

**Université de Montréal**

Les représentations de la pluriethnicité québécoise dans le Mouvement Desjardins:  
analyse du contenu de la Revue Desjardins de 1998 à 2005

par  
Frédéric Léveillé

Département de sociologie  
Faculté des arts et sciences

Mémoire présenté à la Faculté des études supérieures  
en vue de l'obtention du grade de  
Maître ès sciences (M. Sc.)  
en sociologie

mars 2007

© Frédéric Léveillé, 2007

Université de Montréal  
Faculté des études supérieures

Ce mémoire intitulé:

Les représentations de la pluriethnicité québécoise dans le Mouvement Desjardins:  
analyse du contenu de la Revue Desjardins de 1998 à 2005

présenté par Frédéric Léveillé

a été évalué par un jury composé des personnes suivantes:

Paul Sabourin  
président rapporteur

Claire Durand  
directrice de recherche

Sirma Bilge  
codirectrice

Barbara Thériault  
membre du jury

## Résumé

Le Mouvement Desjardins, institution phare du Québec moderne caractérisé par un nationalisme civique et une intégration accrue des immigrants à la majorité francophone, demeure encore aujourd'hui, fortement identifié à ce même groupe. Ce mémoire a pour objet les représentations sociales de la pluriethnicité québécoise chez Desjardins. Une analyse du contenu de la Revue Desjardins de 1998 à 2005 permet de saisir le discours ainsi qu'un point de rupture spatio-temporel établi à l'année 2003, année où l'espace du discours s'élargit pour y inclure l'ouest de l'île de Montréal majoritairement anglophone.

D'abord axée sur l'intégration au Mouvement et à la société québécoise dans le souci d'une plus grande représentativité de la population, l'institution passe à une orientation davantage pluraliste favorisant son adaptation à des marchés potentiellement lucratifs. Les catégories linguistiques «anglophone» et «allophone» sont alors davantage utilisées pour aborder l'enjeu pluriethnique banalisant ainsi la spécificité des groupes ethniques qui les composent. Alors que la première période est surtout caractérisée par des perceptions et des orientations générales, l'ouverture en 2003 d'un centre de service destiné à la clientèle allophone et anglophone de l'ouest de l'île constitue l'aboutissement d'un processus de représentation sociale ayant pour fonction l'orientation des pratiques.

L'ensemble du discours est nuancé par des obstacles à l'adaptation à la pluriethnicité ainsi que des lacunes internes à l'institution. Le concept d'ethnicité est peu utilisé et souvent abordé sous le terme «communauté culturelle» qui peut englober des communautés de nature autre qu'ethnique et qui réduit l'ethnicité à sa seule dimension culturelle. Il omet également de considérer les membres d'un groupe ethnique qui ne s'identifient pas à la communauté.

En conclusion, l'étude permet de confirmer l'existence d'un discours sur la pluriethnicité québécoise maintenant bien ancré chez Desjardins et davantage orienté vers l'adaptation de l'institution en offrant des services en anglais et dans d'autres langues.

Mots clés: représentation sociale, attitude, ethnicité, communauté ethnique, minorité ethnique, immigrant, intégration, pluralisme, nationalisme, transnationalisme,

## Abstract

The Desjardins Group is an influential institution in modern Québec characterized by civic nationalism and sustained integration of immigrants into the French-speaking majority. Even today, Desjardins continues to identify strongly with this French-speaking majority. The purpose of this thesis is to explore the social precepts of multi-ethnicity in Québec at Desjardins. An analysis of the contents of the “Revue Desjardins” magazine from 1998 to 2005 allowed the author to understand the Desjardins position and determine a spatiotemporal rupture point in 2003, the year in which Desjardins’ position expanded to include the mostly English-speaking population of western Montreal Island.

At the outset, Desjardins focused on integration into the Group and Quebec society, with an underling concern for greater institutional representation among the population. Thereafter, Desjardins adopted a more all-inclusive approach favouring adaptation to potentially lucrative markets. The linguistic categories of “Anglophone” and “allophone” were first used to tone down the specificity of ethnic groups involved. While the initial period was characterized primarily by perceptions and general policy, the inauguration in 2003 of a service centre for the allophone and Anglophone clientele of western Montreal Island was the culmination of a process of social sensitivity to establish policy guidelines.

The entire approach was nuanced with obstacles to adaptation to multi-ethnicity, as well as internal institutional shortcomings. The concept of ethnicity was used sparingly, often blanketed by the term “cultural community.” This term embraces communities other than ethnic groups and reduces ethnicity to the simple expression of cultural dimension. The term also avoids pinpointing members of an ethnic group who do not identify with the community.

In conclusion, the study confirmed the existence of a position on multi-ethnicity in Québec now solidly anchored within Desjardins and more clearly directed at the institution's adjustment to offering services in English and other languages.

Keywords: social representation, attitude, ethnicity, ethnic community, ethnic minority, immigrant, integration, pluralism, nationalism, transnationalism

## Table des matières

<b>RÉSUMÉ.....</b>	<b>III</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>V</b>
<b>LISTE DES SIGLES ET ABRÉVIATIONS .....</b>	<b>IX</b>
<b>REMERCIEMENTS.....</b>	<b>XI</b>
<b>INTRODUCTION .....</b>	<b>1</b>
<b>PREMIÈRE PARTIE: CONTEXTE DE L'ÉTUDE ET PROBLÉMATIQUE.....</b>	<b>3</b>
CHAPITRE 1: CONTEXTE SOCIAL DE L'IMMIGRATION ET DE L'ÉVOLUTION DES INSTITUTIONS FINANCIÈRES .....	3
1.1 <i>Évolution de l'immigration et de la société québécoise .....</i>	3
1.2 <i>Contexte socio-historique du développement des caisses populaires.....</i>	12
1.3 <i>Contexte social actuel des institutions financières au Québec .....</i>	16
CHAPITRE 2: REPRÉSENTATIONS SOCIALES, ETHNICITÉ ET MOUVEMENT DESJARDINS.....	21
2.1 <i>Problème de recherche .....</i>	21
2.2 <i>Considérations théoriques sur les représentations sociales .....</i>	23
2.2.1 <i>Contexte social d'émergence des représentations sociales : des processus enracinés dans le social et engendrés par des groupes d'individus.....</i>	23
2.2.2 <i>Rôle des représentations sociales .....</i>	26
2.2.3 <i>Structure des représentations sociales .....</i>	27
2.3 <i>Considérations théoriques sur l'ethnicité .....</i>	30
2.3.1 <i>Définitions, dimensions et conceptions de l'ethnicité.....</i>	30
2.3.2 <i>Ethnicité et contexte social pluriethnique.....</i>	33
2.3.3 <i>Rapports interethniques et adaptation au contexte pluriethnique .....</i>	35
2.3.4 <i>Pluriethnicité et modèles d'adaptation .....</i>	40
2.4 <i>Le processus de représentations sociales: des différents types de représentations aux comportements du Mouvement Desjardins.....</i>	47
2.5 <i>Les représentations de la pluriethnicité dans le discours du Mouvement Desjardins: des conceptions de l'ethnicité aux rapports de domination.....</i>	48
2.6 <i>Question de recherche : du contenu des représentations aux conceptions de la pluriethnicité.....</i>	50
<b>DEUXIÈME PARTIE: VOLET EMPIRIQUE.....</b>	<b>52</b>
CHAPITRE 3: MÉTHODOLOGIE: ANALYSE THÉMATIQUE DE LA REVUE DESJARDINS .....	52
3.1 <i>Univers de recherche et population à l'étude .....</i>	52
3.2 <i>Stratégie de collecte des données .....</i>	54
3.2.1 <i>Le matériau: la Revue Desjardins.....</i>	54
3.2.2 <i>Délimitation du corpus .....</i>	55
3.3 <i>Stratégie d'analyse des données .....</i>	59
3.4 <i>Conclusion.....</i>	61
CHAPITRE 4: LES TRANSFORMATIONS DES REPRÉSENTATIONS DE L'ETHNICITÉ DANS LE DISCOURS DU MOUVEMENT DESJARDINS .....	62
4.1 <i>Résultats généraux: les variations des représentations de l'ethnicité dans l'espace-temps.....</i>	62
4.2 <i>Résultats détaillés: variations des représentations de l'ethnicité en fonction des différentes catégories d'analyse.....</i>	64
4.2.1 <i>Temps I (1998-2003): Désir de représentativité et de rapprochement.....</i>	65
4.2.1.1 <i>Perceptions et préoccupations par rapport aux clientèles multiethniques et à la pluriethnicité au Québec.....</i>	65
4.2.1.2 <i>Stratégies, orientations et objectifs fixés en lien avec la pluriethnicité au Québec.....</i>	71
4.2.1.3 <i>Actions concrètes entreprises .....</i>	77
4.2.1.4 <i>Résultats concrets atteints en lien avec la pluriethnicité.....</i>	78
4.2.1.5 <i>Obstacles à l'adaptation de l'institution à la pluriethnicité et lacunes au sein de l'institution concernant son adaptation à la pluriethnicité.....</i>	78

4.2.2	Temps II: de 2003 à 2005: À la conquête de nouveaux marchés lucratifs.....	80
4.2.2.1	Le Québec .....	81
4.2.2.1.1	Perceptions et préoccupations de Desjardins par rapport aux clientèles multiethniques et à la pluriethnicité au Québec .....	81
4.2.2.1.2	Stratégies, orientations et objectifs fixés en lien avec la pluriethnicité au Québec.....	86
4.2.2.1.3	Actions concrètes entreprises .....	95
4.2.2.1.4	Résultats concrets atteints en lien avec la pluriethnicité.....	97
4.2.2.1.5	Obstacles à l'adaptation de l'institution à la pluriethnicité et lacunes au sein de l'institution concernant son adaptation à la pluriethnicité.....	99
4.2.2.2	Ouest de l'Île-de-Montréal.....	101
4.2.2.2.1	Perceptions et préoccupations de Desjardins par rapport aux clientèles multiethniques et à la pluriethnicité au Québec .....	101
4.2.2.2.2	Stratégies, orientations et objectifs fixés en lien avec la pluriethnicité au Québec.....	102
4.2.2.2.3	Actions concrètes entreprises .....	104
4.2.2.2.4	Résultats concrets atteints en lien avec la pluriethnicité.....	105
4.2.2.2.5	Obstacles à l'adaptation de l'institution à la pluriethnicité et lacunes au sein de l'institution concernant son adaptation à la pluriethnicité.....	105
4.3	<i>Synthèse des résultats: évolution des représentations sociales dans l'espace-temps.....</i>	108
4.4	<i>Interprétation globale des résultats: évolution des représentations sociales en fonction des diverses conceptions théoriques de l'ethnicité.....</i>	112
	<b>CONCLUSION ET LIMITES DE L'ÉTUDE.....</b>	<b>120</b>
	<b>RÉFÉRENCES GÉNÉRALES.....</b>	<b>123</b>
	<b>ANNEXE I: RÉFÉRENCES PROVENANT DE LA REVUE DESJARDINS.....</b>	<b>I</b>
	<b>ANNEXE II: MODÈLE DE GRILLE D'ANALYSE THÉMATIQUE .....</b>	<b>III</b>
	<b>ANNEXE III: GRILLE DE CODAGE DU VOCABULAIRE CARACTÉRISANT LE DISCOURS DANS L'ESPACE-TEMPS .....</b>	<b>IV</b>

## Liste des sigles et abréviations

CFE: Centre financier aux entreprises

COFI: Centres de formation et d'orientation des immigrants

FMO: Fédération de Montréal et de l'Ouest-du-Québec

MCCI: Ministère des Communautés culturelles et de l'Immigration

MEQ: Ministère de l'éducation du Québec

MRCI: Ministère des relations avec les citoyens et de l'immigration

OQLF: Office québécois de la langue française

REER: régime enregistré d'épargne retraite

RMR: région métropolitaine de recensement

SOIT: Service d'orientation et d'intégration des immigrants au travail

*À mon grand-père, décédé le 13 octobre 2006*

## Remerciements

J'aimerais tout d'abord remercier ma directrice Claire Durand pour ses précieux conseils méthodologiques et ses encouragements tout au long de ce processus. Mes remerciements vont également à ma codirectrice Sirma Bilge pour m'avoir enrichi de ses connaissances dans le domaine des relations ethniques et pour m'avoir encouragé à pousser plus loin mes analyses.

