

GUIDE DU PROPRIÉTAIRE

SUR LES NOUVEAUX ARRIVANTS



Service d'aide aux
Néo-Canadiens

530, rue Prospect
Sherbrooke (Qc) J1H 1A8
Téléphone : 819 566-5373
Télécopieur : 819 566-1331
sanc@sanc-sherbrooke.ca
www.sanc-sherbrooke.ca



Ce guide vous permettra de disposer d'information sur le profil des nouveaux arrivants, leur processus migratoire et le rôle du SANC dans leur établissement à Sherbrooke. Vous pourrez également trouver de l'information sur les différences culturelles, ainsi qu'un pictogramme pour vous aider à communiquer avec votre locataire.

La forme masculine a été employée pour alléger le contenu de ce document.

Note : ce guide a bénéficié du soutien financier de la Ville de Sherbrooke dans le cadre du programme d'initiative pour l'accueil et l'intégration des personnes immigrantes.

Table des matières

Profil de l'immigrant et processus migratoire	4
Profil de l'immigrant.....	4
Avant le départ.....	5
L'entre deux	5
L'arrivée.....	5
L'adaptation	6
Le rôle du Service d'aide aux Néo-Canadiens.....	7
Pour établir une bonne relation propriétaire - locataire.....	8
Principale obligation du propriétaire au moment de la délivrance du logement	8
Principales obligations du propriétaire en cours de bail	8
Principales obligations du locataire en cours de bail	8
Principales obligations du locataire à la fin du bail	8
Communication interculturelle.....	9
Pictogrammes	11

Profil de l'immigrant et processus migratoire

Profil de l'immigrant

Les nouveaux arrivants au Canada peuvent être distingués selon plusieurs critères comme la durée de l'établissement (résident permanent ou temporaire) et leur statut d'immigration (immigrant économique, réfugié parrainé). Les profils présentés, ci-après, sont loin d'être exhaustifs et ont été simplifiés à des fins de compréhension.

- Les immigrants économiques sont des travailleurs qualifiés ou des gens d'affaires qui ont choisi de venir vivre au Canada.
- Les réfugiés pris en charge par l'État
Avec sa tradition humanitaire, le Canada accorde sa protection à plusieurs milliers de personnes chaque année. Il offre sa protection aux personnes qui se trouvent à l'extérieur et à l'intérieur du Canada et qui craignent de retourner dans leur pays d'origine à cause de la violence, de la guerre, de la persécution du fait de leur race, de leur religion, de leur nationalité, de leur appartenance à un groupe social, de leurs opinions politiques ou de leur orientation sexuelle. Par ce groupe, nous pouvons distinguer les demandeurs d'asile, les réfugiés parrainés par le Canada et les réfugiés parrainés par des groupes ou des particuliers.
- D'autres personnes viennent au Canada pour des périodes plus ou moins longues que se soit pour étudier ou pour travailler temporairement.

Quel que soit le statut d'immigration de ces nouveaux arrivants au Canada, vous ne pourrez obtenir aucune information par le biais d'une enquête de crédit puisque ces personnes n'ont aucun historique sur notre territoire, exception faite pour les personnes qui ont résidé dans une autre ville ou une autre province du Canada avant de venir s'établir à Sherbrooke.

Processus migratoire

L'expérience du processus migratoire varie énormément selon que les personnes sont réfugiées, demandeurs d'asile ou immigrants économiques.

Pour les réfugiés et les demandeurs d'asile, la décision de partir s'impose par des contraintes de sécurité, de survie, pour eux-mêmes ou, bien souvent, pour leurs enfants. Le départ implique la fuite de quelque chose, d'une situation qui est devenue insoutenable et menaçante. Ils ne choisissent pas de partir pour aller vers quelque part, mais plutôt pour quitter un endroit, l'endroit qui les a vus naître, grandir, apprendre, aimer, travailler, etc. Ils auront à faire le deuil à la suite de la perte d'une multitude de choses, de biens matériels, de leur travail, de leur famille, des amis, de lieux, d'espoirs.

Pour les autres immigrants, il s'agit bien souvent d'une décision personnelle qui n'est pas motivée par la fuite ou la crainte de quelque chose, mais plutôt d'un rêve d'ailleurs, d'autre chose, qui est souvent vécu comme un défi personnel et une grande aventure.

Quoi qu'il en soit et quels que soient les motifs qui entraînent le départ du pays d'origine, l'individu vivra tout un processus dont l'une des composantes majeures pour le réfugié ou demandeur d'asile sera le deuil et leur défi le plus important sera la résilience.

