



Cadre de référence en immigration et diversité ethnoculturelle

Avril 2021



Table des matières

1. Introduction	8
2. La démarche d'élaboration du cadre de référence	10
3. Valeurs et principes directeurs	20
4. Les axes thématiques	22
5. Les orientations	23
6. Le cadre municipal de prestation de services en contexte interculturel	34
7. La gouvernance régionale et la mise en œuvre du cadre de référence	40
8. Conclusion	41
9. Annexe – Synthèse des enjeux, orientations et objectifs du Cadre de référence en immigration et diversité ethnoculturelle de Laval	43
Remerciements	50
Crédits	53



Mot du maire

Laval est la deuxième ville d'accueil des personnes immigrantes au Québec, et plus de la moitié de sa population est issue de l'immigration de première et deuxième générations. Cette diversité ethnoculturelle est sans contredit une richesse sociale, culturelle et économique pour la collectivité.

Abordant les défis liés à la croissance urbaine et à la mobilité internationale, entre autres, la Ville a dévoilé en 2015 sa vision stratégique *Laval 2035 : urbaine de nature*. Elle a ainsi affirmé sa volonté de faire de Laval une ville solidaire, accueillante, inclusive, dynamique et innovante.

La planification stratégique qui a suivi l'adoption de cette vision a permis de définir des stratégies pour gérer harmonieusement l'intégration des personnes immigrantes et la pluralité culturelle sur le territoire. À ce titre, la Ville a annoncé qu'elle se doterait d'un cadre de référence ainsi que d'un plan quinquennal associé.

Le Cadre de référence en immigration et diversité ethnoculturelle de la Ville de Laval, qui a été réalisé grâce à la collaboration et à la participation des partenaires locaux et régionaux, des employés municipaux et de la population, présente la posture de la Ville en matière d'inclusion et de gestion de la diversité ethnoculturelle sur le territoire.

Ce positionnement s'inscrit dans la vision québécoise du vivre-ensemble et de la cohésion sociale, et il préconise une approche interculturelle, d'inclusion sociale et de participation citoyenne pour favoriser l'implication de toutes les Lavalloises et de tous les Lavallois à la prospérité de leur ville, de leur île et de leur région.

Marc Demers

Maire de Laval



Jacques A. Ulysse
Directeur général

Mot du directeur général

C'est avec plaisir que je vous présente le Cadre de référence en immigration et diversité ethnoculturelle, nouveau jalon de la vaste réflexion entreprise par la Ville de Laval dans l'édification d'une ville accueillante et inclusive.

Laval s'inscrit dans le concert des grandes villes qui reçoivent de nouveaux citoyens des quatre coins du monde. Ceux-ci ont pour effet de les dynamiser et de contribuer activement à leur développement. Depuis 2001, le nombre d'immigrants choisissant Laval a augmenté de 123%, la hissant ainsi parmi les villes du Québec recevant le plus grand nombre de nouveaux arrivants. Il devenait important de réfléchir avec nos partenaires aux moyens à mettre en œuvre pour répondre aux défis de la diversité croissante de notre population.

Ce cadre est le fruit d'une démarche participative qui s'est échelonnée sur près de deux ans et illustre les enjeux tels qu'ils s'expriment sur notre territoire : favoriser l'accueil et l'établissement durable des citoyens issus de l'immigration, cultiver le sentiment d'appartenance, renforcer les relations interculturelles et prendre en compte la diversité ethnoculturelle, tant dans les pratiques organisationnelles que dans les interventions régionales.

C'est ainsi qu'au cours des prochaines années, la mobilisation de l'Administration municipale et de ses partenaires s'intensifiera au chapitre de l'ouverture et des échanges, des services d'accueil, de l'accessibilité à l'information et aux services, de la représentativité et de la lutte à la discrimination.

La Ville de Laval renforcera les orientations et les mesures du cadre de référence pour offrir des services de proximité de qualité, reflets des besoins de sa population. Ce faisant, elle poursuivra son objectif premier, soit de placer le citoyen au centre de ses préoccupations et de ses actions dans la réponse qu'elle donne aux défis urbains contemporains.

Préambule

Dans son rapport *État de la migration dans le monde 2020*, l'Organisation internationale pour les migrations (OIM) estime à 272 millions le nombre de migrants internationaux en 2019, soit 3,5% de la population mondiale, illustrant ainsi le fait que la grande majorité des personnes demeurent dans leur pays de naissance.

Toutefois, malgré la faible proportion de la migration internationale, les données de l'OIM montrent une augmentation relative de cette migration au cours des 20 dernières années : elle est passée de 2,8% en 2000 à 3,5% en 2019, soit une augmentation de plus de 50% du nombre de migrants internationaux.

Plusieurs facteurs expliquent cette mobilité internationale, notamment des raisons économiques, familiales ou liées aux études, et parfois des déplacements non volontaires du fait des conflits et des catastrophes de toute nature.

Cette mobilité croissante des populations se fait vers les villes, qui deviennent, de fait, des territoires privilégiés de destination, d'accueil et d'établissement des personnes immigrantes. Au fil des années, les villes ont ainsi vu croître considérablement les volumes d'immigration sur leur territoire. C'est le cas de Laval, qui a connu, au cours des 15 années précédant le dernier recensement de Statistique Canada (2016), une augmentation de près de 123% de sa population immigrante, qui est passée de 52 495 personnes en 2001 à 116 935 personnes en 2016, faisant ainsi de Laval la deuxième ville au Québec quant à l'importance de la part relative des personnes immigrantes par rapport à la population totale (28,5%).

Si l'on considère le statut de génération, la proportion des personnes issues de l'immigration est encore plus importante : elle se situe à 51,3% pour les personnes nées à l'extérieur du Canada (première génération) et celles nées au Canada et dont au moins l'un des deux parents est né à l'extérieur du Canada (deuxième génération). C'est dire que plus de la moitié de la population lavalloise est issue de l'immigration.

**272
millions**

Nombre de migrants internationaux dans le monde en 2019

123 %

Augmentation de la population immigrante à Laval entre 2001 et 2016

51,3 %

Population de Laval issue de l'immigration, si on inclut les personnes immigrantes de première et de deuxième génération



Source de richesse collective pour la société lavalloise sur les plans culturel, social et économique, l'afflux de nouvelles populations sur le territoire, avec la diversité de pays de naissance, d'origines ethniques, de langues, de religions et de profils socioéconomiques qui les compose, impose de nouveaux enjeux auxquels la Ville doit faire face en tant qu'acteur de première ligne dans l'accueil et la prestation de services aux citoyennes et aux citoyens.

Au chapitre des enjeux locaux et régionaux, on peut citer, entre autres, la cohésion sociale, l'inclusion, le vivre-ensemble et la participation, lesquels s'ajoutent désormais aux champs de compétence traditionnels des villes, notamment l'aménagement et l'urbanisme, l'environnement et les infrastructures en eau, la salubrité, la sécurité publique, le transport, le développement économique, la culture, les loisirs et les parcs.

Reconnues comme des gouvernements de proximité dans l'exercice de leurs compétences et des fonctions essentielles d'offre de services qui contribuent à assurer un milieu de vie de qualité, sécuritaire et sain à leur population, les municipalités disposent de plus d'autonomie pour favoriser le développement local, social et régional sur leur territoire. Elles peuvent à ce titre conclure des ententes sectorielles ou des conventions avec des ministères, notamment le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (MIFI), en vue de contribuer à l'offre de services d'accueil, d'intégration et de consolidation de relations interculturelles harmonieuses sur leur territoire.

Afin de relever les défis liés aux nouvelles compétences qui leur sont reconnues et d'assurer leur capacité à gérer la complexité des enjeux qu'engendrent les flux migratoires sur leur territoire, plusieurs villes se sont dotées de politiques, de plans d'action, de cadres de référence et de programmes qui leur permettent de définir les balises et le cadre général à l'intérieur desquels elles interviennent.

À Laval, il y a plus de 25 ans, soit en 1995, à la suite du Sommet de la personne et du rapport déposé

par le Conseil consultatif multiculturel de Laval, le conseil municipal adoptait l'orientation *Ensemble à Laval*, qui a été durant toutes ces années, la philosophie d'intervention de la Ville en matière de gestion de la diversité ethnoculturelle.

Cette orientation plaçait déjà les citoyennes et les citoyens lavallois au centre des préoccupations et des interventions au regard de leurs droits et devoirs, de l'accessibilité aux services et aux ressources, de la participation à la vie de la communauté et du développement d'un sentiment d'appartenance.

Aujourd'hui plus que jamais, la Ville doit revisiter ce document en profondeur afin de répondre à la complexité des mutations sociales et culturelles qu'a connues Laval ces dernières années.

Le présent Cadre de référence en immigration et diversité ethnoculturelle constitue ainsi une illustration de la volonté des instances municipales, en collaboration avec les partenaires locaux et régionaux, de répondre aux enjeux contemporains d'accueil et d'intégration des personnes immigrantes et de favoriser la cohésion sociale sur le territoire, et ce, dans une perspective de ville accueillante et inclusive.

1

Introduction

Le Cadre de référence en immigration et diversité ethnoculturelle constitue l'un des outils d'orientation, de planification et de gestion harmonieuse de l'intégration des personnes immigrantes et de la pluralité culturelle à Laval. Il découle de la vision stratégique Laval 2035 : urbaine de nature et marque la volonté de la Ville, d'une part, de répondre aux défis liés à l'évolution sociodémographique et, d'autre part, d'affirmer clairement son rôle et son positionnement pour favoriser le vivre-ensemble et la cohésion sociale sur son territoire.

Le cadre de référence vise les objectifs suivants :

- Définir les valeurs, les principes et les orientations qui sous-tendent l'intervention de la Ville en matière d'immigration et de diversité ethnoculturelle en collaboration avec ses partenaires régionaux;
- Réaffirmer les mandats municipaux à l'intérieur d'une sphère d'intervention provinciale de façon complémentaire avec les partenaires;
- Assurer la cohérence et une gestion efficace des interventions municipales en matière de diversité ethnoculturelle;
- Sensibiliser les intervenantes et intervenants municipaux à la prise en compte de la diversité ethnoculturelle dans le processus de prise de décision relativement à la gestion municipale et à l'offre de services;
- Sensibiliser la population aux enjeux de l'immigration et des relations interculturelles sur le territoire lavallois;
- Favoriser un consensus au sein de la population et parmi les partenaires communautaires, sectoriels et institutionnels.

Le cadre de référence s'articule autour de deux axes :

- **La dimension régionale :** un document-cadre comprenant les énoncés de valeurs, les grands principes et les orientations régionales qui sous-tendent l'intervention de la Ville et de ses partenaires en matière d'immigration et de diversité ethnoculturelle;
- **La dimension municipale :** un cadre de prestation et d'adaptation de services qui fera office de guide d'intervention pour l'offre de services aux citoyennes et aux citoyens dans un contexte interculturel.

Le document est également assorti d'un cadre de gouvernance qui vient préciser la mise en œuvre du cadre de référence ainsi que le déploiement des mesures qui en découlent.



