

Laboratoire de recherche sur les pratiques et les politiques sociales

CAHIERS DU LAREPPS

No 08-04

**LE CENTRE COMMUNAUTAIRE DE LOISIR DE LA COTE-DES-NEIGES :
une analyse de type monographique**

par

Alexandra Prohet et Lucie Dumais

**École de travail social
Université du Québec à Montréal**

**© LAREPPS/UQÀM
Mai 2008**

Remerciements

La réalisation de cette monographie a été rendue possible grâce au soutien financier du Conseil de recherches en sciences humaines du Canada (CRSH), dans le cadre de la phase II de la recherche sur l'action communautaire dans le quartier Côte-des-Neiges, à Montréal. Nous tenons à remercier toutes les personnes qui ont collaboré à cette recherche. Tout d'abord, un grand merci aux membres de l'équipe de l'organisme qui fait l'objet de la présente monographie. Merci pour leur collaboration et leur participation précieuse. Merci également aux usagers de cet organisme qui ont bien voulu participer à nos entrevues et répondre à notre questionnaire.

Merci aussi aux acteurs du secteur communautaire du quartier Côte-des-Neiges qui siègent sur le comité qui encadre cette recherche depuis le déroulement de sa première phase (2004-2006) : Denise Beaulieu, directrice du Centre communautaire de loisir de la Côte-des-Neiges ; Ginette Bibeau, responsable du soutien aux familles et du bénévolat à Promis; Roger Côté, organisateur communautaire au CSSS de la Montagne ; Denyse Lacelle, coordonnatrice du Conseil communautaire de Côte-des-Neiges, et Alain Landry, directeur de Multicaf. Merci, enfin, aux chercheurs qui participent également aux travaux de ce comité : Jacques Rhéaume, professeur au département de communication sociale et publique, à l'UQAM, et directeur scientifique du Centre de recherche et de formation du CSSS de la Montagne ; Yves Vaillancourt, professeur associé à l'École de travail social à l'UQAM et chercheur au Laboratoire de recherche sur les pratiques et les politiques sociales (LAREPPS), et Lilyane Rachédi, professeure à l'École de travail social, à l'UQAM.

Alexandra Prohet, professionnelle de recherche, a effectué les démarches de cueillette des données, puis a procédé à l'analyse et à la rédaction de la présente contribution, sous la direction de Lucie Dumais, professeure à l'École de travail social et codirectrice du LAREPPS. Alexandra Pierre, étudiante de deuxième cycle à l'École de travail social, a assisté Alexandra Prohet dans la collecte de données.

Avant-propos

Cette monographie d'un organisme communautaire constitue l'un des éléments composant une recherche évaluative d'ensemble sur les retombées de l'action communautaire (AC) du quartier Côte-des-Neiges de Montréal dans les années 2000. La recherche évaluative fait suite à une première phase de recherche entreprise en 2004 et qui a récemment produit un bilan historique portant sur la période 1975-2005.¹ Parmi les autres composantes de la recherche évaluative, nous comptons produire d'autres analyses dont une enquête auprès d'immigrants du quartier fréquentant ou non des organismes communautaires. Ces choix ont été dictés par les objectifs de recherche, les moyens à notre disposition et les critères de validité, ainsi que par des discussions avec les membres du comité aviseur.

La recherche évaluative s'intéresse aux résultats de l'AC en termes d'amélioration ou de changement dans les conditions de vie des personnes et des familles immigrantes, en particulier des nouveaux arrivants. Le choix de cibler ce domaine particulier de l'AC a été fait avec un comité aviseur composé de personnes siégeant au Conseil communautaire de Côte-des-Neiges et d'organismes communautaires du CLSC, ainsi qu'avec d'autres personnes impliquées dans l'AC du quartier. C'est ce même comité aviseur qui nous accompagne depuis 2004.

La recherche vise aussi à évaluer les incidences plus globales de l'AC sur le quartier, tels que l'intégration du milieu et le type de réseautage incarné par les acteurs sur le terrain dans le domaine de l'accueil et de l'intégration des immigrants. Mettre le cap sur des résultats qui reflètent tant les buts que les moyens des organisations du quartier, c'est souligner que notre évaluation s'intéresse à ces deux dimensions centrales de l'action communautaire.

Notre évaluation est de type partenarial. C'est-à-dire que, sans se soustraire à l'idée d'évaluer des résultats en fonction de « marqueurs » positifs et négatifs, elle vise surtout à susciter la discussion sur les buts atteints et les moyens utilisés avec les acteurs concernés. En somme, dans le contexte de la recherche récente sur l'évaluation, notre approche se situe à mi-chemin entre une étude d'impacts externe et une évaluation formative interne qui ne serait centrée que sur les processus. Elle se situe sur un terrain encore peu défriché : celui de l'évaluation de tout un secteur d'activités (ici, le tiers secteur communautaire ou de l'économie sociale) et non seulement d'un projet pilote ou d'un organisme.

Pour réaliser cette évaluation, une série d'objectifs spécifiques sont poursuivis : 1) inventorier les organismes communautaires du quartier et leurs clientèles; 2) enquêter auprès d'utilisateurs et d'intervenants d'organismes sur les visées et sur les retombées de l'AC en matière d'accueil et d'intégration des immigrants ; 3) mesurer les résultats regroupés en trois axes : les personnes ou familles, les modes d'action des organismes; le quartier ; 4) analyser et discuter des résultats de manière partenariale et collégiale 5) comprendre les effets attribuables aux organismes et ceux hors de leur contrôle. La collaboration de partenaires du quartier (organismes, témoins clés, résidents, immigrants) à la démarche d'ensemble de la recherche nous assure la qualité de la participation des populations et organismes répondants, ainsi qu'une diffusion large et une meilleure garantie de valorisation des résultats.

¹ Le rapport de recherche sur ce bilan est disponible sur le site Internet du Centre de recherche et de formation du CSSS de la Montagne et sur celui du LAREPPS. Voir Rhéaume et coll., 2007.

Résumé

«Le Centre communautaire de loisir de la Côte-des-Neiges a fait l'objet d'une étude de type exploratoire et partenarial, de façon à évaluer les retombées de son action dans le domaine de l'accueil et de l'intégration sur les conditions de vie de ses usagers immigrants et réfugiés vivant à Côte-des-Neiges. Ce sont tant les dimensions positives de cette action communautaire que ses limites qui ont pu être mises à jour. Les résultats dégagés au travers de cette étude ont également mené l'équipe des chercheurs à identifier les défis particuliers du milieu communautaire à l'échelle du quartier, dans le domaine précis de l'accueil et de l'intégration. Le travail des chercheurs permet de porter un regard attentif sur des considérations d'ordre méthodologique associées à un travail d'évaluation de l'action communautaire dans ce champ en particulier. Enfin, l'étude a permis d'initier diverses réflexions au sein du partenariat, notamment sur les activités d'intégration dites implicites, comme les loisirs ou le bénévolat, par opposition aux activités explicites, telles que l'accueil ou les activités de francisation, ainsi que sur les obligations et les attentes de la société d'accueil envers les immigrants.

TABLES DES MATIÈRES

AVANT-PROPOS	iii
RÉSUMÉ	iv
LISTES DES TABLEAUX ET GRAPHIQUES.....	vii
LISTE DES ACRONYMES ET ABRÉVIATIONS	viii
INTRODUCTION	1
PREMIÈRE PARTIE : LA DÉMARCHE MÉTHODOLOGIQUE	2
1. LES ORIENTATIONS ET OUTILS D'ENQUETE.....	2
2. LA CONSTRUCTION D'UN ECHANTILLON D'USAGERS	2
2.1 Un portrait statistique global	3
2.2 Les activités sélectionnées.....	4
2.2.1 <i>Secteur adultes</i>	4
2.2.2 <i>Secteur rapprochements interculturels</i>	5
2.2.3 <i>Secteur familles</i>	5
2.3 Les statistiques de fréquentation des activités ciblées.....	6
2.4 Une discussion sur les méthodes de recrutement pour la construction de l'échantillon	9
2.5 Les résultats du recrutement.....	11
2.5.1 <i>Les efforts de recrutement</i>	11
2.5.2 <i>Le profil des répondants au questionnaire</i>	13
2.5.3 <i>Le profil des répondants aux focus groups</i>	14
2.6 L'analyse des données.....	15
DEUXIÈME PARTIE : LES RÉSULTATS DE LA RECHERCHE	17
1. MISSION ET MANDAT DE L'OC EN LIEN AVEC LA QUESTION DE L'ACCUEIL ET DE L'INTÉGRATION DES IMMIGRANTS : DEUX GRANDES NOTIONS INTERRELIÉES	17
2. ACTIVITÉS, SERVICES ET OBJECTIFS SPÉCIFIQUES EN LIEN AVEC L'ACCUEIL ET L'INTÉGRATION DES NOUVEAUX ARRIVANTS	20
2.1 Programme rapprochements interculturels.....	21
2.1.1 <i>Le premier axe : la concertation dans l'action sociale avec les OC du quartier</i>	21
2.1.2 <i>Le deuxième axe : le rapprochement interculturel des personnes du quartier</i>	22
2.2 Programme adultes	25
2.2.1 <i>Cours de français pour immigrants reçus</i>	25
2.2.2 <i>Le volet intégration en français par le loisir</i>	26
2.3 Programme familles	26
2.3.1 <i>« Ça me dit en famille »</i>	26
2.3.2 <i>Programme communautaire pour les mères</i>	27
2.4 En résumé	28

3.	L'INTÉGRATION : DIVERS POINTS DE VUE, PLUSIEURS TRAITS COMMUNS	29
3.1	Qu'est-ce qu'une intégration réussie du point de vue des usagers ?	29
3.1.1	<i>Le français</i>	29
3.1.2	<i>L'équivalence des diplômes</i>	30
3.1.3	<i>L'emploi</i>	30
3.1.4	<i>Les obstacles internes et externes à l'intégration</i>	31
3.1.5	<i>La définition de l'intégration réussie</i>	31
3.2	Les critères de l'intégration du point de vue des intervenants	32
3.2.1	<i>Faire preuve d'ouverture</i>	32
3.2.2	<i>Rencontrer des Québécois</i>	32
3.2.3	<i>Le français</i>	33
3.2.4	<i>Des bribes de définition de l'intégration</i>	33
3.3	En résumé	33
4.	LES RETOMBÉES DE L'AC DU CENTRE EN MATIÈRE D'ACCUEIL ET D'INTÉGRATION SUR LES USAGERS IMMIGRANTS	34
4.1	Les activités et services fréquentés par les répondants du focus group	35
4.2	Des objectifs atteints ?	36
4.3	L'analyse des questionnaires	37
4.4	Des exemples d'amélioration des conditions de vie ou d'intégration réussie	42
4.5	En résumé	44
	TROISIÈME PARTIE : DES PISTES DE RÉFLEXION.....	46
1.	POURQUOI LES IMMIGRANTS QUI EN ONT BESOIN NE VONT-ILS PAS DAVANTAGE DANS LES OC BÉNÉFICIER DES SERVICES D'ACCUEIL ET D'INTÉGRATION ?	47
1.1	Le point de vue des usagers	47
1.2	Le point de vue des intervenants : un problème d'image et de compréhension	47
1.3	Les besoins exprimés et les objectifs du CCLCDN	49
2.	UN MODÈLE D'ACTION COLLECTIF ET/OU DE SOUTIEN INDIVIDUEL?	51
3.	EN RÉSUMÉ	53
	CONCLUSION GÉNÉRALE ET NOUVEAUX QUESTIONNEMENTS POUR LA RECHERCHE PARTENARIALE	55
	BIBLIOGRAPHIE	58
	ANNEXE	60

LISTE DES TABLEAUX ET GRAPHIQUES

Tableau 1 :	Statistiques générales de fréquentation du CCLCDN de 2002 à 2006.....	3
Tableau 2 :	Portrait statistique des cours de français pour immigrants reçus	6
Tableau 3 :	Portrait statistique du secteur rapprochements interculturels.....	6
Tableau 4 :	Portrait statistique des activités d'intégration	7
Tableau 5 :	Portrait statistique du secteur familles.....	7
Tableau 6 :	Portrait statistique des activités ciblées du secteur familles.....	8
Tableau 7 :	Profil des répondants potentiels	12
Tableau 8 :	Profil des répondants de l'échantillon	13
Tableau 9 :	Les participants du <i>focus group</i> intervenants	15
Tableau 10 :	Les participants du <i>focus group</i> usagers.....	15
Tableau 11 :	Les retombées de l'AC du CCLCDN en matière d'accueil et d'intégration.....	45
Figure 1 :	Actuellement, diriez-vous que vous êtes intégré à la société québécoise ?	37
Figure 2 :	Conditions de vie des répondants.....	38
Figure 3 :	Difficultés des répondants	39
Figure 4 :	Diriez-vous que de fréquenter votre OC vous a aidé à améliorer vos conditions de vie dans leur ensemble ?.....	39
Figure 5 :	Fréquentation de l'OC et amélioration des conditions de vie	40
Figure 6 :	Le réseau de relations des répondants	41
Figure 7 :	Comment avez-vous fait la connaissance de vos amis/connaissances au Québec ?	41

LISTE DES ACRONYMES ET ABRÉVIATIONS

AC :	Action communautaire
CCLCDN :	Centre communautaire de loisir de la Côte-des-Neiges
CDN :	Côte-des-Neiges
CDEC :	Corporation de développement économique communautaire
CJE :	Carrefour jeunesse emploi
CLE :	Centre local d'emploi
CLSC :	Centre local de services communautaires
CRF :	Centre de recherche et de formation
CRSH :	Conseil de recherches en sciences humaines du Canada
CSSS :	Centre de santé et de services sociaux
IIM :	Institut interculturel de Montréal
LAREPPS :	Laboratoire de recherche sur les pratiques et les politiques sociales
MICC :	Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles
MRCI :	Ministère des Relations aux citoyens et de l'Immigration
OC :	Organisme communautaire
PAFI :	Programme de francisation des immigrants
PARCI :	Programme d'appui aux relations civiques et interculturelles
PILI :	Programme d'intégration linguistique pour les immigrants

INTRODUCTION

Depuis 2004, une recherche axée sur le thème de l'action communautaire (AC) s'est amorcée dans le quartier Côte-des-Neiges (CDN). Cette recherche s'appuie sur une logistique partenariale encadrée par un comité composé de chercheurs (du Centre de recherche et de formation du CSSS de la Montagne et du Laboratoire de recherche sur les pratiques et les politiques sociales, à l'UQAM) et de partenaires du quartier (CLSC, Centre communautaire de loisir de la Côte-des-Neiges, Conseil communautaire, Multicaf, PROMIS). Alors que la première phase de la recherche a permis de construire un récit collectif de l'action communautaire développée à Côte-des-Neiges depuis 30 ans (de 1975 à 2005) du point de vue des acteurs du milieu eux-mêmes, la deuxième phase adopte, quant à elle, la forme d'une recherche évaluative.

En effet, l'objectif de la deuxième phase de ce processus de recherche vise à étudier les retombées de l'action communautaire sur les conditions de vie des individus et des familles dans le domaine de l'accueil et de l'intégration des immigrants et réfugiés du quartier Côte-des-Neiges. L'équipe de recherche tente d'établir dans quelle mesure les organismes communautaires (OC) aident ces populations dans leur parcours vers l'intégration. Quels sont les effets positifs et les limites de l'intervention dans ce domaine ?

Dans cette perspective, il a été établi que l'étude des retombées de l'AC en lien avec la question de l'accueil et de l'intégration des nouveaux arrivants à Côte-des-Neiges portera sur une période de cinq ans, soit plus ou moins de 2002 à 2007. Il conviendra encore de mesurer ces retombées *via* les processus mêmes de l'AC. Aussi, une approche compréhensive des modalités d'intervention des OC, en lien avec une analyse des perceptions de l'intégration auprès des répondants de l'enquête a été mise en place.

Pour ce faire, l'équipe de recherche a choisi de réaliser des enquêtes de type monographique dans des OC du quartier.² Le Centre communautaire de loisir de la Côte-des-Neiges (CCLCDN) a été sélectionné par l'équipe de recherche à cette fin, puisqu'il s'agit d'un organisme qui propose un certain nombre d'activités significatives en matière d'accueil et d'intégration. Le présent rapport se veut donc une analyse de type monographique de cet OC en lien avec la question de l'accueil et de l'intégration des nouveaux arrivants. Quelles retombées l'action communautaire du Centre communautaire de loisir de la Côte-des-Neiges peut avoir auprès de ses usagers issus de l'immigration récente ? Ainsi, après la présentation des principes de la démarche méthodologique de cette étude, nous exposerons, dans une deuxième partie, les résultats de la recherche menée au Centre communautaire de loisir. Nous présenterons alors la mission et le mandat de l'OC en lien avec le domaine de l'accueil et de l'intégration. Puis après avoir discuté de la question de l'intégration en fonction du point de vue tant des intervenants du Centre que de ses usagers, nous tenterons de mesurer les retombées de son AC en la matière.

² Voir Brunet et Chamberland, 2008.

PREMIÈRE PARTIE : LA DÉMARCHE MÉTHODOLOGIQUE

1. LES ORIENTATIONS ET OUTILS D'ENQUETE

Alors que la phase I de la recherche sur l'action communautaire dans CDN visait avant tout à aller à la rencontre des intervenants des OC, la recherche évaluative entreprise pour la phase II souhaite surtout aller à la rencontre des usagers des OC ou, plus largement, des résidents, immigrants et réfugiés du quartier CDN. Les termes du procès-verbal de la réunion du 5 février 2007 du comité aviseur qui oriente la recherche sont clairs sur ce point :

Les finalités de la recherche consisteraient à examiner les retombées de l'AC sur les populations desservies en entreprenant d'abord des monographies (mission, buts et objectifs) de chacun de ces OC. Il conviendrait ensuite d'établir un lien entre la mission et l'atteinte des objectifs et de voir si les attentes de la population locale sont satisfaites. Cette évaluation se ferait donc à partir des OC et s'élargirait ensuite aux populations et, en premier lieu, à celles desservies à partir des OC sélectionnés.

Avant d'élargir sa recherche à l'ensemble des résidents immigrants du quartier, l'équipe de recherche a établi que la cueillette de données dans les OC sélectionnés se ferait selon les techniques d'enquête qualitatives et quantitatives suivantes :

- i. Techniques qualitatives
 - Des recherches et des études documentaires sur l'OC ciblé ;
 - Des entrevues collectives (ou *focus group*) auprès des intervenants et des usagers des OC ciblés ;
- ii. Techniques quantitatives
 - Un questionnaire autoadministré avec l'utilisation d'échelles à indices gradués auprès des nouveaux arrivants usagers des activités des OC ciblés.

2. LA CONSTRUCTION D'UN ECHANTILLON D'USAGERS

Cette orientation méthodologique appliquée à la recherche de type monographique entreprise au Centre communautaire de loisir de la Côte-des-Neiges a donc impliqué en premier lieu la construction d'un échantillon de répondants sélectionnés parmi les usagers de ses services et activités. L'équipe de recherche a établi un tel échantillon de répondants, en vue d'administrer son questionnaire. L'objectif de départ des chercheurs visait à construire cet échantillon selon le principe du quota. Toutefois, comme nous allons le voir, les impératifs du terrain ont amené l'équipe des chercheurs à mettre en place une méthode d'enquête qui diffère quelque peu de l'objectif qu'ils s'étaient fixé au préalable.

2.1 Un portrait statistique global

Étant donné que la recherche évaluative porte sur une période de cinq ans (de 2002 à 2007), l'équipe de recherche a tenté d'établir le profil statistique du Centre communautaire de loisir sur cette échelle de temps. Toutefois, au moment de l'analyse, le rapport annuel du Centre n'étant pas disponible pour 2006-2007, les données statistiques ne s'échelonnent donc que de 2002 à 2006.

Tableau 1
Statistiques générales de fréquentation du CCLCDN de 2002 à 2006

2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006
3261 membres (de 0 à 75 et +)	3208 membres (de 0 à 75 et +)	3723 membres (de 1 à 75 et +)	3509 membres (de 1 à 66 ans et +)
Groupes d'âge où membres les + nombreux : 6-11ans : 25,9 % 18-29 ans : 16,8 % 30-54 ans : 27,9 %	Groupes d'âge où membres les + nombreux : 6-11 ans : 24,5 % 18-29 ans : 16,1 % 30-54 ans : 28,1 %	Groupes d'âge où membres les + nombreux : 6-11 ans : 20 % 12-17 ans : 19 % 30-54 ans : 24 %	Groupes d'âge où membres les + nombreux : 6-11ans : 18,9 % 12-18 ans : 14,7 % 26-35 ans : 10,6 %
F : 60,8 % H : 38,4 %	F : 63 % H : 35 %	F : 61 % H : 39 %	F : 61 % H : 38,2 %
<i>Origine</i> Nés au Canada : 42,9 % Nés à l'ext. : 54,8 % Non dét. : 2,2 %	<i>Origine</i> Nés au Canada : 45 % Nés à l'ext. : 52 % Non dét. : 3 %	<i>Origine</i> Nés au Canada : 40,8 % Nés à l'ext. : 51,9 % Non dét. : 7,2 %	<i>Origine</i> Nés au Canada : 32,2 % Perso nées à l'ext : 39,5 % Non dét. : 28,2 %
123 pays représentés, par ordre d'importance numérique : France (5,8 %), Maroc (4,3 %), Chine (3,6 %), Algérie (3,5 %), Philippines, Roumanie, Mexique, Haïti, Iran, Liban, Russie, Vietnam, Colombie +109 autres pays	118 pays représentés, par ordre d'importance numérique : France (5,3 %), Maroc (4,8 %), Chine (4,6 %), Roumanie, Philippine, Algérie, Mexique, Iran, Russie, Haïti, Bulgarie, Liban, Vietnam, Sri Lanka +104 autres pays	118 pays représentés, par ordre d'importance numérique : France (6 %), Chine (5 %), Philippine (4 %), Maroc (4 %), Roumanie (3 %), Algérie, Mexique, Haïti, Iran, Russie + 112 autres pays	128 pays représentés, par ordre d'importance numérique : France (5,7 %), Maroc (3,2 %), Chine (2,8 %), Philippine (2,7 %), Roumanie (2,4 %), Algérie (1,5 %), Mexique (1,1 %), Haïti (1,2 %), Colombie (1,1 %) + 119 autres pays
	73 % des membres fréquentent le CCL depuis 2003.	47 % des membres sont les parents des membres de moins de 18 ans.	<i>NB : données incomplètes</i>

Le tableau ci-dessus nous permet de mettre à jour les grandes tendances statistiques pour ces dernières années écoulées. Nous relevons ainsi les éléments suivants:

- le Centre compte de 3200 à 3700 membres, soit environ 3450 membres en moyenne par année ;

- la tranche des 30-50 ans est le groupe d'âge où les membres sont les plus nombreux, suivi de près par la tranche d'âge des 6-11 ans ;
- un élément mis à jour dans les données statistiques 2004-2005 tient au fait que près de la moitié des membres sont les parents des membres de moins de 18 ans ;
- plus de 60 % des membres sont de sexe féminin ;
- un peu plus de la moitié des membres sont nés à l'étranger : environ 120 pays en dehors du Canada et, en moyenne, les trois plus grosses minorités représentées sont la France, le Maroc et la Chine.

Plutôt que d'établir leur échantillon de répondants sur le nombre total d'utilisateurs du Centre, les chercheurs, après consultation des membres du comité aviseur encadrant la recherche, ont considéré plus pertinent de procéder à la construction de cet échantillon de répondants par quota en fonction d'activités sélectionnées, particulièrement orientées en matière d'accueil et d'intégration.

2.2 Les activités sélectionnées

Le Centre communautaire est organisé par secteurs ou programmes qui offrent chacun toute une gamme de services et activités. Il compte sept secteurs distincts : enfants ; adolescents ; jeunes adultes ; familles ; adultes ; bénévolat ; et, enfin, rapprochements interculturels. L'équipe de recherche a pris le parti de ne s'intéresser en particulier qu'à certains de ces secteurs, ceux qui proposent plus spécifiquement des activités en lien avec l'accueil et l'intégration des nouveaux arrivants et moins à ceux qui proposent davantage des activités sportives, artistiques ou de bénévolat. En fait, la présente recherche vise à évaluer en particulier les activités d'intégration explicites et non celles d'intégration implicites liées, par exemple, au domaine du loisir ou au bénévolat. Pour les besoins de l'évaluation, les chercheurs ont donc ciblé les activités suivantes :

- secteur adultes : cours de français pour immigrants reçus ;
- secteur rapprochements interculturels : ateliers de conversation, lundis québécois ;
- secteur familles : « Ça me dit en famille », activités communautaires pour les mamans.

2.2.1 Secteur adultes

COURS DE FRANÇAIS POUR IMMIGRANTS REÇUS

Les cours de français pour immigrants reçus se donnent le jour ou le soir. L'objectif de cette activité est d'enseigner le français aux immigrants et réfugiés nouvellement arrivés au Québec. Ce sont des cours gratuits qui relèvent du Programme d'intégration linguistique (PILI) du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (MICC). Ce sont en tout cinq professeurs, recrutés et payés par ce ministère, qui assurent cet enseignement. Les conditions d'admission à ces cours sont régies par le gouvernement. Pour pouvoir s'inscrire, il faut :

- avoir été admis au Canada depuis moins de cinq ans ;
- être résident permanent, requérant de statut, citoyen naturalisé ou revendicateur du statut de réfugié ;

- ne pas avoir dépassé la durée maximale d'heures de formation permise.

Ces cours comptent quatre sessions par an qui comprennent chacune cinq classes de 15 à 20 participants. En semaine, ces cinq classes se divisent en deux niveaux et les cours sont dispensés à temps partiel, à raison de neuf heures par semaine. Depuis peu, des cours sont offerts le dimanche matin. Ainsi, avec la nouvelle session d'avril 2007, trois classes et trois niveaux différents ont été mis en place pour ces cours du dimanche qui sont dispensés à raison de quatre heures toutes les semaines.

2.2.2 Secteur rapprochements interculturels

ATELIERS DE CONVERSATION FRANÇAISE

Les ateliers de conversation française sont gratuits. Le contenu de ces ateliers s'appuie sur les expériences de vie des participants. Ils visent à éclaircir les façons de faire au Québec et à aider les nouveaux arrivants à conserver leur héritage culturel, tout en « développant des racines québécoises ».³ Ces ateliers ont lieu en soirée, une fois par semaine et durent une heure et demie. Ils rassemblent des locuteurs de niveau débutant à avancé. L'inscription à cette activité se fait toute l'année.

LUNDIS QUEBÉCOIS

Les lundis québécois ont été mis en place dans le but de faire connaître le Québec sous différents aspects et par différents moyens. Cette activité gratuite qui se déroule le lundi soir toutes les deux semaines, vise à favoriser les rencontres, à créer des liens et à développer des relations entre les personnes en présence sur le principe du partage et de l'échange.

2.2.3 Secteur familles

ÇA ME DIT EN FAMILLE

« Ça me dit en famille » propose différentes sorties en famille gratuites qui bénéficient du support financier de la Ville de Montréal en collaboration avec le MICC. Il s'agit d'activités socioculturelles qui permettent de mieux faire connaître le quartier ou de découvrir la ville et ses environs (exemples de quelques activités mises en place au fil des saisons : la cueillette des pommes, la magie de l'Halloween au Jardin botanique, les glissades et jeux de neige en hiver, etc.).