Quatre étapes distinctes décrivent le processus migratoire au cours desquelles la personne passera par toute une gamme d'émotions, de préparatifs, d'adaptation. Bien évidemment, toutes ces étapes ne sont pas vécues de la même manière pour chaque personne et elles sont influencées par de nombreux éléments, comme les circonstances entourant le départ, la connaissance ou non du pays d'accueil, partir seul ou en famille, etc. Ces étapes sont les suivantes : avant le départ, l'entre-deux, l'arrivée, l'adaptation.

Avant le départ

La personne se renseigne sur le pays d'accueil et les possibilités qu'il offre. Pour les réfugiés et les demandeurs d'asile, c'est souvent une étape déchirante, car bien que la situation soit devenue insoutenable, il est très pénible de prendre la décision de tout laisser derrière.

Préparer le départ est une période parfois très longue durant laquelle la personne doit se charger de toutes les procédures administratives relatives à sa demande d'immigration. Pour les réfugiés, cela peut être d'autant plus pénible s'ils doivent faire des demandes auprès de plusieurs pays et attendre une réception favorable de leur candidature.

L'immigrant doit commencer à se détacher de certaines choses matérielles, mais aussi de certains liens affectifs, de ses habitudes de vie, de travail, etc. Il va commencer à rêver à son nouveau pays, à ce que lui réserve l'avenir et prendre conscience qu'il va vraiment recommencer à zéro sur plusieurs plans (emploi, réseau social, langue, etc.).

L'entre-deux

Une fois les préparatifs complétés et durant l'attente entre le départ du pays d'origine et l'arrivée au pays d'accueil, l'immigrant fera souvent le plein de sa culture (sons, odeurs, musique, amis, etc.).

L'arrivée

L'arrivée concerne tous les premiers moments de prise de contact avec la culture du pays d'accueil, étape à la fois euphorisante et déstabilisante. Tous les codes, habitudes acquises, façons de faire dans le pays d'origine devront être revus pour être efficaces dans le nouveau pays. Lorsque l'enthousiasme initial est épuisé et que les différences (langue, valeurs, codes culturels, etc.) commencent à engendrer des sentiments négatifs, d'angoisse et de frustration, la personne vit le choc culturel.

L'adaptation

Au cours de la phase d'**adaptation**, la personne évalue qui elle était, ce qu'elle veut et peut devenir dans ce nouveau pays. Elle commencera par voir qu'il y a des possibilités d'ajustement et que tout n'est « pas si pire! ». Puis, la personne retrouvera un certain équilibre et pourra commencer à exploiter son nouvel environnement sans se sentir menacée.

Pour un immigrant, l'intensité de l'ajustement culturel est parfois très grande, car il doit se repositionner sur un grand nombre de dimensions. En effet, pratiquement toutes les sphères de sa vie seront touchées par le changement de culture auquel il est confronté.

Professionnellement, il lui sera difficile, parfois même impossible de trouver du travail dans son domaine de qualification et d'expérience. Par ailleurs, le rôle des hommes et des femmes variant d'une culture à l'autre, il peut être difficile de se retrouver dans les modèles que l'on préconise au Québec. En outre, le rôle parental est remis en question. L'exemple souvent cité est celui de l'utilisation de punitions corporelles comme exercice de l'autorité parentale, qui se heurte ici à la loi de la protection de la jeunesse et qui est déstabilisant pour une personne qui a toujours été seule responsable de l'éducation de ses enfants.

Bref, c'est souvent toute l'identité de l'immigrant qui est déstabilisée! Il doit non seulement apprendre une nouvelle langue, de nouveaux codes sociaux, un nouveau métier, mais il doit surtout se réapprendre... et se réapprivoiser!

Les objectifs d'intégration des nouveaux arrivants peuvent dépendre de leur statut et surtout de leur connaissance ou non de la langue française. Ainsi, l'objectif de l'immigrant économique, surtout s'il a une bonne connaissance du français, sera de s'intégrer le plus rapidement possible sur le marché de l'emploi. Pour les demandeurs d'asile ou certains réfugiés, il leur faudra, dans un premier temps, apprendre le français.

Le rôle du Service d'aide aux Néo-Canadiens

Le Service d'aide aux Néo-Canadiens (SANC) est un organisme sans but lucratif fondé en 1954.

