

Laboratoire de recherche sur les pratiques et les politiques sociales

CAHIERS DU LAREPPS

No 08-02

**Une analyse de type monographique
d'un organisme famille du quartier Côte-des-Neiges**

par

**Fannie Brunet et Valérie Chamberland,
Sous la direction de Lucie Dumais**

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

© LAREPPS/UQÀM

Avril 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 conseil 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 aussi 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.

Fannie Brunet, professionnelle de recherche, a effectué les démarches de cueillette des données, puis a procédé à l'analyse et à la rédaction de la présente monographie avec la contribution de Valérie Chamberland, adjointe de recherche et sous la direction de Lucie Dumais, professeure à l'école de travail social et codirectrice du LAREPPS.

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 des discussions en 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'usagers 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

Cette recherche, de nature évaluative, s'intéresse aux 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 vivant dans le quartier Côte-des-Neiges, à Montréal. C'est dans ce cadre que l'organisme qui fait l'objet de la présente monographie a été ciblé.

Afin de réaliser la monographie de cet organisme, des rencontres de groupe et des rencontres individuelles ont été tenues avec les membres de son équipe de travail, tandis qu'un questionnaire a été rempli et un groupe focus a été réalisé avec ses usagers. Au total, 11 usagers ont répondu au questionnaire écrit et quatre ont participé au groupe focus. Nous avons aussi participé à trois activités de l'organisme et réalisé une revue des documents produits par l'organisme au cours des cinq dernières années.

Bien que l'intégration des immigrants ne soit pas le principal objectif de cet organisme qui se dédie plutôt au soutien à la famille, on y cherche tout de même à favoriser l'intégration. Ainsi, en lien avec l'analyse des données recueillies auprès de ses usagers, on peut affirmer que l'organisme répond adéquatement à ses objectifs. En contrepartie, il ressort qu'il a relativement peu d'impact sur d'autres aspects qui ne sont pas directement liés à la mission de l'organisme mais qui sont tout de même d'importants facteurs d'intégration, soit les conditions de logement, de santé et de travail. En réponse à ces besoins, l'organisme mise sur le réseautage et la complémentarité avec les autres organismes communautaires du quartier. À cet égard, l'étude révèle que le fait que la grande majorité de ses usagers fréquentent d'autres organismes communautaires du quartier.

TABLE DES MATIÈRES

REMERCIEMENTS	i
AVANT-PROPOS	ii
RÉSUMÉ DE LA MONOGRAPHIE	iii
TABLE DES MATIÈRES	iv
LISTE DES ACRONYMES ET ABRÉVIATIONS	vi
LISTE DES TABLEAUX ET GRAPHIQUES	vii

INTRODUCTION	1
1. Méthodologie	2
<i>Présentation et prise de contact</i>	2
<i>Cueillette auprès des intervenantes et des usagers de l'organisme</i>	2
<i>Recherche documentaire</i>	3
<i>Population desservie et échantillon de répondants</i>	3
<i>Activités ciblées et recrutement</i>	4
<i>Collecte auprès des usagers</i>	5
2. Présentation de l'organisme	7
<i>La mission</i>	7
<i>L'équipe et le programme d'activités</i>	7
<i>Organisation du travail</i>	8
<i>Les membres</i>	9
<i>Les bénévoles</i>	9
<i>Le financement</i>	10
<i>Les partenariats</i>	10
<i>En résumé</i>	11
3. Définir la notion d'intégration	12
<i>Ce qu'en disent de façon générale nos répondants, intervenantes et usagers de l'organisme</i>	12
<i>L'emploi et l'accès au marché du travail</i>	12
<i>Le logement et la précarité financière</i>	14

<i>Relations sociales et communautaires, et apprentissage du français... ou de l'anglais</i>	14
<i>L'intégration une question d'attitude</i>	16
<i>En résumé</i>	17
4. Les retombées de l'action de l'organisme étudié en matière	
d'accueil et d'intégration	19
<i>L'accueil et l'accompagnement des nouveaux arrivants</i>	19
<i>Les services dédiés à la famille</i>	20
<i>Les activités socioculturelles et le rapprochement interculturel</i>	22
<i>Un projet d'activité particulier pour contrer les préjugés et le racisme</i>	23
<i>Accès à l'information et aux ressources</i>	24
<i>Lien de confiance et sentiment d'appartenance</i>	25
<i>Francisation et recherche d'emploi</i>	25
<i>En résumé</i>	26
5. Autres retombées de l'organisme étudié	28
<i>Identifier de nouveaux besoins et y répondre</i>	28
<i>Ce qu'en disent les usagers</i>	29
 Conclusion	 35
 BIBLIOGRAPHIE	 37
 ANNEXES	 39

LISTE DES ACRONYMES ET ABRÉVIATIONS

AC :	action communautaire
CDN :	Côte-des-Neiges
CLSC :	Centre local de services communautaires
CRSH :	Conseil de recherches en sciences humaines du Canada
CSSS :	Centre de santé et de services sociaux
LAREPPS :	Laboratoire de recherche sur les pratiques et les politiques sociales
OC :	organisme communautaire
ARCI :	Programme d'appui aux relations civiques et interculturelles
PROMIS :	Promotion intégration société nouvelle
UQAM :	Université du Québec à Montréal

LISTE DES TABLEAUX ET GRAPHIQUES

Tableau 1:	Profil des répondants au questionnaire écrit.....	5
Tableau 2:	Profil des participantes au groupe focus.....	6
Tableau 3:	Appréciation de membres de l'organisme quant à l'amélioration de leurs conditions de vie en lien avec leur fréquentation de l'organisme.....	31
Tableau 4:	Services offerts par l'organisme vs besoins exprimés pour favoriser l'intégration.....	33
Graphique 1:	Réponses à la question : Actuellement diriez-vous que vous êtes intégré à la société québécoise ?.....	29
Graphique 2:	Réponse à la question : Actuellement, avez-vous des contacts fréquents avec des membres de votre famille ? votre communauté ? une autre communauté ?.....	30
Graphique 3:	Nombre de répondants en % qui estiment que de fréquenter leur OC les a « aidés » à « tout à fait aidés » à améliorer leurs conditions de vie.....	31
Graphique 4:	Nombre de répondants en % (N=11) qui considèrent « difficile » à « très difficile » de subvenir à ses besoins, de trouver un logement et un travail intéressant, d'apprendre le français et de s'intégrer à la société québécoise.....	32

Introduction

Depuis 2004, une recherche axée sur le thème de l'action communautaire (AC) s'est amorcée dans le quartier Côte-des-Neiges (CDN), à Montréal. Cette recherche s'appuie sur une logistique partenariale encadrée par un comité composé de chercheurs (du Centre de recherche et 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 dans 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 la 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 tentera d'établir dans quelle mesure les organismes communautaires (OC) aident ces populations dans leur parcours vers l'intégration et de voir 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 se fera dans le temps, 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 devra être mise en place.

Pour ce faire, l'équipe de recherche, en concertation avec le comité aviseur, a fait le choix de réaliser des monographies d'organismes communautaires œuvrant dans le quartier², dont un « organisme famille », qui travaille principalement auprès de la population immigrante, dans le quartier Côte-des-Neiges. L'organisme a été ciblé à la fois pour son expérience, ses membres et ses 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. Ainsi, après l'exposé des principes de la démarche méthodologique de cette étude, nous exposerons, dans une deuxième partie, les résultats de la recherche menée auprès de cet organisme. 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 de l'organisme que de ses usagers, nous tenterons de mesurer les retombées de son AC en la matière.

² Voir Prohet et Dumais, 2008.

1. Méthodologie

En concertation avec le comité aviseur, l'équipe de recherche a réalisé la monographie d'un organisme communautaire du quartier Côte-des-Neiges œuvrant auprès des familles. Le nom de cet organisme et des intervenantes qui y travaillent resteront anonymes à leur demande. La démarche méthodologique est la même que celle employée pour les autres monographies réalisées dans le cadre de la recherche.³

Présentation et prise de contact

L'organisme choisi n'ayant pas participé à la première phase de la recherche sur l'AC dans le quartier Côte-des-Neiges, il convenait d'accorder une attention particulière à l'étape du premier contact. Dans un premier temps, nous nous sommes donc affairées à solliciter la participation de l'organisme en présentant clairement le projet de recherche et en établissant un bon contact avec l'équipe de travail.

À la suite de l'envoi d'un premier document formel et de quelques conversations téléphoniques, une rencontre a été organisée entre les membres de l'équipe de recherche et les intervenantes de l'OC. Cette réunion a permis de présenter et de discuter des objectifs de la recherche, de la méthode de cueillette de données et de la nature de la participation que nous attendions de la part des membres de l'équipe. C'est avec beaucoup d'intérêt que la direction et les membres de l'équipe ont accepté de participer à la deuxième phase de la recherche sur l'action communautaire à CDN.

Cueillette auprès des intervenantes et des usagers de l'organisme

Dans le cadre de cette participation, une série de rencontres individuelles a été organisée avec la plupart des intervenantes de l'OC. Ces entrevues ont été l'occasion de cibler les activités les plus significatives en lien avec l'accueil et l'intégration des immigrants et les plus susceptibles de nous permettre d'entrer en contact avec les participants. Dans cette optique, il convenait d'établir, avec les intervenantes concernées, une procédure d'observation et de prise de contact. Enfin, ces échanges nous ont permis d'obtenir de la documentation et des informations supplémentaires sur les différentes activités ciblées ainsi que sur les membres de l'organisme.

Les intervenantes de l'OC ont été conviées, par la suite, à participer à un groupe focus (entrevue collective) sur le thème de l'intégration à partir d'une grille d'entrevue mise au point par l'équipe de recherche. Enfin, nous avons utilisé un questionnaire, afin de mieux connaître la réalité des usagers de l'OC et réalisé une entrevue collective auprès de ces derniers. Cette rencontre nous a permis d'approfondir certains aspects abordés à travers le questionnaire écrit et d'ouvrir une discussion plus large sur le thème de l'intégration.

³ Voir la monographie du Centre communautaire de loisir de la Côte-des-Neiges (Prohet et Dumais, 2008).

Recherche documentaire

En parallèle, nous avons réalisé une étude documentaire de tous les documents produits par l'organisme au cours des cinq dernières années – notamment, la documentation interne, les rapports d'activités, par exemple. Cette recension nous a permis, entre autres, de préciser la mission, le mandat et les objectifs de l'organisme en lien avec la question de l'accueil et de l'intégration des nouveaux arrivants, ainsi que les activités et services offerts.

Population desservie et échantillon de répondants

En vue de définir un échantillon de répondants représentatif de la population d'utilisateurs desservie par l'OC, il était nécessaire de tenter de dresser un portrait d'ensemble des participants et des utilisateurs de l'organisme. Lors des différentes rencontres avec les intervenantes, nous avons abordé la question et sollicité leur contribution à la construction d'un échantillon de répondants.

Nous voulions avoir accès à la liste complète des utilisateurs et des participants (par service ou activité ; selon la langue lue et parlée) pour pouvoir travailler de manière systématique. Or, le portrait d'ensemble des membres de l'OC s'est avéré difficile à tracer, puisque l'organisme ne tient pas de données systématiques sur les individus qui le fréquentent. Il existait bien une liste nominative des participants aux activités, mais elle ne comprenait aucune information précise permettant de dresser un portrait sociodémographique des utilisateurs. La seule référence officielle que nous ayons, indiquait que 260 familles étaient membres de l'OC, mais que celles-ci ne fréquentaient pas nécessairement l'organisme sur une base régulière (voir rapport d'activités, 2005). Tout de même, à partir des données que nous avons recueillies (documentation, entrevues, participation aux activités) et en compilant une partie de ces listes nominatives avec une intervenante de l'OC, il nous est possible de dégager une certaine vue d'ensemble de la population fréquentant l'organisme. Ainsi, nous pouvons affirmer que plus de 90 % de ses membres ont des enfants et que plus de 80 % des individus fréquentant l'organisme sont des femmes. Les portes de l'OC sont ouvertes à toutes les familles du quartier Côte-des-Neiges, sans distinction. La très grande majorité des familles qui le fréquentent sont des immigrants, principalement issus du Mexique, du Sri Lanka, du Bangladesh, de l'Inde, de l'Égypte, du Liban, du Maroc et de l'Algérie.

Les critères d'inclusion établis par l'équipe de recherche pour construire l'échantillon de répondants étaient les suivants : être un utilisateur actuel de l'OC; être âgé de plus de 18 ans; être immigrant, réfugié ou en demande de statut depuis au moins six mois et au maximum 10 ans; et, enfin, utiliser le français ou l'anglais comme langue d'usage. La construction d'un échantillon représentatif s'est avérée problématique dans la mesure où il était impossible de recruter des répondants de manière à produire un échantillon suffisamment diversifié et permettant de bien refléter les caractéristiques d'ensemble de la population. Au-delà de nos propres critères d'échantillonnage, nous n'avons pas non plus été à même de sélectionner les individus ; nous avons dû travailler en fonction de la disponibilité et de la mobilité des personnes.

Activités ciblées et recrutement

En lien avec l'équipe de l'OC, trois activités ont été ciblées pour nous permettre d'entrer en contact avec les participants : les déjeuners-causeries, les repas communautaires et les activités de rencontre des communautés ethnoculturelles. Nous avons eu la préoccupation de choisir des activités nous permettant de rejoindre un maximum de personnes, sans interférer avec le travail des intervenantes. Il nous fallait aussi cibler des activités nous permettant de rejoindre une variété de personnes représentatives à la fois de la population fréquentant l'organisme et des critères d'inclusion de notre projet de recherche.

L'OC vise certains objectifs dans les trois activités retenues. Les déjeuners-causeries, qui se déroulent en avant-midi, regroupent essentiellement des femmes. Ces déjeuners-causeries sont des moments privilégiés pour rejoindre des femmes d'immigration récente et moins intégrées à la société québécoise. Lors des repas communautaires, qui se déroulent une fois par mois, en soirée, la participation est très diversifiée et surtout très nombreuse. Il s'agit de l'activité favorisée par l'équipe de l'OC en vue de développer un réseau social et de briser l'isolement des familles. En ce qui concerne les rencontres ethnoculturelles, il s'agit d'activités organisées pour favoriser les échanges interculturels et la découverte de l'autre. L'OC organise une série de visites de différentes communautés ethnoculturelles de Montréal (musulmane, chinoise, québécoise, etc.) auxquelles les membres sont invités à participer.

