

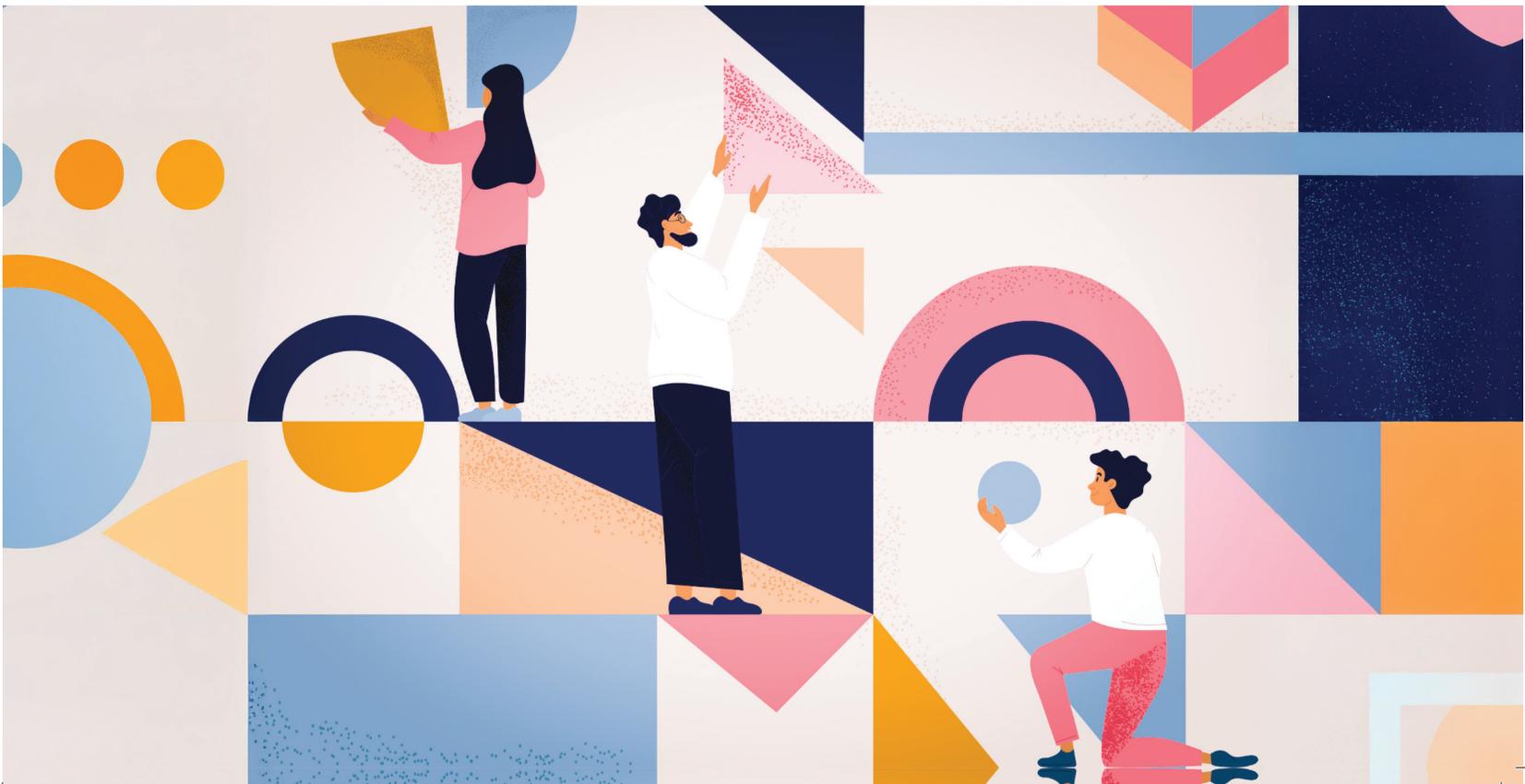


Institut de recherche sur l'immigration et
sur les pratiques interculturelles et inclusives

 Collège de Maisonneuve

Analyse des besoins, enjeux et développement de pratiques innovantes d'accompagnement des personnes immigrantes suite à la pandémie de COVID-19

Recherche menée pour l'organisme *L'Hirondelle*



Équipe de recherche

Myriam Achour

Élisanne Pellerin

Gil Labescat

Habib El-Hage

Avec l'aide d'Annie Côté



Institut de recherche sur l'immigration et
sur les pratiques interculturelles et inclusives

 Collège de Maisonneuve

Analyse des besoins, enjeux et développement de pratiques innovantes d'accompagnement des personnes immigrantes suite à la pandémie de COVID-19

Recherche menée pour l'organisme *L'Hirondelle*

Rapport de recherche • Mars 2022

Remerciements

Nous souhaitons remercier les personnes immigrantes qui ont accepté d'échanger avec nous au sujet de leurs parcours d'installation et d'intégration dans la société québécoise. Nous remercions également Mme Judith Garand du Collège LaSalle et Monsieur Aurélien Cardoso du collège Bois-de-Boulogne d'avoir accepté de participer aux groupes de discussion. Des intervenantes et des intervenants de l'organisme *L'Hirondelle* ont participé à la fois aux groupes de discussion et aux ateliers de cocréation. Qu'ils en soient remerciés.

Table des matières

| | |
|--|-----------|
| Remerciements | 2 |
| Faits saillants | 5 |
| Introduction générale | 7 |
| Rappel du contexte | 7 |
| Objectifs de l'étude | 7 |
| Déroulement du projet | 7 |
| Structure du rapport | 8 |
| Partie I • Revue de la littérature, analyses quantitative et qualitative des enjeux et défis des personnes immigrantes | 9 |
| Introduction | 10 |
| Revue de la littérature: ce qu'il faut retenir | 10 |
| Analyse quantitative | 12 |
| Profil des répondants | 12 |
| Utilisation des services | 17 |
| Besoins des personnes immigrantes | 21 |
| Analyse qualitative | 27 |
| Introduction | 27 |
| Méthodologie | 27 |
| Axe 1: De la rencontre au lien: Contact avec l'Hirondelle | 28 |
| Axe 2: Les types de service offerts | 28 |
| Axe 3: Les effets de la pandémie | 30 |
| Axe 4: Les difficultés rencontrées | 33 |
| Axe 5: Les propositions d'amélioration | 34 |
| Conclusion: Vécus des personnes immigrantes et PASI | 35 |
| PARTIE II • Ateliers de design thinking et développement de pratiques innovantes des volets linguistiques et communautaires | 37 |
| Introduction | 38 |
| Rappel des objectifs | 38 |
| Méthodologie | 38 |
| Le volet linguistique | 40 |
| Rappel des besoins et objectifs | 40 |
| Les pratiques novatrices | 40 |
| Le volet communautaire | 42 |
| Rappel des besoins et objectifs | 42 |
| Les pratiques novatrices | 42 |

| | |
|--|---------------|
| Synthèse et pistes de recommandations | 46 |
| Synthèse | 46 |
| Pistes de recommandation | 47 |
| Piste 1: Rendre plus visibles les activités de <i>L'Hirondelle</i> | 47 |
| Piste 2: Varier le format des stages sociaux suivant les intérêts des personnes immigrantes | 47 |
| Piste 3: Procéder à une traduction expérientielle des services proposés | 47 |
| Piste 4: Établir des partenariats avec des acteurs partageant des objectifs communs | 48 |
| Piste 5: Prolonger la réflexion, en interne, des axes développés lors des ateliers de cocréation | 48 |
| Piste 6: Consolider le processus de priorisation des pratiques innovantes à mettre en place | 48 |
| Bibliographie | 50 |
| Annexes | 51 |
| Annexe 1: Informations complémentaires sur le profil des répondants | 51 |
| Annexe 2: Informations complémentaires concernant l'utilisation des services communautaires | 52 |
| Annexe 3: Informations complémentaires concernant les besoins des personnes immigrantes | 57 |
| Annexe 4: Phase divergente du volet linguistique | 59 |
| 1. Activités directement axées sur une approche linguistique | 59 |
| 2. Activités axées sur la dimension sociale | 59 |
| 3. Activités ancrés dans la société/les institutions québécoise/s | 60 |
| 4. Activités à faire en individuel | 60 |
| 5. Activités axées sur les intérêts des PI | 60 |
| 6. Activités axées sur l'aspect pragmatique/professionnel | 60 |
| 7. Activités engageant les apprenants | 61 |
| 8. Autre | 61 |
| Annexe 5: Phase divergente: volet communautaire | 62 |
| 1. Dimension « environnement » | 62 |
| 2. Dimension sociale: intervention auprès des plus démunis | 62 |
| 3. Dimension artistique et culturelle | 62 |
| 4. Dimension valorisation des compétences: linguistiques, professionnelles ou autre | 63 |
| 5. Au sein même de <i>L'Hirondelle</i> | 63 |
| 6. Autre | 63 |
| Annexe 6: Fiche idée | 64 |
| Annexe 7: Fiche projet | 65 |

Faits saillants

- Les personnes immigrantes prennent connaissance de l'organisme *L'Hirondelle* par trois moyens: **Internet, agents gouvernementaux ou de bouche à oreille**. Bien que la source d'information principale des personnes immigrantes en matière d'information concernant leur parcours migratoire soit internet et les réseaux sociaux (82 %), c'est généralement la combinaison de deux éléments qui tranchera en faveur du choix de l'organisme.
- La rencontre première avec l'organisme s'effectue généralement avec l'objectif **d'être soutenu dans des démarches administratives**. C'est graduellement que la première rencontre avec l'organisme se transforme en lien avec ses intervenantes et ses intervenants.
- **92% des personnes immigrantes ont indiqué ne pas avoir d'emploi à leur arrivée au Québec**. Aussi, 50 % des répondants ont indiqué qu'au moment de leur arrivée en sol québécois, ils ignoraient l'existence de services gratuits d'aide à la recherche d'emploi, alors qu'ils auraient apprécié connaître ces ressources.
- Parmi les répondants qui cherchaient des informations sur le marché du travail québécois, les recherches les plus fréquentes concernaient les opportunités d'embauche (25 %), les évaluations comparatives des diplômes (24 %) et les formations ou études pour adultes disponibles (21 %). Aussi, **33% des personnes immigrantes auraient besoin de plus d'informations concernant les opportunités d'embauche et 31% en ce qui concerne les études ou formations disponibles**.
- **La rencontre entre les besoins circonstanciés des PI et le service offert au moment de ce besoin est grandement appréciée**. Ces besoins évoluant dans le temps dépendamment des trajectoires, non linéaires, d'installation, l'écoute des besoins évolutifs des personnes informe d'ailleurs sur la projection dans le futur que certaines d'entre elles effectuent pour recourir, dans le futur, aux services de l'organisme
- Etant donné que la majorité des personnes immigrantes interrogées sont arrivées au Québec pendant la pandémie de Covid-19, **rare ont été leurs témoignages sur l'impact direct de la pandémie sur les services qu'elles ont reçus**. Pour certaines, le fait de pouvoir participer aux activités et formations à distance leur a convenu, car, ayant des enfants en bas âge, cela leur a permis de rester à la maison avec leurs enfants tout en pouvant, dans le même temps, bénéficier de ces services. Pour d'autres, la pandémie a nui au processus d'emploi. Ici, ce n'est donc pas les services de l'organisme *L'Hirondelle* qui sont évalués mais plutôt la restriction des possibilités de rencontre avec d'éventuels employeurs.
- Ce sont les intervenants et les intervenants de l'organisme qui ont, le plus, mesuré **l'impact de la pandémie sur l'offre de services proposés**.
 - D'abord, des restrictions de la marge de manœuvre ont touché **plusieurs activités comme celles qui se déroulaient à l'externe ou en présence**.
 - Ensuite, pendant la pandémie, l'usage d'internet devenant essentiel pour les activités de l'organisme comme pour les rencontres des personnes immigrantes avec les employeurs, **le manque de maîtrise de cette technologie** a représenté un obstacle importante à l'intégration.

- Aussi, a-t-il été rapporté que ce manque de participation en présence a augmenté l'**isolement** des personnes immigrantes et affecté le **bien-être et la santé mentale** qui a été mise à l'épreuve. Certaines populations sont plus touchées que d'autres, notamment les **personnes âgées, les étudiantes et les étudiants ainsi que les femmes victimes de violence**.
 - Enfin, la pandémie de Covid-19 a **retardé les délais** de traitements des demandes d'immigration, créant ainsi une séparation plus longue avec les familles.
- Les difficultés rencontrées par les personnes immigrantes dans leur parcours relèvent tant de leur installation (vêtements chauds pour l'hiver; logement; système de santé; etc.) que de leur intégration. **Celle-ci se trouve achoppée par des difficultés linguistiques qui constituent un défi**. En effet, Le plus gros défi rencontré par 21 % des répondants concerne l'apprentissage de la langue.
 - Les conséquences de ce manque de maîtrise linguistique se répercutent sur plusieurs secteurs de leurs vies comme pour trouver un emploi ou de l'information concernant leur parcours migratoire: **75% des personnes ayant trouvé très difficilement l'information recherchée avaient un niveau de français faible ou aucune connaissance de la langue**.
 - Face à ces défis, des idées ont été développées pour soutenir l'installation et l'intégration des personnes immigrantes dans leur pays d'accueil:
 - donner **davantage de visibilité** à l'organisme *L'Hirondelle*; partage l'information avant l'arrivée au Québec;
 - mettre en place de **groupes d'entraide** entre anciens et nouveaux arrivants ou un programme d'accompagnement par des professionnels.
 - En dehors de l'organisme, des propositions ont également été adressées à d'autres institutions comme celles concernant **l'assouplissement de la procédure** pour la reconnaissance de l'expérience professionnelle et la **facilitation des démarches d'intégration dans les ordres professionnels**, notamment pour les emplois à grand besoin.

Introduction générale

Rappel du contexte

L'Hirondelle constate, depuis le début de la pandémie de COVID-19, que la réalité vécue par les personnes immigrantes nouvellement arrivées ainsi que les défis auxquels elles sont confrontées ont fortement évolué. Parallèlement, la pandémie a eu des conséquences importantes sur l'offre de services de l'organisme. *L'Hirondelle* a donc souhaité mener un projet de recherche et innovation afin de permettre un meilleur arrimage et une adaptation ajustée de ses services aux nouvelles réalités et besoins des personnes immigrantes. Cette adaptation vise de manière transversale les modifications de services et d'intervention induites par la COVID-19 et une amélioration de certains services dans une perspective favorisant la capacitation (« Empowerment ») des personnes immigrantes.

Objectifs de l'étude

Ce projet a deux objectifs. Le premier consiste à recueillir des données sur les enjeux vécus par les personnes immigrantes dans la nouvelle réalité induite par la pandémie de COVID-19 et d'identifier leurs besoins émergents, relatifs aux volets 1 et 2 du PASI, couverts par l'offre de services de *L'Hirondelle*. Ces volets relèvent du :

- Parcours d'accompagnement personnalisé, soit l'accompagnement et le soutien dans le processus d'intégration sociale de nouveaux arrivants. Cela inclut l'accompagnement dans l'installation et donc les démarches administratives, l'aide à la recherche d'un premier logement, démarches d'installation, etc. (volet 1 du PASI);
- La pleine participation à la vie collective de la société (volet 2 du PASI).

Le second objectif, plus prospectif, consiste à analyser deux pratiques novatrices relevant du volet 2 : « stage social », dimension communautaire, et « s'enraciner au Québec », dimension identitaire, avant de se réorienter, à la demande de l'organisme *L'Hirondelle*, vers la dimension linguistique plutôt qu'identitaire. L'objectif consiste plus précisément à proposer des pistes d'amélioration en prenant en compte les paramètres de la « nouvelle normalité » d'intervention pour l'organisme issus de la pandémie de COVID-19 et les tendances émergentes identifiées à travers le premier objectif.

Déroulement du projet

Le projet a été initié en mai 2021. Il s'est étalé sur une période de 10 mois et a été structuré autour de deux phases. La première, entre fin juin et septembre 2021, a consisté à mener des groupes de discussion avec 3 profils de participantes et de participants : les intervenantes et les intervenants de *L'Hirondelle*, les personnes immigrantes et des partenaires de l'organisme. Parallèlement, un sondage a été lancé afin de recueillir des données d'ordre quantitatif. En octobre 2021, un premier rapport

intermédiaire a été soumis. La deuxième phase a consisté à animer 6 ateliers de cocréation avec les intervenantes et les intervenants de l'organisme *L'Hirondelle*.

Par ailleurs, des réunions de travail avec *L'Hirondelle* ont été organisées tout au long du projet afin de préciser les besoins de l'organisme. Deux présentations ont également été tenues en octobre 2021 et début mars 2022 dans le but de présenter les résultats de chacune des deux parties du travail.

Structure du rapport

Ce rapport s'articule autour de deux parties. La première, correspondant à la première phase du travail, présente une revue de la littérature et expose les résultats des analyses quantitatives et qualitatives de l'étude. La seconde, correspondant à la seconde phase du travail, se focalise quant à elle sur les résultats des ateliers de cocréation et présente les pratiques novatrices émanant des intervenantes et des intervenants de l'organisme. Des pistes de recommandation sont enfin proposées en fin de rapport.

Partie I

Revue de la littérature, analyses quantitative et qualitative des enjeux et défis des personnes immigrantes

Introduction

Cette partie répond au premier objectif du mandat qui, rappelons-le, a consisté à mieux saisir les enjeux vécus par les personnes immigrantes dans la nouvelle réalité induite par la pandémie de COVID-19 et à identifier leurs besoins émergents, relatifs aux volets 1 et 2 du PASI, couverts par l'offre de services de *L'Hirondelle*. Cette partie se divise en trois sous-parties: la première est une revue de la littérature qui porte sur les impacts de la Covid-19 sur les personnes immigrantes, en particulier au Québec. La deuxième présente une analyse quantitative du sondage mené auprès de 195 personnes immigrantes. La troisième, quant à elle, expose une analyse qualitative issue des données recueillies lors des groupes de discussion tenus auprès des personnes immigrantes, des intervenantes et des intervenants de l'organisme *L'Hirondelle* et deux de ses partenaires.

Revue de la littérature : ce qu'il faut retenir

De prime abord, il faut mentionner que relativement peu d'articles ont été écrits, en sciences sociales, sur les impacts de la Covid-19 sur les personnes immigrantes, en particulier au Québec. Nous nous sommes donc intéressés aux articles écrits à travers le monde, particulièrement aux États-Unis, pour compléter les quelques articles et rapports sur la situation à Montréal et au Québec plus largement. Toutefois, précisons que les articles repérés traitaient sensiblement de mêmes enjeux et malgré ces constatations préliminaires, notre revue de la littérature permet de dégager quelques pistes de réflexion de premier ordre.

D'abord les personnes immigrantes et racisées sont plus à risque d'être infectées par la Covid-19 (Spence et al., 2020), entre autres à cause de leur condition sociale plus précaire que les autres groupes de la population. Le fait d'être, par exemple, plus nombreux par ménage et dans des quartiers plus précarisés réduit les possibilités d'isolement des personnes atteintes et augmente incidemment les risques de transmission. De plus, les personnes immigrantes, particulièrement les femmes, sont plus nombreuses à travailler dans des emplois précaires et à risque, notamment dans le domaine de la santé. Les risques de décès en période de pandémie sont plus élevés chez la population immigrante et racisée pour plusieurs raisons, incluant le plus faible taux d'accès aux services (Cleveland et al., 2020, p. 92).

La vulnérabilité face à la pandémie au sein de ces communautés est liée à l'intersection de multiples facteurs économiques et sociaux, incluant le fait d'être défavorisé sur le plan socioéconomique, d'occuper un emploi dans un secteur à haut risque d'exposition à la COVID, d'être allophone, d'avoir un faible niveau de littératie, d'avoir un statut migratoire précaire, d'être arrivé récemment, et/ou d'être l'objet de racisme. (Cleveland et al. 2020, p. 92)

Ces personnes sont, au même titre que les personnes âgées, plus susceptibles d'être isolées, car leur famille, très souvent, peut vivre à l'étranger et leur réseau de contacts repose généralement sur la communauté (Chen & Krieger, 2020). Les immigrants au Canada sont également 25 % plus à risque de perdre leur emploi pendant la pandémie. Ils sont aussi davantage susceptibles d'éprouver des problèmes économiques (Avni, 2020). Par exemple, en août 2020, pendant la pandémie, le taux de chômage de différents groupes racisés variait entre 12,7 % et 17,9 % alors qu'il était de 9,4 % chez les personnes non racisées (Ismé et Michel, 2021, p. 123).

