisme.

Soulignons d'ailleurs que les bibliothèques de la Ville de Gatineau proposent des activités de jumelage linguistiques et de mentorat pour que les personnes immigrantes puissent parfaire leurs habiletés en français.

De fait, les personnes immigrantes ont tout intérêt à connaître le français pour s'intégrer et participer pleinement à la vie de la société québécoise. Elles pourront ainsi se faire comprendre dans des situations de la vie courante, au travail, pour communiquer avec les enseignantes et enseignants de leurs enfants ou pour consulter un pharmacien, par exemple.

Il est donc naturel et souhaitable que vous assuriez la promotion de notre langue nationale auprès de la population immigrante, y compris dans vos communications et vos activités.



## LE VIVRE-ENSEMBLE, QU'EST-CE QUE C'EST?

« Le Vivre ensemble dans une ville est un processus dynamique que tous les acteurs mettent en place pour favoriser l'inclusion, ainsi que le sentiment de sécurité et d'appartenance. Faire la promotion du Vivre ensemble c'est reconnaître et respecter toutes formes de diversité, lutter contre la discrimination et faciliter la cohabitation harmonieuse. Dans la mise en œuvre du Vivre ensemble, les différents acteurs du milieu travaillent en concertation pour faciliter l'émergence des valeurs communes qui contribuent à la paix et à la cohésion sociale. »

Commission permanente sur le Vivre ensemble

(Association internationale des maires francophones, Genève, 2018)

En tant qu'associations de quartier ou organismes communautaires, vous vous trouvez en première ligne pour contribuer au vivre-ensemble.

D'ailleurs, sans le savoir, vous y participez déjà, comme en atteste l'organisation d'une variété d'activités sociales, culturelles et sportives qui animent vos quartiers.







## ACCUEIL-PARRAINAGE OUTAOUAIS (APO) UN MILIEU D'ACTION POUR L'INTÉGRATION

### Votre allié auprès des personnes immigrantes

Accueil-Parrainage Outaouais vous informe sur différents sujets :

- Besoins des personnes immigrantes en matière de loisirs;
- Arrivée de personnes immigrantes dans votre quartier;
- Conseils pour soutenir votre travail dans un contexte interculturel.

APO est l'organisme désigné par le gouvernement du Québec pour coordonner l'installation des personnes immigrantes dans la région. Il est aussi l'un des principaux organismes en Outaouais qui offrent des services aux personnes immigrantes.

APO vous appuie dans vos démarches auprès de ces personnes et vous propose plusieurs options :

- Service d'orientation des personnes immigrantes vers différents organismes;
- Banque d'interprètes, dans une trentaine de langues : service de traduction, sur une base ponctuelle et selon les ressources d'APO.

Accueil-Parrainage Outaouais est l'initiateur de la présente trousse et le maître d'œuvre du document [Une nouvelle vie à Gatineau](#).



## Création

Organisme communautaire, Accueil-Parrainage Outaouais est fondé en 1979 par des bénévoles issus de divers horizons : personnes immigrantes, groupes sociaux, services de santé et paroisses, pour organiser l'accueil de la vague de réfugiés vietnamiens. À ce jour, APO a accueilli à Gatineau et dans la région de l'Outaouais près de 20 000 personnes immigrantes en provenance d'une multitude de pays.



## Mission

Accueillir et accompagner les personnes immigrantes, favoriser leur insertion socioéconomique et mobiliser la communauté outaouaise dans la voie du vivre-ensemble.



## Vision

L'intégration réussie des personnes immigrantes en Outaouais.



## Valeurs

Collaboration, respect et professionnalisme.



## LA MÉDIATION INTERCULTURELLE

La médiation interculturelle vise à faire intervenir une tierce personne, à la demande des parties aux prises avec un conflit interculturel, c'est-à-dire entre personnes de cultures différentes.

La grande majorité des organisations publiques ou privées, de même que les organismes communautaires ne sont pas encore très familiers avec les connaissances en résolution de conflits et la gestion des différends. Cela ajoute un niveau de difficulté à l'inclusion des personnes issues d'autres cultures, qui peuvent avoir des approches différentes face à la résolution de conflits.

S'il n'est pas facile de dénouer un conflit entre des personnes d'une même culture, appartenir à des cultures distinctes accroît le niveau de complexité des problèmes : différentes méthodes de résolution de conflits, différences linguistiques et culturelles, possibles interprétations divergentes, comportements et valeurs propres à chacun.

