

ACCUEIL DES VILLES FRANÇAISES



SERVICE AU NOUVEL ARRIVANT

LES ÉTAPES DU NOUVEL ARRIVANT

Mai 2018



MARKETING RESPONSABLE



Pour les AVF, toute personne est considérée comme « Nouvelle Arrivante » pendant une durée de trois ans. Cette période est le temps nécessaire pour s'adapter à son nouveau cadre de vie et se reconstruire un tissu relationnel.

Qu'il s'agisse de s'installer en tant qu'étudiant, actif ou retraité, l'installation suppose, une prise de conscience du facteur temps. Tout ne se fait pas du jour au lendemain, cela relève d'un processus...

« L'accueil exige **savoir-être et savoir-faire** que les AVF savent pratiquer, car la plupart des membres de l'association ont vécu le même déracinement que les Nouveaux Arrivants et sont donc à même de les comprendre et de les accompagner ».

LES ÉTAPES DU NOUVEL ARRIVANT

10 ÉTAPES POUR UNE INSTALLATION ET UNE INTÉGRATION FACILE !

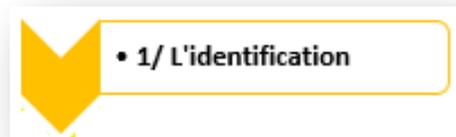
Le professionnalisme de ses intervenants, son savoir-faire et son expertise ont conduit les AVF à l'élaboration des « Étapes du Nouvel Arrivant ».

Ce parcours comprend les 10 étapes de la relation avec le Nouvel Arrivant. Cette approche permet une démarche d'accueil selon un processus personnalisé et évolutif. Ce parcours contribue à satisfaire les besoins des Nouveaux Arrivants et à renforcer la cohésion sociale.



Plus de 11 000 bénévoles ont bénéficié d'une formation à ces pratiques par le Service de Formation.

Le Service Formation (anciennement DAF) a été créé en 1987, il emploie une équipe de formateurs diplômés (C.U.F.R.A., D.U.F.R.A. ou autre) et forme plus de 2 000 bénévoles par an. Il constitue le vecteur du professionnalisme et du savoir-faire des bénévoles, la courroie de transmission de l'expertise AVF.



Rencontrer le Nouvel Arrivant n'est pas chose aisée, les AVF mènent un programme d'actions pour les identifier et se faire connaître auprès d'eux :

Auprès des Mairies :

- En développant des partenariats (AMF, Office de Tourisme...)
- En organisant des permanences ou des rencontres,
- En se présentant aux équipes municipales,
- En déposant la documentation AVF,
- En participant aux événements locaux,
- En participant au forum des associations...

Auprès des Préfectures :

- En se présentant aux équipes,
- En déposant la documentation AVF,
- En s'appuyant sur son partenariat national avec l'ACEIP...

Auprès des Offices de Tourisme :

- En se présentant au personnel,
- En déposant la documentation AVF,
- En récupérant la documentation nécessaire aux Nouveaux Arrivants...
- En organisant des manifestations communes...

Auprès des associations :

- En se présentant aux présidents,
- En étant présent aux manifestations,
- En déposant la documentation AVF,
- En participant aux forums des associations...

Auprès des équipements et services des villes (bibliothèque, musée, château, établissements scolaires, professionnels de santé, commerçants, agences immobilières...) :

- En se présentant aux équipes,
- En déposant la documentation AVF,
- En proposant des partenariats,
- En organisant des réunions d'information...

Auprès des entreprises :

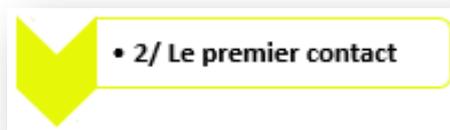
- En nouant des relations avec la CCI, la CMA,
- En s'appuyant sur son partenariat national avec la Jeune Chambre Economique...
- En se faisant connaître (courriers, visites des pépinières d'entreprises, rencontres des chefs d'entreprise...)
- En organisant des réunions au sein des grandes entreprises,
- En déposant la documentation AVF...

Auprès de médias :

- En tissant des relations privilégiées avec les journalistes,
- En apportant un regard, une vision sur les enjeux de l'accueil,
- En relayant l'action du réseau national,
- En les informant des différentes actualités des AVF locaux...

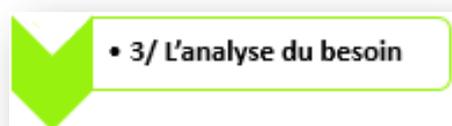
Auprès des habitants :

- En les dirigeant sur le site Internet de l'UNAVF,
- En animant le site et les réseaux sociaux de l'AVF local,
- En organisant des rencontres (cafés-rencontres, journées portes ouvertes...),
- En proposant des permanences dans les agglos, les mairies, les maisons de quartier...,
- En créant des relais ou antennes dans les périphéries des villes importantes...