La santé mentale des personnes immigrantes est également affectée par la pandémie. Outre l'isolement qui peut créer une détresse psychologique, les personnes immigrantes dans les métiers de la santé sont plus à risques de développer des problématiques de santé mentale ou de consommation, vu l'exposition augmentée au stress (Turette-Turgis et Chollier, 2020).

Les femmes sont particulièrement affectées par cette pandémie pour différentes raisons; d'abord, elles sont culturellement plus poussées à jouer le rôle de soignantes, tant à l'intérieur du foyer, que dans les emplois de la santé (ou 70 % des employés sont des femmes). Elles sont aussi plus à risque d'être affectées par les pertes monétaires et la diminution de l'accès aux services de santé, notamment en matière d'accès à l'avortement et aux soins de santé reproductive. L'isolement et les quarantaines provoquées par la pandémie les rendent également plus à risque d'être victimes de violence conjugale (Organisation mondiale de la santé, s.d., p. 1)

Les femmes immigrantes ont également plus de difficulté à accéder à l'emploi et sont globalement moins bien rémunérées que le reste de la population (Laur et al, 2016). Ajoutons que les femmes racisées, particulièrement les femmes noires, forment la majorité des ménages monoparentales au Canada (Ismé et Michel, 2021, p. 124). Pendant la pandémie, les responsabilités familiales étaient particulièrement assumées par les femmes, y compris le rôle d'enseigner à la maison pendant la période de fermeture des établissements scolaires. Les mères ont, plus souvent que les pères, renoncé à leur emploi pour s'occuper des enfants et ce sont également majoritairement les femmes qui se chargeaient de s'occuper des enfants tout en conservant un emploi à temps plein en télétravail pendant la Covid-19 (Albouy et Legleye, 2020).

Finalement, certains auteurs comme Barker et ses collègues (2020) insistent sur l'importance pour les centres communautaires d'être des relayeurs d'information, puisque le fait d'avoir accès aux informations de façon continue dans plusieurs langues facilite le respect des mesures sociosanitaires en place et la protection de la population immigrante¹.

¹ Afin d'alléger le texte, la bibliographie correspondant à la revue de la littérature se trouve à la fin de ce document.

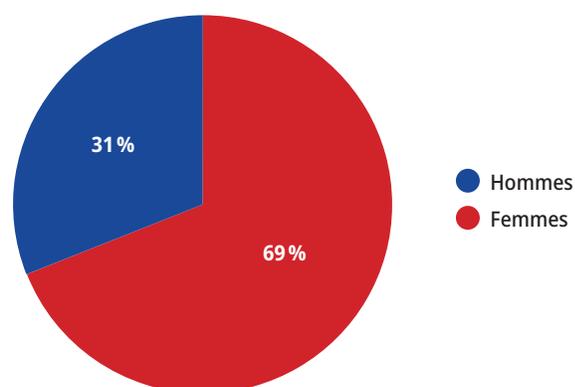
Analyse quantitative

Le sondage effectué sur LimeSurvey et diffusé par l'équipe de l'Hirondelle a obtenu 195 réponses complètes et 131 réponses partielles. Bien que majoritairement inutilisables, car trop peu avancées dans le questionnaire, quelques réponses partielles viennent compléter les réponses complètes pour atteindre le seuil des 200 répondants, qui était l'objectif initial. En ce sens, nous avons suffisamment de réponses pour que les résultats soient significatifs.

Profil des répondants

GRAPHIQUE 1

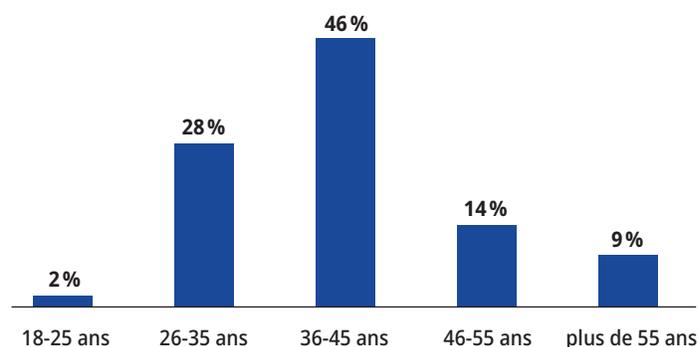
Genre des répondants



Plus du tiers des répondants sont des femmes.

GRAPHIQUE 2

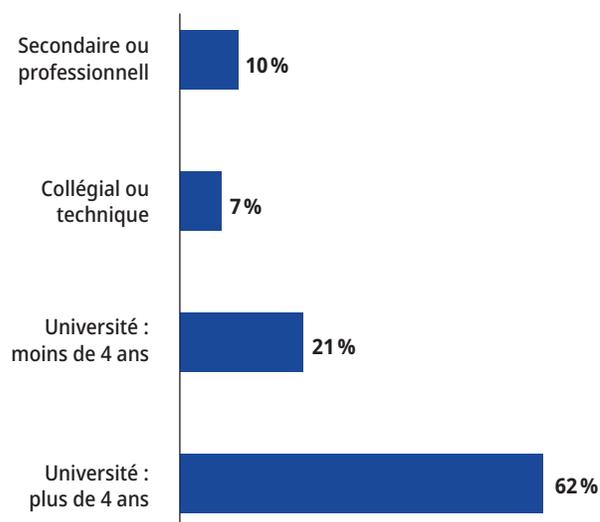
Groupes d'âge des répondants



Les groupes d'âge, à partir de 18 ans, sont également tous représentés, bien que les 26-35 ans et les 36-45 ans soient plus nombreux, représentant respectivement 28 % et 45 % des sondés.

GRAPHIQUE 3

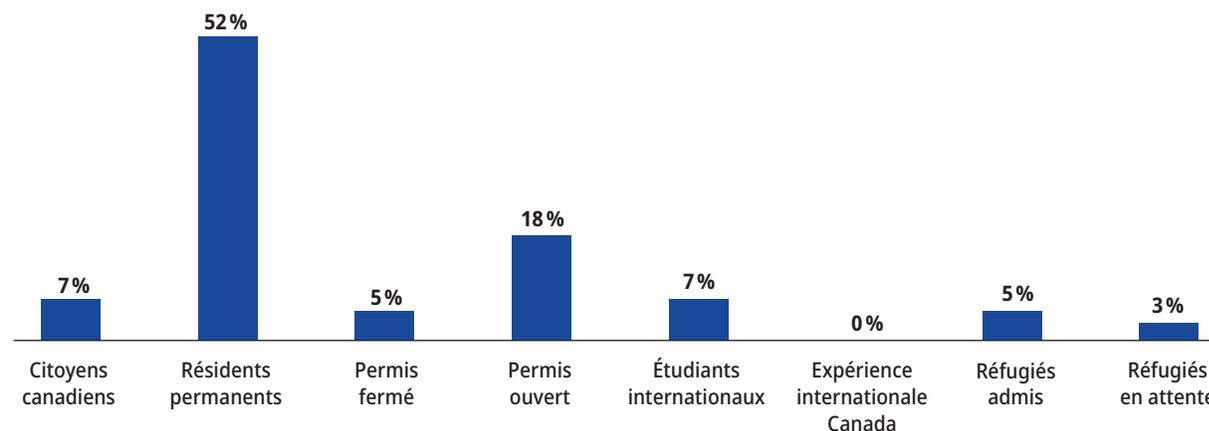
Niveau de scolarité des répondants



Aussi, plus du deux tiers des répondants sont des femmes et la majorité est fortement éduquée, à l'image des immigrants du Québec. À leur arrivée au Québec, près de 63 % d'entre eux avaient complété plus de quatre ans d'université, alors que près de 21 % avaient des études universitaires de moins de quatre ans. Fait intéressant, 51 % des répondants indiquent avoir entrepris des études ou une formation depuis leur arrivée. En addition, 41 % de ceux qui n'ont pas commencé une formation depuis leur arrivée seraient prêts à le faire.

GRAPHIQUE 4

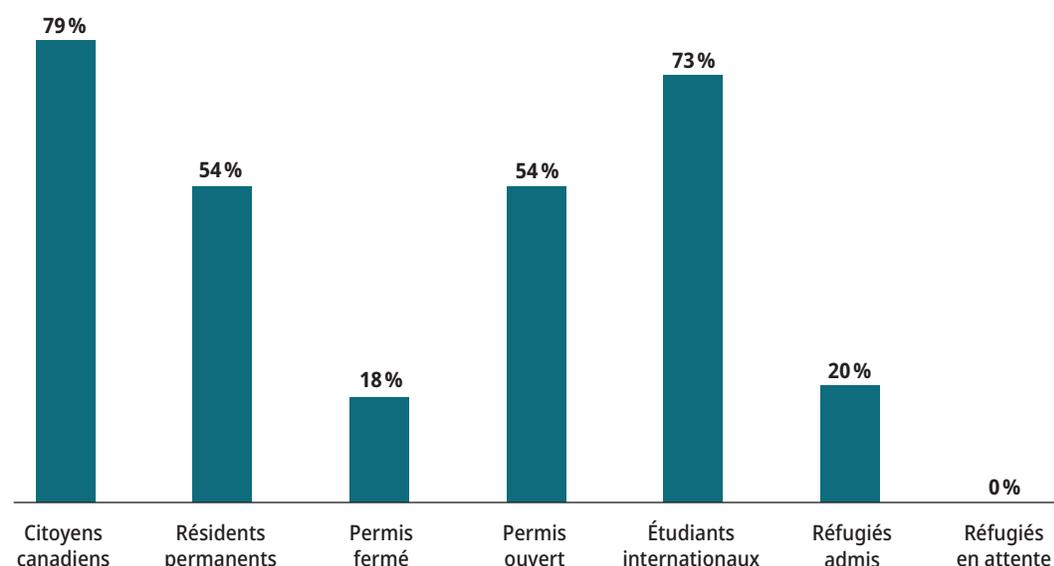
Statuts des répondants



En ce qui concerne, leur statut au Canada, plus de la moitié des répondants sont résidents permanents et près de 20 % ont un visa de travail ouvert.

GRAPHIQUE 5

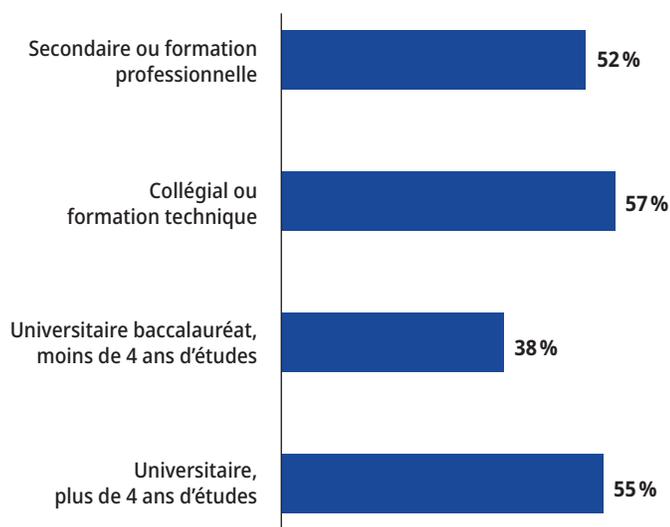
Suivi ou reprise des études selon le statut des répondants



Le croisement entre le fait d'avoir repris des études ou une formation depuis l'arrivée au Québec et le statut au Canada montre que plus du quart des citoyens canadiens répondants ont repris des études. C'est également le cas pour 54 % des résidents permanents et des détenteurs d'un permis de travail ouvert.

GRAPHIQUE 6

Niveau de scolarité atteint des répondants ayant repris une formation depuis leur arrivée

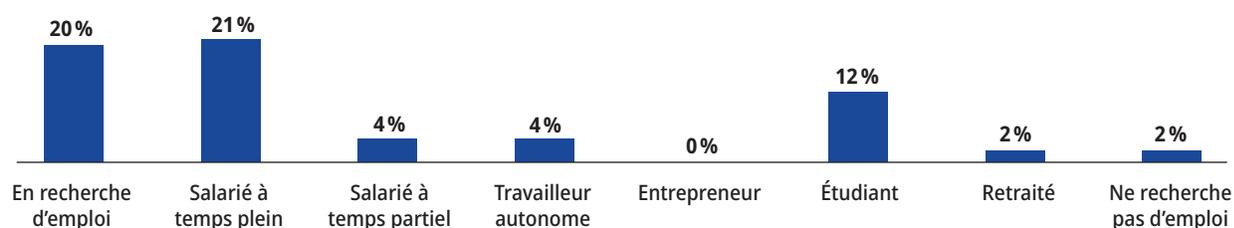


En réalisant le même exercice de croisement entre les personnes ayant repris leurs études ou une formation après leur arrivée au Québec et le niveau de scolarité atteint au moment de leur arrivée,

nous pouvons voir que les personnes ayant un diplôme secondaire ou professionnel, celles avec un diplôme collégial ou technique, ainsi que celles ayant effectué plus de quatre ans d'études universitaires ont repris leurs études dans plus de 50% des cas. Seules les personnes ayant un niveau de scolarité équivalent à un baccalauréat n'ont majoritairement pas repris leurs études à leur arrivée.

GRAPHIQUE 7

Statut d'emploi actuel des répondants

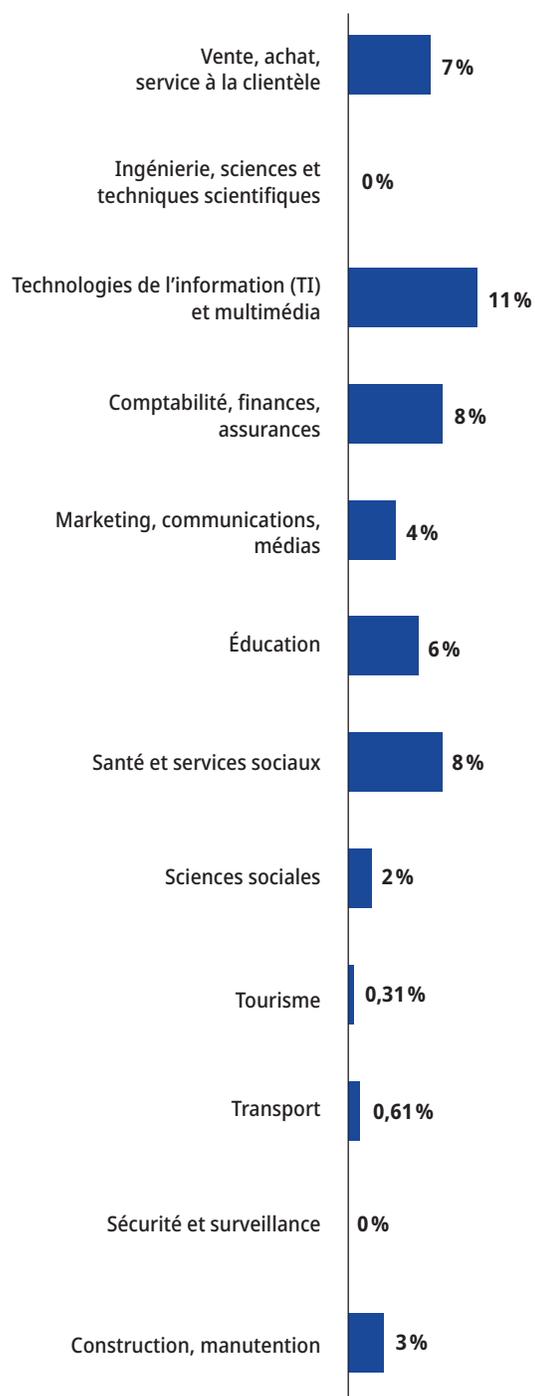


Pour ce qui a trait à la situation professionnelle des répondants, seulement 20% sont salariés à temps plein et 4% à temps partiel². Le même pourcentage se considère comme travailleurs autonomes. 20% des répondants se sont dit en recherche d'emploi, 2% sont retraités et 2% ne cherchent pas d'emploi. Finalement, 12% des répondants sont des étudiants.

² Nous considérons comme travaillant à temps plein les personnes qui effectuent 28 heures ou plus de travail hebdomadairement. Les personnes travaillant moins de 28 heures sont considérées comme des travailleurs à temps partiel.

GRAPHIQUE 8

Domaines professionnels actuels des répondants



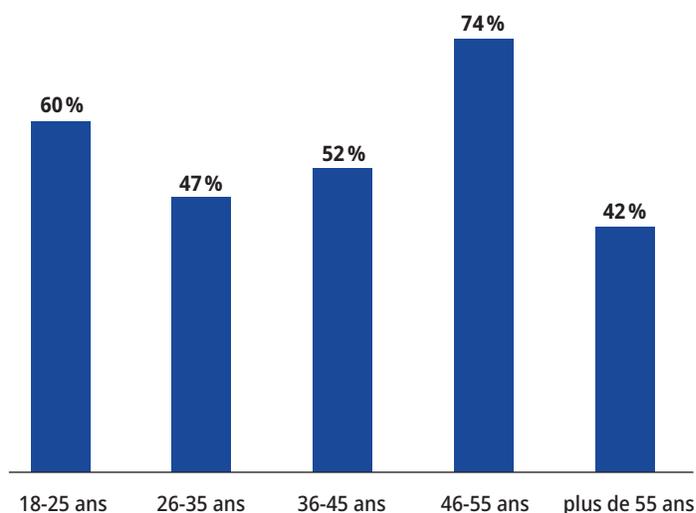
Les domaines professionnels des répondants sont très variés. Le domaine le plus représenté est celui des technologies de l'information et multimédia, suivi de près par celui de la comptabilité, des finances et des assurances et celui de la santé et des services sociaux.

Utilisation des services

Cette section porte plus spécifiquement sur l'utilisation faite des services par les personnes immigrantes. Commençons par dire que 53% des répondants ont déjà utilisé les services d'un centre communautaire et 51% ont utilisé les services gouvernementaux.

GRAPHIQUE 9

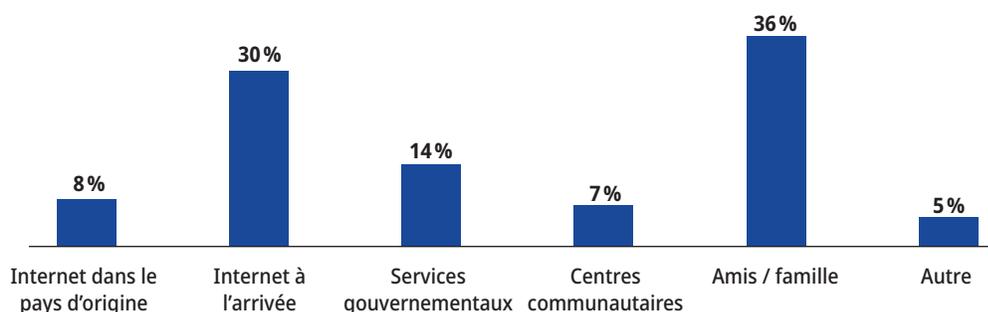
Utilisation des services communautaires selon le groupe d'âge



En classant les personnes ayant déjà utilisé les services d'un centre communautaire par tranche d'âge, nous voyons que les gens de 46-55 ans sont les plus nombreux à avoir déjà utilisé ces services. Cependant, les services rejoignent toutes les tranches d'âge, même si les 26-35 ans et les plus de 55 ans sont moins nombreux à y avoir eu recours.