### Comment ça marche?

Essentiellement, c'est l'intervenante ou l'intervenant concerné qui communique avec le service de médiation interculturelle d'APO. Il s'agit donc d'une médiation à la demande d'une ou des parties aux prises avec un conflit ou encore d'une médiation qui se déroulera dans l'organisme où a lieu une situation ou une conversation difficile ou conflictuelle.

Ce service sans frais s'adresse aux membres des communautés culturelles et aux personnes de leur entourage ainsi qu'aux différents organismes de l'Outaouais, entre autres à vous, associations de quartier et de résidents, et organismes communautaires.

**Pour en savoir plus :** <https://apo-qc.org/sintegrer/mediation/>

## SUGGESTIONS D'ACTIVITÉS DESTINÉES AUX PERSONNES IMMIGRANTES

Vous pouvez jouer un rôle significatif dans l'intégration des personnes immigrantes, en élaborant, entre autres, des activités communautaires qui se déploient sur plusieurs fronts, conformément à votre raison d'être, à savoir :

- Créer un tissu social;
- Développer l'entraide;
- Améliorer la qualité de vie par la participation citoyenne;
- Encourager le réseautage social et professionnel;
- Favoriser une représentation des citoyennes et citoyens dans leur diversité, dans vos instances (bénévolat) et auprès de la Ville de Gatineau;
- Orienter les personnes immigrantes vers des services spécialisés, qu'il s'agisse d'organismes communautaires ou de services publics.

Voici quelques idées pour bonifier des activités existantes ou en organiser de nouvelles dans le but de favoriser l'inclusion des personnes issues de l'immigration.

### Activités courantes

- Sports et loisirs : ligue de soccer récréative;
- Groupes de jeux parents-enfants;
- Groupes d'affinités : jardins communautaires, cuisines collectives, etc.

## Activités propices à l'intégration Moyens de communication

- Accueil des nouveaux voisins;
- Mentorat offert aux enfants nouveaux immigrants dans les écoles du quartier;
- Jumelage de familles immigrantes et résidentes;
- Activités festives et culturelles, de sensibilisation, de célébration, soupers communautaires interculturels à différentes occasions :
  - Semaine d'actions contre le racisme;
  - Semaine québécoise des rencontres interculturelles;
  - Journée mondiale du réfugié;
  - Journée gatinoise de la diversité culturelle.

Accueil-Parrainage Outaouais peut vous appuyer si vous souhaitez organiser des activités dans le cadre de ces journées thématiques.

Les loisirs, les sports, la culture et le bénévolat – dans les activités de loisirs, les conseils d'administration, les autres instances dirigeantes, les équipes de travail – comptent au nombre des facteurs d'intégration des personnes immigrantes.

Rappelons d'ailleurs que les personnes issues de l'immigration deviennent aussi des courroies de transmission dans leurs réseaux, d'où l'intérêt de les recruter parmi vos bénévoles.

Mais pour proposer des activités aux personnes immigrantes, encore faut-il pouvoir les joindre. Ainsi, la participation des résidentes et résidents des quartiers et donc des personnes immigrantes est-elle directement liée à la capacité des organismes de diffuser l'information sur leurs activités. Plusieurs moyens permettent d'y parvenir :

- Médias sociaux;
- Courriel;
- Infolettre;
- Site Web;
- Téléphone;
- Texto;
- Journal de quartier;
- Feuilletts d'information;
- Collaboration avec les écoles.

Accueil-Parrainage Outaouais vous apporte son aide pour organiser de nouvelles activités.

N'hésitez pas à communiquer avec Accueil-Parrainage Outaouais pour vous inscrire dans la programmation.

[Accueil-Parrainage Outaouais](#)

124, rue Jeanne-d'Arc  
Gatineau (Québec)  
J8Y 2H7

[direction@apo-qc.org](mailto:direction@apo-qc.org)

819 777-2960





## LE JUMELAGE INTERCULTUREL

« Le jumelage interculturel est la rencontre et l'instauration d'un lien interpersonnel entre un nouvel arrivant et un membre de la société d'accueil, ou encore, une famille nouvelle arrivante et une famille membre de la société d'accueil. »

Source : *Table de concertation des organismes au service des personnes réfugiées et immigrantes (TCRI)*

### Accueil-Parrainage Outaouais et le jumelage interculturel

En 1994, APO lance son projet de jumelage interculturel dans le but de briser l'isolement et de faciliter l'apprentissage du français. Ce programme débouche sur des liens d'amitié durables, des collaborations sociales, politiques et professionnelles, le partage d'intérêts communs et de savoirs culturels.