Je tiens à remercier sincèrement les membres de ma famille qui ont su m'encourager dans les moments les plus difficiles. Merci à ma mère, Jacqueline, pour son soutien indéfectible. Merci également à mon père, Serge, pour ses précieux conseils, ainsi qu'à ma sœur, Catherine, et à Delphine, pour m'avoir poussé à persévérer dans ma démarche. Merci à mes grands-parents pour leurs encouragements et l'intérêt qu'ils ont porté à mon mémoire. Je ne saurais passer sous le silence les mots d'encouragement que j'ai reçus de mes nombreux cousins et cousines, oncles et tantes pendant toutes ces années.

Enfin, j'aimerais remercier mes amis, plus particulièrement Michel, Daniel et Thierry, qui ont toujours été présents pour m'encourager et qui m'ont également permis de décrocher momentanément de la recherche et d'avoir du plaisir.

## Introduction

Au cours du XXe siècle, le Québec a vécu de profondes transformations, passant d'une société essentiellement rurale et contrôlée en grande partie par l'Église catholique à une société laïque caractérisée par un développement urbain accéléré ainsi qu'une augmentation de l'immigration et une diversification des origines ethniques présentes sur son territoire. Alors que le Québec traditionnel était marqué par l'existence d'un nationalisme ethnique pan-canadien caractérisé par un repli identitaire des Canadiens-français favorisant l'intégration des immigrants à la communauté anglophone, la Révolution tranquille a vu quant à elle émerger une identité québécoise civique et inclusive des Québécois de toute origine.

Ce changement caractérisé par le passage d'une identification de minoritaire à majoritaire est lié à une émergence de l'État québécois qui se concrétise par la création d'institutions visant à assurer le développement de la collectivité québécoise. Le déclin démographique des Canadien-français qui accompagne cette nouvelle réalité fait de l'intégration des immigrants à la majorité francophone un enjeu crucial pour assurer le maintien du français comme langue majoritaire. L'instauration de la Loi 101 aura pour effet une intégration accrue des immigrants à la majorité francophone.

Le Mouvement Desjardins, d'abord très identifié à l'émancipation économique des Canadiens-français, s'est considérablement développé pour devenir une institution phare du Québec moderne qui se distingue à cet effet des autres institutions financières. Elle se distingue également du fait qu'elle demeure largement identifiée au Québec francophone voire aux «canadiens-français» dans un Québec caractérisé par une intégration accrue des immigrants à la majorité francophone.

Il s'agit là de perceptions sociales entretenues par rapport à l'institution; mais qu'en est-il de la perception du Mouvement Desjardins à ce sujet? Correspond-elle à celle entretenue à son sujet? Comment perçoit-il la réalité pluriethnique au Québec? Quel rapport entretient-il vis-à-vis celle-ci? Voilà quelques pistes de réflexions qui guident cette étude.

Le présent mémoire s'inscrit dans le champ des représentations sociales de la pluriethnicité au Québec et procède à une analyse du discours d'une institution propre à la société québécoise francophone, à savoir le Mouvement Desjardins et ses caisses. À partir du postulat selon lequel le Mouvement Desjardins qui a d'abord été très identifié à l'ethnicité «canadienne-française» est aujourd'hui très identifié au Québec moderne, nous tenterons de mieux cerner les représentations sociales de l'institution québécoise dans le contexte du Québec d'aujourd'hui. Le contexte social et le problème de recherche qui en découle seront d'abord présentés. Ensuite, des considérations théoriques sur les représentations sociales et l'ethnicité permettront de mieux comprendre le phénomène d'un point de vue théorique pour en arriver à une question de recherche précise. La méthodologie utilisée pour répondre à cette question sera précisée et enfin, l'analyse elle-même sera présentée ainsi que quelques pistes de réflexion qui seront ultimement proposées.

# **Première partie: Contexte de l'étude et problématique**

## **Chapitre 1: Contexte social de l'immigration et de l'évolution des institutions financières**

### **1.1 Évolution de l'immigration et de la société québécoise**

Au Québec, l'arrivée des premières vagues d'immigration date principalement de la période d'après-guerre vers 1945. Parmi celles-ci, on compte notamment des immigrants d'origine italienne, juive (GRES, 1992: 452) et grecque (Bredimas-Assimopoulos, 1983 : 106) qui se sont pour la grande majorité d'entre eux, d'abord installés à Montréal. Cette époque est marquée par une forte présence de l'Église catholique qui contrôle une grande partie des infrastructures sociales des Québécois d'origine, alors appelés «Canadiens-français», notamment en ce qui a trait à l'éducation, enjeu déterminant dans le processus d'intégration des nouveaux arrivants à la société d'accueil. Les francophones qui demeuraient essentiellement préoccupés de leur survie collective par le contrôle de leurs institutions propres (Capon, 1974: 53; MCCI, 1990: 7) évitaient d'admettre dans les écoles françaises catholiques les enfants d'immigrants non-catholiques comme c'était le cas notamment pour les Juifs, les Grecs orthodoxes, les Arméniens et les Musulmans, qui étaient alors dirigés vers le secteur anglo-protestant (Mc Andrew et Proulx, 2000: 88). Plus ouvert à l'accueil des non-catholiques, ce système était toutefois marqué par une forte ségrégation de ceux-ci dans certaines écoles. L'intégration à la communauté francophone était évitée même chez les enfants d'immigrants Catholiques comme par exemple, chez les Irlandais à l'intention desquels l'Église avait mis sur pied des paroisses catholiques pendant la première moitié du XX<sup>e</sup> siècle (Harvey, 1987: 14). C'est ce même système anglo-catholique qui est «graduellement devenu le secteur d'accueil de tous les

immigrants catholiques non-francophones, notamment les Italiens et les Portugais, surtout après la Deuxième Guerre Mondiale (Mc Andrew et al. 2000: 88)».

La période de la Révolution tranquille pendant les décennies 1960 et 1970 se caractérise par des transformations profondes de la société québécoise inhérentes au passage d'un nationalisme pan-canadien fondé sur l'ethnicité (le nationalisme canadien-français) à un nationalisme québécois territorialisé qui se définit comme civique. L'identification «canadienne-française» dans le premier sera remplacée par l'appellation «Québécois» dans le second, faisant ainsi référence aux habitants d'un territoire. Ce changement identitaire témoigne d'une évolution quant à la perception que le groupe a de lui-même, passant ainsi de minoritaire à majoritaire (Breton, 1988: 94). L'émergence du Québec moderne associée au nationalisme civique s'inscrit dans un contexte d'industrialisation et d'urbanisation du Québec de même qu'une hausse du niveau d'éducation de la population canadienne-française et de son intégration croissante au système capitaliste (Breton, 1988: 94, Juteau-Lee, 1974; Juteau, 1986). L'affaiblissement de l'Église en tant qu'appareil de contrôle et de régulation de la nation canadienne-française, fera place à une émergence de l'État québécois considéré comme un instrument de réalisation de projets collectifs (Breton, 1988: 94).

Une série de changements ont accentué le fondement territorial de l'identification nationale et provoqué l'émergence de la nation québécoise. La création d'un ministère de l'Éducation en 1964, la démocratisation de l'enseignement, la mise sur pied d'une fonction publique plus considérable et mieux formée, l'engagement du gouvernement provincial dans la mise en commun de l'épargne et dans des développements économiques et industriels tels que la Société générale de financement (SGF), la Régie des rentes du Québec (RRQ), la Société québécoise d'initiative pétrolière (SOQUIP) et la Société québécoise d'exploration minière (SOQUEM) en sont des exemples (GRES, 1992: 458). À cela, s'ajoute un déclin de la natalité chez les Canadiens-français sur laquelle une Église affaiblie n'est plus en mesure d'imposer ses propres politiques. À cela s'ajoute une incapacité de l'État à développer une politique suffisamment efficace pour contrer cette tendance perçue comme une menace à l'existence de la collectivité francophone dans la mesure où sa

natalité n'arrivait plus comme autrefois, à compenser le renforcement de la communauté anglophone attribuable à l'apport de l'immigration (Breton, 1988: 95).

C'est précisément dans ce contexte que l'intégration des immigrants à la collectivité francophone est devenue un enjeu politique important (Breton, 1988: 95). Le Québec, qui s'était jusqu'alors opposé à l'immigration, celle-ci étant perçue comme ayant un objectif d'immersion (Beaudin, 1948; Piché, 1978: 39), a commencé à démontrer un intérêt quant à l'intégration de la population immigrante au groupe majoritaire québécois francophone ainsi qu'«une volonté explicite de lui faire respecter certaines règles du jeu correspondant à ses intérêts en tant que majorité (McAll, 1991: 14)». Cela se traduira par plusieurs actions visant l'atteinte de ces objectifs dont notamment, l'adoption de la loi 101 en 1976 stipulant que le français est la langue publique commune et qui oblige les enfants d'immigrants à fréquenter l'école française (Piché et Renaud, 1997: 2). Elle rendra possible selon Helly (1994), l'existence de nouveaux référents identitaires qui permettent de définir la collectivité francophone autrement que sur une base ethnique:

«Les référents identitaires, linguistique, historique et culturel, de la communauté canadienne-française ne sauraient suffire à fonder une identité collective québécoise si la langue française est parlée par des personnes socialisées dans d'autres cultures. Par son projet de voir les immigrants parler le français et par sa reconnaissance des cultures des immigrants, la loi 101 sape l'équivalence faite entre cette langue et une spécificité culturelle des colons fondateurs. En effet, les référents de l'identification canadienne-française doivent être dissociés afin d'inclure les immigrants dans une nouvelle collectivité définie, pour le moins, par la langue et le territoire. Ainsi, la loi 101 rend possible une transformation du statut du français au Québec; de langue vernaculaire, attachée à l'histoire d'un groupe particulier, elle peut devenir un véhicule de communication de tous les résidents sans distinction d'origine culturelle. Un mode de rapport entre les groupes culturels, minoritaires et majoritaire, du Québec est proposé (Helly, 1994: 135).»

Parmi les autres actions entreprises pour favoriser l'intégration à la majorité francophone, la mise sur pied de programmes d'apprentissage du français aux immigrants démontre une volonté réelle du gouvernement québécois en ce sens:

« Avec le transfert, vers le Québec, des responsabilités en matière des services d'accueil et d'intégration linguistique et culturelle dans le cadre de l'accord Canada-Québec de 1991 (Canada, 1991a), le gouvernement du Québec a maintenant l'entière responsabilité de la formation linguistique offerte aux immigrants. En avril 1991, ce gouvernement a annoncé son intention de doubler les places dans les centres de formation (COFI) pour accepter 3000 personnes supplémentaires en 1991-1992 – les crédits alloués à la francisation passant de 23 millions de dollars en 1990-1991 à 43 millions en 1991-1992 [Le Devoir, 4 avril 1991] (McAll, 1991: 24).»