Ainsi, en 2007, nous avons participé à une visite ethnoculturelle de la maison Afrika (le 22 mars) en compagnie d'une dizaine de membres de l'OC. Aussi, nous avons assisté à un déjeuner-causerie (le 11 avril) et à deux soupers communautaires (le 13 avril et le 4 mai). L'objectif lors de notre participation à ces activités était d'observer l'ambiance générale, le contenu de l'activité et la nature de la population desservie. Nous voulions, par ailleurs, profiter de l'occasion pour nous présenter auprès des usagers, susciter leur intérêt pour la recherche et solliciter leur participation. Pour ce faire, nous avons préparé un feuillet de présentation simple et lisible pour présenter et expliquer la recherche, ainsi que pour sécuriser les individus. Cette fiche nous a permis de récolter un certain nombre d'informations permettant de définir notre échantillon et de cibler les individus répondant aux critères de la recherche. Cette approche nous a également permis d'entrer directement en contact avec les gens afin de les convier à répondre au questionnaire et à participer à un groupe focus.

Dans le cadre de cette démarche de recrutement, nous avons pu prendre contact avec plus d'une trentaine de participants. Toutefois, diverses raisons nous ont amenés à ne recueillir des données qu'auprès de 11 personnes. L'échantillon est donc composé des personnes présentes au moment de la sélection et disponibles par la suite.

L'échantillon des répondants au questionnaire est limité compte tenu du fait qu'il devrait représenter la population des usagers dans son ensemble. En raison de sa petite taille et du fait que les personnes qui le composent n'ont pas été sélectionnées au hasard au sens strict, il n'est pas proprement aléatoire. Notre stratégie d'échantillonnage par quota – au sein d'activités ciblées – n'a pas non plus donné les résultats escomptés, c'est-à-dire que les personnes sélectionnées par catégorie d'activités ne sont pas bien représentatives des personnes dans les mêmes catégories de la population cible d'ensemble, selon toute vraisemblance.

Cela a les conséquences suivantes pour l'analyse des données recueillies. Du fait de la nature même de cet échantillon, il n'est 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 de l'OC dans son intégralité : le portrait qui en résulte est bien réel, mais il demeure sélectif et non pas systématique.

Collecte auprès des usagers

Tous les individus que nous avons abordés nous ont accueillis avec intérêt et ont accepté de répondre à nos questions. Cependant, tous ne répondaient pas aux critères d'inclusion de notre recherche. En conséquence, des participants ont dû être exclus de l'échantillon parce qu'ils étaient arrivés trop récemment au Canada ou parce qu'ils ne maîtrisaient ni le français ni l'anglais. Finalement, nous n'avons retenu qu'une vingtaine de répondants potentiels, avec lesquels nous sommes entrés en contact afin de les convier à remplir le questionnaire.

Plusieurs contraintes ont cependant obligé l'équipe de recherche à faire preuve de flexibilité pour arriver à joindre un maximum de personnes. Ainsi, bien que plusieurs individus se soient déplacés lors de séances collectives organisées à cet effet, d'autres ont été rencontrés de manière individuelle selon des horaires répondant à leurs besoins.

Au total, ce sont 11 répondants qui ont rempli le questionnaire. Leur profil est présenté dans le tableau suivant tableau 1.

Tableau 1
Profil des répondants au questionnaire écrit

Origine	Genre	Âge	Canada depuis	À l'OC depuis	Langue usuelle	Langue Maternelle	Statut Familial
Égypte	F	25	1 an	6 mois	Anglais	Arabe	Marié, 2 enfants
Palestine	F	48	9 ans	2 ans	Français	Arabe	Marié, 5 enfants
Liban	F	33	1 et ½	1 an	Français	Arabe	Marié, 2 enfants
Liban	F	39	2 ans	1 an	Anglais	Arabe	Marié, 3 enfants
Syrie	F	55	1 an	8 mois	Français	Arabe	Veuve, 3 enfants
Liban	H	45	8 mois	8 mois	Anglais	Arabe	Divorcé, 2 enfants
Sénégal	F	30	4 ans	3 ans	Français	Wolof	Marié, 2 enfants
Maroc	F	48	8 mois	3 mois	Français	Arabe	Marié, 4 enfants
France	F	29	4 ans	1 an	Français	Français	Marié, 1 enfant
Algérie	F	27	1 an	2 mois	Français	Arabe	Marié, 1 enfant
Algérie	F	45	8 ans	8 ans	Français	Arabe	Marié * enfants

Les individus ainsi rejoints sont majoritairement des femmes qui fréquentent l'OC, souvent en lien avec leurs enfants. Le nombre moyen d'enfants de nos répondants est de 2,5. La présence d'un seul homme à l'intérieur de cet échantillon est représentative d'une certaine réalité de la vie communautaire de l'organisme. Par contre, il est important de souligner une surreprésentation des membres de la communauté arabo-musulmane par rapport aux usagers de l'OC dans l'ensemble. L'absence de familles latino-américaines ou asiatiques est également frappante. Cette situation s'explique, entre autres, par une certaine disponibilité mais aussi, proportionnellement, par une meilleure maîtrise du français. Ainsi, par exemple, l'absence de représentants des communautés latino-américaines à l'intérieur de notre échantillon s'explique par le fait que les individus rencontrés étaient principalement unilingues hispanophones.

Nous voulions organiser un groupe focus auprès d'une demi-douzaine d'usagers sur le thème de l'intégration. Pour diverses raisons, encore une fois, la mobilisation s'est avérée difficile. L'organisation de cette entrevue collective a représenté la plus grande difficulté que nous ayons rencontrée sur le terrain. Les personnes contactées ont toujours manifesté une grande ouverture à participer à la recherche, mais leur présence aux rencontres était beaucoup plus aléatoire. Selon les intervenantes de l'OC, il s'agit d'un problème récurrent pour plusieurs activités. Ainsi, il est souvent difficile de déplacer les familles ayant des enfants en bas âge pour des activités se déroulant à l'OC durant la journée. Les gens travaillent ou doivent s'occuper des plus jeunes enfants, alors que les mères d'enfants d'âge scolaire sont souvent restreintes dans leurs déplacements en fonction de l'horaire de l'école. Les intempéries, les enfants, la maladie, le travail sont des facteurs pouvant amener les individus à ne pas se présenter à une rencontre.

Il a fallu fixer plusieurs rencontres avant de réussir à rassembler un nombre suffisant de participants. Le groupe focus auprès des usagers de l'OC a finalement eu lieu le 6 juin 2007. Quatre participantes étaient présentes. Leur profil apparaît au tableau 2 :

Tableau 2
Profil des participantes au groupe focus

Origine	Genre	Âge	Canada	À l'OC depuis	Langue usuelle	Famille
Liban	F	33	1 et ½	1 an	français	2 enfants
Liban	F	39	2 ans	1 an	anglais	3 enfants
Maroc	F	48	6 mois	3 mois	français	4 enfants
Algérie	F	27	1 an	2 mois	français	1 enfant

Le groupe focus est constitué de mères de familles arabo-musulmanes arrivées depuis moins de deux ans.

2. Présentation de l'organisme

La mission

L'OC présenté ici est un organisme de soutien aux familles, fondé en 1997, qui travaille principalement auprès de la population immigrante du secteur Darlington, dans le nord du quartier Côte-des-Neiges. La déclaration de mission de l'organisme est de développer un lieu de vie sociale, un réseau d'entraide où les familles de différentes origines ethniques participent à transformer leur quotidien et apprennent à vivre ensemble comme parents et citoyens à part entière.

L'objectif de l'organisme communautaire est d'offrir aux familles de Darlington un lieu de rencontre et de services pour consolider le tissu familial et social. Les documents officiels (rapports d'activités) ajoutent qu'à cette fin l'approche de l'OC est de stimuler et d'accompagner les membres dans la réalisation d'initiatives personnelles et collectives. Les principes directeurs de l'organisme sont les suivants :

- offrir accueil, écoute, référence et accompagnement selon les besoins des personnes;
- créer un milieu de vie propice à la croissance du tissu familial transmetteur de valeurs et de sens;
- stimuler un sentiment de fierté et d'estime de soi en offrant un milieu où chacun puisse mettre ses aptitudes et ses compétences au service des autres;
- créer un réseau d'entraide pour promouvoir une réciprocité de prise en charge tant individuelle que collective;
- développer un réseau d'appartenance interethnique et un sentiment d'appartenance à la société québécoise;
- organiser des activités de rencontre pour contrer le sentiment d'impuissance vécu par les familles en situation de pauvreté et d'adaptation au Québec;
- offrir un service de bénévoles à domicile pour soutenir les jeunes parents;
- développer des solidarités avec des groupes qui luttent et cherchent des alternatives à la pauvreté et travailler en concertation avec les organismes du quartier. (Rapport d'activités, 2005 : 4)

L'équipe et le programme d'activités

On trouve, parmi les principaux services et activités offerts par l'organisme en 2004-2005 (Rapport d'activités, 2005) :

- le soutien psychosocial : accueil, écoute, référence et accompagnement, répit à domicile;
- des activités éducatives : couture, projet *Un quartier sans préjugé*, soirées débat politique;

- des activités récréatives et sociales : petits-déjeuners causerie, soupers communautaires, sorties et festivités;
- des activités pour les enfants : halte-répit et en lien avec l'école Bedford, aide aux devoirs ainsi que le projet *On y va!* visant à contrer la violence en milieu scolaire, sorties;
- des services divers (clinique d'impôts).

L'équipe de l'OC est composée de six travailleuses, dont plusieurs n'ont intégré l'organisme que récemment. La directrice de l'OC remplit principalement un mandat de gestion et de coordination, mais agit aussi à titre d'intervenante. Au moment de notre travail de terrain, l'équipe était composée, outre la directrice, d'une animatrice et intervenante, d'une responsable des bénévoles et intervenante, d'une éducatrice à la halte-répit, d'une responsable du répit à domicile et d'une agente de liaison avec l'école Bedford.

Le poste d'animatrice est principalement dédié à l'accueil, à l'écoute, à l'accompagnement et à la référence. Lorsqu'une personne se présente à l'organisme, l'animatrice essaie « d'être la première à la porte » pour l'accueillir. Elle doit aussi s'occuper concrètement de l'organisation des activités et de l'animation des activités thématiques. Les deux mandats de la responsable des bénévoles et intervenante correspond en tout point à son double titre, tandis que l'éducatrice à la halte-répit de l'OC s'occupe des enfants et assure le bon fonctionnement de ce service – l'éducatrice espère ajouter l'animation d'ateliers parents-enfants à ses activités. La responsable du répit à domicile, quant à elle, anime en outre les déjeuners-causeries. Enfin, nous n'avons pas rencontré l'agente de liaison dont le travail se déroule principalement à l'école Bedford.

Organisation du travail

Au cours des dernières années, l'OC a misé sur une meilleure organisation du travail. La directrice de l'organisme explique qu'avant : « C'était beaucoup plus informel. Maintenant, on a un calendrier, on a des activités tous les mois, on a notre souper. Tandis qu'[avant] c'était un peu plus au jour le jour. Il y avait beaucoup de gens qui passaient beaucoup de temps. On leur donnait des références. Mais ce n'était pas aussi organisé que maintenant. »

Au-delà de leurs différents titres et fonctions, tous les membres de l'équipe comme des intervenantes. La directrice explique que l'organisation et la « professionnalisation » du travail par définition de tâche et par mandat est très récente à l'OC, et date d'à peine un an. Toutes les intervenantes travaillent en collégialité et sont souvent amenées à travailler ensemble sur plusieurs projets, entre autres, lors des repas communautaires ou des sorties.

Pour les travailleuses de l'OC, dans une petite équipe, il est important de bien organiser le travail, surtout en ce qui concerne les activités qui se déroulent en soirée ou les fins de semaine. Or, selon celles-ci, ce n'est pas un problème. L'organisme a une politique en ce qui a trait aux heures supplémentaires et « quand on a passé l'entrevue, on savait qu'on allait travailler les fins de semaine » (MP-3). Elles se coordonnent donc pour se partager les activités de la fin de semaine, mais tiennent beaucoup à ce que toute l'équipe soit présente lors des repas communautaires. « On trouve, dit une intervenante, que c'est important d'être là toute l'équipe.

Parce qu'il y a beaucoup de monde qui vient. Bon, les papas viennent, on n'a pas la chance souvent de les voir. Ça fait que, c'est important, je pense, pour tout le monde d'être là » (MP-2).

Une fois la semaine, il y a un moment réservé aux réunions d'équipe et à l'organisation du travail.

Les membres

Deux cent soixante familles sont membres de l'OC, mais elles ne fréquentent pas toutes l'organisme au quotidien. L'OC reçoit autant les familles que les individus. La population « n'est pas ciblée, la porte est ouverte à toutes les familles, sans distinction » (MP-2). L'une des intervenantes explique qu'une partie des membres « sont plutôt inactifs, ils viennent peut-être à Noël, mais ils sont moins intéressés en général ou peut-être qu'ils sont bien intégrés » (MP-4).

Les bénévoles

Plus d'une cinquantaine de personnes s'impliquent comme bénévoles à l'OC chaque année. Il y a toujours eu des bénévoles à cet organisme. « Ils sont surtout impliqués au répit à domicile », dit-on » (MP-2). Parmi ces bénévoles, on note la présence de quelques « étudiantes qui viennent pour faire des stages » (MP-2), ainsi que des membres de certaines communautés religieuses du quartier.

Certains bénévoles participent de manière très sporadique, par exemple à l'organisation d'événements comme la fête de Noël. « Ils viennent pour emballer les cadeaux » (MP-2), résume une intervenante. « C'est sûr, pour les grosses activités, la fête d'été, la fête de Noël, on a besoin d'aide parce que préparer la nourriture pour 300 personnes et la servir, pour nous aussi, c'est difficile » (MP-1), ajoute une autre.