Le SANC vise à être l'organisme de référence en Estrie pour **accueillir** les immigrants venant s'y établir, **faciliter** leur intégration sur les plans social, psychosocial (en lien avec le processus migratoire), économique et culturel en collaboration avec les ressources du milieu et **favoriser** le développement et le maintien de relations interculturelles entre tous les citoyens dans une société pluraliste.

Durant le processus d'accueil et d'établissement des nouveaux arrivants, le SANC offre différents services :

- il organise la prise de rendez-vous pour la visite de logements ainsi qu'un accompagnement pour ces visites;
- il sert également d'intermédiaire pour la signature du bail, surtout si les personnes ne maîtrisent pas notre langue;
- il fournit une aide et un accompagnement dans les différentes démarches concernant l'emménagement dans un nouvel appartement (Hydro-Sherbrooke, téléphone, etc.);
- il offre des séances d'informations sur différents sujets. Dans le cadre de ces dernières, de l'information sur l'entretien du logement, le chauffage, l'hiver au Québec, le bail, la cession de bail et les valeurs communes au Québec leur sont données;
- enfin, chaque unité familiale reçoit un guide pour l'accompagner dans leur vie quotidienne dans leur nouveau logement!

Globalement, le SANC, par le biais de ses intervenants à l'accueil, le soutien à l'établissement et l'intervention sociale, sert d'intermédiaire privilégié entre le propriétaire et le locataire quelque soit les difficultés rencontrées et ainsi œuvrer à la recherche de solutions pour les différentes parties concernées.

Pour établir une bonne relation propriétaire - locataire

Afin de prévenir les malentendus, les attentes du propriétaire ont intérêt à être exprimées clairement au locataire notamment en ce qui concerne le paiement du loyer, l'utilisation des aires communes (couloirs, pelouse, salle de lavage, etc.) ou la politique des places de stationnements.

Principale obligation du propriétaire au moment de la délivrance du logement

- À la date convenue, le propriétaire doit délivrer le logement en bon état d'habitabilité, de propreté et de sécurité.

Principales obligations du propriétaire en cours de bail

- Procurer une jouissance paisible du logement.
- Maintenir le logement en bon état d'habitabilité.
- Faire toutes les réparations nécessaires, sauf celles à la charge du locataire.

Principales obligations du locataire en cours de bail

- Payer le loyer convenu à la date convenue.

Si rien n'est prévu pour le paiement du loyer dans le bail, il appartient au propriétaire ou à son mandataire d'aller chercher le loyer au domicile du locataire à la date convenue.

Il convient donc de s'entendre sur toutes les modalités et plus particulièrement sur un moment précis de la journée pour effectuer ce paiement :

- Quand et où doit-on payer le loyer (ex. : le 1^{er} de chaque mois entre 19 h et 21 h?)
- À qui doit-on payer (propriétaire, mandataire, compagnie de gestion, etc.)?
- Sous quelle forme payer son loyer (argent comptant, chèque, etc.)? Ce qui importe, c'est de payer le loyer en totalité.
- Maintenir le logement en bon état de propreté.
- Se conduire de manière à ne pas troubler la jouissance normale des autres locataires et du locateur.
- Aviser le propriétaire ou le concierge d'une défectuosité ou détérioration importante.

Principales obligations du locataire à la fin du bail

- Enlever ses effets mobiliers.
- Remettre le logement dans son état initial ainsi que la clé.

Communication interculturelle

Les incompréhensions et les problèmes de communication se produisent souvent entre deux personnes à cause des différences linguistiques et culturelles.

Il existe une tendance universelle chez chacun d'entre nous à mettre sa culture en position dominante (ethnocentrisme). C'est-à-dire que l'on considère que les traditions et pratiques de sa propre culture sont supérieures à celles des autres cultures. Ce qui conduit à juger et à interpréter les comportements de personnes culturellement différentes en fonction des normes de sa propre culture. C'est ce que l'on appelle préjugé.

De nombreuses personnes se construisent des préjugés en fonction d'expériences qu'elles ont eues avec un petit nombre de personnes issues d'un groupe particulier ou à partir d'informations acquises par ouï-dire. Ceci se traduit par une perception erronée d'un groupe culturel en particulier.