Les politiques et actions adoptées par le gouvernement du Québec, en transformant le statut du français, ont modifié les frontières entre la majorité «canadienne-française» et les citoyens d'ethnicité autre que «canadienne-française» qui sont désormais considérés comme faisant tous partie d'un même ensemble collectif. Plusieurs intervenants sociaux (écoles, services sociaux et de santé, etc.) se sont alors interrogés sur la forme des rapports individuels et collectifs à développer entre immigrants et non-immigrants, et entre divers groupes ethnoculturels du Québec (GRES, 1992: 460) dans l'esprit d'un rapprochement entre le groupe majoritaire canadien-français et les autres résidents du Québec (Juteau, 2000: 12). Un mode de rapport entre les groupes culturels minoritaires et majoritaire du Québec est proposé dans *La Politique québécoise du développement culturel* qui définit ces groupes dans un document rendu public en 1978 et propose un second rapport entre eux:

«Il décrit la société québécoise «comme composée de trois segments dont les relations doivent s'établir non pas sur le mode d'une juxtaposition de traditions culturelles différentes, mais d'une convergence d'efforts vers la réalisation d'un projet culturel collectif. Ces trois segments culturellement distincts sont le groupe francophone majoritaire, celui d'origine britannique et ceux de traditions autres, et leur projet commun doit se centrer sur l'épanouissement de la culture du groupe francophone majoritaire (Helly, 1994: 135).»

La notion de «communauté culturelle», introduite dans le contexte politique post-référendaire, sera fréquemment utilisée à partir de 1980 pour désigner tous ceux et celles qui ne font pas partie de la «majorité québécoise francophone» (GRES, 1992: 461). L'État du Québec qui, en ouvrant de nouveaux champs d'intervention tels que celui de l'immigration, entrera en compétition avec

le gouvernement central d'Ottawa dans ce même champ (Daigle, 1992: 461). À cet effet, le gouvernement du Québec procède à l'adoption en 1981, du plan d'intervention *Autant de façons d'être Québécois. Plan d'action à l'intention des communautés culturelles* qui met principalement l'accent sur la reconnaissance du «pluralisme culturel» de la société québécoise et des institutions des groupes culturels d'origine immigrée, et sur la participation égalitaire de leurs membres aux institutions publiques (Helly, 1994: 135). Ce pluralisme culturel se distingue à la fois de l'idéologie américaine du melting pot et à la fois de l'idéologie canadienne du multiculturalisme:

«Ce modèle conceptuel ne suppose ni l'intégration à part entière des individus (le *melting pot* américain) ni la juxtaposition prétendument égalitaire des groupes (la mosaïque canadienne) mais une structure hiérarchique construite à partir de deux catégories d'individus: la «nation québécoise» et les «communautés culturelles (GRES, 1992: 462).»

La notion de pluralisme culturel transparait également dans *l'Énoncé de politique en matière d'immigration et d'intégration*, publié par le gouvernement du Québec en décembre 1990 qui toutefois innove en proposant une politique de rapprochement interculturel, d'où l'expression «Québécois des communautés culturelles» qui se veut plus inclusive tout en demeurant ambiguë (GRES, 1992: 462). Dans cet esprit d'inclusion, l'expression «communauté culturelle» sera délaissée au profit de l'idée d'une citoyenneté égalitaire pour tous les Québécois dans un espace civique commun tout en reconnaissant le caractère pluraliste, démocratique et francophone de la société québécoise. Cette nouvelle orientation se manifeste entre autres par la création du ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration (MRCI) en 1996 qui viendra remplacer celui des Affaires internationales, de l'immigration et des Communautés culturelles (MAIICC) (Juteau 2000: 14). Ce changement de cap sera toutefois nuancé par un retour aux «communautés culturelles» à la suite de l'arrivée au pouvoir du Parti libéral du Québec en 2003 qui procédera à la création du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles.

Au Québec, l'immigration est un phénomène essentiellement métropolitain. En 2001, 88% de la population immigrante du Québec habitait la Région métropolitaine de recensement de Montréal (RMR), dont 44% habitait l'île de Montréal, et celle-ci comptait pour 27,6% de la région administrative de Montréal (MRCI 2004: 11, 47, 90). À l'échelle de la RMR de Montréal, les principaux pays de naissance déclarés parmi la population immigrante sont respectivement l'Italie (10,3%), Haïti (8,2%), la France (5,4%) et le Liban (3,8%) (MRCI, 2004: 47). Parmi l'ensemble de la population qui déclare une origine ethnique unique, 45,3% de ces personnes ont une origine autre que canadienne ou française (Ville de Montréal, 2004: 5). Dans un contexte où l'État québécois joue désormais un rôle comme société d'accueil, il a cherché par la mise en place de différentes politiques d'immigration à favoriser un rapprochement entre les «Canadiens-français» et les citoyens des autres origines dans le but de créer de nouveaux référents permettant le développement d'une identité québécoise commune. Les changements mis en place par le gouvernement du Québec se traduisent par une plus grande francisation des immigrants, notamment une fréquentation accrue des écoles francophones par les enfants immigrés ou issus de l'immigration, passant ainsi de 20,5% en 1976-1977 à 67,1% en 1987-1988 (Paillé, 1989: 108). À cet effet, le Dr Camille Laurin, instigateur de la Loi 101 parle d'un renversement de la vapeur pour décrire ce changement:

«Ce qui me réjouit le plus, nous a-t-il confié spontanément, c'est de voir que dans certaines de nos écoles françaises, 77% des écoliers sont de nouveaux arrivants.» Avant l'adoption de la Charte rappelle-t-il, 85% des immigrants fréquentaient l'école anglaise. La vapeur a été renversée (Proulx, 1987:1).»

Dans le même ordre d'idées, en 1997, les écoles de langue française recevaient plus de 85% de la clientèle scolaire, dont 70% des élèves allophones et près de 95% des nouveaux arrivants (MEQ, 1997: 13). En ce qui a trait au statut du français à l'intérieur de ces écoles, une étude menée par Mc Andrew (2001: 112-115) «qui conjugue l'analyse des perceptions des intervenants et des élèves ainsi que l'analyse structurée et systématique des échanges à caractère informel entre élèves dans vingt

écoles» confirme que le français s'avère la langue dominante dans toutes les écoles, alors que les langues d'origine sont limitées à la communication intra-groupe, une situation toute compréhensible. Quant à l'anglais, il n'accède à un certain statut de langue commune que dans le cas d'une école de l'Ouest-de-l'Île où la présence immigrante est limitée, mais où une importante clientèle anglophone ayant droit à l'école anglaise a choisi librement de fréquenter l'école française et où la plupart des francophones sont bilingues (Mc Andrew et Proulx, 2000: 97)». D'un point de vue plus général, l'aptitude à parler le français chez les personnes de langue maternelle tierce est passée de 68,6% en 1991 à 73,5% en 2001. (OQLF, 2005: 19).

Malgré une francisation accrue des immigrants, il y a lieu de préciser que l'anglais possède toujours un réel pouvoir d'attraction auprès de ces derniers qui lui confère un avantage au détriment du français. Cette attraction se constate lorsque sont comparées les données sur la langue maternelle et la langue parlée à la maison. Le pouvoir d'attraction se calcule «en soustrayant, pour le français, la population de langue maternelle française de celle qui parle le plus souvent le français à la maison, c'est-à-dire de la population de langue d'usage française. Le bilan se dresse de la même façon pour l'anglais et les tierces langues (OQLF, 2005: 65)». Les données du recensement de 2001 démontrent que la persistance et l'attraction linguistique jouent en faveur de l'anglais au détriment des autres langues:

«Plus précisément, le recensement de 2001 a compté au Québec un excédent de 116 366 locuteurs du français, langue d'usage au foyer, sur le nombre de locuteurs natifs du français. L'anglais bénéficiait d'un gain encore plus important de 155 514 locuteurs. Les autres langues marquaient un déficit de 271 879 locuteurs usuels. Les autres langues marquaient un déficit de 271 879 locuteurs usuels, en regard de la population de langue maternelle tierce. La position dominante de l'anglais en matière de persistance et d'attraction confère ainsi à la population de langue maternelle anglaise un avantage démographique appréciable sur celle de langue française. Sa forte sous-fécondité se trouve compensée par les nombreux parents anglicisés qui transmettent l'anglais comme langue maternelle à leurs enfants, assurant ainsi le remplacement des générations, ce qui n'est pas le cas pour la population de langue maternelle française et encore moins pour celle de langue tierce (OQLF, 2005: 65).»

Cette réalité prend sa source dans le contexte social de dualité linguistique qui prévaut, principalement sur l'île de Montréal, où, bien qu'une faible majorité des habitants aient le français pour langue maternelle (53,7%), une population de langue maternelle anglaise (17,4%) se trouve concentrée dans certains quartiers où plusieurs groupes d'immigrants ont élu domicile (OQLF, 2005 : 10). Plusieurs d'entre-eux peuvent même être qualifiés de multiethniques selon le premier critère établi par Germain et Blanc (1998: 143), soit posséder plus du tiers de sa population qui soit immigrante. C'est notamment le cas des arrondissements situés dans le centre ou dans l'ouest de l'île comme par Côte-des-Neiges – Notre-Dame-de-Grâce et Dollard-des-Ormeaux qui comptent respectivement 44,9% et 33,4% d'immigrants et où l'anglais constitue une langue maternelle au moins aussi présente que le français dans le premier cas (30,4% contre 28,0%), sinon davantage dans le second cas (45,7% contre 22,8%). Or, le quartier de résidence compte pour beaucoup dans le processus d'intégration linguistique car il constitue un lieu qui privilégie les contacts linguistiques (voisins, amis, magasins, clubs, système éducationnel, etc.) et à plus long terme, l'acquisition d'une langue (Montgomery, 1991:9).» Ces arrondissements multiethniques à prédominance anglophone fournissent donc des conditions favorables à l'intégration à la communauté anglophone. À l'inverse, dans certains quartiers multiethniques situés principalement à l'est de l'île, le pourcentage de francophones est supérieur à celui des anglophones comme par exemple dans l'arrondissement Villeray – Saint-Michel – Parc-Extension qui compte 41,3% d'immigrants où le pourcentage de francophones (44,7%) est supérieur à celui des anglophones.

La même dualité linguistique est présente sur le marché du travail. Selon McAll (1991: 9), en y regardant de plus près, le premier constat qui s'impose est qu'une présence accrue de francophones dans un milieu de travail ne veut pas nécessairement dire une présence accrue du français dans le milieu de travail. Selon cette logique, la langue dominante tend à s'appropriier un territoire géographique ou socio-professionnel. Cette dominance s'exerce alors sur les membres d'autres groupes

ethnolinguistiques qui arrivent sur le territoire en question. Or, en 2001, l'anglais dominait toujours au Québec dans certains secteurs d'emploi:

«Au Québec, davantage de travailleurs des secteurs primaire (84,9%) et secondaire (63,4%) déclarent travailler uniquement en français en comparaison de ceux du secteur des services (57,5%) où l'on trouve les travailleurs de la gestion, de l'industrie de l'information et des services professionnels qui affichent les plus faibles proportions d'utilisation exclusive du français (respectivement 30,6%, 38,1% et 39,0%). En contrepartie, plus de 60% des travailleurs de ces trois sous-secteurs ont à travailler en anglais, peu importe la fréquence d'utilisation (OQLF, 2006: 69).»