GRAPHIQUE 10

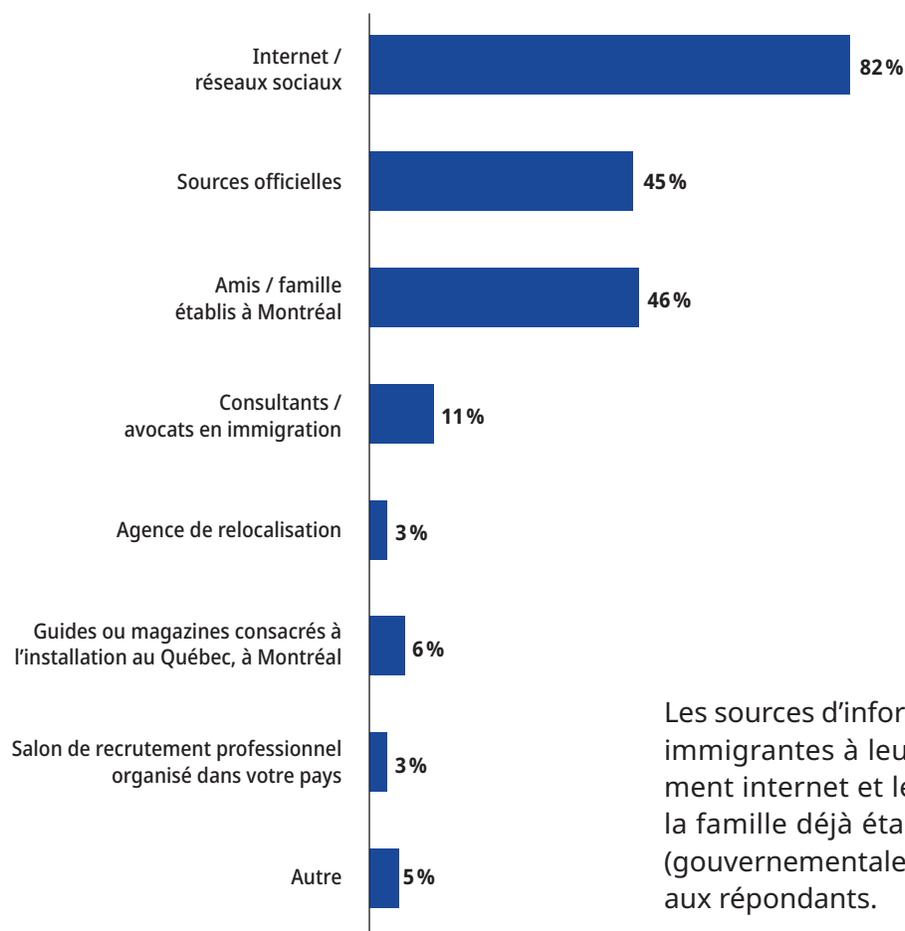
Moyens par lesquels les répondants ont entendu parler des services d'aide aux immigrants



Les répondants ont entendu parler des services d'aide aux immigrantes et immigrants principalement par l'entremise des amis ou de la famille et par internet à leur arrivée. Les organismes communautaires ont relativement peu servi aux répondants pour apprendre les services offerts.

GRAPHIQUE 11

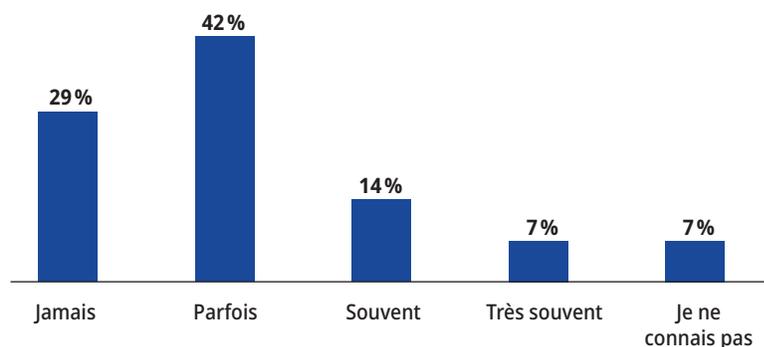
Sources d'information privilégiées par les répondants



Les sources d'information générale des personnes immigrantes à leur arrivée sont très majoritairement internet et les réseaux sociaux. Les amis et la famille déjà établis ici et les sources officielles (gouvernementales) ont également été très utiles aux répondants.

GRAPHIQUE 12

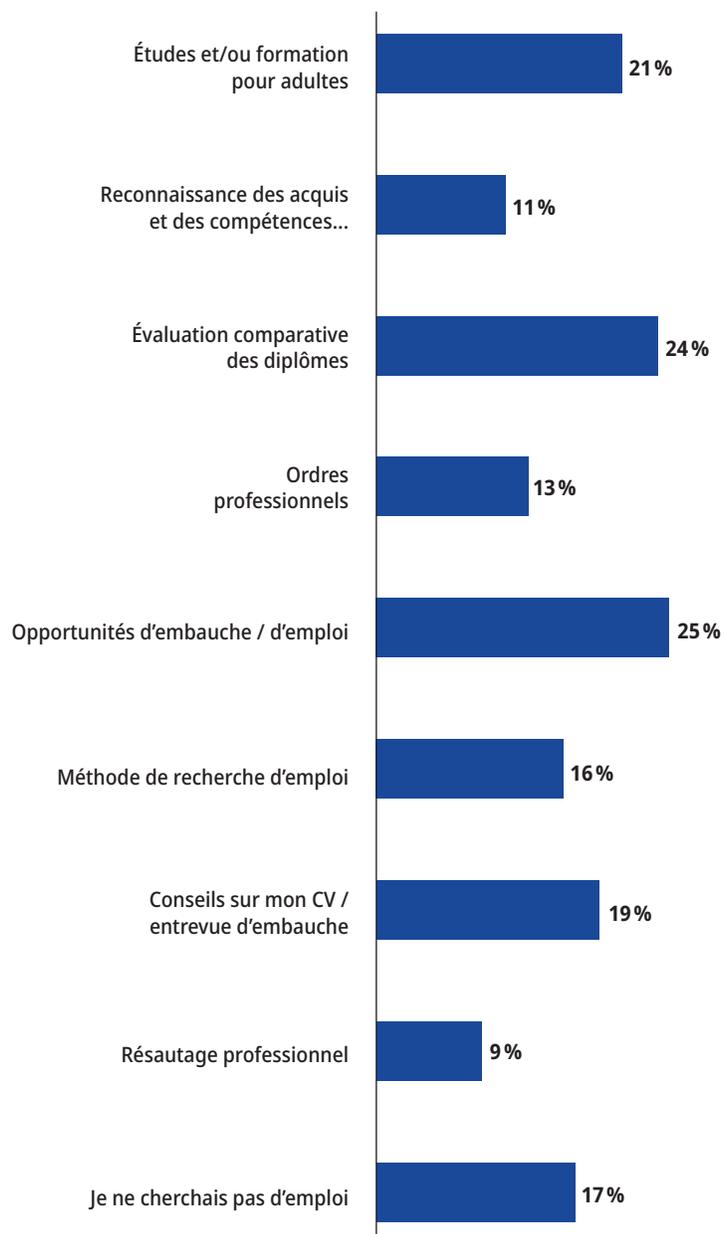
Fréquence d'utilisation des centres communautaires



Si nous nous intéressons à la fréquence de l'utilisation des centres communautaires, 7 % des répondants disent ne pas les connaître, alors que 29 % disent ne jamais les utiliser. 42 % des répondants disent les utiliser parfois et 14 % les utiliser souvent. Finalement, 7 % disent les utiliser très souvent.

GRAPHIQUE 13

Types d'informations recherchées par les répondants qui étaient en recherche d'emploi

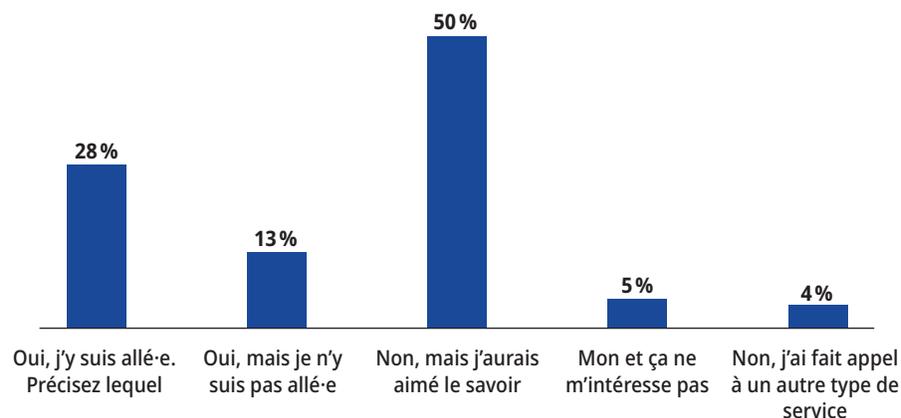


92 % des répondants ont indiqué qu'ils n'avaient pas d'emploi qui les attendait au Québec à leur arrivée. Ceux qui étaient en recherche d'emploi ont majoritairement cherché des informations sur les opportunités d'embauche, les évaluations comparatives des diplômes et formations ou études pour adultes disponibles.

GRAPHIQUE 14

Connaissance des services d'aide à l'emploi offerts par des centres communautaires

Saviez-vous, à votre arrivée, que des organismes d'aide aux immigrantes offraient des services gratuits pour l'installation et l'accompagnement à l'emploi?



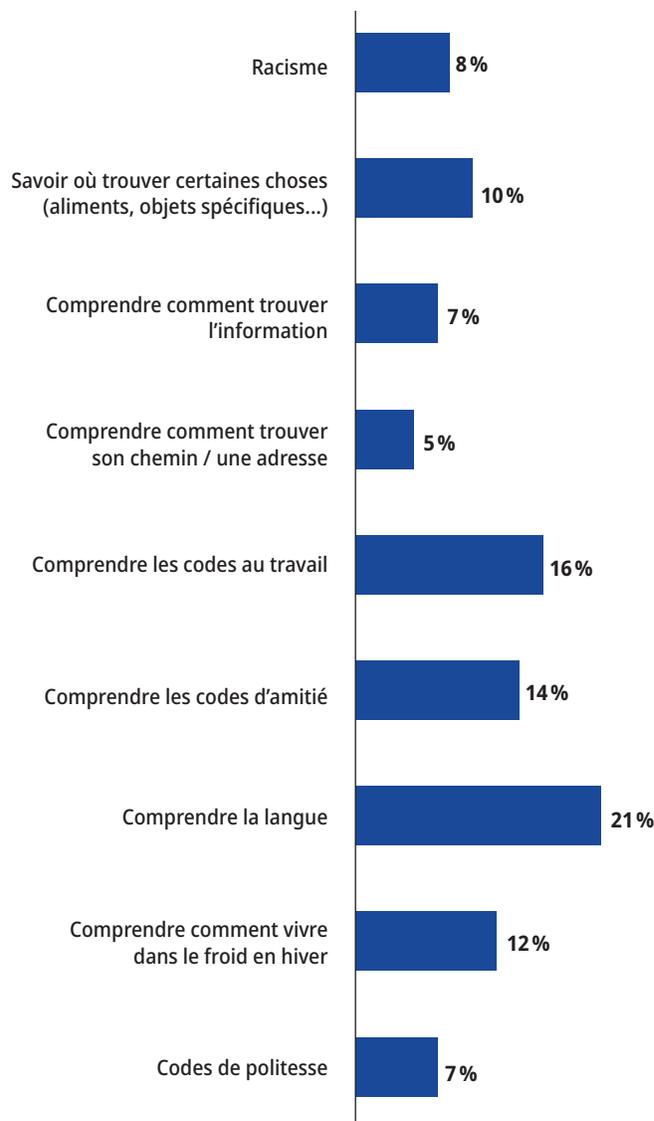
Finalement, nous avons demandé aux participants s'ils étaient au courant que des centres communautaires d'aide aux personnes immigrantes offraient des services gratuits d'aide à l'installation et un accompagnement à l'emploi. 50% des répondants ont indiqué ne pas avoir eu cette information qu'ils auraient pourtant apprécié avoir. 5% ont aussi dit ne pas avoir eu l'information, mais qu'ils n'étaient, de toute façon, pas intéressés. Du côté des répondants qui connaissaient ce type de services, 28% disent y être allés et 13% ne pas y être allés.

Besoins des personnes immigrantes

Cette section s'intéresse aux besoins exprimés par les immigrants à travers le sondage. Si les besoins des personnes immigrantes sont variés, mais touchent particulièrement le domaine de l'emploi.

GRAPHIQUE 15

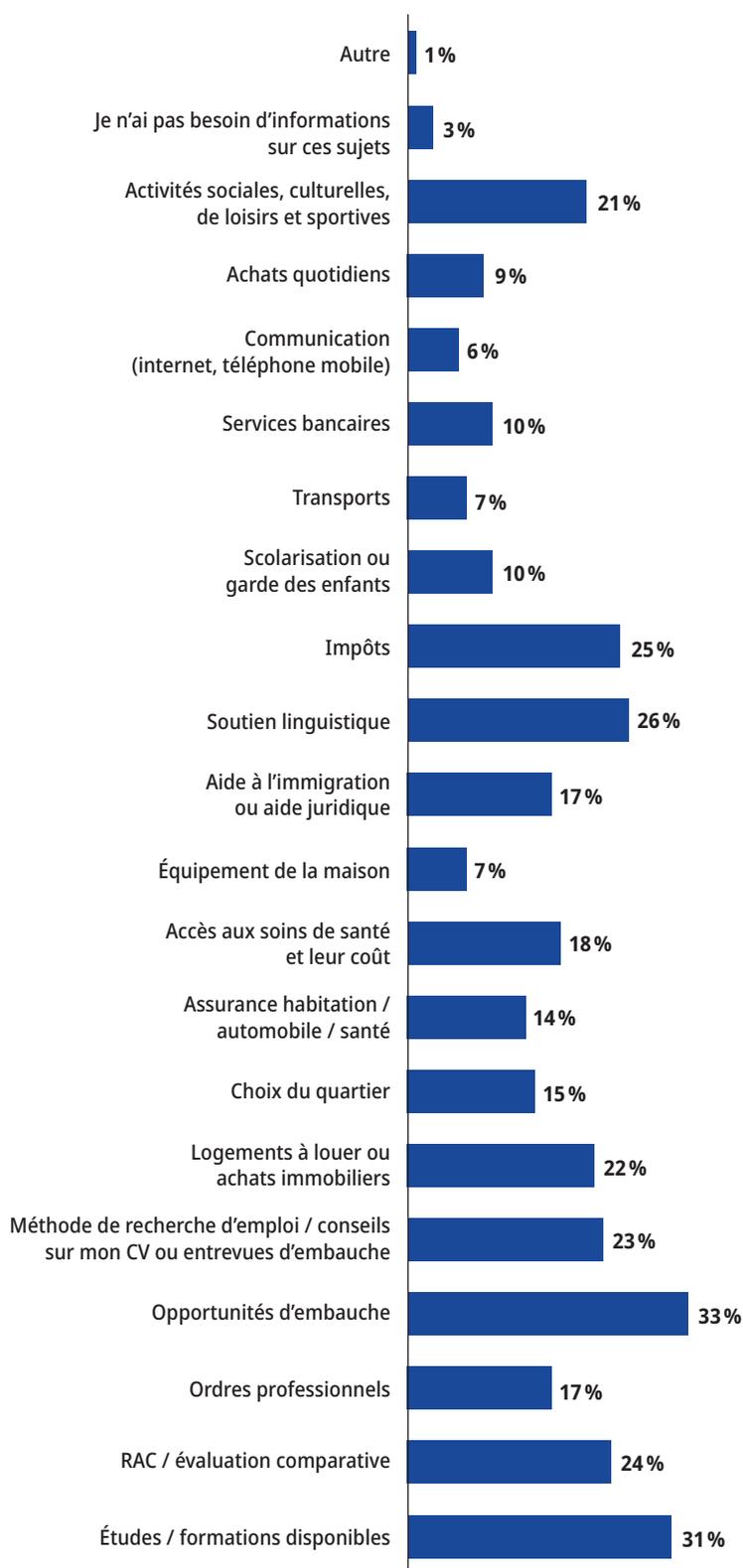
Les plus gros défis des répondants dans leur intégration à la société québécoise



Au sujet des plus grands défis rencontrés jusqu'à présent concernant la vie sociale et l'intégration des répondants, près du quart ont répondu que leur plus grand défi était de comprendre la langue. Respectivement, 16% et 14% ont déclaré rencontrer des difficultés à comprendre les codes sociaux au travail et en amitié. Le dernier défi le plus mentionné est celui de savoir comment vivre dans le froid l'hiver.

GRAPHIQUE 16

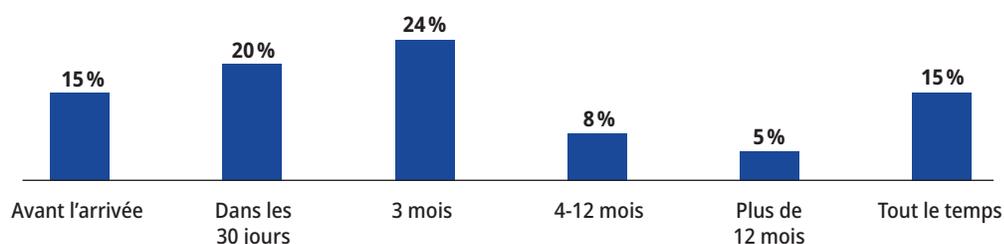
Les sujets sur lesquels les répondants auraient encore besoin d'information



À la question : « Sur quels sujets auriez-vous encore besoin d'informations? », les sujets les plus populaires sont les études et formations disponibles, les opportunités d'embauche, le soutien linguistique et les impôts. Les informations sur les évaluations comparatives des diplômes et la reconnaissance des acquis et des compétences (RAC), ainsi que les conseils sur les méthodes de recherche d'emploi et les conseils sur la création d'un C.V. ou les entrevues d'embauches sont également très recherchés. Ces réponses rejoignent nos constatations faites plus haut concernant les forts besoins en matière d'intégration du marché de l'emploi pour les personnes immigrantes. Le fait qu'un très petit pourcentage d'entre eux avait un emploi qui les attendait à leur arrivée au Québec explique que les besoins en matière de recherche d'emploi et d'accèsion à l'emploi soient importants pour plusieurs des répondants.

GRAPHIQUE 17

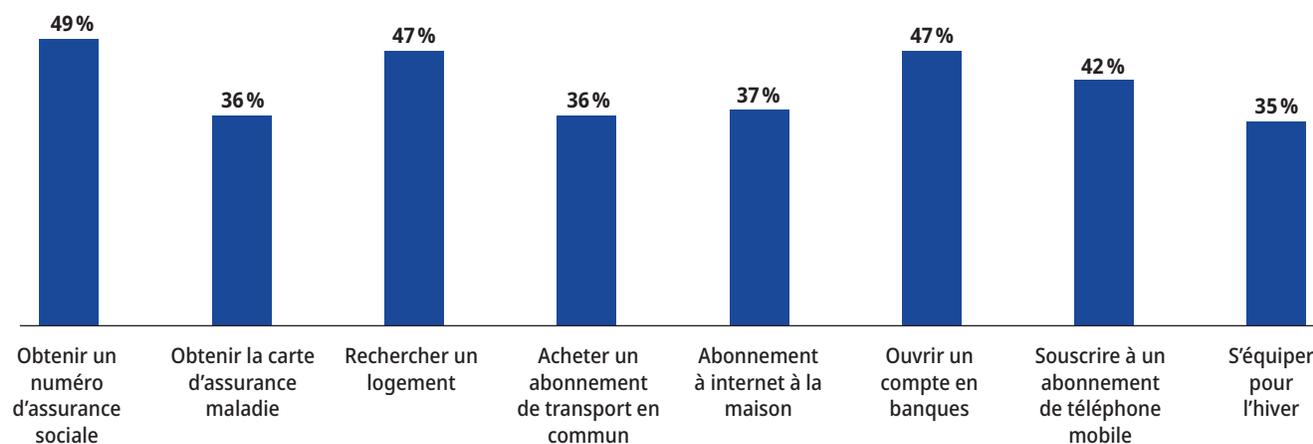
Moment auquel vous avez eu le plus besoin d'information



Les réponses sont variées à la question s'intéressant à quel moment du parcours les immigrants ont le plus besoin d'information. Le quart des répondants indiquent avoir besoin d'information tout au long de leur parcours. Le même pourcentage indique avoir eu le plus besoin d'information avant leur arrivée au Québec. Le tiers des personnes sondées disent avoir besoin dans les 30 premiers jours et 40 % dans les trois premiers mois. Les besoins d'information diminuent significativement après les trois premiers mois, alors que 14 % des immigrants situent leur plus grand besoin entre 4 et 12 mois et moins de 8 % au-delà de 12 mois.

GRAPHIQUE 18

Démarches classées comme très prioritaires par les répondants



En ce sens, les démarches qui semblaient prioritaires aux répondants sont également variées. Dans le sondage, il était demandé aux participants de classer différentes démarches selon un ordre de priorité allant de « pas du tout une priorité » à « très prioritaire ». Le graphique ci-dessus montre les réponses les plus souvent classées comme étant très prioritaires par les immigrants.