LES ACTIVITES COMMUNAUTAIRES POUR LES MAMANS

Les activités communautaires pour les mamans comprennent différentes activités gratuites tous les matins, du lundi au vendredi. Elles sont spécialement destinées aux mères ayant des enfants d'âge préscolaire. Un service de garde est offert gratuitement aux mamans pendant l'activité.

Ainsi, par exemple, « Mère aux prunes » ou « Maman et mes amis » sont des activités organisées autour de contes et chansons, dans le but de favoriser les échanges verbaux en français et de faciliter la séparation des enfants d'avec leur mère. Ces activités permettent aux mères de

³ Centre communautaire de loisir de la Côte-des-Neiges. *Objectifs interculturels et d'intégration*, CCLCDN, document interne, avril 2004.

développer leurs habilités à parler français. Elles sont, de plus, sensibilisées au fait de mettre leurs enfants très tôt en contact avec le monde francophone. Ces activités sont financées par le Programme d'appui aux relations civiques et interculturelles (PARCI) du MICC.

2.3 Les statistiques de fréquentation des activités ciblées

Les statistiques de fréquentation présentées dans le cadre des rapports annuels produits par le Centre communautaire de loisir ont constitué pour l'équipe de recherche une source d'information de premier ordre. Ces données ont été utilisées par l'équipe de recherche afin d'établir un portrait statistique des usagers des activités ciblées. Ces portraits permettent de baliser ses efforts dans le processus de construction de l'échantillon de répondants. Les statistiques de 2002 à 2006 sont présentées dans les tableaux suivants :

Tableau 2

Portrait statistique des cours de français pour immigrants reçus

2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006
131 personnes différentes inscrites (4 sessions : 31, 55, 40, 38 personnes)	120 personnes différentes inscrites 160 inscriptions pour 4 sessions (41, 41, 36, 42 personnes)	181 personnes différentes inscrites 243 inscriptions pour 4 sessions (40, 39, 80, 84 personnes)	320 personnes différentes inscrites (4 sessions : 81, 40, 99, 100 personnes) <i>NB : données incomplètes</i>

Tableau 3

Portrait statistique du secteur rapprochements interculturels

2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006
29 ateliers organisés par 64 bénévoles (47 bénévoles réguliers) 323 participants (H=42 % et F=58 %) + de 40 % venant de façon régulière Origine des participants : 59 pays différents, dont les principaux sont Canada (8 %), Mexique (9,5 %), Chine (8,6 %), Roumanie (6,5 %), Iran (5,8 %)	30 ateliers organisés par 82 bénévoles 274 participants (H=40 % et F=60 %) + de 34 % venant de façon régulière Origine des participants : 54 pays différents, dont les principaux sont Canada (8 %), Mexique (10,5 %), Roumanie (9,5 %), Bulgarie (5,8 %), Russie (5,8 %), Colombie (5,4 %), Argentine (4 %), Iran (3,6 %)	30 ateliers organisés par 67 bénévoles 328 participants (H=43% et F=57%) + de 39% venant de façon régulière Origine des participants : 65 pays différents, dont les principaux sont Canada (6 %), Chine (10,9 %), Mexique (10,3 %), Colombie (7,3 %), Roumanie (6 %), Iran (5,1 %), Argentine (3,8 %), Pérou (3,9 %), Venezuela (3,3 %), Bulgarie (3,3 %)	29 ateliers organisés par 61 bénévoles 290 participants (H=45 % et F=55 %) + de 37 % venant de façon régulière Origine participants : 61 pays différents Canada (6 %), Chine (9,3 %), Iran (7,9 %), Mexique (7,2 %), Colombie, Roumanie, Argentine, Philippines, Pérou, Venezuela, Russie, Brésil, Bulgarie, Maroc, Bangladesh, etc. <i>NB : données incomplètes</i>

Tableau 4
Portrait statistique des activités d'intégration*

	2005-2006
	579 participants 65 % de divers pays

* Lundis québécois et autres activités d'intégration : il s'agit des seules données statistiques en lien avec les Lundis québécois, activité qui a vu le jour en 2005-2006.

Tableau 5
Portrait statistique du secteur familles*

2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006
113 mères 116 enfants	91 adultes 91 enfants	113 familles	143 familles
		60 % des mamans viennent une fois par semaine ; 23,9 % viennent + de trois fois par semaine.	69,2 % viennent une ou deux fois par semaine ; 57,3 % viennent de trois à cinq fois par semaine ; 2,8 % viennent de six à huit fois par semaine.
		Nombre d'enfants par famille (N : 113) 51 % = 1 enfant 31,7 % = 2 enfants 10,6 % = 3 enfants 2,6 % = 4 enfants	Nombre d'enfants par famille (N : 143) 61,5 % = 1 enfant 24,4 % = 2 enfants 11,1 % = 3 enfants 0,6 % = 4 enfants 0,6 % = 5 enfants 1,4 % = 0 enfant
		26 pays représentés, dont les principaux sont : France, Canada, Algérie, Maroc.	43 pays représentés, dont les principaux sont : Canada (7,3 %), Algérie (2,5 %), Maroc (2,5 %), France (2,3 %).
		70 % des familles fréquentent le CCL depuis un an et moins.	64 % des familles fréquentent le CCL depuis 1 an et moins.

* Toutes activités du secteur confondues : activités communautaires pour les mamans, halte-garderie, projet en périnatalité, sorties familiales, distribution de paniers de nourriture.

Tableau 6
Portrait statistique des activités ciblées du secteur familles

2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006
<ul style="list-style-type: none"> • Activités pour les mamans : 43 mamans différentes 53 enfants différents <p>83,7 % des mamans sont nées à l'extérieur du Canada ; 34,8 % sont arrivées au Québec entre 1993 et 1999 (depuis 9/10 à 3/4 ans) ; 43,7 % sont arrivées au Québec entre 2000 et 2003 (depuis 3 ans ou moins) ; 93 % des mamans fréquentent le CCL depuis 2000 (3 ans ou moins).</p> <p>→Avec Maman et mes amis : 3 sessions, de 4 à 10 mères et de 4 à 11 enfants</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Activités pour les mamans : 55 mamans différentes 88 enfants différents <p>84 % des mamans sont nées à l'extérieur du Canada ; 18,8 % des mamans viennent de France et 14,5 % viennent du Maroc ; 70 % fréquentent les activités depuis 2003 ; 15 % fréquentent les activités depuis 2002 ; 15 % fréquentent les activités depuis 2001 ou avant.</p> <p>→Avec Maman et mes amis : 3 sessions, de 10 à 14 mères et de 12 à 18 enfants</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Activités pour les mamans : <p>→Avec Maman et mes amis : 3 sessions, de 10 à 20 personnes (mères et enfants)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Activités pour les mamans : <p>→Avec Maman et mes amis : 3 sessions, de 9 à 14 mères et de 11 à 18 enfants</p> <p>→La mère aux prunes : 2 sessions, de 14 à 15 adultes à 16 enfants</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Ça me dit en famille 8 activités ; de 3 à 18 adultes ; de 3 à 18 enfants. <p>Pays d'origine des familles : Algérie, Mexique, Rwanda, Congo, Turquie, Chili, Antilles, Guinée, Sri Lanka, Guatemala, Canada, Pérou, Roumanie, Maroc, Jordanie.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ça me dit en famille 8 activités ; de 5 à 16 adultes ; de 7 à 28 enfants. <p>Pays d'origine des familles : Maroc, Guinée/Bulgarie, Argentine, Équateur, Colombie, Sénégal, Guatemala, France, Corée, Portugal/Liban, Costa Rica, Belize.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ça me dit en famille 8 activités ; 25 familles ; de 6 à 22 adultes ; de 4 à 20 enfants. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ça me dit en famille 8 activités ; 28 familles ; de 9 à 19 adultes ; de 9 à 23 enfants. <p><i>NB : données incomplètes</i></p>

Les tableaux 1 à 6 permettent d'établir un portrait statistique général des usagers, puis des usagers des activités ciblées. Si l'on prend en considération le fait qu'un membre fréquente en moyenne

deux ou trois activités du CCLCDN, c'est donc près de 15 % du volume total d'activités du Centre communautaire de loisir⁴ qui est pris en compte par l'équipe de recherche, dans le cadre de son travail d'évaluation.

2.4 Une discussion sur les méthodes de recrutement pour la construction de l'échantillon

Tel que nous venons de l'évoquer, l'équipe de recherche a ciblé d'emblée certaines activités du Centre communautaire de loisir afin d'établir son échantillon de répondants et a donc reporté son attention sur près de 15 % du volume total d'activités générées par le CCL. Outre le fait que les répondants potentiels devaient être sélectionnés parmi les activités ciblées en fonction du principe du quota, leur profil devait par ailleurs répondre à certains critères. Le répondant devait être :

- un usager actuel de l'OC âgé de 18 ans ou plus ;
- un résident du quartier Côte-des-Neiges ;
- une personne immigrante, réfugiée ou en demande de statut :
 - arrivée au Canada (Québec) depuis au moins un an jusqu'à 10 ans ou moins (NB : Nous n'avons pas éliminé d'emblée les personnes au Canada (Québec) depuis six mois à moins d'un an)
- un locuteur francophone ou anglophone.

De plus, deux profils distincts étaient recherchés :

- parent (père ou mère) vivant au Québec (NB : nous avons interviewé un maximum d'une personne par famille);
- personne vivant seule au Québec (non impliquée dans une dynamique familiale).

C'est afin de s'assurer de la pertinence de ce choix et de la validité d'une telle démarche que des entrevues ont été menées avec les responsables (ou coordonnateurs) des secteurs de chacune des activités ciblées. Ces activités sont-elles réellement significatives dans le domaine de l'accueil et de l'intégration des populations immigrantes ? De plus, offrent-elles de réelles possibilités en matière de recrutement de répondants potentiels selon les critères exposés ci-dessus ? Cette prise de contact avec les responsables des activités ciblées visait également à obtenir leur aide selon l'une des deux options suivantes :

- idéalement, obtenir la liste complète des usagers ;
- à défaut, construire avec l'aide des intervenants une liste de répondants potentiels.

⁴ Ce chiffre correspond au rapport du nombre moyen d'inscrits aux activités ciblées, sur le volume total d'activités générées par le CCLCDN, selon son équipe d'intervenants.

Lorsque l'équipe de recherche s'est enquis auprès des intervenants de l'OC de la pertinence de sa démarche méthodologique en vue de constituer son échantillon, ces derniers ont confirmé que les usagers des activités ciblées correspondaient globalement aux critères de sélection fixés. Toutefois, une intervenante a qualifié cette approche de « très restreinte ». « C'est comme si on ne prenait que les personnes en difficulté (linguistique, personnelle) et qu'on écartait ceux qui viennent au Centre, mais qui ne sont pas en difficulté. » (Entrevue n° 1) Les personnes qui viennent aux cours de français ou celles qui fréquentent les ateliers de conversation ont des problèmes d'apprentissage. Les personnes qui fréquentent les activités du programme familles sont surtout de jeunes mères et ces activités visent à les sortir de leur solitude. Bref, ce sont des activités qui « répondent à quelque chose de ressenti comme une difficulté, un problème. » (*Ibid*) L'intervenante conseille donc à l'équipe de recherche « d'aller voir du côté du bénévolat. Le bénévolat des immigrants, dit-elle, ce n'est pas un bénévolat d'encadrement, mais un bénévolat d'intégration. Ce n'est pas comme du bénévolat ailleurs. Ici, c'est du bénévolat d'intégration. » (*Ibid*) De plus, les bénévoles sont aussi « des consommateurs ». « Ils viennent consommer du communautaire. » C'est donc un secteur à ne pas négliger, selon cette intervenante. De la même manière, les immigrants qui fréquentent les activités de sport et de loisirs ou encore les parents d'enfants qui sont inscrits aux activités du Centre doivent-ils aussi être écartés de l'échantillon de répondants ? « Ils consomment eux aussi du communautaire à travers leurs enfants » (*Ibid*), souligne l'intervenante.

Or, bien que l'équipe de recherche comprenne aisément que l'insertion des nouveaux arrivants à la société québécoise ne passe pas uniquement par leur participation à des activités d'accueil et d'intégration, elle n'a néanmoins pas souhaité recruter des répondants dans les autres types d'activités proposées par l'OC. Rappelons, en effet, que l'objectif de cette recherche consiste à évaluer les retombées de l'AC spécifiquement dans le domaine de l'accueil et de l'intégration et que c'est donc précisément auprès des usagers des services et activités en lien avec ce domaine qu'elle souhaite constituer son échantillon de répondants potentiels. En d'autres termes, l'équipe des chercheurs a amorcé le processus de construction de l'échantillon auprès des usagers des activités d'intégration explicites et non auprès de ceux des activités d'intégration implicites (telles que des activités de loisir ou de bénévolat).⁵

Finalement, le processus de recrutement en vue de la construction d'un échantillon de répondants s'est avéré une entreprise relativement complexe. Dans un premier temps, l'intervenant en charge des activités du secteur rapprochements interculturels a mis à la disposition des chercheurs les feuillets d'inscription des usagers,⁶ puis, tout comme le responsable des activités du secteur familles, il leur a conseillé plutôt de venir sur le terrain faire du recrutement direct. Ces intervenants ont alors ouvert la porte des activités ciblées à l'équipe de recherche afin d'organiser de petites sessions de recrutement auprès des usagers parmi les membres actifs de ces activités. Lors de ces sessions de recrutement, les chercheurs ont observé que le nombre d'inscrits aux activités ne correspondait pas nécessairement au nombre de présences effectives lors des activités.

⁵ Notons néanmoins que des répondants de cet échantillon qui ont été sélectionnés parce qu'ils sont usagers des activités d'accueil et d'intégration participent, par ailleurs, à d'autres types d'activités offertes par le CCLCDN.

⁶ Le contenu des fiches d'inscription étant le suivant : nom et coordonnées de l'utilisateur, pays de naissance, date d'arrivée au Canada, depuis quand la personne fréquente le CCLCDN.

À ce propos, les explications d'une intervenante sont éclairantes. Le dernier rapport annuel 2005-2006 rapporte un nombre de 290 personnes inscrites aux ateliers de conversation (secteur rapprochements interculturels). Or, il s'agit simplement du nombre total de personnes inscrites pour l'année. « Sur le lot, dit l'intervenante, il est possible qu'une personne ne soit venue qu'une fois. Ou bien des personnes viennent quelques semaines et après, elles trouvent du boulot. » (Entrevue n° 3) En fait, dit-elle, « il y a beaucoup d'allées et venues » dans ces activités. Ce ne sont pas toujours les mêmes personnes que l'on retrouve d'un atelier à l'autre. Ainsi, alors que l'équipe de recherche avait pris le temps de compulser les fiches d'inscription du premier atelier de la nouvelle session en cours, lors des inscriptions de l'atelier suivant, c'était une toute autre clientèle qui s'y est présentée. Pour les lundis québécois, l'inscription se fait également à l'avenant, activité par activité. Le nombre d'usagers à se présenter est donc fluctuant. En ce qui concerne les activités du secteur familles, l'équipe de recherche aurait manqué de chance : les conditions climatiques peu clémentes auraient dissuadé les usagers à se présenter aux activités les jours où l'équipe a entrepris ses sessions de recrutement.

Quant aux cours de français pour immigrants reçus du secteur adultes, l'intervenante a dit devoir consulter le MICC pour obtenir une autorisation spéciale d'accès aux cours afin que l'équipe de recherche puisse y faire son recrutement. Le MICC, dit-elle, estime en effet que la population qui fréquente ces cours est constituée de « personnes fragiles » qui ne connaissent pas leurs droits de répondre ou non aux questions ou sollicitations extérieures. (Entrevues n° 1) Finalement, l'équipe de recherche n'a pas obtenu de confirmation de possibilité de recrutement auprès des usagers de cette activité.

2.5 Les résultats du recrutement

2.5.1 Les efforts de recrutement

Les efforts de recrutements déployés n'ont pas conduit l'équipe de recherche à établir un échantillon par quota. Malgré tout, l'équipe de recherche, avec l'aide précieuse des intervenants de l'OC, a pu mettre en place sept sessions de recrutement direct, dans les activités ciblées, à l'exception des cours de français pour immigrants reçus. Ce sont en tout 23 personnes qui ont accepté de participer à la recherche. Six candidatures parmi ces 23 ont été éliminées d'emblée (trois personnes résidaient au Canada depuis plus de 10 ans ; une personne résidait dans un autre quartier ; deux personnes résidaient au Canada depuis moins de six mois). Dix-sept personnes ont donc été retenues pour participer à la recherche, comme le montre le tableau 7, à la page suivante. Or, parmi ces 17 personnes, il s'est avéré que trois d'entre elles résidaient également au Canada depuis moins de six mois. Elles ont donc été éliminées de notre échantillon. C'est finalement un total de 14 personnes qui a été retenu, à la suite de ces sessions de recrutement direct.

Tableau 7
Profil des répondants potentiels

		Hommes	Femmes	TOTAL
Âge	18-25			
	26-35	2	5	7
	36-45	2	6	8
	46-55	2		2
	56 et +			
TOTAL		7	12	17
Au Canada depuis...				
Au Canada depuis...	- de 1 an	2	1	3
	1 à 5	4	9	13
	5 à 10		1	1
Au CCL depuis...				
Au CCL depuis...	1 ^{ère} fois	1	2	3
	1 à 6 mois	2	4	6
	7 mois à 1 an	2	3	5
	2 à 5 ans	1	1	2
	+ de 5 ans		1	1
Activités				
Activités	Programme familles :			7
	• Maman et mes amis		2	
	• Mère aux prunes		2	
	• Ça me dit en famille	1	2	
	Programme adultes :			4
	• Cours de français*	2	2	
	Programme interculturel :			6
	• Ateliers de conversation	1	3	4
	• Lundis québécois	2		

* Les deux usagers des cours de français ont été recrutés à l'occasion d'une session de recrutement organisée lors d'un souper communautaire organisé par le secteur interculturel.

Les efforts consentis par l'équipe de recherche soutenue par celle des intervenants du Centre communautaire de loisir de la Côte-des-Neiges n'ont pas abouti à des résultats assez satisfaisants pour constituer un échantillon par quota comme tel. C'est pour cette raison que les chercheurs ont finalement adopté une autre stratégie de recrutement. Outre les 14 personnes retenues, de nouveaux répondants ont été recrutés, cette fois de façon indirecte. En effet, l'intervenante responsable du secteur familles s'est chargée elle-même de distribuer le questionnaire à remplir à d'autres usagers des activités de ce secteur. Ces usagers répondaient aux critères de sélection déjà mentionnés, mais étaient absents les journées au cours desquelles l'équipe de recherche a mis en place ses sessions de recrutement.

Ainsi, ces questionnaires (disponibles en français et en anglais, au choix du répondant) ont tous été distribués en français, de trois façons différentes :

- par l'intermédiaire d'une intervenante. Dans ce cas, l'intervenante a récupéré les questionnaires une fois remplis par les répondants dans des enveloppes cachetées et les a remis à l'équipe de recherche ;
- par courrier aux répondants qui en ont fait la demande. Le questionnaire envoyé par voie postale au domicile de ces personnes était accompagné d'une enveloppe préaffranchie pour le retour ;
- par un membre de l'équipe de recherche. Dans ce cas, les répondants ont été conviés à se présenter à la cafétéria du Centre communautaire de loisir pour remplir le document en leur présence.

Enfin, tous ces questionnaires ont été autoadministrés ou remplis de façon autonome.

2.5.2 *Le profil des répondants au questionnaire*

C'est à un échantillon de type raisonné, constitué de 25 personnes, que l'équipe de recherche a pu administrer son questionnaire. Le tableau 8 présente le profil des personnes des répondants.

Tableau 8
Profil des répondants de l'échantillon

Âge moyen	Sexe	Statut familial	Statut immigration	Niveau scolaire	En moyenne au Canada depuis ...	Fréquence OC en moyenne depuis...	Fréquence de fréquentation	Autres membres de la famille fréquentent l'OC
36 ans	H=24 % F= 76 %	80 % sont mariés ou conjoints de fait avec enfant(s)	76 % sont résidents ou travailleurs permanents	76 % ont un diplôme universitaire	3 ans	1,5 an	54 % fréquentent l'OC quelques fois par semaine	40 % ont des membres de leur famille qui fréquentent aussi l'OC

Ainsi, comme l'illustre le tableau ci-dessus, les 25 répondants de l'échantillon sont à 76 % des femmes (24 % sont des hommes) et leur moyenne d'âge est de 36 ans. Par ailleurs, 80 % des répondants sont mariés ou conjoints de fait, et ont des enfants. Ils ont en moyenne 1,2 enfants. Ils résident au Canada en moyenne depuis trois ans (depuis neuf ans pour l'immigration la plus ancienne répertoriée et un an pour la plus récente). La plupart d'entre eux (76 %) sont des résidents ou travailleurs permanents, tandis que 12 % sont des réfugiés et 8 % bénéficient d'un statut de travailleur temporaire. En grande majorité (76 %), ils ont obtenus un diplôme de niveau universitaire.

En ce qui concerne le profil de ces répondants en lien avec leur statut d'utilisateur du Centre communautaire de loisir, il est à noter qu'ils fréquentent leur OC depuis un an et demi en moyenne (sept ans pour le temps de fréquentation le plus long et un mois pour le plus court) ; 54 % d'entre eux fréquentent leur OC quelques fois par semaine, tandis que 29 % ne fréquentent le Centre que quelques fois par mois. Il est encore à noter que 40 % des répondants disent qu'un membre de leur famille (leur conjoint ou leur enfant) participe également aux activités de l'OC, contre 60 % qui disent être les seules personnes de leur famille à le fréquenter. De plus, 64 % des répondants disent ne jamais ou presque jamais faire de bénévolat dans leur OC, contre 20 % qui affirment en faire souvent ou très souvent.

D'après nos données sur la population qui fréquente le Centre ou certaines de ses activités, notre échantillon de 25 répondants ne constitue pas un sous-groupe statistiquement représentatif des caractéristiques sociodémographiques (âge, sexe, origine ethnoculturelle, statut familial) ou socioéconomiques (emploi, scolarité) du CCLCDN. La construction d'un tel sous-groupe aurait impliqué, par exemple, de pouvoir recruter plus d'hommes (environ 40 % de la fréquentation du CCLCDN), plus d'immigrants d'origine française, chinoise, roumaine, philippine ou marocaine (environ 15 %), et plus de célibataires. En outre, la diversité des populations sur un échantillon de taille plus large aurait permis de mieux refléter la variété de la population fréquentant le Centre.

Nous allons donc utiliser les données du questionnaire portant sur l'échantillon de 25 répondants au titre d'échantillon raisonné. Les fréquences obtenues seront illustratives plutôt que statistiquement représentatives, c'est-à-dire qu'elles nous brosseront un portrait de ce groupe que nous pourrions utiliser comme « fragment » sélectif. Ce fragment pourra être utilisé à titre exploratoire : il fournit des exemples de retombées réelles, bien qu'il ne représente pas l'ensemble des retombées globales de tous types confondus.

2.5.3 Le profil des répondants aux focus group

D'autres données ont été recueillies par l'intermédiaire de deux *focus group*. L'un de ces *focus group* a rassemblé les intervenants de l'OC. Les responsables des secteurs relevant des activités ciblées (ou coordonnateurs) ont été invités à se rendre à cette entrevue collective, chacun accompagné d'un bénévole ou d'un autre professionnel intervenant dans une activité relevant de leur secteur. Le tableau suivant présente le profil des participants aux *focus groups*.

Tableau 9
Les participants du *focus group* intervenants

Statut au CCL	Genre	Né à l'extérieur du Canada
Coordonnatrice, secteur rapprochements interculturels	F	non
Bénévole au comité interculturel et rapprochement/francisation (secteur rapp. interculturels)	H	oui
Gardiennne d'enfants pour les activités et responsable de la distribution des paniers de nourriture (secteur familles)	F	oui
Coordonnatrice, secteur familles	F	non
Coordonnatrice, secteur adultes	F	oui
Professeur du cours de cuisine du monde et bénévole (secteur adultes)	H	non

Comme le montre le tableau ci-dessus, c'est en tout six intervenants qui ont participé au *focus group* (quatre femmes et deux hommes) dont la moitié étaient eux-mêmes issus de l'immigration. Le *focus group* des usagers a rassemblé quant à lui cinq personnes (trois femmes et deux hommes) dont le profil est établi dans le tableau suivant.

Tableau 10
Les participants du *focus group* usagers

Origine	Genre	Âge	Canada	CCLCDN	Langue	Famille
Brésil	F	32	9 mois	7 mois	Portugais	Enfants
Mexique	F	43	3,5 ans	1 an	Espagnol	Enfants
Roumanie	F	39	3,5 ans	6 mois	Roumain	Enfants
Roumanie	H	32	18 mois	2 mois	Roumain	Enfants
France	H	51	18 mois	18 mois	Français	Célibataire sans enfant

Les participants du *focus group* des usagers ont été recrutés de façon directe par l'équipe des chercheurs lors de leurs sessions de recrutement organisées en vue de la construction de l'échantillon des répondants au questionnaire autoadministré. Les personnes approchées ont été choisies selon les mêmes critères de sélection. D'ailleurs, les personnes qui ont bien voulu participer au *focus group* ont également été invitées à remplir le questionnaire.

2.6 L'analyse des données

Les ressources documentaires (rapports d'activités annuels de l'OC ou autre documentation interne) ont fait l'objet d'une analyse descriptive de contenu. Ces ressources documentaires ont été appréhendées de manière à dégager les éléments liés à la mission, au mandat, ainsi qu'aux objectifs de l'OC, particulièrement en rapport avec la question de l'accueil et de l'intégration des nouveaux arrivants. L'analyse de cette documentation a également permis de mettre à jour un

certain nombre d'éléments concernant les activités et services de l'OC associés à l'accueil et l'intégration des immigrants et réfugiés.

Les entrevues collectives (un *focus group* mené avec les usagers – FG usagers – et un *focus group* mené avec les intervenants de l'OC – FG intervenants) et individuelles (au total, quatre entrevues individuelles numérotées de 1 à 4 ont été réalisées avec trois intervenants distincts) ont également été l'objet d'une analyse de contenu. Pour ce faire, des grilles d'analyse ont été établies. Ces grilles ont permis de classifier le contenu des entrevues par thèmes. L'équipe de recherche a ensuite procédé à l'examen systématique du contenu de ces grilles.

Les réponses aux questionnaires ont quant à elles été l'objet d'une analyse quantitative dont les principes ont été soumis à la nature même de l'échantillon de répondants. L'échantillon constitué est composé des personnes présentes et disponibles au moment de la sélection. Cela n'a pas été sans conséquence pour l'analyse des données recueillies grâce au questionnaire. En effet, du fait de la nature même de cet échantillon, il n'était pas envisageable de généraliser les résultats obtenus à l'ensemble de la population cible. Dans ce contexte, l'équipe de recherche n'a pas pu évaluer les retombées de l'action du Centre dans son intégralité : le portrait qui en résulte est bien réel, mais il demeure sélectif et non pas systématique. Nous utiliserons donc l'ensemble de nos données (qualitatives et quantitatives) pour avancer de manière exploratoire dans l'interprétation de ces résultats. En effet, sur le plan de la validité interne, nous avons suffisamment d'informations pour proposer certaines hypothèses relatives à certains types de processus et retombées du Centre. De la sorte, notre analyse pourra mettre en relief des tendances observées au travers des réponses fournies par les *focus groups* et par les questionnaires.