C'est dans la région métropolitaine de Montréal que l'utilisation de l'anglais est la plus répandue, notamment chez les travailleurs de la gestion (81,6%), de l'industrie de l'information (70,1%) et des services professionnels (72,2%) peu importe la fréquence. À l'opposée, c'est chez les travailleurs de l'administration publique (47,8%) et de l'enseignement (38,5%) que l'utilisation de l'anglais est la plus faible peu importe la fréquence. Paradoxalement, ce sont aussi ces travailleurs qui affichent, après ceux de la gestion (17,0%), la plus forte proportion de travailleurs utilisant exclusivement l'anglais (12,1%). Cette situation n'est sans doute pas étrangère à la présence d'un double découpage dans le milieu scolaire québécois, l'un en fonction du territoire et l'autre en fonction de la langue, ce dernier découpage donnant lieu à des commissions scolaires francophones et anglophones (OQLF, 2005: 69). De la même façon, on remarque sur l'île de Montréal une utilisation du français et de l'anglais qui sont semblables dans certains sous-secteurs des services comme par exemple, ceux de la gestion, des services professionnels ou du commerce de gros, où les proportions sont respectivement de 83,8%, 77,0% et 75,8% pour le français et de 79,2%, 89,2% et 86,9% pour l'anglais (OQLF, 2005: 69). Ce phénomène de concordance entre la langue maternelle et la langue principale laisse croire à l'existence possible d'un clivage linguistique entre les différents milieux de travail à l'intérieur de chacun de ces secteurs. Ainsi, un grand nombre de travailleurs francophones et anglophones de la RMR de Montréal travaillent principalement dans leurs langues maternelles, respectivement 88,4% et 70,9% créant ainsi deux univers linguistiques distincts. Quant aux travailleurs de langue maternelle tierce de l'île de Montréal, ils semblent

répartis à peu près également dans des milieux de travail où ils parlent le français comme langue principale (40,1%) ou encore l'anglais (38,9%) (OQFL, 2006: 45).

Le contexte d'accueil des immigrants dans la société québécoise, en plus d'être marqué par la dualité linguistique, est influencé par une autre dualité, cette fois-ci entre la politique québécoise axée sur l'intégration dans la société québécoise et la politique canadienne de multiculturalisme ayant pour référence le Canada comme société d'accueil ainsi qu'une vision multiculturelle du Canada dans un cadre bilingue (McAll, 1991: 3). Cette dernière politique succède à une politique de bi-culturalisme qui reconnaissait deux peuples fondateurs et par le fait même, deux cultures dominantes (anglophone et francophone) (McAll, 1991: 2-3). L'adoption récente à la chambre des communes le 27 novembre 2006 reconnaissant que «les Québécois et les Québécoises forment une nation au sein d'un Canada uni», n'est pas sans augmenter la confusion à ce sujet. Parle-t-on ici des Québécois au sens civique du terme ou plutôt en faisant référence à une dimension ethnique de la nation, ce qui peut modifier la perception du Québec en tant que société d'accueil? Ce contexte de dualité entre les deux sociétés d'accueil et leurs politiques respectives envoie aux immigrants un message ambigu quant aux comportements linguistiques à adopter. Le clivage linguistique propre au contexte québécois est perceptible dans plusieurs sphères de la société québécoise comme celle du marché de l'emploi tel qu'il a été démontré, mais également en ce qui a trait à la fréquentation des institutions financières.

## 1.2 Contexte socio-historique du développement des caisses populaires

Un des grands postulats de cette étude est celui selon lequel le Mouvement Desjardins constitue l'institution financière la plus identifiée au Québec francophone dans la société québécoise chez les Québécois de toute origine. Plusieurs faits témoignent de cette identification québécoise francophone de Desjardins.

Dans un premier temps, il est essentiel de relater l'histoire des caisses populaires pour comprendre les signes qui encore aujourd'hui, continuent de confirmer l'identification des caisses populaires à la société québécoise

francophone. La raison principale de cette identification prend sa source dans l'histoire des caisses populaires et du Mouvement Desjardins qui est intimement liée à l'histoire de l'émergence de l'État québécois.

L'histoire du Mouvement coopératif des caisses populaires au Québec a débuté concrètement en 1901, année où Alphonse Desjardins fonda la première caisse populaire à Lévis dans sa propre maison. C'est dans le contexte d'une société essentiellement rurale et agricole de la fin du XIXe siècle où l'agriculture tend à devenir une entreprise commerciale soumise aux aléas du marché (Roby, 1975: 2) qu'est née la première caisse populaire. Les fermiers devaient alors faire face à la commercialisation de l'agriculture en se dotant d'un outillage coûteux et pour ce, devaient emprunter à des taux d'intérêt élevés de 8%, 10% et parfois même 12%. Si les récoltes étaient mauvaises, certains prêteurs moins scrupuleux allaient même jusqu'à exiger des taux d'intérêt de 15%, 20% et même davantage (Roby, 1975 :5).

L'association de personnes à la base du système des coopératives d'épargne et de crédit conçu par Alphonse Desjardins au début du siècle n'avait pas une figure nationale mais bien paroissiale comme l'indique ce passage en exposant l'évolution vers cette figure nationale parallèlement à l'évolution de la société québécoise :

« L'organisation coopérative naissante est ainsi étroitement associée aux notables ruraux (...). Ce sont les curés qui verront au bon fonctionnement des caisses populaires en participant directement au conseil d'administration ou à la gestion de la caisse. Dès la fin des années 1930, cette figure paroissiale deviendra figure nationale. C'est à cette époque de grand développement économique d'après-guerre que les caisses populaires vont connaître un essor considérable. En 1940, par exemple, le nombre de membres est de 122 000 et il triplera de 1940 à 1945 (Lévesque, 1997 : 89-90).»

L'expansion des caisses populaires et des coopératives agricoles donnera lieu à un discours social de portée nationale qui sera l'amorce d'une véritable révolution socio-économique. Cette citation de Victor Barbeau de la Revue

L'Actualité économique témoigne de l'esprit nationaliste associé au mouvement coopératif Desjardins :

« Le mouvement coopératiste n'a commencé à prendre une certaine ampleur, une certaine vigueur qu'à partir du jour où les nationalistes ont découvert qu'il n'y avait pas de formule plus appropriée, non seulement aux besoins, mais j'oserais dire aussi au tempérament des Canadiens français (Barbeau, 1963 :938) ».

Dans les années 1960, le Mouvement Desjardins a pris une figure technocratique. Avant cette période, c'était l'association composée de membres d'un milieu de vie précis qui définissait l'orientation de l'entreprise qui reflétait alors les intérêts de son milieu et maintenant, c'est l'entreprise qui tend à définir le type de communauté constituée par ses membres. À cet égard, Desjardins s'institutionnalise et il apparaît comme le symbole d'un Québec triomphant sûr de lui-même, capable de maîtriser le présent et l'avenir par la construction de grandes institutions dont au premier chef, l'État québécois (Lévesque, 1997 :94). En d'autres mots, la communauté qui était à l'origine définie par les membres et orientait ses comportements en fonction d'intérêts collectifs s'est transformée pour prendre davantage la forme d'un groupe d'individus séparés dont la formation découle en grande partie d'intérêts individuels auxquels répond l'institution qui prend désormais la forme d'une entreprise. Cet affaiblissement de la communauté de sociétaire dans un monde où de plus en plus de choix s'offrent à l'individu semble étroitement associé à une transition de la communalisation à la sociation au sens où l'entend Weber (1971: 112) dans la mesure où les comportements individuels qui étaient tributaires d'intérêts collectifs sont davantage dictés par l'entreprise en fonction d'intérêts individuels.

Si au cours de la période précédente, Desjardins était «un mouvement sauveur» au service de la nation canadienne-française, il est maintenant le prototype organisationnel du Québec moderne. Ainsi, les sociétaires de Desjardins sont dorénavant les Québécois définis principalement par leur référence à l'État-nation québécois. La communauté des sociétaires se différencie donc difficilement de l'appel à la solidarité sociétale qui s'affirme alors à travers le projet souverainiste (Lévesque, 1997: 95).

Ce passage exprime bien l'identité québécoise francophone très présente chez Desjardins et les caisses populaires pendant la Révolution tranquille. L'institution est maintenant fortement identifiée à la nation québécoise au sens territorial du terme tel que le laisse entrevoir ce passage qui met l'accent sur l'enracinement du Mouvement sur le territoire québécois:

« Aujourd'hui, de toutes les institutions financières québécoises, Desjardins est la plus enracinée dans les collectivités locales. Outre ses 5,3 millions de membres dont 4,8 millions au Québec et ses 18 000 dirigeants bénévoles, le Mouvement Desjardins quadrille le Québec avec un réseau de caisses locales plus important que celui de toutes les banques réunies. L'autonomie de la caisse locale ne se compare en rien à celle de la succursale bancaire. Son insertion dans la localité ou le quartier est assurée non seulement par son conseil d'administration, ses divers comités et sa direction locale, mais également par les services qu'il offre à ses membres et par son engagement dans le développement de la communauté (Lévesque, 1997:XV) ».

Bien que l'adéquation entre Mouvement Desjardins et nation québécoise ressorte de ce passage en faisant référence à la diversité des collectivités locales à l'échelle du Québec, rien n'indique toutefois que tout référent ethnique soit évacué de cette identification à la nation. Si Desjardins est l'institution la plus enracinée dans les collectivités locales, cela ne signifie pas pour autant qu'elle le soit partout de telle sorte qu'elle puisse représenter l'ensemble de la population québécoise dans sa diversité ethnique. Cette représentativité est pourtant nécessaire à l'identification à la nation québécoise au sens civique du terme. Il importe donc d'être prudent lorsque

l'idée d'identification du Mouvement Desjardins à la nation québécoise est soulevée et de nuancer en évoquant la forte identification à la majorité francophone s'il y a lieu.

### 1.3 Contexte social actuel des institutions financières au Québec

Les caisses Desjardins, de par leur grande contribution historique au développement du Québec moderne et leur très grande fréquentation chez les Québécois d'origine française (58,7% comme institution principale) (Jolicoeur et associés, 1993), demeurent encore aujourd'hui, très identifiées à la société québécoise francophone. Le destin du Mouvement Desjardins est lié à l'émergence de l'État québécois dans lequel le nationalisme ethnique «canadien-français» fait place à un nationalisme civique basé sur l'appartenance territoriale à l'État du Québec, ce qui le distingue des autres institutions financières présentes au Québec qui n'entretiennent pas un tel rapport avec l'État québécois. Selon les résultats d'une enquête de Jolicoeur et associés (1993) menée auprès d'un échantillon de résidents du Québec, les caisses populaires Desjardins jouissent d'un fort taux de fréquentation dans la province de Québec. En effet, 52,5% des Québécois déclarent faire principalement affaire avec une caisse populaire et les autres institutions suivent loin derrière en ce qui a trait à la fréquentation comme institution principale. Le pourcentage de Québécois qui font affaire avec une caisse populaire, que ce soit comme institution principale ou secondaire s'élève à 62,9%. Ces chiffres confirment la très forte présence des caisses populaires Desjardins au Québec.

Toujours en faisant référence à l'enquête de Jolicoeur et associés (1993), la prise en compte de l'appartenance ethnique en distinguant les groupes d'origine française, britannique et « autres » amène à constater que le groupe Français est celui qui obtient le plus haut taux de fréquentation des caisses populaires comme institution principale, soit 58,7%. À l'opposée, le groupe Britannique est celui qui a le plus bas taux de fréquentation des caisses populaires comme institution principale avec seulement 18,8%. Entre les groupes Français et Britannique, se situent les Européens

et les « autres » qui se rapprochent davantage du groupe Britannique, soit 27,9% des personnes d'origine européenne et 20,4% chez celles appartenant à une autre origine. Si l'on confond les gens qui font affaire avec la caisse populaire comme institution principale et comme institution secondaire, le pourcentage de fréquentation des caisses dans le groupe Français s'élève alors à 72,3%. La composition ethnique du membership des caisses populaires témoigne également de sa forte identification au groupe Canadien-français puisque ce dernier constitue 87,3% de son membership première mention alors que ce même groupe constitue 78,2% de la population québécoise dans l'échantillon total, soit une sur-représentation de 9%. Le groupe Britannique quant à lui, est sous-représenté dans les caisses populaires avec seulement 2% du membership institution principale sachant que le pourcentage de la population d'origine britannique au Québec qui s'élève à 7% dans l'échantillon.