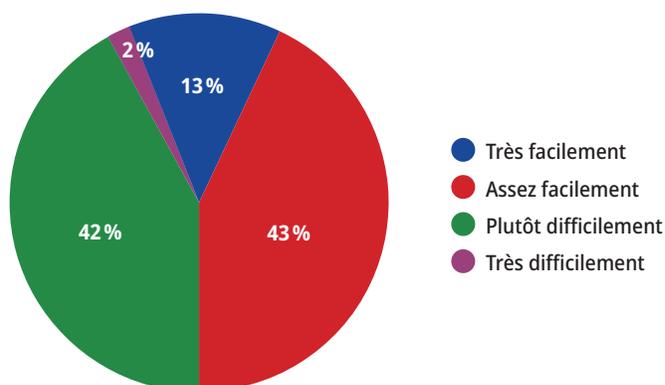
En ce sens, si contacter un organisme d'aide à l'immigration n'était pas du tout ou très peu une priorité pour 64 % d'entre eux, l'accès aux technologies de la communication était important. Souscrire à un abonnement pour un téléphone mobile et pour avoir l'internet à domicile était de la plus haute priorité pour respectivement 42 % et 37 % d'entre eux. Trouver un logement et souscrire à un abonnement

de transport en commun étaient également des démarches importantes pour plus du deux tiers des sondés, atteignant respectivement 47 % et 36 %. Si l'obtention de la carte d'assurance maladie (RAMQ) est une très grande priorité pour 36 % des répondants également, c'est l'obtention d'un numéro d'assurance sociale ou NAS qui est très prioritaire pour le plus grand nombre de sondés avec 49 %. En second vient le fait d'ouvrir un compte en banque avec 47 %. Finalement, une considération pratique, s'équiper pour l'hiver en ce qui concerne les vêtements chauds est également très prioritaire pour plus du tiers des immigrants ayant répondu.

Nous pouvons donc constater que les démarches visant la fonctionnalité dans la vie quotidienne sont plus importantes pour la majorité que les démarches administratives en général. Cependant, précisons aussi que certaines démarches administratives, notamment l'obtention du NAS ou l'ouverture d'un compte bancaire, restent très prioritaires pour plus du trois quarts des répondants. Au contraire, souscrire à une assurance habitation ou pour un véhicule est peu prioritaire, de même que de se renseigner sur les crédits d'impôt aux familles. Finalement, les achats d'une voiture et d'un bien immobilier sont les démarches les moins priorisées par les personnes immigrantes selon le sondage.

GRAPHIQUE 19

Facilité à trouver l'information recherchée

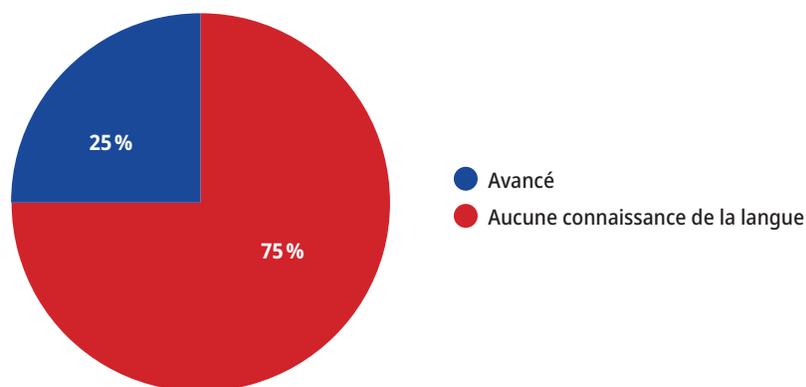


Le sondage montre également que seulement 13 % des répondants disent avoir trouvé très facilement l'information qu'ils cherchaient. 43 % d'entre eux ont dit avoir trouvé assez facilement, alors que 42 % ont trouvé les recherches plutôt difficiles. 2 % ont trouvé très difficilement les informations souhaitées.

Si un croisement entre cette variable et les tranches d'âge nous permet d'exclure le fait que l'âge soit un facteur déterminant pour trouver ou non facilement de l'information, la maîtrise des deux langues officielles du Québec pourrait partiellement expliquer ces difficultés.

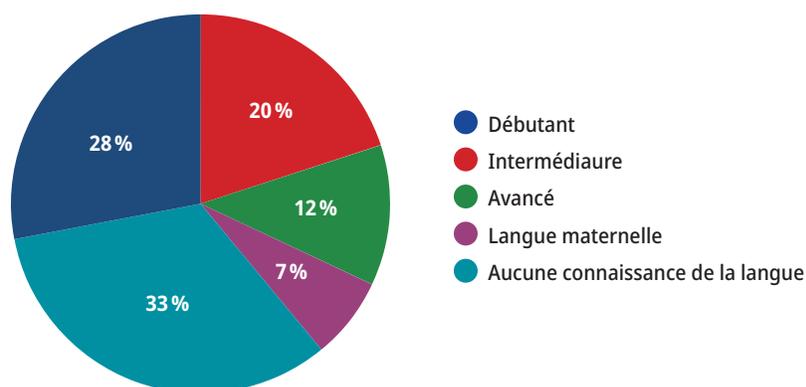
GRAPHIQUE 20

Personnes ayant trouvé très difficilement l'information recherchée selon leur niveau de français



GRAPHIQUE 21

Personnes ayant trouvé plutôt difficilement l'information recherchée selon leur niveau de français

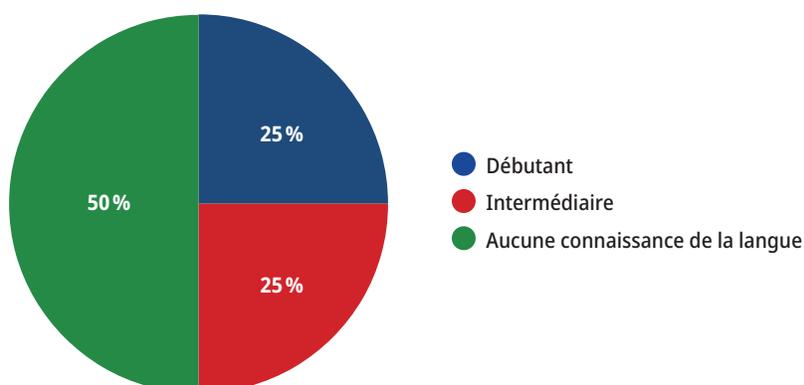


La maîtrise du français semble effectivement avoir un lien avec les difficultés à trouver de l'information, alors que chez les individus ayant trouvé très difficilement l'information voulue, 75 % n'avaient aucune connaissance du français.

Chez les personnes ayant trouvé plutôt difficilement l'information, 28 % se disaient débutants en français et le tiers ne connaissaient pas du tout la langue.

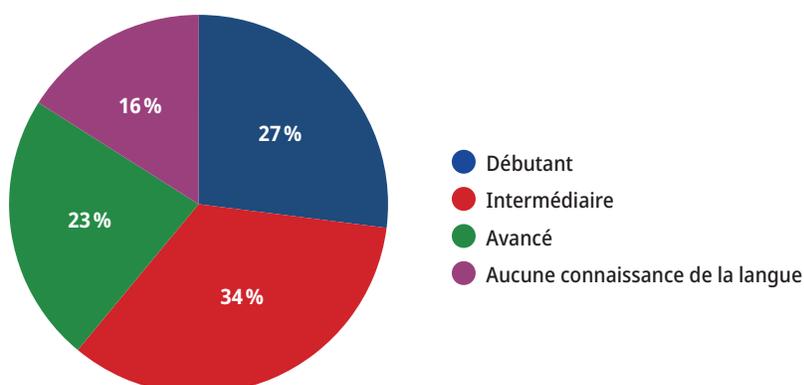
GRAPHIQUE 22

Personnes ayant trouvé très difficilement l'information recherchée selon leur niveau de d'anglais



GRAPHIQUE 23

Personnes ayant trouvé plutôt difficilement l'information recherchée selon leur niveau de d'anglais



Au niveau de la langue anglaise, 25 % des personnes ayant trouvé très difficilement les informations recherchées se considéraient comme ayant une connaissance de niveau débutant de cette langue. Le même pourcentage se considérait comme intermédiaire, alors que le 50 % restant disait ne pas connaître l'anglais.

Chez les personnes disant avoir trouvé l'information plutôt difficilement, ces pourcentages sont de 27 %, au niveau débutant en anglais et 34 % au niveau intermédiaire. Finalement, 16 % des personnes ayant difficilement trouvé ne parlent pas l'anglais.

En ce sens, si des personnes avec des connaissances avancées des langues officielles ont également, pour d'autres raisons, trouvé difficile d'accéder à l'information. Ces données nous montrent que pour la majorité des cas, la maîtrise du français ou de l'anglais pourrait être en cause.

Analyse qualitative

Introduction

L'analyse thématique qui suit porte sur les **enjeux vécus par les personnes immigrantes** dans la nouvelle réalité induite par la pandémie de COVID-19 relativement aux volets 1 et 2 du Programme d'accompagnement et de soutien à l'intégration (PASI) couverts par l'offre de services de *L'Hirondelle*. L'analyse thématique, développée à partir des données recueillies, repose sur 5 axes autour desquels se structurera cette partie. Ces axes sont les suivants :

1. La rencontre avec l'organisme
2. Les types de service offerts
3. Les effets de la pandémie
4. Les difficultés rencontrées
5. Les idées d'amélioration

Méthodologie

L'approche méthodologique retenue a consisté à mener des groupes de discussion avec les différents acteurs impliqués dans le processus d'immigration : les personnes immigrantes elles-mêmes, mais aussi les intervenantes et les intervenants de *L'Hirondelle* ainsi que les partenaires de l'organisme. Les résultats issus de ces groupes de discussion ont ensuite fait l'objet d'une analyse thématique.

Trente (30) personnes ont participé aux groupes de discussion ; ceux-ci ont été répartis comme suit :

Les intervenants de l'organisme *L'Hirondelle* (15 personnes)

1. Groupe de discussion du 29 juin (4 intervenant·e·s)
2. Groupe de discussion du 1^{er} juillet (2 intervenant·e·s)
3. Groupe de discussion du 6 juillet (4 intervenant·e·s)
4. Groupe de discussion (5 gestionnaires)

Les personnes immigrantes (13 personnes)

1. Groupe de discussion du 29 juillet (FGPI3 ; 2PI) Etudiants étrangers
2. Groupe de discussion du 2 août (FGPI5 ; 2PI) Femmes
3. Groupe de discussion du 6 août (FGPI 1+4 ; 4PI)
4. Groupe de discussion du 6 août (G2 et G6 ; 5PI)

Les parties prenantes (2 personnes)

Lundi 20 septembre 2021 ; collège La Salle et collège Bois-de-Boulogne.

AXE 1

De la rencontre au lien : Contact avec *l'Hirondelle*

Les personnes immigrantes (PI) prennent connaissance de l'organisme *L'Hirondelle* par trois moyens : Internet, agent gouvernemental ou de bouche à oreille.

La rencontre par Internet peut se faire de manière ciblée ou de manière moins directe. Dans le premier cas, les PI vont par exemple consulter le répertoire des centres communautaires et consulter les commentaires. S'ils sont positifs, le choix de l'organisme est retenu. En revanche, dans le second cas de figure, c'est en visitant des sites adressés aux PI que celles-ci découvriront les services de *l'Hirondelle*. Par exemple, l'une des personnes interrogées consultait un site gouvernemental portant sur les valeurs québécoises quand elle a suivi un lien proposé qui lui a fait connaître l'organisme.

Le deuxième moyen de rencontre avec l'organisme se situe plus en amont. C'est à leur arrivée à l'aéroport qu'un agent du gouvernement fournit aux PI une liste des organismes communautaires.

Enfin, le cercle de connaissances constitue le troisième moyen de rencontre avec l'organisme. Les PI interrogées ont rapporté avoir été conseillé par un·e ami·e, un·e collègue, une sœur ou encore un voisin.

Généralement, c'est la combinaison de deux éléments qui tranchera en faveur du choix de l'organisme. Par exemple, l'une des personnes interrogées nous a fait savoir qu'elle a eu une liste des organismes communautaires à son arrivée à l'aéroport et qu'en plus, sa sœur lui a recommandé de s'orienter vers *L'Hirondelle*. De même, une autre personne interrogée nous a fait savoir avoir été conseillée par un ami et qu'elle a, aussi, fait des recherches sur internet.

Ce premier contact est souvent motivé par le besoin de recourir à un service en particulier comme faire traduire ses documents ou demander de l'aide pour se faire accompagner dans une procédure administrative (comme le parrainage). Progressivement, les PI découvrent l'existence d'autres services, apprennent à connaître le ou les intervenant·e·s qui ont la charge de leur dossier et des liens peuvent se tisser. C'est le cas d'une PI interrogée : elle a commencé par demander des services d'accompagnement pour parrainer sa famille. Progressivement, elle a eu recours à d'autres services comme du soutien pour être sûr de bien remplir les documents et d'éviter ainsi les retards de traitement. C'est aussi le cas d'une PI, mère monoparentale de deux enfants, qui a commencé par contacter l'organisme pour faire traduire des documents officiels. L'intervenant lui a aussi présenté les services proposés et elle a été invitée aux ateliers avec ses enfants. Les enfants sont gardés sur place à *l'Hirondelle* pendant les rencontres. Progressivement, elle dit ainsi avoir participé à toutes les activités proposées. Aujourd'hui mieux installée, elle affirme avec émotion que l'organisme est sa « deuxième famille ».

AXE 2

Les types de service offerts

Cette rencontre progressive avec l'organisme amène les PI qui se rendent une première fois à l'organisme à découvrir progressivement les services offerts et à se tourner vers ceux dont ils ont besoin. Les PI interrogées disent avoir recouru à des services d'ordre administratif, à d'autres relatifs au fonctionnement institutionnels dans différents secteurs de leur vie (installation), à ceux relatifs à l'emploi, à

un soutien d'ordre financier comme les « cartes cadeaux » (ainsi nommées par une PI, possiblement en raison du caractère plus directement explicite de « cartes alimentaires » utilisées par l'organisme).

Le volet administratif peut consister à obtenir des renseignements relatifs à l'équivalence des diplômes; à demander un soutien pour remplir des formulaires et suivre les dossiers (comme une demande de résidence permanente; un renouvellement du certificat d'acceptation du Québec ou de permis d'études; une déclaration d'impôts; un permis de travail; une demande de résidence permanente ou des allocations pour enfants). Il peut consister aussi à la traduction de papiers officiels. Plusieurs PI commencent par demander ces services en premier avant de découvrir les autres services offerts par l'organisme comme celui relatif à l'installation.

En effet, le deuxième type de service dont ont bénéficié les PI interrogés est relatif à l'installation. Il s'agit ici de se faire aider pour obtenir renseignements et conseils sur le fonctionnement institutionnel des différents secteurs de leur vie sociale quotidienne comme la santé (plusieurs ont rapporté ne pas bien comprendre à leur arrivée le fonctionnement des services de santé, les centres locaux de services communautaires...); les numéros à contacter en cas de problème; les papiers nécessaires et les institutions de référence pour la voiture (permis de conduire, SAAQ, etc.); l'assurance habitation; les informations relatives aux droits des locataires (en cas de logement insalubre par exemple); les magasins bon marché pour acheter des vêtements (surtout pour l'hiver), de la nourriture ou des meubles; les renseignements relatifs à l'éducation, à la santé et aux activités des enfants (comme les inscriptions dans les garderies, les vaccinations, le système d'éducation québécois); les informations sur les droits des femmes, le système bancaire ou le régime enregistré d'épargne-retraite (REER). Les PI ont aussi parlé des loisirs proposés par l'organisme comme les sorties organisées pour découvrir le vieux Montréal, les quartiers ou les visites aux musées. Mais aussi des activités organisées par l'organisme comme les ateliers permettant aux enfants de socialiser et d'apprendre la langue ou ceux relatifs aux groupes de conversation permettant de mieux comprendre la culture et la langue ainsi que la participation à différents webinaires.

Le troisième type de service évoqué est relatif à l'emploi. Plusieurs PI nous ont fait part de leur participation à des formations leur ayant permis de comprendre comment rédiger un CV, une lettre de motivation; de mieux saisir les logiques de recrutement et le milieu de travail; d'avoir pu s'exercer avec les intervenants de l'organisme à des entrevues d'emploi comme d'avoir été soutenu pour trouver des opportunités d'emploi suivant le profil ou de l'importance de faire du bénévolat. Ce soutien consiste non seulement dans la transmission des savoirs faire, mais vise aussi à répondre à d'autres besoins autres que professionnels. Comme nous l'a expliqué un intervenant, si maîtriser la logique de la rédaction des CV est un objectif important, celui-ci peut-être considéré comme un moyen (« un outil » selon les mots de l'intervenant) pour échanger avec la personne immigrante et l'écouter au-delà des termes étroits de la stricte compétence professionnelle.

L'aide financière a également été évoquée par les PI interrogées qui ont à une reprise pour certains, davantage pour d'autres, recouru aux services d'aides alimentaires par les cartes cadeaux. Enfin, certaines PI ont été référées vers des organismes suivant leurs besoins: par exemple, l'une des personnes interrogées a été conseillée pour une aide aux devoirs à ses enfants dans un organisme proche de son lieu de résidence; une autre ayant perdu son enfant à la naissance a aussi été référée à un organisme de soutien psychologique. Ces référencement des PI suivant leurs besoins et la spécificité de leurs parcours sont appréciées par les PI dont certains finissent par développer des liens affectifs (« ma

deuxième famille» nous a confié l'une des personnes interrogées) avec les intervenant·e·s de l'organisme. Cette relation de confiance amène des PI qui ne recourent plus aux services de l'organisme au moment de l'échange avec nous à inclure l'organisme dans leurs projections futures. Par exemple, deux PI ont confié envisager de recourir aux services de l'organisme pour leur entrée dans le marché de l'emploi.

L'une des questions que nous nous posions dans notre grille d'entretien consistait à savoir quels étaient les services les plus appréciés. S'il est vrai que les visites de quartiers ou la découverte du vieux Montréal ont été grandement appréciés par les personnes interrogées (évoquées souvent avec un sourire amusé), c'est l'ensemble des services proposés qui a été positivement évalué mais de manière non hiérarchisée. Ainsi, la réponse à notre question initiale pourrait raisonnablement consister à avancer l'idée que le meilleur service est celui qui est offert au moment où la personne en a besoin. En d'autres mots, c'est la rencontre entre les besoins circonstanciés des PI et le service offert au moment de ce besoin qui est grandement appréciée. Or, ces besoins évoluent dans le temps dépendamment des trajectoires, non linéaires, d'installation. Par exemple, si, au départ, c'est la traduction des papiers officiels qui constitue la priorité pour certains, d'autres priorités s'imposent au fil de leur installation comme l'inscription des enfants qui devient une priorité, ou la formation portant sur le marché de l'emploi, etc. Cette écoute des besoins évolutifs des PI informe d'ailleurs sur la projection dans le futur que certaines PI effectuent pour recourir, non pas dans le moment présent, aux services de l'organisme (*cf.* plus haut).

AXE 3

Les effets de la pandémie

Rares ont été les témoignages des PI sur l'impact direct de la pandémie sur les services qu'elles ont reçus. Pour certaines, le fait de pouvoir participer aux activités et formations à distance a été une aubaine car, ayant des enfants en bas âge, cela leur a permis de rester à la maison avec leurs enfants tout en pouvant, dans le même temps, bénéficier de ces services, ce qui aurait été plus compliqué si des déplacements physiques devaient être effectués. Pour d'autres, la pandémie a nui au processus d'emploi. Ici, ce n'est donc pas les services de l'organisme *L'Hirondelle* qui sont évalués mais plutôt la restriction des possibilités de rencontrer d'éventuels employeurs.

Il faut noter que plusieurs participants aux groupes de discussion sont arrivés au Québec pendant l'automne 2020, d'autres sont arrivés quelques années avant. Les personnes qui sont venues avant la pandémie ne recourent plus de manière continue à l'organisme et témoignent surtout des services qui leur ont été offerts dans le passé ou de la manière dont elles se projettent pour en recevoir dans le futur (après leurs études par exemple). Celles qui sont arrivées pendant la pandémie n'ont pas véritablement exprimé de regrets de ne pas avoir bénéficié de l'ensemble des services sous l'effet de la pandémie.

La question est de savoir si ces regrets existent véritablement mais qu'ils n'ont pas été exprimés pendant les groupes de discussion ou si ces regrets n'existent simplement pas. Il ne nous est pas possible de trancher définitivement en faveur de l'une ou l'autre de ces deux hypothèses. Il est possible toutefois d'en examiner brièvement la portée. La première hypothèse signifie que les PI, renforcées par une sorte d'armure psychologique, n'ont pas souhaité évoquer expressément les implications de la Covid-19. Ces personnes, fragilisées comme l'indiquent les deux parties précédentes (la revue de la littérature et

l'analyse quantitative), auraient préféré, par fierté, ne pas exposer une vulnérabilité supplémentaire. Cette hypothèse reste cohérente jusqu'à un certain point. En effet, l'une de ses limites principales consiste en le fait que le climat des groupes de discussion a favorisé une atmosphère de confiance qui a été suffisante pour que ces personnes partagent leurs difficultés avec nous. Par exemple, en évoquant les obstacles qu'elles ont rencontrés dans leurs parcours, les PI n'ont pas hésité à nous faire part de certaines fragilités qui les traversent.