DEUXIÈME PARTIE : LES RESULTATS DE LA RECHERCHE

1. MISSION ET MANDAT DE L'OC EN LIEN AVEC LA QUESTION DE L'ACCUEIL ET DE L'INTEGRATION DES IMMIGRANTS : DEUX GRANDES NOTIONS INTERRELIEES

Dans le but d'étudier les retombées de l'AC du CCLCDN en matière d'accueil et d'intégration des nouveaux arrivants sur une période de cinq ans, il importe, dans un premier temps, d'établir les principes de sa mission ou le mandat qu'il s'est fixé en particulier en la matière, sur cette échelle de temps. Cette section vise donc à établir un descriptif de la mission du Centre et son évolution en matière d'accueil et d'intégration uniquement, et ceci sur une période allant plus ou moins de 2002 à 2007.

Selon une intervenante du Centre communautaire de loisir, il y a un élément bien important qui caractérise le mode de fonctionnement de l'OC où elle travaille :

Ici, dit-elle, on a l'habitude de faire des réflexions. On travaille ensemble. Une fois par an ou une fois tous les deux ans, on se rencontre et on réfléchit sur un sujet important dans le développement du Centre. On réunit les employés, le CA, les membres engagés, etc. [...] Ce processus de réflexion n'est pas décisionnel, mais disons que les grosses décisions ne sont pas seulement prises par le CA et la direction [dans le sens où elles ne sont pas prises de façon isolée, mais plutôt soumises à réflexion]. (Entrevue n° 3)

Ainsi, au début de l'année 2000, alors que le Centre communautaire de loisir de la Côte-des-Neiges en est à sa 24^e année d'existence,⁷ s'amorce à l'interne une réflexion sur son identité. Cette réflexion se clôt en mai 2001 par une journée au cours de laquelle cinq mots clés sont adoptés pour le caractériser : lieu, communautaire, intégration, diversité et francophone. *A posteriori* on constate que loin d'être un aboutissement en soit, ces journées de réflexion constituent le point de départ d'une entreprise de définition plus large et complexe de l'action communautaire de cet OC.

Au cours de 2002-2003, un étudiant réalise une recherche sur le sentiment d'appartenance que peuvent éprouver les employés et bénévoles au sein du Centre communautaire.⁸ La conclusion de ce travail est la suivante : « Les résultats démontrent que le sentiment d'appartenance est fort parmi les employés et les bénévoles du Centre. Cependant, il y a une certaine méconnaissance de la mission du Centre. » (Centre communautaire de loisir de la Côte-des-Neiges, Rapport d'activité annuel 2002-2003, p.ii) L'équipe envisage donc de préciser davantage la mission de l'OC et d'en faire, par la suite, une large diffusion auprès de ses employés, de ses bénévoles ainsi que de ses membres. Il est alors établi que le CCLCDN est « un lieu de rassemblement, d'intégration, de participation et d'enracinement pour un grand nombre de personnes du

⁷ Le Centre communautaire de loisir de la Côte-des-Neiges est un OSBL qui a été fondé en 1976.

⁸ Nous n'avons pas davantage de détail concernant cette recherche, dont nous ne savons pas dans quel cadre-elle a été réalisée, mais dont nous savons en revanche que l'auteur, Mario Thibodeau, était alors étudiant au doctorat.

quartier.» Il a également un « rôle de prévention et intégration sociale, contribuant à la reconstitution d'un tissu social où tous trouvent leur place (pour cela, de multiples services sont mis à la disposition d'une clientèle provenant des quatre coins du monde) ». (Centre communautaire de loisir de la Côte-des-Neiges, Rapport d'activité annuel 2003-2004, p. 3) On perçoit ici dans quelle mesure les cinq mots clés mis en exergue pour définir le Centre, plusieurs mois plus tôt, ont servi de base quant à la nouvelle formulation de sa mission.

Ce travail de réflexion qui a abouti à déterminer l'identité du Centre ainsi que sa mission forge le point de départ d'un nouveau processus de réflexion. En effet, au cours de l'année financière 2002-2003, le CCLCDN participe à un projet développé par l'Institut interculturel de Montréal (IIM)⁹ de manière à se faire accompagner dans ses réflexions autour de la question du rapprochement interculturel. En fait, en 2003 le Centre communautaire de loisir s'engage auprès de l'IIM dans deux démarches distinctes mais interreliées. D'une part, le CCLCDN, aux côtés de 12 autres OC différents, se voit sensibilisé aux enjeux interculturels en vue de rapprochements avec des communautés d'origines diverses. D'autre part, l'IIM propose au CCLCDN de l'accompagner dans une démarche de réflexion visant la mise en place de conditions favorables aux pratiques interculturelles en son sein. À ce propos, une intervenante déclare, par la voie d'un rapport annuel :

Le travail jusqu'ici nous a permis d'échanger autour de la dimension interculturelle de la mission du Centre. Un regard extérieur sur notre réalité quotidienne est très apprécié et nous force à nommer nos pratiques, notre philosophie, à fouiller des notions comme celle de l'intégration. (Centre communautaire de loisir de la Côte-des-Neiges, Rapport d'activité annuel 2002-2003, p. 5)

Ainsi, suite au travail accompli avec l'IIM de janvier à mai 2003, les intervenants du Centre ressentent la nécessité de distinguer plus clairement les deux notions de rapprochement culturel et d'intégration. Une intervenante raconte :

On fait un travail de rapprochement interculturel depuis un bon nombre d'années. On est assez clair par rapport à ça. Mais il y avait aussi cette dimension intégration qui se rapproche de la dimension interculturelle. Et souvent, les deux se mêlent. On a établi une définition plus claire qui fait la différence entre la mission intégration du Centre et la mission interculturelle. (Entrevue n° 3)

De novembre 2003 à mars 2004, plusieurs rencontres sont tenues au sein du CCLCDN avec des participants, des bénévoles, des employés, pour permettre un échange sur les notions d'interculturel et d'intégration. Ce travail de réflexion a abouti à la création d'un document d'une page, synthèse de l'orientation choisie en la matière. Une intervenante déclare d'ailleurs à ce

⁹ L'IIM est un OSBL qui se définit lui-même comme un « institut de recherche-action », soit un organisme d'action social et de recherche qui vise à favoriser le développement des relations interculturelles en lien avec le changement social. À ce titre, l'IIM offre, notamment, divers programmes de formation interculturelle dans les milieux publics, institutionnels et communautaires qui travaillent en contexte pluriculturel. (Institut interculturel de Montréal, 2003. En ligne <<http://www.iim.qc.ca>> consulté le 16 octobre 2007)

propos : « C'est là-dessus qu'on base notre action maintenant. » (*Ibid*) Ce document interne propose donc la définition détaillée du rôle que se donne le Centre en matière de relations interculturelles et d'intégration. Ainsi, on peut y lire une définition du rôle que le Centre s'est donné en matière d'intervention interculturelle ou « dimension interculturelle de sa mission » : « Favoriser les rencontres, le dialogue, la création de liens et le développement de relations de partage et d'échange entre personnes porteuses de cultures différentes à l'intérieur du Centre et dans le quartier. »¹⁰ Dans ce document, le Centre définit aussi son rôle « face aux besoins d'intégration des nouveaux arrivants » de la manière suivante :

D'une façon générale : faciliter l'adhésion et l'adaptation à la communauté d'accueil dans le respect des valeurs fondamentales de chacun dans la mesure où celles-ci n'entrent pas en conflit avec les valeurs fondamentales de la société d'accueil. (*Ibid*)

Ainsi, le CCLCDN souhaite :

aider les nouveaux arrivants à connaître la culture québécoise, notamment la langue française. Promouvoir et expliquer les valeurs fondamentales de la société québécoise ; permettre aux nouveaux arrivants de conserver leurs racines culturelles tout en développant des racines québécoises. (*Ibid*)

Ces précisions apportées, il apparaît néanmoins au sein de l'équipe du Centre qu'il est nécessaire de faire le point sur une autre question d'importance. En effet, si le Centre souhaite favoriser l'intégration des immigrants à la société québécoise dans le respect de ses valeurs fondamentales, il convient dès lors de mettre à jour une définition de celles-ci. Aussi, au cours de l'année 2004-2005, le Centre organise sessions de réflexion et débats sur le thème de la culture québécoise. Il se dégage de ces discussions que l'OC devrait orienter son action en matière d'intégration de manière à faire connaître aux immigrants les éléments suivants : « l'importance de la langue française, son caractère minoritaire en Amérique du Nord et l'histoire de la société québécoise. » (Centre communautaire de loisir de la Côte-des-Neiges, Rapport d'activité annuel 2004-2005, p.35)

Au bout du compte, le Centre communautaire de loisir, en réfléchissant aux notions de relations interculturelles et d'intégration, a pu asseoir les principes et les objectifs de son action en la matière :

L'importance du rôle du Centre au niveau interculturel est claire pour tous ainsi que la nécessité de travailler à l'intégration des nouveaux arrivants. La diversité culturelle qu'on trouve au Centre et dans le quartier ainsi que les besoins de vivre en harmonie en sont les raisons principales. On a donc pu formuler les objectifs du Centre en matière d'interculturel et d'intégration. (Centre communautaire de loisir de la Côte-des-Neiges, Rapport d'activité annuel 2003-2004, p. 7)

¹⁰ Centre communautaire de loisir de la Côte-des-Neiges. *Objectifs interculturels et d'intégration*, CCLCDN, document interne, avril 2004.

Notons d'ailleurs que ces principes d'action communautaire renvoient au cinquième objet de la Charte du CCLCDN.¹¹ Celui-ci vise à « favoriser et promouvoir l'intégration de la population multiethnique à la vie québécoise ». C'est dans cette perspective que le Centre dit avoir mis en place des « stratégies » ou les principes qui viennent guider son AC : « Faire participer, guider, informer, aller au devant des gens. »

Le CCLCDN se définit à présent par quatre mots clés : lieu, multi, intégrateur, francophone. Ces mots clés ne diffèrent que peu des cinq mots clés mis de l'avant quelques années plus tôt. Le mot « communautaire » ayant été supprimé et celui de « diversité » ayant été remplacé par « multi » (le terme fait référence au profil multiple des usagers du Centre qui sont des personnes de tous âges, de toutes cultures et de toutes situations socioéconomiques et fait encore référence au caractère multiple des services offerts).¹² Par ailleurs, les valeurs adoptées par le Centre sont celles du respect, de l'entraide, de la solidarité, de l'empathie, de la générosité, de l'honnêteté et de la tolérance. (*Ibid*) La mission du Centre est également définie comme suit :

Le Centre est un lieu pour briser l'isolement, créer des liens, favoriser l'intégration sociale, la prise en charge individuelle et collective des personnes de toutes origines habitant le quartier Côte-des-Neiges, et ce, par le moyen du loisir, de l'éducation populaire et de l'action communautaire. (*Ibid*)

Certes, le Centre communautaire de loisir de la Côte-des-Neiges ne se trouve pas dans la liste officielle des organismes entrant dans la catégorie *Accueil et intégration des personnes immigrantes* selon la classification établie pour le bottin du Conseil communautaire Côte-des-Neiges/Snowdon (2004-2005).¹³ Toutefois, même si le loisir constitue sa spécificité propre, le Centre communautaire propose un nombre d'activités significatives dans le secteur de l'accueil et de l'intégration, faisant même de l'intégration une de ses missions. C'est précisément sur les activités d'intégration explicites développées par l'OC que l'équipe de recherche a porté son attention à des fins d'évaluation.

2. ACTIVITES, SERVICES ET OBJECTIFS SPECIFIQUES EN LIEN AVEC L'ACCUEIL ET L'INTEGRATION DES NOUVEAUX ARRIVANTS

Comme nous venons de le mettre en exergue, depuis le début des années 2000, le CCLCDN a entrepris de préciser sa mission et les principes de son action communautaire en matière d'accueil et d'intégration des populations immigrantes à la société québécoise. Sur cette base, l'OC a développé ou mis en place de nouvelles activités en lien avec ces préoccupations. Comme nous en avons déjà fait mention, nous en avons ciblé quelques-unes parmi celles-ci. Voyons donc dans quelle mesure ces activités ont été modifiées ou adaptées en parallèle à tout ce travail de réflexion mené par le Centre depuis ces quelques années.

¹¹ *Objets de la Charte, Centre communautaire de loisir, Côte-des-Neiges* est un document interne non daté qui expose les sept articles en vigueur.

¹² Centre communautaire de loisir de la Côte-des-Neiges, *L'identité du Centre*, sd.

¹³ Les organismes suivants se trouvent dans cette catégorie : Promis, Mountain Sights, SIARI (Service d'interprète, d'aide et de référence aux immigrants), Communauté vietnamienne au Canada (Voir Dumais et Brunet, 2006).

Au préalable, il est très important de considérer ce qui suit.

Cette recherche portant sur les processus et les résultats de l'action du Centre en matière d'intégration, il est fondamental de se pencher en premier sur ce que les responsables du Centre se fixent comme objectifs, en second sur les moyens dont ils s'outillent pour ce faire, et enfin sur leur propre appréciation de leur action (ou comment ils évaluent ou s'auto-évaluent). Ces premiers constats sont dans la nature même du type de recherche que nous menons : une recherche évaluative en partenariat.

Dans la description même de leurs actions, les responsables et les intervenants posent inévitablement des jugements évaluatifs significatifs sur leurs actions passées (bonnes ou moins bonnes) et sur les enlignements présents (généralement considérés comme plus efficaces ou prometteurs). Nous en tenons compte dans cette analyse.

Au-delà de ces impressions, il est pertinent pour la recherche exploratoire de déceler les indicateurs qui sont utilisés par les acteurs eux-mêmes, mais aussi ceux qui ne le sont pas et qui sont omis de leur propre champ de vision. Dans la perspective où la présente recherche se veut être utile aux partenaires – et qu'elle ne se pose pas en tant qu'instrument de contrôle – toute évaluation de ce genre doit faire ressortir si les résultats visés ont été atteints, mais aussi montrer quelles ont été les limites. Ces limites, idéalement, doivent être entrevues, dégagées, extraites par la recherche, tant parce qu'elles offrent des indications utiles sur des processus à privilégier que parce qu'elles viennent faire des nuances quant à la portée réelle des effets souhaités. Toute la section 2 doit être abordée en ce sens.

2.1 Programme rapprochements interculturels

Le programme de rapprochements interculturels et vie de quartier se développe autour de deux grands axes : la concertation dans l'action sociale avec les OC du quartier et le rapprochement interculturel.

2.1.1 Le premier axe : la concertation dans l'action sociale avec les OC du quartier

En 2002-2003, la personne responsable du secteur interculturel souligne, dans le rapport d'activité, que le Centre communautaire tient un rôle de leader dans le quartier Côte-des-Neiges.

En 26 ans d'existence, le Centre a toujours eu la préoccupation et la volonté d'agir avec les autres acteurs tout en respectant la dynamique du milieu. Il a fait partie et fait toujours partie, de nombreuses tables et actions concertées. C'est un leader. Ce n'est pas toujours simple : influencer sans abus de pouvoir, agir tout en laissant la place, aller au devant sans prendre le devant. (Centre communautaire de loisir de la Côte-des-Neiges, Rapport d'activité annuel 2002-2003, p. 9)

Ainsi, chaque coordonnateur de programme tout comme la direction se doit de participer à une action concertée à titre de membre ou même de membre exécutif. (Centre communautaire de loisir de la Côte-des-Neiges, Rapport d'activité annuel 2003-2004) En 2004-2005, le Centre communautaire s'est, par exemple, investi de la sorte auprès du Conseil communautaire Côte-des-Neiges/Snowdon de manière à développer la collaboration entre les OC du quartier pour améliorer les services aux citoyens et éviter les dédoublements. Le Centre s'est notamment engagé à favoriser l'usage des pratiques interculturelles dans le milieu communautaire en développant des principes d'action avec certains partenaires. Cela a entraîné sa participation au groupe d'affinité Culture et Intégration qui siège lui-même au sous-comité Concertation interculturelle du Conseil communautaire. Ce sous-comité est devenu, en 2006, le comité concertation interculturelle.

Avant cela, le Centre communautaire de loisir s'était déjà impliqué à titre de membre actif de la table Accueil et Adaptation des immigrants à Côte-des-Neiges qui, après neuf années de fonctionnement autonome, est devenue un comité permanent du Conseil communautaire Côte-des-Neiges/Snowdon. En fait, c'est même l'organisatrice communautaire d'alors au CLSC CDN et la coordonnatrice du secteur rapprochements interculturels du Centre communautaire de loisir de la Côte-des-Neiges qui ont mis sur pied et organisé la structure de cette table dès 1988-1989. L'objectif de ce regroupement d'OC et d'autres institutions publiques visait à coordonner les efforts d'accueil et d'adaptation pour l'ensemble de la population immigrante du quartier Côte-des-Neiges tout en tenant un rôle de représentation/pression auprès des autorités publiques.¹⁴ (Entrevues n° 3 et 4)

Le secteur rapprochements interculturels du CCLCDN compte plusieurs comités dont le comité interculturel et le comité de francisation. Le comité interculturel (fondé en 1988) est dédié à l'organisation d'activités de rapprochement interculturel, telles que des formations à la communication interculturelle ou des soupers communautaires. Il fait également le lien avec le conseil d'administration et soutient les animations. Les bénévoles du comité aident encore à la formation en matière de communication interculturelle. Le comité de rapprochement et francisation a été mis sur pied au début des années 1990 à la suite de la demande des étudiants des cours de français. Ces derniers voulaient en effet bénéficier d'activités qui leurs permettraient de s'entraîner à parler français. C'est ainsi que les ateliers de conversation française ont vu le jour.

2.1.2 Le deuxième axe : le rapprochement interculturel des personnes du quartier

LES ATELIERS DE CONVERSATION OU DE FRANCISATION

Contrairement aux cours de français qui ont des critères d'admission très stricts, « dans les ateliers de conversation française, on accepte qui veut pratiquer le français. On ne se préoccupe pas du tout du statut des gens », déclare la personne responsable du secteur rapprochements

¹⁴ Les membres de la table Accueil et Adaptation des immigrants à Côte-des-Neiges se sont réunis pour la dernière fois en 2005. La table de concertation n'a jamais été dissoute officiellement. Il a en fait été établi que ses membres seraient convoqués au besoin.

interculturels. Elle parle d'ailleurs des ateliers comme « d'une porte ouverte sur le français, car il est possible de s'inscrire à cette activité toute l'année. » (Entrevue n° 3)

Aujourd'hui, le Centre communautaire de loisir compte huit groupes de cinq niveaux différents (de débutant à avancé) dans ses ateliers de francisation. En général, un groupe réunit, selon les soirs, de quatre à 12 personnes et deux bénévoles par groupe sont en charge de l'animation. À travers les années, le Centre a utilisé différentes formules. Au début, il n'y avait d'ailleurs que quatre groupes. « Ça a explosé un moment donné, raconte une intervenante. Il a fallu doubler les groupes. » (*Ibid*) Selon elle, certes les ateliers ont gagné en réputation, mais ce succès grandissant tient davantage à un autre élément. « Les critères d'admission aux cours de français ont été resserrés par le gouvernement, entre autres pour les inscriptions. Après la période d'inscription, les cours de français n'acceptent plus personne. Donc, en attendant, pour les faire patienter, on leur dit d'aller dans les ateliers. » (*Ibid*)

Chaque semaine, tout un chacun peut s'inscrire aux ateliers de francisation. Avant chaque atelier, trois bénévoles accueillent les usagers. L'un se charge de leurs dispenser des informations sur les ateliers et de remplir la fiche d'inscription. Un autre leur pose des questions pour évaluer leur niveau de français et le troisième s'occupe du suivi des inscriptions. Selon l'intervenante, la grande majorité des participants sont arrivés au Québec dans l'année. En règle générale, il s'agit de gens scolarisés. Il peut aussi y avoir parmi eux des immigrants illégaux. Les inscrits sont des hommes à 45 % et des femmes à 55 %. Une petite proportion des participants des ateliers se retrouve dans d'autres activités du Centre de loisir. (*Ibid*) Ces ateliers ont pour objectifs de donner aux gens assez de confiance en eux pour les encourager à parler ; ils visent aussi à favoriser les échanges.¹⁵

Selon une intervenante : « On a zéro financement du MICC [pour les ateliers de francisation]. Il faudrait que l'on soit un organisme reconnu d'accueil des immigrants. Et ce n'est pas le cas. Les seules subventions qu'on a, c'est pour les activités de rapprochement. » (*Ibid*) Malgré cela, et semble-t-il grâce au principe du bénévolat, le Centre parvient à répondre à la demande toujours croissante des usagers. En 2001-2002, le rapport d'activité permet de mettre en relief le fait que 100 personnes de plus que l'année précédente se sont inscrites à l'atelier. « Cette activité est remarquable par la qualité des contacts qui s'y établissent. Il y a là un potentiel que le Centre voudrait bien développer. » (Centre communautaire de loisir de la Côte-des-Neiges, Rapport d'activité annuel 2001-2002, p. 7) L'année suivante, ce sont 47 personnes de plus que l'on compte parmi les inscrits ce qui démontre l'importance de ce besoin chez les immigrants, note-t-on. De plus, les intervenants reçoivent des demandes répétées de la part des participants qui souhaitent pouvoir bénéficier de cette activité plus d'une fois par semaine. (*Ibid*)

En 2002-2003, alors que le comité de développement du conseil d'administration observe « un certain éparpillement des objectifs du programme », le Centre décide de recentrer la priorité d'action du secteur interculturel autour des activités d'intégration et de participation à la vie de quartier. Pour ce faire, les intervenants travaillent en particulier sur les principes d'une participation accrue des Québécois à l'intégration des nouveaux arrivants. L'équipe du Centre communautaire raconte : « Nous avons pris contact avec plusieurs personnes porteuses de la

¹⁵ Centre communautaire de loisir de la Côte-des-Neiges, Sd. *Bienvenue aux ateliers de conversation française*, document interne.

culture québécoise et les avons sensibilisées au rôle qu'elles peuvent jouer dans la réalisation de nos objectifs d'intégration. » (Centre communautaire de loisir de la Côte-des-Neiges, Rapport d'activité annuel 2004-2005, p. 34) De plus, des intervenants extérieurs ont été invités à venir animer des sessions d'information particulières :

Plusieurs discussions et thèmes ont pu aider les nouveaux arrivants à s'intégrer, qu'on ne pense ici qu'aux personnes ressources venues parler des ressources en sécurité alimentaire ou des droits des locataires. Évidemment, pour ce qui est de la connaissance et de la pratique de la langue française, les ateliers restent efficaces. On a pu voir plus de gens progressant d'un niveau à l'autre cette année. (*Ibid*, p. 33)

En effet, de l'avis de l'équipe du Centre communautaire, cet objectif d'intégration est atteint du côté des ateliers de conversation française. Selon les intervenants, cette activité a servi de levier important pour faire connaître les valeurs québécoises aux nouveaux arrivants qui la fréquentent. (Centre communautaire de loisir de la Côte-des-Neiges, Rapport d'activité annuel 2004-2005) Plusieurs thèmes ont été abordés au cours de ces ateliers : l'histoire du Québec ; l'histoire de la lutte des droits et libertés (la syndicalisation, l'égalité des femmes, la charte contre la discrimination) ; l'intégration des nouveaux arrivants à la société d'accueil et les ressources disponibles ; les festivals et les activités d'été ; les légendes et contes traditionnels ; les sorties à Montréal. Toutefois, aujourd'hui, les ateliers de conversation abordent moins ces thèmes particuliers. Ils s'appuient en effet dorénavant davantage sur « l'expérience de vie » des participants eux-mêmes, bien qu'ils offrent également certains éclaircissements sur les façons de faire au Québec pour aider les nouveaux arrivants à s'intégrer à leur société d'accueil.

LES LUNDIS QUEBÉCOIS

Dorénavant, une nouvelle activité mise en place en 2005-2006, les lundis québécois, de mieux faire connaître la culture québécoise au Centre. C'est en fait dans le prolongement de la réflexion entamée par l'équipe du Centre depuis trois ans sur le thème de l'intégration et du rapprochement interculturel que cette activité a été mise en place. Ainsi, dans le rapport annuel de cette année-là, la direction annonce :

À la suite de la réflexion sur la culture québécoise effectuée en 2004-2005, nous avons résolument pris la décision de parler davantage de la culture québécoise comme plusieurs personnes l'avaient demandé lors de ces temps de réflexion. L'année a donc été caractérisée par la mise en place des Lundis québécois. (Centre communautaire de loisir de la Côte-des-Neiges, Rapport d'activité annuel 2005-2006, p. 7)

En cela, selon l'équipe des intervenants, l'objectif de faire connaître la culture québécoise a été totalement atteint. Et elle annonce : « Nous espérons reprendre cette formule en 2006-2007 avec le soutien financier du MICC » (*Ibid*) Toutefois, certains aspects de cette activité restent encore à peaufiner :

Pour favoriser les rencontres, la création de liens et le développement de relation de partage et d'échange entre personnes porteuses de cultures différentes, il nous reste à améliorer la partie interactive de nos animations. En effet, nous souhaitons qu'il y ait une réelle interaction entre les participants connaissant bien le Québec et les nouveaux arrivants. Ces moments sont privilégiés pour promouvoir et expliquer les valeurs fondamentales de la société québécoise. (Centre communautaire de loisir de la Côte-des-Neiges, Rapport d'activité annuel 2005-2006, p. 38)

Ceci dit, la proportion de bénévoles nés au Canada (74 %) globalement engagés dans le comité interculturel est très satisfaisante du point de vue de l'équipe du Centre.

Nous souhaitons qu'ils prennent une part active à ce travail de rapprochement interculturel et de soutien à l'intégration des immigrants. Par ailleurs, il reste intéressant de voir de nouveaux arrivants s'engager dans le comité pour en apprendre encore plus sur le Québec et ce, plus directement. (*Ibid*)

2.2 Programme adultes

2.2.1 Cours de français pour immigrants reçus

En 2001-2002, le MRCI (aujourd'hui le MICC, ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles du Québec) mène des discussions avec les organismes en francisation de la Table des organismes en francisation de l'île de Montréal. Ces discussions ont abouti à l'abolition du Programme de francisation des immigrants (PAFI) qui permettait aux OC d'embaucher eux-mêmes leurs professeurs et d'avoir le contrôle complet sur la gestion des cours. Le PAFI aboli, l'avènement du Programme d'intégration linguistique pour les immigrants (PILI) s'accompagne de nouvelles règles qui régissent l'organisation des cours de français dans les OC. Les OC deviennent des contractants dans ce processus. Le MRCI prend en charge le recrutement des étudiants, leur inscription, la gestion des allocations, le suivi et le fonctionnement des cours. D'ailleurs, les professeurs sont engagés par le MRCI sans droit de regard pour les OC. Le corps professoral provient désormais du personnel syndiqué des Carrefours d'intégration. Cette restriction a permis aux OC de gagner une augmentation du montant gouvernemental accordé à la gestion administrative de ce programme. Pour sa part, le CCLCDN se voit dans l'obligation de remercier le professeur qui enseignait le français en son sein depuis 10 ans. De plus, de manière à s'adapter à cette nouvelle formule et pour « se garder toujours la possibilité de se retirer si l'aventure devenait trop lourde à porter », le Centre diminue le volume d'heures d'enseignement proposées. (Centre communautaire de loisir de la Côte-des-Neiges, Rapport d'activité annuel 2001-2002)

Lors de la première année qui a suivi cette réorganisation, soit au cours de 2002-2003, le CCLCDN, qui a réduit son offre de service, n'offre que deux cours de neuf heures par semaine. Le nombre d'inscriptions se voit donc considérablement réduit, passant de près de 120 à 30. L'année suivante, le MRCI réduit ses budgets de subvention (pour le soutien aux étudiants et aux cours d'été). En 2004-2005, les Carrefours d'intégration ferment leurs cours de français dispensés à temps complet. Le CCLCDN fait alors une demande au ministère pour ouvrir un ou deux cours à temps plein, sans obtenir satisfaction à sa demande. Toutefois, l'OC a pu ouvrir deux nouveaux

cours à temps partiel (quatre heures le dimanche) réservés aux aides familiales (généralement issues de la communauté philippine) dotées d'un permis de travail. Il connaît alors une augmentation de ses inscriptions de 5 %. L'année suivante, c'est un troisième cours qui est ouvert le dimanche matin pour les aides familiales. Finalement, l'année 2005-2006 compte un total de 320 inscrits aux cours de français répartis sur quatre sessions.