À l'opposée, la Banque de Montréal compte 57,9% de sa clientèle qui appartient au groupe ethnique Français alors que celui-ci constitue 78,2% de la population du Québec dans l'échantillon. Le groupe Britannique qui ne représente que 7% de la population québécoise, constitue 17,6% de la clientèle de cette banque. Le reste de la clientèle est réparti entre les Européens (4,6%) et les autres (16,1%). Contrairement au groupe d'origine française, ces deux groupes sont sur-représentés dans la composition de la clientèle de la banque. Les différences au niveau de la clientèle ou du membership entre les deux institutions financières font ressortir clairement le visage français des caisses populaires.

La langue d'usage, variable très souvent liée à l'appartenance ethnique, exerce une influence sur la fréquentation des institutions financières au Québec et à Montréal. Chez les personnes dont la langue d'usage est le français, 58,1% fréquentent une caisse populaire comme institution principale et la Banque Nationale est la seconde institution la plus fréquentée avec 16,2%. La caisse populaire demeure donc l'institution la plus fréquentée chez les gens ayant le français pour langue d'usage ce qui, dans le contexte d'une société pluraliste où le français essaie de s'imposer comme langue commune, n'inclut pas que les francophones, mais

également des gens d'origine européenne, britannique ou autre qui ont fait du français leur langue d'adoption. Dans cette optique, la caisse populaire est très identifiée à la langue française. Chez les personnes ayant l'anglais pour langue d'usage, le phénomène est tout autre. La Banque Royale est de loin, l'institution financière la plus fréquentée en tant qu'institution principale avec 27,1% du groupe utilisant l'anglais. La Banque de Commerce (CIBC), les Caisses populaires et la Banque de Montréal sont les trois autres institutions les plus fréquentées comme institution principale chez les Québécois d'expression anglaise avec des pourcentages respectifs de 16,9%, 13,8% et 12,4%. Dans la mesure où les institutions fortement identifiées à une société francophone sont beaucoup moins nombreuses que celles identifiées au Canada comme pays ayant hérité d'une tradition britannique (comme par exemple, la Banque Toronto

Dominion, la Banque de Commerce et la Banque Royale), il apparaît normal que la fréquentation « première mention » soit beaucoup plus diffuse chez les personnes ayant l'anglais pour langue d'usage. Chez les personnes ayant une autre langue d'usage que le français ou l'anglais, l'institution la plus fréquentée en première mention est la Banque Royale avec 19% et viennent ensuite la Banque Nationale (17,8%) et la Caisse populaire (17,6%). L'écart est ainsi presque nul entre la fréquentation « première mention » d'une institution québécoise francophone et celle d'une institution à caractère canadien-anglais. Le fait de n'utiliser ni le français ni l'anglais semble envoyer ces personnes dans les deux types d'institutions.

Le membership « première mention » des caisses populaires est composé de 94,9% de personnes qui ont le français pour langue d'usage, 3,2% de personnes qui s'expriment en anglais et de 1,9% de membres qui s'expriment dans une langue autre que le français ou l'anglais. Comme dans le cas de la composition du membership des caisses en fonction de l'appartenance ethnique, le groupe d'expression française se trouve sur-représenté de près de 9% par rapport à sa proportion dans l'échantillon alors que les deux autres groupes sont sous-représentés. Les personnes d'expression anglaise représentent 10,3% de la population québécoise dans l'échantillon alors

qu'elles ne constituent que 3,2% du total de membres «première mention». Cette sur-représentation francophone dans l'ensemble des caisses populaires risque fort d'être amplifiée dans le membership d'une caisse populaire d'un quartier multiethnique dans la mesure où la proportion de résidants du quartier qui ont le français pour langue d'usage est moins importante que dans d'autres quartiers où le français est la langue d'usage prédominante. Cette sur-représentation de membres ayant le français pour langue d'usage dans un contexte bilingue ou multilingue accentue davantage le caractère québécois francophone de la caisse populaire.

À l'opposée, la Banque Laurentienne est l'exemple typique d'une institution dans laquelle les personnes ayant le français pour langue d'usage sont sous-représentées alors que les deux autres catégories linguistiques sont sur-représentées. Les personnes utilisant le français ne constituent que 65,2% de la clientèle « première mention » alors que les personnes utilisant l'anglais et celles utilisant une autre langue que le français ou l'anglais sont sur-représentées par rapport à leur proportion dans l'échantillon avec des pourcentages respectifs de 15,3% et 19,5%. La composition de la clientèle de cette institution selon la langue d'usage est davantage à l'image de la composition de la population montréalaise selon la langue parlée à la maison qu'à celle de la population québécoise pour la même variable, les proportions de résidents de la région métropolitaine de recensement de Montréal ayant pour langue d'usage, le français, l'anglais ou une langue non-officielle étant respectivement de 69,4%, 16,3% et 11,0% pour l'année 2001.

L'identification des caisses populaires à la majorité francophone peut être perçue dans la région de Montréal plus que dans toute autre région du Québec en raison des clivages linguistiques géographiques. La grande majorité des caisses populaires de l'île de Montréal se retrouvent dans la partie est de l'île à nette majorité francophone tandis que peu de caisses populaires se retrouvent dans la partie ouest de l'île majoritairement anglophone. Parmi les gens qui habitent l'est de l'île de Montréal, 45,2% d'entre-eux déclarent faire affaire avec une caisse populaire comme institution principale et, loin derrière, 15,9% déclarent faire affaire avec la Banque

Nationale, seconde institution francophone. Les autres banques obtiennent des pourcentages inférieurs à 11%. Dans l'Ouest de l'île, le taux de fréquentation des caisses populaires comme institution principale est nettement moins élevé que dans l'est avec seulement 22,3% des répondants bien qu'elle demeure l'institution principale la plus déclarée. Inversement, le taux de fréquentation de certaines banques augmente comme par exemple dans le cas de la Banque Royale qui suit de très près la caisse populaire en ce qui a trait à la fréquentation comme institution principale avec un pourcentage de 21,3%.

Les données exposées témoignent de l'existence d'un clivage en ce qui a trait à la fréquentation des institutions financières au Québec en fonction de l'origine ethnique et la langue d'usage. Elles permettent notamment de constater l'existence d'un fort lien entre l'origine ethnique canadienne-française, l'usage du français et la fréquentation des caisses populaires Desjardins. À partir de cette réalité, le prochain chapitre développera la problématique de recherche.

## **Chapitre 2: Représentations sociales, ethnicité et Mouvement Desjardins**

### **2.1 Problème de recherche**

Les données exposées qui font état de la fréquentation des institutions financières selon la langue d'usage et l'appartenance ethnique confirment la persistance encore aujourd'hui, de la tradition québécoise francophone des caisses populaires Desjardins. Dans un contexte de diversification accrue des origines ethniques de la population du Québec, les institutions financières se retrouvent devant une situation où leur bassin de recrutement des clientèles potentielles est de plus en plus varié sur le plan ethnoculturel. Comment ces institutions réagissent-elles en tant qu'acteurs sociaux dans ce contexte? Comment s'y adaptent-elles et y perçoivent-elles leur rôle? Voilà autant de questions qui touchent à la fois le Mouvement Desjardins tout comme les autres institutions financières dans la mesure où elles cohabitent dans un même environnement social.

La fréquentation différenciée des institutions financières en fonction de l'origine ethnique et de la langue d'usage qui est toujours présente constitue une réalité sociale québécoise qui s'inscrit dans le phénomène plus vaste des relations interethniques dans le Québec contemporain. Ce phénomène fait référence à la dynamique des relations entretenues dans la société québécoise entre le groupe majoritaire québécois francophone et les autres groupes ethniques qui la composent. Cette dynamique s'exprime à travers différentes sphères de la vie sociale, notamment dans les rapports qu'entretient une institution financière hautement associée au groupe majoritaire francophone avec les différents groupes ethniques minoritaires. Autrefois, l'existence d'un fort nationalisme ethnique «canadien-français», jumelé à une intégration quasi exclusive des immigrants à la minorité anglophone, pouvait expliquer, au moins en partie, la fréquentation quasi exclusive des caisses populaires par des «Canadiens français». Aujourd'hui, dans un contexte où la francisation des

immigrés a augmenté de façon significative et où, d'un point de vue politique, le nationalisme pan-canadien fondé sur l'ethnicité (le nationalisme canadien-français) a cédé le pas à un nationalisme québécois territorialisé qui se définit comme civique, comment expliquer la persistance d'un tel clivage? Sans prétendre apporter une réponse définitive à cette question complexe et vaste, cette recherche vise à apporter un éclairage sur une dimension peu explorée des relations interethniques à travers le discours d'une institution traditionnellement identifiée au groupe majoritaire québécois francophone et ainsi, à en permettre une meilleure compréhension. Sachant cela, il devient dès lors pertinent de se demander dans quelle mesure le discours du Mouvement Desjardins fait référence à une conception civique de la nation québécoise qui est caractérisée par l'inclusion des Québécois de toutes origines contrairement à une conception de type «ethnique» qui réfère essentiellement au groupe majoritaire québécois francophone et établit ainsi une dichotomie entre «Nous les Québécois» en faisant allusion aux Québécois de «souche», et les «Autres». L'acquisition de cette nouvelle connaissance devrait permettre de mieux comprendre les attitudes, orientations et comportements préconisés par le Mouvement Desjardins en tant qu'institution phare d'une société québécoise ayant adopté une conception territoriale de la nation liée à une volonté d'y intégrer les Québécois de toute origine. Dans un tel contexte, qu'en est-il du Mouvement Desjardins? A-t-il suivi ce mouvement d'accueil en tant qu'institution très influente dans la société québécoise? Comment a-t-il réagi devant un contexte social où l'immigration est devenue plus importante et où l'intégration au milieu francophone a augmenté de façon significative? A-t-il été un facilitateur ou encore a-t-il laissé passer comme si cela ne le concernait pas?

L'étude de ce phénomène social est étroitement liée au concept de représentation sociale. Il s'agit plus précisément non seulement de saisir les représentations d'un objet social en l'occurrence la pluriethnicité québécoise mais également de comprendre le processus de leur formation et de leur évolution. La prochaine section fait état de considérations théoriques sur les représentations

sociales en expliquant leur émergence, leur structure ainsi que leur fonction sociale.

## 2.2 Considérations théoriques sur les représentations sociales

Le concept de représentation sociale est au cœur de cette étude car il constitue le processus opéré par tout groupe social pour comprendre et interpréter le monde qui l'entoure. Dans le cas présent, le Mouvement Desjardins représente le groupe tandis que la pluriethnicité constitue l'objet soumis au processus de représentation et c'est à travers le discours du Mouvement qu'en sera saisi l'aboutissement, c'est-à-dire la façon dont l'institution aborde la pluriethnicité au Québec. Il importe alors de bien comprendre ce processus par lequel un groupe social produit les représentations, c'est-à-dire des connaissances socialement élaborées et partagées par rapport à un objet social au sein de ce même groupe. C'est par le biais des représentations sociales que peuvent être abordées les attitudes d'un groupe par rapport à un objet spécifique du monde extérieur tel que la pluriethnicité dans le contexte québécois. En ce sens, les représentations sociales proposent des explications qui prennent racine dans le social pour expliquer les attitudes d'un groupe donné, et ces mêmes représentations sociales orienteraient les conduites chez les acteurs de ces mêmes groupes, ceux du Mouvement Desjardins dans le cas qui nous occupe. La présente section expose le contexte social dans lequel émergent les représentations sociales ainsi que leur rôle et leur structure.