Le premier contact est une étape importante du processus d'accompagnement. C'est à ce moment que la relation de confiance se crée et que **les AVF apportent une écoute humaine et conviviale dans la mobilité.**

Le premier contact s'établit par téléphone pour rassurer le futur Nouvel Arrivant et lui expliquer la fonction de l'accompagnement des AVF. Ce premier contact est aussi l'occasion de répondre aux principales interrogations du Nouvel Arrivant.



L'analyse du besoin intervient après la confirmation de l'intérêt du Nouvel Arrivant en faveur du service proposé par les AVF. Cette étape est cruciale pour apporter des solutions et services sur-mesure. Chaque mobilité présente ces particularités et nous nous y adaptons.

Il permet d'identifier :

- Le profil et la situation du Nouvel Arrivant et de sa famille,
- Les centres d'intérêts,
- Le contexte de la mobilité,
- L'état d'esprit,
- Les attentes et besoins,
- Les préoccupations et inquiétudes...



• 4/ Le pré-accueil

Cette étape intervient en amont de l'installation. Les AVF accompagnent le Nouvel Arrivant et sa famille dans une première prise de contact avec leur futur environnement. Lors d'une rencontre personnalisée, au jour et à l'heure qui leur conviennent, les AVF :

- Les accompagnent dans une première visite informelle de la ville,
- Leur permet d'identifier les lieux importants pour leur installation (services administratifs, écoles, loisirs, associations...),
- Leur fournissent de la documentation sur la ville (mallette du pré-accueil) : plan de la ville, liste des établissements scolaires, des administrations, des agences immobilières, les informations et documentations des AVF (nom d'une personne à contacter, le document «Les AVF, vous connaissez ?», le document multilingue pour les étrangers, la plaquette de présentation des AVF...



• 5/ L'installation

Lorsque la date de l'emménagement du Nouvel Arrivant et de sa famille est connue, les AVF se préoccupent et s'assurent de leur bonne installation (appel téléphonique, visite rapide, invitation...). Le Nouvel Arrivant se sent ainsi attendu et ces simples gestes d'accueil témoignent de l'approche humaine et rassurante des AVF. Le Nouvel Arrivant peut également contacter son référent AVF lors de cette étape parfois compliquée pour obtenir soutien, conseils, informations...



• 6/ L'accueil

Une fois le Nouvel Arrivant installé, il est invité à venir dans les locaux de la permanence de l'AVF pour mieux découvrir l'association, ses membres et son programme. A cette occasion, le Nouvel Arrivant soumet ainsi ses réactions, ses inquiétudes, ses nouvelles interrogations et les AVF s'emploient à l'orienter, le rassurer, l'informer. Pour faciliter l'immersion, un parrain est désigné au sein de l'AVF. Il assure l'accompagnement plus personnalisé du Nouvel Arrivant. Le choix du parrain s'établit selon différents critères : quartiers, centres d'intérêts, animations fréquentées, villes d'origine, tranches d'âge...



• 7/ L'immersion

L'immersion dans la vie de l'association et donc dans la ville se construit par des rencontres conviviales et des manifestations spécifiques qui permettent aux Nouveaux Arrivants :

- De se familiariser avec l'association,
- De se constituer un premier réseau social,
- De mieux comprendre et découvrir la ville.

Ces moments permettent aux AVF de préciser les objectifs de l'association, de présenter le programme d'animations proposées.



• 8/ Le suivi

Pour accompagner le processus d'intégration au sein des AVF, il faut parfois vaincre certains freins tels que la timidité, l'introversion... Pour dépasser ces entraves, les AVF assurent un suivi :

- Invitation trimestrielle aux manifestations d'accueil (pot de bienvenue, journée d'accueil en mairie, manifestations organisées pour « La Journée nationale des Nouveaux Arrivants »...),
- Prise de contact trois fois dans l'année pour l'inviter, pour lui proposer de l'accompagner à une animation...,
- La prise de contact régulière du parrain avec son filleul.



• 9/ L'intégration

L'intégration se traduit par une adaptation à l'environnement et au fonctionnement des AVF. Progressivement, le Nouvel Arrivant prend ses repères et devient plus autonome. Il est désormais un membre actif de l'association et prend part aux différentes animations proposées, à la vie de l'association et donc de la ville.



• 10/ La participation

La participation à la vie de la ville est nécessaire pour parfaire son adaptation. C'est pourquoi l'adhésion à l'association implique, pour les personnes qui ont bénéficié de l'action de l'association et qui résident depuis plus de trois ans dans la ville, l'engagement de contribuer bénévolement, dans la mesure de leurs moyens, aux actions et au fonctionnement de l'association.

On met ainsi à profit son expérience en qualité de Nouvel Arrivant.