2

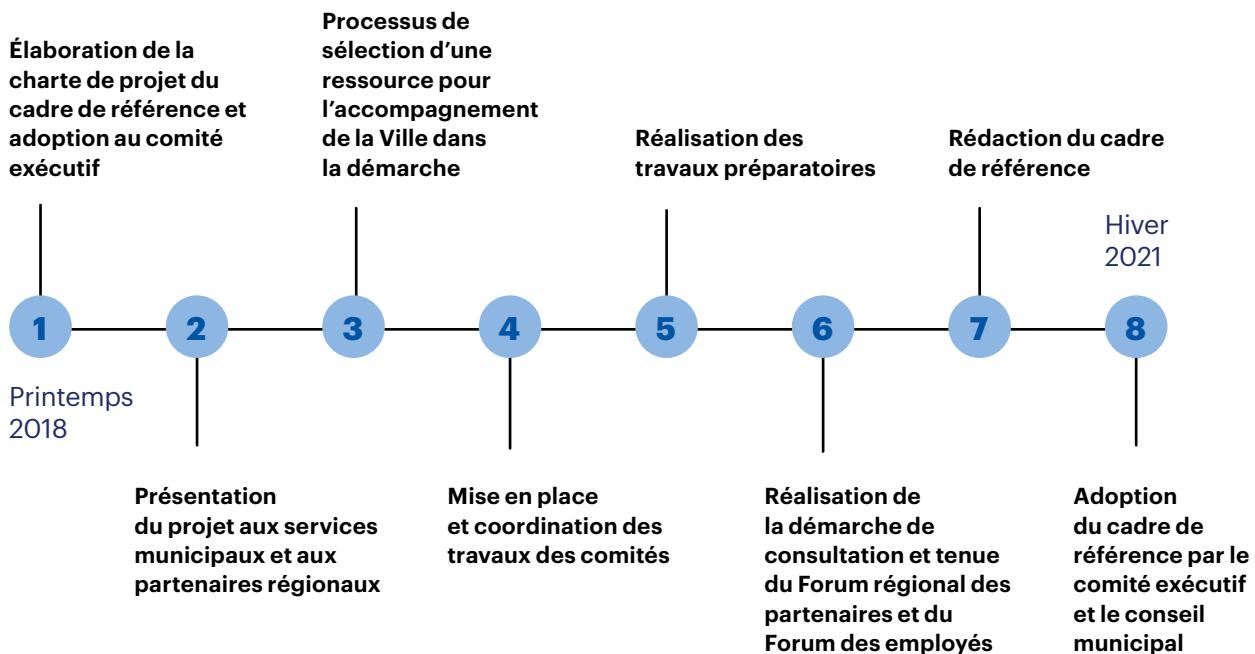
La démarche d'élaboration du cadre de référence

Les travaux de réalisation du Cadre de référence en immigration et diversité ethnoculturelle de Laval s'appuient sur une vaste démarche cohérente, structurée et concertée qui a mobilisé un grand nombre de partenaires lavallois, d'employés municipaux, de citoyennes et de citoyens. Un tableau de bord de suivi de réalisation des principales activités et tâches identifiées a été élaboré afin de s'assurer de l'état d'avancement du projet et de faire les ajustements nécessaires, le cas échéant. Plusieurs

activités de consultation se sont déroulées sur des plateformes virtuelles étant donné le contexte lié à la pandémie de COVID-19.

À travers cette démarche, la Ville de Laval a voulu s'assurer de la prise en compte des enjeux et des préoccupations de l'ensemble des parties prenantes et favoriser ainsi l'appropriation du cadre de référence.

Les principales étapes de cette démarche ont été les suivantes :



2.1 Élaborer la charte de projet du cadre de référence et la faire approuver au comité exécutif

La première étape de la démarche a été d'élaborer la charte de projet du cadre de référence et de la faire approuver par les instances municipales. À l'issue de cette étape :

- Les objectifs du projet ont été déterminés et précisés;
- Les risques du projet, son impact anticipé ainsi que les mesures d'atténuation ont été énoncés;
- Les liens d'arrimage du projet aux orientations stratégiques de la Ville ont été établis;
- Les parties prenantes du projet ont été identifiées et la structure de gouvernance a été proposée;
- L'ensemble des paramètres du projet a été approuvé par le comité exécutif.

2.2 Présenter les paramètres du projet aux services municipaux et aux différents partenaires

Les paramètres du projet de cadre de référence ont été présentés aux différents services municipaux ainsi qu'aux partenaires régionaux afin de susciter leur adhésion à la démarche. Au terme de cette étape :

- Les partenaires communautaires, institutionnels et intersectoriels ont adhéré à la démarche. Ils ont établi des liens avec leurs orientations organisationnelles et ont clarifié leur participation au projet;
- Onze services municipaux, huit divisions et unités administratives du Service de la culture, des loisirs, du sport et du développement social (SCLSDS) et trois instances de concertation en immigration, diversité culturelle et prévention de la radicalisation menant à la violence ont été rencontrés, pour un total de vingt-deux rencontres;
- Les différents services municipaux et partenaires ont pris connaissance et se sont appropriés les paramètres du cadre de référence;
- Les liens et les arrimages entre le projet de cadre de référence et les mandats des différents services ont été définis;
- Une recension préliminaire des préoccupations et des enjeux de prestation de services en contexte de diversité ethnoculturelle pour les différents services municipaux a été réalisée.



2.3 Mettre en place le processus de sélection d'une ressource externe

Afin de s'assurer de la qualité de la démarche méthodologique ainsi que de la validité conceptuelle des orientations énoncées dans le cadre de référence et de leur cohérence avec les assises et les fondements du modèle québécois d'intégration et de gestion de la diversité, il était nécessaire pour la Ville de Laval de s'adjointre d'autres expertises qui l'accompagneraient dans cette démarche. Un processus de sélection d'une ressource externe a été amorcé :

- Une demande d'offre de services professionnels a été rédigée et un appel à propositions ciblé a été lancé auprès d'organisations identifiées;
- Un comité ad hoc a été mis en place et a analysé les offres de services sur la base des critères et d'une grille d'analyse établis à cet effet;
- Au terme du processus, le Laboratoire de recherche en relations interculturelles (LABRRI) de l'Université de Montréal a été retenu pour accompagner la Ville de Laval dans cette démarche.

2.4 Mettre en place les différents comités et assurer la coordination des travaux

Plusieurs comités ont été identifiés dans la structure de gouvernance du projet afin de conduire les travaux de réalisation du cadre de référence et d'assurer le succès de la démarche, le tout sous la coordination de la Division du développement social de la Ville de Laval.

- Les différents comités ont été mis en place et leur composition a été complétée;
- Les mandats, structures de gestion et règles de fonctionnement de chacun des comités ont été établis et approuvés;
- Le plan de travail a été élaboré et les lots de travail, activités ou tâches en lien avec les mandats des différents comités ont été déterminés et assignés.

Le comité directeur

Ce comité est constitué de la direction générale et des directions générales adjointes de la Ville de Laval. Il avait pour principal mandat de :

- Approuver la charte de projet du cadre de référence et les différents paramètres qui y étaient associés;
- Approuver les énoncés de valeurs, les principes directeurs et les orientations du cadre de référence et recommander leur adoption au comité exécutif et au conseil municipal.



Le comité aviseur

La Table régionale en immigration, diversité culturelle et inclusion de Laval (TRIDIL) a joué le rôle de comité aviseur pour l'élaboration du cadre de référence. Son mandat était d'assurer un rôle consultatif dans le déroulement des travaux.

Durant cette période, cinq rencontres de la TRIDIL se sont tenues au cours desquelles les membres ont :

- Pris connaissance de la démarche d'accompagnement du LABRRI et de la méthodologie utilisée;
- Réalisé des activités de veille stratégique et informationnelle en amorce à l'identification des enjeux et des orientations du cadre de référence;
- Contribué à la réalisation des travaux préparatoires (portrait statistique, portrait diagnostique, état de situation);
- Contribué à l'identification des enjeux et à l'élaboration des orientations régionales relatives à l'immigration et à la diversité ethnoculturelle.

Les comités ad hoc

Principalement, trois comités ad hoc ont été mis en place avec le mandat de réaliser les travaux préparatoires en amont du cadre de référence. Le premier comité de travail est constitué des partenaires externes; il était responsable de conduire les travaux de réalisation du *Portrait statistique de la population immigrante de Laval*. Le deuxième comité est constitué de professionnels de la Ville de Laval; il était chargé de la mise en place du processus de sélection d'une ressource consultante pour l'accompagnement de la Ville dans la réalisation du projet. Le troisième comité de travail est constitué du LABRRI et des représentants de trois unités administratives municipales, et il a été formé en vue de planifier et de réaliser les activités du plan de travail en lien avec leurs mandats.

Le comité de coordination interservices

Ce comité est constitué d'employés, professionnels ou gestionnaires représentant une dizaine de services municipaux, notamment le Service de la culture, des loisirs, du sport et du développement social, le Service des communications et du marketing, les Travaux publics, le Service de l'ingénierie, le Service de sécurité incendie, les Ressources humaines, le Développement économique, le Service de l'environnement et de l'écocitoyenneté, le Service de l'urbanisme, le Service de l'évaluation et le Service de police.

Le mandat principal du comité de coordination interservices était d'assurer un rôle de liaison et de suivi pour les services municipaux dans le cadre de la démarche.

En outre, le comité de coordination interservices a :

- Pris connaissance de la démarche d'accompagnement du LABRRI, de l'approche et du cadre d'analyse pluraliste qui a été utilisé;
- Contribué à la réalisation du *Portrait diagnostique des pratiques municipales en matière de prestation de services en contexte interculturel*;
- Contribué à la réalisation du *Portrait des politiques et des orientations en matière d'immigration et de diversité ethnoculturelle des plus grandes municipalités du Québec*;
- Soutenu la réalisation des ateliers thématiques dans l'identification des enjeux et défis municipaux liés à la prestation de services en contexte de diversité ethnoculturelle.

2.5 Réaliser les travaux préparatoires

Plusieurs travaux préparatoires ont été nécessaires à la réalisation du Cadre de référence en immigration et diversité ethnoculturelle de Laval. Tout d'abord, il fallait connaître les caractéristiques démographiques et socioéconomiques des personnes immigrantes vivant sur le territoire, puis alimenter la réflexion à partir d'un exercice de recension et d'analyse des politiques et orientations en matière d'inclusion des plus grandes municipalités du Québec, et ensuite poser un regard diagnostique sur les pratiques municipales lavalloises de prestation de services aux citoyens et citoyennes en contexte de diversité ethnoculturelle.

Le Portrait statistique de la population immigrante de la région de Laval

Il s'agit de l'un des chantiers d'envergure qui ont permis à la Ville de Laval de se doter d'un document de référence complet sur le profil sociodémographique et socioéconomique des personnes immigrantes installées et vivant à Laval, et de faire ainsi ressortir les enjeux d'inclusion et d'offre de services visant à améliorer l'accueil et l'établissement des nouveaux arrivants. Ce portrait est basé sur les données du recensement de 2016 de Statistique Canada et des données de 2018 du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale du gouvernement du Québec.

Le Portrait des politiques et des orientations en matière d'immigration et de diversité ethnoculturelle des plus grandes municipalités du Québec

Cet exercice de parangonnage a permis de réaliser, dans une première partie, des portraits individuels en matière de diversité ethnoculturelle des plus grandes villes du Québec : Drummondville, Gatineau, Laval, Longueuil, Montréal, Québec, Repentigny, Sherbrooke, Terrebonne et Trois-Rivières. Chaque portrait individuel présente les caractéristiques physiques et démographiques de la ville, ses caractéristiques en matière de diversité, son contexte organisationnel (c'est-à-dire la place du dossier de l'immigration et des relations interculturelles au sein de l'appareil municipal), ses politiques, ses programmes, les initiatives qu'elle a réalisées, ainsi que ses instances municipales et de concertation.

Dans une deuxième partie, une analyse comparative des politiques et des programmes municipaux en matière de diversité et d'inclusion de ces villes a été réalisée afin de faire ressortir les grandes tendances. Cette analyse comparative s'appuie sur le modèle des trois D (diversité-discrimination-dialogue) (White, 2017), qui propose une grille d'analyse des différentes façons de promouvoir l'inclusion en contexte interculturel à travers les trois grands courants de pensée pluraliste dans plusieurs contextes organisationnels et institutionnels au Québec.

Le *Portrait diagnostique des pratiques municipales en matière de prestation de services en contexte interculturel*

Ce portrait diagnostique porte sur les pratiques des divers services de la Ville de Laval en contexte pluriethnique. Il a permis de faire un état de situation sur l'accessibilité, l'adéquation et l'adaptation de l'offre de services municipale aux citoyennes et citoyens lavallois, notamment les personnes issues de l'immigration. Le portrait a également permis de recenser les interventions, les préoccupations, les défis et les besoins des professionnels de la Ville, et de déterminer les enjeux prioritaires internes et externes à l'organisation municipale.



2.6 Réaliser la démarche de consultation

Quatre grandes étapes ont structuré cette démarche participative réalisée auprès des partenaires régionaux et du personnel municipal :



1

Réaliser des rencontres thématiques avec les partenaires

Cette première étape a consisté à tenir des ateliers d'échange et de discussion avec trois groupes de partenaires régionaux et un comité consultatif : la Table régionale en immigration, diversité culturelle et inclusion de Laval (TRIDIL), le Comité terrain pour l'accueil et l'intégration des personnes immigrantes et réfugiées à Laval (Comité terrain), les organismes du milieu et le Comité consultatif sur les relations interculturelles de Laval (CCRIL).