D'autres bénévoles s'impliquent régulièrement, surtout au sein du répit à domicile. Quelques bénévoles participent au projet d'aide aux devoirs, un autre donne des cours d'anglais aux employés. Les membres de l'organisme participent souvent à l'organisation des activités spéciales. Beaucoup de familles s'impliquent comme bénévoles « parce que les parents veulent redonner de leur temps en échange de ce qu'ils ont reçu » (MP-3). La moitié des répondants ont affirmé s'impliquer bénévolement au sein de l'OC.

La gestion du travail bénévole se fait assez aisément grâce à un poste de responsable des bénévoles. Cette responsable travaille en étroite collaboration avec la responsable du répit à domicile. Elle est aussi responsable du suivi et de la formation des bénévoles. Toutes les six semaines, elle organise une réunion des bénévoles pour leur permettre de partager leur expérience ou de discuter de différents thèmes, la communication interculturelle, par exemple. Selon la responsable des bénévoles, il est important de faire un travail de suivi auprès des bénévoles : « [il faut] bien s'en occuper pour qu'ils restent ». Certaines bénévoles, plus particulièrement les religieuses, sont là depuis des années. À chaque participation, les bénévoles doivent remplir une feuille de statistiques, ce qui permet de comptabiliser les heures réalisées avec exactitude. À cet effet, si on compare le travail de bénévolat des années 2003-2004 (Rapport d'activités, 2004) et 2004-2005 (Rapport d'activités, 2005), on remarque que le nombre

total des heures oscille entre 3000 et 2800. De ce total, environ la moitié est consacrée au répit et la balance des heures se concentre principalement sur la comptabilité, la permanence et l'organisation et la préparation de fêtes. Le nombre de bénévoles, au nombre de 48 en 2003-2004, est estimé au même chiffre en 2004-2005, selon les données des rapports annuels de l'organisme.

Le financement

Au cours des dernières années, la situation financière de l'OC s'est beaucoup consolidée. Cela principalement grâce à un soutien au fonctionnement de base provenant de Centraide et du ministère de la Famille et des Aînés. En 2006, l'organisme s'est vu octroyer une augmentation de 25 000 dollars au montant de base accordé par Centraide.

Le répit à domicile est financé par le CLSC du quartier (programme des services intégrés en périnatalité). Le projet *Un quartier sans préjugé* a été réalisé grâce à une subvention du Patrimoine canadien qui finance toujours les activités qui en découlent. La halte-répit est financée par la Ville de Montréal, alors que le projet de liaison communautaire et d'aide aux devoirs reçoit son financement de la Commission scolaire de Montréal. De plus, pour l'année 2006-2007, l'organisme a obtenu un financement de PARCI pour les Journées « Qui suis-je ? ».

Les partenariats

L'OC étudié est, par ailleurs, un membre actif du Conseil communautaire de Côte-des-Neiges ainsi que de la Table de concertation familles du quartier. Entre autres, l'organisme a dernièrement siégé au conseil exécutif du Conseil communautaire. Ce lien avec le Conseil communautaire et ses membres, plus d'une quarantaine d'organismes communautaires du quartier, est très significatif pour les intervenantes et particulièrement, selon elles, depuis le déménagement dans les locaux du Centre sociocommunautaire du 6767 chemin de la Côte-des-Neiges, en 2005.

Au cours des dernières années, cette nouvelle dynamique a permis de « s'approprier les autres organismes » (MP-1). Selon une intervenante, ce réseautage amène beaucoup de nouveaux membres grâce, entre autres, aux références des autres organismes. La participation aux assemblées générales du Conseil communautaire permet aussi de se tenir au courant de ce qui se passe dans le quartier et d'échanger de l'information avec les autres membres. « Je pense qu'on se sent partie d'un tout. On se sent partie du mouvement communautaire à cause de Côte-des-Neiges. Donc on sait qu'on a des relations avec tout le monde, on se serre les coudes [...] On se sent partie de Côte-des-Neiges. » (MP-1).

Depuis son déménagement, l'équipe constate aussi que la manière d'entrer en contact avec les gens n'est plus la même. À l'époque où l'organisme se situait dans un appartement de la rue Goyer, raconte une intervenante, « on était au cœur du secteur. C'était beaucoup plus des gens des alentours qui venaient. C'était beaucoup du bouche à oreille parce qu'on n'était pas vraiment connus par les autres organismes communautaires. » (MP-1).

L'OC accueille aujourd'hui beaucoup plus de gens ayant été référés : « On est connus des autres organismes communautaires. Le CLSC lui aussi nous connaît, connaît nos activités, connaît ce qu'on fait. Ils vont référer les familles pour la halte-répît, pour le répît à domicile » (MP-1).

L'OC a donc commencé comme un « petit organisme, qui était connu par les voisins » (MP-1), mais il a beaucoup développé ses liens et son ancrage dans le quartier et peut compter maintenant sur des moyens financiers plus importants et, surtout, plus stables. « On a commencé à prendre de l'expansion, à s'élargir et à se faire connaître » (MP-1).

En résumé

Dans la perspective d'une monographie de nature évaluative, la description de l'organisme nous permet, à ce stade-ci, de synthétiser les objectifs de l'organisme. Dans le cadre des trois activités ciblées dans la présente étude, l'OC cherche à :

1. rejoindre les mères et les familles d'immigration récente afin de briser leur isolement;
2. les accueillir et les aider de manière ponctuelle, notamment pour la garde d'enfants (mais aussi pour de l'accompagnement dans les services publics de santé ou autres);
3. créer un lieu de rencontres afin de les aider à se constituer un réseau d'entraide et un réseau social;
4. favoriser les échanges interculturels ainsi que la découverte de l'autre et de la société québécoise.

Nous avons donc les repères à l'aune desquels mesurer les effets et retombées de l'organisme sur la population qu'il cible. Bien entendu, c'est avec les réserves que nous avons mentionnées plus haut (dans la section 2 sur la méthodologie) que nous pourrons, dans les sections suivantes, tirer des constats sur la base des données du questionnaire et des groupes focus.

En revanche, puisque cette évaluation est aussi en lien avec les facteurs facilitant l'intégration des nouveaux immigrants et que l'action communautaire veut contribuer à mettre en place, nous devons mettre en perspective quelques autres éléments de définition.

3. Définir la notion d'intégration

Ce qu'en disent nos répondants, intervenantes et usagers de l'organisme

Différents facteurs peuvent favoriser ou ralentir l'intégration à la société québécoise. Les immigrants que nous avons interrogés à l'OC ont beaucoup fait mention de l'importance de bien connaître la culture et la société québécoise. L'accès à l'emploi et la qualité du réseau social sont également ressortis parmi les principales préoccupations des membres de l'OC.

Les intervenantes, quant à elles, ont beaucoup insisté sur l'importance de l'attitude des individus comme facteur d'intégration. Une attitude positive permet d'affronter plus facilement les difficultés que peuvent représenter la qualité (souvent mauvaise) et le coût (souvent élevé) des logements, l'apprentissage et la maîtrise du français, l'accès à une place en garderie ou à l'école pour les enfants – et qui permet aux parents de travailler ou d'étudier. Les répondants nous rappellent aussi l'importance des activités sociales et culturelles, de l'accès à l'information et aux services de santé ainsi que de l'aide de dernier recours comme l'aide alimentaire. Ces éléments sont tous considérés comme essentiels par les immigrants pour améliorer leurs conditions de vie au Québec.

Toutes ces composantes de l'intégration sont reprises en détails dans les sections qui suivent.

L'emploi et l'accès au marché du travail

L'accessibilité au marché du travail est un élément déterminant pour l'intégration des immigrants. La difficulté d'accéder au marché de l'emploi affecte beaucoup le sentiment d'intégration, plus que la maîtrise du français, selon les données que nous avons compilées. Malheureusement, pour plusieurs, la situation apparaît très difficile. Une intervenante raconte :

Les gens arrivent avec plein de bonnes intentions. Ils commencent à faire de la recherche de travail. Ce n'est pas facile, mais, bon, ce n'est pas grave, on essaie. Tu sais, c'est des gens qui ont de l'expérience, qui croient en leurs moyens. Puis bon, les enfants commencent l'école, ils commencent à s'intégrer. Puis finalement, au bout de six mois, un an, toujours pas de travail. Là la situation devient plus précaire au niveau financier. Des fois, les gens arrivent aussi avec certains moyens, mais on peut vite écouler cet argent-là. Et puis, je pense qu'à un moment donné, bien, on essaie de comprendre, tu sais : « qu'est-ce qui se passe? Comment ça se fait que je n'en trouve pas du travail? Je suis qualifié, il me semble que je suis bon dans ce que je fais. Est-ce parce que je viens d'ailleurs? Est-ce que parce que je ne parle pas l'anglais? Est-ce parce que je suis arabe? » (MP-2).

La principale problématique en lien avec la question de l'intégration au marché du travail demeure la reconnaissance des études. La plupart des professionnels formés à l'étranger ont besoin d'équivalences pour pratiquer au Québec. Or, selon les intervenantes de l'OC, il semble que cette information ne soit pas transmise aux candidats à l'immigration et cela crée beaucoup de frustration. D'après elles, il serait essentiel d'offrir une bonne information, dès le départ, pour que les gens puissent prendre leur décision en toute connaissance de cause :

Lorsqu'on arrive en entrevue dans un autre pays, pourquoi la personne ne nous dit pas là-bas : "madame pour être médecin au Québec, vous allez devoir retourner à l'université pendant cinq ans". On ne sait pas. C'est ça le problème (MP-1).

Au contraire, les ingénieurs, les médecins, se font dire : « On a besoin de ton diplôme » [...] et lorsqu'ils arrivent ici, ils apprennent que non, il faut tout refaire. C'est normal qu'ils soient déprimés » (MP-3).

Ce problème du manque de reconnaissance des diplômes ressort très clairement des propos tenus par les participantes du groupe focus : « C'est injuste parce qu'on a beaucoup étudié pour obtenir ces diplômes [...] et on nous a mal informé. » (GF, 2007). Ainsi, deux des participantes ont mis en relief le fait que le manque de reconnaissance des diplômes entraîne, parfois, à moyen terme, un retour aux études, mais, également, à plus court terme, un certain déclassement. Par exemple, une participante explique que, malgré ses études en informatique, elle trouvera probablement un emploi dans un centre d'appel ou en maintenance : « Alors, dit-elle, quand on cherche un travail, on ne cherche pas dans nos domaines » (GF, 2007). Les propos d'une autre participante vont dans le même sens :

J'ai passé 27 ans dans le secondaire, cinq en mon pays, je vais faire la cuisine ou je vais faire le ménage? Ce n'est pas possible, je ne peux pas faire ça. Moi, j'ai 50 ans maintenant. [...] je suis habituée à un certain travail, je ne peux pas faire n'importe quoi. Je me sens humiliée. On est mal informés. (GF, 2007)

Ces expériences sont vécues comme décourageantes et peuvent rapidement provoquer une remise en question du projet d'établissement à Montréal, comme ce fut le cas pour une des participantes.

Devant cette situation, pour les intervenantes de l'OC, il est clair que : « le gouvernement va devoir revoir ses politiques » (MP-2), dit-on en entrevue :

Parce qu'ils veulent que les gens arrivent ici avec des qualifications. Mais, finalement, tu arrives ici, tu as de l'expérience, tu es qualifié, mais tu n'as pas plus de travail. De dire : « Je dois reprendre trois ans d'étude, je fais vivre ma famille, comment on mange, on vit où pendant ces trois années-là. » Ce n'est pas réaliste. » (MP-2)

En même temps, reconnaît une des membres de l'équipe de l'OC (MP-1), il y a des efforts qui sont faits de la part du gouvernement. « Moi, je n'accuse pas le gouvernement. Maintenant, c'est un peu plus facile pour quelqu'un qui veut faire ses équivalences. » (MP-1). Cependant, il ne faut pas perdre de vue que « c'est très dur » (MP-1) de retourner aux études et que les gens devraient être informés de cette obligation avant leur départ.

Ce n'est pas un simple hasard si le niveau de scolarisation, en moyenne, est très élevé dans notre échantillon de répondants : la majorité (7/11) a un diplôme universitaire. Malgré ce niveau de scolarité, le taux d'emploi est, quant à lui, très faible (3/11). Dans le cas particulier de notre échantillon, cela découle en grande partie du fait que les activités de l'OC sont fréquentées principalement par des femmes qui sont mères de jeunes enfants. Cependant, l'analyse plus en détails des données recueillies démontre que la constante est la même pour le conjoint de celles vivant maritalement (3/9). Ainsi, certains répondants ont mentionné être à la recherche d'un emploi ou prévoir le faire sous peu et déplorent l'absence de ressources pour les appuyer dans leurs démarches.

Le logement et la précarité financière

Parmi les facteurs pouvant empêcher la réussite de l'intégration d'un immigrant, la situation du logement dans le quartier ressort comme un des éléments incontournables. Pour les répondants, il s'avère relativement difficile de trouver un logement correspondant à leur besoin. Une intervenante de l'OC explique que :

Comme ils arrivent, ils se prennent un logement et n'évaluent pas comment les choses vont coûter cher. Puis, là, ils se rendent compte qu'ils ont un loyer beaucoup trop élevé. Ils ne sont pas capables, ils n'arrivent pas à payer. Surtout ici à Côte-des-Neiges, les loyers sont très chers. C'est sombre, il y a des souris, des coquerelles. Ils se rendent compte que ce n'est pas normal. Là, peut-être la facture d'Hydro arrive : 200 \$. Ils ne sont pas capables de payer. Là, tu vois la panique qui rentre dans leur vie, quand ils se rendent compte qu'il n'y a pas de recours contre Hydro, qu'il n'y a rien à faire et qu'il faut payer. Puis ils ne peuvent pas partir de leur logement non plus. Ils sont là un an. Faire un recours contre les propriétaires, c'est très difficile aussi. Alors, tu vois les gens mal logés. C'est une qualité de vie vraiment amoindrie dans des logements qui n'ont pas de sens (MP-4).