2.2.2 *Le volet intégration en français par le loisir*

Pendant quatre ans, le Centre communautaire de loisir a bénéficié d'une subvention de la Ville de Montréal en collaboration avec le MRCI, de manière à financer le projet « le français par le loisir ». Celui-ci visait à permettre aux nouveaux arrivants allophones de s'intégrer à la société d'accueil selon le principe de l'immersion en milieu francophone, par le loisir. Le rapport d'activité 2002-2003 précise que la quasi-totalité des participants à ce programme ne bénéficiaient que de faibles revenus et qu'ils appréciaient de fait d'autant plus de se voir offrir ces activités de loisir gratuites qui leur permettaient également de s'entraîner à parler français. Cette année-là, d'ailleurs, le CCLCDN a bonifié davantage le projet :

Dans le cadre de ce projet, une innovation a été introduite, pour mieux intégrer les participants : l'expérience a montré que les participants qui développent un sentiment d'appartenance à un groupe ou à un organisme créent plus de liens et, donc, s'intègrent mieux. Or, les inscrits étaient répartis sur une quinzaine de groupes différents. C'est pourquoi des rencontres ont été organisées pour regrouper un maximum de participants, les faire se rencontrer en dehors de l'activité choisie et leur faire découvrir une autre facette du loisir. (Centre communautaire de loisir de la Côte-des-Neiges, Rapport d'activité annuel 2002-2003, p. 8)

Finalement, en mars 2004, le ministère de l'Immigration a cessé de financer ce projet qui permettait d'inscrire gratuitement 40 personnes par session. Du point de vue de l'équipe des intervenants : « Il est souvent difficile de faire reconnaître la force et l'impact du loisir comme outil d'intégration. » (Centre communautaire de loisir de la Côte-des-Neiges, Rapport d'activité annuel 2003-2004, p. 7)

Toutefois, un membre de l'équipe du CCLCDN précise que l'OC peut parfois offrir certaines inscriptions gratuites pour les personnes qui souhaitent faire du sport, mais qui n'en ont pas les moyens. Il s'agit en fait pour l'OC d'offrir ces activités aux personnes les plus démunies, parmi lesquelles se trouvent parfois des immigrants. (Entrevue n° 1)

2.3 Programme familles

2.3.1 « *Ça me dit en famille* »

C'est également une subvention de la Ville de Montréal, en collaboration avec le ministère de l'Immigration, qui finance le projet « Ça me dit en famille », depuis 1999. Dans le rapport d'activité 2001-2002 produit par l'équipe du CCLCDN, « Ça me dit en famille » apparaît aux

côtés du projet intégration en français par le loisir, comme un des « deux projets pleinement en lien avec notre objectif d'intégration ». Le projet « Ça me dit en famille » permet réellement de « faire connaître le quartier, les installations récréotouristiques de la ville et la culture québécoise à des familles immigrantes ». Malgré tout, les intervenants souhaitent que « davantage de familles de la société d'accueil parlant français s'impliquent aussi dans le projet » (Centre communautaire de loisir de la Côte-des-Neiges, Rapport d'activité annuel 2001-2002, p. 7)

En fait, en 2003-2004, le projet a été transféré du secteur adulte au secteur familles. Selon la personne responsable de ce secteur, en règle générale, ce sont majoritairement et presque exclusivement des mères de famille immigrantes qui participent aux activités du programme familles en compagnie de leurs enfants – les pères ne sont pas disponibles en semaine puisqu'ils travaillent. C'est donc seulement pour le volet « Ça me dit en famille » (huit activités ou sorties familiales par an, le dimanche) que les deux parents participent accompagnés de leurs enfants.

2.3.2 Programme communautaire pour les mères

Alors que toutes les activités du programme familles visent, selon l'intervenante en charge de ce secteur, à favoriser l'intégration et à créer des liens entre les familles, dans le programme communautaire pour les mères, ce sont plutôt les mères et leurs enfants qui en sont la cible. « [Avec] le fait d'être mère vient un effet d'isolement. Car tout leur réseau n'est pas là, elles n'ont pas de famille ici. Les activités sont là pour leur permettre de créer un réseau. » (Entrevue n° 2) Et ça fonctionne, selon elle. À titre d'exemple, elle raconte qu'une initiative a été prise dernièrement par des mamans pour organiser un repas communautaire en l'honneur de l'une d'entre elles qui repartait dans son pays d'origine. Déjà en 2004-2005, le rapport d'activité permettait de constater :

On peut conclure que le Centre répond assez bien aux mères qui ont besoin de s'intégrer dans la société, de briser leur isolement et de tisser des liens avec les autres mamans. D'ailleurs, les mamans qui participent aux différentes activités du secteur familles étaient très présentes, avaient plaisir à faire des activités et à les organiser. Ainsi, ce comité de mamans a organisé des fêtes, des sorties, donné un coup de main à Croquignoles,¹⁶ etc. Pendant l'été, elles ont contribué à se voir et à faire circuler auprès de mamans intéressées les informations sur les différentes activités qu'elles faisaient dans les parcs. Lors des portes ouvertes de septembre, elles ont préparé des affiches pour présenter les différentes activités familiales et ont elles-mêmes animé des activités. On peut donc dire que notre objectif de prise en charge a été atteint à plusieurs reprises dans l'année 2004-05. (Centre communautaire de loisir de la Côte-des-Neiges, Rapport d'activité annuel 2004-2005, p. 24)

¹⁶ Les Croquignoles est le service de garde du CCLCDN.

2.4 En résumé

À la suite d'un travail de réflexion qui s'est déroulé sur plusieurs années depuis 2000, le CCLCDN s'est fixé un objectif et une mission en matière d'intégration des immigrants à la société québécoise en fonction d'une dimension interculturelle. Selon les membres de l'équipe du Centre, cette perspective oriente largement son travail de concertation dans l'AC avec les autres OC du quartier, de même qu'elle préside à l'organisation des activités d'intégration à l'interne. Le Centre compte en effet un certain nombre d'activités mises en place pour des usagers immigrants en particulier (ou activités d'intégration explicites), activités pour lesquelles l'exécutif du Centre souhaite qu'elles puissent globalement bénéficier davantage du soutien financier du MICC. Ces activités visent essentiellement les nouveaux arrivants afin de :

- leur apprendre le français;
- leur faire connaître le Québec ;
- les aider à créer un réseau de relations ;
- et, pour les jeunes mères issues de l'immigration, les aider à rompre leur isolement.

Dans quelle mesure ces activités portent-elles leurs fruits ou atteignent-elles leurs objectifs ? Les responsables et intervenants du Centre donnent des avis très positifs sur leurs actions et les retombées de celles-ci. Les personnes près du terrain quotidien sont mieux placées que quiconque pour suivre l'évolution des gens qui fréquentent leurs ateliers, leurs activités, les cours qui sont donnés. Ceci dit, étant donné leur parcours des dernières années qui est celui d'une réflexion générale organisée par le Centre sur ses grandes orientations et ses services, il est normal que les actions récemment entreprises ne fassent pas nécessairement l'objet de détachement à ce stade-ci.

En effet, dans les premières impressions que notre recherche a dégagées des entretiens, les différents éléments relatifs à la mission et aux activités d'accueil et d'intégration du Centre font très souvent état d'expériences positives. Faut-il présumer qu'il s'agit-là d'un portrait exhaustif des retombées ? De plus, nous avons eu jusqu'ici des illustrations fort intéressantes des retombées de l'action du Centre dans certaines de ses activités. Des données quantitatives (nombre d'ateliers et d'inscriptions) ont également été mises à jour. Ceci dit, jusqu'alors, nous ne disposons que de peu de données sur les activités en tant que tel ou sur le suivi fait dans le cadre de celles-ci (par exemple, la qualité et la constance des contacts interculturels et des liens sociaux ; la persévérance aux cours). Ces données sont utiles et d'intérêt, d'ailleurs, les intervenants n'expriment-ils pas leur déception à l'effet « qu'il est souvent difficile de faire reconnaître la force et l'impact du loisir comme outil d'intégration » ? (Voir plus haut à la section 2.2.2).

Il nous faut donc aller voir à d'autres sources pour bonifier notre recherche, élargir notre bassin de répondants aux usagers et enrichir les données relatives à certains indicateurs d'importance - notamment sur les quatre principales visées du Centre en matière d'accueil et d'intégration : connaissance du français, connaissance du Québec, élargissement du réseau de contacts, sociabilisation des mères. Nous allons, toutefois, dans un premier temps, établir une définition de l'intégration du point de vue de nos répondants (usagers et intervenants du Centre), une définition que nous mettrons ensuite en lien avec les objectifs de l'AC du CCLCDN.

3. L'INTEGRATION : DIVERS POINTS DE VUE, PLUSIEURS TRAITS COMMUNS

3.1 Qu'est-ce qu'une intégration réussie du point de vue des usagers ?

3.1.1 *Le français*

Du point de vue des usagers que nous avons rencontrés lors d'un *focus group*,¹⁷ il y a essentiellement deux éléments fondamentaux ou critères clés qui favorisent l'intégration des immigrants à la société québécoise : la langue et l'emploi. En majorité, ces usagers estiment que l'apprentissage du français constitue en premier lieu la clé de l'intégration. Notons ici que quatre personnes sur les cinq répondants au *focus group* sont allophones et ont appris le français à leur arrivée au Québec.¹⁸ « Pour moi, pour l'instant, le plus important, c'est la langue. Pour tous les immigrants, la langue c'est la chose la plus importante, la plus importante et la plus difficile. » Un autre participant ajoute : « Ici, il y a beaucoup de richesses et de possibilités et de travail, mais d'abord [il faut] parler français. » En effet, ajoute une autre personne : « Le travail vient après. Le travail fait aussi l'intégration, mais d'abord, c'est le français. »

Nos participants ont déclaré que les immigrants veulent apprendre le français, car la maîtrise de cette langue permet de « rencontrer des gens ». En fait, il s'agit là d'un autre aspect important qui favorise l'intégration au Québec, selon eux : « Connaître des personnes qui habitent ici depuis longtemps. » Du point de vue des participants au *focus group*, il convient bien sûr d'aller à la rencontre des Québécois et, à travers eux, apprendre à connaître le Québec, explorer sa culture, son histoire ou sa géographie. Or, les usagers interviewés estiment que « les Québécois sont difficiles à rencontrer ». La construction de leur réseau emprunte donc d'autres voies. Les nouveaux arrivants disent d'abord se lier « beaucoup avec d'autres personnes [immigrantes], mais pas des Québécois. » Le français apparaît donc ici comme une langue commune qui permet à l'ensemble des immigrants de communiquer les uns avec les autres dans le cadre de la société d'accueil. Cette langue constitue la condition *sine qua non* qui permet aux nouveaux arrivants de s'intégrer au tissu social. « Si tu connais le français, mais aucune personne avec qui parler, tu ne peux pas t'intégrer. Tu dois aller en dehors [de chez toi]. Tu dois être quelque chose, ou travailler ou... je ne sais pas, juste parler dans le parc avec d'autres mères ou peut-être le bénévolat, quelque chose de plus interactionnel. » La maîtrise du français permet donc de communiquer avec autrui, ouvre la porte à la création d'un réseau de relations et, bien entendu, constitue un facteur qui pourra garantir l'accès au travail et à un statut social.

¹⁷ Toutes les citations de la présente section 3.1 sont extraites du *focus group* des usagers. Voir le canevas d'entrevue en annexe.

¹⁸ Un de ces participants allophones avait toutefois commencé à apprendre le français dans son pays d'origine, mais c'est réellement arrivé au Québec qu'il a entrepris la majeure partie de son apprentissage.

3.1.2 *L'équivalence des diplômes*

Or, si la maîtrise du français joue un rôle primordial dans l'insertion des immigrants au marché du travail québécois, elle ne représente toutefois qu'un élément (certes, fondamental) dans ce parcours que les répondants ont décrit comme souvent très long et fastidieux, mais avec lequel ils savent qu'ils doivent absolument composer. En effet, les participants au *focus group* parlent tous de la difficulté que rencontrent les immigrants à trouver un travail qui soit en lien avec leurs expériences professionnelles antérieures ou qui corresponde à leur niveau d'études. Ainsi, un usager raconte qu'il était ingénieur mécanique dans son pays d'origine. Or, au Québec, du fait du manque d'équivalence avec les diplômes obtenus à l'étranger, il a dû revoir ses ambitions. Il a d'abord travaillé comme machiniste pendant huit mois et a ensuite trouvé un emploi de technicien qu'il juge meilleur. Même s'il s'agit selon lui d'un travail « très simple et pas qualifié », il se trouve satisfait de cette situation, car cela lui a permis d'acquérir une expérience pratique au Québec. Il dit : « C'est vrai, on a des études, on était ingénieur, médecin [...], mais il faut venir ici avec une conception différente [de celle qui veut que] si j'ai des études universitaires, je ne peux pas faire d'autre travail qui ne sont pas au niveau de mes études. »

Selon l'ensemble des participants, lorsqu'il vient s'installer au Québec, un immigrant « sait à quoi s'attendre : il doit reprendre ses études [...]. Il ne va pas exercer son métier, mais peut-être faire un métier équivalent, sans avoir le titre. » Selon nos participants au *focus group*, les immigrants savent globalement que « les diplômes [obtenus] dans les autres pays ne sont pas reconnus », même si, par ailleurs, « il y a des professions où on n'a pas besoin de formation québécoise spécifique. » Du point de vue d'un des usagers interviewés, si une personne émigre au Québec sans savoir cela, « elle est mal informée. Parce que [on ne peut] immigrer ici sans savoir qu'il n'y a pas d'équivalence de diplôme : on le sait. » Une autre répondante dit qu'en effet, elle s'attendait à retourner à l'université malgré son expérience professionnelle solide acquise dans son pays d'origine dans le domaine du tourisme. « J'ai besoin des équivalences pour travailler. J'ai besoin d'un travail. Donc reprendre des études. C'est une chose qui est claire quand on quitte le pays. Mais mon mari qui est médecin ne s'attendait pas à ça. La médecine, c'est la même chose que vous soyez blessé ici ou là-bas. » Une autre participante raconte comment son mari qui est expert-comptable dans son pays d'origine s'est vu obligé, malgré son expérience et passé la quarantaine, de reprendre des études à HEC. Or, pour toutes les personnes immigrantes que nous avons rencontrées ou leur proches et qui entreprennent un cursus d'études au Québec, encore une fois, la maîtrise du français constitue un préalable incontournable, ouvrant au bout du compte la voie à une insertion socioprofessionnelle qui n'est *a priori* pas toujours satisfaisante pour tous.

3.1.3 *L'emploi*

Aussi, l'intégration au travail des immigrants du Québec est, du point de vue de nos répondants, le fruit d'un processus souvent long, semé d'embûches et de certaines frustrations. Toutefois, selon eux, le fait d'avoir un emploi représente également un critère fondamental dans leur intégration. En effet, selon un des usagers interviewés : « Une personne peut considérer qu'elle est bien intégrée si [elle] trouve un bon travail. Par exemple, moi, quand je suis venu, j'avais de l'argent, mais seulement pour trois mois. Pour moi, le travail c'était la chose la plus importante. » Un autre participant au *focus group* partage cet avis. Il y a, dit-il, bien d'autres éléments qui favorisent une intégration, mais le travail constitue selon lui un élément essentiel. « Il faut assurer

l'ordinaire, c'est-à-dire il faut gagner sa vie, il faut un travail. Si on n'a pas de travail, on aura du mal à s'intégrer. Il faut d'abord prévoir gagner un minimum d'argent et après, s'ouvrir un petit peu vers le Québec. »

3.1.4 Les obstacles internes et externes à l'intégration

Ainsi, du point de vue des participants, une intégration réussie dépend des immigrants eux-mêmes ou de critères internes davantage que d'obstacles externes. En effet, c'est avant tout l'attitude même des immigrants qui détermine s'ils parviendront ou non à s'intégrer à la société québécoise. « Celui qui vient ici, au bout de cinq ans et qui n'a pas réussi à s'intégrer... S'intégrer, c'est s'adapter. » Le même usager ajoute : « Celui qui pense beaucoup, qui fait la comparaison, j'en connais beaucoup. Ça s'appelle des maudits Français, il y en a plein. Ils arrivent ici et disent : 'En France, on fait comme ci'. Ceux-là, ils ne restent pas. C'est ça qui empêche l'intégration. C'est comparer toujours. » Certes, les immigrants ont des attentes plutôt élevées lorsqu'ils arrivent dans leur société d'accueil, disent les participants au *focus group*. Toutefois, ils doivent apprendre à dépasser leurs attentes. « Quand on arrive ici, on s'attend à ce que tout soit parfait. Mais on découvre que ce n'est pas vraiment ça. Dans la réalité, un monde parfait n'existe pas. Il faut dépasser les premiers mois et découvrir Montréal, voir les choses qui sont bonnes. »

C'est ainsi que, finalement, les immigrants se trouvent confrontés à des obstacles externes qui viennent se dresser sur leur chemin dans leur parcours vers l'intégration. Toutefois, les participants n'en ont globalement relevé que deux : les logements ne sont pas très bons, disent-ils (vétustes, mal isolés), le climat du pays est difficile avec ses hivers rigoureux. Seule une personne sur les cinq rencontrées lors du *focus group* a fait mention de préjugés à caractère raciste – qu'elle n'a d'ailleurs jamais nommés de façon explicite –, dont certains membres de sa famille et elle ont été parfois l'objet, notamment de la part de certains membres du personnel administratif de services gouvernementaux ou d'immigrants d'autres communautés culturelles que la sienne. Un autre participant du groupe relève avoir entendu des histoires similaires sans en avoir lui-même jamais été l'objet.

3.1.5 La définition de l'intégration réussie

Selon les participants au *focus group*, cela prendrait entre trois et quatre ans à un immigrant pour bien s'intégrer au Québec. Au-delà de ce commentaire généralisé, il y a des différences marquées dans ce qu'ils estiment constituer une intégration réussie. Un usager développe une définition de l'intégration selon une perspective qui semble héritée des discours colonialistes : « Je dois accepter les choses que mon pays d'accueil ou mon gouvernement me demande, comme des parents avec son enfant. » Les autres participants à notre *focus group* envisagent l'intégration sur la base des principes de la citoyenneté inclusive selon le critère subjectif du bien-être ou encore selon une vision adaptative au milieu. « Être intégré, c'est se sentir chez soi », disent-ils. « C'est avoir ses repères, savoir où sont les choses, c'est n'avoir pas d'inquiétude. On ne se sent pas étranger. On arrive, on ne sait pas comment ça fonctionne. On a fait le tour, maintenant on sait comment ça fonctionne et puis, on se sent bien avec ça. » Un autre répondant établit quant à lui sa définition sur le même principe, mais en fonction cette fois de critères plus objectifs : « On peut

considérer qu'on est vraiment intégré quand on a une vie presque comparable à celle des Québécois. Ça pourrait être de connaître la culture québécoise, de connaître la langue, d'avoir des amis québécois et d'autres nationalités et des facilités financières. » Cette personne ajoute toutefois que, malgré cela, il ne lui sera jamais possible de se déclarer québécois. Un immigrant de la première génération sera toujours du pays d'où il vient, en revanche ses enfants deviendront peut-être québécois. Pourtant, pour une autre répondante : « D'après moi, la définition de l'intégration, [c'est] peut-être quand tu ne penses pas en premier que tu es roumain. Quand tu penses que tu es canadien. Je pense que ça, c'est idéal. »

3.2 Les critères de l'intégration du point de vue des intervenants

3.2.1 Faire preuve d'ouverture

Les six intervenants du Centre communautaire de loisir rencontrés dans le cadre d'un *focus group* abordent d'abord la définition de l'intégration en fonction de critères subjectifs internes qui sont mouvants.¹⁹ De leur point de vue, l'intégration est, en premier lieu, une question de volonté, d'ambition personnelle. Le processus d'intégration revêt ici un caractère personnel et individuel. « On peut avoir différentes compréhensions de l'intégration. Des personnes seront plus ambitieuses [que d'autres]. » En fait, tous les intervenants s'accordent pour dire que c'est aux immigrants de « faire preuve d'ouverture » s'ils veulent s'intégrer. « Un mot clé qui me vient à l'esprit, dit un bénévole, et qui est lié à l'individu, c'est la personnalité des gens. Il y a des gens qui ont des personnalités telles, qu'au bout de quelques mois, ils sont comme des poissons dans l'eau. Et il y a des gens qui sont là depuis des temps immémoriaux et qui sont plus fermés. » Un autre intervenant ajoute ainsi : « Il y a des gens qui ne veulent pas s'intégrer. On a beau être très inclusif, ils ne veulent pas et ne se sentent pas intégrés. » Toutefois, il contrebalance son propos : « L'intégration de l'immigrant passe aussi par l'ouverture de celui qui accueille. Il y a du travail à faire sur l'ouverture d'esprit des Québécois de souche. »

3.2.2 Rencontrer des Québécois

Précisément, le contact avec les Québécois de souche constitue un autre critère important dans ce processus d'intégration. C'est en tout cas un point sur lequel trois répondants parmi les six interviewés insistent. Il est ici intéressant de noter qu'il s'agit des trois répondants de notre *focus group* qui sont eux-mêmes des Québécois issus de l'immigration. Selon une de ces trois personnes : « Le processus d'intégration est quelque chose de presque factuel, mais il y a une dimension qui échappe à tout ça. C'est la dimension de la relation personnelle avec des gens du pays d'accueil. C'est bigrement important de partager le repas de quelqu'un, à sa table, d'entrer dans sa vie personnelle. » Selon cette personne, l'intégration d'un immigrant passe par « le contact intime avec des gens [de la société d'accueil] ». En d'autres termes, l'intégration d'un immigrant passe par la création de liens sociaux solides avec des Québécois qui agiront comme les vecteurs d'une mutation. Grâce à ce lien social, l'immigrant fera plus que vivre à la

¹⁹ Toutes les citations de la présente section 3.2 sont extraites du *Focus group* des intervenants. Voir le canevas d'entrevue en annexe.

québécoise. Il sera en effet convié à partager la vie et les valeurs des membres de sa société d'accueil. De simple spectateur, il pourra devenir un acteur social à part entière.

Pour une autre participante, établir un contact avec les Québécois semble relever d'une entreprise de compréhension objective de la société d'accueil. Pour cela, il faut connaître le Québec, ses valeurs et ses règles sociales. Il s'agit d'obtenir une information de première main sur le Québec, à travers le regard des Québécois eux-mêmes. « Rien ne vaut le regard direct [sur la société d'accueil] », dit-elle. Or, ce lien établi avec les Québécois, ajoute-t-elle, dépend aussi de la volonté propre des immigrants. À titre d'illustration, elle évoque ce qui a motivé ses premières visites au Centre où elle est d'abord venue en qualité de bénévole, avant d'être finalement engagée comme intervenante. « C'est une question de volonté. Je suis venue chercher les Québécois. Je ne veux pas avoir des choses de ma communauté. »

3.2.3 *Le français*

Or, chercher à entrer en contact avec les Québécois, s'insérer au tissu social requiert nécessairement la maîtrise du français. L'apprentissage du français est considéré par les participants comme un critère fondamental de l'intégration des immigrants à la société québécoise. « Si tu veux t'intégrer dans la société québécoise, tu dois parler français. Il faut être capable d'affirmer ses capacités en français. » Ou encore : « La langue est importante au niveau de l'intégration. Comprendre et parler [français], c'est super-important pour favoriser l'intégration. »

3.2.4 *Des bribes de définition de l'intégration*

Toutefois, le fait d'apprendre le français ne doit pas empêcher les immigrants de conserver leur propre langue. Selon une intervenante, tout comme pour une bénévole toutes deux néo-québécoises, il importe de continuer à parler sa langue maternelle, de conserver des liens avec sa communauté d'origine, afin de « garder la richesse » de sa culture. Mais, disent-elles, les particularités culturelles des immigrants doivent davantage s'exprimer dans la sphère privée. « On ne veut pas perdre sa langue originale, c'est une richesse qu'on ne veut pas perdre. C'est la langue qu'on pratique à la maison avec les enfants. » Ou encore : « Si j'arrive chez toi, je dois respecter les règles de chez toi. Ça c'est l'intégration. Je dois respecter les règles de vie de ma société d'adoption et, ensuite, dans ma maison, je parle espagnol et fais la cuisine mexicaine. » En définitive, la personne que nous venons de citer formule une définition de l'intégration qui emprunte une perspective interculturelle : « L'intégration, c'est ajouter les valeurs, les choses bonnes à la société. » Pour un autre participant au *focus group*, être intégré au Québec, c'est simplement « aimer la société québécoise et ses valeurs ».

3.3 **En résumé**

Au terme de cet exercice visant à construire une définition de l'intégration du point de vue des usagers et de celui des intervenants du CCLCDN, un élément ressort très clairement : les deux groupes de participants, dans les *focus groups*, identifient les mêmes critères d'intégration. D'une part, ils considèrent la maîtrise du français et l'emploi comme les deux éléments fondamentaux

dans le processus d'intégration des nouveaux arrivants à leur société d'accueil. D'ailleurs, lorsqu'ils évoquent le parcours des immigrants vers l'emploi, ils disent que le manque de reconnaissance des diplômes étrangers constitue souvent un écueil difficile à surmonter. Toutefois, alors que les intervenants considèrent que les immigrants sont trop peu renseignés sur la question, les usagers, quant à eux, affirment le contraire.

Outre cette divergence de point de vue, les participants des deux groupes s'accordent pour dire que l'intégration des immigrants passe par la construction d'un réseau de relations et qu'il importe dans ce cadre que les nouveaux arrivants puissent établir des liens solides avec les Québécois. Mais quoiqu'il advienne, du point de vue du groupe d'usagers comme de celui des intervenants, l'intégration des nouveaux arrivants dépend surtout de leur propre attitude, c'est-à-dire de leur ouverture d'esprit et de leur contribution volontaire dans ce processus. Au bout du compte, pour les deux parties, un immigrant est intégré à la société québécoise à partir du moment où il s'y sent bien, où il s'y sent chez soi et qu'il a une vie comparable à l'ensemble de ses concitoyens. Cependant, du point de vue des intervenants, cette définition s'assortit d'une dimension interculturelle. En effet, les immigrants, selon eux, plus que de simplement respecter les règles sociales en vigueur, peuvent également enrichir leur société d'accueil par l'apport de nouveaux éléments ou traits culturels.