L'objectif de ces ateliers thématiques était d'identifier, de bonifier et de valider les enjeux afin d'établir des consensus.

Les enjeux proposés résultent des différentes réflexions avec les partenaires, notamment ceux du Comité terrain et de la TRIDIL, et ont également été nourris, entre autres, par les travaux entourant la mise en œuvre du Plan d'action régional 2017-2019 en immigration, diversité culturelle et inclusion de la région de Laval et les groupes de discussion tenus lors de l'élaboration de la Politique régionale de développement social (PRDS). Ces enjeux ont été regroupés par axes thématiques selon les dimensions de l'intégration et de la participation des personnes immigrantes.

Au total, une quarantaine d'organismes et institutions ont pris part à ces ateliers.



2

Réaliser des entrevues semi-dirigées individuelles et tenir des groupes de discussion avec les employés municipaux

L'objectif de ces groupes de discussion et entrevues semi-dirigées individuelles était de collecter des données afin de réaliser le *Portrait diagnostique des pratiques municipales en matière de prestation de services en contexte interculturel*. Les questions abordées pendant les échanges visaient à comprendre les pratiques ou interventions des différents acteurs et actrices au sein des services municipaux, les préoccupations et les problématiques concrètes qui peuvent avoir un impact sur la prestation de services. Les questions visaient également à identifier des enjeux qui seraient spécifiques au contexte et au mandat de chaque service.

Trois groupes de discussion thématiques rassemblant 23 employés municipaux ont été tenus, dont un groupe réunissant exclusivement les unités administratives du Service de la culture, des loisirs, du sport et du développement social, étant donné le lien direct qu'entretient ce service avec les citoyennes et citoyens par la nature de ses mandats.

Parallèlement à la tenue de ces trois groupes de discussion, une quatrième rencontre d'échange et de discussion sur l'immigration et la diversité ethnoculturelle a été organisée et réalisée par et pour la Division de la vie de quartier auprès de 11 employés, en collaboration avec les professionnels de la Division du développement social. Les thèmes abordés étaient ceux mis de l'avant dans le guide de discussion pour le projet de cadre de référence.

Par ailleurs, un sondage en ligne a été réalisé à l'aide de la plateforme SurveyMonkey auprès de 23 employés municipaux participant aux groupes de discussion afin de compléter des informations et de préciser des thématiques, entre autres l'importance relative de certains enjeux organisationnels ou en lien avec la prestation de services, ainsi que les ressources ou outils dont dispose le personnel pour faire face à ces enjeux.

Au total, 34 employés municipaux ont participé à ces échanges.

3

Tenir des groupes de discussion avec des groupes cibles de citoyennes et de citoyens lavallois

Neuf groupes de discussion ont été tenus avec 34 citoyennes et citoyens. Ces groupes étaient constitués de personnes suivant différents profils : personnes ayant immigré il y a moins de cinq ans ou plus de cinq ans, personnes de première ou de deuxième génération, personnes réfugiées, personnes appartenant au groupe des minorités visibles, personnes d'ascendance canadienne-française.

L'objectif de ces groupes de discussion était de dresser un *Portrait des enjeux vécus par les citoyennes et citoyens au regard des perceptions qu'elles ou ils ont de leur vécu, des défis et des obstacles rencontrés dans leur processus d'intégration, des besoins exprimés, de leurs relations, de leur niveau de connaissance et d'utilisation de divers services offerts par la Ville de Laval, ainsi que de leur perception des relations interculturelles et du vivre-ensemble à Laval.*

Neuf groupes de discussion ont été tenus avec 34 citoyennes et citoyens.

4

Réaliser le Forum régional des partenaires et le Forum des employés

Le Forum régional des partenaires a été l'occasion de présenter les enjeux prioritaires identifiés lors de la première étape de consultation, de bonifier et de valider les orientations préliminaires élaborées à partir de ces enjeux et, par la suite, de déterminer des objectifs permettant de réaliser les orientations proposées.

Le Forum des employés, quant à lui, avait pour objectifs de présenter les constats généraux du *Portrait diagnostique des pratiques municipales en matière de prestation de services en contexte interculturel*, de présenter les enjeux prioritaires et les orientations préliminaires concernant le cadre municipal de prestation de services, et d'identifier des objectifs permettant la réalisation de ces orientations.

2.7 Rédiger et faire adopter le cadre de référence

Les résultats des travaux préparatoires et les données brutes recueillies à partir de la démarche de consultation et consignées dans les différents rapports ont alimenté la rédaction du document d'avant-projet du Cadre de référence en immigration et diversité ethnoculturelle de Laval. Ce document préliminaire a été présenté au comité directeur aux fins de révision, de bonification et d'approbation. Il a été par la suite recommandé pour adoption au comité exécutif et au conseil municipal.

Le cadre de référence a été adopté, et sera dévoilé lors du Sommet sur la diversité ethnoculturelle et l'inclusion au printemps 2021.



3

Valeurs et principes directeurs

3.1 Les valeurs

Les valeurs qui sous-tendent le Cadre de référence en immigration et diversité ethnoculturelle sont des valeurs affirmées dans la vision stratégique *Laval 2035* et dans la Politique régionale de développement social (PRDS). Elles sont issues de ces deux grandes démarches de planification et font consensus au sein de la communauté lavalloise. Elles sont également le prolongement des idées fortes d'ouverture et de respect, d'inclusion et d'intégration, d'accessibilité et d'équité portées par la Ville au cours des trois dernières décennies, et constituent des sources d'inspiration et des points d'ancrage qui guideront les interventions municipales et régionales en matière d'immigration et d'inclusion.



Ouverture et respect

Laval se veut accueillante, ouverte à la différence, respectueuse de toutes les personnes et soucieuse de l'inclusion de ses citoyennes et citoyens dans le développement de la ville.



Inclusion et intégration

Laval agit en tenant compte des besoins et des particularités des personnes pour favoriser la cohabitation et la contribution de chacune et chacun au développement de la société. Laval tient compte de la diversité des points de vue et de la situation de vulnérabilité des personnes exclues et dont la participation sociale est limitée.



Accessibilité

Laval valorise, à la grandeur de son territoire, l'accessibilité de l'ensemble des services et des installations, afin de favoriser l'autonomie, la mobilité et la participation à la vie sociale de toutes ses citoyennes et tous ses citoyens.

Laval souhaite que chaque citoyenne ou citoyen, quelles que soient ses capacités, ait accès aux lieux, aux équipements, aux services, aux programmes et à l'information, tout en favorisant une utilisation identique ou équivalente, autonome et sécuritaire. Cette approche inclusive et respectueuse des droits des personnes a un but d'équité.



Équité

Laval veille au juste partage et à la juste allocation des ressources entre les personnes ou les groupes, dans une perspective de justice sociale et d'égalité des droits et des chances. Les mesures mises en œuvre prennent ainsi en compte différents facteurs propres aux personnes ou à leur contexte de vie afin de réduire les inégalités sociales et la discrimination systémique.

3.2 Les principes directeurs

Les énoncés ci-dessous constituent les cinq principes directeurs du cadre de référence qui serviront de balises à l'intervention municipale et régionale en matière d'immigration et de diversité ethnoculturelle. Ils fournissent également un cadre d'analyse et d'évaluation de l'action municipale et régionale quant aux enjeux de l'immigration.

1

L'affirmation de l'identité plurielle de la société lavalloise et la reconnaissance de la diversité ethnoculturelle

La société lavalloise est plurielle et inclusive. Elle affirme et reconnaît sa diversité, qu'elle considère comme une source d'enrichissement collectif du point de vue tant social qu'économique et culturel. Elle valorise et promeut les attitudes d'écoute, d'ouverture et de dialogue. Elle réalise des activités d'échange et de rapprochement interculturel comme moyen d'intégration et consolide ainsi les liens sociaux entre les différents groupes de population, de façon à assurer la cohésion sociale sur le territoire.

2

L'affirmation d'une identité citoyenne qui tient compte des besoins différenciés des différents groupes de population au regard de leurs droits et de leurs responsabilités.

La société lavalloise affirme sa conception citoyenne de l'intégration et de l'inclusion, qui prend en compte les besoins spécifiques des différents groupes de population, notamment les nouveaux arrivants, les personnes immigrantes et les minorités ethnoculturelles.

Les citoyennes et citoyens lavallois, peu importe leurs origines ethniques, sont au cœur des interventions municipales et régionales. Toutes et tous sont des citoyennes et citoyens à part entière qui disposent des mêmes droits et des mêmes responsabilités. Elles et ils participent au développement de la collectivité lavalloise à l'intérieur d'un cadre de normes civiques et de valeurs communes qui renforce leur sentiment d'appartenance à la communauté, et ce, dans le respect des différences culturelles.

3

L'affirmation d'une conception de l'intégration et de l'inclusion fondée sur une responsabilité et un engagement partagés

La société lavalloise reconnaît que l'intégration des personnes immigrantes est un processus continu, bidirectionnel, dynamique et multidimensionnel (linguistique, socioéconomique, culturel, politique), dont le succès résulte de l'engagement réciproque et des efforts mutuels de la part des nouveaux arrivants et de la collectivité. Le processus d'intégration vise l'inclusion et la pleine participation des personnes immigrantes au développement culturel, social et économique de la collectivité lavalloise. En ce sens, l'apport et la contribution des personnes immigrantes à la richesse collective sont valorisés auprès de la population.

4

La reconnaissance de l'approche partenariale à travers la concertation, la mobilisation et la collaboration des différents acteurs et actrices par rapport aux enjeux d'immigration et de diversité ethnoculturelle

Par ses compétences de développement local et régional, la Ville de Laval assure un leadership en développement social et mobilise à cette fin les partenaires régionaux avec lesquels elle propose un continuum de services et des pistes de solutions cohérentes et complémentaires relativement aux enjeux d'immigration et de diversité ethnoculturelle, afin de répondre aux besoins de sa population diversifiée, et ce, dans le respect des mandats de chacun des partenaires.

5

L'accessibilité et l'adaptation de l'offre de services municipale et régionale

La Ville de Laval met en œuvre une approche de prestation de services basée sur la qualité, la valeur, le lieu et le temps. L'offre de services municipale s'adresse à l'ensemble des citoyennes et citoyens, peu importe leur origine ethnique, et la qualité du service est fonction de la capacité des personnes à le recevoir, de l'adéquation avec leurs besoins, du lieu et du temps requis pour recevoir le service.

4

Les axes thématiques

Les axes thématiques ont été formulés à partir des enjeux identifiés par les partenaires de la Table régionale en immigration, diversité culturelle et inclusion de Laval (TRIDIL), du Comité terrain pour l'accueil et l'intégration des personnes immigrantes et réfugiées à Laval (Comité terrain) et des organismes du milieu, puis ils ont été catégorisés selon les dimensions de l'intégration et de la participation des personnes immigrantes.

D'autres enjeux émanent également des résultats des projets et initiatives qui participent de la mise en œuvre du dernier Plan d'action régional en immigration et diversité culturelle. Ils ont fait l'objet de consultations, puis ont été priorisés.

Au total, sept axes ont été retenus, dont cinq en lien avec la dimension régionale du cadre de référence et deux en lien avec la dimension municipale.

La dimension régionale du cadre de référence

- Axe thématique 1 – Accueil, établissement et intégration
- Axe thématique 2 – Participation sociale
- Axe thématique 3 – Participation économique
- Axe thématique 4 – Participation culturelle
- Axe thématique 5 – Concertation et mobilisation

Ces axes interpellent l'ensemble des partenaires de la région de Laval, et les mesures qui découleront du plan d'action régional seront mises en œuvre par lesdits partenaires et la Ville de Laval.

La dimension municipale : le cadre municipal de prestation de services en contexte interculturel

- Axe thématique 6 – Prestation de services en contexte interculturel
- Axe thématique 7 – Gouvernance municipale en matière de diversité ethnoculturelle

Ces axes relèvent du domaine municipal et interpellent plus particulièrement la Ville comme prestataire de services pour l'ensemble de la population lavalloise.