Ces réussites témoignent de l'apport des échanges entre la communauté d'accueil et les personnes immigrantes dans la construction d'une société inclusive.

Les objectifs du jumelage interculturels sont multiples :

- Développer l'empathie;
- Connaître l'histoire et la culture des jumelés pour lutter contre les préjugés, la discrimination et le racisme;
- Faciliter l'émergence de valeurs et de références commune;
- Contribuer à l'intégration des personnes immigrantes sur tous les plans : linguistique, culturel, professionnel, social, etc.

Le jumelage interculturel repose sur des relations égalitaires, la réciprocité, l'ouverture à la possibilité d'une relation d'amitié, le partage de savoirs. On ne parle pas ici d'une relation aidant-aidé ni d'échanges d'ordre monétaire.

Le jumelage constitue un engagement réciproque de la personne immigrante et de la personne de la société d'accueil.

## UNE ACTIVITÉ INCLUSIVE, QU'EST-CE QUE C'EST?

Certes, la ville de Gatineau réussit à créer des collectivités accueillantes sur son territoire. Il reste qu'une partie de la population fait face à des difficultés qui restreignent sa participation aux activités. Le reconnaître, c'est le premier pas vers l'inclusivité.

Une activité inclusive touche un maximum d'individus et parvient à limiter ou à éliminer les entraves possibles, qu'elles soient d'ordre personnel (manque de temps, d'argent, maîtrise de la langue), familial (horaire, garderie), alimentaire, interculturel (contexte pluriethnique), sociétal (racisme) ou structurel (lieux adaptés, transport, communication).

Notons que ces contraintes ne s'appliquent pas uniquement aux personnes immigrantes. Autrement dit, en levant le plus grand nombre d'obstacles dans

l'organisation des activités du quartier, vous vous assurez de favoriser la participation de l'ensemble de la population résidente.

Aucune situation de discrimination, de racisme ou de violence ne doit être tolérée. Dans le cas où ces situations se présentent, il s'avère essentiel de les dénoncer et d'agir.

Pour se révéler inclusive, une activité pourrait aussi s'accompagner d'ateliers de sensibilisation sur les micro-agressions, par exemple. Dans le cadre d'un projet qui prône le vivre-ensemble, pourquoi ne pas parler des formes de violence – gestes violents, micro-agressions –, de la façon dont elles affectent les personnes concernées et des moyens d'y mettre un frein?

## QU'EST-CE QU'UNE COLLECTIVITÉ ACCUEILLANTE POUR LA VILLE DE GATINEAU?<sup>2</sup>

À la Ville de Gatineau, il est question du concept de collectivités accueillantes depuis 2003. Lors du Sommet du vivre-ensemble de 2018, la Ville définissait ainsi les éléments constitutifs d'une collectivité accueillante :

- Possibilités d'emploi;
- Promotion du capital social<sup>3</sup>;
- Logement abordable et adéquat;
- Attitude positive à l'égard des immigrants, de la diversité culturelle et de la présence de nouveaux arrivants dans la collectivité;
- Présence d'organismes au service des nouveaux arrivants en mesure de répondre efficacement aux besoins de ces derniers;
- Liens entre les principaux intervenants qui travaillent à l'établissement de collectivités accueillantes;

- Adaptation de la municipalité et de ses services aux nouveaux arrivants;
- Possibilités d'études;
- Soins de santé convenables et faciles d'accès;
- Transport en commun existant et facile d'accès;
- Présence d'organisations religieuses diversifiées;
- Possibilités de participation à la vie sociale;
- Possibilités de participation à la vie politique;
- Relations positives avec le système juridique et la police;
- Sécurité;
- Possibilités d'utilisation des espaces publics et des installations de loisir;
- Couverture médiatique et représentation favorables.

<sup>2</sup> Tiré de ESSES, V., HAMILTON, L., BENNETT-ABUJAYYASH, C et BURSTEIN, M. (2010). Caractéristiques d'une collectivité accueillante. Rapport rédigé pour la Direction générale de l'intégration de Citoyenneté et Immigration Canada.