### 2.2.1 Contexte social d'émergence des représentations sociales : des processus enracinés dans le social et engendrés par des groupes d'individus

L'étude des représentations sociales porte en partie sur le processus de leur formation en cherchant à comprendre comment et pourquoi se produit un partage de connaissance au sein d'un groupe social, connaissance qui contribue par le fait même

à la construction d'une réalité commune aux membres de ce groupe. Les représentations sociales ne sont pas consensuelles selon Moscovici (1976: 371) mais relèvent plutôt de principes organisateurs communs (Bourdieu, 1979: 545). En ce sens, elles peuvent très bien se manifester dans des sous-groupes précis comme par exemple, à l'intérieur d'une institution financière qui entretient un rapport historique au groupe majoritaire canadien-français mais également un lien étroit avec l'État québécois:

« Une représentation sociale est l'ensemble organisé et hiérarchisé des jugements, des attitudes et des informations qu'un groupe social donné élabore à propos d'un objet. Les représentations sociales résultent d'un processus d'appropriation de la réalité, de reconstruction de cette réalité dans un système symbolique. Elles sont intériorisées par les membres du groupe social et donc, collectivement engendrées et partagées. Elles sont les visions du monde que développent les groupes sociaux et ces visions dépendent du contexte social dans lequel ils baignent, de leur histoire et des valeurs auxquelles ils se réfèrent. (Abric, 1996: 11) ».

Selon Jodelet (1989 : 36), la représentation sociale est « une forme de connaissance socialement élaborée et partagée ayant une visée pratique et concourant à la construction d'une réalité commune à un ensemble social ». Moscovici (1961) insiste quant à lui sur le fait que les représentations sociales sont des processus qui émergent chez des individus vivant dans un monde social et qu'elles en disent long sur les personnes qui font le travail représentationnel et le travail d'identification. L'identité des individus appartenant à des groupes influence donc grandement le processus de représentation sociale :

« La représentation est donc une forme de pensée sociale, un processus de construction du réel qui porte la marque du sujet qui la produit et qui contribue à définir la spécificité de ce sujet. C'est un mode de connaissance selon lequel le sujet reproduit sur le plan cognitif certaines propriétés d'un objet situé dans le monde extérieur. La reproduction à laquelle procède le sujet n'est pas intégrale mais sélective. Il intègre dans un tissu de connaissances préalablement acquises un savoir nouveau et ce, en fonction de sa position sociale, de ses valeurs, de l'état des connaissances accumulées, de ses intérêts et des finalités de son action (Gervais 1991 : 13-14) ».

La place occupée par l'individu et sa position sociale déterminent les représentations sociales ce qui a pour effet de limiter la liberté représentationnelle:

« Dans la construction des représentations, c'est le conflit individu-société ou individu-nature ou société-nature qui se joue. Les individus opèrent un découpage des représentations de soi et du groupe qui ne dépend pas que de leur seul vouloir. Ce découpage est soumis à bien des limites. Diverses formes de contrôle viennent l'articuler, la limite des connaissances individuelles et groupales vient le limiter, l'équilibre personnel et celui du milieu viennent le renforcer ou le désarticuler (Gendron, 1996 : 98). »

Le passage précédent souligne à quel point la vie en société est un élément constitutif dans la formation des représentations sociales mais également une condition essentielle à leur formation. Sans vie publique, il ne saurait y avoir de représentations sociales. Le processus de représentations sociales dans le Mouvement Desjardins est donc assujéti à certaines limites telles que la position canadienne-française et francophone de l'institution financière canadienne-française sur l'échiquier de la société québécoise. Il est également déterminé par la position occupée à l'intérieur même du Mouvement qui de par sa grande présence dans différents endroits du Québec vit différentes réalités sociales concernant le phénomène de la pluriethnicité.

Le contexte social d'émergence des représentations sociales est également mis en lumière par Rocher qui insiste sur la construction de la réalité sociale qui varie selon l'appartenance à un groupe culturel particulier :

« La représentation sociale ne consiste pas en un reflet de la réalité externe. Affirmer le contraire serait nier les différences culturelles, la capacité imaginative des individus, des groupes et des sociétés, et accepter un langage aux symboles universels. La représentation sociale est plutôt une construction, une interprétation du vécu par des individus et des groupes appartenant à des cultures différentes, cultures pouvant se ressembler sur certains points et diverger sur d'autres (Rocher, 1969 : 88) »

L'identité d'appartenance à un groupe social basée sur certaines spécificités culturelles semble être un facteur important dans l'émergence de représentations sociales dans un groupe par rapport à un objet spécifique du monde social. Ainsi, il ne peut y avoir de travail de représentation sociale s'il n'y a pas de frontières identitaires entre les différents groupes sociaux car c'est dans cet espace qu'elles émergent. Cette émergence prend une importance accrue dans des contextes sociaux où les clivages identitaires sont nombreux. À cet effet, les quartiers multiethniques où diverses identités culturelles sont confrontées entre elles et se retrouvent en situation de contact avec une institution financière symbolisant l'identité québécoise francophone offre un cadre favorable au développement de cet espace entre les moi et les non-moi.

### 2.2.2 Rôle des représentations sociales

Jusqu'à maintenant, la provenance des représentations sociales, ce qu'elles sont, et le contexte social dans lequel elles émergent ont été mis en lumière. Ces représentations jouent un rôle dans le fonctionnement d'une société. C'est dans cet esprit que Moscovici (1961) les définit comme des systèmes de valeurs et de pratiques avec une double fonction; premièrement, d'établir un ordre qui aidera les individus à s'orienter dans leur monde matériel et social, et à maîtriser ce monde; deuxièmement, de favoriser les communications parmi les membres d'une communauté en les outillant d'un code pour les échanges sociaux, pour nommer et classier de façon non ambiguë, les différents aspects de leur monde, leur histoire individuelle et collective (Ramognino, 1984 : 213-214). Cette fonction des représentations sociales est mise en lumière dans la perspective constructiviste des représentations sociales qui s'intéresse à l'activité intellectuelle en ce qu'elle permet une meilleure adaptation de l'individu à son environnement (Gervais, 1991 : 17). Selon cette logique, les représentations sociales opérées par le Mouvement Desjardins auraient pour fonction l'adaptation de l'institution québécoise à la pluriethnicité qui l'entoure en lui dictant des conduites qui seraient en accord avec ces mêmes représentations sociales.

Alors que Moscovici (1961) attribue aux représentations sociales une fonction d'orientation des individus dans le monde matériel, Abric (1994: 230) les définit comme «une vision fonctionnelle du monde qui permet aux individus et aux groupes de donner un sens à leurs conduites et de comprendre le monde qui les entoure. Il considère les pratiques sociales comme étant largement orientées par les représentations sociales car elles sont toutes deux indissociablement liées: «elles s'engendrent mutuellement; les représentations guident et déterminent les pratiques et ces dernières agissent en créant ou en transformant des représentations sociales (Abric, 1994 : 230)». Cette fonction d'orientation des pratiques met davantage l'accent sur une perspective subjectiviste des représentations sociales dans laquelle il leur attribue un rôle de moteur de changement social (Gervais 1991: 17). Dans cette optique, les représentations de la pluriethnicité québécoise construites par le Mouvement Desjardins peuvent contribuer à un changement social, notamment au niveau du paysage québécois des institutions financières en orientant les comportements de l'institution, ce qui peut engendrer par la suite une transformation des représentations de la pluriethnicité québécoise au sein de celle-ci. Les représentations peuvent donc être un moteur de changement social dans la mesure où un groupe partage des représentations d'un objet qui mettent en cause certains aspects de cet objet social. Dans cette situation, elles sont porteuses de changement social au lieu de contribuer à la reproduction de traits sociaux.

### 2.2.3 Structure des représentations sociales

Les éléments qui constituent la structure d'une représentation sociale doivent être pris en considération dans l'étude de ce phénomène et dans son analyse. Selon Moscovici (1976: 283), ces éléments sont au nombre de trois : l'information relative à l'objet représenté, le champ de représentation et l'attitude. L'information qui est puisée dans l'environnement du sujet renvoie à la somme des connaissances possédées à propos d'un objet, à sa quantité et à sa qualité plus ou moins stéréotypée,

banale ou originale (Herzlich, 1972 : 311). Cette information autour de laquelle s'organise la représentation est bien sûr puisée dans l'environnement du sujet. Ainsi, l'accès à l'information variera pour chaque individu en fonction de la dispersion et du décalage de l'information relative à l'objet représenté, de la focalisation sur certains objets eux-mêmes retenus selon leur pertinence en vue de la communication, de l'action et de la pression à l'inférence qui est différente selon les groupes sociaux. Cette dernière est la pression qui fait qu'à tout moment, les informations doivent pouvoir devenir sans délai, fondement de conduite, instrument d'orientation (Gervais, 1991 : 20-21).

L'information détenue par le Mouvement Desjardins à propos de la pluriethnicité québécoise peut varier considérablement d'un secteur de l'Institution à un autre en fonction des différentes positions sociales occupées par ceux-ci. Le champ de représentation qui renvoie à l'organisation cognitive des éléments d'information qui sont hiérarchiquement organisés d'après la richesse de leur contenu (Gervais, 1991 : 20-21) peut encore une fois varier considérablement à l'intérieur du Mouvement Desjardins. La structuration du champ de représentation dépend quant à elle de la quantité et de la qualité de l'information disponible aux sujets en regard de leurs différents groupes d'appartenance (Gervais, 1991 : 20-21), celle-ci pouvant également varier à l'intérieur des structures du Mouvement, certaines d'entre-elles étant en contact plus étroit avec l'objet comme par exemple, les caisses de secteurs multiethniques. Finalement, l'attitude est définie par Moscovici comme une orientation vis-à-vis l'objet de représentation :

« L'attitude exprime l'orientation générale, positive ou négative vis-à-vis l'objet de la représentation... elle peut exister dans le cas d'une information réduite et d'un champ de représentation peu organisé. En ce sens, c'est souvent la dimension la plus déterminante de l'action parce qu'elle renvoie à des prises de position évaluatives; or ce qui relève de l'affectif, du normatif et du valoriel a généralement un plus grand impact sur les pratiques que l'information qui n'est qu'intellectualisée (Moscovici 1984 : 311).»

L'attitude est engendrée par le contexte social dans lequel baignent différents groupes d'individus et est considérée comme une dimension des représentations sociales qui oriente largement les conduites. Elle peut ainsi prendre place dans des champs de représentation très ou peu organisés et découle de situations de vie commune. Ces situations que partagent les membres d'un groupe sont attribuables aux relations semblables qu'ils entretiennent avec la structure sociale et les institutions au sein d'une même société . Ainsi, selon Kiecolt (1988: 385), les attitudes sont liées à la structure sociale dans laquelle vit un individu et la relation qu'il entretient avec cette dernière alors que les caractéristiques socio-économiques des individus indiquent leur position dans la structure sociale. Chez Desjardins, l'attitude pourra alors être orientée de façon positive ou négative par rapport à tout ce qui concerne la pluriethnicité québécoise et ce, en fonction de l'organisation des champs de représentation qui varient en fonction des relations entretenues avec différents éléments de la structure sociale. Alors que certaines attitudes pourront concerner le Mouvement dans son ensemble et être ainsi plus générales, d'autres pourront concerner des infrastructures précises de l'Institution. Dans les deux cas, les champs de représentation pourront être plus ou moins organisés, détenant plus ou moins d'informations en raison des positions différenciées dans la structure sociale.