5

Les orientations

Les orientations proposées constituent les principales assises du cadre de référence. Elles ont été formulées à partir des enjeux identifiés et priorisés lors des rencontres de consultation. Elles ont été par la suite ventilées en différents objectifs qui permettront de déterminer les actions à mettre en place et qui concourront à leur réalisation à travers un exercice ultérieur de planification pluriannuelle.

Orientation 1

Accroître et favoriser l'accessibilité aux services et aux ressources de manière à faciliter l'accueil, l'intégration et l'établissement durable des nouveaux arrivants et des personnes immigrantes dans la collectivité lavalloise.

Orientation 2

Consolider les caractéristiques de Laval comme collectivité accueillante et inclusive qui valorise l'apport des personnes issues de l'immigration, favorise le dialogue interculturel et la cohésion sociale, et lutte contre la discrimination.

Orientation 3

Valoriser la contribution économique et le potentiel de la main-d'œuvre immigrante, et sensibiliser les employeurs et les acteurs de divers milieux à la participation durable des personnes immigrantes et des minorités ethnoculturelles à la vie économique lavalloise.

Orientation 4

Favoriser la participation des nouveaux arrivants et des personnes issues de l'immigration à la vie culturelle lavalloise et valoriser leur contribution dans tous les domaines de la culture.

Orientation 5

Assurer la concertation multisectorielle en matière d'immigration et de diversité ethnoculturelle de façon à permettre aux partenaires mobilisés d'échanger sur les enjeux et les obstacles à la participation socioéconomique et culturelle des personnes immigrantes, d'analyser le continuum de services offerts et de trouver des pistes de solutions.

Orientation 6

Améliorer et accroître l'accessibilité et l'adéquation, et favoriser l'adaptation de l'offre de services municipale aux citoyens en tenant compte des besoins différenciés des nouveaux arrivants et des personnes issues de l'immigration.

Orientation 7

Reconnaître et affirmer l'approche interculturelle comme modèle d'aménagement du vivre-ensemble à Laval, soutenue par une approche citoyenne et d'inclusion sociale qui favorise la participation de toutes et tous et le développement d'un sentiment d'appartenance à la collectivité lavalloise.

Axe thématique 1 — Accueil, établissement et intégration

Laval est désormais reconnue comme un pôle d'attraction et une destination de choix des personnes qui viennent s'établir au Québec. La région a connu au cours des 15 années précédant le recensement de 2016 de Statistique Canada une augmentation fulgurante de sa population immigrante de près de 123% (entre 2001 et 2016), ce qui fait de Laval la deuxième ville en importance au Québec quant à la proportion de sa population immigrante par rapport à sa population totale, (28,5%), comparativement à 13,7% pour l'ensemble du Québec. Chaque année, plus de 3 000 nouveaux arrivants en moyenne s'établissent à Laval, parmi lesquels près de 11% n'ont aucune connaissance du français ni de l'anglais. La région compte également plus de 50 000 familles immigrantes, et plus de 3 ménages immigrants sur 5 sont composés de 3 personnes et plus.

Ces personnes nouvellement arrivées à Laval expriment un certain nombre de besoins, qui pourraient constituer des obstacles à leur installation et à leur intégration s'ils ne sont pas comblés. Parmi les besoins exprimés, on peut citer les suivants : se trouver un logement, obtenir des documents administratifs, inscrire les enfants à l'école, pouvoir se déplacer et se repérer facilement dans la ville, apprendre le français (pour les nouveaux arrivants provenant des bassins de sélection géographique non francophones), obtenir un accès suffisant à de l'information pertinente et de qualité sur les ressources et l'aide disponibles, faire reconnaître ses compétences et ses acquis, construire son réseau social et se trouver un emploi.

Sur la base de ces besoins exprimés, et en lien avec le présent axe thématique, les partenaires consultés dans la démarche d'élaboration du cadre de référence ont identifié plusieurs enjeux. Ceux qui sont énumérés ci-dessous ont été priorisés au regard du contexte lavallois.



Enjeux prioritaires

-
- 1.1** Disponibilité et accessibilité des services et des ressources destinées aux nouveaux arrivants et aux personnes issues de l'immigration

 - 1.2** Adaptation de l'offre de services et pratiques municipales, institutionnelles et communautaires inclusives

 - 1.3** Interventions auprès des nouveaux arrivants et accompagnement personnalisé selon une approche communautaire

 - 1.4** Francisation, barrière de la langue et interprétariat



Orientation 1

Accroître et favoriser l'accessibilité aux services et aux ressources de manière à faciliter l'accueil, l'intégration et l'établissement durable des nouveaux arrivants et des personnes immigrantes dans la collectivité lavalloise.

Objectifs

- 1.1** Élaborer des stratégies de communication et mettre en place des mécanismes de collaboration entre les organismes afin de promouvoir et de diffuser l'offre de services et les ressources existantes auprès des nouveaux arrivants et des personnes immigrantes, résidant à Laval.
- 1.2** Faciliter l'intégration linguistique des nouveaux arrivants et des personnes immigrantes et leur offrir des occasions de mettre en pratique leur apprentissage du français.
- 1.3** Assurer un continuum de services répondant aux besoins des nouveaux arrivants et des personnes immigrantes à travers un parcours d'accompagnement personnalisé.

Axe thématique 2 — Participation sociale

La participation sociale des personnes immigrantes fait référence à leur interaction avec l'ensemble de leurs concitoyennes et concitoyens lavallois, les institutions publiques, le milieu communautaire et les milieux de vie. Cette participation peut également être vue sous l'angle de la participation citoyenne et communautaire. En ce sens, elle témoigne des formes d'engagement civique et d'appartenance à des groupes et à une collectivité, et de la participation aux activités sportives, de loisirs, culturelles, communautaires, de bénévolat et de développement de réseaux sociaux. Elle réfère aussi au développement d'un sentiment d'appartenance ou d'attachement à leur collectivité.

L'interaction entre les personnes immigrantes et l'ensemble de leurs concitoyennes et concitoyens lavallois, ainsi que ses corollaires que sont l'ouverture et le dialogue, constituent des ingrédients nécessaires pour assurer le vivre-ensemble et la cohésion sociale. En effet, selon les données du recensement de Statistique Canada de 2016, les Lavallois et Lavalloises appartiennent à environ 200 ethnies. Ils détiennent dans une grande proportion (81,3%) la citoyenneté canadienne et sont issus d'une diversité de pays de provenance, dont le Liban (10,6%), Haïti (10,3%), le Maroc (6,7%), l'Algérie (5,6%), la Grèce (5,1%) et, dans l'immigration récente, la Syrie (13,5%).

Entre autres enjeux relatifs à ce portrait, les partenaires lavallois ont nommé le défi que représente la cohabitation harmonieuse des différents groupes, la relation positive avec le corps policier et les systèmes de justice et de protection de la jeunesse, ainsi que l'utilisation des espaces publics d'échange et de rencontre et des infrastructures de loisirs. D'autres défis ont aussi été nommés, dont la valorisation de la contribution des personnes immigrantes ainsi que la sensibilisation et la préparation de la société d'accueil et des milieux de vie, notamment en ce qui concerne l'ouverture et l'attitude positive à l'égard des personnes immigrantes et des minorités ethnoculturelles. Sur ce dernier point, s'il est indéniable que les Lavalloises et les Lavallois sont de plus en plus ouverts à l'immigration, comme le montrent plusieurs travaux de recherche à l'échelle du Québec, on ne saurait passer sous silence l'existence, encore aujourd'hui, d'obstacles systémiques, de perceptions parfois négatives et de certaines formes de discrimination et de préjugés défavorables à l'égard des minorités ethnoculturelles, ce qui limiterait leur participation.

Enjeux prioritaires

-
- 2.1** Sensibilisation et préparation de la collectivité lavalloise et des milieux de vie
 - 2.2** Cohabitation harmonieuse et cohésion sociale
 - 2.3** Présence des communautés ethnoculturelles dans les instances décisionnelles et démocratiques
 - 2.4** Connaissance et compréhension des réalités culturelles, des façons de faire et des codes culturels différents, et adoption des valeurs communes de la société québécoise.

Orientation 2

Consolider les caractéristiques de Laval comme collectivité accueillante et inclusive qui valorise l'apport des personnes issues de l'immigration, favorise le dialogue interculturel et la cohésion sociale, et lutte contre la discrimination.

Objectifs

- 2.1** Favoriser le rapprochement, le dialogue interculturel et l'ouverture à la diversité ethnoculturelle, notamment à travers des activités d'échange thématiques et en misant sur la création de lieux et d'espaces de rencontre qui permettent un partage réciproque d'expériences.
- 2.2** Valoriser l'apport des personnes immigrantes et des communautés ethnoculturelles à l'enrichissement et au développement de la collectivité lavalloise.
- 2.3** Mettre en place des initiatives et des stratégies de sensibilisation des différents acteurs de la société, notamment les citoyennes et citoyens ainsi que les partenaires publics, privés, institutionnels et communautaires, afin de prévenir et de contrer les préjugés, la discrimination et le racisme.
- 2.4** Travailler à identifier et réduire les obstacles systémiques à la pleine participation des personnes immigrantes et des communautés ethnoculturelles à la société lavalloise.



Axe thématique 3 — Participation économique

La participation au marché du travail est la variable la plus souvent utilisée pour mesurer la participation économique des personnes immigrantes. D'autres variables comme la consommation et la production de biens et services, l'investissement et la création de nouveaux marchés permettent également de mesurer la contribution des personnes immigrantes à l'activité économique.

Trois indicateurs quantitatifs — le taux d'emploi, le taux d'activité et le taux de chômage — permettent de décrire et d'illustrer la participation inégale et les difficultés d'insertion dans le marché du travail des personnes immigrantes, et plus particulièrement des personnes ayant immigré récemment.

À Laval, dans les dix dernières années précédant le recensement de Statistique Canada de 2016, on a constaté une stagnation de ces trois indicateurs. En 2016, le taux d'activité des personnes immigrantes (65,7%) était presque égal à sa valeur de 2006 (65,1%). Il en est de même du taux d'emploi des personnes immigrantes, qui était de 60,2% en 2016, une valeur similaire à celle de 2006 (60,3%). Pour ce qui est du taux de chômage, il est passé de 7,5% en 2006 à 8,3 % en 2016, une augmentation de moins de 1 point de pourcentage.

La comparaison de ces données entre les personnes immigrantes et les personnes non immigrantes révèle des écarts de participation au marché du travail en faveur des non-immigrants. Par exemple, un écart constant de 2 points de pourcentage dans les taux de chômage persiste entre les personnes immigrantes (8,3% en 2016) et les personnes non immigrantes (6,3% en 2016). Chez les immigrants récents (0-5 ans), le taux de chômage (17,7%) est environ trois fois plus élevé que chez les personnes non immigrantes et deux fois plus élevé que chez l'ensemble des immigrants. Chez les femmes ayant immigré récemment, on observe un écart de 16 points de pourcentage par rapport au taux de chômage des femmes non immigrantes.

Ce constat se justifie assez difficilement dans un contexte où près du tiers (30%) des personnes immigrantes à Laval détiennent un diplôme universitaire et où une grande proportion des personnes

immigrantes (51,2%) ont été admises dans la catégorie «immigrants économiques», c'est-à-dire sélectionnées pour leur capacité à contribuer à l'économie québécoise, à répondre aux besoins en matière de main-d'œuvre, à posséder et gérer ou à mettre sur pied une entreprise, à faire des investissements et à créer leur propre emploi.

Le *Portrait du dynamisme entrepreneurial de Laval* de 2018 est d'ailleurs assez éloquent quant à la présence remarquée des personnes immigrantes au sein de la chaîne entrepreneuriale. Trois indicateurs de base témoignent d'une volonté entrepreneuriale notable chez les personnes immigrantes : 1) *les intentions de se lancer en affaires*, dont le taux est de 35% chez les personnes immigrantes comparativement à 21,7% pour l'ensemble de la population lavalloise; 2) *les démarches*, c'est-à-dire les actions réalisées pour l'émergence du projet entrepreneurial (recherche de financement, d'équipements de production et d'un local, élaboration du plan d'affaires), dont le taux est de 18,7% chez les personnes immigrantes comparativement à 12,6% pour l'ensemble de la population lavalloise; 3) *le taux de propriétaires*, c'est-à-dire la proportion des individus s'étant déclarés propriétaires d'une entreprise enregistrée ou incorporée, qui est de 10% chez les personnes immigrantes comparativement à 6,6% pour l'ensemble de la population lavalloise.