Dans le cas des nouveaux immigrants, surtout s'ils proviennent de pays non occidentaux, la signature d'un bail est souvent une première. À cette occasion, il faut donc prendre le temps d'expliquer les règles de vie dans l'immeuble et pas seulement les conditions du bail! Quelles sont vos attentes en matière de bruit, d'occupation des espaces communs (corridors, pelouse, stationnement, etc.). **Prendre le temps au début sauve du temps pour la suite.**

Voici quelques problèmes rencontrés régulièrement :

- Le locataire laisse ses enfants seuls sans surveillance croyant que les autres locataires ont un œil sur eux.
- Le locataire laisse trainer ses souliers dans le corridor.
- Les odeurs.
- Le locataire lave son plancher à grande eau avec le seau.

Vous pouvez également aider les nouveaux arrivants en leur dressant un portrait des locataires de l'immeuble (familles, personnes âgées, étudiants, etc.) afin de les sensibiliser à la réalité de l'immeuble. Les présenter à quelques locataires déjà installés, surtout s'ils viennent de la même région, facilitera le transfert de connaissances.

Bien souvent, les problèmes rencontrés sont reliés aux habitudes de vie plutôt qu'au défaut de paiement du loyer ou de la propreté.

Les différences linguistiques peuvent également être une source de malentendus entre les personnes de cultures différentes, d'autant plus qu'il n'existe pas de traduction parfaite d'une langue vers une autre.

Comment alors communiquer efficacement ou prévenir les conflits? Cela suppose de s'engager à apprendre sur les autres cultures et à comprendre sa propre culture. Il faut être assez humble pour reconnaître ses propres limites et s'informer sur les différences culturelles et linguistiques entre les groupes nationaux et ethniques.

Afin de bien vous faire comprendre, vous pouvez parler lentement, éviter d'utiliser trop d'expressions québécoises difficiles à comprendre ou utiliser les services d'un interprète. Adressez-vous toujours aux parents et non aux enfants, même si ce sont eux qui parlent mieux français.

Bien qu'il faille être attentif aux propos tenus, il faut également être vigilant quant à notre attitude, au non-verbal. En effet, il existe des différences notables d'une culture à l'autre. Ainsi, dans certaines sociétés, pour saluer une personne l'interlocuteur s'inclinera devant celle-ci, alors que dans d'autres cultures, deux personnes se serreront la main. Gardez à l'esprit que parfois les gestes ne suffisent pas et qu'ils peuvent, dans certains cas, engendrer de la confusion ou de l'ambiguïté.

Pictogrammes



Bonjour / au revoir



C'est pour le loyer?



Un café / thé ?



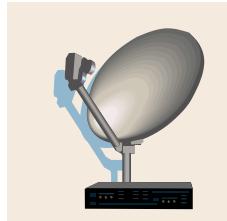
Règlements



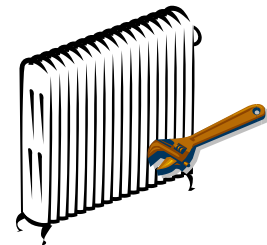
Oui



Non



Peut-on installer une antenne parabolique?



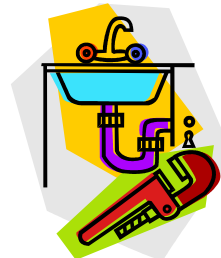
J'ai un problème de chauffage



Robinet fuit



Problème avec ma toilette



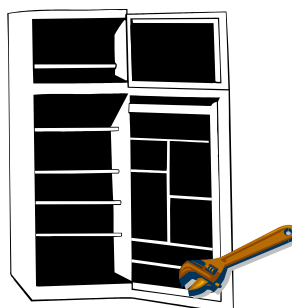
Mon évier est bouché



Trop de bruit



Ma laveuse est en panne



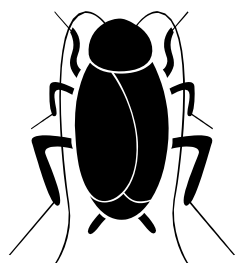
Mon réfrigérateur est en panne



Ma cuisinière est brisée



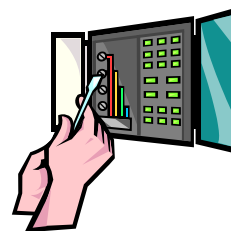
Moustiquaire à réparer



Invasion d'insectes



Les animaux sont interdits



Le digicode est en panne



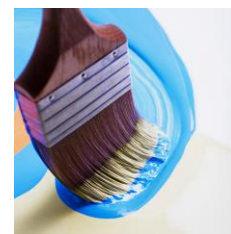
J'ai un problème avec ma serrure



Porte brisée



J'ai un dégât d'eau



Peinture à faire ou peinture fraîche



Cuisine



Chambre



Salon



Salle de bain



Stationnement