Le coût élevé des logements peut altérer considérablement l'équilibre budgétaire et provoquer une précarité financière. Les intervenantes donnent encore l'exemple d'une famille de trois enfants qui ne trouverait pas de travail. « Tu viens ici, tu as l'aide sociale, avec trois enfants, mais tu te rends compte que l'aide sociale avec trois enfants, c'est rien. Tu as un loyer de 700 dollars. Tu ne peux pas payer » (MP-1). Il s'agit d'un cercle vicieux. Dans un tel contexte, cela devient difficile de réussir son intégration. Encore une fois, devant les obstacles qui s'accumulent, le découragement peut s'installer et « les gens commencent à déprimer » (MP-1), à perdre leur motivation.

Tout comme l'intégration, l'amélioration des conditions de vie en parcours migratoire est un processus. L'analyse de nos données permet d'avancer que la satisfaction des conditions de vie chez les immigrants que nous avons rencontrés est fonction du temps passé au Québec. Avec le temps, la plupart des immigrants (9/11) considèrent que leurs conditions de vie se sont améliorées, voire largement améliorées. Ils ont vu de l'amélioration sur les plans suivants: sécurité et bien-être; accès à l'aide sociale; logement; moral; apprentissage du français; statut; santé; réseau social, revenu. Par ailleurs, ils s'ennuient moins de leur famille et aiment leur quartier et leur travail.

Relations sociales et communautaires, et apprentissage du français... ou de l'anglais

Selon toutes les personnes rencontrées, une intégration réussie implique de « s'intégrer socialement à la société d'accueil ». Pour les immigrants que nous avons interviewés, cela implique une connaissance de la culture et du fonctionnement de la société québécoise : « C'est connaître les coutumes, les traditions, les règles les lois. [...] Connaître les opinions, les idées, personnalités, les repas, l'histoire, les régions. C'est ça l'intégration » (GF, 2007). De leur côté,

les intervenantes ont beaucoup abordé la question des échanges interpersonnels et interculturels qui représente un des aspects important de l'approche de l'OC pour briser l'isolement que vivent plusieurs nouveaux arrivants.

Plusieurs familles immigrantes, particulièrement les mères de jeunes enfants, sont très isolées. Elles n'ont que très peu de relations et d'activités sociales. Sortir pour aller où? On a fait le tour de la plaza [Côte-des-Neiges]. Un moment donné, on l'a fait le tour du parc. Sortir, ça coûte cher aussi. On a juste envie de faire une sortie au cinéma avec les enfants et on ne s'en sort pas en bas de 30 dollars (MP-2)

Dans ce contexte, la langue devient un facteur de difficulté très important. Lorsque les individus ne parlent ni français ni anglais, dit-on en entrevue : « C'est très difficile pour eux de savoir ce qui se passe, [quels sont] les services qui leur sont offerts » (MP-2). À leur arrivée, il peut donc être normal que certains immigrants aient tendance à fréquenter les membres de leur communauté ethnoculturelle : « Parce qu'il faut prendre du temps pour s'intégrer » (MP-3). Les intervenantes expliquent que, lorsque les gens arrivent, ils ont tendance à « chercher le plus proche. Donc les hispanophones vont chercher les hispanophones, les musulmans vont chercher les musulmans, etc. » (MP-1). Les intervenantes expliquent que ces relations ne se développent pas tant autour de la nationalité que de la langue maternelle des individus.

En contrepartie, si ça fait longtemps qu'une famille vit au Québec et qu'elle ne fréquente que les membres de sa propre communauté culturelle, il peut y avoir un problème, selon les intervenantes. Après « cinq, six ans, [elle] devrait avoir [tisser] d'autres relations » (MP-1). Il est très important de sortir de son isolement et du réseau de sa communauté d'origine. À ce sujet, plusieurs répondants considèrent que se lier d'amitié avec des Québécois représente un facteur d'intégration. Or, certains constatent une certaine difficulté à rencontrer des Québécois et ont mentionné qu'ils apprécieraient avoir plus souvent l'occasion d'entrer en contact avec la culture et la société québécoises.

L'accès à un réseau social plus diversifié passe beaucoup par le travail: « Moi, quand je suis arrivée, la première année, je n'avais pas d'amis. J'avais seulement des amis arabes. Et après, quand j'ai commencé à travailler, j'ai fait connaissance avec une amie québécoise, roumaine, etc. » (MP-3). Ainsi, c'est une question d'étape, de processus. « En plus, si on habite à Côte-des-Neiges, où tout le monde sont des immigrants, comment tu fais pour t'intégrer? » (MP-1). Une intervenante, elle-même immigrante, rappelle que l'intégration se fait « petit à petit » (MP-1) :

Moi, j'ai entendu parler les gens qui, par exemple, disent que, quand les enfants commencent l'école, ils commencent à connaître les autres mamans, des mamans québécoises, des mamans immigrantes. Ils commencent à tisser un lien avec les autres, mais ça prend du temps. Donc c'est sûr que si la famille vient d'arriver, elle va chercher les plus proches, les gens qui parlent la langue, qui mangent la même nourriture. Mais selon moi, c'est trop dur à juger une famille par rapport à ses amis. Encore une fois, je parle de moi, on a des amis, québécois, canadiens, mais on a aussi des amis qui viennent de la Colombie, qui parlent espagnol. Et, moi, je me sens bien intégrée, mais parfois on est 40 Colombiens, on parle de la Colombie et on mange la bouffe de la Colombie. (MP-1).

Selon une des membres de l'équipe de l'OC, on ne peut pas se sentir bien, en tant qu'immigrant, en s'en tenant exclusivement à des liens avec sa communauté d'origine : « On ne peut pas être bien comme ça » (MP-1). L'intégration, ajoute sa collègue, « ce n'est pas seulement le travail, les

enfants à l'école, etc. » (MP-3). Émigrer c'est aller ailleurs. Faire le choix de quitter son pays implique une « certaine ouverture » (MP-2).

« Rester complètement isolé, dans ta communauté, ça veut dire que tu n'es pas à l'aise dans l'autre. Puis l'autre, bien c'est notre communauté commune. Donc, tu ne peux pas être isolée. Tu peux préférer voir ta famille puis tes amis, ça, c'est normal. Mais d'être toujours dans ta communauté, c'est impossible pour quelqu'un d'être bien. » (MP-4)

Les intervenantes de l'OC ont d'ailleurs souligné l'intérêt de la diversité qui se vit dans les organismes et dans le quartier Côte-des-Neiges pour favoriser les échanges et décloisonner les différentes communautés. Selon elles, l'utilisation des ressources du quartier est déjà un signe d'intégration très positif. Les organismes du quartier étant pour la plupart multiethniques, il s'agit déjà d'une manière de sortir de sa propre communauté d'origine, d'une ouverture sur l'autre. Elles soulignent à quel point il est important d'aller vers l'autre pour briser les préjugés.

Ceci étant dit, l'équipe de l'OC ne considère pas pour autant qu'après un certain temps les immigrants doivent couper les liens avec leur communauté d'origine. « Ce n'est pas parce qu'un individu fréquente des membres de sa communauté d'origine qu'il n'est pas intégré à la société québécoise. Ces gens ont des familles et il demeure normal que les individus se regroupent autour de la famille » (MP-4). Ces liens sont importants pour les individus. « C'est bien de garder, de tisser des liens avec des gens de sa communauté. » (MP-2).

Il y a des personnes pour qui il est plus difficile de sortir de leur communauté et de chercher à s'intégrer à la société québécoise. Par exemple, lors des soupers communautaires, les intervenantes remarquent que certains évitent les rapports interethniques :

Ils vont faire tout ce qu'ils peuvent pour ne pas être assis à une table où il y a de la diversité. Ils vont se mettre à 15 à une table s'il le faut, mais ils vont être 15 ensemble. Ils ne se connaissent peut-être pas. Mais ils se reconnaissent. Ça fait qu'ils s'assoient tous à une table, coûte que coûte. Ça fait que ça c'est des semi-intégrations parce que le fait qu'ils viennent ici, c'est déjà un genre d'ouverture, une petite craque là, parce qu'ils savent qu'ici il y a de tout, que tout le monde peut venir ici. Mais pour faire le pas de plus pour peut-être se lier d'amitié, pour s'asseoir avec quelqu'un, échanger un numéro de téléphone, c'est vraiment rare (MP-4).

Méconnaissance du français, préjugés, timidité, etc. sont tous des facteurs qui peuvent expliquer le repli sur soi. Cependant, l'important, pour les intervenantes, est que ces personnes participent aux activités de l'OC. Il s'agit d'une première étape avant de chercher à les amener plus loin.

L'intégration, une question d'attitude

Les intervenantes de l'OC ont beaucoup insisté sur l'importance de l'attitude des individus dans le processus d'intégration. Les individus motivés et positifs auront une plus grande facilité à s'adapter, constatent les intervenantes. L'attitude des immigrants est un facteur d'intégration important qui peut faire toute la différence, particulièrement lorsque surviennent les difficultés. Ce facteur d'ordre émotionnel peut aussi devenir un marqueur d'intégration. Plusieurs répondants ont mentionné se considérer comme bien intégrés à la société québécoise parce qu'ils

éprouvaient un sentiment de bien-être. Ces commentaires recourent à l'approche de l'OC qui considère que s'intégrer, c'est avant tout, se sentir bien au Québec, se sentir chez soi. Un individu est intégré au moment où il développe un sentiment d'appartenance à la société québécoise. Ainsi, en plus des aspects économiques, sociaux et culturels, il semblerait qu'il convienne aussi de s'intéresser aux aspects psychosociaux de la question de l'intégration et aux aspects symboliques de l'identité québécoise.

En résumé

Une série d'indicateurs se détachent en lien avec les composantes d'une intégration réussie, ainsi qu'avec les facteurs facilitant l'intégration et pouvant être assumés par l'action communautaire et par l'OC en particulier. D'entrée de jeu, retenons la liste d'indicateurs que nous fournissons nos données empiriques:

- bien connaître la culture et la société québécoise ;
- accéder à un emploi (selon ses compétences) ;
- accéder à un logement (convenable et abordable) ;
- avoir un réseau social de qualité (donnant accès à la culture, au loisir et aux services de santé et de services sociaux) ;
- avoir de bonnes attitudes (droits et devoirs vis-à-vis de la société d'accueil) ;
- connaître ou apprendre le français.

Nous pouvons, par ailleurs, noter que, dans cette liste, se chevauchent des aspects relevant de la perception même des immigrants (indicateurs subjectifs tels que la perception de sa santé, des difficultés d'accès à l'emploi ou au logement, de la qualité du réseau social, etc.) en même temps que d'un constat pouvant être fait de l'extérieur (indicateurs objectifs tels que l'obtention d'un emploi, l'apprentissage du français, la fréquentation de lieux publics, etc.). L'utilisation de ces deux types d'indicateurs est de mise dans la plupart des études évaluatives. Mais, sur ce plan, et bien que nous avons tenté, par l'utilisation du questionnaire, d'obtenir des données sur ces deux types d'indicateurs, il n'est pas pensable dans le cadre méthodologique que nous avons dressé, d'avancer des constats précis ou définitifs. Ainsi, la prudence s'impose dans l'analyse de nos données.

Enfin, nous pouvons déjà relever en quoi les retombées de l'OC peuvent contribuer ou non à l'intégration, que ce soit parce que celle-ci est multidimensionnelle – alors que l'organisme est sectoriel et ne touche qu'à des services centrés sur l'aide aux familles – ou parce qu'elle constitue un processus évolutif de plus ou moins longue durée, sur lequel l'organisme n'intervient que temporairement. Nous touchons ici à la fois à la limite méthodologique de notre étude évaluative et à une question de fond de l'action communautaire telle qu'elle se pratique actuellement. La première limite a trait au fait que notre enquête monographique n'est qu'une photographie momentanée ou – à la rigueur – un état rétrospectif de la situation de quelques immigrants, plutôt qu'une étude longitudinale et basée sur un échantillon plus significatif. La seconde limite a trait à la problématique même de l'intégration, à savoir qu'elle est un processus qu'on a du mal à définir⁴ précisément dans le temps ou dans un secteur. Nous faisons ici

⁴ Ou qu'on ne veut pas trop définir, vu les débats qui se font à chaud dans la conjoncture québécoise actuelle.

référence à l'idée que la plupart des organismes communautaires préfèrent utiliser le terme « favoriser » l'intégration quand ils parlent des visées et des effets de leurs actions particulières (vis-à-vis de la parentalité, du loisir, de l'employabilité, de l'aide psychologique, ou de la défense de droits), ce qui laisse en suspens la mesure synthétique de l'intégration, de sa présence ou de son absence, de sa finitude.

Il nous paraît donc important de considérer ce qui suit avant d'aborder la section 5 :

- Notre recherche portant sur les processus et les résultats de l'action communautaire en matière d'intégration, il était fondamental de se pencher en premier sur ce que les responsables de l'OC se fixent comme objectifs, en second sur les moyens dont elles s'outillent pour ce faire, et enfin sur leur propre appréciation de leur action (ou comment elles évaluent ou s'autoévaluent). Ces premiers constats ont été fait à cause de la nature même du type de recherche que nous menons : une recherche évaluative en partenariat.
- Dans la description même de leur action, les responsables et intervenantes ont posé inévitablement des jugements évaluatifs significatifs sur leurs actions passées (bonnes ou moins bonnes) et sur les enlignements présents (généralement considérés plus efficaces ou prometteurs). Il est crucial pour la recherche de déceler les indicateurs qui sont utilisés par les actrices elles-mêmes, mais aussi ceux qui ne le sont pas et qui sont omis de leur propre champ de vision.
- Il s'avère important de relativiser la validité de certains indicateurs. D'une part, il est utile, par exemple, de faire ressortir de bons coups grâce à des récits ou des personnages illustrant la réussite. De même, il est utile de montrer la satisfaction des personnes envers un service grâce à un indicateur de fréquentation. Mais, d'autre part, si ces indices sont nécessaires pour montrer des retombées réelles d'un organisme, ils ne sont pas suffisants pour évaluer l'intégralité des impacts de son action. Des zones d'ombre demeurent. Il appartiendra à la recherche de les relever le cas échéant.
- Dans la perspective où la présente étude se veut être utile aux partenaires – et qu'elle ne se pose pas en tant qu'instrument de contrôle –, notre évaluation 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'elle vient faire des nuances quant à la portée réelle des effets souhaités. Toute la section 5 doit être abordée en ce sens.