La seconde hypothèse pose l'idée que ces difficultés n'ont pas été jugées suffisamment notables pour être évoquées. Même si, à première vue, l'hypothèse semble contredire les parties précédentes qui affirment que la Covid-19 a fragilisé davantage les personnes qui l'étaient déjà, d'autres arguments penchent toutefois en sa faveur. Rappelons que la majorité des participant.es aux groupes de discussion sont arrivé.es au Québec pendant l'automne 2020 et que, de ce fait, elles n'étaient pas en mesure d'établir une comparaison entre un avant (ignoré) et un présent. Pour cela, il aurait fallu qu'elles sachent assez précisément comment les choses avaient été avant : Par exemple, l'une des intervenantes qui a recouru aux services de *L'Hirondelle* il y a de cela plusieurs années dit avoir pu faire des rencontres et établir des liens avec d'autres PI grâce à sa participation à des activités dans l'organisme où celles-ci se faisaient en présence. Or ce type de rencontres n'a pas pu avoir lieu auprès des PI arrivées pendant la pandémie. Cette seconde hypothèse est en outre renforcée par la théorie psychosociale de la comparaison. Si le bien-être des personnes est fortement influencé par des comparaisons sociales, dans des situations exceptionnelles (nommées « situations uniques »), ce sont les comparaisons temporelles qui seront décisives dans l'appréciation personnelle du bien-être. De la Sablonière, Hérault et Huberdeau³ définissent la *situation unique* comme faisant « référence à une situation dans laquelle un individu ne perçoit aucun repère social saillant pour se comparer à d'autres personnes ou à d'autres groupes, comme lors de changements personnels ou sociaux profonds. Les situations uniques peuvent résulter de changements développementaux, sociaux, ou de circonstances exceptionnelles » (p. 8). Or les expériences d'immigration peuvent aisément être comprises et vécues comme des situations uniques. Dès lors, dans le processus d'appréciation du bien-être, la comparaison ne s'effectue plus vis-à-vis d'autres personnes (à laquelle notre première hypothèse souscrit implicitement) mais bien à soi antérieurement : « pour s'évaluer, un individu peut comparer sa situation présente à sa situation telle qu'elle était lors d'une époque de son passé. », p. 5. Ces arguments nous font plutôt pencher vers la seconde hypothèse qui considère que les PI interrogées, de par leur récente expérience de migration, ne perçoivent pas l'impact de la pandémie de la même manière que les autres intervenants.

En effet, ce sont les intervenant.e.s de l'organisme qui mesurent l'impact de la pandémie sur l'offre de services proposés. Par exemple, des rencontres hebdomadaires étaient organisées suivies d'une grande rencontre par mois dans un café à l'externe. Depuis la Covid-19, ces rencontres se font par visioconférence. Les activités de réseautage (comme les 5 à 7) qui se faisaient en présence se font désormais via Zoom. Idem pour les rencontres Objectifs intégration qui prenaient la forme de rencontres en présence sur une semaine et qui, depuis la pandémie, se sont transformées en demi-journée par visioconférences sur deux semaines. Ces activités de réseautage par internet non seulement changent le format des rencontres (durée, support) mais sont jugées moins efficaces si elles ne sont pas effectuées sur le terrain. De plus, elles mobilisent moins de PI qui sont moins intéressées par des activités en ligne.

³ De la Sablonière, R., Hérault, A.-M. et Huberdeau, M.-E. (2009). Comparaisons sociales et comparaisons temporelles : vers une approche séquentielle et fonction de la situation unique. *Les cahiers internationaux de psychologie sociale*, 83 (3), 3-24. DOI 10.3917/cips.083.0003.

Le manque de maîtrise de la **technologie** numérique est un frein important à l'intégration, accentué pendant la pandémie. L'usage d'internet devenant essentiel pour les activités de l'organisme comme pour les rencontres des PI avec les employeurs pendant la pandémie, son manque de maîtrise a représenté un obstacle important. Dans le même temps, bien qu'ayant offert l'unique possibilité de rencontres, cette nécessité du recourir à internet, y compris pour les personnes la maîtrisant, a constitué un défi parce que les rencontres par internet, d'une durée plus courte et allant droit au but, rendent le contact humain difficile. Cette nécessité d'adaptation à de nouveaux outils a constitué un défi non seulement pour les PI, mais aussi pour les employés de l'organisme qui ont dû, rapidement, s'adapter à de nouveaux outils pour offrir leurs services.

Un deuxième effet de la pandémie évoqué par les intervenants de l'organisme concerne **l'isolement** des PI. Celles qui sont arrivées en période de pandémie sont particulièrement isolées. Elles le sont déjà avant (nouveau lieu de résidence, nouveaux enjeux, etc.) mais la situation a empiré avec la pandémie. La majorité des échanges se faisant au moyen d'internet, le contact humain est moins présent et les personnes moins intégrées dans différents réseaux. Par ailleurs, le fait que les jeunes n'allaient pas à l'école et ne participaient pas à des activités parascolaires les a amenés à socialiser moins avec leurs camarades et a amené les parents à s'inquiéter de voir leurs enfants isolés avec leurs jeux vidéos. Ce manque de contacts humains pour les adultes comme pour les jeunes a accentué (« quadruplé », nous confie un intervenant) l'isolement des PI et a participé à éprouver le bien-être et **la santé mentale** qui a été mise à l'épreuve. Ce constat touche de manière exacerbée les **femmes** victimes de violences dont plusieurs étaient confinées avec la personne violente sans avoir la possibilité de sortir. Ces femmes étaient souvent dépendantes de leur partenaire (car elles ne parlent pas les langues anglaise ou française, sont dépendantes pour l'argent, l'administratif, etc.) et se retrouvaient sans endroits où aller, parfois incapables de payer les frais demandés pour l'hébergement. Or les psychologues n'étaient pas disponibles, des services de psychologiques avaient fermé malgré les besoins si bien que les intervenants avaient du mal à référer ces personnes. Avec les femmes, les **personnes immigrantes âgées** ont également souffert de la situation pandémique à cause de la perte de repères causées par la nécessité de l'usage de la technologie comme par l'isolement. Selon les propos des représentants des deux organismes partenaires de *L'Hirondelle*, la population étudiante a aussi été touchée quant à la santé mentale car les étudiants étaient livrés à eux-mêmes, en dehors de tout lien social. En revanche, ceux qui vivaient avec leurs familles, entouré dans le cadre familial et donc moins isolé, ont moins souffert.

La pandémie a par ailleurs eu un impact sur plusieurs autres secteurs comme les **délais de traitements des demandes** d'immigration qui ont été retardé. La réduction du nombre d'employés actifs pendant la crise a retardé ces délais, créant ainsi une séparation des familles. Elle a aussi fragilisé financièrement les personnes immigrantes dont le besoin d'aide matériel a augmenté pendant la Covid-19 (distribution des cartes d'épicerie) et les difficultés pour trouver un logement se sont également accrues (manque de logements, dossiers de crédits non disponibles, coûts de loyer augmentés, visites des logements difficiles).

La situation pandémique a impacté sur tous, personnes immigrantes comme employés de l'organisme. Pour les employés, d'une part, la fermeture des frontières a ralenti le recrutement de la clientèle et, d'autre part, la nécessité de travailler de la maison a compliqué les relations à l'interne avec les collègues (motivation, nouvelles adaptations, etc.) et rendu le service à la clientèle par téléphone presque impossible, les PI devant envoyer un courriel et attendre une réponse.

En résumé, ce sont l'isolement, la nécessité du recours à la technologie, les problématiques d'ordre psychologique (pour tous, mais exacerbés pour certaines femmes et personnes âgées) et les délais de traitement qui constituent les principaux impacts négatifs de la pandémie pour les PI.

AXE 4

Les difficultés rencontrées

Si l'impact de la pandémie sur les offres de service reçus a été peu développé par les PI, toutes ont, en revanche, partagé les difficultés qu'elles ont rencontrées (et que certaines continuent à avoir) dans leur processus d'adaptation à leurs nouvelles vies.

Un premier ensemble de difficulté relève de **l'installation**. Par exemple, la nécessité de s'adapter à l'hiver en se procurant des **vêtements** qui tiennent chaud; les difficultés relatives au **logement** comme d'avoir un bail car l'obtention du bail est tributaire d'un emploi que l'un de nos interlocuteurs n'avait pas à son arrivée. C'est donc grâce à des attestations de travail qu'il s'est fait envoyer à partir de son pays d'origine qu'il a pu signer le bail. **Le système de santé** a représenté une difficulté d'adaptation supplémentaire à cause de la spécificité de son fonctionnement et de la lenteur du processus pour obtenir un médecin de famille). Plus anecdotique mais tout aussi pertinente est le propos tenu par une PI concernant les moyens de transport. Pour prendre l'autobus, le défi a consisté pour elle à comprendre le fonctionnement de la carte Opus⁴, à comprendre où mettre la monnaie et à apprendre quand et comment appuyer sur le bouton arrêt.

Un deuxième ensemble de difficulté relève de **l'intégration**. Les difficultés linguistiques constituent un défi: la nécessité de maîtriser le niveau exigé du français (avec, pour certains, l'intonation du pays de provenance comme frein; les tests de français de certification décourageants car ils sont coûteux) ou de l'anglais pour d'autres (bilinguisme). Certains ignorent la nécessité de l'anglais en arrivant du Québec, le pensant 100% francophone. D'autres, venant notamment d'Inde, du Pakistan ou du Bangladesh, comme rapporté par une représentante d'un organisme partenaire, pensaient le Québec à 100% anglophone et sont surpris de devoir apprendre le français. Le manque de maîtrise linguistique constitue un frein notamment pour trouver un **emploi**. A la barrière linguistique, s'ajoutent d'autres défis à relever pour trouver un emploi comme les ordres professionnels dont les exigences sont restrictives ou la difficulté à faire reconnaître les diplômes. Malgré un doctorat, un interlocuteur a dû travailler dans des domaines sous-payés avec des horaires décrits comme difficiles.

D'autres difficultés sont davantage spécifiques à des profils en particulier. Par exemple, lorsque le pays d'origine n'a pas de **représentation diplomatique** ici, cela constitue un défi supplémentaire pour la PI. Ou encore, une autre PI interrogée a fait part de la grande quantité d'informations dont elle a disposé alors qu'elle n'était pas en mesure de les sélectionner et de savoir comment les utiliser ce qui a retardé sa rencontre avec les organismes communautaires (retard qu'elle regrette car elle aurait pu avancer plus rapidement grâce aux services proposés). Aussi, les programmes proposés ne semblent pas être conçus pour les **étudiants étrangers** selon un interlocuteur qui a le sentiment d'avoir été mis de côté.

⁴ Il s'agit de la carte de transport de la Société de transport de Montréal.

Concernant l'organisme *L'Hirondelle*, deux difficultés nous ont été rapportées. La première concerne le **passage des dossiers entre les intervenants** lorsqu'un changement d'intervenant doit être opéré. La personne qui prend le relais est moins informée sur les dossiers qui lui sont transmis ce qui retarde la prise en charge. La deuxième difficulté concerne l'aide à l'emploi qui ne semble pas être offerte aux **étudiants étrangers** (probablement en raison du fait qu'ils ne soient pas admissibles au financement d'Emploi Québec).

Le changement trop fréquent des **politiques publiques** a aussi été évoqué comme une difficulté supplémentaire.

Au final, ces différentes difficultés peuvent être reliées les unes aux autres. Par exemple, il y a moins de chance de trouver un emploi si le niveau de maîtrise de langue exigé est jugé comme insuffisant. Par ailleurs, à ces différents obstacles vient s'ajouter le stress dû au changement et à la nécessité d'adaptation pour soi comme pour les personnes à charge (lorsqu'il s'agit d'enfant en bas âge notamment). Les intervenants ont d'ailleurs fait part de l'importance de la question de la santé mentale pour les PI (cf. plus haut), sujet qui a été développé par la littérature scientifique.

AXE 5

Les propositions d'amélioration

Face à ces défis, les PI ont développé de nombreuses idées pour aider leur installation et leur intégration dans leur pays d'accueil.

Des PI considèrent que l'organisme *L'Hirondelle* pouvait avoir davantage de **visibilité** (cette proposition vient aussi des intervenants). La publicité en dehors d'internet pourrait par exemple faciliter la recherche pour les PI qui n'y recourent pas systématiquement. Aussi, varier les supports publicitaires (dépliants à distribuer à l'aéroport; grandes affiches) pourraient toucher davantage de personnes, tout comme le fait d'en parler dans les écoles et les centres de formation pour adultes.

Un deuxième ensemble de propositions concerne la possibilité de faire en sorte de partager les informations **avant l'arrivée** des PI au Québec. Certaines PI ayant appris sur le tas auraient souhaité avoir plus d'informations sur le mode de vie québécois, l'importance du bilinguisme dans le marché du travail et des formations plus spécifiques (papiers obligatoires, magasins, coûts, etc.) depuis leur pays de provenance. Le savoir en amont pourrait par exemple éviter des problèmes de délais par manque d'informations.

Une autre idée consiste à mettre en place des ateliers ou des **groupes d'entraide** entre anciens et nouveaux arrivants pour échanger leurs expériences. Un autre atelier pourrait relever du champ plus proprement professionnel. Un **programme d'accompagnement par un professionnel** dans un secteur spécifique pourrait faciliter l'intégration des PI dans le marché du travail. Notons néanmoins que ce type de programme existe (mentorat, jumelage) mais que certains paramètres limitent leur application à tous. Par exemple, l'âge est un frein au mentorat (35 ans et moins), car les critères d'emploi Québec ne financent pas ces clients. Ils sont donc à la charge de *L'Hirondelle*.

Certaines PI considèrent que les services de l'organisme devraient être **plus personnalisés**, car les parcours d'immigration sont différents les uns des autres. Par exemple, *L'Hirondelle* devrait donner

des options de parcours selon la maîtrise de la langue française. Les intervenants devraient évaluer le niveau de français et adapter leurs services au niveau de chaque client, car ils prennent pour acquis que les immigrants qui demandent leurs services ne parlent pas français selon certaines PI interrogées.

Des dispositions devraient être prises pour le **logement**. Par exemple, l'une des personnes interrogées a peiné avant de trouver un logement non salubre pour elle et sa famille. Elle considère que le logement est un problème qui touche tout le monde, mais que les immigrants, plus vulnérables, devraient avoir davantage d'aide. Plusieurs ont aussi proposé une aide de l'organisme dans le processus d'obtention d'un **médecin de famille**.

S'agissant de l'information donnée à long terme, plusieurs PI pensent que l'idée est utile. Car les besoins des personnes immigrantes peuvent changer avec le temps. Ils proposent que *l'Hirondelle* fasse **des rappels à ses clients** pour qu'ils se tiennent à jour sur les offres de service.

En dehors de l'organisme, des propositions ont été faites pour une meilleure organisation des rendez-vous des **commissions scolaires**. Par exemple, une PI rapportait avoir dû se déplacer à deux reprises pour chacun des rendez-vous de ses deux enfants et considère qu'il aurait été possible de regrouper les deux entrevues en un seul rendez-vous. D'autres propositions concernent l'idée d'un département spécialisé pour la **francisation**; d'un assouplissement de la procédure pour la **reconnaissance de l'expérience professionnelle** et de faciliter les démarches d'intégration dans les **ordres professionnels**, notamment pour les emplois à grand besoin (médecins, infirmiers, psychologues, etc.). Il est à noter que cette dernière proposition a été relevée aussi bien par les PI que par les intervenants de l'organisme.

Les intervenants de l'organisme ont également proposé un ensemble d'idées d'amélioration du processus d'intégration et d'installation des PI. Par exemple, certains, constatant la difficulté éprouvée par les PI à remplir les **formulaires**, proposent de leur préparer des capsules vidéos qui leur donneraient davantage d'autonomie pour remplir les formulaires ce qui laisserait aux intervenants plus de temps pour échanger et agir pour aider les PI en dehors de cet aspect administratif. Aussi, l'idée de sensibiliser davantage les **entreprises** aux réalités d'employer des immigrants a été une proposition soulevée. Par ailleurs, les intervenants considèrent que la dépendance aux **subventions externes** (principalement gouvernementales) rend difficile leur travail, car ils se sentent parfois devoir répondre aux exigences des programmes (décrits comme rigides) plutôt qu'aux réels besoins de leurs clients. Au niveau interne, une meilleure **fiabilité de la technologie** à l'interne a été recommandée. Enfin, les cibles de performances obligatoires créent du stress et une **surcharge** pour les employés.

Conclusion: Vécus des personnes immigrantes et PASI

Cette première partie de l'étude visait à saisir, par le biais d'une double méthodologie quantitative et qualitative, les enjeux et les défis rencontrés par les personnes immigrantes dans leur parcours d'installation et d'intégration dans la société québécoise, notamment en rapport à la pandémie de Covid-19. Les axes relevés à la suite de l'analyse quantitative ainsi que celle, thématique, des groupes de discussion ont ainsi permis de cerner les enjeux et les défis des personnes immigrantes dans leur parcours d'intégration.

Nous avons toutefois remarqué, lors des groupes de discussion, qu'aucune des personnes interrogées ne connaissait le programme PASI. Ce manque de connaissance, qui ne porte pas seulement sur la nomination mais aussi sur le contenu, peut ralentir le processus permettant de bénéficier pleinement des services proposés. Au-delà de l'aspect informatif, il semblerait qu'il s'agisse d'une question relative à la catégorisation-même : la manière dont les besoins sont décomposés dans le programme ne correspond pas nécessairement à la manière dont les choses sont compartimentées pour les PI.

D'une part, pour ceux-ci, en venant s'installer ici et commençant progressivement à devoir gérer leur installation et leur intégration, ce n'est que progressivement qu'elles découvrent, sur les terrain, la nécessité de comprendre les volets relatifs à l'habitation (droit des locataires; assurances; etc.), au permis de conduire (la SAAQ; les exigences pour l'obtention d'un permis, l'assurance auto, etc.); à la santé (les services offerts; les médecins de famille, etc.); aux enfants, etc.

D'autre part, la manière dont le programme du PASI est présenté obéit à une catégorisation différente de la logique des PI. Autrement dit, il semble que la manière dont le PASI envisage ses volets synthétise les opérations de façon éloignée de l'expérience des PI puisque ceux-ci sont exprimés dans des catégories différentes. Cet écart peut amener les PI à ne pas bénéficier du plein potentiel des offres de service, ou à en ralentir la pleine exploitation par nécessité de devoir prendre un temps supplémentaire pour comprendre ce dont il s'agit. Cette observation fait l'objet d'une recommandation en fin de document.

Partie II

Ateliers de design thinking et développement de pratiques innovantes des volets linguistiques et communautaires

Introduction

Cette seconde partie du rapport présente les pratiques novatrices relatives aux volets communautaire et linguistique issues des ateliers de cocréation. Après avoir rappelé les objectifs, la méthodologie utilisée sera exposée. Pour chacun des deux volets linguistique et communautaire, la présentation des pratiques novatrices se fera de la façon suivante : dans un premier temps, une brève présentation des principaux axes suivie, dans un second temps, des fiches-idées correspondant aux idées abouties⁵. Le contenu des axes, placé en annexes, ne sera pas développé ici.

Rappel des objectifs

Le deuxième objectif de cette étude a consisté à proposer des pratiques novatrices relevant du volet 2 du PASI. Plus précisément, deux dimensions ont été ciblées ici : le bénévolat (dimension communautaire) et l'aspect linguistique. *L'Hirondelle* a déjà introduit deux activités pour chacun de ces deux volets.

Pour le premier, le « stage social » propose déjà aux PI de s'intégrer rapidement dans le tissu social québécois, à travers un bénévolat effectué dans des organismes pour personnes âgées par exemple.

Pour le second, des « clubs de conversation » sont mis en place. Ceux-ci, gérés par une intervenante de *L'Hirondelle*, consistent à réunir des PI dans un café pour échanger en français. Cette activité est perçue comme un complément à la francisation qui, ne durant que six mois, demeure insuffisante pour permettre aux PI d'être en mesure de pratiquer le français de façon adéquate.