Les représentations sociales ont été définies sous l'angle du contexte social de leur émergence, de la fonction qu'elles exercent pour le groupe qui les construit, et également de leur structure qui correspond à un processus allant du découpage d'information générale à propos d'un objet à des attitudes plus précises. Cela dit, il importe de définir l'objet de représentation analysé dans cette étude, en l'occurrence, la pluriethnicité.

## 2.3 Considérations théoriques sur l'ethnicité

### 2.3.1 Définitions, dimensions et conceptions de l'ethnicité

La pluriethnicité, telle qu'entendue ici, fait référence à la coexistence au sein de la société, des populations ayant des origines ethniques diverses. L'expression «diversité ethnoculturelle» peut également désigner ce fait. Dans la mesure où le concept d'«ethnicité» comporte de multiples dimensions et peut se définir de plusieurs façons, il importe dans un premier temps d'avoir une définition simple qui constitue un point de référence en délimitant l'univers de ce concept. La définition suivante proposée par Simon (1994: 15) sert de point de départ à la recherche: «(...) l'ethnicité, c'est ce qui caractérise et donc différencie un groupe ethnique, sa qualité propre, distinctive».

Le concept d'«ethnicité» vient qualifier un groupe d'individus d'«ethnique». Une fois ce constat établi, il importe de préciser en quoi l'ethnicité vient qualifier ce groupe d'individus, ce qui exige de définir le concept dans ses différentes dimensions. L'ethnicité, qui est considérée comme une dimension sociale permanente de la condition humaine (Simon, 1994:18), comporte deux grandes dimensions; objective et subjective, toutes deux pouvant caractériser les représentations de la pluriethnicité dans le Mouvement Desjardins:

«L'ethnicité peut être repérée et décrite à l'aide d'un certain nombre de traits et critères déterminants: l'origine commune (les ancêtres, la généalogie, l'hérédité) à laquelle est liée, pour certains groupes au moins, la "race"; la langue; le lien à un territoire (le sol); la religion; les mœurs; les usages, les coutumes, les valeurs... (tout ce qui se comprend sous le terme de culture); la psychologie collective (la personnalité de base, le caractère ethnique). (...) L'ethnicité renvoie à un phénomène qui présente une double dimension: objective et subjective. C'est-à-dire à un ensemble de traits relativement objectifs ou du moins objectivables, partagés par une pluralité d'individus et les constituant en une collectivité particulière et relativement cohérente *et en même temps* la conscience commune, le sentiment partagé par un ensemble d'acteurs sociaux

d'appartenance à cette collectivité, leur identification – plus ou moins – à cette collectivité (Simon, 1994: 17-18).»

Selon cette définition, l'ethnicité peut alors être représentée par le Mouvement Desjardins sur la base d'un seul ou plusieurs de ces critères en faisant référence par exemple au territoire ou à la langue d'une collectivité donnée. Le concept de «race» figure dans cette même définition parmi les critères objectifs qui caractérisent l'ethnicité, soulevant ainsi un débat sociologique à savoir si la «race» doit être considérée comme un «degré d'ethnicité» étant ainsi une composante de l'ethnicité ou encore si les deux concepts doivent être considérés comme étant mutuellement exclusifs. Les tenants de cette dernière orientation invoquent comme argument la possibilité de comprendre comment un groupe est toujours considéré comme «autre» après une adoption de longue date des normes et de la culture du groupe dominant. Quoi qu'il en soit, dans une perspective d'étude de l'ethnicité, Gordon (1988 : 119) considère que le terme «groupe ethnique» est suffisamment large pour inclure les groupes raciaux. Dans cette perspective, la race constitue donc une conception de l'ethnicité qui renvoie à un autre type de construit social. Le concept de race est dès lors attribué à un groupe d'êtres humains socialement définis sur la base de caractéristiques physiques (Cornell et al. 1998:24).

Le lien d'interdépendance entre les deux dimensions qui caractérisent l'ethnicité réside dans la nécessité d'avoir non seulement un ensemble de traits objectifs mais également que les membres du groupe en soient conscients et vice-versa:

«Faute de ces deux dimensions, il n'y aurait tout simplement pas de problème et l'on ne voit pas de quoi l'on parlerait: que serait un ensemble de traits objectifs dont les porteurs n'auraient pas conscience? Ou une identité sans aucun support dans la réalité objective, en état d'apesanteur fantasmagique? (Simon, 1994:18).»

La dimension subjective de l'ethnicité est envisagée par Weber (1971: 416) qui la définit en fonction de la référence obligatoire à la *croissance*, en des ancêtres communs, réels ou putatifs. Cette dimension de l'ethnicité peut apparaître dans le discours du Mouvement Desjardins dans la mesure où d'une part, il considère l'ethnicité de groupes qui se définissent de la sorte et où d'autre part, il évite d'attribuer un caractère ethnique à des groupes dénués d'une telle conscience collective et qui sont d'une autre nature. Il s'agit là d'une approche constructiviste et non naturaliste du phénomène qui caractérise le groupe ethnique selon Weber:

«Les groupes ethniques sont des groupes humains qui nourrissent une croyance subjective à une communauté d'origine fondée sur des similitudes de l'habitus extérieur ou des mœurs, ou des deux, ou sur des souvenirs de la colonisation ou de la migration, de sorte que cette croyance devienne importante pour la propagation de la communalisation – peu importe qu'une communauté de sang existe ou non objectivement (Weber, 1971: 416).»

Dans cette approche, Weber évite de mettre l'accent sur la communauté ethnique mais plutôt sur une communalisation qu'il définit comme étant une orientation mutuelle des comportements découlant d'un sentiment pour la situation commune d'un groupe ainsi que du partage de certaines qualités telles que la couleur de la peau, la religion et la langue (Juteau, 1999: 178). Cette approche adoptée par Weber évite une conception de type essentialiste et statique de l'ethnicité telle que définie par Grosz:

«L'essentialisme attribue des caractéristiques fixes, des attributs de nature anhistorique à l'ensemble des membres d'un groupe. Il peut reposer sur une idéologie expliquant le comportement en termes de nature ou de différences biologiques, mais il n'en est pas toujours ainsi (Grosz, 1990).»

En effet, l'essentialisme peut aussi renvoyer à des qualités psychologiques ou culturelles communes (intuition, dévouement, sens des affaires, etc.) qu'on trouverait nécessairement chez tous les membres d'une catégorie donnée (Juteau, 1999: 179). Dans le même ordre d'idées, Juteau (1983) établit un lien étroit entre essentialisme et

objectivisme en soulignant le caractère a-historique de ce dernier qui tend à figer les groupes ethniques dans des modèles rigides et immuables:

«Qu'ils privilégient la tendance naturaliste ou culturaliste, les tenants de l'objectivisme échappent difficilement à un certain essentialisme, car ils proposent une définition a-historique du vrai Canadien français, du vrai Juif, du vrai Portugais..., un modèle figé à partir duquel il est facile d'exclure ou de cantonner dans l'anormalité toute personne n'exhibant point les qualités véritables de son groupe ethnique. Ce dernier est alors défini à partir de la culture matérielle de ses membres, en l'occurrence les individus possédant l'essence ethnique, une culture qui se manifeste dans des coutumes et des traditions, alimentaires, vestimentaires, artistiques, folkloriques, etc. (Juteau, 1983: 41).»

La construction de telles représentations sociales permet de mieux classer les différents groupes selon certains critères et ainsi d'orienter des conduites en fonction de ceux-ci. C'est donc dire que la présence de représentations de type essentialiste à l'intérieur du discours d'une institution telle que le Mouvement Desjardins peut s'avérer déterminante dans les choix qu'elle fera ainsi que les actions qui seront entreprises concernant certains groupes ethniques ciblés.

### 2.3.2 Ethnicité et contexte social pluriethnique

Après avoir défini le concept d'ethnicité sous différents aspects, il importe de le redéfinir cette fois-ci en l'inscrivant à l'intérieur d'un contexte social afin de mieux le saisir d'un point de vue dynamique. D'apparition récente dans les sciences sociales, le concept est marqué par le contexte nord-américain. Ayant d'abord été introduit dans les sciences sociales états-uniennes, il désigne une réalité humaine et universelle qui existe depuis toujours mais qui n'apparaît toutefois que lorsque différents groupes sont en contact:

«(...) il s'agit d'un concept nouveau pour désigner un phénomène universel, une dimension sociale permanente de la condition humaine: les êtres humains ont toujours vécu, autant qu'on puisse le savoir, dans des cultures particulières (la diversité culturelle est sans doute le fait

humain et le plus spécifiquement humain, le plus massif qui soit), ils ont toujours appartenu à des collectivités ethniques singulières, ils ont toujours été pourvus, société par société, culture par culture, d'ethnités différentes. Bien entendu, cette ethnité n'apparaît que dans le contact avec d'autres, dans les rapports entre ensembles collectifs culturellement différents, dans les relations interethniques. Phénomène limité par la limitation même des contacts dans les petites sociétés traditionnelles, le phénomène ethnique prend de l'ampleur dans les grandes sociétés en contact pacifique ou guerrier avec d'autres et surtout dans les empires englobant dans un même ensemble politique différents peuples. Son importance, enfin apparaît plus grande aujourd'hui qu'elle ne l'a jamais été avec la multiplication des situations de contact (Simon, 1994:18).»

Dans la mesure où l'ethnité ne peut exister qu'en présence d'un groupe autre, il devient dès lors possible de préciser davantage la définition afin de déterminer à qui est attribué ce qualificatif dans un tel contexte. D'utilisation récente, le concept d'ethnité a d'abord été soulevé aux Etats-Unis par W. Lloyd Warner et P. Lunt (1941) dans *The Social Life of a Modern Community*. L'ethnité y est alors conçue comme un trait qui caractérise les groupes minoritaires d'une société donnée: de différenciation de groupes minoritaires bien établis au sein de la société états-unienne et elle y est définie ainsi: «The term *ethnic* refers to any individual who consider himself, or is considered to be, a member of a group with foreign culture and who participates in the activities of the group. Ethnic may be either of foreign or of native birth (Warner et Srole, 1963: 357).»

Ce passage laisse entrevoir une conception selon laquelle l'ethnité est une caractéristique attribuée aux groupes minoritaires d'une société qui serait dès lors composée du groupe majoritaire et des «autres»; les «ethniques», établissant ainsi une frontière basée sur l'existence d'une dichotomie nous/eux. Il s'agit là d'une conception selon laquelle les termes «minorité» et «ethnique» sont intimement liés, conférant à ces groupes minoritaires le statut «ethnique» qui s'apparente dès lors à une opération de classification sociale. Cette conception est vivement critiquée par d'autres:

«(...) Il n'y a par conséquent nulle raison, autre qu'idéologique, de n'attribuer une ethnité qu'à certains groupes et à certains peuples. Comme si les ethniques c'était les autres, les marginaux, les périphériques, les archaïques, les attardés, les traditionnels, les groupes

qui en sont demeurés au stade de la *Gemeinschaft*, qui n'ont pas encore accédé à la modernité. Perpétuer cet usage qui ne veut reconnaître des «ethniques» que dans les autres plus ou moins exotiques, et selon lequel l'ethnicité c'est l'humanité des autres, serait comme on l'a dit ailleurs (*cf.* art. *Ethnique, groupe ethnique*) se soumettre délibérément à la logique des classements sociaux. Il convient donc de considérer comme pourvu d'une ethnicité particulière au sein des sociétés globales aussi bien les majoritaires que les minoritaires (Simon, 1994:19).»