Malgré ce portrait, les entrepreneurs lavallois issus de l'immigration et des minorités ethnoculturelles peuvent faire face à certaines difficultés, comme la méconnaissance des lois, des démarches administratives et de la culture d'entreprise au Québec, ou encore les barrières pour l'obtention du financement de leur projet.

Plusieurs autres facteurs, rapportés comme étant des enjeux sur lesquels la Ville de Laval et ses partenaires pourraient agir favorisaient la participation des personnes immigrantes sur le marché du travail : l'ouverture et la prédisposition des employeurs à ne pas discriminer à l'embauche et à offrir aux nouveaux arrivants une première expérience québécoise; l'adaptation des pratiques de recrutement, de dotation en main-d'œuvre et de gestion des ressources humaines dans un contexte interculturel; la simplification des processus et des démarches administratives d'appartenance aux ordres professionnels; ainsi que la rupture du cercle vicieux de la dynamique de surqualification et déqualification des personnes immigrantes.

D'autres enjeux, définis comme prioritaires, ont également interpellé les partenaires lavallois.

Enjeux prioritaires

- 3.1** Sensibilisation des employeurs à offrir aux nouveaux arrivants une première expérience québécoise
- 3.2** Valorisation du potentiel de la main-d'œuvre immigrante et capacité pour cette main-d'œuvre de contribuer à l'économie à l'échelle locale et régionale
- 3.3** Reconnaissance des diplômes obtenus à l'étranger
- 3.4** Représentativité de la diversité et notamment des minorités ethnoculturelles en emploi, plus particulièrement au sein du personnel de la Ville de Laval et des organismes soutenus par la Ville de Laval
- 3.5** Promotion et valorisation de l'entrepreneuriat et accès à l'information (légale, administrative, financière, etc.)

Orientation 3

Valoriser la contribution économique et le potentiel de la main-d'œuvre immigrante, et sensibiliser les employeurs et les acteurs de divers milieux à la participation durable des personnes immigrantes et des minorités ethnoculturelles à la vie économique lavalloise.

Objectifs

- 3.1** Accompagner les personnes immigrantes dans leur processus d'intégration en emploi en misant sur la reconnaissance et la valorisation des formations antérieures, l'expérience et les compétences professionnelles acquises à l'extérieur du Québec ou à l'étranger.
- 3.2** Accompagner et soutenir les employeurs dans l'intégration et le maintien durable en emploi des personnes immigrantes et des minorités ethnoculturelles.
- 3.3** Établir de meilleurs liens entre la population immigrante et les ressources et services de placement en emploi de manière à accroître la représentativité de la diversité ethnoculturelle en milieu de travail.
- 3.4** Soutenir les personnes immigrantes dans leur cheminement entrepreneurial.
- 3.5** Mettre en valeur et promouvoir la contribution économique des personnes immigrantes.

Axe thématique 4 — Participation culturelle

Aussi bien que la participation sociale et économique, la participation culturelle constitue une dimension fondamentale de l'intégration des personnes immigrantes et de leur participation à la vie lavalloise. Elle est considérée comme un levier de rapprochement et de dialogue interculturel favorisant la cohésion sociale. La participation culturelle renvoie également, entre autres, à l'utilisation des services et à l'occupation des lieux culturels, à l'activité culturelle et à la consommation de l'offre culturelle dans tous les domaines de la culture (musées, bibliothèques, galeries, festivals, théâtres, cinémas, culture scientifique, etc.).

En juin 2019, la Ville de Laval et Culture Laval ont dévoilé le *Plan de développement culturel de la région de Laval 2019-2023* (PDCRL). Dans ce document, les partenaires lavallois ont nommé la culture comme vecteur d'identité et source d'épanouissement collectif, enrichie par une citoyenneté culturelle qui en est d'ailleurs l'un des principes transversaux.

«La culture agit comme un levier de développement individuel et social. Elle renforce le sentiment d'appartenance à la communauté et au territoire. Les citoyens, quelles que soient leurs origines, participent à la vie culturelle. Elle est intégrée dans leur quotidien, notamment par la pratique du loisir culturel. L'accès à la culture s'incarne aussi par une offre diversifiée de qualité, enracinée dans les quartiers, qui se déploie jusque dans l'espace public.»

L'élaboration de ce plan de développement culturel avec l'ensemble des partenaires régionaux a été précédée par la réalisation d'un diagnostic culturel qui fait état des enjeux de développement culturel, de la vitalité culturelle de Laval et de la richesse de son offre en culture.

Les données du portrait de cette offre culturelle, disponibles pour la période 2013-2014, témoignent de cette richesse et de cette vitalité : 6 230 activités ont été organisées à Laval par 56 organisations. Ces activités sont ventilées par domaines d'offre culturelle comme suit : arts de la scène (39%), livre et littérature (29%), culture scientifique (17%) et 77% pour des activités d'animation ou de médiation. Toutes ces activités ont entraîné la participation de 1 028 000 personnes.

Les enjeux d'inclusion et de participation culturelle qui suivent ont été identifiés comme prioritaires dans le *Diagnostic culturel de la région de Laval* et par les partenaires de la TRIDIL, ceux du Comité terrain, les organismes du milieu et le personnel municipal lors des démarches de consultation.

D'autres enjeux, nommés dans le cadre d'un sondage en vue de l'élaboration du *Portrait du loisir culturel actif de la région de Laval*, font également ressortir des obstacles à l'inclusion culturelle des personnes issues de l'immigration, notamment le manque d'accès à l'information, la promotion insuffisante auprès de la population des activités relevant du loisir culturel actif, l'accessibilité financière limitée aux activités de loisir culturel actif, ainsi que le nombre restreint de représentants et représentantes des communautés ethnoculturelles au sein du secteur du loisir culturel actif.

Enjeux prioritaires

-
- 4.1** Représentation de la diversité dans le milieu culturel (domaines des professions, des productions et des médias culturels)

 - 4.2** Participation et valorisation de la contribution des artistes issus des minorités ethnoculturelles dans le domaine des arts et de la culture

 - 4.3** Accessibilité de l'offre culturelle sous toutes ses formes pour les personnes issues de l'immigration

Orientation 4

Favoriser la participation des nouveaux arrivants et des personnes issues de l'immigration à la vie culturelle lavalloise et valoriser leur contribution dans tous les domaines de la culture.

Objectifs

-
- 4.1** Diffuser et promouvoir l'offre culturelle auprès des personnes issues de l'immigration.

 - 4.2** Bonifier et diversifier la programmation et l'offre culturelle en assurant, entre autres, la participation d'artistes lavallois issus de la diversité.

 - 4.3** Assurer l'accessibilité des personnes immigrantes aux activités culturelles, notamment l'accessibilité financière, en tenant compte des différents statuts économiques et sociaux des ménages et des familles.

 - 4.4** Favoriser la présence des acteurs culturels dans les instances de concertation et accroître la représentativité des artistes issus de la diversité dans les diverses sphères du patrimoine, des arts et de la culture.



Axe thématique 5 — Concertation et mobilisation

Cet axe thématique fait référence à la mobilisation d'une diversité d'actrices et d'acteurs et à la concertation multisectorielle en matière d'immigration, de diversité et de relations interculturelles, de façon à ce que les besoins des personnes immigrantes et réfugiées soient pris en compte. Il s'agit aussi d'une priorité d'intervention qui vise à soutenir l'inclusion des personnes issues de l'immigration et à favoriser leur participation pleine et entière à la vie sociale, culturelle et économique lavalloise.

En matière de mobilisation et de concertation des partenaires, la Ville de Laval assume un rôle de leadership afin de réaliser les objectifs de développement local et régional sur le territoire, et ce, en toute cohérence avec les nouvelles compétences qu'elle exerce comme gouvernement de proximité. Elle met en place, coordonne, anime et participe à plusieurs instances de concertation au sein desquelles sont regroupés de nombreux partenaires communautaires, institutionnels, sectoriels et intersectoriels.

Parmi ces instances, on peut citer :

- La Table régionale en immigration, diversité culturelle et inclusion de Laval (TRIDIL);
- Le Comité terrain pour l'accueil et l'intégration des personnes immigrantes et réfugiées à Laval (Comité terrain);
- Le Comité Les Rendez-vous interculturels;
- Le Comité de gouvernance pour la mise en œuvre de la Stratégie lavalloise pour la prévention de la radicalisation menant à la violence;
- Les différents comités organisationnels internes regroupant divers services de la Ville, comme le comité diversité;
- D'autres sous-comités et comités ad hoc qui accompagnent les comités mentionnés ci-dessus dans la réalisation de leur mandat.

La Ville de Laval participe également à des concertations nationales, notamment le Réseau des municipalités en immigration et relations interculturelles du Québec (RÉMIRI), dont l'un des objectifs est d'offrir une plateforme d'échange et de suivi relativement à l'action municipale en matière d'intégration et d'inclusion.

Les travaux réalisés au sein de ces instances de concertation ont permis de mettre en évidence les défis liés au développement d'une approche de travail multisectorielle et multiréseau visant à répondre aux besoins d'accompagnement des nouveaux arrivants et des personnes immigrantes et à favoriser la participation de tous les citoyens et citoyennes.

Les défis mis en évidence portent notamment sur l'attitude d'ouverture et de collaboration des partenaires, la communication interorganisationnelle, l'information sur les ressources disponibles, le partage des bonnes pratiques entre intervenants, intervenantes et organisations, la complémentarité des services offerts et la cohérence des interventions.

Les enjeux indiqués ci-dessous sont ceux qui ont le plus interpellé les partenaires.

Enjeux prioritaires

-
- 5.1** Complémentarité des services offerts et cohérence des interventions
-
- 5.2** Cohérence des politiques publiques d'intégration des personnes immigrantes



Orientation 5

Assurer la concertation multisectorielle en matière d'immigration et de diversité ethnoculturelle, de façon à permettre aux partenaires mobilisés d'échanger sur les enjeux et les obstacles à la participation socioéconomique et culturelle des personnes immigrantes, d'analyser le continuum de services offerts et de trouver des pistes de solutions.