À ce stade-ci de l'analyse de nos résultats, nous devons impérativement constater ce qui suit : la définition même de l'intégration (ou du rapprochement interculturel) n'est pas si arrêtée que cela, en dépit des nombreuses réflexions collectives que le Centre a organisées dans les dernières années. Ce constat est très clair. Diverses hypothèses qui n'étaient pas l'objet de la présente recherche peuvent quand même être avancées. Nous sommes présentement, au Québec, dans une conjoncture à propos de laquelle on peut faire le même constat : il y a ambiguïté sur la politique d'accueil et d'intégration des immigrants à Montréal, au Québec et au Canada ; les leaders politiques et les médias interposés ne clarifient pas le débat ; les tribunaux et autres commissions non plus, pourrions-nous ajouter ; les discours s'enchevêtrent à côté de la réalité (ou des réalités) quotidienne. Aussi, le discours sur l'interculturalité apparaît assez évanescent à côté des actions quotidiennes de repli sur sa communauté d'origine, de survie au jour le jour ou d'ouverture limitée mais réelle sur l'autre.

Ces constats de recherche viennent appuyer le fait qu'il importe de situer la présente recherche menée sur le thème de l'accueil et de l'intégration dans une perspective exploratoire. Ceci étant, malgré un tel contexte, les besoins de l'évaluation nécessitent de prendre en compte un certain nombre de repères ou d'indicateurs d'importance, afin de mesurer les retombées de l'AC du CCLCDN en matière d'accueil et d'intégration. C'est à cette fin que nous retiendrons ceux qui ont été explicités par l'organisme lui-même et que nous avons déjà relevés dans la section 2.

4. LES RETOMBEES DE L'AC DU CENTRE EN MATIERE D'ACCUEIL ET D'INTEGRATION SUR LES USAGERS IMMIGRANTS

L'exercice préalable de définition de l'intégration a permis aux usagers et aux intervenants interviewés de formuler certains critères qui leur apparaissent les plus importants dans un processus d'intégration à la société québécoise, critères qu'ils assortissent d'un besoin : celui d'apprendre le français, de trouver du travail, de se créer un réseau de relation sociale, de

comprendre et pouvoir s'orienter dans la société d'accueil. Or, nous l'avons déjà dit plus haut, les activités d'accueil et d'intégration des populations immigrantes à la société québécoise mises en place par le Centre communautaire de loisir de la Côte-des-Neiges visent précisément trois domaines d'intervention qui rejoignent ces besoins particuliers. En effet, comme nous l'avons déjà souligné, les activités du Centre plus précisément dévolues aux immigrants visent à leur apprendre le français, à leur faire connaître le Québec et à leur permettre de rompre leur isolement et de créer un réseau de relations. Or, dans quelle mesure ces activités atteignent-elles leurs objectifs ?

Pour répondre à cette question, voyons d'abord comment les cinq usagers interviewés en *focus group* ont été amenés à fréquenter le Centre pour la première fois et également pour quelles raisons ils l'ont fait. Par la suite, nous examinerons les données obtenues auprès des 25 personnes qui ont répondu au questionnaire.

4.1 Les activités et services fréquentés par les répondants du focus group

Une usagère explique qu'elle est venue au Centre pour prendre part aux activités du programme familles pour ses deux enfants en bas âge.²⁰ Elle a pris connaissance de l'existence de l'organisme communautaire par le bouche à oreille. C'est une mère qu'elle a rencontrée dans un parc du quartier qui lui en a parlé. Une autre usagère dit également être venue au Centre pour inscrire sa fillette à la garderie, mais également pour parler français. Le fait de participer à des activités du Centre permet, dit-elle, de parfaire sa pratique de la langue française en dehors des cours qu'elle prend au centre de formation Pauline-Julien,²¹ de même que cela permet de faire des connaissances. « Quand tu arrives à Montréal, dit-elle, tu ne connais personnes. J'ai reçu un pamphlet à la maison décrivant les activités. Je suis venue ici [au Centre] pour faire connaissance avec des personnes ». Elle a alors découvert toute la gamme d'activités du programme familles et c'est à présent l'ensemble des membres de sa famille (son mari, ses enfants dont un adolescent, sa mère et sa grand-tante) qui participent à ces activités.

Un usager dit également être venu au Centre pour s'exercer à parler français. Il avait, dans un premier temps, souhaité s'inscrire aux cours de français dispensés au Centre parce qu'ils étaient gratuits, annonçait l'encart qu'il avait lu dans le journal. Mais le cours étant complet, il a finalement dû s'inscrire à Pauline-Julien. Il assiste à présent aux ateliers de conversation française du Centre communautaire de loisir, depuis près de deux mois. Une autre usagère a, quant à elle, suivi le chemin inverse. Elle a en effet tenté de s'inscrire à un cours de français au centre Pauline-Julien. Elle a toutefois jugé que les frais d'inscription étaient trop élevés et a préféré s'inscrire aux cours du Centre communautaire de loisir lorsqu'elle a lu quelque part une annonce indiquant qu'ils étaient gratuits. Le dernier usager déclare, pour sa part, être venu au Centre après avoir vu une publicité dans le journal. « Je suis allé aux Lundis québécois pour comprendre le Québec et pour entendre parler québécois. Parfois on fait un petit repas, ça permet de parler français et de rencontrer des gens. » Depuis lors, cet usager participe à beaucoup d'autres activités dont les

²⁰ Toutes les citations de la section 4.1 et de la section 4.2 sont extraites du *focus group* mené auprès des usagers de l'organisme communautaire.

²¹ Le Centre Pauline-Julien est un établissement de la Commission scolaire de Montréal, situé dans le quartier Côte-des-Neiges, qui offre des services de francisation pour les adultes.

cours de cuisine du monde, de théâtre, de danse latine. De plus, il anime des ateliers de conversation française en qualité de bénévole.

4.2 Des objectifs atteints ?

Sur la base de nos *focus groups*, il apparaît que les services et activités du Centre communautaire de loisir de la Côte-des-Neiges remplissent leur objectif en ce qui concerne deux des besoins exprimés par nos répondants. En effet, les activités du Centre leur ont permis d'apprendre ou de s'exercer à parler français. Ceci apparaît comme un élément non négligeable si l'on s'en tient à l'idée selon laquelle la maîtrise de cette langue constitue un élément clé dans l'intégration des immigrants à la société québécoise. De plus, le fait pour les participants au *focus group*, le fait de prendre part à des activités de l'organisme communautaire leur a également permis de développer leur réseau de relations. Souvenons-nous qu'il s'agit encore d'un autre critère qui, selon les usagers interviewés, favorise l'intégration des immigrants. C'est d'ailleurs là le point fort de l'organisme communautaire soulignent ses usagers, un point fort qui se voit malgré tout circonscrit. En effet, selon eux, le Centre développe « des activités pour réunir des personnes de plusieurs nationalités ». En cela, certes, le Centre communautaire de loisir permet aux usagers de sortir de l'isolement et d'étayer leur réseau de relations. Les usagers se font ainsi des connaissances ou des amis, mais presque essentiellement parmi les immigrants eux-mêmes. Le fait de participer à ces activités ne permet donc pas nécessairement d'aller à la rencontre des Québécois, ce que regrettent nos répondants.

Outre l'apprentissage de la langue et la création d'un réseau de relations, les services et activités du Centre ont permis aux usagers interviewés de répondre à d'autres besoins parmi ceux qu'ils ont exprimé. Cela leur a en effet permis, disent-ils, de comprendre et de s'orienter dans la société d'accueil. Ils ont ainsi pu découvrir la ville, le quartier Côte-des-Neiges et certains services et institutions publiques. De la même manière, ils ont appris sur l'histoire, la culture québécoise et la vie quotidienne au Québec en recevant notamment des conseils pratiques (par exemple, où acheter des vêtements d'hiver, lesquels, etc.). En revanche, ils n'ont pas obtenu de leur organisme communautaire qu'il réponde aux besoins qu'ils ont exprimés en lien avec la question de l'accès au marché de l'emploi, ce qui n'est pas un des objectifs du Centre, rappelons-le. Ils ont déclaré être alors allés frapper aux portes d'autres structures dont la mission spécifique consiste précisément à s'occuper de cette question (CJE, CLE, CDEC). Une seule personne déclare qu'il aurait aussi aimé obtenir davantage d'information sur le logement, sans préciser dans quelle mesure il est allé ou non chercher cette information auprès d'autres ressources du quartier.

Quoiqu'il en soit, selon un des participants au *focus group* : « Ça aide beaucoup, les activités d'accueil et d'intégration ». Aussi, à l'exception de leur besoin de trouver un travail, les autres besoins en lien avec leur parcours vers l'intégration semblent comblés dans une large mesure par leur participation aux services et activités de Centre communautaire de loisir.

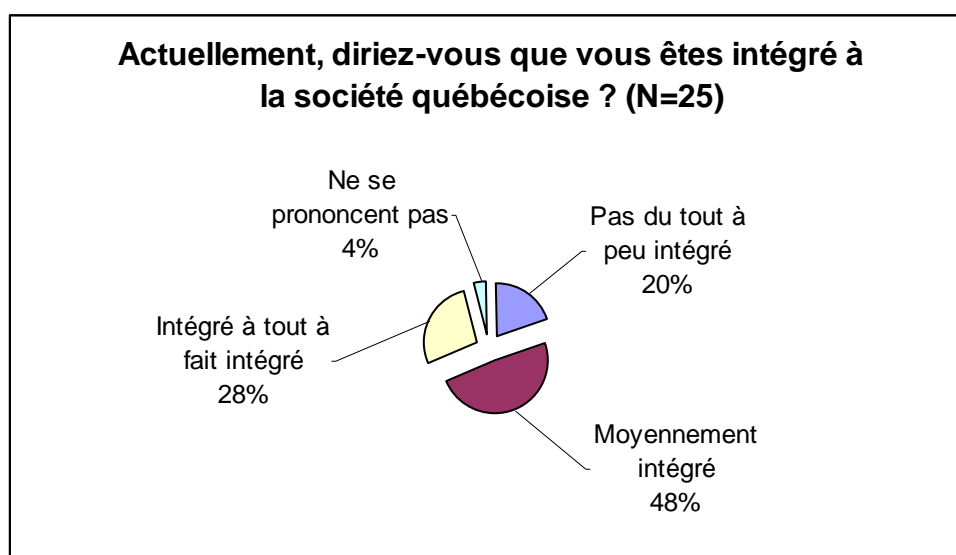
En bref, la méthode du *focus group* nous a permis d'identifier des éléments significatifs du processus d'intégration des nouveaux immigrants et illustre des retombées réelles du Centre par rapport aux objectifs qu'il s'est fixés et que nous cherchons à évaluer.

Dans le cadre de cette recherche exploratoire, de tels résultats d'évaluation nécessitent néanmoins d'être relativisés. Les personnes ayant participé au *focus group* forment un échantillon de répondants sélectif puisqu'elles ont été recrutées parmi les gens sur place et de façon volontaire. Les personnes interviewées sont aussi très scolarisées et issues de milieux socioéconomiques relativement aisés. Il est possible que ces usagers soient d'entrée de jeu des personnes relativement satisfaites des activités auxquelles elles participent, ou qu'elles n'aient pas eu de difficultés importantes dans leur processus d'intégration. Il est donc utile à ce stade de nous tourner vers les résultats obtenus à la suite de l'analyse des questionnaires administrés à un échantillon de 25 usagers afin de préciser davantage ces données.

4.3 L'analyse des questionnaires

Lorsque l'on interroge les répondants quant à savoir s'ils se sentent intégrés à la société québécoise (voir figure 1), 48 % d'entre eux répondent « moyennement », soit parce qu'ils n'ont pas de travail, soit parce qu'ils disent ne pas connaître assez bien le français. D'autres encore parmi ceux-là disent avoir des difficultés à franchir le cap de la différence culturelle ou encore qu'ils ne connaissent pas assez la culture québécoise et n'ont pas assez d'amis québécois. Parmi ceux qui s'estiment intégrés ou tout à fait intégrés (28 % des répondants, soient sept répondants sur 25), ils expliquent que c'est parce qu'ils se sentent bien au Québec, connaissent bien le français et qu'ils sont parvenus à se faire des amis québécois et que même s'ils n'ont pas nécessairement du travail, ils ont pu se constituer un meilleur réseau de relations. Rappelons que les 25 répondants résident en moyenne au Canada depuis trois ans et fréquentent le CCLCDN depuis un an et demi en moyenne (voir section 4 de la première partie du présent rapport).

Figure 1

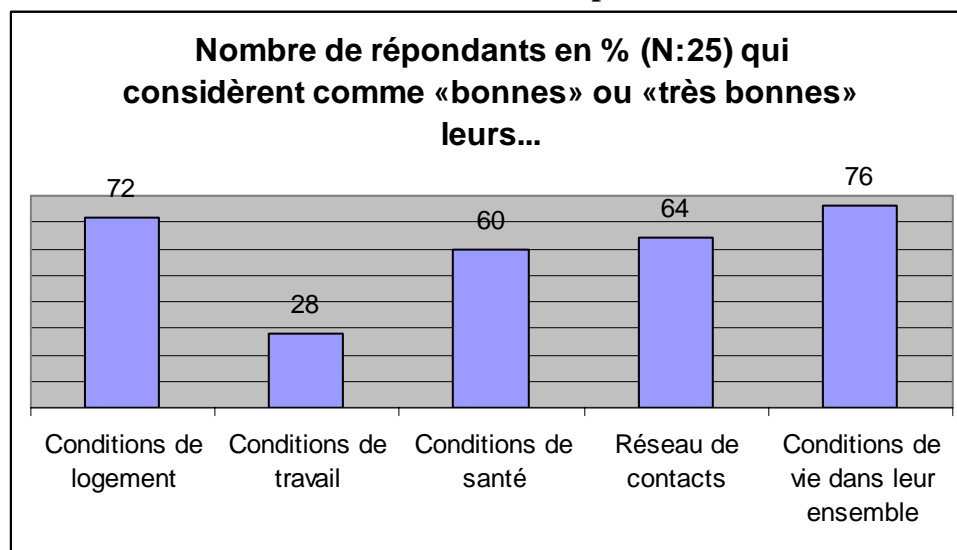


Par ailleurs, 76 % des répondants estiment que leurs conditions de vie dans leur ensemble sont bonnes à très bonnes. En fait, c'est en tout 96 % des répondants (soient 24 personnes sur 25) qui affirment que leurs conditions de vie dans leur ensemble ont changé depuis le jour de leur arrivée au Québec. Et parmi eux, une grande majorité dit que leurs conditions de vie ont changé pour le mieux puisque 83 % de ces 24 personnes affirment que leurs conditions de vie sont meilleures ou largement meilleures. Ces répondants disent en effet bénéficier de plus de sécurité. Ils disent aussi qu'ils ont un meilleur revenu, un meilleur logement et qu'ils connaissent davantage la langue française et la culture québécoise.

Ainsi, globalement, comme nous pouvons le voir sur la figure suivante, 72 % des répondants considèrent qu'ils bénéficient de bonnes ou très bonnes conditions de logement, 64 % qu'ils ont un bon réseau de relations et 60 % qu'ils sont en bonne santé. En revanche, seulement 28 % des répondants disent avoir de bonnes conditions de travail.

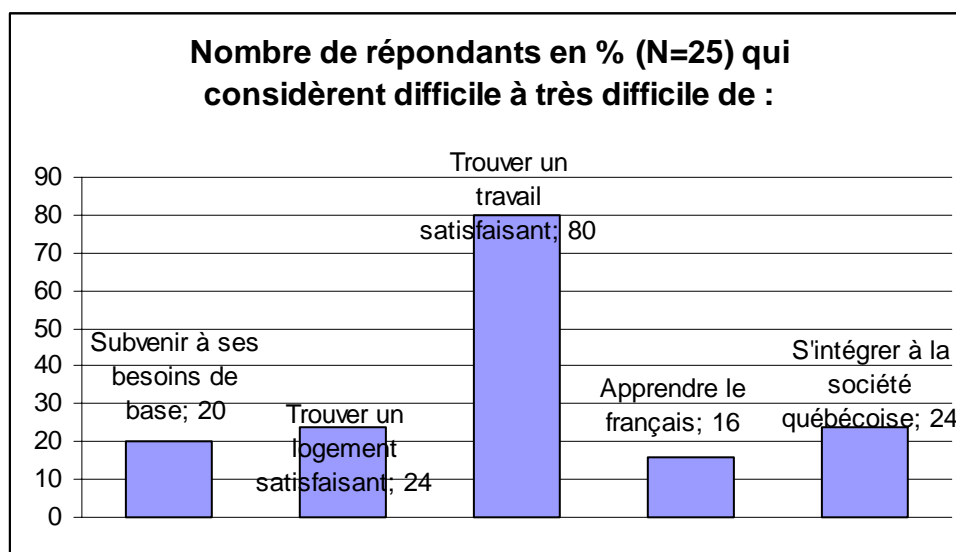
Figure 2

Conditions de vie des répondants



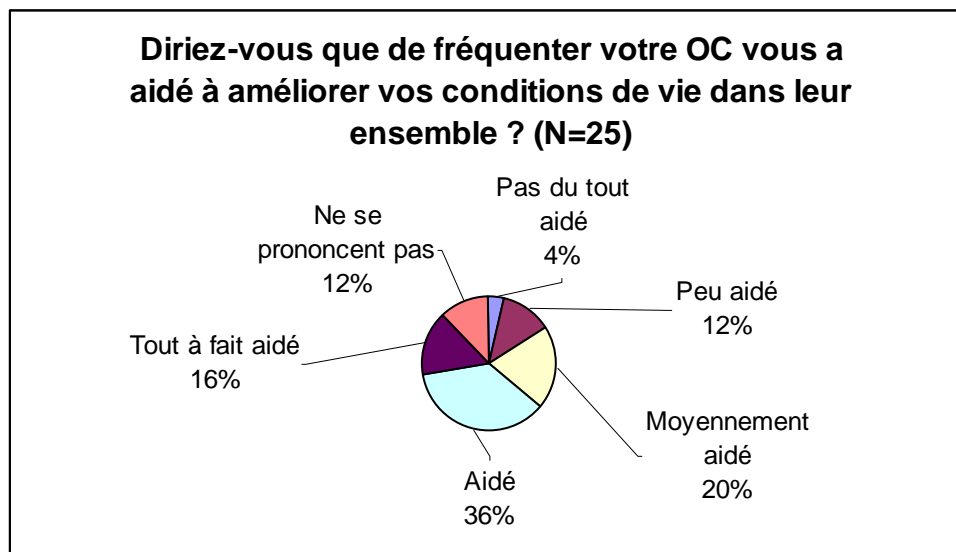
D'ailleurs, les personnes qui estiment avoir des conditions de vie plus mauvaises l'expliquent par le fait qu'elles n'ont pas de travail, qu'elles ont des problèmes financiers ou encore qu'elles ont été obligées de retourner étudier. En fait, comme on peut le voir sur le graphique suivant, 80 % du nombre total de répondants estiment difficile ou très difficile de trouver un travail satisfaisant.

Figure 3
Difficultés des répondants



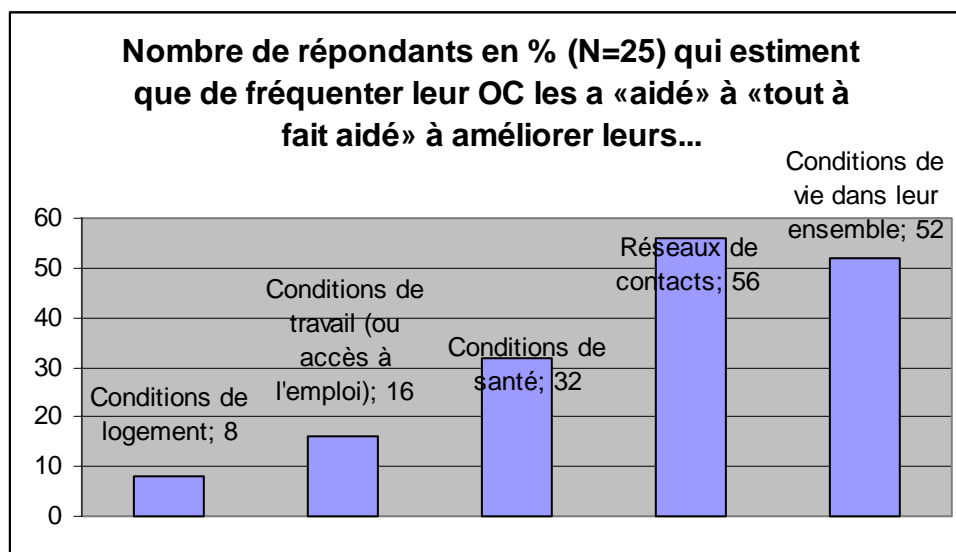
Quel rôle le Centre communautaire de loisir de la Côte-des-Neiges a-t-il pu jouer dans les changements survenus dans la vie des répondants et devant les difficultés qu'ils ont eues à surmonter tout au long de leur parcours vers l'intégration ? Quarante-huit pour cent des répondants affirment que leur OC les a aidés à s'intégrer à la société québécoise. De plus, comme on peut le voir dans la figure suivante, un peu plus de la moitié (52 %) estiment que le CCLCDN les a aidés à améliorer leurs conditions de vie dans leur ensemble.

Figure 4



La figure 5 nous montre bien que l'aspect où le CCLCDN a le plus aidé ces usagers est celui du réseau de contacts, puisque 56 % des répondants estiment que de fréquenter l'OC les a aidés ou tout à fait aidés à améliorer leurs réseaux de contacts.

Figure 5
Fréquentation de l'OC et amélioration des conditions de vie



En ce qui concerne le réseau de relation des répondants, il est à noter que 68 % d'entre eux déclarent avoir été accompagnés de leur famille au moment de leur arrivée au Québec, contre 38 % qui ont immigré seul. De plus, 64 % des répondants avaient déjà de la famille, des amis ou des connaissances au Québec, avant même leur installation dans leur société d'accueil. Et pour 36 % des répondants, leurs relations résidaient dans Côte-des-Neiges. Le graphique suivant (figure 6) montre que, par la suite, les répondants ont, semble-t-il, moins développé leurs contacts auprès de personnes n'appartenant pas à leur communauté culturelle ou religieuse. En effet, les données illustrent le fait que les usagers fréquentent plus massivement des membres de leur famille ou ceux issus de leur propre communauté religieuse ou culturelle.

Figure 6
Le réseau de relations des répondants

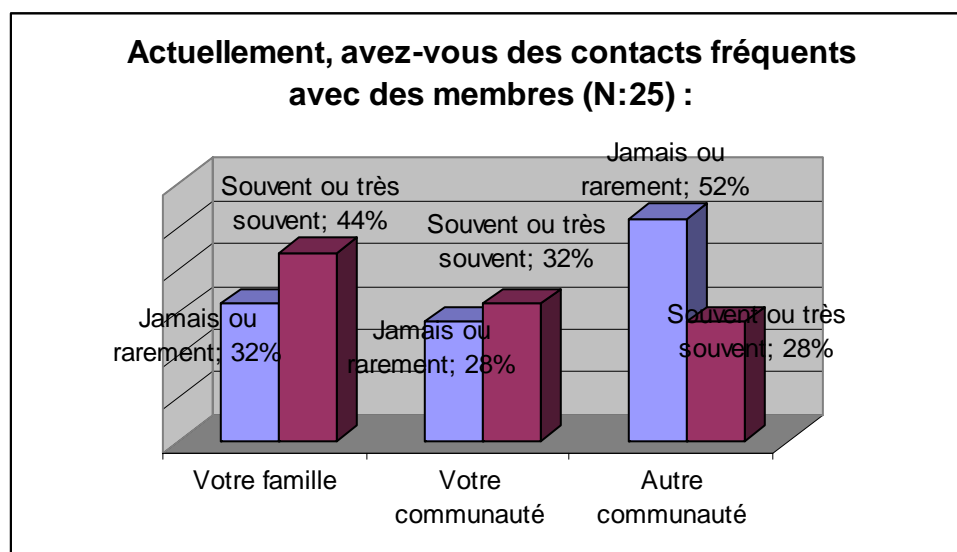
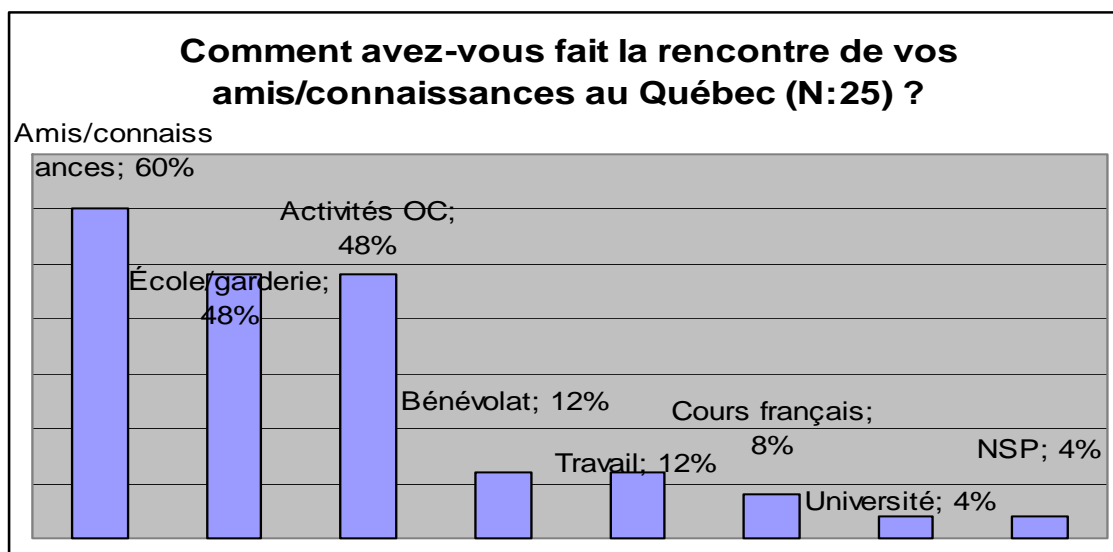


Figure 7



De plus, comme on peut le voir à la lecture de la figure 7, c'est surtout par l'intermédiaire de leurs amis ou connaissances personnelles que les répondants se sont faits de nouvelles connaissances au Québec. Aussi, si le fait de participer à des activités d'un OC a aidé les répondants à améliorer leur réseau de relations, il faut toutefois souligner que de fréquenter des garderies ou autres institutions scolaires pour leurs enfants les a aidés au même titre dans ce sens. Ceci nous permet de nuancer quelque peu nos résultats. En effet, l'aspect où le CCLCDN aide le

plus ses usagers, à savoir développer leur réseau de relations, est l'une des ressources privilégiées par les répondants dans ce domaine.