4. Les retombées de l'action de l'organisme étudié en matière d'accueil et d'intégration

Tout d'abord, rappelons que l'intégration des immigrants n'est pas le principal objectif de l'OC puisqu'il s'agit d'un organisme communautaire dédié au soutien à la famille. Cependant, par la population qu'il rejoint, explique une intervenante de l'OC, « il est clair que l'organisme cherche à favoriser l'intégration » (MP-1). La directrice ajoute qu'il s'agit d'une préoccupation constante dans la planification des activités et des services. Les besoins des immigrants en matière d'accueil et d'intégration sont nombreux et très divers. L'OC tend à y répondre, avant tout, en offrant un milieu de vie et un réseau d'entraide. Il cherche à accueillir les familles et à les accompagner dans les différentes étapes de leur parcours. Par ses différents services et activités, l'organisme contribue plus particulièrement à soutenir les familles, à briser l'isolement, à favoriser les relations et les échanges sociaux et culturels, à informer et à soutenir les individus dans leurs démarches administratives et à favoriser la francisation.

Tous les immigrants que nous avons rencontrés considèrent globalement que l'utilisation des services et leur participation aux activités de l'OC ont facilité leur intégration à la société québécoise, mais pas nécessairement dans tous les aspects de leur vie. Cette appréciation générale doit nous réjouir. Ceci dit, elle n'est pas suffisamment spécifique pour constituer un indice (ou un ensemble d'indicateurs) au sens fort. Rappelons en outre que notre échantillon de répondants n'est pas représentatif de l'ensemble des usagers de l'OC, mais bien un sous-groupe particulier. Par conséquent, nous allons être attentifs aux détails supplémentaires qui nous permettraient d'affirmer avec plus d'insistance en quoi les retombées de l'OC correspondent aux buts et aux attentes exprimés par rapport à l'intégration.

L'accueil et l'accompagnement des nouveaux arrivants

Dans une perspective évaluative, cette activité peut être reliée à l'objectif de rejoindre, informer et soutenir les immigrants dépourvus de ressources.

À l'organisme étudié, le travail d'intervention se réalise principalement à travers l'accueil, l'écoute, la référence et l'accompagnement. Lorsque les gens se présentent à l'organisme les intervenantes désirent avant tout : tenter de répondre à leurs besoins ; établir un lien de confiance ; leur offrir un milieu de vie ; les informer et les soutenir. On accueille les visiteurs en français, en espagnol ou en anglais en fonction des nécessités. Une intervenante parle aussi l'arabe. Ce service offre un soutien direct aux individus et à leur famille et permet, selon les intervenantes, d'aborder plusieurs aspects de l'intégration. Ces rencontres individuelles et personnalisées sont l'occasion de « donner des informations sur de multiples choses, qui vont au-delà de Côte-des-Neiges. [...] On va faire des choses ensemble qu'ils n'auraient pas fait tout seul » (MP-4) :

Tu sais, ça fait qu'il y a quelqu'un avec eux. Par exemple, lors d'une naissance, c'est une expérience positive pour la maman, mille fois plus positive parce que j'ai pu être là non seulement pour qu'elle ne soit pas toute seule, mais aussi pour traduire. [...] Cela permet de démystifier l'endroit. On peut se sentir plus à l'aise.
(MP-4)

L'accompagnement, et toutes les démarches qu'elle implique, permet de suivre les individus tout au long de leur parcours d'intégration et de les soutenir dans les différentes étapes qu'implique le processus et qui est vécu difficilement pour plusieurs immigrants (GF, 2007). Au bout du compte, constate l'équipe, « il y a de l'intégration dans tout, mais ce n'est jamais l'idée première » (MP-4). Entre autres retombées, nos informateurs constatent que l'OC peut permettre de faciliter certaines démarches administratives, telles que l'accès aux prestations d'assistance-emploi. Certaines femmes ont aussi mentionné avoir bénéficié du soutien de l'OC pour faciliter leur accès aux services de santé dans le cas de problèmes spécifiques comme une grossesse ou une dépression.

Les participantes du groupe focus ont souligné l'apport important de l'OC dans l'amélioration de leurs conditions de santé. Cependant, cela ne concerne qu'un sous-groupe et n'est corroboré dans les réponses au questionnaire que par trois répondants (18 % de l'échantillon), lesquels ont mentionné que l'OC les avait aidés (ou grandement aidés) quant à leurs conditions de santé. Cet écart s'explique, selon nous, par le fait qu'en abordant la question des « conditions de santé », les participantes du groupe focus ont surtout parlé de santé mentale, en lien avec le service d'écoute offert par l'OC. Tandis que les répondants du questionnaire ont plutôt fait référence à la santé physique. Ainsi, en ce qui concerne la santé mentale, l'impact de l'organisme offre un soutien moral et psychologique important. Les mêmes participantes s'entendent pour dire que les organismes communautaires en général aident beaucoup dans les situations de fragilité et certaines informatrices nous ont parlé d'une amélioration de l'estime et de la confiance en soi.

Les services dédiés à la famille

Dans une perspective évaluative, et au-delà de l'aide parentale qui est visée directement ici, les services à la famille peuvent être reliés aux objectifs de réseautage et de francisation des immigrants.

Le répit à domicile est un service dont l'équipe de l'OC est très fière puisqu'il s'agit d'une excellente façon de rejoindre de nombreux nouveaux arrivants. Ce service de bénévoles à domicile, mis en place en 1999, soutient les jeunes familles à la suite de la naissance d'un enfant. Le service du répit à domicile entre ainsi en contact, annuellement, avec une vingtaine de nouvelles familles immigrantes, aux origines très diverses. Il s'agit de nouvelles mamans principalement référées par le CLSC. Le fait que les nouvelles mamans soient référées par des infirmières du CLSC permet, entre autres, de rejoindre « du monde que personne d'autres ne va trouver » (MP-4). Ceci est vu comme facilitant parce qu'il s'agit d'une population que les organismes communautaires veulent cibler mais qui est difficile à rejoindre. Le service de répit à domicile permet justement « d'aller les chercher » (MP-4). Une intervenante estime qu'environ 50 % de ces familles sont arrivées au pays depuis moins d'une année. Elles connaissent peu les ressources et sont particulièrement isolées.

Des bénévoles apportent support et écoute active pour faciliter l'arrivée d'un nouvel enfant et l'intégration des jeunes familles immigrantes. Chaque famille est jumelée à une bénévole. Ce sont exclusivement des femmes qui s'offrent pour ce type d'activité, ce qui semble correspondre aux attentes des familles. La bénévole se rend au domicile pour apporter répit, réconfort et conseils sur une période d'environ trois mois. Des liens très étroits se tissent souvent entre les bénévoles et les membres de la famille. Les objectifs du projet sont aussi d'orienter les individus vers les différentes ressources du quartier – donner de l'information – en fonction de leurs besoins et de briser leur isolement afin de tenter de les amener ailleurs. Dans ces conditions, explique la responsable du programme, ce sont souvent les petites choses, des détails, comme la qualité du lien avec la bénévole qui font toute la différence. Par l'intermédiaire de ce service, l'OC tente ensuite d'amener tranquillement les gens dans les locaux de l'organisme. Lors des visites à domicile, les bénévoles incitent les femmes à sortir de la maison :

On leur dit : « Venez faire un tour, il y a des gens. Venez prendre un café, venez parler. » Parce que, tu sais, c'est un lieu où elles vont pouvoir faire des rencontres, voir d'autres gens, parler, avoir des discussions avec d'autres mamans aussi, partager leur expérience. Comment justement elles vivent leur immigration, le fait d'être arrivé ici. Tout ça. (MP-2)

Dans cette optique, l'OC organise des déjeuners-causeries, pour permettre à toutes ces nouvelles mères de se rencontrer. Tous les mois, entre cinq et 12 mamans participent à ces rencontres. Il s'agit d'ateliers (relaxation, nutrition, pédiatrie), ou encore de conversations informelles au cours desquelles les participantes peuvent apprendre, créer des liens et échanger : « Des fois, c'est de façon complètement informelle, on jase. [...] On parle bébé, expérience d'immigration, toutes sortes d'affaires, puis un moment donné, on essaie de savoir qu'est-ce qu'ils auraient aimé avoir de plus. On a fait venir une nutritionniste, des étudiantes en pédiatrie, etc. » (MP-2).

Les déjeuners-causeries sont ouverts à toutes, dont celles qui bénéficient du répit à domicile, « car ces mamans qui viennent à peine d'accoucher ont moins tendance à se déplacer vers le centre » (MP-2).

La halte-répit, ouverte en 2005, est un service de gardiennage offert aux parents quelques heures par jour, d'une à deux fois par semaine. Les enfants s'y retrouvent par groupe d'âge et participent à des activités animées par une éducatrice. Il s'agit de l'un des services de l'OC le plus apprécié de la part des répondants. Ce service favorise beaucoup l'intégration des nouveaux arrivants, selon les intervenantes : « Ce n'est pas de l'intégration comme tel, mais le fait d'avoir un endroit où laisser les enfants pendant quelques heures durant la semaine pour aller à une entrevue de travail, ou pour sortir voir des gens, ou pour être libre quelques heures sans les enfants, ça peut favoriser l'intégration » (MP-4).

La plupart des enfants qui fréquentent ce service ne parlent pas le français, leur langue maternelle étant principalement le tamoul et l'arabe. L'un des objectifs de la halte-répit est justement de les initier à l'apprentissage du français. « On a les enfants qui sont arrivés ici, [qui ne parlaient] pas même un mot [de français], même un enfant de quatre ans. [...] La mère ne parle ni français ni anglais » (MP-1). « Mais l'enfant maintenant sait nos prénoms, il commence à parler. On fait des ateliers avec la mère. On la réfère à d'autres organismes communautaires. On voit que la mère peut faire maintenant des sorties de chez elle. Aller se promener dans d'autres organismes » (MP-1).

Les retombées positives de l'OC sur tous les membres de la famille ressortent de l'analyse de nos données. Plusieurs immigrants interrogés ont souligné l'apport de l'organisme dans l'amélioration du bien-être de leurs enfants. Le service de halte-garderie et les activités pour les enfants sont considérés par beaucoup comme des ressources très importantes pour les aider à améliorer leurs conditions de vie au Québec.

L'OC étudié travaille actuellement à un nouveau projet, en attente de subventions, qui vise à réaliser des ateliers parents-enfants axés sur la sensibilisation, la formation et la francisation. L'organisme voudrait par ailleurs, trouver les moyens de consolider sa halte-répit. La difficulté de l'accès à une place dans un centre de la petite enfance (CPE) est d'ailleurs nommée clairement par les répondants comme une problématique dans le quartier.

Les activités socioculturelles et le rapprochement interculturel

Dans une perspective évaluative, les activités sociales et culturelles sont reliées directement à l'objectif de connaissance de l'autre, en même temps qu'elles révèlent les attitudes vis-à-vis de l'autre.

Les activités sociales et culturelles représentent une part importante de la vie communautaire de l'OC. Formellement, ce type d'activité cherche à briser l'isolement, à favoriser les échanges et les rapprochements interculturels, à créer des liens dans le quartier, à informer et à faciliter l'intégration des nouveaux arrivants.

De l'avis des intervenantes, le souper communautaire est l'activité la plus populaire de l'OC. Lors des derniers soupers, les intervenantes se sont même senties dépassées par le nombre des convives. Cependant, il est hors de question de restreindre les invitations : « Le souper, c'est pour tout le monde. Même si on arrive à avoir 150 personnes, on va se tasser » (MP-1). Pour s'adapter à cette popularité, l'équipe de l'OC a plutôt choisi de modifier certains aspects du déroulement du souper. « Par exemple, on faisait des jeux, des activités; maintenant on a décidé de ne plus en faire parce qu'il y a beaucoup de monde » (MP-3). De plus, la fréquence des soupers a augmenté, passant d'une fois aux six semaines à une fois aux quatre semaines.

L'organisme planifie régulièrement des activités récréatives pour toute la famille. Par ces activités, en favorisant la vie familiale, l'organisme favorise aussi l'intégration, puisque, comme le mentionne une intervenante (MP-4), le fait d'accompagner les gens permet de les amener à des endroits où ils ne seraient pas nécessairement allés seuls. L'accompagnement facilite l'expérience : « Parce qu'on sait que la plupart de nos familles ne connaissent pas, par exemple, le parc Lafontaine. Donc, on va le découvrir ensemble. [...] Cela peut paraître la chose la plus normale du monde de parler du parc Lafontaine mais nos familles, elles n'y sont jamais allées. » (MP-1).

En fait, les nouveaux arrivants ne sortent pas beaucoup du quartier. « En haut de la Côte, c'est le centre-ville » (MP-4). Une autre intervenante explique qu'ils « ont tout ce qu'ils veulent dans le quartier » (MP-2). Le transport en commun n'est pas accessible financièrement : « Il y a les cartes d'autobus qui sont vraiment hors de prix. Si tu veux sortir avec toute la famille, c'est hors de prix » (MP-4). L'équipe de l'OC organise donc des activités permettant d'explorer et de découvrir la ville de Montréal et ses environs : sorties récréatives (parc, plage) ou activités thématiques au cours desquelles « on parle des différents quartiers de Montréal, du centre ville, du Vieux-Port, etc. » (MP-1). Plusieurs familles apprécient particulièrement ce type d'activité,

car cela leur permet de découvrir la ville et ses environs. « Il s'agit d'activités qui commencent à bien fonctionner » (MP-1). Ces activités favorisent l'intégration : « C'est une façon de dire aux gens : "Ça, c'est Montréal", car Montréal c'est plus que Côte-des-Neiges » (MP-1).