Ainsi, l'objectif de notre intervention a consisté à proposer de nouvelles pratiques pour accompagner au mieux, et au plus vite, les PI dans leur double intégration linguistique et communautaire. Ce double objectif devait tenir compte des paramètres de la « nouvelle normalité » d'intervention pour l'organisme issu de la pandémie de COVID-19.

Méthodologie

Afin de répondre aux objectifs susmentionnés, la méthode choisie a été celle de la cocréation. Plus précisément, la méthode de cocréation utilisée a été le design thinking. Celle-ci est à même d'offrir aux participantes et aux participants l'espace idéal pour créer, collectivement, des pratiques nouvelles.

La raison de ce choix méthodologique réside dans la philosophie même du design thinking. A « la fois [...] méthode, [...] processus d'innovation et [...] vision spécifique du travail », sa philosophie « s'inspire de la pensée et de la boîte à outils des designers pour permettre à chacun d'être créatif et de participer à l'innovation. Il permet de résoudre toutes sortes de problèmes grâce à l'intelligence collective » (A. Côté, *Cahier du participant*, p. 4). Ses principes invitent les participantes et les participants à créer, collaborer et prototyper tout en les amenant à déjouer le cerveau pour arriver à imaginer des idées novatrices avant de converger pour créer des solutions innovantes.

⁵ Annie Côté, spécialisée dans les méthodes de cocréation du Laboratoire en innovation ouverte (LLio), a co-animé les 6 ateliers. Qu'elle en soit chaleureusement remerciée ici.

De plus, ce type de méthodes présente des bénéfices non seulement du point de vue de la richesse des solutions imaginées, mais il permet également de favoriser une approche participative dans la mise en place des changements impulsés. Ceci signifie que « chacun des membres d'une organisation est précieux et a son mot à dire. Si chacun participe à la manière dont l'organisation fonctionne, et que l'organisation prend en compte les commentaires et les expériences de ses membres »⁶, le pouvoir décisionnel est ainsi mieux partagé par l'ensemble de la communauté ce qui aura pour effet de favoriser la réussite de la mise en place des pratiques innovantes.

A cette fin, deux séries de trois ateliers ont été organisées : une première, tenue le 8 décembre 2021, a été consacrée à l'objectif se rapportant au volet communautaire. Celle-ci a compté 13 intervenantes et intervenants de l'organisme *L'Hirondelle*; une seconde, tenue le 10 décembre, a été consacrée à l'objectif se rapportant au volet linguistique. Celle-ci a compté 11 intervenantes et intervenants. Il est à noter que certaines personnes ont assisté aux deux ateliers.

Deux scénarii ont été préparés pour chacun des deux cycles d'ateliers. Compte tenu du fait que les rencontres se sont déroulées à distance, nous avons privilégié l'usage de deux plateformes qui se prêtent à ce type d'exercice : Gather et Mural. La première est « une plateforme vidéo et de clavardage avec des avatars qui se déplacent sur une carte virtuelle »⁷ et la seconde une plateforme collaborative qui offre un tableau blanc sur lequel l'ensemble des participantes et participants peuvent collaborer en introduisant des images ou en rédigeant des idées par exemple.

Dans un premier temps, au cours de la phase divergente, des dizaines d'idées ont ainsi été proposées. Ces idées ont par la suite fait l'objet d'une analyse thématique qui les a regroupées en des axes. Dans un second temps, lors de la phase convergente, les participantes et les participants aux ateliers ont prototypé certaines idées dans des « fiches-idées ». Il s'agit de constructions plus concrétisées de la réflexion menée précédemment.

En outre, les pratiques novatrices sont envisagées dans le contexte de la situation pandémique et post-pandémique de Covid-19. Celle-ci varie suivant un ensemble de paramètres, rendu de manière plus ou moins transparente par les autorités politiques⁸. De ce fait, dépendamment du code couleur mis en vigueur suivant les critères de santé publique et des mesures sanitaires qui leur sont associées, le choix d'une pratique plutôt que d'une autre demeure tributaire de l'appréciation politique de la situation. Cette situation, qui rend la marge de manœuvres dépendante des décisions de la santé publique, empêche de définir, *a priori*, le type de pratique à privilégier ou à écarter dans l'absolu. Toutefois, les pratiques novatrices présentées ici s'étendent sur un continuum allant du rouge – qui correspond aux pratiques menées à distance et ne nécessitant de ce fait aucun contact entre les personnes – au vert – qui correspond aux pratiques autorisant les contacts sans restriction de nombre.

⁶ Linda El Halabi, 2020, « Les avantages d'une approche participative », <https://blogs.mcgill.ca/humanrightsinterns/2013/09/976#:~:text=L'approche%20participative%20rend%20ainsi,conf%C3%A9renciers%20%C3%A0%20longueur%20de%20journ%C3%A9>

⁷ https://qcbs.ca > Guide_CSBQ2020_Gather_FR

⁸ Voir par exemple <https://www.lapresse.ca/covid-19/2021-02-03/code-de-couleurs/quebec-refuse-de-rendre-publics-ses-criteres.php#> consulté le 9 mars 2022.

Le volet linguistique

Rappel des besoins et objectifs

Le parcours de francisation de 6 mois étant court pour permettre aux PI de maîtriser suffisamment le français pour s’y exprimer et comprendre les interactions, l’organisme *L’Hirondelle* a développé des « clubs de conversation » à cette fin. Celui-ci souhaiterait toutefois développer d’autres pratiques novatrices afin de renforcer la maîtrise du français. L’objectif des ateliers de co-création a donc consisté à développer des idées innovantes pour amener les personnes immigrantes à comprendre et à s’exprimer en français plus rapidement, dans le but d’accélérer leur apprentissage.

Tel qu’annoncé plus haut, une première partie de la présentation qui suit portera sur une présentation sommaire des axes thématiques qui ont rassemblé les idées soutenant les pratiques novatrices (phase divergente); une seconde partie consistera à présenter les fiches-idées, soit les solutions prototypées par les participantes et les participants aux ateliers en phase convergente.

Les pratiques novatrices

Les ateliers ont mis en relief les 8 axes d’analyse thématique suivants :

1. Activités directement axées sur une approche linguistique
2. Activités axées sur la dimension sociale
3. Activités ancrés dans la société/les institutions québécoise/s
4. Activités à faire en individuel
5. Activités axées sur les intérêts des PI
6. Activités axées sur l’aspect pragmatique/professionnel
7. Activités engageant les apprenants
8. Autre

Le contenu de ces axes se trouve en annexes (Annexe 4).

Les fiches-idées

A la suite de la première phase qui a consisté à partager le plus grand nombre d’idées avancées par les participantes et les participants, la seconde phase des ateliers de co-création a consisté à produire des idées qui convergent vers des constructions prototypées. Celles-ci peuvent consister en des matérialisations qui découlent directement des idées développées précédemment; elles peuvent aussi s’en inspirer pour construire des prototypes qui leur sont relativement indépendants. Les quatre pratiques novatrices proposées ci-dessous sont insufflées par le premier axe (activités centrées sur une approche linguistique) pour la première et par le deuxième (dimension sociale) pour les trois autres.

FICHE-IDÉE 1

Phonétique

- Comme les PI peuvent être freinés par la crainte de ne pas bien prononcer
- La pratique consisterait à préparer une chanson et la chanter avec un professeur pour corriger la prononciation
- Cette activité permettra d'améliorer la fluidité et la prononciation au quotidien

FICHE-IDÉE 2

« Le Goût d'apprendre »

- Organiser un atelier gastronomique avec l'idée de suivre les différentes étapes de la réalisation d'une recette choisie au préalable: sortie pour acheter les ingrédients de la recette choisie, mise en place, préparation et dégustation
- Si le local de *L'Hirondelle* ne dispose pas d'une cuisine, il est possible d'utiliser/louer la cuisine d'un autre organisme communautaire
- Il est aussi possible de mettre en place cette pratique dans (ou en partenariat avec) des écoles de métier, car elles sont disponibles l'été
- Tenir en même temps un atelier sur les vins / bières

FICHE-IDÉE SUITE 3

« Souper jumelage »

- L'idée du Souper Jumelage a pour objectif de briser les barrières culturelles
- Chaque semaine, le participant ira dans une nouvelle famille pour partager un repas et discuter. Le but est de rencontrer des gens qui habitent ici depuis un certain temps et aussi de découvrir les différents accents, les différentes habitudes des familles et de rencontrer de nouvelles personnes
- Cette pratique a l'avantage de proposer un bon filet social

FICHE-IDÉE 4

« Une langue, un lien »

- L'objectif ici est de s'intégrer à une famille d'accueil (personnes âgées ou familles), ce qui permet de pratiquer plus souvent la langue et d'apprendre les mots usuels
- Des personnes âgées pourraient accueillir des personnes immigrantes à la maison
- La personne qui apprend la langue pourrait s'impliquer dans la vie quotidienne: faire des courses, partager des moments avec les personnes qui l'accueillent

FICHE-IDÉE 5

«Speed meeting»

- Avoir des espaces et lieux de rencontres avec tables et chaises; prévoir des bouchées, le drapeau du pays de la langue à apprendre, prévoir un contrôleur du temps pour que chacun-e puisse bénéficier du temps de manière équitable.
- Une petite contribution symbolique pour le participant et des idées (mots, phrase, citations...) pour animer les échanges en cas de manque d'inspiration.
- Organiser des petites séances d'échange dans un restaurant, une salle de réception pour permettre à un plus grand nombre de personnes de participer
- Voir sur Gather.town: il existe une salle modèle pour le speedmeeting

Le volet communautaire

Rappel des besoins et objectifs

En ce qui concerne le volet communautaire, l'organisme *L'Hirondelle* a développé «des stages sociaux». Il s'agit d'activités bénévoles qui proposent aux personnes immigrantes de s'intégrer rapidement dans le tissu social québécois (par exemple à travers une participation au sein d'organismes pour personnes âgées). *L'Hirondelle* ne vise pas, à travers ce type d'activités, de développer les compétences professionnelles des personnes immigrantes mais, plutôt, à les amener à avoir une meilleure estime de soi. Trois ensembles de domaines sont déjà développés: environnement, art et culture et intervention auprès des plus démunis.

L'objectif des ateliers de cocréation a donc consisté à développer des idées innovantes pour amener les personnes issues de l'immigration, à travers le bénévolat, à avoir des possibilités de réussite pour se sentir utiles dans leur société d'accueil, ceci en privilégiant les droits domaines susmentionnés: environnement, art et culture et intervention auprès des plus démunis.

Les pratiques novatrices

Lors de cette phase divergente de cocréation, les 6 axes suivants sont apparus. Les trois premiers, correspondant aux domaines privilégiés par l'organisme, ont été enrichis par trois autres axes d'intervention possible:

1. Dimension «environnement»
2. Dimension sociale: intervention auprès des plus démunis
3. Dimension artistique et culturelle
4. Dimension valorisation des compétences: linguistiques, professionnelles ou autre
5. Au sein même de *L'Hirondelle*
6. Autre

Le contenu de ces axes se trouve en annexes (Annexe 5).

Fiches-idées

FICHE-IDÉE 1

Les influenceurs.euses/ médias sociaux

- Besoin de recruter des participants pour les services de l'Hirondelle afin d'atteindre les cibles fixées par les bailleurs de fonds
- L'influenceur.euse reçoit des communications sur les éléments à diffuser pour lui donner les balises à respecter (ligne rédactionnelle)
- L'influenceur.euse traduit ou non dans sa langue et poste les différents contenus dans sa communauté et réseau
- Il ou elle est en contact avec le service de communication de l'Hirondelle pour poser ses questions et avoir des orientations dans les réponses qu'il ou elle donne à son réseau
- On pourrait mesurer l'apport de ces influenceurs.euses sur les taux d'inscription

FICHE-IDÉE 2

Valorisation des langues natales des PI

- Les nouveaux arrivants doivent pratiquer le français mais peuvent aussi apporter à la communauté en faisant pratiquer leur langue aux autres
- L'idée consiste ici à faire pratiquer les langues étrangères gratuitement en proposant des cours de langue seconde selon la langue du participant
- L'enseignement de la langue natale pourrait avoir lieu à *L'Hirondelle*, dans un centre communautaire.
- Des cours d'anglais ou espagnol gratuits pourraient être donnés dans des parcs.
- Installation de tables avec des bénévoles nouveaux arrivants
- Inscription en ligne, ou sur place en passant devant. Durée d'une trentaine de minutes de pratique. Roulement éventuel entre les tables comme un speed dating (« language dating »)
- Pour mettre en place cette pratique, il est possible d'avoir une base de données avec les noms, langues parlées, disponibilités pour aider les gens qui ne parlent ni anglais, ni français.
- Il est possible de partager la base de données avec d'autres acteurs que pourront consulter et solliciter le ou la bénévole.

FICHE-IDÉE 3

Soutien scolaire

- Besoin d'apporter quelque chose à la communauté, d'aider les plus jeunes (qu'ils soient Québécois ou nouveaux arrivants)
- Création d'une « escouade » ou d'un bassin de bénévoles dans différentes matières scolaires
- Création d'un bassin de jeunes pour du soutien scolaire
- Les nouveaux arrivants se déplaceraient pour aller aider les jeunes en difficulté scolaire
- Les inscriptions pourraient se faire en ligne
- Tenir un agenda pour que l'offre d'aide, divisée par matières scolaires, soit hebdomadaire

FICHE-IDÉE 4

Cuisine: A la découverte des mets du monde

- Cuisine du monde
- Proposer à ce que chacun des membres d'un groupe cuisine un mets de son pays et le faire découvrir aux autres
- Une table des mets avec des drapeaux représentant chaque pays
- Faire connaître la gastronomie d'ailleurs dans un endroit commun
- Mettre en place un restaurant du monde dans lequel on viendrait découvrir les différentes gastronomies et dont les fonds récoltés seront utilisés pour l'amélioration des conditions d'installation des immigrants ou pour toute autre cause
- Possible partenariat avec *Robin des bois* – association pour entrer la dimension interculturelle dans leur menu⁹

FICHE-IDÉE 5

Capacitation

- Atelier sur la diversité: Avec un des partenaires en emploi, un participant pourrait se rendre dans un milieu typiquement corporatif pour faire un témoignage ou un atelier sur la diversité dans les milieux de travail.
- Atelier d'animation d'un groupe de discussion
- Partenariat avec une bibliothèque ou un centre communautaire. Le participant ou la participante propose un thème qui l'intéresse (ou dont il ou elle est spécialiste) pour animer une discussion ou un atelier suivi d'une discussion

⁹ <https://robindesbois.ca/>

FICHE-IDÉE 6

Les femmes

- Certaines femmes immigrées finissent par se retrouver dans des maisons d'hébergement hors de leur pays, loin de leur famille, sans réseau de soutien
- L'objectif de cette pratique consiste à encourager les femmes à créer un réseau de soutien pour des femmes, apportant de la musique, de la joie, de la détente dans l'environnement d'hébergement
- Créer des partenariats avec d'autres organismes pour les femmes afin de renforcer le réseau et de développer la responsabilité sociale
- Faire de la musique pour les femmes hébergées : un après-midi de musique, poésie, etc., ce qui aura pour effet de soulager ces femmes

FICHE-IDÉE 7

Aide pour les enfants malades

- Une aide pour les parents dont l'enfant est atteint d'un cancer
- Babysitting pour les enfants malades
- Offrir des service de babysitting pour les enfants malades afin que les parents puissent souffler et l'enfant rencontrer d'autres personnes
- Offrir un service gratuit un weekend par deux semaines

FICHE-IDÉE 8

Les arts

- « Ma terre d'accueil, d'appartenance »
- Sculpture ou totem artistique réalisés par des PI accompagnés d'un artiste. L'objet sera exposé sur un lieu public
- Trouver l'artiste qui pourra mener le projet, intégrer la ville de Montréal dans la réalisation de ce projet
- Œuvre d'art pour la ville de Montréal

Synthèse et pistes de recommandations

Synthèse

Cette étude s'est déroulée en deux temps. La première phase a consisté à analyser d'un point de vue quantitatif, à travers un sondage, et d'un point de vue qualitatif, à travers des entretiens en groupes de discussion, les besoins et les défis des personnes immigrantes. 5 axes ont ainsi émergé: le premier se rapporte à la circonstance de la rencontre avec l'organisme *L'Hirondelle* et à la façon dont le lien s'établit progressivement avec ses intervenantes et ses intervenants; le deuxième se rapporte aux types de services auxquels les personnes immigrantes ont recouru; le troisième a trait aux effets de la pandémie aussi bien sur les personnes immigrantes que sur l'évaluation des adaptations proposées par l'organisme *L'Hirondelle*; le quatrième aborde les difficultés rencontrées par les personnes immigrantes dans leurs parcours migratoires et le dernier les propositions de celles-ci ainsi que celles des intervenantes et des intervenants de l'organisme afin de contourner au mieux les défis rencontrés.

La seconde phase du travail a consisté à proposer des pratiques novatrices à partir d'ateliers de cocréation menés avec les intervenantes et les intervenants de l'organisme *L'Hirondelle*. Ceux-ci ont permis d'émettre de riches idées, relevant tant du volet communautaire (relatif au bénévolat) que du volet linguistique, dont certaines ont fait l'objet d'un prototypage présenté dans des fiches-idées. Par ailleurs, le choix de retenir l'une ou l'autre de ces idées dépendra des conditions sanitaires relatives à la situation (post)pandémique. Les propositions sont toutefois faites de telle sorte qu'elles s'étalent sur un continuum allant de pratiques autorisant les contacts sans restriction de nombre à celles devant être menées à distance et ne nécessitant de ce fait aucun contact entre les personnes.

En dépit de la richesse des entretiens en groupes de discussion et de la rigueur de leur analyse, nous n'avons pas pu atteindre le nombre de personnes immigrantes prévues au départ. Il en est de même pour les partenaires de l'organisme dont le nombre devait être plus important. Cette limite est due en grande partie au fait que les entretiens devaient se dérouler pendant l'été, un moment que plusieurs employés choisissent pour prendre leurs congés. La reprise du travail porte également son lot de dossiers accumulés et fait ainsi baisser la disponibilité de participation à la recherche.

Une autre limite se rapporte au fait que la grande majorité des personnes immigrantes interrogées dans les groupes de discussion soit arrivée au Québec pendant la pandémie. N'ayant pas été en mesure d'échanger avec des personnes l'ayant «traversée», nous avons eu peu de données émanant des personnes immigrantes elles-mêmes sur les effets de la pandémie. Cet aspect nous a toutefois été développé par les intervenantes et les intervenants de *L'Hirondelle* ainsi que par ses partenaires.

Pistes de recommandation

PISTE 1

Rendre plus visibles les activités de *L'Hirondelle*

Une partie de la population ignore l'existence des services aux immigrants: 50% des répondants au sondage ont, en effet, indiqué qu'au moment de leur arrivée en sol québécois, ils ignoraient l'existence de services gratuits d'aide à la recherche d'emploi, alors qu'ils auraient apprécié connaître ces ressources. Certaines personnes perdent ainsi des mois, parfois des années, à lancer des procédures dont elles ignorent même l'existence. L'une des pistes de recommandation consiste à **rendre plus visibles les activités de *L'Hirondelle*** aussi bien avant qu'après l'arrivée des PI au Québec. Cette piste est d'ailleurs corroborée par les propositions des personnes immigrantes ainsi que celles des intervenants et les intervenantes de *L'Hirondelle*. L'analyse quantitative recommande de favoriser l'accès à la clientèle par internet. Le format «**Influenceurs** de l'intérieur», proposé dans les ateliers de cocréation recoupe les deux constats de visibilité et d'usage d'internet. De plus, l'analyse quantitative met l'accent sur le fait que les 26-35 ans sont intéressés par les services communautaires. Les influenceurs pourraient donc faire partie de cette population.

PISTE 2

Varier le format des stages sociaux suivant les intérêts des personnes immigrantes

Aussi bien en analyse quantitative que qualitative, il est apparu que l'intérêt pour le **stage social** est grand, car il permet à la fois d'offrir des opportunités de pratiquer le français, de découvrir la société québécoise et de tisser des liens sociaux. L'on recommande de **varier les formats des stages sociaux suivant les intérêts des personnes immigrantes**. Plusieurs idées de mise en œuvre de cette pratique ressortent dans les ateliers de cocréation comme le jardinage avec des aîné·e·s ou des jeunes, la consommation éco-responsable, la musique, la lecture, le babysitting, la cuisine, etc.