<sup>3</sup> Le capital social est la valeur de l'ensemble de réseaux sociaux dans une collectivité (Putnam, 2000). Une collectivité où les citoyens n'auraient pas d'autres relations que celles induites par les obligations de production et de consommation aurait ainsi un capital social faible, voire nul. À l'inverse, aurait un capital social élevé une collectivité où les citoyens, par l'existence et le dynamisme des familles, des associations, des églises, des groupes communautaires et des rencontres informelles de voisinage, par exemple, entrent très souvent en contact et peuvent s'entraider d'une manière ou d'une autre.



## PLAN D'ACTION 2023-2025 DU SERVICE DE POLICE DE LA VILLE DE GATINEAU (SPVG) EN MATIÈRE DE DIVERSITÉ

Par le biais de son Plan d'action en matière de diversité, le SPVG réitère son engagement à favoriser par tous les moyens la levée des obstacles à l'équité, à la diversité et à l'inclusion. Ambitieux, ce plan est à la hauteur de la volonté du SPVG d'entretenir des liens durables de confiance avec les différentes communautés qui vivent et sont actives à Gatineau.

Ce plan est offert en six langues : français, anglais, espagnol, arabe, swahili, anicinape.

Le SPVG adhère à une approche globale de la « diversité » qui inclut la diversité ethnoculturelle, sociale et sexuelle.

De plus, le SPVG adhère aux principes du vivre-ensemble et de l'inclusion, publiés dans le document intitulé *Une passerelle vers un avenir en santé*, du ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec



# ACCUEIL ET ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES IMMIGRANTES DANS LA VILLE DE GATINEAU

## **Ville de Gatineau**

[Bottin de la Ville de Gatineau destiné aux nouveaux résidents](#)

---

### [Accueil-Parrainage Outaouais \(APO\)](#)

124, rue Jeanne-d'Arc  
Gatineau (Québec) J8Y 2H7  
Téléphone : 819 777-2960  
Courriel : [direction@apo-qc.org](mailto:direction@apo-qc.org)  
[Services offerts par APO](#)

---

### [Accompagnement des femmes immigrantes de l'Outaouais - AFIO](#)

109, rue Wright, unité 9  
Gatineau (Québec) J8X 2G7  
Téléphone : 819 776-6764  
Courriel : [info@afio.ca](mailto:info@afio.ca)

## **Emploi**

### [Service intégration travail Outaouais - SITO](#)

920, boulevard Saint-Joseph, bureau 107  
Gatineau (Québec) J8Z 1S9  
Téléphone : 819 776-2260  
Courriel : [info@sito.qc.ca](mailto:info@sito.qc.ca)

---

### [Carrefour jeunesse-emploi de l'Outaouais - CJEO](#)

350, boulevard de la Gappe  
Gatineau (Québec) J8T 7T9  
Téléphone : 819 561-7712  
Courriel : [info@cjeo.qc.ca](mailto:info@cjeo.qc.ca)

## **Bibliothèques**

### [Bibliothèques de Gatineau](#)

Téléphone : 819 595-7460  
**Jumelage linguistique et mentorat** : [Inscription au jumelage linguistique et au mentorat](#)

## **Aide alimentaire**

### [Service d'aide alimentaire à Gatineau](#)

37, rue Bombardier  
Gatineau (Québec) J8R 0G4  
Téléphone : 819 669-2000

## **Centres de services scolaires**

### [Centre de services scolaire des Portages-de-l'Outaouais](#)

225, rue Saint-Rédempteur  
Gatineau (Québec) J8X 2T3  
Téléphone : 819 771-4548  
Courriel : [reception@csspo.gouv.qc.ca](mailto:reception@csspo.gouv.qc.ca)

---

### [Centre de services scolaire des Draveurs](#)

200, boulevard Maloney Est  
Gatineau (Québec) J8P 1K3  
Téléphone : 819 663-9221  
Courriel : [reception@cssd.gouv.qc.ca](mailto:reception@cssd.gouv.qc.ca)