Outre les questions relatives au réseau de relations, la figure 5 nous permet encore de voir que pour les répondants, le fait de fréquenter l'OC ne les a pas aidés à améliorer leurs conditions de logement ni globalement leurs conditions de santé, ce qui n'est pas surprenant en soi, puisque le CCLCDN n'a pas un tel mandat. La figure 2 montre qu'il ne s'agit pas là des aspects de la vie des répondants qui semblent leur poser le plus de problème. En effet, nos répondants estiment surtout difficile de trouver un travail satisfaisant. Selon la figure 5, le fait de fréquenter le Centre n'a pas non plus aidé les répondants à améliorer leurs conditions de travail. À ce titre, 56 % des répondants disent que leur formation initiale n'est pas reconnue au Québec (contre 36 %), ce qui peut expliquer dans une certaine mesure qu'ils éprouvent des difficultés dans leurs démarches de recherche d'emploi. C'est en tout 78 % des répondants qui disent ne pas occuper d'emploi et, parmi eux (18 personnes sur 25), 72 % sont à la recherche d'un emploi contre 28 % qui n'en cherchent pas. En revanche, parmi les répondants qui ont un travail (soit sept personnes sur 25), 57 % sont plutôt satisfaits et 43 % très satisfaits de leur emploi. De plus, 76 % d'entre eux considèrent qu'ils ont de bonnes ou de très bonnes conditions de travail.

En ce qui concerne la langue, il est à noter que 92 % des répondants sont allophones.²² Et, en tout, 64 % des répondants déclarent avoir pris des cours de français au Québec, dans un établissement scolaire pour la majorité d'entre eux (60 % contre 12 % dans un OC).

En conclusion, nous pouvons, en premier lieu, retenir de l'analyse quantitative des questionnaires deux éléments importants. Tout d'abord, nous avons mis à jour le fait que, même si la plupart des répondants se disent moyennement intégrés à la société québécoise, ils estiment toutefois que les conditions de vie dans leur ensemble sont bonnes ou très bonnes et qu'elles se sont aussi largement améliorées depuis leur arrivée. Alors qu'un peu plus de la moitié pensent que le Centre les a aidés à améliorer globalement leurs conditions de vie, la grande majorité d'entre eux estiment que leur OC les a aidés à s'intégrer à leur société d'accueil. Nous avons également mis à jour le fait que le CCLCDN a surtout aidé ses usagers à développer leurs réseaux de contacts, même s'il ne s'agit pas pour les répondants de la seule et même de la plus importante ressource qu'ils utilisent en la matière. Nous avons aussi mis en exergue un autre élément d'importance : les répondants estiment que la plus grande difficulté qu'ils aient à surmonter dans leur processus d'intégration, outre la différence culturelle, tenait à l'accès à l'emploi. En cela, le CCLCDN, nous l'avons vu, ne les a pas aidés à améliorer leurs conditions. La majorité des répondants déclarent en effet être toujours à la recherche d'un travail.

4.4 Des exemples d'amélioration des conditions de vie ou d'intégration réussie

Les résultats mis à jour grâce aux questionnaires montrent que les répondants estiment que le CCLCDN leur a permis d'améliorer globalement leurs conditions de vie tout en favorisant leur

²² Parmi les répondants allophones, quatre sont arabophones dont deux personnes provenant du Maghreb et une du Liban. Il est donc possible de supposer qu'elles avaient déjà une bonne maîtrise du français avant leur arrivée au Québec.

intégration à la société d'accueil. Certains récits développés par les intervenants du Centre viennent illustrer de quelle manière les activités du CCLCDN peuvent avoir des retombées positives sur les conditions de vie de leurs usagers immigrants.

Ainsi, la coordonnatrice du secteur familles nous brosse le portrait d'une mère qui a participé à aux activités de son secteur. Sa participation a eu des répercussions sur son parcours d'intégration. Cette maman est arrivée au Centre avec son enfant de moins de deux ans, alors qu'elle parlait à peine le français, raconte-t-elle. Elle est venue au Centre deux heures par semaine, ce qui lui a d'abord permis d'apprendre le français. Puis, elle s'est impliquée dans toutes sortes de projets, proposant d'organiser des fêtes avec d'autres mères par exemple. Elle a ensuite inscrit son enfant au service de garderie du Centre en attendant de lui trouver une garderie à temps plein. Son enfant à la garderie et elle maîtrisant à présent un bon français, elle a pu s'inscrire au cégep pour suivre des cours afin de devenir infirmière. En parallèle à ses études, elle a trouvé un travail de préposé. Elle s'est déjà vue proposer un poste d'infirmière qu'elle pourra intégrer une fois son cours terminé. Selon la coordonnatrice, il s'agit là d'un bel exemple d'intégration pour lequel le Centre a joué un rôle actif. (Entrevue n° 2 et FG usagers)

Les exemples de ce type sont nombreux, affirment les intervenants (Entrevue n° 2 et FG intervenants). Une autre participante raconte l'histoire d'une dame chinoise qui suivait les cours de français du Centre. Un jour, la fille de cette dame est venue dire au professeur que sa mère et elle allaient être obligées de retourner en Chine, car sa mère ne parvenait pas à comprendre le contenu des cours et à apprendre la langue. Ceci, disait-elle, l'empêchait de s'intégrer au Québec. Le Centre a alors permis à la fille d'assister aux cours de français aux côtés de sa mère, dans le but d'aider cette dernière. Après chaque cours, la fille reprenait les éléments de la leçon du jour en réexpliquant à sa mère les choses de façon à ce qu'elle les comprenne. Ainsi, cette dame chinoise a pu progresser et a fini par apprendre le français. Sa fille et elle sont restées au Québec et se sont intégrées, raconte-t-elle (FG intervenants).

La même intervenante évoque encore le cas d'un couple de médecins colombiens dont le mari « en a arraché » pour s'intégrer. En venant participer à certaines activités du Centre, puis en faisant du bénévolat, il a pu établir « certains contacts » qui l'ont aidé à supporter les difficultés éprouvées au cours de son parcours d'intégration. Finalement, il est devenu une sorte de personne ressource pour l'intervenante. En effet, il est arrivé à cette dernière de lui présenter des personnes éprouvant de grandes difficultés à s'intégrer. Grâce à sa propre expérience, ce médecin colombien arrive, dit-elle « à désamorcer certains problèmes d'intégration » vécus par d'autres immigrants. (Entrevue n° 1 et FG intervenants)

En fait, selon cette intervenante, certaines familles d'immigrants qui sont passées par le Centre sont devenues « des familles de référence pour les autres [familles d'immigrants] ». Ces « familles de référence » peuvent être mises en contact avec d'autres personnes ou familles immigrantes nouvellement arrivées. Notre répondante estime que cela a « un effet boule de neige » qui permet aux nouveaux arrivants de se créer un réseau, notamment quand il s'agit de personnes qui appartiennent à la même communauté. De plus, par ce système, dit-elle, « on arrive à insuffler du courage aux gens. » Et du coup, les immigrants qui éprouvent de la difficulté à s'intégrer pensent de façon plus positive : « On va s'en sortir, [pensent-ils alors,] des gens de la même communauté que nous sont passés par là. » (*Ibid*)

4.5 En résumé

Nous nous sommes appliqués, tout au long de ce chapitre, à établir dans quelle mesure le CCLCDN parvenait à atteindre les objectifs qu'il s'est fixé en matière d'accueil et d'intégration des nouveaux arrivants, de façon à en évaluer les retombées. Le tableau 10 (voir plus bas) se veut une synthèse des résultats obtenus. Pour ce faire, nous avons pris en compte les activités d'intégration explicites mises en place par le CCLCDN.

Ainsi, l'étude de nos données tant qualitatives que quantitatives nous permet de mettre à jour le fait que les répondants nouveaux arrivants estiment en majorité que le CCLCDN les a aidés à favoriser leur intégration et à améliorer leurs conditions de vie dans leur société d'accueil. Malgré cela, les efforts déployés par l'OC dans ce sens doivent être maintenus, puisque c'est moins d'un tiers des répondants qui disent se sentir intégrés à la société québécoise, alors qu'ils sont arrivés en moyenne au Québec depuis trois ans et qu'ils fréquentent le Centre en moyenne depuis un an et demi.

Ceci étant, nous avons vu que leur participation aux activités du Centre a permis à certains immigrants de rompre leur isolement, de développer leur réseau de relations et leur connaissance du français. Ces éléments ont, semble-t-il, un rôle catalyseur favorisant leur intégration à la société québécoise. En cela, les activités du Centre mises en place de manière à favoriser l'intégration de ses usagers nouveaux arrivants semblent atteindre leurs buts.

Si le CCLCDN, à travers ses activités d'intégration explicite, permet aux nouveaux arrivants de développer leur réseau de relations, ce qui semble constituer le point fort de l'OC, nous avons également établi qu'il ne permet pas nécessairement aux répondants de se lier avec des Québécois. Or, nous l'avons vu, il s'agit là d'un critère d'intégration important, selon les répondants.

Enfin, concernant l'aide à l'emploi, nos données illustrent le fait que le Centre ne permet pas vraiment d'aider à surmonter une des plus grosses difficultés qu'un immigrant puisse rencontrer dans son parcours d'intégration, à savoir favoriser son accès à l'emploi. Ceci ne paraît pas étonnant puisque le CCLCDN ne s'est pas donné pour mandat d'agir dans un tel domaine d'activité. Toutefois, si nous insistons sur ce point, ce n'est pas tant afin de blâmer le CCLCDN pour son inaction dans un tel domaine. Il s'agit pour nous, en tant que chercheurs, de souligner l'importance de la mise en place d'un système de référence adéquat et efficace qui permettrait aux usagers immigrants d'OC n'offrant pas certaines activités développées autour de critères d'intégration d'importance de se voir correctement référés aux organismes correspondants. Nous voulons donc ici mettre en lumière toute l'importance de la question du développement de la concertation et de la mise en réseau d'un système d'intervention de l'AC dévolue à l'accueil et à l'intégration des nouveaux arrivants dans le quartier CDN.

Tableau 11

Les retombées de l'AC du CCLCDN en matière d'accueil et d'intégration

Objectif général	Résultats	
Favoriser l'intégration dans une perspective interculturelle	<p><i>Questionnaires</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - 88 % des répondants disent que l'OC les a aidés ou tout à fait aidés à s'intégrer ; - 28 % se sentent intégrés ou tout à fait intégrés ; - 48 % se sentent moyennement intégrés ; - 52 % des répondants disent que l'OC les a aidé ou tout à fait aidé à améliorer leurs conditions de vie. - La grande majorité des répondants disent que l'OC ne les a pas aidés à améliorer leurs conditions de logement ni leurs conditions de santé ni leurs conditions de travail (ou d'accès à l'emploi). 	
3 domaines d'intervention	Activités ciblées	Résultats
Connaissance du français	<ul style="list-style-type: none"> - Cours de français pour immigrants reçus ; - ateliers de francisation ; - lundis québécois ; - « Ça me dit en famille » ; - activités communautaires pour les mères. 	<p><i>Focus group</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - L'OC permet d'apprendre le français ou de développer la connaissance de cette langue. <p><i>Questionnaires</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - 60 % des répondants ont appris le français dans un établissement scolaire.
Connaissance du Québec		<p><i>Focus group</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - L'OC permet de mieux comprendre et de mieux s'orienter dans la société d'accueil (histoire, culture, vie quotidienne).
Élargissement d'un réseau de contact + en particulier : sociabilisation des jeunes mères		<p><i>Focus group</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - L'OC permet de développer le réseau de relations des nouveaux arrivants, mais il ne permet pas nécessairement de rencontrer des Québécois. - Les activités de l'OC permettent aux jeunes mères de sortir de leur isolement. <p><i>Questionnaires</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - 56 % des répondants estiment que l'OC les a aidés ou tout à fait aidés à améliorer leur réseau de contacts, mais il ne s'agit pas de la seule ni de la plus importante ressource que les répondants utilisent en la matière.

TROISIÈME PARTIE : DES PISTES DE RÉFLEXION

Les deux premières parties du présent document nous ont permis de mettre en exergue les résultats de l'évaluation des retombées de l'AC du CCLCDN en matière d'accueil et d'intégration. Ce faisant, nous avons relevé que la conjoncture sociopolitique qui prévaut actuellement au Québec génère une certaine ambiguïté en regard de la politique d'intégration des immigrants à leur société d'accueil. Outre les considérations méthodologiques (élaborées dans la première partie), c'est ce contexte particulier, nous l'avons souligné, qui nous a conduits à développer notre étude selon les principes d'une recherche exploratoire. De ce fait, plusieurs questions restent en suspens.

Notamment, nous nous interrogeons, avec les intervenants du Centre : « Les gens qui viennent au Centre, c'est que ça répond à leurs besoins. Mais ceux qui ne viennent pas, comment aller les chercher et pourquoi ils ne viennent pas ? » (Entrevue n° 2) Autrement dit, comment le CCLCDN, qui rejoint déjà un nombre appréciable d'individus (plus de 3000 personnes dont la moitié sont des immigrants), peut-il accompagner davantage les nouveaux arrivants qui en ont besoin ? Un autre défi s'ajoute à celui-ci. En effet, comme nous l'avons vu plus haut (voir section 4, deuxième partie), le fait de créer un lien avec des Québécois constitue un critère d'intégration important pour les immigrants. Or, nos données ont permis de mettre à jour que si l'OC favorisait la création d'un réseau de relations pour les immigrants, il ne leur permettrait pas nécessairement de rencontrer des Québécois d'origine. Rappelons que ces résultats s'attachent uniquement aux activités d'intégration explicites et non aux activités implicites (de sport, de loisir ou de bénévolat). Dans ce cadre, le défi que le CCLCDN aurait à relever est le suivant : comment favoriser davantage les rencontres entre nouveaux arrivants et Québécois, précisément dans les activités d'accueil et d'intégration ? Ces rencontres favoriseraient-elles l'établissement d'une relation assez solide et profonde entre les immigrants et les Québécois qui dépasserait le seul cadre des activités de l'OC ?

Si, cette monographie, nous ne pouvons répondre à cette dernière question,²³ en revanche nous pouvons proposer quelques pistes de réflexion en lien avec le premier défi identifié.

²³ L'équipe de recherche envisage notamment de répondre à cette question à l'avenir en poursuivant sa recherche évaluative à CDN et en recueillant de nouvelles données auprès d'un échantillon contrasté de répondants constitué d'utilisateurs et de non-utilisateurs des OC du quartier.

1. POURQUOI LES IMMIGRANTS QUI EN ONT BESOIN NE VONT-ILS PAS DAVANTAGE DANS LES OC BENEFCIER DES SERVICES D'ACCUEIL ET D'INTEGRATION ?

1.1 Le point de vue des usagers

Selon les usagers,²⁴ de la même manière que l'intégration des immigrants à la société québécoise dépend largement d'eux-mêmes, ils estiment que, si les immigrants ne fréquentent pas les organismes communautaires du quartier en plus grand nombre, la faute leur en revient. S'ils ne viennent pas, disent-ils, c'est que « c'est plus commode [pour eux] de rester chez eux ». Toutefois, une répondante se risque à avancer l'idée que ce sont peut-être certains critères externes qui empêchent les immigrants de se rendre dans les OC du quartier, tels que l'insécurité ou le racisme. Peut-être sont-ils terrorisés à l'idée de sortir de chez eux, comme elle-même l'était lorsqu'elle vivait au Mexique. Peut-être encore se sentent-ils victimes de discrimination parce qu'ils ne parlent pas bien le français ou parce qu'ils appartiennent à une minorité culturelle au Québec. Ils peuvent avoir peur d'affronter « des personnes qui crient beaucoup » et qui sont impolies avec eux, comme dans le cas de cette usagère.

Pour une autre personne interviewée, il y a peut-être un autre élément qui expliquerait que les immigrants ne se rendent pas nécessairement dans les organismes communautaires du quartier : l'ignorance ou la méfiance associée au manque d'information. En effet, les nouveaux arrivants ne savent peut-être pas ce qu'est un organisme communautaire et quel genre de services et activités il dispense, étant donné que ce genre de structure n'existe pas dans leur pays d'origine – un raisonnement que l'ensemble des participants du *focus group* semblent approuver.

Selon un usager du CCLCDN, un dernier élément pourrait encore expliquer le fait que les immigrants du quartier ne se dirigent pas davantage vers le Centre. Peut-être qu'avant d'aller dans des organismes comme le Centre communautaire des loisirs qui encourage les rapprochements interculturels, les immigrants se dirigent en premier lieu vers des organismes à caractère monoethnique afin de se retrouver en compagnie de personnes de la même communauté d'origine que la leur.

1.2 Le point de vue des intervenants : un problème d'image et de compréhension

L'IMAGE

Du point de vue des intervenants,²⁵ il n'y a pas assez de Québécois qui viennent s'inscrire aux activités du Centre communautaire de loisir. C'était déjà le cas il y a 15 ans, souligne une intervenante qui était alors « entrée au Centre comme bénévole, car [elle] cherchait à connaître le Québec, [à] rencontrer des Québécois pour s'intégrer ». Beaucoup d'immigrants sont bénévoles au Centre communautaire de loisir. Il s'agit pour eux, dit-on, d'une stratégie qui leur permet de « s'intégrer et de connaître le Québec » et, également, de « prendre une expérience de travail ».

²⁴ Toutes les citations de cette section sont tirées du *Focus group* usagers.

²⁵ Toutes les citations des sections 1.2 et 1.3 sont tirées du *focus group* intervenants.

Or, nous l'avons vu, si le Centre permet à ses usagers de développer leur réseau de contacts, il ne leur permet pas nécessairement de se lier avec des Québécois parce que, du point de vue des intervenants, ils ne sont pas assez nombreux à participer à ses activités.

Selon les intervenants interviewés, si les Québécois ne s'inscrivent pas davantage aux activités du CCLCDN, cela tient précisément à l'image qu'il véhicule. Le Centre communautaire de loisir souffre « d'un problème d'image », disent-ils. Selon eux, « il y a les Québécois qui disent : On ne va pas aller au Centre communautaire parce que c'est un centre pour les immigrants. On n'a pas notre place là. » Ou encore, globalement, il y a des gens (immigrants et Québécois de souche) qui pensent que le Centre est exclusivement dédié aux personnes à faible revenu. Les intervenants relèvent que, parmi les populations immigrantes, toutes les couches sociales se trouvent représentées. Il y a aussi des personnes aisées parmi les immigrants. « Il y a des gens qui pensent que les centres communautaires, c'est pour les pauvres et, compte tenu de leur histoire de vie, de leur pays [d'origine] et de leur statut, [ils penseront] : 'un centre communautaire, je n'ai rien à voir là-dedans parce que c'est pauvre'. » Or, selon une intervenante, « c'est vrai. Historiquement, les centres communautaires devaient atteindre en priorité les plus démunis. » Il y a, dit-elle, des centres communautaires dédiés à une population à très faible revenu. Toutefois, ajoute-t-elle, « au Centre, on vise tout le monde. » Or, remarquent les intervenants, le Centre ne parvient pas à toucher tous le monde.

LA COMPRÉHENSION

Pour les intervenants interviewés, ce problème d'image est associé à un manque de communication ou à un problème de marketing. Il importe que le Centre se fasse connaître en multipliant ses opérations de communication dans les médias ou en produisant des outils d'information, comme des dépliants. Selon une intervenante, « il s'agit là d'un large problème qui a déjà été identifié. » En effet, depuis sa création et au fil des années, le Centre s'est trouvé confronté à un défi difficile à relever. À ses débuts, le Centre a produit un grand nombre de dépliants traduits en plusieurs langues, ce qui a demandé en soi « un effort énorme » (traduction, production, diffusion). Or, ajoute notre répondante, « se faire connaître, c'est une chose. Mais il faut tout le temps se faire connaître, sans arrêt. » En effet, du fait de l'incessante succession de vagues d'immigrants parlant plus de 100 langues différentes, il faut remettre 100 fois l'ouvrage sur le métier. Cette tâche de communication constitue donc un véritable travail de Sisyphe pour les responsables du Centre communautaire de loisir de la Côte-des-Neiges. Or, n'est-ce pas là un défi que l'ensemble des organismes communautaires du quartier a sans cesse à relever ? La communication au travers des problèmes de barrière de la langue ne constitue-t-elle pas un défi spécifique à CDN par rapport aux autres quartiers de l'île de Montréal ?

Selon une bénévoles, les dépliants ne sont pas nécessairement un outil qu'il est très pertinent d'utiliser avec les populations immigrantes. « Les dépliants ne sont pas accessibles à tous, car il y a des personnes qui ne savent pas lire. » Cette bénévoles, elle-même immigrante, a observé que c'est le bouche à oreille qui semble le mieux fonctionner pour faire connaître le Centre et ses services. « Ça fait cinq ans que je connais l'organisme communautaire, dit-elle, mais ça marche seulement par le bouche à oreille. » Selon elle, si une personne issue d'une communauté en particulier « ose » (sic) venir au Centre, elle en parlera ensuite à son entourage et à d'autres membres de sa communauté qui suivront son sillage. L'intervenante note encore que plus qu'une

question d'information, c'est surtout une question d'éducation populaire qui entre en ligne de compte lorsqu'il s'agit d'inciter les immigrants à participer aux activités du Centre. En effet, selon elle, les immigrants ne connaissent pas les principes des organismes communautaires et ne le comprennent pas nécessairement *a priori*. Il faut, dit-elle, « aller leur expliquer comment ça marche », car les membres des communautés immigrantes auront « une autre idée de ce qu'est un centre communautaire. » Dans certains pays, les organismes communautaires apolitiques à vocation sociale n'existent pas. Aussi, afin de susciter l'intérêt des immigrants à participer en plus grand nombre aux activités du Centre, il faudrait en premier lieu leur expliquer dans leur propre langue ce qu'est un organisme communautaire.

Selon les intervenants, la question de la compréhension du communautaire entre en ligne de compte lorsqu'il s'agit d'inciter les immigrants à participer aux activités du Centre. Mais à celle-ci s'ajoute la question de la motivation. Les usagers potentiels seront réellement motivés à participer aux activités du Centre à partir du moment où celles-ci répondront à leurs besoins particuliers.

1.3 Les besoins exprimés et les objectifs du CCLCDN

RÉPONDRE À DES BESOINS

Le Centre communautaire de loisir propose, comme son nom l'indique, essentiellement des activités de loisirs. Or, suggèrent les répondants, une personne immigrante souhaitera d'abord combler ses besoins vitaux, avant de s'intéresser à la question du loisir. « Quand tu es rendu à dire : je m'en viens faire du loisir, tu as comblé tes besoins fondamentaux. C'est plus facile de t'intégrer que si tu n'as pas d'argent pour habiller tes enfants, si ton frigidaire est tout le temps vide. » Les immigrants, avant de se rendre au Centre s'adresseront donc peut-être à d'autres ressources du quartier afin de trouver de l'aide pour répondre à ces besoins fondamentaux – un organisme communautaire qui s'occupe de questions de logement, par exemple. « Ici, c'est le loisir et le loisir, ce n'est pas urgent. Ça ne fait pas partie des besoins primaires. »

Selon les intervenants interviewés, les services sont mis en place par le Centre pour combler les besoins exprimés par ses membres et identifiés par les intervenants. Dans le cas particulier du domaine de l'accueil et de l'intégration, on veut combler des besoins exprimés en corrélation, comme nous l'avons déjà vu, avec les objectifs que s'est fixés le Centre en la matière. « C'est une question de besoins. Par exemple, les cours de français répondent à un besoin. » Les cours de français existent depuis de nombreuses années. Il y a 20 ans, le Centre communautaire proposait des cours de langue (français et anglais) qui étaient payants. Mais comme les cours d'anglais étaient beaucoup plus populaires que les cours de français, le Centre « est allé chercher des subventions », de manière à augmenter le nombre d'inscriptions aux cours de français. Finalement, le ministère de l'Immigration a pris en charge le financement de ces cours qui sont devenus gratuits.

Une intervenante précise que le Centre va très loin dans sa tentative de répondre aux besoins de ses usagers. C'est ce qu'elle constate en lien avec les aménagements apportés aux cours de français. « Dans l'évolution des cours, on répond à des besoins exprimés [...]. On essaie vraiment de faire du sur mesure. » C'est ainsi que le Centre propose des « cours normaux » et des « cours

sur mesure ». Ces derniers ont été mis en place pour satisfaire aux horaires des femmes issues de l'immigration philippine. Les Philippines travaillent essentiellement comme aides ménagères chez des particuliers et ne disposent que d'un jour de congé par semaine, le dimanche. Des cours leur sont offerts de façon spécifique.

En fait, dit un intervenant, la différence entre le Centre et les autres organismes qui donnent des cours de français tient à l'élément suivant : « Dans le milieu communautaire, on est supposé faire de l'intégration linguistique. Tout en apprenant le français, les participants doivent aussi apprendre des choses sur la société d'accueil. » Ceci n'est pas sans atteindre l'objectif particulier que s'est fixé le Centre communautaire de loisir. C'est d'ailleurs encore pour atteindre cet objectif que les ateliers de conversation française ont été mis en place. Ils permettent en effet à ses usagers de s'entraîner à parler français et, en même temps, de mieux connaître le Québec. Puis, les lundis québécois ont vu le jour. Cette activité est « une belle réussite », selon les intervenants interviewés. Il s'agit d'une création récente qui est encore une fois le fruit de l'écoute des besoins exprimés par les usagers du Centre.

L'ÉVOLUTION DES SERVICES ET ACTIVITÉS

La création et le développement de nouveaux services et activités constituent un travail long et difficile. En effet, étant donné que le Centre tente de répondre aux besoins spécifiques de ses usagers, il faut donc avant tout identifier ces besoins. Or, les usagers du Centre et surtout les immigrants n'exprimeraient pas d'emblée facilement leurs besoins, disent les intervenants. « Ils ne vont pas frapper à notre porte et nous dire : 'on veut faire telle activité'. » Aussi, les intervenants doivent-ils être attentifs aux commentaires ou aux demandes des usagers qui peuvent être diffus dans le temps. C'est un élément qui fait que le développement des activités nécessite beaucoup de temps. « C'est un travail de longue haleine », dit-on. Un intervenant raconte sa propre expérience : « On a constaté, quand on a voulu mettre en place quelque chose, que ça n'a pas démarré tout de suite. Il faut que ça vienne d'eux [les usagers]. » Une fois la nouvelle activité mise en place, il faut attendre un bon moment avant que le nombre de participants ne devienne satisfaisant. Le professeur de Cuisines du monde raconte, par exemple, qu'il a fallu attendre longtemps avant que son cours ne fonctionne. « Ça a pris un an, d'un automne à l'autre. En attendant, le Centre doit payer un professeur qui, pendant un an, travaille avec deux personnes. » Mais aujourd'hui, lorsqu'il organise des barbecues dans le cadre de son activité, c'est un grand nombre de personnes qui répond à l'appel, ce qui prouve, dit-il, que cela comble réellement un besoin.

La mise en place d'une nouvelle activité est, donc, « un travail de longue haleine », « lent » et qui « prend beaucoup de temps et d'énergie ». De plus, c'est le fait que les services et activités répondent aux besoins des usagers qui assure leur succès. « Au début, les besoins sont là. Et plus c'est spécifique dans les activités, plus il y aura de participants. » C'est ainsi que le contenu des cours de Cuisines du monde a été conçu. L'approche développée dans ce cours vise ce que les différentes nationalités qui composent le groupe d'inscrits puissent « se reconnaître ». Autrement dit, au-delà même de la découverte de la gastronomie de différents pays du monde, cette activité devrait permettre de faire comprendre la diversité culturelle tout en luttant contre le racisme et les préjugés. Ceci, soulignons-le, rejoint la mission interculturelle du CCLCDN.