PISTE 3

Procéder à une traduction expérientielle des services proposés

Lors des groupes de discussion menés avec les personnes immigrantes, celles-ci nous ont confié ne pas connaître le programme PASI (nomination et contenu). Nous avons constaté que la manière dont le PASI exprime ses volets synthétise les opérations de façon éloignée de l'expérience des PI. Cet écart peut amener les PI à ne pas bénéficier du plein potentiel des offres de service, ou à en ralentir la pleine exploitation par nécessité de devoir prendre un temps supplémentaire pour comprendre ce dont il s'agit. **Les services offerts par l'organisme devenant ainsi sont sous-exploités**. Nous recommandons ainsi à l'organisme d'exposer et de communiquer les services proposés en «traduisant» ces volets; cette traduction ne serait pas d'ordre linguistique mais plutôt «expérientielle», de façon à réduire l'écart constaté. Il s'agirait, par exemple, de décomposer le contenu des volets du PASI pour les reformuler dans des catégories différentes en revenant aux étapes des parcours migratoires exposées dans la première partie de ce travail (chercher un emploi; trouver un logement; se soigner; etc.). Cette recommandation est appuyée par le constat que c'est la rencontre entre les services proposés et les besoins circonstanciés qui est particulièrement appréciée par les personnes immigrante. Cette **traduction expérientielle des volets du PASI** pourrait permettre aux personnes immigrantes de gagner un temps précieux pour **savoir, comprendre et agir**. Ses bénéfices ne se limitent pas aux

personnes immigrantes mais également à l'organisme *L'Hirondelle* puisqu'elle toucherait un nombre plus important de personnes immigrantes et réduirait le temps consacré à l'étude de chaque dossier.

PISTE 4

Établir des partenariats avec des acteurs partageant des objectifs communs

Les résultats des analyses issues de la première partie ainsi que les ateliers de cocréation ont recommandé de mettre en place ou de développer **des passerelles entre l'organisme et d'autres institutions**, que ce soit au sujet de l'emploi, du bénévolat ou de l'acquisition plus rapide de la langue française. Concernant cette dernière proposition, l'un des partenariats possibles pourrait s'établir avec le **projet « Dialogues » initié par une équipe du collège Édouard-Montpetit** dont l'un des principaux objectifs consiste à mettre en place des espaces de rencontre entre personnes immigrantes et personnes non immigrantes du Cégep. Ce projet a pour objectif, d'une part, de permettre aux premiers de pratiquer la langue française et d'avoir une occasion de connaître leur société d'accueil et, d'autre part, de donner l'occasion aux seconds d'enrichir leurs perceptions au sujet des cultures des personnes immigrantes qui viennent s'installer au Québec. Par conséquent, et compte tenu du fait que les deux institutions partagent un objectif commun, l'organisme *L'Hirondelle* pourrait se réunir avec les responsables de ce projet afin d'échanger autour de **l'intérêt réciproque d'un partenariat et du format que celui-ci pourrait prendre**.

PISTE 5

Prolonger la réflexion, en interne, des axes développés lors des ateliers de cocréation

Les ateliers de cocréation ont permis de développer des idées riches allant d'idées plutôt générales (à travers les différents axes présentés en annexe) à des idées plus concrètes précisant les actions à entreprendre (à travers les fiches idées). Bien que les idées développées dans les axes soient placées en annexe du présent rapport, plusieurs d'entre elles portent toutefois le germe de pratiques innovantes prometteuses. Par conséquent, nous recommandons d'en tenir compte en prolongeant la réflexion à leur sujet. Afin de faciliter à l'équipe de *L'Hirondelle* le processus de **développement des pratiques innovantes à partir de ces axes**, des fiches-idées et des fiches projets (développées par l'équipe du LLio; respectivement en annexe 6 et 7) sont ajoutées en annexe de ce rapport. Celles-ci orienteront les futures participantes et les futurs participants à structurer le processus interne de réflexion et à formuler avec précision les possibles adaptations concrètes de leurs idées sur le terrain.

PISTE 6

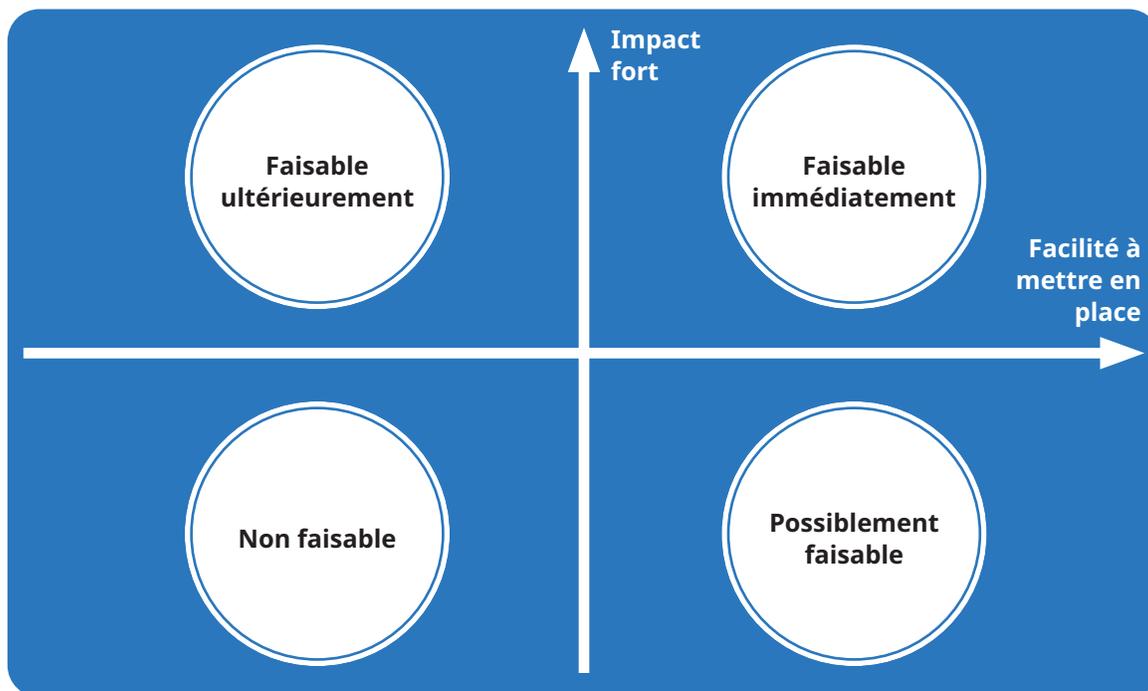
Consolider le processus de priorisation des pratiques innovantes à mettre en place

Cinq (5) fiches-idées ont été proposées pour le volet linguistique et huit (8) pour le volet communautaire. Ces fiches idées devront par conséquent être priorisées en fonction, d'une part, des exigences liées à la situation sanitaire (post) pandémique et, d'autre part, à celles liées à la perception du profit et de la marge d'action de l'organisme *L'Hirondelle*. Afin de soutenir **ce processus de priorisation**, les trois recommandations suivantes sont proposées :

- 6.1 La situation (post) pandémique demeure fragile et rend la marge de manœuvres dépendante des décisions de la santé publique. Ces conditions empêchent, par conséquent, de définir, *a priori*, le type de pratique à privilégier ou à écarter dans l'absolu. Étant donné que les

pratiques novatrices présentées dans ce travail s'étendent sur un continuum allant de celles menées à distance et ne nécessitant de ce fait aucun contact entre les personnes à d'autres autorisant les contacts sans restriction de nombre, nous recommandons **une adaptation circonstancielle des pratiques** à mettre en œuvre suivant, par exemple, des codes couleurs allant du rouge au vert telles que définies par les autorités sanitaires.

- 6.2 Mettre en place **un comité de réflexion et de suivi en incluant le maximum d'intervenantes et d'intervenants de l'organisme** afin de faire bénéficier l'institution des bénéficiaires d'une approche participative et d'établir une stratégie portée en commun pour mettre en pratique les idées de pratiques innovantes développées.
- 6.3 Utiliser des **techniques de priorisation** clairement énoncées afin de déterminer les critères de sélection des pratiques qui seront retenues. Une technique possible consiste à établir deux axes et y définir les deux paramètres suivants : l'impact (fort/faible) et la faisabilité (dépendamment des ressources; des disponibilités et d'autres exigences). Nous suggérons, à titre d'exemple, l'usage de la technique de priorisation suivante :



Bibliographie

Advanis. (2020). *Ma Ville Écoute—COVID 19: Nouveaux Canadien*.

<https://portal.advanis.net/a/fr/report/saas004958/NTY.1WnOd7QK1e5zguWEytVar5UIUww/>

Albouy, V., & Legleye, S. (2020). *Conditions de vie pendant le confinement : Des écarts selon le niveau de vie et la catégorie socioprofessionnelle*. <http://www.epsilon.insee.fr:80/jspui/handle/1/130545>

Barker, K. M., Ling, E. J., Fallah, M., VanDeBogert, B., Kodl, Y., Macauley, R. J., Viswanath, K., & Kruk, M. E. (2020). Community engagement for health system resilience: Evidence from Liberia's Ebola epidemic. *Health Policy and Planning*, 35(4), 416-423. <https://doi.org/10.1093/heapol/czz174>

Benoit, M., Rondeau, L., & Aubin, E. (2020). Venir de loin et se retrouver : Intervention de groupe pour femmes immigrantes et réfugiées ayant vécu la violence. *Santé mentale au Québec*, 45(2), 147-168. <https://doi.org/10.7202/1075393ar>

Cleveland, J., Hanley, J., Jaimes, A., & Wolofsky, T. (2020). *Impacts de la crise de la Covid-19 sur les « communautés culturelles » montréalaises. Enquête sur les facteurs socioculturels et structurels affectant les groupes vulnérables* (p. 82). Sherpa. https://sherpa-recherche.com/wp-content/uploads/impact_covid19_communautes_culturelles.pdf

Ismé, C., & Michel, V. (2021). Autochtones et minorités ethniques ou racisées face à la COVID-19: Deux réalités, même combat. *Nouveaux Cahiers du socialisme*, 25, 118-125.

Laur, E., & Beausoleil, C. (2016). *Mesure de la participation des Québécoises et Québécois des minorités ethnoculturelles : Rapport* (de la diversité et de l'inclusion Ministère de l'immigration). <http://collections.banq.qc.ca/ark:/52327/2773208>

Monson, K., Oluyinka, M., Negro, D., Hughes, N., Maydan, D., Iqbal, S., Golden, S. H., Teague, P., Hale, W. D., & Galiatsatos, P. (2021). Congregational covid-19 conversations: Utilization of medical-religious partnerships during the sars-cov-2 pandemic. *Journal of Religion and Health*, No Pagination Specified-No Pagination Specified. <https://doi.org/10.1007/s10943-021-01290-x>

Organisation mondiale de la santé. (s. d.). *Addressing Human Rights as Key to the COVID-19 Response*. Consulté 3 juin 2021, à l'adresse <https://www.who.int/publications-detail-redirect/addressing-human-rights-as-key-to-the-covid-19-response>

Spence, N., Chau, V., Farvid, M. S., White, J. P., Rasalingam, P., & Loh, L. (2020). The COVID-19 Pandemic: Informing Policy Decision-Making for a Vulnerable Population. *The International Indigenous Policy Journal*, 11(3), 1-37. <https://doi.org/10.18584/iipj.2020.11.3.10859>

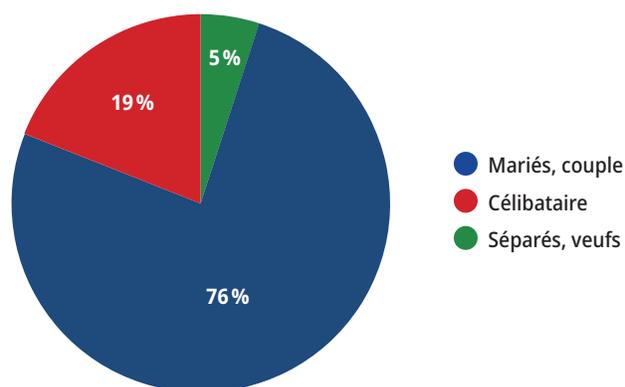
Tourette-Turgis, C., & Chollier, M. (2020). L'impact psychosocial du (dé)confinement: Repenser l'accompagnement de la population générale en période de crise. *Psychotropes*, Vol. 26(2), 191-207.

Annexes

Annexe 1 • Informations complémentaires sur le profil des répondants

GRAPHIQUE 24

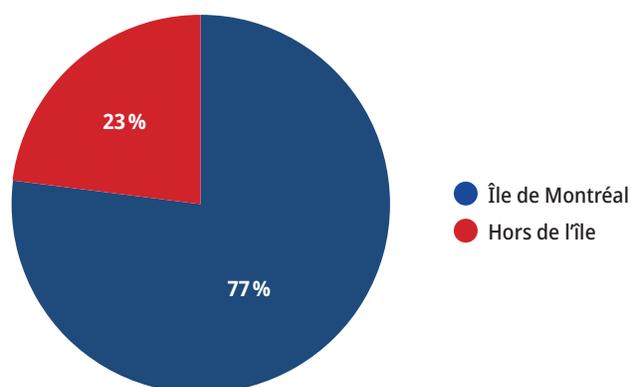
États matrimoniaux des répondants



76 % des répondants sont en couple ou mariés, alors que 19 % sont célibataires et 5 % sont veufs ou séparés.

GRAPHIQUE 26

Emplacement des répondants

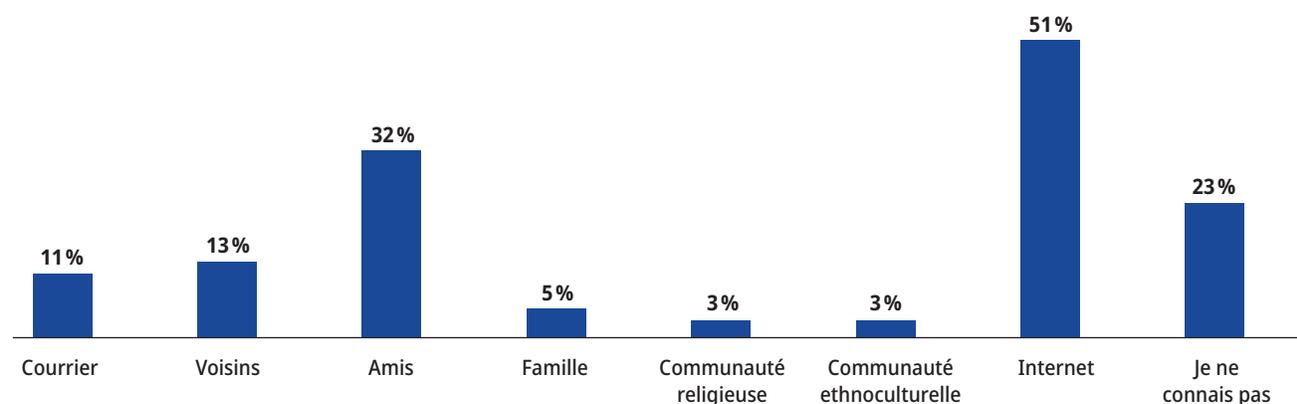


Les résultats indiquent également qu'une forte majorité, soit 77 % des sondés, habite l'île de Montréal. Les arrondissements représentés sont cependant très variés.

Annexe 2 • Informations complémentaires concernant l'utilisation des services communautaires

GRAPHIQUE 27

Moyen par lequel les répondants ont pris connaissance des services offerts dans leur quartier

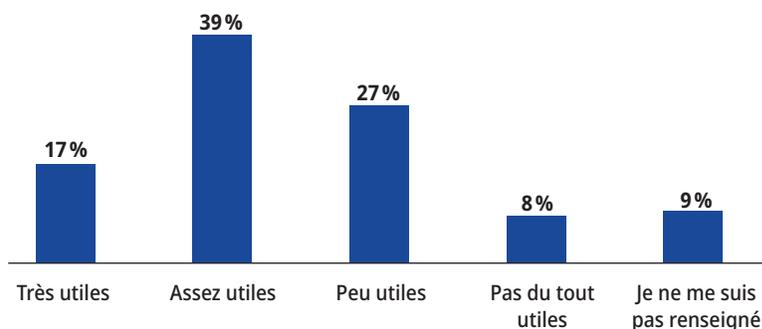


Plus de la moitié ont utilisé internet pour obtenir l'information. Les amis ont également joué un rôle pour relayer les informations. Il est intéressant de constater cependant que 23 % des gens ont répondu ne pas connaître les services offerts dans leur quartier.

Les analyses montrent que l'âge n'est pas un facteur qui détermine le fait de connaître ou non les services offerts dans le quartier. En revanche, 61 % des gens ayant inscrit ne pas connaître les services proposés dans leur quartier connaissent peu ou pas du tout la langue française et 41 % d'entre eux ne maîtrisaient pas ou peu l'anglais. La langue est donc un enjeu pour connaître les services. D'ailleurs, pour près de la moitié des individus, comprendre la langue reste le principal défi depuis leur arrivée au Québec.

GRAPHIQUE 28

Utilité des informations recueillies avant l'arrivée pour faciliter les premiers mois d'installation

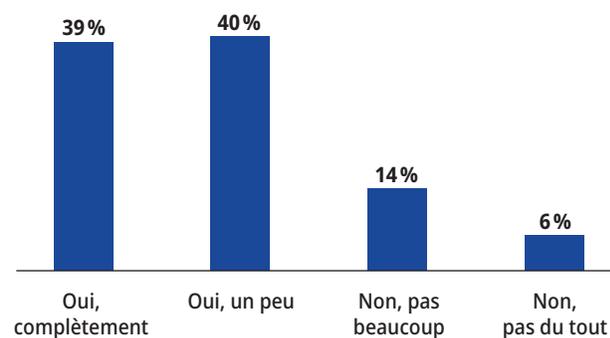


À la question « Avec du recul, est-ce que les informations que vous avez recueillies avant votre arrivée au Québec vous ont été vraiment utiles pour faciliter les premiers mois d'installation? », plus du tiers des répondants ont dit avoir trouvé les informations obtenues assez utiles, alors que 17% les ont trouvées très utiles pour leur installation. Un peu moins d'un tiers avoue les avoir trouvées, finalement, peu utiles, alors que 8% disent les avoir trouvées « pas du tout utiles » et presque le même nombre de répondants, soit 9%, disent ne pas s'être renseigné pour faciliter leurs premiers mois d'installation.

GRAPHIQUE 29

Satisfaction quant aux services utilisés

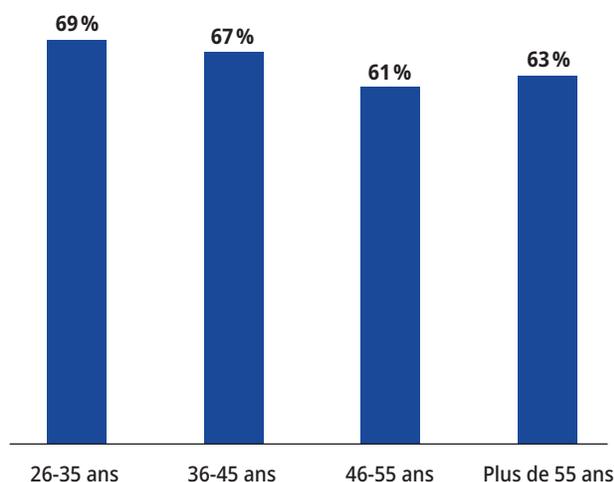
Les services utilisés ont-ils répondu à vos attentes?



À savoir si les services utilisés pour faciliter le parcours d'immigration ont répondu aux attentes des personnes concernées, 40% répondent que oui, mais relativement. Presque le même pourcentage est cependant complètement satisfait par les services, alors que 14% disent que ces derniers n'ont pas beaucoup répondu aux attentes. Finalement, 6% avouent qu'ils n'ont pas du tout répondu à leurs espérances.