---



---

<u>Centre de services scolaire au Cœur-des-Vallées</u>	582, rue Maclaren Est Gatineau (Québec) J8L 2W2 Téléphone : 819 986-8511 Téléphone sans frais : 1 800 958-9966 Courriel : <a href="mailto:info@cscssv.gouv.qc.ca">info@cscssv.gouv.qc.ca</a>
<b>Garderie</b> <u>Service de garderie : La place 0-5</u>	Soutien aux parents Téléphone : 514 270-5055 Téléphone sans frais : 1 844 270-5055 Courriel : <a href="mailto:info@laplace0-5.com">info@laplace0-5.com</a>
<b>Soins de santé</b> <u>Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Outaouais - Liste des hôpitaux</u>	Informations générales Téléphone : 819 966-6000 option 0 Courriel : <a href="mailto:relationaveclacommunauteagence07@ssss.gouv.qc.ca">relationaveclacommunauteagence07@ssss.gouv.qc.ca</a>
<u>Rendez-vous santé Québec</u>	Téléphone : 1 800 561-9749
<u>Info-Santé 8-1-1</u>	Problèmes de santé physiques non urgents : option 1 Problèmes autres que physiques (difficultés relationnelles, isolement, deuil, séparation, conflits familiaux, etc.) : option 2
<b>Prévention du suicide</b>	Téléphone : 1 866-APPELLE
<b>Transport</b> <u>Société de transport de l'Outaouais - Transport adapté</u>	111, rue Jean-Proulx Gatineau (Québec) J8Z 1T4 Téléphone : 819 770-3242
<u>TransCollines (MRC des Collines de l'Outaouais)</u>	5, rue Principale Ouest La Pêche (Québec) JOX 2W0 Téléphone : 819 456-1114, option 0 Téléphone sans frais : 1 866 310-1114, option 0 Courriel : <a href="mailto:info@transcollines.ca">info@transcollines.ca</a>
<u>OC Transpo (Ottawa)</u>	925, chemin Belfast Ottawa (Ontario) K1G 0Z4 Téléphone : 613 560-5000
<b>Service d'urgence</b>	Centre d'urgence 9-1-1- Gatineau
Centrale d'appels non urgents du Service de police de la Ville de Gatineau	Téléphone : 819 246-0222

---

---

[Centre d'appels non urgents 3-1-1 de la Ville de Gatineau](#)

Si le numéro de téléphone **3-1-1** n'est pas disponible là où vous vous trouvez, composez le **819 595-2002** ou le numéro sans frais **1 866 299-2002**.

---

[Numéro 2-1-1](#)

Le service 2-1-1 aiguille la population vers les ressources communautaires, publiques et parapubliques proches de chez elle.

---

**Violence conjugale et familiale**  
[Centre des femmes](#)

Plusieurs numéros, voir le lien à gauche

---

[Ressource de l'Outaouais en matière de violence amoureuse](#)

Plusieurs numéros, voir le lien à gauche

---

[Regroupement des maisons pour femmes victimes de violence conjugale](#)

Pour toute demande d'aide, contactez **SOS Violence conjugale**, 24 heures sur 24 / 7 jours sur 7, au **1 800 363-9010**. Service confidentiel et gratuit.

---

**Bénévolat**  
[Centre d'action bénévole de Hull](#)

12, rue Brodeur  
Gatineau (Québec) J8Y 2P4  
Téléphone : 819 778-2900  
Courriel : [direction@benevoles-outaouais.org](mailto:direction@benevoles-outaouais.org)

---

[Centre d'action bénévole de Gatineau](#)

42, avenue Gatineau  
Gatineau (Québec) J8T 4J3  
Téléphone : 819 568-0747  
Courriel : [centreadministration@videotron.ca](mailto:centreadministration@videotron.ca)

---

[Jebénévole.ca](#)

1855, rue Rachel Est  
1er étage, bureau 102  
Montréal (Québec) H2H 1P5

---



---

## DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE

[Portrait des communautés](#), Observatoire de développement de l'Outaouais (ODO)

[Infoterritoire de la Ville de Gatineau](#)

[Une nouvelle vie à Gatineau](#), Accueil-Parrainage Outaouais, mars 2013

[Sommet du vivre-ensemble](#), rapport final, Ville de Gatineau, 20 avril 2018

[Plan d'action 2023-2025 du Service de police de la Ville de Gatineau \(SPVG\) en matière de diversité](#)



**124, RUE JEANNE-D'ARC, GATINEAU (QUÉBEC), J8Y 2H7**  
**DIRECTION@APO-QC.ORG | 819-777-2960 | APO-QC.ORG | **