2. UN MODÈLE D'ACTION COLLECTIF OU DE SOUTIEN INDIVIDUEL ?

Lorsque les intervenants disent répondre aux besoins des usagers et faire du sur mesure dans la mise en place de leurs activités, il s'agit en fait de répondre aux besoins d'un groupe de personnes et non de faire de l'intervention individuelle.²⁶ « Le Centre ne peut pas faire de l'individuel. » Une intervenante précise: « Comme coordonnatrice, je travaille avec des groupes ». En fait, l'action communautaire du Centre « n'est actuellement qu'une action de groupe. On ne fait pas ça individu par individu. [On ne fait pas] de l'écoute personnalisée ou individuelle. » Or, nous l'avons mis en évidence un peu plus haut, selon nos répondants, l'intégration des immigrants à la société québécoise constitue *aussi* un processus personnel ou individuel. « Je trouve que l'intégration, c'est un élément personnel. Ce n'est pas quelque chose que l'on peut traiter en vrac ou en groupe. » De l'avis de la même intervenante, pour faire un réel travail d'intégration, « l'idéal serait qu'on prenne un groupe de Québécois nés ici, ouvert et prêt à recevoir chez eux. » Le fait de mettre en place des jumelages entre Québécois et immigrants, dit-elle, individu par individu, permettrait de faire de l'intégration. Elle précise qu'il y a des organismes communautaires qui font du jumelage. Mais au Centre, si les activités sont conçues sur mesure, ce sont avant tout des activités de groupe qui sont organisées.

Ainsi, une intervenante raconte comment les activités du secteur familles permettent aux jeunes mères immigrantes de sortir de leur « double isolement ». En effet, ces mères se trouvent bien souvent à faire face à la solitude, confinées chez elles alors que leur conjoint est parti travailler pour la journée. Étant nouvellement arrivées au Québec, elles n'ont développé aucun réseau de relations et n'ont pas non plus de famille pour les soutenir. Elles n'ont de relation la plupart du temps qu'avec leur enfant, relation qui devient de fait fusionnelle et exclusive. En venant participer aux différentes activités du secteur familles, ces mères, d'une part, bénéficient d'un répit. Cela leur permet de faire des activités pour elles-mêmes, sans leur enfant, ou de rencontrer d'autres mères qui se trouvent dans la même situation qu'elles. Elles développent, d'autre part, leur réseau de relations. Ces activités permettent aussi à leur progéniture de s'intégrer dans un groupe d'enfants. En bref, selon la coordonnatrice responsable de ce secteur, ces activités permettent aux mères de s'intégrer par l'intermédiaire de leur enfant. « Les mères viennent parce qu'elles ont un enfant, un tout petit bébé. Elles viennent s'intégrer, rencontrer d'autres personnes. C'est plus facile, car l'enfant est là : pour entrer dans un groupe, c'est l'enfant qui entre et la mère qui suit. C'est très facilitant. »

Dans cet exemple, nous percevons bien dans quelle mesure les activités du CCLCDN sont conçues comme s'adressant à un groupe de personnes. Cependant, si ces activités sont mises en place selon un modèle d'action de groupe, dans les faits, nous observons que les intervenants travaillent *aussi*, voire davantage sur le mode du soutien individuel. Une intervenante raconte que, très souvent, les personnes viennent aux activités de loisir et, de fil en aiguille, sont amenées à « se raconter » ou à s'exprimer sur leurs problèmes. « Je ne vais pas les chercher, dit-elle. Mais si eux-mêmes soulèvent un problème quelconque, on arrive à [le] régler, dans la mesure du possible. » Donc, bien que les activités s'adressent à un groupe de personnes, les intervenants travaillent en fait très souvent auprès des personnes. Finalement, leur action ne se situe-t-elle pas ainsi davantage en adéquation avec la perception qu'ils ont développée de l'intégration comme

²⁶ Toutes les citations de la section 2 sont tirées du *focus group* des intervenants.

relevant d'un processus personnel et individuel, en même temps qu'elle nous apparaît encore compatible mais un peu en retrait de l'action collective ? En effet, les critères de l'intégration tels que définis par les intervenants (voir section 3, deuxième partie) rejoignent de façon assez forte – bien que non exclusivement – une vision adaptative de l'intégration et une pratique du type soutien psychosocial. Or, précisément, cela ne vient-il pas faire sens avec une approche de l'action communautaire développée selon le principe du soutien individuel ?

En tant que chercheurs, nous observons ici une forme de décalage entre le discours tenu par les intervenants quant à leur principe d'action et la nature des interventions effectuées. Mais cela ne devrait pas tant nous surprendre. L'analyse du discours, qui est devenue un thème incontournable en sociologie depuis ces 20 dernières années, a permis de démontrer que la réalité est beaucoup plus complexe que les discours tenus sur celle-ci. Nous pouvons encore une fois le constater dans le cas qui nous préoccupe. En effet, dans le cadre de cette recherche, il nous est souvent apparu que le discours tenu par les intervenants de l'OC venait marginaliser ou minimiser les formes de pratique développées selon le principe du soutien individuel, pratiques pourtant très présentes au quotidien. C'est en effet davantage un type d'action développé dans une perspective interculturelle et centré sur l'action collective ou locale (à l'échelle du quartier) qui était valorisé dans le discours des intervenants du CCLCDN. Une question se pose alors : comment les intervenants de l'OC peuvent-ils valoriser dans leur discours le principe du soutien individuel, sans que cela ne vienne interférer avec leur but d'action collective ? Doivent-ils, pour ce faire, réviser le dosage entre ces deux approches, dans le cadre de leurs pratiques ? Cette question pourrait être difficile à résoudre dans la mesure où les actions de type soutien psychosocial demeurent assez efficaces. Mais celles-ci s'avèrent vraisemblablement moins porteuses que des actions collectives lorsque l'objectif est d'atteindre plus de personnes à l'échelle du quartier.²⁷

Lorsque l'on poursuit l'analyse du discours des intervenants, un autre élément ressort encore clairement. Les intervenants que nous avons rencontrés disent non pas qu'ils *font* de l'intégration, mais plutôt qu'ils la *favorisent*. En effet, ils utilisent tous cette notion lorsqu'ils définissent la nature de leur AC en matière d'accueil et d'intégration. « Ce qu'on fait : on pose des actions qui vont favoriser l'intégration des gens. On va avoir des stratégies pour essayer de favoriser l'intégration. » Ou encore : « Favoriser, c'est le plus beau mot pour l'intégration. Tu ne peux rien imposer. Tu n'imposes rien, tu favorises. » Deux analyses superposées peuvent être faites. D'abord, nous serions encore ici en présence d'un discours sur l'action communautaire qui cherche à préserver ses particularités et son autonomie d'action vis-à-vis des missions ministérielles. En se frayant un chemin entre les mandats d'intégration officiels que d'autres organismes ou établissements publics réalisent, l'action communautaire autonome réussit ainsi à poursuivre de nombreuses activités auprès d'immigrants. En second lieu, dans cette zone « d'entre-deux », les organismes développent toute une série d'activités implicites d'intégration qui ont leur place. Ceci étant, à plus long terme et de façon globale, voire au-delà de la situation de Côte-des-Neiges, n'y a-t-il pas lieu de réfléchir encore davantage à la question de l'intégration, puisque celle-ci semble, paradoxalement, autant sinon mieux desservie par des activités qui ne sont pas considérées comme telles ?

²⁷ Il est intéressant, à l'égard de l'action collective, de lire le chapitre de Martine Duperré dans lequel elle établit nettement la coexistence, à des degrés divers, de pratiques d'aide individuelle ou de groupe ou d'actions collectives au sein des organismes communautaires en santé mentale. Voir « Organisation communautaire et santé mentale – Une pratique d'action collective dans l'univers d'un mouvement social », dans Bourque et coll. (2007).

Finalement, au-delà d'un modèle unificateur d'action, qui risque aussi d'oublier certaines réalités du terrain intéressantes à souligner, on peut tenter de caractériser les modalités d'intégration observées au Centre de loisir. Pour ce faire, nous avons retenu la typologie de Bérubé (2003) parce qu'elle illustre divers modèles d'inspiration présents au Québec.

Lorsqu'elle passe en revue les principaux modes d'intégration des immigrants dans les sociétés occidentales d'Amérique du Nord, Bérubé souligne qu'il existe globalement quatre grandes tendances :

- l'assimilation du nouvel arrivant à la société d'accueil (selon le principe d'une adaptation complète de l'immigrant à son nouveau milieu social et culturel) ;
- l'intégration dans une perspective multiculturelle (différentes communautés vivent ensemble sans perdre leur identité) ;
- l'intégration selon une perspective interculturelle (interpénétration, échange et valorisation des cultures) ;
- et, enfin, une approche émergente au Québec, l'intégration structurelle (les communautés désirent conserver des éléments de leur identité culturelle tout en ayant la possibilité de participer à la vie économique, politique et sociale de la société d'accueil).

La présente recherche souligne que le discours des répondants usagers et intervenants est marqué par une certaine forme de tension entre une vision adaptative (perspective assimilationniste) et une vision inclusive de l'intégration (perspective interculturelle et intégration structurelle).

3. EN RESUME

La présente recherche exploratoire amène à aborder un certain nombre de pistes de réflexion en lien avec le thème de l'accueil et de l'intégration des nouveaux arrivants à CDN par les OC du quartier. Nous avons, en effet, pu mettre au jour le fait que le CCLCDN a notamment deux défis à relever dans cette entreprise : atteindre plus de nouveaux arrivants qui en ont besoin, de manière à favoriser leur intégration en plus grand nombre et, également, mettre davantage en lien les nouveaux arrivants avec des Québécois, dans le cadre des activités d'accueil et d'intégration.

Or, nous avons également établi dans quelle mesure ces défis sont intimement liés à un enjeu probablement spécifique au quartier CDN, à savoir celui de la communication auprès d'une population largement multiculturelle ne maîtrisant pas nécessairement bien le français. Selon les intervenants de l'OC interviewés, à cela s'ajoute le fait que, pour toucher davantage de nouveaux arrivants, il importe encore de susciter leur intérêt, de les motiver à venir dans les OC en tentant de répondre le mieux possible à leurs besoins spécifiques, selon les principes d'un modèle d'action collective.

Le Centre communautaire de loisir est conçu comme un lieu d'intégration de par les principes de sa mission, son action communautaire ne s'est toutefois pas nécessairement ou seulement

développée en fonction d'un modèle d'actions collectives et interculturelles. Comme le suggère parfois le discours sur l'interculturalité, lequel nous paraît avoir été repris en partie par les intervenants interrogés, il y a une volonté de replacer les pratiques d'intégration dans une approche globale, locale, et agissant sur le milieu, c'est-à-dire dans une forme d'action collective. Or, nous avons constaté que les activités du Centre en la matière relèvent très souvent de l'aide individuelle ou de groupe, et pas seulement ni essentiellement de l'action collective au sens propre du terme. En effet, à titre d'exemple, soulignons qu'un bon nombre de bons coups cités par les intervenants correspondent, il nous semble, à des actions de type humaniste (ou d'individu à individu) : aide à une personne dans le besoin, médiation au sein de petits groupes. Ces cas ne manifestent-ils pas davantage des principes d'intervention basés sur un soutien individuel, lesquels semblent avoir prévalu sur des actions collectives d'intégration plus fortes – comme les lundis québécois, par exemple ? Ces éléments n'expliqueraient-ils pas pourquoi les intervenants que nous avons rencontrés déclarent dans leur ensemble ne pouvoir que « favoriser l'intégration » des usagers nouveaux arrivants à leur société d'accueil ?

CONCLUSION GÉNÉRALE ET NOUVEAUX QUESTIONNEMENTS POUR LA RECHERCHE PARTENARIALE

Le Centre communautaire de loisir de la Côte-des-Neiges est un organisme communautaire qui se donne pour mission de favoriser l'intégration sociale des différentes populations du quartier par le moyen du loisir et de l'action communautaire. Dans cette perspective, et aussi du fait même de l'origine de cette population, l'OC s'est également doté d'une mission précise en matière d'intégration des nouveaux arrivants à leur société d'accueil en construisant, notamment, les principes de son action autour d'une dimension interculturelle.

La présente analyse nous a permis de mettre en lumière que ces activités d'accueil et d'intégration développées par le Centre visaient particulièrement à permettre à ses usagers immigrants à apprendre à parler français le cas échéant, à développer leur connaissance du Québec, ainsi que leur réseau de relations. Notre équipe de recherche a tenté de voir dans quelle mesure l'OC parvenait à atteindre ses objectifs, afin ultimement de mesurer les retombées de son action auprès de ses usagers. Pour ce faire, nous avons ciblé plus précisément les activités d'intégration explicites correspondant approximativement à 15 % du volume d'activité total de l'organisme. Puis, comme l'exige l'ensemble de notre recherche évaluative à Côte-des-Neiges, nous nous sommes interrogés : le Centre communautaire de loisir de la Côte-des-Neiges permet-il à ses usagers immigrants de s'intégrer ? Leur permet-il d'améliorer leurs conditions de vie ?

C'est en vue de répondre à ces questions que nous avons d'abord voulu établir les principes ou critères de l'intégration, tant du point de vue des usagers que des intervenants. Il est alors clairement ressorti de cette démarche que les deux groupes de répondants avaient retenu les mêmes critères. Selon eux, la maîtrise du français et l'emploi constituent les deux éléments fondamentaux dans le processus d'intégration des nouveaux arrivants à leur société d'accueil. Ils ont aussi souligné l'importance de la mise en place d'un réseau de relations pour les immigrants et, dans ce cadre, l'importance d'établir des liens privilégiés avec des Québécois. Les répondants ont encore développé l'idée selon laquelle l'intégration des immigrants dépend surtout de leur contribution volontaire dans ce processus. De cela dépendrait la réussite de l'intégration. Ils définissent d'ailleurs cette notion selon des principes plutôt vagues et mouvants : être bien intégré, c'est se sentir bien, c'est se sentir chez soi, disent-ils.

Nous pouvons relever ici une relative importance, dans les critères retenus par nos répondants (usagers et intervenants), du caractère unidirectionnel du processus d'intégration : ceux-ci sont très associés à une dimension économique et individuelle de l'intégration, et ils ciblent plus les immigrants et moins la société d'accueil. C'est le nouvel arrivant qui doit faire preuve d'ouverture pour pouvoir s'intégrer. De son attitude dépend son intégration.

Dans la présente recherche, nous avons constaté que le discours et l'action des répondants, tant usagers et qu'intervenants, sont marqués par une certaine forme de tension entre une vision adaptative (perspective assimilationniste) et une vision inclusive de l'intégration (perspective interculturelle et intégration structurelle).

Si l'on en revient à l'AC du Centre en matière d'accueil et d'intégration, notre analyse exploratoire a permis de mettre au jour le fait que le Centre communautaire atteint des objectifs se trouvant nettement en adéquation avec les besoins exprimés par les répondants, comme l'apprentissage du français et la création de liens sociaux – à l'exception de ceux liés à l'accès à l'emploi. Nos résultats de recherche mettent en lumière le fait que l'OC a permis aux usagers de rompre leur isolement et de créer un réseau de relations. Ceci semble d'ailleurs constituer le point fort de l'OC. Toutefois ce point fort se voit circonscrit, car s'il est assez clair que l'OC favorise la création d'un réseau, il n'apparaît pas aussi nettement qu'il permet de rencontrer des Québécois. Les résultats obtenus dans le cadre de la présente analyse mettent encore au jour le fait que l'AC du Centre permet à ses usagers nouveaux arrivants de développer leurs connaissances de la langue française ainsi que celles de la société et la culture québécoise. En fait, selon nos répondants, l'OC est venu favoriser leur intégration à la société québécoise tout en améliorant globalement leurs conditions de vie. Il apparaît donc clairement que les activités du CCLCDN ont des retombées positives.

Les retombées mesurées dans le cadre de cette recherche, si elles sont bien réelles, constituent cependant des informations évaluatives exploratoires sur l'action du Centre en matière d'intégration. En effet, nos sources de données ne sont pas systématiques ni tout à fait représentatives de la population desservie par le Centre, soit près de 3000 personnes (enfants et adultes) dont la moitié est issue de l'immigration. La présente contribution a notamment présenté des exemples d'amélioration des conditions de vie ou d'intégrations réussies d'usagers du Centre, du point de vue des intervenants. Or, il s'agit ici d'impressions qui, bien qu'elles constituent des données utiles dans le cadre de notre recherche exploratoire, n'en demeurent pas moins partielles. En effet, s'il s'agit d'exemples d'améliorations, qu'en est-il des expériences moins positives ou plus difficiles ? Il serait intéressant, dans cette lignée, d'ouvrir la recherche sur les questions difficiles que se posent les intervenants du Centre eux-mêmes, à savoir qu'est-ce qui empêche plus d'immigrants de venir ? De plus, pour évaluer les effets des activités conçues spécialement pour l'intégration, nos indicateurs d'évaluation se sont avérés peu spécifiques (à ces activités) et peu sensibles aux variations de temps (la mesure de la stabilité des effets dans le temps étant cruciale dans les recherches évaluatives). Ne serait-il pas intéressant de penser à une recherche plus longitudinale, qui fasse un suivi dans le temps auprès d'usagers du Centre ? Enfin, l'action du Centre est conçue généralement comme étant un facteur favorisant l'intégration. Autrement dit, cette action se joue au sein d'un processus qui le dépasse, en lien avec le milieu, c'est-à-dire l'ensemble des organismes du quartier tous secteurs confondus. Ne serait-il pas utile de penser à une recherche plus transversale, qui cible soit les mécanismes inter organisationnels (par exemple, la référence, la concertation), soit les trajectoires d'usagers du Centre (par exemple, leurs rapports avec d'autres organismes ou services du quartier) ?

Pour toutes ces raisons, il est important de faire ressortir ici que pour évaluer les retombées d'un OC, des indicateurs solides et spécifiques doivent être définis au préalable. Dans le cadre de cette monographie, nous avons pu évaluer les retombées des activités de Centre qui ont des buts à atteindre : nous en avons mesuré les effets le plus systématiquement possible. Pour d'autres activités, le défi reste entier, car elles ne sont que les composantes d'un tout : l'action communautaire locale en matière d'intégration des immigrants. Dans ce cas, c'est à l'ensemble des organismes et acteurs locaux qu'il revient de définir quels sont les buts à atteindre en lien avec ces activités. En l'absence d'un tel exercice, les diverses tentatives d'évaluation resteront toujours limitées.

Outre cela, notre recherche, au travers du processus d'évaluation en partenariat, a également permis de relever un autre élément important. L'objectif de la recherche tel qu'il a été défini ne semble pas correspondre au souhait réel des acteurs du milieu communautaire. L'objectif de cette recherche, rappelons-le, consiste à évaluer auprès des individus et des familles du quartier, les retombées de l'action communautaire à CDN, en matière d'accueil et d'intégration des immigrants et réfugiés. Il s'agit là de la question explicite que l'équipe de recherche a construite à partir de la question qui lui a été posée par les organismes communautaires du quartier siégeant au comité aviseur. En effet, à l'origine, les organismes avaient demandé en substance aux chercheurs de répondre à cette question : « Fait-on de l'intégration correctement ? ». Or, plus l'équipe du LAREPPS accumule de données, plus il apparaît clairement que les OC souhaitent davantage une recherche qui puisse susciter des discussions, un dialogue ou une réflexion globale sur la question de l'action communautaire à Côte-des-Neiges, et non pas tant une évaluation de leur action comme telle en matière d'intégration.

L'équipe de recherche, soucieuse des préoccupations de ses partenaires, a donc souhaité dépasser les seuls résultats de l'évaluation de l'AC du CCLCDN en explorant certaines pistes de réflexion en lien avec les défis de l'intégration. C'est ainsi qu'elle a pu identifier notamment les trois défis suivants : comment l'OC peut-il toucher davantage les nouveaux arrivants qui en ont besoin ? De quelle manière peut-il mettre davantage en relation des Québécois avec des nouveaux arrivants, dans ses activités d'intégration *explicites* ? Cette question amène d'ailleurs les OC à s'interroger sur les effets des activités *implicites* sur l'intégration. Enfin, comment établir un système de référence efficace pour répondre aux besoins spécifiques des nouveaux arrivants ? Le fait de relever ces défis ne pourrait-il pas aider le CCLCDN à répondre à une de ses préoccupations particulières : « faire reconnaître la force et l'impact du loisir comme outil d'intégration » ?

BIBLIOGRAPHIE

- ALLAIRE, Richard, CHARTRAND, Sébastien, FONTAN, Jean-Marc, LAFONT, Jean, NDIAYE, Sambou et Sine NDEYE, 2007. *Politiques publiques de la gestion de la diversité et portraits des quartiers de Villeray, Saint-Michel et Parc-Extension*. Montréal : Cahier de l'ARUC-ÉS, n° C-12-2007, février, 116 p.
- BÉRUBÉ, Louise, 2003. *Parents d'ailleurs, enfants d'ici. Dynamique d'adaptation du rôle parental chez les immigrants*. Sainte-Foy : Presses de l'Université du Québec, collection Problèmes sociaux et interventions sociales, 250 p.
- BOURQUE, Denis, FAVREAU, Louis, COMEAU, Yvan et Lucie FRÉCHETTE (sous la direction de), 2007. *Organisation communautaire. Fondements, approches et champs de pratique*. Québec : Presses de l'université du Québec, collection Pratiques et politiques sociales, 534 p.
- BRUNET, Fannie et Valérie CHAMBERLAND, sous la direction de LUCIE DUMAIS, 2008. *Une analyse monographique d'un organisme famille du quartier Côte-des-Neiges*, Montréal : Cahier du LAREPPS, 08-02, 57 p.
- CENTRE COMMUNAUTAIRE DE LOISIR DE LA CÔTE-DES-NEIGES, 2001. *Rapport d'activité annuel 2000-2001*, Montréal, 31 p.
- CENTRE COMMUNAUTAIRE DE LOISIR DE LA CÔTE-DES-NEIGES, 2002. *Rapport d'activité annuel 2001-2002*, Montréal, 23 p.
- CENTRE COMMUNAUTAIRE DE LOISIR DE LA CÔTE-DES-NEIGES, 2003. *Rapport d'activité annuel 2002-2003*, Montréal, 32 p.
- CENTRE COMMUNAUTAIRE DE LOISIR DE LA CÔTE-DES-NEIGES, 2004. *Rapport d'activité annuel 2003-2004*, Montréal, 32 p.
- CENTRE COMMUNAUTAIRE DE LOISIR DE LA CÔTE-DES-NEIGES, 2005. *Rapport d'activité annuel 2004-2005*, Montréal, 38 p.
- CENTRE COMMUNAUTAIRE DE LOISIR DE LA CÔTE-DES-NEIGES, 2006. *Rapport d'activité annuel 2005-2006*, Montréal, 44 p.
- DUMAIS, Lucie et Fannie BRUNET (en collaboration avec Jacques RHÉAUME, Yves VAILLANCOURT et Louise TREMBLAY), 2006. *Inventaire des organismes communautaires, des associations et des entreprises d'économie sociale du quartier Côte-des-Neiges (IOCAEES)*. Montréal : LAREPPS (UQAM) et Centre de recherche et de formation du CSSS de la Montagne, printemps, (base de données sur CD-Rom).
- DUMAIS, Lucie et Christian JETTÉ, 2005. « À la recherche d'indicateurs d'impact social », *Économie et solidarité*, 35 : 1, 43-63.
- JACOB, André et al., 1996. *Le processus d'intégration des réfugiés et l'intervention préventive et communautaire, rapport de recherche*. Montréal : Les Cahiers du Centre de recherche sur les relations interethniques et le racisme, n° 20A-20B.
- JETTÉ, Christian, DUMAIS, Lucie et Yves VAILLANCOURT, 2003. *Réflexion sur quelques expériences du Laboratoire de recherche sur les pratiques et politiques sociales*

(LAREPPS) en matière d'évaluation de l'économie sociale dans le domaine des services aux personnes. Montréal : Cahier du LAREPPS, n° 03-04, 37 p.

JETTÉ, Christian, MATHIEU, Réjean et Lucie DUMAIS, 2002. « Pistes d'analyse concernant l'impact social d'activités du tiers secteur de l'économie sociale dans quatre arrondissements de la Ville de Montréal », *Nouvelles pratiques sociales*, 15 : 2, 87-103.

MEINTEL, Deirdre, PICHÉ, Victor, JUTEAU, Danielle et Sylvie FORTIN (sous la direction de), 1997. *Le quartier Côte-des-Neiges à Montréal. Les interfaces de la pluriethnicité*. Montréal, L'Harmattan, 323 p.

POIRIER, Cécile, 2006. « Parc Extension : le renouveau d'un quartier d'intégration à Montréal », *Diversité urbaine*, vol. 6, n°2, 51-68.

PRÉVOST, Jessica, 2007. *L'action communautaire et les pratiques interculturelles : le cas de Promis*. Montréal : mémoire de maîtrise, département de communication sociale et publique, UQAM, 186 p.

RACHÉDI, Lilyane et Michèle VATZ-LAAROUSSI, 2004. « Favoriser la résilience des familles immigrantes par l'empowerment et l'accompagnement », *Intervention*, n° 120, juillet, 6-15.

RHÉAUME, Jacques, Louise TREMBLAY, Lucie DUMAIS, Fannie BRUNET et Yves VAILLANCOURT, 2007. *Récits collectifs de l'action communautaire dans le quartier Côte-des-Neiges (1975-2005)*. Montréal, UQAM et Centre de recherche et de formation du CSSS de la Montagne, Cahier du LAREPPS n° 07-04, mai, 138 p.

ANNEXES

- Un portrait sociodémographique de la population du quartier
- Liste des membres du Conseil communautaire Côte-des-Neiges/Snowdon
- Les données de l'inventaire des organismes communautaires du quartier Côte-des-Neiges
- Le questionnaire administré aux usagers
- Le canevas d'entrevue : *focus group* usagers
- Le canevas d'entrevue : *focus group* intervenants

UN PORTRAIT SOCIODÉMOGRAPHIQUE DE LA POPULATION DU QUARTIER

Ce bref portrait sociodémographique de la population du quartier repose presque essentiellement sur des données tirées du recensement de 2001 de Statistique Canada,²⁸ les données tirées du recensement de 2006 n'étant pas encore disponibles au moment de sa rédaction.

L'arrondissement Côte-des-Neiges/Notre-Dame-de-Grâce (CDN/NDG) qui regroupe les deux quartiers du même nom compte, en 2006, un nombre total de 164 246 habitants, ce qui représente une légère augmentation de sa population par rapport à 2001 (1 136 habitants de plus). En 2001, la population de l'arrondissement avait déjà crû de 6,6 % en l'espace de 10 ans, alors que le nombre de ses habitants représentait 9 % de la population totale de Montréal. En fait, CDN/NDG constitue l'arrondissement le plus peuplé de la ville. CDN en particulier est, en 2001, un des quartiers de la ville parmi ceux les plus densément peuplés et compte 100 114 habitants, soit 5,5 % de la population totale de Montréal.