L'OC organise aussi une activité visant la découverte des différentes communautés culturelles de Montréal, les journées *Qui suis-je?*. Il s'agit d'une série d'environ six visites de différentes communautés ethnoculturelles présentes à Montréal (africaine, latino-américaine, chinoise, etc.). Cette activité, soutenue par PARCI, fait suite au projet *Un quartier sans préjugé*, soutenu par Patrimoine Canada, et vise l'intégration et la prévention du racisme. L'organisme a reçu du financement de ce programme de rapprochement culturel jusqu'en 2006.

Un projet particulier pour contrer les préjugés et le racisme

Au départ, le projet *Un quartier sans préjugé* a permis de produire un guide d'intervention sur la question des préjugés interethniques. En lien avec la réalisation de ce document, l'OC a entrepris une démarche, initiée en 2003 :

On a commencé des *focus groups* avec nos familles pour parler des préjugés. On a commencé par cibler des familles, pour se regrouper, parler des préjugés. Comment est-ce que vous vous sentez ? Puis comme troisième étape, produire le guide. Donc, c'est toute une démarche par rapport aux préjugés à Côte-des-Neiges. (MP-1).

Un guide (Véronneau, 2005) a ainsi été produit pour outiller les intervenants et favoriser l'élaboration de stratégies concrètes de prévention des préjugés et de la discrimination en milieu multiethnique. En effet, une certaine méfiance a été constatée entre les différentes communautés qui habitent le quartier Côte-des-Neiges et l'OC désirait travailler à la prévention et à la sensibilisation de ce phénomène.

Les objectifs du projet étaient donc de connaître et de comprendre la nature des préjugés présents chez les personnes immigrantes, de sensibiliser les communautés culturelles à l'existence de préjugés afin de les contrer et de faciliter l'action des intervenants œuvrant en ce sens. Pour réaliser ce projet, 23 personnes de différentes origines ethnoculturelles ont été interviewées sur leur réalité en ce qui a trait aux préjugés et à la discrimination. Cette étude a permis de constater que plusieurs des personnes qui fréquentent l'OC ont des préjugés⁵ à l'égard, principalement, des « arabes », des « juifs », et des « Québécois ». Cependant, Véronneau (2005) souligne que la

⁵ Selon Véronneau (2005), le préjugé est d'ordre affectif et lié à une attitude plutôt qu'à un comportement. Elle avance que nous entretenons tous des préjugés et la question est de savoir à quel degré. Pour y répondre, elle s'inspire de Milton J. Bennett (1986) qui a élaboré un modèle d'ouverture à la différence culturelle. Ce modèle comporte six stades soit : le déni de la différence ; une défense contre la différence contenant une évaluation de celle-ci ; une minimisation de la différence ; puis, l'acceptation de la différence ; l'adaptation à la différence ; et son intégration dans la vision du monde. La curiosité et la cohabitation ne permettent pas de créer un état d'ouverture à la différence. Il ne s'agit pas d'une attitude spontanée, naturelle. Par contre, il existe plusieurs stratégies et approches permettant de diminuer les attitudes négatives envers la différence en fonction d'une échelle d'ouverture. Il faut amener l'individu à reconnaître l'existence de la différence, puis encourager les discussions et les échanges qui valorisent les aspects positifs de chaque culture, amener les gens à comprendre la diversité culturelle. Il est important d'offrir le plus d'information possible pour comprendre les autres cadres culturels. Dans tous les cas, l'échange et les discussions interculturelles sont proposés par Bennett.

discussion et les arguments suffisent rarement à changer la vision d'une personne. Il faut aller au-delà du contact. Pour ce faire, ce contact doit être encadré et comporter un élément de coopération en vue d'atteindre un but commun qui doit être un succès. Ainsi, les individus peuvent plus facilement se percevoir comme un groupe et s'approprier un *nous* plus inclusif.

Véronneau, dans son guide, propose la présentation de différents ateliers sur les préjugés en vue de développer une perception des autres plus objective et adéquate. Ces ateliers s'appuient sur : le contact; l'ouverture et la compréhension empathique, par l'entremise d'un partage d'expériences et l'amélioration de la qualité des processus cognitifs. C'est dans cette optique que l'équipe de l'OC organise maintenant des activités qui favorisent les rapprochements culturels.

Ayant nous-mêmes participé à l'une de ces activités dans le cadre de cette recherche, nous avons pu constater le grand intérêt et l'enthousiasme des participantes, toutes origines ethnoculturelles confondues, pour ce type d'échanges et d'apprentissage. Nos répondants confirment l'importance de l'apport de l'OC dans leur apprentissage de la tolérance et de l'ouverture culturelle. La fréquentation de l'organisme compte d'ailleurs pour beaucoup dans les rapports sociaux interculturels des individus que nous avons rencontrés.

Malheureusement, le quartier Côte-des-Neiges et l'approche interethnique recèlent une limite importante. Selon plusieurs, il existe encore trop peu de lieux et d'occasions de rencontrer des gens de culture québécoise. Pourtant, ce n'est pas faute d'ouverture, la fréquentation d'amis québécois et la connaissance de la société et de la culture québécoises ressortent comme des critères d'intégration très importants pour les immigrants.

Accès à l'information et aux ressources

Dans ses activités, l'OC vise à stimuler le sentiment d'appartenance au milieu de vie et l'estime de soi. Mais, de manière quand même assez étonnante, c'est par l'intermédiaire du service de répit à domicile que l'impact de l'intervention de l'organisme en ce qui a trait à l'intégration des immigrants apparaît frappant. Ce service permet d'informer des familles souvent repliées sur elles-mêmes. L'intervenante responsable de ce service explique :

Parce que, moi, je vais souvent dans des familles où les femmes sont très isolées. Elles me disent : « J'ai un bébé de cinq mois. Je suis sortie trois fois parce que le bébé a eu trois vaccins. C'est les trois fois que je suis sortie. C'est mon mari qui fait l'épicerie. » Je commence à leur demander : « Connaissez-vous [l'organisme] ? Non. Connaissez-vous les organismes communautaires du coin ? Non. J'en ai entendu parler. C'est quoi ? Comment ça se passe ? » (MP-2).

L'accès à l'information et aux ressources peut s'avérer difficile principalement pour ceux et celles qui ne maîtrisent pas le français ou même l'anglais, selon une intervenante. « C'est très difficile pour eux de savoir ce qui se passe, c'est quoi les services » (MP-2) « Le fait que je puisse aller faire une première rencontre avec eux, leur parler de ce qui se fait dans le quartier, après ça, bien, ils fréquentent [l'organisme]. Ils viennent chercher des services. Ils participent à nos activités » (MP-2).

Lien de confiance et sentiment d'appartenance

L'approche de l'OC permet à l'organisme d'accompagner les individus et leur famille à long terme, dans les différentes étapes de leur intégration. L'OC accueille souvent les immigrants au tout début de leur parcours d'intégration, « mais les gens restent » [et] « on voit les gens évoluer » (MP-1). La plupart du temps, après quelques mois au répit à domicile les gens disent : « Merci, moi, je suis correcte maintenant. » (MP-1), mais ils continuent souvent à fréquenter l'organisme pour d'autres activités. « Les gens nous appellent : “Est-ce que vous avez sorti les horaires?” » (MP-1).

Ils continuent à venir dans les sorties. Les enfants se connaissent. [...] Ils savent que les enfants vont s'amuser. Alors, ils viennent. Tu sais, même s'il y a beaucoup de petits groupes d'amis qui se forment, c'est quand même à l'aise, c'est quand même tout le monde ensemble. Les anciennes familles vont faciliter l'intégration des nouvelles. (MP-4)

Une des intervenantes de l'OC ajoute que certains membres de l'organisme arrivés au Québec il y a quatre ou cinq ans et ayant déménagé du quartier continuent à appeler : « On a toujours des liens avec eux » (MP-1).

Il faut venir à notre assemblée générale pour voir. Ailleurs, souvent, il n'y a personne dans les assemblées générales. Nous autres, on se retrouve toujours avec une centaine de personnes. Oui, il y a même des gens, par les années passées, qui ont fait des témoignages, qui ont fait pleurer le monde. Les gens, c'est ça le [notre organisme]; c'est important. (MP-2)

Avec le temps, les gens développent un sentiment de confiance envers l'organisme et ses intervenantes.

Francisation et recherche d'emploi

L'organisme étudié n'offre pas de cours de français ou d'atelier de conversation française. Plusieurs répondants ont pourtant mentionné que leur fréquentation de l'OC leur permettait d'apprendre et de pratiquer le français. Le service de halte-répit permet à certains parents de suivre des cours. Plus concrètement, il se dégage de l'analyse des questionnaires que l'ensemble des répondants, qui ne parlaient pas français au moment de leur arrivée au Québec, suivent leurs cours dans le réseau scolaire, c'est-à-dire à l'éducation aux adultes. Plusieurs activités offrent l'occasion d'une première immersion à de nombreux enfants et les rapports interpersonnels permettent de pratiquer le français.

En ce qui concerne les services d'aide à la recherche d'emploi, ils sont inclus dans le volet accueil et accompagnement. Cela « fait partie intégrante de l'intervention ». En fonction des besoins des personnes, l'intervenante pourra soutenir la rédaction d'un curriculum vitae, aider à la recherche d'emploi, etc. Il s'agit d'un besoin que l'organisme a identifié principalement chez les hommes. Mais il semble que ce ne soit pas suffisant : plusieurs informateurs déplorent en effet un manque de ressources en emploi et ce, dans l'ensemble du quartier.

En résumé

Sur un ensemble de points relatifs à l'aide aux familles nouvellement immigrées, l'OC démontre que ses actions sont réelles et satisfont les besoins d'aide et de répit des parents, ainsi que de contacts sociaux qui sont à même d'améliorer les conditions de vie des femmes et des familles. Aussi, nous avons été soucieux de relier chacune de ces activités à des retombées en rapport avec l'intégration, comme par exemple l'ouverture à l'autre et la francisation. Au final, nous avons vu que les intervenantes de l'OC :

- offrent un accueil et de l'écoute active ;
- offrent une halte-répit;
- offrent un répit à domicile pour à une vingtaine de nouvelles mamans;⁶
- accompagnent ou aident leurs usagers à faire des démarches administratives auprès des services publics ;
- organisent des sorties familiales et récréatives qui permettent de se détendre et de connaître d'autres quartiers de la ville;
- organisent des rencontres sociales pour s'ouvrir à des gens de cultures diverses.

Par leurs actions, les intervenantes contribuent:

- à l'amélioration de la santé mentale et psychologique des personnes ;
- à l'amélioration de la qualité du réseau social des parents ;
- au bien-être des enfants et des parents bénéficiant de leurs services.

Le rôle « affectif » et sécurisant joué par l'OC auprès de mères relativement dépourvues de ressources dans un environnement méconnu d'elles est frappant. Il contraste certainement avec l'accueil offert à certains points de services publics (ou marchands) où le contact personnel doit être réduit à un strict minimum. Il est clair que, pour les répondantes rencontrées, cette aide « morale » contribue à restituer leur estime de soi et à les encourager dans leurs efforts à s'intégrer.

Toutefois, comme nous l'avons mentionné précédemment, en raison de la constitution de notre échantillon d'usagers, il ne faut pas trop se surprendre des avis très positifs donnés sur les actions et les retombées de l'organisme qu'ils fréquentent. Nous savons que ceux-ci forment un sous-groupe de volontaires qui retire d'emblée une satisfaction certaine à fréquenter les activités de l'OC. Bien sûr, il ne faut, pas s'étonner non plus des réactions positives des intervenantes, et il est normal que les actions qu'elles ont récemment entreprises fassent l'objet de leur enthousiasme.

Par ailleurs, les indicateurs que nous avons demeurent limités et non systématiques ; ils sont très généraux et peu spécifiques. S'il faut reconnaître que les personnes près du terrain quotidien sont mieux placées que quiconque pour suivre l'évolution des gens qui fréquentent leurs activités, il demeure qu'en l'absence d'instruments d'évaluation systématiques, les intervenantes ne nous offrent qu'une vision partielle de ce qui se passe. Qu'en est-il des gens qui sont moins volubiles,

⁶ L'offre s'est maintenant élargie aux familles.

moins présents ?; quels indicateurs avons-nous pour prendre le pouls des autres sous-groupes, de la population d'ensemble à desservir ? Faut-il présumer que ce qui va bien maintenant va se maintenir à l'avenir ? On ne peut présumer de cela dans le cadre d'une évaluation ; il faut pouvoir le mesurer plus précisément. Certainement qu'il y a des activités qui sont populaires à l'OC. Mais sur quelle base présumer que la tendance puisse perdurer ou s'appliquer plus généralement? Les intervenantes elles-mêmes le disent : le problème de fréquentation et de rétention aux activités est le talon d'Achille du soutien aux familles et le grand défi de l'OC.

Autrement dit, nous avons eu jusqu'ici des illustrations fort intéressantes des retombées de l'action de l'OC. Nous avons des données qualitatives et subjectives (perception de bien-être), mais peu sur la quantité ou sur le suivi (par exemple, qualité et constance des contacts et des liens sociaux ; empowerment des mères). Si on retient parfois des éléments de contenu plus qualitatif, ce ne sont que sur quelques cas dont on ne peut tirer de généralisations. Nous le répétons : ces données sont utiles et d'intérêt, mais elles ne suffisent pas pour en faire une évaluation en bonne et due forme. Elles sont les premiers pas dans une démarche devant être systématisée davantage.

Nous terminerons donc notre enquête en allant voir une dernière source de données, afin de bonifier le plus possible les résultats obtenus jusqu'ici.

5. Autres retombées de l'organisme étudié

Identifier de nouveaux besoins et y répondre

Au-delà des services familiaux et individuels globalement couverts par l'OC, pour identifier les besoins et les attentes des membres, l'équipe de travailleuses essaie d'être à l'écoute des femmes.