Objectifs

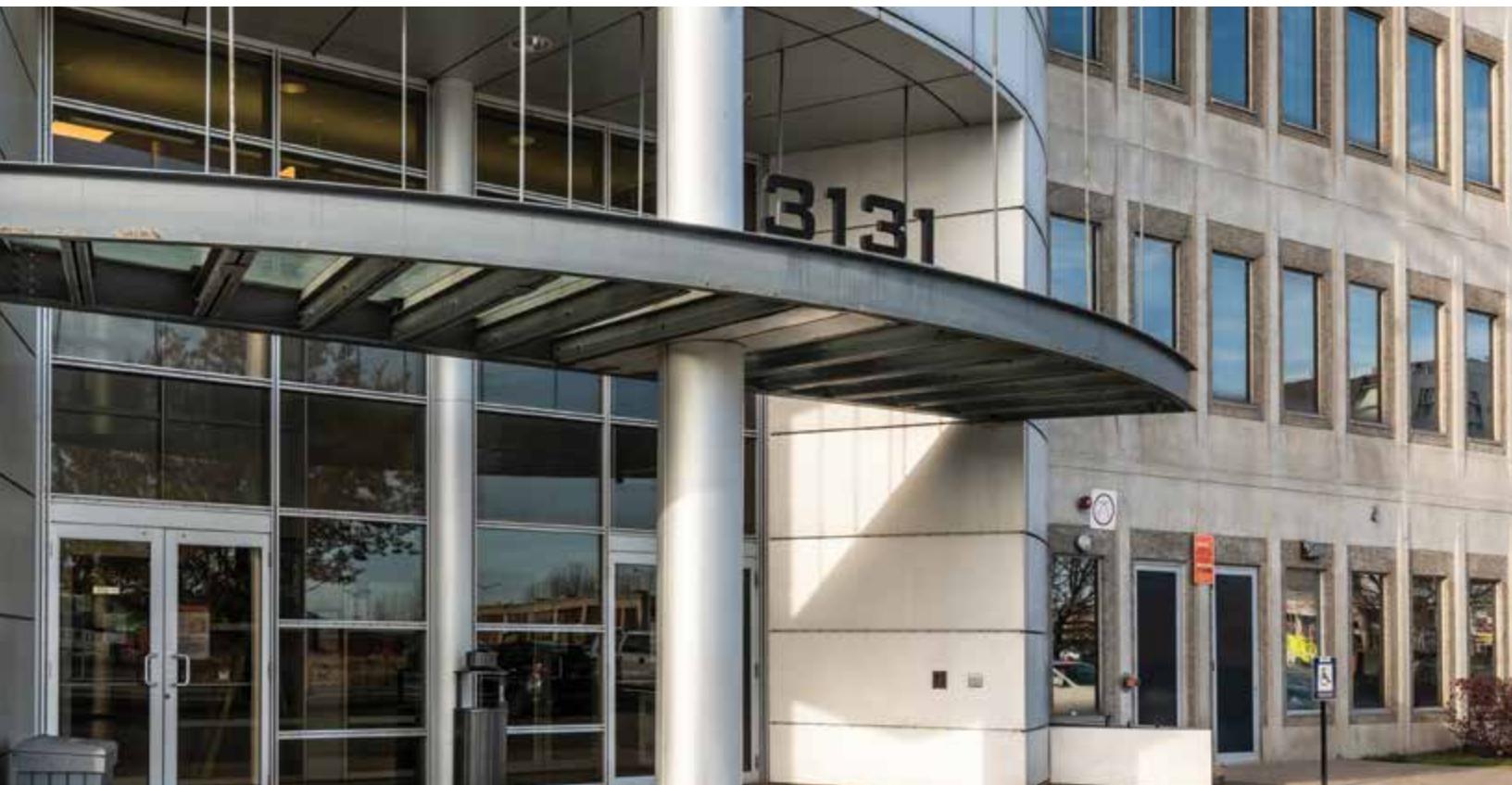
-
- 5.1** Rendre plus efficents et optimiser la communication, les liens de collaboration et les échanges entre les différents acteurs impliqués dans les concertations régionales et locales et les organismes du milieu, de manière à mieux répondre aux besoins des personnes immigrantes et réfugiées et des minorités ethnoculturelles.
 - 5.2** Améliorer la coordination des services offerts et la cohérence des interventions auprès des personnes immigrantes et des minorités ethnoculturelles, et ce, en complémentarité et dans le respect des mandats et des expertises de chacun des partenaires.
 - 5.3** Analyser et faire un suivi-évaluation du continuum de services offerts aux personnes immigrantes et réfugiées, et proposer des pistes d'amélioration.
-

6

Le cadre municipal de prestation de services en contexte interculturel

Le cadre municipal de prestation de services en contexte interculturel constitue la deuxième composante du Cadre de référence en immigration et diversité ethnoculturelle de Laval — la première composante étant sa dimension régionale et politique, qui énonce les valeurs, les principes directeurs, les orientations et les objectifs régionaux en la matière.

Le présent cadre de prestation de services, à travers les orientations générales énoncées dans la suite du document, servira de guide d'intervention pour les services municipaux dans leur prestation de services à la population lavalloise, et ce, dans un contexte interculturel. Il s'ajoute à l'ensemble des outils dont dispose la Ville pour améliorer l'expérience citoyenne et déployer son offre de services dans un souci d'accessibilité, d'optimisation et d'adaptation. Parmi ces outils, on peut citer, entre autres, la Déclaration de services aux citoyens ainsi que le déploiement du projet Requêtes citoyennes, qui place Laval parmi les villes à l'avant-garde en matière de relations avec les citoyennes et les citoyens.



6.1 Les principaux champs d'intervention municipaux

La Loi sur les compétences municipales (2005, c.6) dispose des domaines d'intervention des municipalités locales et des compétences exclusives aux municipalités régionales de comté. À cet effet, les champs de compétence des villes portent notamment sur l'aménagement et l'urbanisme, l'environnement et les infrastructures en eau, la salubrité, la sécurité publique, le transport, le développement économique et régional, la culture, les loisirs, les activités communautaires et les parcs régionaux.

Avec la réforme de la gouvernance municipale en matière de développement local et régional instaurée par l'adoption du projet de loi n° 122, Loi visant principalement à reconnaître que les municipalités sont des gouvernements de proximité et à augmenter à ce titre leur autonomie et leurs pouvoirs, et par la Loi sur les compétences municipales (c-47.1), les municipalités régionales de comté se sont vu attribuer de nouvelles compétences. Elles peuvent notamment prendre toute mesure de soutien à l'entrepreneuriat, à l'économie sociale ou au développement local et régional, et aussi conclure, avec les ministères ou organismes du gouvernement et, le cas échéant, avec d'autres partenaires, des ententes concernant leurs rôles et leurs responsabilités.

Ainsi, alors que le gouvernement provincial est le maître d'œuvre de l'accueil et de l'intégration linguistique, culturelle et économique des personnes immigrantes sur son territoire, et que d'autres responsabilités sont dévolues au gouvernement fédéral, le rôle des villes en matière d'accueil et d'intégration des nouveaux arrivants s'est accru ces dernières années étant donné leur statut de fournisseur de services, leur proximité et leur interaction directe avec l'ensemble des citoyens. Les villes sont également responsables de la cohésion sociale et du vivre-ensemble sur leur territoire.

6.2 Les axes thématiques et les principaux enjeux de prestation de services en contexte interculturel

Dans le cadre des travaux préparatoires à l'élaboration du cadre de référence, la Ville de Laval a réalisé un *Portrait diagnostique des pratiques municipales en matière de prestation de services en contexte interculturel*. La détermination des axes thématiques et l'identification des enjeux de prestation de services qui suivent sont issues de ce portrait et des consultations effectuées auprès des employés municipaux.

- Axe thématique 6 – Prestation de services en contexte interculturel
- Axe thématique 7 – Gouvernance municipale en matière de diversité ethnoculturelle

Axe thématique 6 — Prestation de services en contexte interculturel

Cet axe thématique aborde, de manière générale, les questions de l'accessibilité, de l'adéquation et de l'adaptation de l'offre de services municipale pour les nouveaux arrivants et les personnes issues de l'immigration, compte tenu des besoins différenciés qu'ils peuvent exprimer, dans une certaine mesure. Il fait également ressortir les défis et les obstacles liés à la prestation de services ainsi que les préoccupations exprimées par les employés municipaux lors des consultations pour le *Portrait diagnostique des pratiques municipales en matière de prestation de services en contexte interculturel*.

Que ce soit des services de première ligne offerts directement à la population ou des services de deuxième ligne assurés par des employés qui n'entrent pas directement en contact avec les citoyennes et les citoyens, l'ensemble des divisions administratives de la Ville de Laval offrent des services qui sont de portée générale (pour l'ensemble de la population) ou qui s'adressent à des groupes spécifiques (personnes aînées, personnes handicapées, personnes immigrantes, etc.).

L'état de situation de la prestation de services municipale dans un contexte de diversité ethnoculturelle montre qu'en général, les services offerts par la Ville de Laval sont accessibles à tous et que la Ville s'est même rapprochée davantage de ses citoyens et de ses citoyennes, dont ceux et celles issus de la diversité.

Toutefois, quelques barrières subsistent et elles pourraient limiter l'accessibilité des services municipaux aux personnes immigrantes et aux nouveaux arrivants. Ces barrières constituent des enjeux qui sont de plusieurs ordres :

- Linguistique (communication avec la municipalité et ses agents, publication en français des documents et des outils de promotion et de sensibilisation, compréhension du cadre réglementaire et des documents informatifs produits par la Ville);
- Culturel (représentation sociale de la société d'accueil et des pays d'origine, connaissance des services offerts, rapport avec l'autorité ou les pouvoirs publics);
- Organisationnel (critère d'accès universel aux activités soutenues par la municipalité, respect des compétences juridictionnelles municipales).

D'autres enjeux ont aussi été soulevés et sont présentés ci-dessous.

En ce qui concerne l'adaptation des services aux besoins différenciés de certains groupes cibles de population, le portrait diagnostique illustre les efforts fournis par la Ville au cours des dernières années pour offrir à la population des services qui répondent à ses besoins, et ce, dans un souci d'équité.

Enjeux prioritaires

-
- 6.1** Représentativité de la diversité dans la fonction publique municipale
 - 6.2** Coordination interservices et transversalité
 - 6.3** Développement des compétences interculturelles
 - 6.4** Promotion de l'offre de services auprès des nouveaux arrivants et visibilité des actions en matière d'inclusion
 - 6.5** Connaissance des réalités des communautés immigrantes
 - 6.6** Charge de travail des professionnels en contexte pluriethnique
 - 6.7** Accessibilité, adéquation et adaptation de l'offre de services municipale
 - 6.8** Communication et barrière linguistique
 - 6.9** Accès et condition du logement
 - 6.10** Défis de mobilisation et de participation des personnes immigrantes
 - 6.11** Accès aux activités de loisirs culturelles et sportives
 - 6.12** Discrimination et profilage racial
 - 6.13** Zonage et lieux de culte
 - 6.14** Accompagnement et soutien à l'entrepreneuriat immigrant
 - 6.15** Admissibilité au soutien municipal



Orientation 6

Améliorer et accroître l'accessibilité et l'adéquation, et favoriser l'adaptation de l'offre de services municipale aux citoyens en tenant compte des besoins différenciés des nouveaux arrivants et des personnes issues de l'immigration.

Objectifs

-
- 6.1** Considérer et prendre en compte les enjeux interculturels dans l'élaboration et la mise en œuvre des politiques, des programmes et des pratiques organisationnelles afin d'assurer l'accessibilité et l'adaptation de l'offre de services aux citoyennes et aux citoyens.
 - 6.2** Développer et mettre en place des stratégies de communication et de diffusion de l'information afin de promouvoir l'offre de services et d'activités de la Ville et de susciter la participation des nouveaux arrivants et des personnes issues de l'immigration.
 - 6.3** Sensibiliser le personnel municipal aux réalités des communautés ethnoculturelles et développer des programmes de formation continue sur les compétences interculturelles à l'intention des membres du personnel, peu importe leurs fonctions ou leur catégorie d'emploi.
 - 6.4** Poursuivre la mise en œuvre de la Politique d'accès à l'égalité en emploi de façon à améliorer la représentativité dans la fonction publique municipale des groupes visés, notamment les minorités ethniques et les minorités visibles.
 - 6.5** Accompagner et soutenir dans leurs démarches de création et de croissance d'entreprise les personnes immigrantes appartenant à la catégorie «gens d'affaires» (investisseurs, entrepreneurs et travailleurs autonomes).
-

Axe thématique 7 — Gouvernance municipale en matière de diversité ethnoculturelle

La gouvernance municipale en matière de diversité ethnoculturelle constitue le positionnement de la municipalité au regard de son approche d'aménagement de la diversité sur son territoire. Si la philosophie d'intervention *Ensemble à Laval* a depuis de nombreuses années consacré l'égalité des droits et des devoirs ainsi que l'accessibilité aux services et aux ressources pour toutes les citoyennes et tous les citoyens lavallois, quelles que soient leur origine et leur culture, l'un des constats qui ressortent du *Portrait diagnostique des pratiques municipales en matière de prestation de services en contexte interculturel* est la nécessité de préciser davantage les orientations et les directives de la Ville au regard de l'immigration et des relations interculturelles.

Plusieurs zones d'ombre subsistent quant à l'accès aux services municipaux de certains groupes associatifs dont les services ou les interventions sont destinés à un groupe ethnoculturel ou linguistique spécifique. D'autres enjeux ont été aussi recensés, comme l'absence de balises communes qui serviraient de points de repère aux employés municipaux, l'absence de directives claires de service à la clientèle et la difficulté pour le personnel de naviguer entre l'identité ethnique et l'identité citoyenne des personnes qu'ils servent.