GRAPHIQUE 30

Utilisation des centres communautaire de parfois à très souvent selon la tranche d'âge

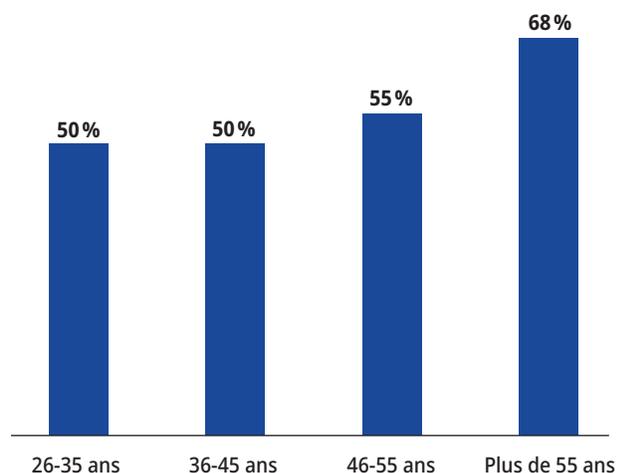


Si nous croisons les données de la fréquence d'utilisation des centres communautaires avec l'âge, 69% des 26-35 disent utiliser les centres communautaires de «parfois» à «très souvent». Chez les 36-45 ans, ce pourcentage est pratiquement le même à 67%. Il n'y a d'ailleurs pas de différences significatives chez les 46-55 ans et les plus de 55 ans. Pour ces tranches d'âge, les pourcentages atteignent respectivement 61% et 63%.

Il est à noter que le nombre peu élevé de répondants de la tranche d'âge des 18-25 ans nous empêche d'en tirer des résultats significatifs pour l'utilisation des différents services. L'utilisation des centres communautaires est donc légèrement plus élevée chez les moins de 46 ans que chez les plus âgés. Ajoutons que c'est dans la tranche d'âge des 36-45 ans que se trouvent 56% des gens qui disent ne pas connaître les centres communautaires.

GRAPHIQUE 31

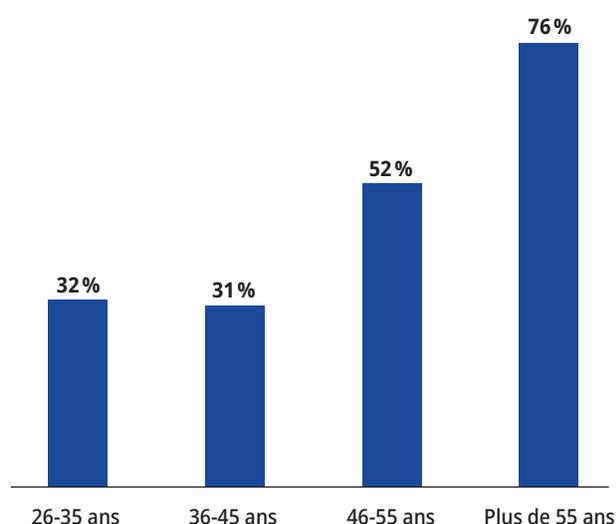
Utilisation des centres d'aide à l'emploi de parfois à très souvent selon la tranche d'âge



Au sujet de l'utilisation des centres d'aide à la recherche d'emploi, chez les 26-35 ans, 50 % des répondants les utilisent de « parfois » à « très souvent » et 50 % disent ne jamais les utiliser. Les chiffres sont semblables chez les 36-46 ans alors que 47 % disent ne jamais les utiliser et 50 % les utilisent de « parfois » à « très souvent ». Ce dernier pourcentage augmente à 55 % chez les 46-55 ans, alors que 42 % n'utilisent jamais ces services. Finalement, dans la tranche des 55 ans et plus, 68 % des répondants disent utiliser les services d'aide à la recherche d'emploi. Ils en sont donc les plus importants utilisateurs. Dans le cas de l'utilisation des services d'aide à la recherche d'emploi, donc, c'est au niveau des tranches d'âge les plus élevées que l'utilisation du service augmente.

GRAPHIQUE 32

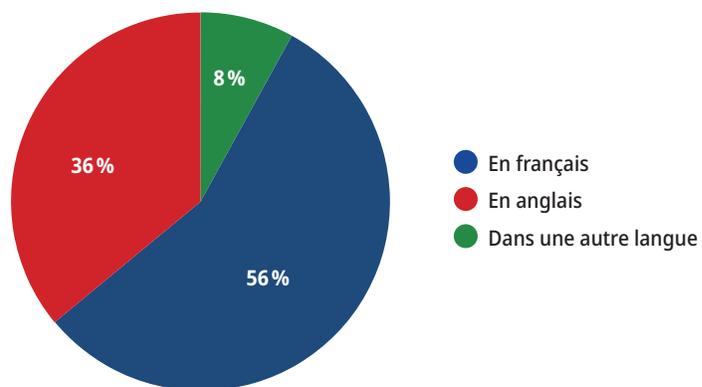
Utilisation des CLSC de parfois à très souvent selon la tranche d'âge



L'utilisation des CLSC chez les 26-35 ans de « parfois » à « très souvent » atteint 32 %, alors que 60 % des répondants affirment ne jamais utiliser ce service. Chez les 36-45 ans, ce dernier pourcentage descend de moitié, à 30 % de gens qui n'utilisent jamais contre 61 % qui disent les utiliser de parfois à souvent. C'est dans cette tranche d'âge que l'on retrouve le plus haut taux de personnes qui ne connaissent pas ce service. 52 % des 46-55 ans font appel aux services du CLSC, alors que 45 % ne le font jamais. Pour les plus de 55 ans, le taux d'utilisation augmente significativement à 74 %. Seuls 26 % des répondants de cet âge disent ne pas utiliser les services du CLSC. Ceci pourrait être expliqué par la santé plus fragile des personnes âgées. Il faut également noter que l'utilisation de tous les services hormis celle des centres de la petite enfance (CPE) augmente significativement après 3 ans au Québec. Ceci peut probablement s'expliquer par le temps d'adaptation nécessaire pour connaître les services offerts dans la nouvelle province de résidence pour les nouveaux arrivants.

GRAPHIQUE 33

Langue dans laquelle l'information a été cherchée

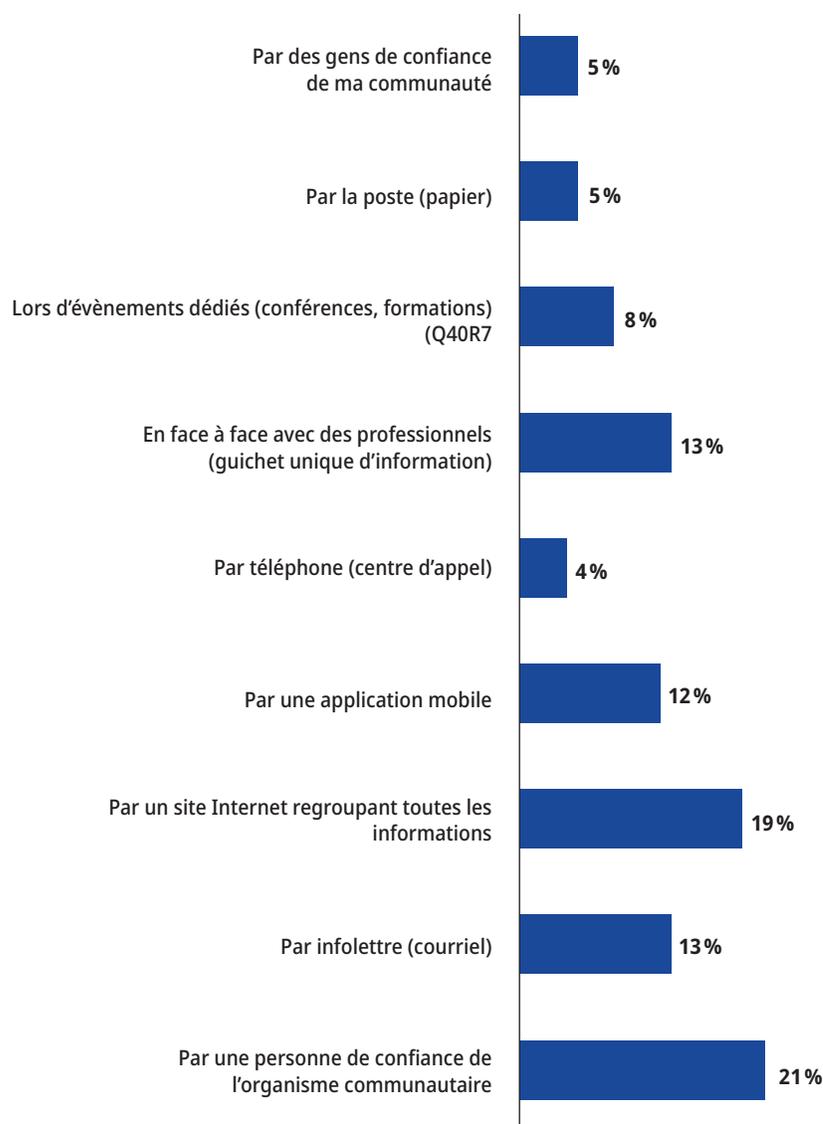


Plus de la moitié des gens ont cherché l'information nécessaire en français, alors qu'un peu plus du tiers l'on fait en anglais.

Annexe 3 • Informations complémentaires concernant les besoins des personnes immigrantes

GRAPHIQUE 34

Moyen qui aurait été idéal pour recevoir toute l'information concernant le parcours migratoire selon les répondants

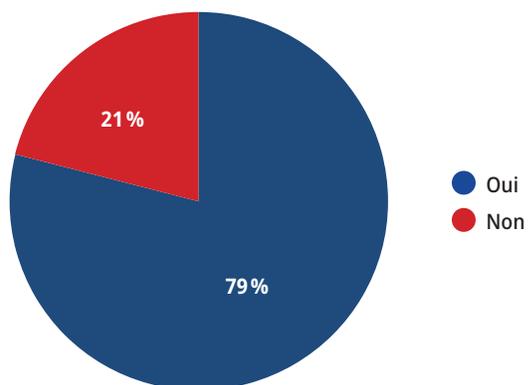


Lorsque l'on demande aux sondés par quels moyens ils auraient aimé recevoir l'information nécessaire à leur parcours d'immigration et leur installation au Québec, la plus grande proportion répond qu'elle aurait aimé obtenir ces informations de la part d'une personne de confiance dans un centre communautaire. La seconde réponse la plus populaire est le souhait d'avoir un site internet qui regroupe toutes les informations. Plusieurs personnes souhaiteraient également des rencontres informatives en face à face avec des agents d'information et une infolettre transmise par courriel.

GRAPHIQUE 35

Intérêt à participer à un programme d'échange avec une personne de son milieu professionnel

Seriez-vous intéressé à participer à un programme qui permet de discuter avec une personne d'expérience dans le même domaine professionnel que vous?



79% des répondants ont affirmé qu'ils seraient intéressés par un programme permettant de discuter avec une personne qui a de l'expérience dans le même secteur professionnel qu'eux.

Annexe 4 • Phase divergente du volet linguistique

1. Activités directement axées sur une approche linguistique

- 1.1. Usage de la langue natale: Ecrire la prononciation dans sa langue d'origine; Afficher un panneau de soi dans sa langue
- 1.2. Recours à la technologie: pour se créer un personnage; un avatar; créer des décors puis les décrire et les commenter
- 1.3. Activités ludiques: Créer des chansons qui permettent de se souvenir des mots; Parler tous avec un crayon dans la bouche pour dire l'heure; avec un nez de clown; avec un masque et un tuba; Commencer une phrase avec « ceci n'est pas ... »
- 1.4. Favoriser un climat sécuritaire: Parler avec la main d'une autre personne sur le dos; Converser sur un thème prédéfini; En partageant le thé, partager une histoire drôle ou une anecdote sur soi
- 1.5. Passer par les sens: le goût: la cuisine
- 1.6. Autre: Créer un tableau sur ce qu'un mot en français peut inspirer (une sorte de réseau sémantique)

2. Activités axées sur la dimension sociale

- 2.1. Nouvelles rencontres: dating/speed-dating; Faire un jumelage de famille québécoise/immigrante; Aller chaque semaine chez une famille différente; organiser un week-end passés ensemble pour ne parler qu'en français; passer une semaine dans un chalet; ou fin de semaine en camping; randonnées en groupe; Aller rencontrer les lieux de vie des personnes âgées; Personnes âgées accueillant des PI à la maison, comme chambreur; Etre en contact avec une personne un parrain, un mentor pour apprendre la langue sur une période donnée;
- 2.2. Loisirs: rencontres avec des amis; organisations d'activités chaleureuses (par ex autour du vin ou d'autres breuvages); organiser des pyjamas partys; Soirée jeu en société, jeu en ligne ou *Donjon et dragon*; Se déguiser; Faire du sport avec d'autres; Groupes de chasse au trésor dans un grand jardin; Faire des activités de canot-camping; Organiser des soirée 5 à 7;
- 2.3. Utiliser les arts comme véhicule: **La musique** (avec un prof ou seul; karaoké; Créer des chansons qui permettent de se souvenir des mots); **le théâtre** ou les jeux de rôles; **le mime**: Faire deviner des mots par le mime; **la danse** en apprenant une chorégraphie; Aller voir des concerts et des pièces de théâtre;
- 2.4. Utiliser les sens: Par des ateliers de cuisine; utiliser des ingrédients inconnus; organiser des potluck; préparer des cocktails de potion magique; organiser des sorties pour faire des courses au marché afin d'apprendre le nom des produits.

3. Activités ancrés dans la société/les institutions québécoise-s

- 3.1. Echange de service
- 3.2. Bénévolat (par ex dans des refuges et des orphelinats)
- 3.3. Organiser des rencontres dans des parcs ou au restaurant
- 3.4. Favoriser le réseautage : par ex : Mettre les PI en contact avec différentes institutions : écoles, organismes

4. Activités à faire en individuel

Encourager les PI à :

- 4.1. Regarder la télé, des séries
- 4.2. Utiliser les réseaux sociaux, ex : « meetup »
- 4.3. Se parler devant un miroir

5. Activités axées sur les intérêts des PI

- 5.1. Rencontres autour d'un livre ; club de lecture et d'écriture ; Favoriser l'autonomie et la motivation par le choix d'un livre et les soutenir dans sa lecture ; Se mettre en collaboration avec des bibliothèques pour différents clubs à travers une chasse au trésor par ex
- 5.2. Organiser des discussions sur un film autour d'un café
- 5.3. Apprendre l'histoire et les sciences (organiser des débats et des discussions)
- 5.4. Expliquer une œuvre d'art en français
- 5.5. Participer à des ateliers d'activités manuelles
- 5.6. Organiser des ateliers de magie

6. Activités axées sur l'aspect pragmatique/professionnel

- 6.1. Organiser des clubs de conversation sur une thématique professionnelle pour acquérir le vocabulaire professionnel
- 6.2. Apprendre les 50 mots pour fonctionner au quotidien
- 6.3. Effectuer des ateliers dans son domaine professionnel en utilisant l'aide des recruteurs
- 6.4. Apprendre en français la correspondance officielle, et tout ce qui a trait au parcours d'immigration

7. Activités engageant les apprenants

- 7.1. Demander à l'apprenant de préparer une animation
- 7.2. L'inciter à pratiquer 3h par jour
- 7.3. L'encourager à avoir des outils de traduction pour communiquer plus facilement
- 7.4. L'encourager à se faire un dictionnaire personnel
- 7.5. Chercher des activités journalières qui permettront de pratiquer la langue
- 7.6. Lire les panneaux sur les affiches dans la ville
- 7.7. Coller un post-it sur des objets pour apprendre des mots chez soi

8. Autre

- 8.1. Faire des évaluations périodiques (ex : portfolio préparés afin de motiver les PI à poursuivre leurs efforts)
- 8.2. Tomber amoureux·se

Annexe 5 • Phase divergente : volet communautaire

1. Dimension «environnement»

- 1.1. Aider dans un jardin communautaire
- 1.2. S'impliquer dans un organisme en environnement
- 1.3. Communiquer son amour de la nature
- 1.4. Organiser des communications sur la consommation éco-responsable par ex: éducation, gestion des déchets, consommation (former les personnes)
- 1.5. Utilisation de matériaux recyclables pour produire de l'art
- 1.6. Planter des arbres avec des enfants immigrants
- 1.7. Création ou aménagement d'espaces verts

2. Dimension sociale : intervention auprès des plus démunis

- 2.1. Mettre en place des escouades «dénéigement»
- 2.2. Animation clownesque dans les hôpitaux pour enfants
- 2.3. Organiser des services de repas
- 2.4. Penser à des tiers-lieux: créer des espaces solidaires
- 2.5. Faire des activités avec des aînés/des itinérants: par ex jardinage; faire des promenades; faire de la musique, de la lecture
- 2.6. Aide aux handicapés
- 2.7. Offrir des services de babysitting pour les enfants malades

3. Dimension artistique et culturelle

- 3.1. Activités en rapport avec sa propre culture: Découverte des tenues traditionnelles «Journée interculturelle»; Expliquer sa propre culture aux étudiants, aînés, personnes intéressées
- 3.2. La musique: par ex: Placer un piano communautaire dans un parc; organiser un festival de musique entièrement bénévole; Enseigner la musique; organiser des sessions musicales (type JAM);
- 3.3. Organiser une exposition de photos des PI
- 3.4. La cuisine: Organisation d'un repas partagé; Tenue d'un repas sur le thème d'un pays, gratuit, dans un parc pour tous; Cuisine collective pour remplir un frigo partage; autre forme d'aide pour des cuisines collectives (comme faire des courses, superviser, cuisiner); «popote roulante»: aide alimentaire; Restaurant *Robin des bois*

- 3.5. Mettre en place des escouades artistiques qui déposent des œuvres d'art dans l'espace public
- 3.6. Cours informels d'arts au café *Le Milieu* (qui organise des ateliers d'art communautaire)
- 3.7. La danse: Organiser des sessions/spectacles de danses traditionnelles
- 3.8. Sculpture: Sculpture ou totem artistique: réalisé par les PI accompagnées par un·e artiste; l'objet sera exposé dans un lieu public

4. Dimension valorisation des compétences: linguistiques, professionnelles ou autre

- 4.1. Utiliser sa propre langue comme force: par ex Formation/Enseignement de leurs propres langues
- 4.2. Aider les autres à partir de ses propres expertises par ex: Utiliser les habilités professionnelles ou hors-professionnelles comme coudre, jardiner, bricoler, dans le domaine de la rénovation, la construction, l'électricité, etc.; faire du bénévolat dans un refuge pour animaux; Etre appelé à contribuer comme technicien/conseiller bénévole/ spécialiste dans la compétence professionnelles de la personne; Bénévolat dans le milieu des affaires (pour créer des ponts);
- 4.3. Aider à parrainer les gens de sa communauté culturelle qui viennent d'arriver
- 4.4. Organiser des ateliers à la bibliothèque ou au centre communautaire; Animer un groupe (de discussion par ex)
- 4.5. Bénévolat de partage d'expérience avec des PI ou d'autres profils
- 4.6. Aide aux devoirs
- 4.7. Vitrine sur le monde: partage entre différentes cultures pour mieux se connaître et vivre ensemble

5. Au sein même de *L'Hirondelle*

- 5.1. Empreintes bénévoles dans les nouveaux locaux: ex: mural; un aménagement floral
- 5.2. Faire partie du comité d'administration de *L'Hirondelle*
- 5.3. Participer aux réflexions de développement de services et aux idéations de projets; à l'organisation d'activités
- 5.4. Mandat artistique dans les locaux de *L'Hirondelle*

6. Autre

- 6.1. Créer un cahier de processus/reconnaissance du bénévolat
- 6.2. Utiliser les médias sociaux comme influenceurs/euses de leur communauté culturelle
- 6.3. Soutenir les bénévoles en retour: par un encadrement, l'organisation de sprint d'entrevues (pratiques) par une personne RH.

Annexe 6 • Fiche idée

N°

TITRE DE L'IDÉE:

Problème ou besoin identifié: _____

Quelle est mon idée? _____

Quel scénario d'usage envisager? _____

Illustrer une situation
d'usage de votre idée: _____

N°

TITRE DE L'IDÉE:

Problème ou besoin identifié: _____

Quelle est mon idée? _____

Quel scénario d'usage envisager? _____

Illustrer une situation
d'usage de votre idée: _____

Annexe 7 • Fiche projet

N°

TITRE DU PROJET:

VOTRE ÉQUIPE:

Nom de l'équipe
Nom des personnes

FICHE(S) IDÉE ASSOCIÉE(S):

N°:

Quelle est mon idée?

Quelle situation d'usage envisager?

Qui sont les utilisateurs de mon idée?

Illustrer une situation d'usage de votre idée:

Où et quand utilise-t-on mon idée?

FICHE PROJET - 1/2



Le contenu de ce travail est soumis à la licence
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Institut de recherche sur l'immigration et
sur les pratiques interculturelles et inclusives

 Collège de Maisonneuve

6220, rue Sherbrooke Est
Montréal (Québec) H1N 1C1
iripii@cmaisonneuve.qc.ca

iripi.ca