Une des caractéristiques sociodémographiques du quartier tient au fait que ses résidents sont majoritairement issus de l'immigration. En 2001, c'est 51 % de sa population qui est issue de l'immigration. À l'échelle de l'arrondissement CDN/NDG, les immigrants représentent 45 % de la population, contre 28 % à Montréal. C'est aussi dans l'arrondissement CDN/NDG que l'immigration est la plus récente, par rapport à l'ensemble de la ville. Les immigrants proviennent en grande majorité du continent asiatique et principalement des Philippines. Dans le quartier CDN en particulier, 16,5 % de la population est installée au pays depuis moins de cinq ans. Parmi les 10 principaux lieux de naissance de la population émigrée de CDN, la plus grande majorité provient des Philippines (comme à l'échelle de l'arrondissement) et aussi, du Sri Lanka, de Chine et d'Algérie. Alors qu'en 2001 la proportion de résidents de l'arrondissement CDN/NDG appartenant à une minorité visible est plus forte que dans l'ensemble de la ville de Montréal (la

²⁸ Nous avons utilisé les sources bibliographiques suivantes :

- Ville de Montréal, 2008. «*Montréal en statistiques*». *Portail de la ville de Montréal*. En ligne. <<http://ville.montreal.qc.ca>>. Consulté le 7 janvier 2008.

- Fouron, Farah, sous la supervision de Guy de Repentigny, Chef de division du groupe d'interventions stratégiques et tactiques de la direction de la planification du développement du territoire et du Service de la mise en valeur du territoire et du patrimoine, Ville de Montréal. 2007. *Annuaire statistique de l'agglomération de Montréal, Profil socio-économique, arrondissement Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce*. En ligne, 152 p.

<http://ville.montreal.qc.ca/pls/portal/docs/PAGE/MTL_STATISTIQUES_FR/MEDIA/DOCUMENTS/ANNUAIRE%20STATISTIQUE_SEPT07.PDF>

Consulté le 7 janvier 2008.

- Observatoire statistique d'Immigration et métropoles par une équipe de l'INRS-UCS pour la Direction des affaires interculturelles de la Ville de Montréal. Septembre 2004. *Portrait des populations immigrantes et non immigrantes, 2001. Arrondissement de Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce*. En ligne, 4 p.

<http://ville.montreal.qc.ca/pls/portal/docs/page/diversité_mtl_fr/media/documents/Fiche_Immig_CDNDG.PDF>

Consulté le 7 janvier 2008.

- Division des politiques et du Plan d'urbanisme, du Service de la mise en valeur du territoire et du patrimoine de la Ville de Montréal, septembre 2004. *Profil socio-économique, arrondissement Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce*. En ligne, 12 p.

<http://ville.montreal.qc.ca/pls/portal/docs/page/arr_cdn_v2_fr/media/documents/profil_cotedesneiges_2001.pdf>

Consulté le 7 janvier 2008.

- Conseil communautaire de Côtes-des-Neiges/Snowdon, 2004. *Portrait statistique de Côte-des-Neiges*, Montréal.

minorité visible la plus importante étant le groupe des noirs), dans le quartier CDN en particulier, 45,5 % des habitants s'identifient comme étant membre d'une minorité visible.

À l'échelle de l'arrondissement, il est à noter que la religion catholique romaine prédomine et que les autres religions en proportion notable sont la religion juive, ainsi que les autres religions chrétiennes. On relève encore que la religion musulmane est bien représentée chez le groupe des immigrants de l'arrondissement.

Contrairement à ce qui a été observé à Montréal, l'anglais est la langue la plus souvent utilisée à la maison par les habitants de l'arrondissement CDN/NDG, surtout par le groupe des non-immigrants qui sont près de la moitié à avoir l'anglais pour langue maternelle. De plus, la connaissance des langues officielles a progressé dans le quartier CDN depuis le recensement de 1996, et, à l'échelle de l'arrondissement, la proportion de personnes connaissant à la fois le français et l'anglais est élevée (environ la moitié des immigrants disent connaître les deux langues officielles, ainsi que sept non-immigrants sur 10). Ceci dit, dans le quartier CDN en particulier, la langue maternelle de 45,8 % des résidents n'est ni l'anglais ni le français et les cinq langues les plus utilisées par la population sont : le tamoul, le vietnamien, le russe, le tagalog (ou pilipino) et le bengali.

Si, dans l'arrondissement CDN/NDG, la population immigrante a un niveau de scolarité moins élevé que la population non immigrante, les deux groupes sont en revanche plus scolarisés que les populations correspondantes, à l'échelle de la ville. À CDN en particulier, 45 % des résidents entreprennent ou ont entrepris des études universitaires contre 30,3 % à Montréal.

Dans l'arrondissement CDN/NDG, il apparaît, en 2001, que, globalement, à l'échelle de Montréal, le taux d'activité est plus élevé, de même que le taux de chômage. On note cependant que les immigrants sont moins actifs que les non-immigrants, en particulier les femmes. Dans le quartier CDN, le taux de chômage atteint les 12,5 % (contre 9,2 % à Montréal), avec des variations selon les secteurs géographiques du quartier (haut de la côte *versus* bas de la côte, où le taux de chômage est généralement plus élevé). Dans l'arrondissement, la population a des revenus d'emploi qui sont plus faibles d'environ un quart par rapport à ceux de la population non immigrante et le revenu total moyen des immigrants est inférieur à celui des non-immigrants, tandis que les femmes de chacun des deux groupes ont un revenu moyen nettement inférieur. Alors qu'à l'échelle de l'arrondissement, la principale source de revenu est l'emploi, dans le quartier CDN en particulier, le revenu médian des ménages (pour l'année 2000) est de 33 874 \$ contre 35 910 \$ à l'échelle de la Ville de Montréal.

LISTE DES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES MEMBRES DU CONSEIL COMMUNAUTAIRE CÔTE-DES-NEIGES/SNOWDON²⁹

1. ALAC - Association latino-américaine et multiethnique de Côte-des-Neiges
2. Association Cigogne
3. Association des parents de Côte-des-Neiges
4. BAOBAB Familial
5. Carrefour Jeunesse Emploi de Côte-des-Neiges
6. CDEC CDN / NDG
7. Centre communautaire de loisir de Côte-des-Neiges
8. Centre communautaire Mountain Sights
9. Centre de bénévolat Côte-des-Neiges
10. Centre de bénévolat SARPAD
11. Centre d'éducation multiculturel
12. Centre de gestion des déplacements de CDN
13. Centre de recherche d'emploi Côte-des-Neiges
14. Centre de référence de la communauté russophone du Québec
15. Centre de ressources communautaires de CDN
16. Centre de services préventifs à l'enfance CDN
17. Centre des aînés Côte-des-Neiges
18. Centre des travailleurs et des travailleuses immigrantEs
19. CLSC Côte-des-Neiges
20. Club AMI (membership en suspens)
21. Communauté sépharade unifiée du Québec
22. Communauté vietnamienne au Canada
23. Conseil des églises de Côte-des-Neiges
24. Coopérative de travail Évasion, centre de jour alternatif
25. Emploi juif Montréal
26. Fédération CJA
27. Femmes du monde à Côte-des-Neiges
28. Loisirs sportifs Côte-des-Neiges
29. Maison des jeunes de Côte-des-Neiges
30. MultiCaf - La cafétéria communautaire
31. Multi-Écoute - Centre d'écoute et de référence
32. Organisation d'éducation et d'information logement (EIL) de CDN
33. Projet Genèse
34. PROMIS
35. Regroupement des organismes du Montréal ethnique pour le logement (R.O.M.E.L)
36. Relais Côte-des-Neiges
37. S.A.I.M - Services aux Aînés indochinois de Montréal
38. Service juif d'aide aux immigrants
39. Services d'aide à la famille juive de l'institut Baron de Hirsch
40. SIARI - Services d'interprète, d'aide et de référence aux immigrants
41. Société d'histoire de la Côte-des-Neiges
42. Société environnementale de Côte-des-Neiges
43. Société St-Vincent-de-Paul (Conférence St-Pascal-Baylon)
44. Tandem Montréal - Prévention Notre-Dame-de-Grâce

²⁹ Au 1^{er} janvier 2008. Source, Conseil communautaire CDN/Snowdon.2008. En ligne <<http://www.conseilcdn.qc.ca>>. Consulté le 8 janvier 2008.

LES DONNEES DE L'INVENTAIRE DES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES DU QUARTIER CÔTE-DES-NEIGES³⁰

Un inventaire des organismes communautaires, associations ethnoculturelles et entreprises d'économie sociale du quartier Côte-des-Neiges a été produit dans le cadre de la première phase de la présente recherche (rappelons ici que cette phase I visait à produire un bilan historique de l'action communautaire à Côte-des-Neiges portant sur la période de 1975 à 2005).

C'est en tout 109 groupes qui ont été répertoriés (organismes sans but lucratif, présents sur le territoire de Côte-des-Neiges – en activité en 2005-2006 – et ayant pour mandat le développement social et/ou communautaire). L'inventaire permet d'avoir accès à des informations sur ces organismes : nom du responsable ; coordonnées de l'organisme ; année de fondation et type ou catégorie d'organisme (c.-à-d. association ethnoculturelle, sport, loisir et culture, accueil et intégration, etc.) ; s'il est ou non membre du Conseil communautaire Côte-des-Neiges/Snowdon ; ainsi que les sources d'informations qui ont permis d'établir son profil. Outre ces données, l'inventaire répertorie également les (15) tables et les comités ayant un mandat de concertation dans le quartier.

À titre d'illustration, voici par ordre décroissant les nombres d'organismes répertoriés par secteurs ou catégorie d'activités:

- enfance/famille : 30
- associations ethnoculturelles : 18
- aînés : 10
- économie/employabilité : 9
- accueil et intégration : 7
- sports/loisirs/culture : 6
- logement : 6
- défense des droits : 4
- dépannage/sécurité alimentaire : 4
- femmes : 4
- patrimoine et environnement : 3
- sécurité : 2
- jeunes : 2
- santé mentale : 2
- concertation : 2

Cet inventaire a été distribué aux organismes communautaires du quartier CDN, lors d'une assemblée générale qui s'est tenue en mai 2006.

³⁰ Dumais, Lucie et Fannie Brunet (en collaboration avec J. Rhéaume, Y. Vaillancourt et L. Tremblay), 2006. *Inventaire des organismes communautaires, des associations et des entreprises d'économie sociale du quartier Côte-des-Neiges (IOCAEES)*, Montréal, LAREPPS (UQAM) et Centre de recherche et de formation du CSSS de la Montagne, printemps, (base de données sur CD-Rom).

QUESTIONNAIRE AUX USAGERS

Date : _____

LES DONNÉES SOCIODÉMOGRAPHIQUES *(Cochez la bonne réponse)*

1. Âge : _____ 2. Sexe : Homme Femme
3. Statut familial : Célibataire Marié ou conjoint de fait sans enfant Marié ou conjoint de fait avec enfant(s)
Nombre d'enfants : _____
4. Année d'immigration au Québec (et au Canada si différente) : _____
5. Statut d'immigration : *(cochez la bonne réponse)*
 Réfugié (ou en demande de statut)
 Travailleur indépendant permanent
 Travailleur indépendant temporaire
 Travailleur autonome ou entrepreneur (gens d'affaire)
 Parrainé (regroupement familial)
 Étudiant international
 Autre (précisez) : _____
6. Niveau de scolarisation ou niveau du plus haut diplôme obtenu :
 Aucune scolarité Primaire Secondaire ou collégial Universitaire
7. Pays d'origine : _____
8. Langue maternelle : _____

VOTRE PARCOURS D'INTÉGRATION À LA SOCIÉTÉ QUÉBÉCOISE

(Cochez la bonne réponse)

9. Si le français n'est pas votre langue maternelle, avez-vous pris (ou prenez-vous actuellement) des cours de français au Québec ?
 Oui Non ► Si vous avez répondu «non», passez à la question 11
10. Où prenez-vous (ou avez-vous pris) vos cours de français ?
 Dans un établissement scolaire (université, Cégep, commission scolaire)
 Dans un organisme communautaire
 Dans un lieu privé

11. Actuellement, occupez-vous un emploi ?
 Oui → Si oui, jusqu'à quel point êtes-vous satisfait(e) de votre emploi ?
 Très insatisfait(e)
 Plutôt insatisfait(e)
 Plutôt satisfait(e)
 Très satisfait (e)
 Non → Si non, êtes-vous à la recherche d'un emploi ?
 Oui Non
12. Votre formation professionnelle initiale est-elle reconnue au Québec?
 Oui Non
13. Si vous êtes en couple, votre conjoint(e) a-t-il/elle un emploi ?
 Oui Non
14. Lors de votre arrivée au Québec, vous étiez :
 Seul(e) Accompagné(e) de votre famille
15. Aviez-vous déjà des amis, des connaissances ou de la famille au Québec avant votre arrivée ?
 Oui Non ► Si vous avez répondu «non», passez à la question 17
16. Habitaient-ils à Côte-des-Neiges ?
 Oui Non → Si non, où habitaient-ils ? _____

17. Actuellement, dans vos moments de loisirs, avez-vous des contacts fréquents avec :

**Pour chaque situation
encerclez le chiffre correspondant**

	Jamais	Rarement	De temps en temps	Souvent	Très souvent	Ne s'applique pas
1) Des membres de votre famille.....	1	2	3	4	5	6
2) Des membres ou amis <u>issus</u> de votre communauté culturelle ou religieuse.....	1	2	3	4	5	6
3) Des amis <u>qui n'appartiennent pas</u> à votre communauté culturelle ou religieuse.....	1	2	3	4	5	6
4) Autre (précisez).....	1	2	3	4	5	6

18. Comment avez-vous fait la rencontre de vos amis et connaissances au Québec ?
(Cochez une ou plusieurs réponses)
- Par l'intermédiaire d'autres amis ou connaissances
 - En participant aux activités ou rencontres avec d'autres parents (garderie/école)
 - En vous inscrivant à des activités dans un ou des organismes communautaires
 - En faisant du bénévolat
 - Par l'intermédiaire de votre travail
 - Autre (Précisez) : _____

19. Actuellement, diriez-vous que vous êtes intégré(e) à la société québécoise ?
(Encercler une réponse sur l'échelle de 1 à 5)
- Pas du tout intégré(e) ----- Tout à fait intégré(e)
- 1 2 3 4 5

Pourquoi ? _____

20. Actuellement, comment évaluez-vous vos conditions de vie ?

**Pour chaque situation
encercler le chiffre correspondant**

	Très mauvaises	Assez mauvaises	Ni bonnes ni mauvaises	Bonnes	Très bonnes	Ne s'applique pas
1) Vos conditions de logement.....	1	2	3	4	5	6
2) Vos conditions de travail.....	1	2	3	4	5	6
3) Vos conditions de santé.....	1	2	3	4	5	6
4) Votre réseau de contacts ou vos liens sociaux.....	1	2	3	4	5	6
5) Vos conditions de vie dans leur ensemble.....	1	2	3	4	5	6

21. Diriez-vous que vos conditions de vie dans leur ensemble ont changé depuis le jour de votre arrivée au Québec ?
- Oui
 - Non ► Si vous avez répondu «non», passez à la question 23

22. Par rapport au jour de votre arrivée au Québec, diriez-vous qu'aujourd'hui vos conditions de vie sont :
- Largement plus mauvaises Plus mauvaises Meilleures Largement meilleures
- Pourquoi ? _____
-

23. Globalement, considérez-vous facile de faire les choses suivantes :

**Pour chaque situation
encerclez le chiffre correspondant**

	Très difficile	Difficile	Ni difficile ni facile	Facile	Très facile	Ne s'applique pas
1) Subvenir à vos besoins de base (nourriture, vêtements, soins de santé)....	1	2	3	4	5	6
2) Trouver un logement satisfaisant ...	1	2	3	4	5	6
3) Trouver un travail satisfaisant	1	2	3	4	5	6
4) Apprendre le français	1	2	3	4	5	6
5) Vous intégrer à la société québécoise.....	1	2	3	4	5	6
6) Autre (précisez).....	1	2	3	4	5	6

VOTRE ORGANISME COMMUNAUTAIRE ET VOUS

24. Nom de l'organisme communautaire (OC) : _____

25. Depuis combien de temps participez-vous aux activités de cet OC ? _____

26. Faites-vous du bénévolat pour votre OC ? (*Encerclez une réponse sur l'échelle de 1 à 5*)

Jamais ----- Très souvent
1 2 3 4 5

Pourquoi? _____

27. À quelle fréquence vous rendez-vous dans votre OC ? (*Cochez la bonne réponse*)

- Tous les jours
 Quelques fois par semaine
 Quelques fois par mois
 Quelques fois par année

28. Dans votre famille, y a-t-il actuellement d'autres personnes qui participent aux activités de votre OC ?

Oui → Si oui, quelles personnes en particulier ? _____

Non

29. Diriez-vous que de fréquenter votre OC vous a aidé à améliorer votre condition (et celle de votre famille) sur les aspects suivants :

Pour chaque situation

encerclez le chiffre correspondant

	Pas du tout aidé	Peu aidé	Moyenne-ment aidé	Aidé	Tout à fait aidé	Ne s'applique pas
1) Vos conditions de logement.....	1	2	3	4	5	6
2) Vos conditions de travail (ou d'accès à l'emploi)	1	2	3	4	5	6
3) Vos conditions de santé.....	1	2	3	4	5	6
4) Votre réseau de contacts ou vos liens sociaux.....	1	2	3	4	5	6
5) Vos conditions de vie dans leur ensemble.....	1	2	3	4	5	6
6) Autre (précisez).....	1	2	3	4	5	6

30. Selon vous, y a-t-il d'autres services ou activités que votre OC pourrait mettre en place pour vous aider à améliorer vos conditions de vie ?

Oui → Si oui, lesquelles en particulier ? _____

Non

31. Fréquentez-vous un ou plusieurs autres OC ?

Oui → Si oui, pour quelles raisons ? _____

Non

VOTRE APPRÉCIATION SUR LES SERVICES AUX IMMIGRANTS DU QUARTIER CÔTE-DES-NEIGES

32. Selon vous, est-ce que le fait que vous utilisiez des services ou participiez à des activités d'un OC du quartier vous a aidé à vous intégrer à la société québécoise ?

Oui

Non ► Si vous avez répondu «non», passez à la question 34

33. Sur quels aspects plus précisément cela vous a-t-il aidé ?

34. Dans le quartier Côte-des-Neiges, il existe plusieurs services ou activités pour aider les immigrants à améliorer leurs conditions de vie au Québec.

Nommez les 2 activités ou services <u>les plus importants</u> pour vous :	Est-ce que vous fréquentez (ou avez fréquenté) ce service ou cette activité ?	Trouvez-vous que ce service ou cette activité soit facilement accessible ?
<i>(Écrire ci-dessous le nom de l'activité ou du service)</i>		
1) -----	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
2) -----	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non

35. Nommez un ou deux services ou activités que vous jugez importants pour aider les immigrants à améliorer leurs conditions de vie, mais qui n'existent pas dans le quartier Côte-des-Neiges. *(Écrire ci-dessous le nom de l'activité ou du service)*

1) -----

2) -----

PROJET CÔTE-DES-NEIGES - PHASE II

GRILLE FOCUS GROUP USAGERS

1^{ère} partie : INTERVENTIONS ou ACTION COMMUNAUTAIRE

I – Les services et activités d'accueil et intégration

Objectif :

Définir les AC en matière d'accueil et d'intégration et quels résultats cela peut engendrer auprès des populations concernées ?

1. À quelles activités participez-vous dans votre OC ? Depuis combien de temps ?
 - Pensez-vous que le fait de participer à ces activités va vous aider (ou vous a aidé) dans votre parcours d'intégration à la société québécoise ? Pourquoi ?
 - Si vous participez à ces activités depuis quelque temps déjà : quels sont les événements marquants ou anecdotes qui vous permettent d'illustrer en quoi ces activités en particulier ont favorisé votre intégration ?
2. Y a-t-il d'autres activités ou services mis en place par votre OC et qui favorisent également l'intégration des immigrants et réfugiés ?
 - Pourquoi, selon vous, ces activités ou services favorisent-ils particulièrement l'intégration des immigrants et réfugiés ?
3. Estimez-vous que votre OC a joué un rôle important pour vous :
 - Dans votre parcours d'intégration à la société québécoise ? Pourquoi ?
 - Dans votre vie ? Pourquoi ?
4. Globalement, pensez-vous que les activités et services mis en place par votre OC pour l'accueil et l'intégration des immigrants sont nécessaires et les aident vraiment pour leur intégration ? Ou bien ces services sont-ils juste un plus ?

II – Les limites

Objectif :

Définir les limites de l'AC en matière d'accueil et d'intégration. Voir si les usagers parviennent à exprimer leurs besoins afin de faire reculer les frontières de ces limites.

5. Pensez-vous que votre OC pourrait mettre en place d'autres services ou activités pour vous aider à vous intégrer à la société québécoise ?
 - Lesquels ?
 - Pour quelles raisons, dans quels buts ?

6. Avez-vous parlé de cette possibilité avec un intervenant ou un bénévole de votre OC ?
→ Si non : pourquoi ne pas en avoir parlé ?
→ Si oui : comment votre proposition ou suggestion a-t-elle été reçue ? Que vous a-t-on répondu ?
7. Pour quelles raisons, selon vous, certains immigrants ou réfugiés du quartier ne viennent pas dans votre OC, malgré les services spécifiques qui leurs sont dédiés ?
8. Bénéficiez-vous (ou avez-vous déjà bénéficié) des services d'autres OC ou institutions pour vous aider dans votre installation ou votre intégration ?

2^{ème} partie : QU'EST-CE QU'UNE INTÉGRATION RÉUSSIE ?

Objectif :

Obtenir les critères d'une intégration réussie, du point de vue des répondants.

I - Cas particuliers : définition pratique à partir de témoignages

Scénario 1 : une intégration positive

Une femme immigrante : «Mes enfants sont inscrits à l'école francophone, mais à la maison, tout le monde parle l'arabe. Mes enfants vont au Centre communautaire de loisir, ils côtoient des amis là-bas, mais en général, on voit surtout des cousins et des oncles. En fait, on fréquente très souvent la famille ou d'autres amis arabo-musulmans.»

Question :

Selon vous, est-ce que cette famille a réussi son intégration ? Pourquoi ?

Scénario 2 : une intégration négative

Une personne immigrante : «Je suis au Québec depuis 5 ans et les diplômes que j'ai obtenus dans mon pays ne sont toujours pas reconnus. Je suis vraiment découragé. Je considère que je ne suis toujours pas intégré.»

Question : Que pensez-vous des propos de cette personne ?

II - Généralités : discussion théorique

9. Selon vous, qu'est-ce qu'une intégration réussie ?
→ Qu'est-ce qui aide un immigrant ou réfugié à réussir son intégration ?
→ Une bonne intégration ou une intégration réussie dépend de quoi, de quels éléments ?
→ Qu'est-ce qui pourrait empêcher un nouvel arrivant de réussir son intégration ?

PROJET CÔTE-DES-NEIGES - PHASE II

GRILLE FOCUS GROUP INTERVENANTS

1^{ère} partie : INTERVENTIONS ou ACTION COMMUNAUTAIRE

I – Actions et stratégies gagnantes

Objectif :

Définir les «bons coups» de l'OC en matière d'AC, c'est-à-dire, les actions qui fonctionnent. Pourquoi ont-elles été mises en place, dans quels buts et quels résultats cela a engendré ?

10. D'après votre expérience, quels services ou activités offerts par votre OC sont-ils actuellement les plus populaires auprès des immigrants et réfugiés ?
→ Pourquoi, selon vous, sont-ils si populaires ?
11. Pouvez-vous identifier des activités ou services mis en place par l'OC où vous travaillez et qui, selon vous, favorisent particulièrement l'intégration des immigrants et réfugiés ?
→ De quels services ou activités êtes-vous le plus fier ?
→ Pourquoi, ces services favorisent particulièrement leur intégration ?
→ Quels sont les éléments, événements marquants ou anecdotes qui vous permettent de dire que cette activité en particulier a favorisé l'intégration des immigrants et réfugiés ?

II – Changements et transformations

Objectif :

Définir les actions qui n'ont pas eu les résultats escomptés et pour quelles raisons. Définir comment les OC/intervenants ont dû s'adapter par rapport à ces revers et comment ils font, en général pour s'adapter et s'organiser face aux besoins différents et changeants des NOVA. Voir les résultats/retombées de ces transformations et ajustements.

12. Depuis 5 ans, avez-vous eu à créer de nouveaux services ou nouvelles activités pour cette population ?
13. Depuis 5 ans, avez-vous cherché à créer de nouveaux services dans le but de rejoindre un plus grand nombre d'immigrants ou réfugiés du quartier ?
→ Y êtes-vous parvenu ? Pourquoi ?
→ Pour quelles raisons, selon vous, certains immigrants ou réfugiés ne viennent pas dans votre OC, malgré les services spécifiques qui leurs sont dédiés ?

14. D'après votre expérience, avez-vous identifié des éléments qui ne fonctionnent pas ou n'ont pas fonctionné dans les services, activités, modes de communication (ou autre) mis spécifiquement en place par votre OC pour les immigrants ou réfugiés ?
15. Généralement, comment faites-vous pour vous mettre à jour par rapport aux besoins des immigrants et réfugiés ?

III – Ouverture

Objectif :

Définir les limites de leurs actions.

16. En dehors de considérations financières, quels sont les éléments qui vous permettraient de répondre encore mieux aux besoins des immigrants et réfugiés ?
(Élaboration d'outils spécifiques, mise en place de collaborations et partenariats avec d'autres services, organismes ou ministères, de formation, de ressources humaines, etc.)
17. Dans un monde idéal (c'est-à-dire détaché de contraintes de temps, d'espace ou d'argent), quels seraient les activités et services que vous souhaiteriez voir mis en place pour permettre une intégration optimum des immigrants et réfugiés ?
→ Pour quelles raisons et à quelles fins ?
18. Quelles questions poseriez-vous aux immigrants si vous cherchiez à savoir dans quelle mesure l'AC a joué un rôle dans leur parcours vers l'intégration ?

2^{ème} partie : QU'EST-CE QU'UNE INTÉGRATION RÉUSSIE ?

Objectif :

Obtenir les critères d'une intégration réussie, du point de vue des répondants.

I - Cas particuliers : définition pratique à partir de témoignages

Scénario 1 : une intégration positive

Une femme immigrante : «Mes enfants sont inscrits à l'école francophone, mais à la maison, tout le monde parle l'arabe. Mes enfants vont au Centre communautaire de loisir, ils côtoient des amis là-bas, mais en général, on voit surtout des cousins et des oncles. En fait, on fréquente très souvent la famille ou d'autres amis arabo-musulmans.»

Question :

Selon vous, est-ce que cette famille a réussi son intégration ? Pourquoi ?

Scénario 2 : une intégration négative

Une personne immigrante : «Je suis au Québec depuis 5 ans et les diplômes que j'ai obtenus dans mon pays ne sont toujours pas reconnus. Je suis vraiment découragé. Je considère que je ne suis toujours pas intégré.»

Question :

Que pensez-vous des propos de cette personne ?

II - Généralités : discussion théorique

19. Selon vous, qu'est-ce qu'une intégration réussie ?
- Qu'est-ce qui aide un immigrant ou réfugié à réussir son intégration ?
 - Une bonne intégration ou une intégration réussie dépend de quoi, de quels éléments ?
 - Qu'est-ce qui pourrait empêcher un nouvel arrivant de réussir son intégration ?