Dans l'analyse des actions d'inclusion de la Ville de Laval réalisée dans le cadre du *Portrait des politiques et des orientations en matière d'immigration et de diversité ethnoculturelle des plus grandes municipalités du Québec* et des constats qui sont ressortis du *Portrait diagnostique des pratiques municipales en matière de prestation de services en contexte interculturel*, il ressort, à travers le cadre d'analyse des politiques et des pratiques des villes en matière d'inclusion (White, 2017), que l'approche axée sur la diversité, c'est-à-dire la reconnaissance et la valorisation de la diversité, est celle qui semble le plus caractériser les orientations de la Ville de Laval. Elle est suivie de l'approche axée sur le dialogue, qui promeut le rapprochement et les interactions entre les différents groupes de la population. L'approche axée sur la discrimination est présente dans une moindre mesure dans les actions de la Ville.

Au-delà de ces trois courants de pensée pluraliste, Laval a une longue tradition de conception citoyenne de l'intégration. Cette approche citoyenne, place le citoyen ou la citoyenne au cœur des interventions et mise davantage sur son statut civique que sur son statut identitaire, et davantage sur son appartenance à la collectivité lavalloise qu'à celle au groupe ethnoculturel auquel il ou elle appartient.

Les travaux de la Politique régionale de développement social de Laval ont rappelé les valeurs lavalloises d'équité, de solidarité et d'inclusion en insistant sur la nécessité d'agir en tenant compte des besoins et des particularités des personnes ainsi que des situations de vulnérabilité des personnes exclues et dont la participation sociale pourrait être limitée.

Cet amalgame d'approches qui se combinent, coexistent, se complètent et s'enrichissent les unes les autres amène la Ville de Laval à reconnaître et à préciser son cadre de gestion de la diversité, comme formulé dans l'orientation 7.

Enjeux prioritaires

-
- 7.1** Diversité et clarté des orientations de la Ville au regard de l'immigration et de la diversité ethnoculturelle
 - 7.2** Cadre commun et partagé quant au positionnement municipal sur la prestation de services en contexte interculturel
 - 7.3** Directives de service à la clientèle
 - 7.4** Cohabitation des courants de pensée pluraliste et des approches de gestion de la diversité (identité ethnique et identité citoyenne)
-



Orientation 7

Reconnaitre et affirmer l'approche interculturelle comme modèle d'aménagement du vivre-ensemble à Laval, soutenue par une approche citoyenne et d'inclusion sociale qui favorise la participation de toutes et tous et le développement d'un sentiment d'appartenance à la collectivité lavalloise.

Objectifs

-
- 7.1** Sensibiliser et former les employés municipaux et les partenaires lavallois quant à l'approche privilégiée par la Ville dans la prestation de services aux nouveaux arrivants et aux personnes issues de l'immigration.
 - 7.2** Offrir des services de qualité à toutes les citoyennes et à tous les citoyens, peu importe leur appartenance ethnique, dans leurs milieux de vie, en adéquation avec leurs besoins, tout en favorisant une utilisation identique ou équivalente des services, qui tient compte de la capacité des personnes à les recevoir.
 - 7.3** Soutenir les organismes dont les services et les interventions répondent à des enjeux collectifs et spécifiques, dans une perspective de prise en compte des besoins différenciés et dans un souci d'équité et d'inclusion, et ce, en fonction de l'admissibilité aux programmes.

La gouvernance régionale et la mise en œuvre du cadre de référence

La démarche d'élaboration du Cadre de référence en immigration et diversité ethnoculturelle de Laval a nécessité la mobilisation et la concertation d'une grande diversité d'acteurs, de partenaires et d'employés municipaux, lesquels ont nourri la réflexion sur les enjeux et contribué à la détermination des orientations et des objectifs du cadre de référence à l'échelle régionale et au niveau municipal.

Il va sans dire que la mise en œuvre du cadre de référence, à travers l'élaboration d'un plan d'action régional et municipal, s'appuie sur une gouvernance partagée et participative qui fait appel à un engagement concerté de tous les partenaires, et dont la coordination est assurée par la Ville de Laval.

Au niveau régional, les partenaires de la Table régionale en immigration, diversité culturelle et inclusion de Laval (TRIDIL) et ceux du Comité terrain pour l'accueil et l'intégration des personnes immigrantes et réfugiées à Laval accompagneront la Ville, selon leurs mandats respectifs, dans la réalisation des objectifs du cadre de référence. Avec les autres organismes du milieu, ils permettront la mise en œuvre des mesures et des initiatives qui découleront du plan d'action régional.

Au niveau municipal, un comité interne, le comité de coordination interservices, mis en place lors des travaux d'élaboration du cadre de référence, sera chargé du suivi de la mise en œuvre. Sous la coordination de la Division du développement social, il sera responsable de l'élaboration d'un plan d'action municipal qui répond aux enjeux identifiés dans le cadre municipal de prestation de services en contexte interculturel. Ce comité contribuera également à assurer la transversalité et à faciliter la communication à l'intérieur de l'appareil municipal.

Le cadre de gouvernance sera complété par la mise en œuvre d'un mécanisme de suivi-évaluation qui permettra de s'assurer de l'état d'avancement et de l'atteinte des objectifs, et d'évaluer la pertinence et les retombées des mesures déployées.

8

Conclusion

Le Cadre de référence en immigration et diversité ethnoculturelle de Laval constitue un document de référence qui répond à l'engagement de la Ville de poursuivre la tradition de terre d'accueil de Laval, laquelle favorise l'intégration harmonieuse des nouveaux arrivants et des communautés culturelles à la vie lavalloise, la cohésion sociale et les relations interculturelles entre les Lavalloises et Lavallois de toutes origines.

Par les valeurs, les principes directeurs, les orientations et les objectifs définis, la Ville entend renforcer les caractéristiques de Laval comme collectivité accueillante et inclusive, où la population est sensibilisée à l'apport de l'immigration, reconnaît et valorise la contribution des Lavallois et Lavalloises de toutes origines au développement du territoire, reconnaît la diversité ethnoculturelle et favorise le développement de relations interculturelles harmonieuses.

La Ville de Laval poursuit son engagement en dotant son personnel d'un outil de référence qui guidera la prestation de services aux citoyennes et aux citoyens dans un contexte interculturel.



Annexe

Synthèse des enjeux, orientations et objectifs du Cadre de référence en immigration et diversité ethnoculturelle de Laval

Axe thématique 1 — Accueil, établissement et intégration

Orientation 1 : Accroître et favoriser l’accessibilité aux services et aux ressources de manière à faciliter l’accueil, l’intégration et l’établissement durable des nouveaux arrivants et des personnes immigrantes dans la collectivité lavalloise.

Enjeux	Objectifs
1.1 Disponibilité et accessibilité des services et des ressources destinées aux nouveaux arrivants et aux personnes issues de l’immigration	1.1 Élaborer des stratégies de communication et mettre en place des mécanismes de collaboration entre les organismes afin de promouvoir et de diffuser l’offre de services et les ressources existantes auprès des nouveaux arrivants et des personnes immigrantes résidant à Laval.
1.2 Adaptation de l’offre de services et pratiques municipales, institutionnelles et communautaires inclusives	1.2 Faciliter l’intégration linguistique des nouveaux arrivants et des personnes immigrantes et leur offrir des occasions de mettre en pratique leur apprentissage du français.
1.3 Intervention auprès des nouveaux arrivants et accompagnement personnalisé selon une approche communautaire	1.3 Assurer un continuum de services répondant aux besoins des nouveaux arrivants et des personnes immigrantes à travers un parcours d’accompagnement personnalisé.
1.4 Francisation, barrière de la langue et interprétariat	

Axe thématique 2 — Participation sociale

Orientation 2 : Consolider les caractéristiques de Laval comme collectivité accueillante et inclusive qui valorise l'apport des personnes issues de l'immigration, favorise le dialogue interculturel et la cohésion sociale, et lutte contre la discrimination.

Enjeux	Objectifs
<ul style="list-style-type: none">2.1 Sensibilisation et préparation de la collectivité lavalloise et des milieux de vie2.2 Cohabitation harmonieuse et cohésion sociale2.3 Présence des communautés ethnoculturelles dans les instances décisionnelles et démocratiques2.4 Connaissance et compréhension des réalités culturelles, des façons de faire et des codes culturels différents, et adoption des valeurs communes de la société québécoise	<ul style="list-style-type: none">2.1 Favoriser le rapprochement, le dialogue interculturel et l'ouverture à la diversité ethnoculturelle, notamment à travers des activités d'échange thématiques et en misant sur la création de lieux et d'espaces de rencontre qui permettent un partage réciproque d'expériences.2.2 Valoriser l'apport des personnes immigrantes et des communautés ethnoculturelles à l'enrichissement et au développement de la collectivité lavalloise.2.3 Mettre en place des initiatives et des stratégies de sensibilisation des différents acteurs de la société, notamment les citoyennes et citoyens ainsi que les partenaires publics, privés, institutionnels et communautaires, afin de prévenir et de contrer les préjugés, la discrimination et le racisme.2.4 Travailler à identifier et réduire les obstacles systémiques à la pleine participation des personnes immigrantes et des communautés ethnoculturelles à la société lavalloise.

Axe thématique 3 — Participation économique

Orientation 3 : Valoriser la contribution économique et le potentiel de la main-d'œuvre immigrante et sensibiliser les employeurs et les acteurs de divers milieux à la participation durable des personnes immigrantes et des minorités ethnoculturelles à la vie économique lavalloise.

Enjeux	Objectifs
<ul style="list-style-type: none">3.1 Sensibilisation des employeurs à offrir aux nouveaux arrivants une première expérience québécoise3.2 Valorisation du potentiel de la main-d'œuvre immigrante et capacité pour cette main-d'œuvre de contribuer à l'économie à l'échelle locale et régionale3.3 Reconnaissance des diplômes obtenus à l'étranger3.4 Représentativité de la diversité et notamment des minorités ethnoculturelles en emploi, plus particulièrement au sein du personnel de la Ville de Laval et des organismes soutenus par la Ville de Laval3.5 Promotion et valorisation de l'entrepreneuriat et accès à l'information (légale, administrative, financière, etc.)	<ul style="list-style-type: none">3.1 Accompagner les personnes immigrantes dans leur processus d'intégration en emploi en misant sur la reconnaissance et la valorisation des formations antérieures, l'expérience et les compétences professionnelles acquises à l'extérieur du Québec ou à l'étranger.3.2 Accompagner et soutenir les employeurs dans l'intégration et le maintien durable en emploi des personnes immigrantes et des minorités ethnoculturelles.3.3 Établir de meilleurs liens entre la population immigrante et les ressources et services de placement en emploi de manière à accroître la représentativité de la diversité ethnoculturelle en milieu de travail.3.4 Soutenir les personnes immigrantes dans leur cheminement entrepreneurial.3.5 Mettre en valeur et promouvoir la contribution économique des personnes immigrantes.

Axe thématique 4 — Participation culturelle

Orientation 4 : Favoriser la participation des nouveaux arrivants et des personnes issues de l'immigration à la vie culturelle lavalloise et valoriser leur contribution dans tous les domaines de la culture.

Enjeux	Objectifs
<p>4.1 Représentation de la diversité dans le milieu culturel (domaines des professions, des productions et des médias culturels)</p> <p>4.2 Participation et valorisation de la contribution des artistes issus des minorités ethnoculturelles dans le domaine des arts et de la culture</p> <p>4.3 Accessibilité de l'offre culturelle sous toutes ses formes pour les personnes issues de l'immigration</p>	<p>4.1 Diffuser et promouvoir l'offre culturelle auprès des personnes issues de l'immigration.</p> <p>4.2 Bonifier et diversifier la programmation et l'offre culturelle en assurant, entre autres, la participation d'artistes lavallois issus de la diversité.</p> <p>4.3 Assurer l'accessibilité des personnes immigrantes aux activités culturelles, notamment l'accessibilité financière, en tenant compte des différents statuts économiques et sociaux des ménages et des familles.</p> <p>4.4 Favoriser la présence des acteurs culturels dans les instances de concertation et accroître la représentativité des artistes issus de la diversité dans les diverses sphères du patrimoine, des arts et de la culture.</p>

Axe thématique 5 — Concertation et mobilisation

Orientation 5 : Assurer la concertation multisectorielle en matière d'immigration et de diversité ethnoculturelle, de façon à permettre aux partenaires mobilisés d'échanger sur les enjeux et les obstacles à la participation socioéconomique et culturelle des personnes immigrantes, d'analyser le continuum de services offerts et de trouver des pistes de solutions.