Pour ce faire, on procède parfois de manière formelle, en participant à certaines recherches et en procédant à différents types d'enquêtes, et parfois de manière plus informelle. Par exemple, en septembre 2006, l'organisme a réalisé un sondage auprès de ses membres : « On a appelé nos membres avec un questionnaire pour savoir qu'est-ce qu'ils pensaient, s'ils trouvaient qu'il y avait des services qui manquaient soit à [l'organisme], ou à l'extérieur » (MP-4). Cette démarche a été réalisée afin d'évaluer les suites à donner au projet PARCI :

Pour savoir et demander aux gens ce qu'ils pensaient par rapport aux préjugés, mais en même temps, ce qu'ils pensaient qu'il manquait au quartier. On a mélangé les deux choses. Le but était de développer un projet, mais de savoir ce que les gens veulent comme projet. Ce n'est pas l'[organisme] qui va décider pour les autres. On veut savoir l'opinion des autres. Donc, on a essayé et avec beaucoup d'efforts, on a finalement rempli 50 questionnaires.

[...] Ça nous a appris qu'ils voulaient pousser les choses, qu'il n'y avait pas beaucoup d'intérêt pour les choses éducatives, des ateliers où on s'assoit et où on apprend des choses de façon linéaire, ce n'était pas quelque chose qui les intéressait. Ils voulaient participer, ils voulaient du loisir. Alors, c'est pour ça que, dans nos journées culturelles, on a décidé qu'il fallait que ce soit interactif. On voulait sortir du quartier. (MP-4).

Pour organiser des activités qui répondent aux besoins et aux attentes des participants et « toujours dans l'idée de savoir ce que les gens pensent, ce que les gens veulent » (MP-1), l'équipe des intervenantes procède parfois aussi de manière beaucoup plus informelle. Par exemple, ce sont les membres, lors des activités, qui ont manifesté le désir de rencontrer une esthéticienne et de faire du yoga. Ces deux activités ont été organisées au cours des déjeuners-causeries. Pour la directrice de l'organisme, améliorer les services et les activités implique d'« écouter ce que les gens ont à dire ».

Par ailleurs, la directrice de l'OC soulève le fait que tous les immigrants n'ont pas les mêmes besoins et que tous ne suivent pas le même parcours. « On trouve des immigrants qui n'ont pas besoin de venir nous voir ». C'est une chose d'avoir été référé en cas de besoin : « Madame, vous avez besoin du répit à domicile, appelez l'[organisme], ils vont vous donner du répit à domicile » (MP-1). Mais, souligne une intervenante (MP-1), beaucoup n'ont pas besoin de ce type de service et l'organisme ne répond donc pas nécessairement à leurs besoins. Dans ce contexte, il devient important d'aller à la rencontre des gens, de tenter d'identifier leurs besoins, mais aussi d'évaluer les retombées de l'action. « Ça fait du bien de savoir concrètement ce que les gens pensent » (MP-1).

Ce qu'en disent les usagers

Selon l'analyse des données recueillies auprès des usagers de l'OC, on peut dire que l'organisme répond adéquatement à ses objectifs. Bien entendu, ces résultats ne représentent qu'une facette de l'évaluation intégrale de l'organisme : elle se base – nous l'avons dit dans la section 2 sur la méthodologie – sur un échantillon sélectif.

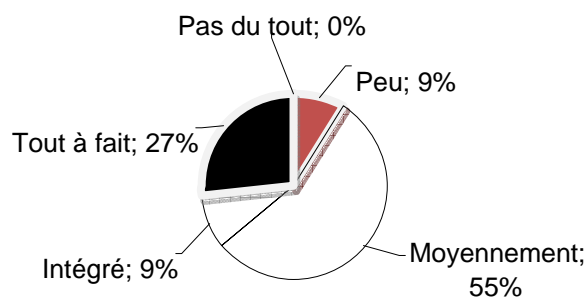
Nous utilisons donc les données de questionnaires portant sur l'échantillon de 11 répondants au titre d'échantillon raisonné. Les fréquences obtenues ne peuvent être qu'illustratives plutôt que représentatives, c'est-à-dire qu'elles tracent le portrait d'un sous-groupe. Ce fragment d'évaluation peut être utilisé comme suit : il fournit des exemples de retombées réelles, mais il ne représente pas l'ensemble des retombées globales sur la population des familles membres ou desservies. Rappelons d'entrée de jeu que les quatre personnes ayant participé à notre groupe focus étaient des femmes âgées entre 27 et 48 ans, arrivées au Canada depuis six mois jusqu'à deux ans, fréquentant l'OC depuis deux mois jusqu'à un an et toutes étaient mères. Les répondants, étaient, pour leur part, au nombre de 11 dont dix femmes et un homme, avec une moyenne d'âge de 38 ans. Ils sont au Canada en moyenne depuis trois ans et sept d'entre eux (63 %) sont résidents permanents. Ils ont tous des enfants et, si la grande majorité sont mariés (9/11), on compte également une personne divorcée et une veuve. Aussi, les deux tiers d'entre eux ont un niveau de scolarité universitaire.

En plus de présenter un réel support aux familles, l'OC contribue de toute évidence à briser l'isolement, à favoriser les échanges et le rapprochement interculturels et à faciliter l'intégration des nouveaux arrivants qui le fréquentent. Une participante mentionne tout de même qu'elle aimerait que l'organisme offre encore plus d'activités d'intégration : « Plus de sorties, plus de rencontres, plus de dîners ensemble et de cuisines collectives, camp de jour pour les enfants, pour les aider à s'intégrer. » (GF, 2007).

La moitié (54 %) des répondants se disent « moyennement » intégrés à la société québécoise et associent leur réponse à différents facteurs tels que : le fait d'être seul à la maison; de ne pas avoir d'amis québécois; d'être sans emploi ou de travailler beaucoup; d'avoir peur des préjugés; à cause du racisme dans le milieu de l'emploi; parce qu'ils connaissent mieux la culture québécoise et qu'ils participent à des activités. C'est ce qu'évoque le graphique 1.

Graphique 1

Actuellement, diriez-vous que vous êtes intégrés à la société québécoise? (N=11)

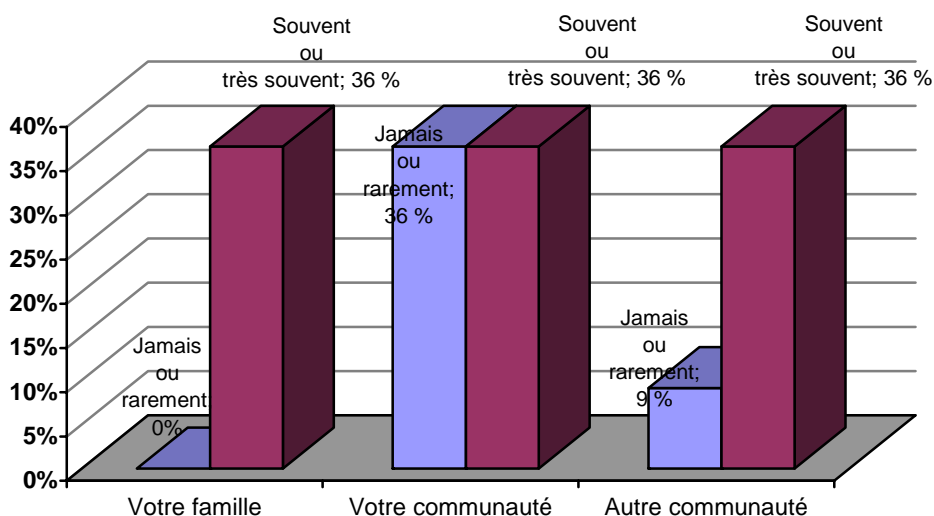


Par ailleurs, 10 des répondants (90 %) ont mentionné que l'organisme les avait « aidés » ou « tout à fait aidés » à améliorer leurs conditions de vie. Les participantes du groupe focus expliquent que l'OC leur permet de participer à des activités et de recevoir des services, notamment des informations sur d'autres ressources et des services pour les enfants tels que l'aide aux devoirs et la garderie.

Tous les participants ont mentionné se sentir mieux intégrés grâce à leur participation aux activités de l'OC. Il s'agit d'ailleurs de leur principale motivation, dans la mesure où les répondants du groupe focus affirment fréquenter l'organisme d'abord pour rencontrer des gens et développer la qualité de leur réseau social. Du côté des répondants, 80 % considèrent que l'organisme les a « aidés » ou « tout à fait aidés » à améliorer leur réseau de contacts ou leurs liens sociaux (voir le graphique 3). Notons que sur les 11 répondants, huit nous ont dit être arrivés au pays accompagnés de leur famille, tandis que sept (63 %) ne connaissaient encore personne au Québec à ce moment. Toutefois, les liens sociaux agissent définitivement comme agents multiplicateurs puisqu'une majorité (sept personnes) dit avoir fait la rencontre de nouveaux amis ou de nouvelles connaissances par l'intermédiaire d'autres amis ou connaissances, tandis que pour cinq répondants (45 %), des nouveaux contacts se sont faits grâce à des activités de rencontres de parents ou du bénévolat. En outre, l'ensemble des répondants nous a dit avoir rencontré de nouveaux amis ou de nouvelles connaissances en participant à des activités des organismes communautaires. Le graphique 2 illustre une certaine ouverture des répondants à diversifier leurs contacts informels. On y observe ainsi qu'un peu plus du tiers ont des contacts fréquents autant avec des gens de leur famille, de leur communauté ou d'une autre communauté. En somme, les relations avec l'autre et les réseaux de contacts sont bien tissés à l'OC.

Graphique 2

Actuellement, dans vos moments de loisirs, avez-vous des contacts fréquents avec des membres de (N=11):



Les activités de rencontres dans les OC permettent également aux personnes immigrantes d'améliorer l'apprentissage de la langue qui est vu comme un élément clé de l'intégration : « La langue, c'est essentiel, c'est principal pour s'intégrer dans une société, il faut savoir la langue », dit-on dans le groupe focus (GF, 2007) De plus, les répondantes considèrent que de participer aux activités socioculturelles de l'OC leur permet d'entrer en contact avec d'autres cultures et notamment, la culture et la société québécoise.

Un autre élément très apprécié par les répondants est le fait que l'organisme leur permet de participer à des activités avec leurs enfants. Une participante souligne que, lorsqu'on ne connaît encore personne à qui laisser ses enfants, il faut pouvoir les garder avec soi, ce que l'OC permet. En contrepartie, il ressort de l'analyse des questionnaires que l'OC a relativement peu d'impact sur d'autres aspects qui ne sont pas directement liés à la mission de l'organisme, mais qui sont tout de même d'importants facteurs d'intégration, soit les conditions de logement, de santé et de travail. C'est ce qu'illustrent le graphique 3 et le tableau 3.

Graphique 3

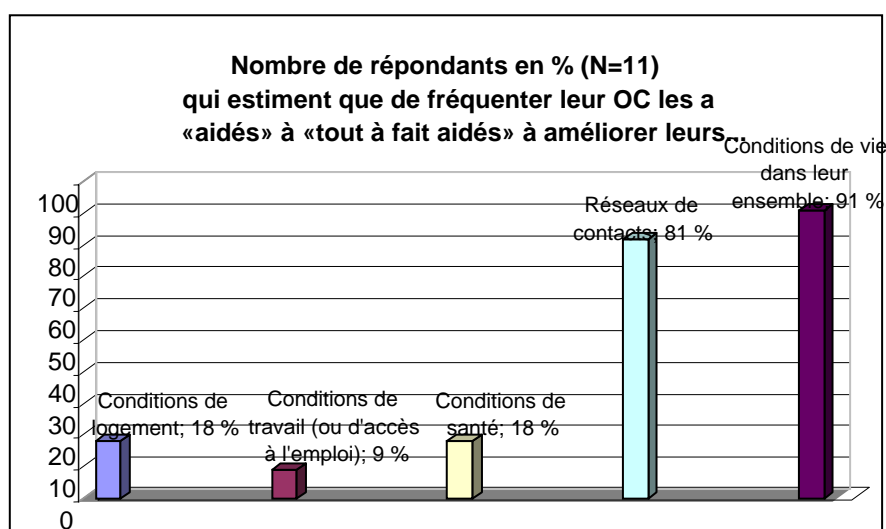


Tableau 3

Appréciation de membres de l'organisme quant à l'amélioration de leurs conditions de vie en lien avec leur fréquentation de l'organisme

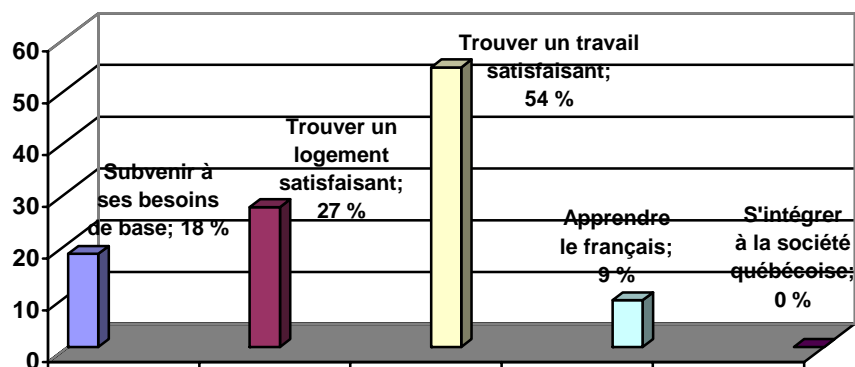
	Conditions de logement		Conditions de santé		Conditions de travail	
Pas du tout aidé	45 %	54 %	27 %	45 %	36 %	36 %
Peu aidé	9 %		18 %		0 %	
Moyennement	9 %		18 %		27 %	
Aidé	9 %	18 %	9 %	18 %	9 %	9 %
Tout à fait aidé	9 %		9 %		0 %	
NSP	18 %		18 %		27 %	

En ce qui a trait au logement, en groupe focus, une personne a émis le souhait qu'une personne-ressource soit disponible : « On a beaucoup de problèmes pour avoir un logement, pour connaître nos droits comme locataires; on a besoin de ces choses-là. » (GF, 2007) Par exemple, même si sept répondants qualifient la condition de leur logement comme « bonne » ou « très bonne », six considèrent que l'OC les a « peu aidés » ou « pas du tout aidés » à améliorer cet aspect.

L'emploi étant aussi une grande préoccupation, en groupe focus, on suggère qu'il y ait des conseillers spécialisés dans ce domaine pour les orienter. (GF, 2007) Elle explique, par la suite, que sa propre recherche d'emploi a été infructueuse parce qu'elle devait aller chercher des équivalences. Pour ce faire, il lui a fallu suivre certaines procédures. C'est pourquoi elle propose que des personnes soient disponibles pour des accompagnements ou des conseils en ce sens. Une autre participante ajoute : « Ils ont déjà des gens qui nous aident à écrire des CV, pourquoi pas des gens qui aident pour chercher un emploi? » (GF, 2007). À ce sujet, 70 % des répondants nous ont dit que leur formation professionnelle initiale était reconnue au Québec, mais que, malgré cela, ils n'avaient toujours pas d'emploi. Parmi ces personnes sans emploi (N=8), cinq sont à la recherche d'un emploi, deux n'en cherchent pas et une est en attente de papiers. Le graphique 4 indique bien que l'emploi arrive en tête des difficultés rencontrées par les répondants à notre questionnaire.

Graphique 4

**Nombre de répondants en % (N=11) qui considèrent
« difficile » à « très difficile » de subvenir à ses besoins,
de trouver un logement et un travail satisfaisants, d'apprendre le français
et de s'intégrer à la société québécoise**



Lorsque l'on compare les services et les activités proposés par l'OC avec les besoins exprimés par les participantes du groupe focus, il ressort que certains besoins importants ne sont pas comblés, tels que l'aide à la recherche d'emploi et l'apprentissage du français, mais, surtout la reconnaissance des diplômes. Les OC ne peuvent combler de dernier besoin. Nous avons dressé le tableau 4 en ce sens.

Tableau 4

Services offerts par l'organisme vs besoins exprimés pour favoriser l'intégration

Services offerts par l'organisme étudié	Besoins exprimés pour favoriser l'intégration
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Accueil, écoute, référence, accompagnement ▪ Répit à domicile; ▪ Activités éducatives (couture, projet <i>Un quartier sans préjugé</i>, ateliers thématiques); ▪ Activités socioculturelles (déjeuners-causeries, repas communautaires, sorties et festivités); ▪ Activités pour les enfants (halte-répit, aide aux devoirs); ▪ Programme de liaison avec l'école Bedford. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ reconnaissance des diplômes; ▪ être en emploi (pour l'expérience, mais aussi pour rencontrer d'autres personnes et utiliser les transports); ▪ apprentissage du français; ▪ rencontres avec des personnes issues d'autres communautés et des Québécois; ▪ soutien psychologique.

Malgré une approche globale, l'OC ne prétend pas pouvoir répondre à tous les besoins des individus. Il mise plutôt sur le réseautage et la complémentarité avec les autres organismes communautaires du quartier.

À cet égard, il est intéressant de soulever le fait que la grande majorité des répondants (8/11) fréquentent d'autres organismes communautaires du quartier. Entre autres, mentionnons Femmes du Monde à Côte-des-Neiges, pour des activités de discussion, et Promis, pour ses cuisines collectives. Une participante dit être allée une fois à Multi-écoute, où elle a eu des informations sur l'aide alimentaire et l'aide vestimentaire. Une participante fréquente la Maison Bleue pour des rencontres avec des femmes enceintes. Le Relais Côte-des-Neiges est, quant à lui, fréquenté pour des activités de socialisation. On mentionne aussi l'Œil, un organisme voué au logement, dont l'horaire de trois jours par semaine n'est pas favorable pour l'une des participantes. Par ailleurs, une participante voit une infirmière du CLSC qui l'accompagne pour l'allaitement, la nourriture et les soins au bébé. Les participantes expliquent que la fréquentation de plusieurs organismes leur permet de participer à d'autres types d'activités, de trouver des services qui ne sont pas offerts par l'OC étudié ou qui sont offerts à d'autres moments. Selon une participante que les autres semblent approuver, si les immigrants ne fréquentent pas les organismes communautaires d'accueil comme l'OC étudié, c'est parce qu'ils ne connaissent pas ces ressources, parce qu'ils ne peuvent y venir, qu'ils ont des enfants très jeunes, ou encore à cause de problèmes de santé ou du mauvais temps.

Il est donc crucial de faire du repérage, de donner de l'information et d'orienter les personnes vers les services, comme le suggèrent les intervenantes de l'OC étudié. Cependant, il est difficile de dire exactement si les résultats sont à la hauteur du défi sur ce plan. Des évocations nombreuses, dans l'organisme lui-même, mais aussi dans d'autres organisations communautaires du quartier, que nous avons entendues depuis le début de la recherche sur l'action communautaire à Côte-des-Neiges, nous font penser que le défi reste entier. Malgré certaines avancées relatives – documentées par la recherche –, les barrières de la langue et l'isolement (physique et social) des immigrants sont toujours importants dans le quartier. Le fait que le

quartier soit une plaque tournante pour bon nombre d'immigrants se traduit par des besoins toujours répétés de nouvelles cohortes. Enfin, les problèmes de coordination interorganisationnelle au sein même de l'action communautaire semblent toujours présents.

Conclusion

En lien avec l'analyse des données recueillies auprès des usagers de l'OC étudié on peut ainsi affirmer que l'organisme répond adéquatement à ses objectifs. Bien que ces données ne reposent que sur un échantillon très limité et sélectif d'usagers et sur les appréciations de l'équipe même d'intervenantes, il faut se réjouir de ces résultats.

Sur un ensemble de points relatifs à l'aide aux familles nouvellement immigrées, l'organisme démontre que ses actions sont réelles et satisfont les besoins d'aide et de répit des parents, de contacts humains et sociaux, qui sont à même d'améliorer les conditions de vie des femmes et des parents, et le bien-être de leurs enfants. Il s'agit, par exemple, du jumelage de bénévoles avec des familles pour faire de l'écoute active ou offrir du répit à domicile à de nouvelles mamans (sur référence du CLSC), du service de halte-répit quelques fois par semaine, de l'accompagnement ou de l'aide concernant des démarches administratives auprès des services publics.

Le rôle « affectif » et sécurisant joué par l'OC auprès de mères relativement dépourvues de ressources dans un environnement méconnu d'elles est frappant. Il contraste avec le type d'accueil distant que l'on risque de retrouver plus souvent dans des points de services publics (ou marchands) où le contact personnel doit être réduit à un strict minimum. Il est clair, que pour les répondantes rencontrées, cette aide « morale » contribue à restituer leur estime de soi et à les encourager dans leurs efforts à s'intégrer.

L'intégration des immigrants n'est pas le principal objectif de l'OC étudié, comme le soulignent les membres de son équipe de travail, mais l'organisme cherche tout de même à favoriser l'intégration. Cette monographie a pu relever que les sorties familiales et récréatives mises sur pied par l'organisme permettent aux familles de se détendre et de connaître des quartiers typiques de la ville mais difficiles à explorer autrement, d'agrandir leur réseau social et de s'ouvrir à des gens de cultures diverses. La connaissance de l'autre et de la société québécoise, de même que le réseautage de qualité constituent d'ailleurs des indicateurs de bonne intégration, selon la définition même qu'en donnent des usagers. D'autant plus que la majorité de ceux-ci ne connaissait pas ou peu de personnes à leur arrivée au Québec.

En contrepartie, il ressort que l'OC a relativement peu d'impact sur d'autres aspects qui ne sont pas directement liés à la mission de l'organisme, mais qui sont tout de même d'importants facteurs d'intégration, soit les conditions de logement, de santé et de travail, de francisation, et pour lesquels des répondants avaient des demandes. Ceci dit, de manière générale, la majorité des répondants s'accordent pour dire que l'organisme leur a permis globalement d'améliorer leurs conditions de vie. Qui plus est, aucun répondant n'a vraiment dit qu'il était difficile de s'intégrer à la société québécoise. Nous voyons peut-être là une tendance propre du sous-groupe échantillonné ayant servi de base à notre enquête évaluative.

En réponse à ces besoins, l'organisme mise sur le réseautage et la complémentarité avec les autres organismes communautaires du quartier. À cet égard, il est intéressant de soulever le fait que la majorité des usagers de l'OC fréquentent d'autres organismes communautaires du quartier. Le récent déménagement de l'OC dans l'immeuble du Centre communautaire du

chemin de la Côte-des-Neiges semble avoir eu un effet positif sur l'efficacité des actions pour rejoindre les populations, faciliter le suivi post-référence, avoir des contacts interculturels. Or, le défi le plus difficile à assurer, pour l'OC, a toujours été de rejoindre les familles les plus démunies ou isolées, d'une part, et d'assurer une certaine assiduité aux activités sociales, d'autre part.

De même, deux constats supplémentaires méritent une attention particulière. Le premier, c'est le recours aux bénévoles, la plupart eux-mêmes immigrants ou anciens usagers. L'organisme compte apparemment énormément sur eux. Quelle place doit-on leur donner dans la perspective d'évaluer les retombées de l'action communautaire sur l'intégration ? Nous n'avons pas tenu compte d'eux ni comme intervenants ni comme bénéficiaires de l'action communautaire. Le second constat a trait à la préservation de la dynamique ethnoculturelle d'origine : il est clair que notre propre démarche d'enquête est le reflet d'une dynamique d'affinités électives entre Arabo-musulmanes relativement scolarisées. Cette dynamique nous est apparue globalement assez féconde, à l'exception possiblement du problème d'accès à l'emploi. Or, ce constat dépasse la seule réalité de l'OC. À Côte-des-Neiges, la cooccurrence des questions d'affinités culturelles (ou monoculturelles) et du rapprochement interculturel nous est encore apparue demeurer au niveau du discours, du souhaitable, et non pas du visible, du palpable, de la coexistence.

Les organismes communautaires dont l'accueil et l'intégration ne sont pas inclus dans la mission première doivent nécessairement adapter leur approche à cette réalité du quartier. En même temps, aucun organisme ne peut répondre à tous les besoins d'un individu et prétendre représenter l'ensemble de la société d'accueil. Mais l'idée de favoriser l'intégration doit inévitablement être replacée dans un ensemble d'actions complémentaires et coordonnées. En dernière analyse, il sera intéressant de comparer les pratiques et les ressources des différents organismes qui font l'objet de cette étude, en lien avec le portrait de leurs usagers respectifs afin d'évaluer s'il existe une tendance à la spécialisation ou à la complémentarité.

BIBLIOGRAPHIE

- BENNETT, M. J. (1986). «A developmental Approach to Training for Intercultural Sensitivity», *Intercultural Journal of Intercultural Relations*, vol. 10, no 2, 179-196.
- BÉRUBÉ, L. (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.
- CHAMBON, A. et E. RICHMOND (2001). « L'évaluation des services d'établissement pour les personnes immigrantes et réfugiées : enjeux conceptuels et méthodologiques », *Cahiers de recherche sociologique*, no 35.
- JACOB, A. 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, C., DUMAIS, L. et Y. 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, UQAM, Cahier du LAREPPS, n° 03-04, 37 p.
- MEINTEL, D., PICHÉ, V., JUTEAU, D. et S. FORTIN (sous la direction de) (1997). *Le quartier Côte-des-Neiges à Montréal. Les interfaces de la pluriethnicité*. Montréal, L'Harmattan, 323 p.
- ORGANISME ÉTUDIÉ (2005). *Rapport d'activités de l'organisme 2004-2005*, Montréal, 23 p.
- ORGANISME ÉTUDIÉ (2004). *Rapport d'activités de l'organisme 2003-2004*, Montréal, 39 p.
- ORGANISME ÉTUDIÉ (2003). *Rapport d'activités de l'organisme 2002-2003*, Montréal, 32 p.
- ORGANISME ÉTUDIÉ (2002). *Rapport d'activités de l'organisme 2001-2002*, Montréal, 34 p.
- PROHET, A. et L. DUMAIS (2008). *Le Centre communautaire de loisir de la Côte-des-Neiges : Une analyse de type monographique*. Cahier du LAREPPS, (à paraître).
- RACHÉDI, L. et M. VATZ-LAAROUSSI (2004). « Favoriser la résilience des familles immigrantes par l'empowerment et l'accompagnement », *Intervention*, n° 120, juillet.
- RHÉAUME, J., TREMBLAY, L. DUMAIS, L., BRUNET, F. et Y. VAILLANCOURT (2007). *Récits collectifs de l'action communautaire dans le quartier Côte-des-Neiges (1975-2005)*, Montréal, Centre de recherche et de formation du CSSS de la Montagne et Larepps, UQAM, Cahiers du Larepps 07-04, 138 p.
- VÉRONNEAU, M. (2005). *Tous différents. Guide pratique sur les stratégies de réduction des préjugés à l'intention des intervenants œuvrant en milieu ethnoculturel*, document réalisé dans le cadre du projet *Un quartier sans préjugés* avec le soutien conjoint de Patrimoine Canada et la Ville de Montréal, 64 p.

ENTREVUES INDIVIDUELLES

Membre du personnel de l'OC, Montréal, le 8 mars 2008 (MP-1)

Membre du personnel de l'OC Montréal, le 19 mars 2008 (MP-2)

Membre du personnel de l'OC, Montréal, le 12 mars 2008 (MP-3)

Membre du personnel de l'OC, Montréal, le 12 mars 2008 (MP-4)

GROUPE FOCUS

Entrevue de groupe avec les usagers de l'organisme communautaire étudié, Montréal, le 6 juin 2007.

Entrevue de groupe avec les intervenantes de l'organisme communautaire étudié, Montréal, le 2 avril 2007.

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 OC du quartier Côte-des-Neiges
- Le questionnaire aux usagers
- Le canevas d'entrevue : groupe focus des usagers
- Le canevas d'entrevue : groupe focus des intervenants

Un portrait sociodémographique de la population étudiée

Ce bref portrait sociodémographique de la population du quartier repose presque essentiellement sur des données tirées du recensement de 2001 de Statistique Canada,⁷ 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

⁷ 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*.

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 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/Snowdon⁸

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 (ROMEL)
36. Relais Côte-des-Neiges
37. SAIM - 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

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

Les données de l'inventaire des organismes communautaires du quartier Côtes-des-Neiges⁹

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 QUESTIONNAIRE AUX USAGERS

⁹ 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).

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 ?

(Encerclez 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

encerclez 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 ?