Enjeux	Objectifs
5.1 Complémentarité des services offerts et cohérence des interventions 5.2 Cohérence des politiques publiques d'intégration des personnes immigrantes	5.1 Rendre plus efficents et optimiser la communication, les liens de collaboration et les échanges entre les différents acteurs impliqués dans les concertations régionales et locales et les organismes du milieu, de manière à mieux répondre aux besoins des personnes immigrantes et réfugiées et des minorités ethnoculturelles. 5.2 Améliorer la coordination des services offerts et la cohérence des interventions auprès des personnes immigrantes et des minorités ethnoculturelles, et ce, en complémentarité et dans le respect des mandats et des expertises de chacun des partenaires. 5.3 Analyser et faire un suivi-évaluation du continuum de services offerts aux personnes immigrantes et réfugiées.

Axe thématique 6 — Prestation de services en contexte interculturel

Orientation 6 : Améliorer et accroître l'accessibilité et l'adéquation, et favoriser l'adaptation de l'offre de services municipale aux citoyens en tenant compte des besoins différenciés des nouveaux arrivants et des personnes issues de l'immigration.

Enjeux	Objectifs
<ul style="list-style-type: none">6.1 Représentativité de la diversité dans la fonction publique municipale6.2 Coordination interservices et transversalité6.3 Développement des compétences interculturelles6.4 Promotion de l'offre de services auprès des nouveaux arrivants et visibilité des actions en matière d'inclusion6.5 Connaissance des réalités des communautés immigrantes6.6 Charge de travail des professionnels en contexte pluriethnique6.7 Accessibilité, adéquation et adaptation de l'offre de services municipale6.8 Communication et barrière linguistique.6.9 Accès et condition du logement6.10 Défis de mobilisation et de participation des personnes immigrantes6.11 Accès aux activités de loisirs culturelles et sportives6.12 Discrimination et profilage racial6.13 Zonage et lieux de culte6.14 Accompagnement et soutien à l'entrepreneuriat immigrant6.15 Admissibilité au soutien municipal	<ul style="list-style-type: none">6.1 Considérer et prendre en compte les enjeux interculturels dans l'élaboration et la mise en œuvre des politiques, des programmes et des pratiques organisationnelles afin d'assurer l'accessibilité et l'adaptation de l'offre de services aux citoyennes et aux citoyens.6.2 Développer et mettre en place des stratégies de communication et de diffusion de l'information afin de promouvoir l'offre de services et d'activités de la Ville et de susciter la participation des nouveaux arrivants et des personnes issues de l'immigration.6.3 Sensibiliser le personnel municipal aux réalités des communautés ethnoculturelles et développer des programmes de formation continue sur les compétences interculturelles à l'intention des membres du personnel, peu importe leurs fonctions ou leur catégorie d'emploi.6.4 Poursuivre la mise en œuvre de la Politique d'accès à l'égalité en emploi de façon à améliorer la représentativité dans la fonction publique municipale des groupes visés, notamment les minorités ethniques et les minorités visibles.6.5 Accompagner et soutenir dans leurs démarches de création et de croissance d'entreprise les personnes immigrantes appartenant à la catégorie «gens d'affaires» (investisseurs, entrepreneurs et travailleurs autonomes).

Axe thématique 7 — Gouvernance municipale en matière de diversité ethnoculturelle

Orientation 7 : Reconnaître et affirmer l'approche interculturelle comme modèle d'aménagement du vivre-ensemble à Laval, soutenue par une approche citoyenne et d'inclusion sociale qui favorise la participation de toutes et tous et le développement d'un sentiment d'appartenance à la collectivité lavalloise.

Enjeux	Objectifs
<ul style="list-style-type: none">7.1 Diversité et clarté des orientations de la Ville au regard de l'immigration et de la diversité ethnoculturelle7.2 Cadre commun et partagé quant au positionnement municipal sur la prestation de services en contexte interculturel7.3 Directives de service à la clientèle7.4 Cohabitation des courants de pensée pluraliste et des approches de gestion de la diversité (identité ethnique et identité citoyenne)	<ul style="list-style-type: none">7.1 Sensibiliser et former les employés municipaux et les partenaires lavallois quant à l'approche privilégiée par la Ville dans la prestation de services aux nouveaux arrivants et aux personnes issues de l'immigration.7.2 Offrir des services de qualité à toutes les citoyennes et à tous les citoyens, peu importe leur appartenance ethnique, dans leurs milieux de vie, en adéquation avec leurs besoins, tout en favorisant une utilisation identique ou équivalente des services, qui tient compte de la capacité des personnes à les recevoir.7.3 Soutenir les organismes dont les services et les interventions répondent à des enjeux collectifs et spécifiques, dans une perspective de prise en compte des besoins différenciés, et dans un souci d'équité et d'inclusion, et ce, en fonction de l'admissibilité aux programmes.

Remerciements

La Ville de Laval remercie les organisations, les instances de concertation ainsi que les employés municipaux qui ont contribué à la réalisation du projet de Cadre de référence en immigration et diversité ethnoculturelle.

La Table régionale en immigration, diversité culturelle et inclusion de Laval

Carrefour d'Intercultures de Laval

Carole Charvet

Carrefour jeunesse-emploi de Laval

Christiane Pichette

Centre communautaire Petit Espoir

Bintou Toure

Centre de services scolaire de Laval

Nancy Lee, Maxime Mongeon

Centre intégré de santé et de services sociaux de Laval

Serge Asselin, Chantal Goyette, Silvio Manfredi

Chambre de commerce et d'industrie de Laval

Martine Lafrance

Collège Montmorency

Linda Benedetto, Catherine Parent

Comité de développement local de Chomedey

Marlène Paradis

Commission scolaire Sir-Wilfrid-Laurier

Anna Bracaglia, Alexandra Rachita

Corporation de développement communautaire de Laval

Marc Longchamps, Tania Costa

Culture Laval

Marianne Coineau, Fleur Froidefond

Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration

Corinne Aubry, Michèle Boisclair (jusqu'en janvier 2021), Serge Ouellet (jusqu'en mars 2021)

Perspective Carrière

Johanne Allaire, Isabelle Grenier

Services Québec Laval

Lise Pinsonnault, Anne Villeneuve (jusqu'en novembre 2020)

Table de concertation de Laval en condition féminine

Joanie Béland, Marie-Eve Surprenant

Ville de Laval – Développement économique

Claudie Pronovost

Ville de Laval – Développement social

Nel Ewane, Claudie Mompoint

Ville de Laval – Service de police

Guy Ravenelle

Le Comité terrain pour l'accueil et l'intégration des personnes immigrantes et réfugiées à Laval

Association coopérative d'économie familiale – ACEF de Laval

Cathy Simard

Carrefour d'Intercultures de Laval

Carole Charvet

Carrefour jeunesse-emploi de Laval

Jennifer Chantal Asselin

Centre communautaire le Coumbite de Laval

Michel Josfère

Centre communautaire Petit Espoir

Bintou Toure

Centre de services scolaire de Laval

Isabelle Dion

Centre intégré de santé et de services sociaux de Laval

Nathalie Chevrette

Centre SCAMA – Centre de services communautaires d'aide au maintien de l'autonomie

Malorie Sarr-Gachaoua

Collège Montmorency

Linda Benedetto

Comité de développement local de Chomedey

Marlène Paradis

Femmes en Emploi

Dorcas Destinoble

Forme ta vie – Regroupement local des partenaires

Samira Benissa

Initiative locale St-François en action

Alice Boulianne

L'Entraide Pont-Viau Samuel d'Haese	Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes – Laval Josée Laperle
Le Relais communautaire de Laval Alejandra Ortiz	Centre de pédiatrie sociale Laval Mylène Du Bois
Les Loisirs Bon-Pasteur Lorraine Marleau	Centre des femmes de Laval Graciela Mateo
Maison de la famille du Centre communautaire Val-Martin Brigitte Kalamaras	Forum jeunesse Laval Simon Charron
Marigot en forme Paola Ballasteros	Les Productions Le p'tit monde François Tardif
M'îles lieux en forme – Sainte-Rose Fabreville-Est Simon Charron	Maison des enfants le Dauphin Chantale Gignac, Stéphanie Leblanc
Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration Michèle Boisclair (jusqu'en janvier 2021), Dorice Desloges	Marigot en forme Véronique Jourdain
Perspective Carrière Isabelle Grenier	Mesures alternatives jeunesse – service de médiation citoyenne de Laval Marie-Ève D'Amour
RUI-Chomedey Sabrina Lacroute	Office municipal d'habitation de Laval Manon Mathieu
RUI-Pont-Viau Mercedes Sanchez	Réseau ArtHist Sylvie Lemay
Ville de Laval – Développement social Nel Ewane, Claudie Mompoint	Travail de Rue Île de Laval (TRÎL) Denis LaRue-Fréchette
Ville de Laval – Division des bibliothèques Laureen Moock-Colombani	
Ville de Laval – Division vie de quartier Claudia Rainville-Cloutier	
Des organismes du milieu	Le Comité consultatif sur les relations interculturelles de Laval Marilyne Alerte (conseillère professionnelle aux comités consultatifs), Jean-Philippe Beaudoin, Chaïma Ben Miloud, Emmanuel Bulamatari, Bill Korbatly, Malorie Sarr-Guichaoua, Serge Teupé, Laval Villeneuve
Au Jardin de la famille Fabreville Rita Hajj	
Bouclier d'Athéna Melpa Kamateros	
Bureau d'aide et d'assistance familiale – BAAF Karyn Belzile	Le Laboratoire de recherche en relations interculturelles (LABRI) de l'Université de Montréal Belinda Bah, David Carpentier, Anna Krol, Bob White
Bureau de consultation jeunesse (Laval) Rodney Dorvélus	

Le Comité de coordination interservices – Ville de Laval

Service de la culture, des loisirs, du sport et du développement social

Nel Ewane, Claudie Mompoint

Service de l'environnement et de l'écocitoyenneté

Dominique Bastien

Service de l'évaluation

Mireille Fournier

Service de l'ingénierie

Philippe Guilbeault

Service de l'urbanisme

Geneviève Élie

Service de Police

Guy Ravenelle

Service de sécurité incendie

Chantal Bibeau, Francine Ménard

Service des communications et du marketing

Isabelle Brisset Des Nos, Myriam Legault

Service des ressources humaines

Lucie Alain, Andrée Assaf

Service des travaux publics

Liliane Abdel-Kodous

Service du développement économique

Claudie Pronovost

Crédits

Le Cadre de référence en immigration et diversité ethnoculturelle a été réalisé par la Ville de Laval sous la coordination générale de la Division du développement social – Service de la culture, des loisirs, du sport et du développement social.

Coordination et gestion du projet

Division du développement social – Ville de Laval
Nel Ewane, Rébecca Langevin,
Claudie Mompoint

Recherche, analyse et rédaction

Nel Ewane

Réalisation des travaux préparatoires

Division du développement social – Ville de Laval
Laboratoire de recherche en relations interculturelles de l'Université de Montréal (LABRRI)
Table régionale en immigration, diversité culturelle et inclusion de Laval (TRIDIL)

Planification et animation des consultations

BIP Recherche

Institut du Nouveau Monde

Laboratoire de recherche en relations interculturelles de l'Université de Montréal (LABRRI)

Ville de Laval

Conception graphique

Service des communications et du marketing de la Ville de Laval

Révision linguistique

Edith Sans Cartier

Photographie

Patrick Beauchemin (p. 12 et 28)
Charles Briand (p. 42)
Benoit Desjardins (p. 8)
iStock (p. 1)
Les Sœurs Jean-Louis, par
Edward Jean-Barre (p. 31)
Mari Photographe (p. 24, 25, 37)
Sophie Poliquin (p. 15, 33, 34)
Jany Tremblay (p. 6, 19, 27)
Ville de Laval (p. 14, 17)

Production

Ville de Laval – COM 04-2021



Dépôt légal – 22 avril 2021
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
ISBN 978-2-924590-28-7 (édition imprimée)
ISBN 978-2-924590-29-04 (édition en ligne)