Dans cette optique, tous les groupes sont dotés d'une ethnicité qui leur est propre au sein d'une société «pluri-ethnique». La pluriethnicité constitue alors un phénomène présent au sein de diverses sociétés comme par exemple, la société québécoise d'aujourd'hui qui compte en son sein diverses ethnicités qu'elles soient majoritaire ou minoritaires. À la lumière des deux conceptions opposées présentées ci-haut quant à savoir si tous les groupes ayant des caractéristiques liées à l'ethnicité en sont porteurs, l'analyse du discours peut laisser entrevoir une conception selon laquelle seuls les groupes minoritaires sont porteurs d'une ethnicité, leur conférant ainsi une forme d'exotisme du point de vue du groupe majoritaire. À l'opposée, la conception selon laquelle tous les groupes d'un ensemble social sont porteurs d'une ethnicité peut également apparaître. La façon d'utiliser ce concept dans le discours de Desjardins permet de révéler si l'ethnicité est perçue comme une caractéristique propre aux groupes minoritaires ou si, au contraire, elle est attribuable à tous les groupes y compris majoritaires. Ce faisant, elle permet de rendre compte de l'existence ou non de frontières construites entre le Mouvement Desjardins, très lié au groupe majoritaire, et les «autres», considérés comme «ethniques», ou à l'opposée, de rapports interethniques caractérisés par l'absence de telles frontières.

### 2.3.3 Rapports interethniques et adaptation au contexte pluriethnique

Le concept d'ethnicité est à la base de toute la problématique pluriethnique car celle-ci est à la source de la formation des groupes ethniques. Ce lien étroit qui existe entre les termes «ethnicité» et «groupe ethnique» est souligné par Juteau-Lee (1983)

tout en établissant une distinction entre les deux concepts, la première se situant à un niveau individuel et la seconde, au niveau collectif:

«*Dans l'approche subjective, l'ethnicité correspond à l'identité individuelle, à la conscience d'appartenance, à l'identification de l'agent à un groupe ethnique. Pour les plus malins d'entre eux, l'identité ethnique constitue un rapport social, les ethnies étant produites par un procès social d'appropriation symbolique de la nature. Quant au groupe ethnique, il renvoie soit à la somme des moi, des identités et des consciences ethniques, soit à un nous collectif, cette conscience du groupe s'exprimant quelquefois au sein d'activités ou de projets politiques divers, soit à des dimensions de la culture non matérielle, telles les croyances, les valeurs, les représentations (Juteau-Lee, 1983: 40-41).*»

Les groupes ethniques qui sont décrits comme étant le résultat de la somme des identités ethniques individuelles sont également définis par Barth (1969) comme une forme d'organisation sociale, des catégories d'attribution et d'identification opérées par les acteurs eux-mêmes et qui organisent les interactions entre les individus. Les relations interethniques sont selon Simon (1994 : 31), des relations qui construisent et unissent des groupes socialement définis par leur origine, réelle ou supposée, et leur culture, revendiquée ou imputée. La présence de différents groupes ethniques au sein d'une même société donne lieu à différents types de rapports entre ceux-ci allant des rapports de dominant à dominé en passant par ceux de type égalitaire dépendamment de leur statut au sein de cette même société. La domination est, selon Juteau (1999: 182), «ce qui occulte le rapport constitutif de la dimension externe de la frontière ethnique, essentialise et fige ce qu'on trouve à l'intérieur.» Cette dynamique est caractérisée par l'existence d'un groupe dominant qui se perçoit lui-même comme point de référence par rapport aux «autres» groupes dans un processus d'ethnisation et de racisation:

«Ethnisation et racisation sont des rapports sociaux qui lient *racisant* et *racisé*, *ethnisant* et *ethnisé* dans des rapports de pouvoir où les seconds sont placés en position subordonnée par rapport aux premiers. Cet assujettissement définit une situation *minoritaire* tout à fait indépendante de l'importance quantitative et relative des groupes: le *majoritaire* est celui qui «majore» sa position (son statut, son pouvoir...) en minorant celle d'*alter*. Ce sont aussi des processus globaux. Que le

groupe dominant se pense comme référence générale et universelle (c'est-à-dire comme le groupe qui ne diffère de rien ni de personne, mais par rapport auquel d'"autres" diffèrent), ou qu'il se pose explicitement comme d'essence supérieure ayant à protéger des privilèges qui lui reviennent naturellement, il ne peut entièrement se soustraire à une confrontation que ses justifications tentent pourtant d'éviter (Simon, 1994:33).»

Selon Guillaumin (1972), cette «spécificité culturelle du groupe dominant passe inaperçue parce qu'on la conçoit comme une norme incarnant l'universalité tandis que la spécificité culturelle des minoritaires devient particularisme et exotisme». En d'autres mots, le minoritaire est présenté «comme porteur d'une différence essentialisée qu'il s'agisse d'attributs dénigrés ou au contraire, favorisés, tandis que le majoritaire se perçoit comme celui qui incarne une norme générale, une image universelle. De même, si les minoritaires sont toujours l'objet de spécificités que l'on met de l'avant, le majoritaire constitue un point silencieux du discours (Bouthilier, 2002: 56) ». Les représentations de la pluriethnicité dans le Mouvement Desjardins peuvent être caractérisées par différents types de rapports sociaux que cette institution très liée au Québec francophone entretient avec des groupes ethniques minoritaires, qu'il s'agisse de rapports égalitaires ou au contraire de rapports de domination dans lesquels le groupe majoritaire constitue la référence qui oriente le discours attribuant aux autres une différence essentialisée.

Alors que le processus d'ethnisation contribue à construire des frontières interethniques dans une perspective de classification et de hiérarchisation (Simon, 1994:33), un processus devant conduire à une identité collective s'opère à l'intérieur même des groupes ethniques tout en tenant compte des influences extérieures. L'identité collective est le résultat d'un processus par lequel des choix collectifs basés sur des éléments historiques et culturels qu'ils soient élitistes ou populistes sont faits et constamment redéfinis en fonction des circonstances changeantes et sont exprimés dans des représentations collectives qui, selon Breton (1983: 27), permettent au groupe de se dire à lui-même et aux autres ce qu'il est ou ce qu'il veut devenir. La construction et la légitimation de l'identité collective sont marquées par des luttes de pouvoir entre sous-groupes et des tentatives d'imposition particulière du groupe et de

sa destinée qui se reflète notamment dans les termes utilisés pour nommer cette identité:

«Le processus de définition peut être populiste, les élites ne faisant alors qu'élaborer les formules. Les controverses qui touchent plus directement la définition de l'identité sont celles qui, par exemple, portent sur les termes à utiliser pour désigner le groupe ou les symboles adoptés pour le représenter: ne sommes-nous pas d'abord et avant tout Ukrainiens et non pas Galiciens, Ruthènes ou Biélorusses; Noirs, plutôt que Jamaïcains, Trinidiens, etc.; Indiens, Italiens, Polonais plutôt que d'une région socio-culturelle particulière? Qui appartient à la collectivité anglo-québécoise? Les identités plus globales comme l'identité italienne, polonaise, ukrainienne existaient peu ou pas avant l'émigration vers l'Amérique. De plus, une fois ici, ces identités n'ont pas émergé de façon spontanée. Elles ont au contraire été l'objet de controverses entre sous-groupes culturels et régionaux, et dans certains cas, le sont encore. Elles ont aussi été l'objet d'action politique de la part d'élites préoccupées d'établir les bases de la communauté comme formation politique en vue de poursuivre des objectifs économiques, culturels ou autres (Breton, 1983:28).»

Ce passage permet de constater que plusieurs facteurs peuvent influencer le cours du processus d'identification collective lié de part et d'autres aux identités qui prévalaient dans les pays d'origine, aux luttes et controverses entre ces groupes dans le pays d'adoption. L'identité collective qui résulte d'un processus opéré par des groupes ethniques constitue un concept qui permet de comprendre la façon de désigner des groupes ethniques par le Mouvement Desjardins. Elle permet de constater jusqu'à quel point la dimension subjective de l'ethnicité est prise en considération ou s'il s'agit de groupes construits de toutes pièces pour leur facilité d'utilisation sans toutefois tenir compte de l'existence d'une conscience réelle d'appartenance au groupe.

L'identité collective peut également être utilisée par les élites d'un groupe ethnique dans le but d'établir les bases d'une communauté ethnique organisée poursuivant des objectifs de développement communautaire. Il y a donc à ce moment une distinction qui s'opère entre le groupe ethnique minoritaire auquel l'adhésion est automatique et la communauté ethnique pour laquelle l'adhésion se fait sur une base volontaire:

« (...) la minorité ethnique n'a pas de territoire en propre; son identité collective a ceci de particulier que sa relation avec l'origine ethnique doit être constamment rétablie et confirmée; et l'appartenance à la communauté ne suit pas automatiquement le fait d'être compris dans la collectivité. La communauté ethnique est une entreprise sociale qui exige un effort spécial et constant de reconstitution. Dans une telle entreprise, les décisions et les gestes plus ou moins délibérés des individus, familles et petits groupes jouent un rôle critique. Le caractère volontaire de la communauté qui peut lui-même varier d'un groupe ethnique à l'autre, pose donc des exigences particulières pour leur organisation socio-politique (Breton, 1983:36).»

L'environnement social qui caractérise la communauté ethnique d'un minoritaire au sein d'une société pluriethnique exerce sur celle-ci des contraintes quant à son fonctionnement. Dépourvue d'État et d'un territoire propre, ses conditions d'existence dépendent en grande partie du groupe majoritaire et du cadre institutionnel qu'il maintient, ce qui ne l'empêche pas de s'auto-gouverner tout en maintenant des liens avec l'extérieur:

«On ne peut pas conclure, parce qu'elles n'ont pas d'État et de territoire propre, que les communautés ethniques sont dépourvues de moyens de se gouverner; ou encore, parce qu'elles constituent des minorités au sein d'une société étatisée, qu'elles n'éprouvent même pas la nécessité de se gouverner, et qu'elles n'ont d'autre vie politique que leur participation aux partis et autres institutions politiques de la société. Il faut, au contraire, voir les communautés ethniques comme des "mini-polities". Elles se situent au sein d'un ensemble institutionnel plus vaste qui agit sur elles de façon marquée, mais ceci ne les empêche pas d'avoir leurs propres institutions et vies politiques. Les situations externes et l'action politique qu'elles déclenchent pourront concerner plusieurs types de questions: les structures et le fonctionnement des institutions de la communauté ethnique elle-même, les relations du groupe avec les institutions de la société, le rôle social et économique qu'y jouent ses membres, les politiques gouvernementales et leur application, et les attitudes envers le groupe qui prédomine dans la société (Breton, 1983:24-25).»

La distinction établie entre la communauté ethnique et le groupe ethnique permet de constater l'existence des différents niveaux d'ethnicités abordés dans le discours du Mouvement Desjardins, soit celui de la communauté et de ses institutions, ou encore, celui du groupe ethnique dans son ensemble. Elle permet de

constater comment se fait la transition d'un niveau à l'autre dans les représentations, mais également la présence de généralisations attribuées au groupe ethnique entier en référant à la communauté ethnique seule.

À un niveau interne, la communauté ethnique se distingue à la fois par ses champs ou domaines d'action politique et par la composition hétérogène de ses membres. À ce sujet, Breton (1983: 25) identifie différents clivages existants à l'intérieur même de la communauté dont l'appartenance religieuse, la classe sociale et le groupe professionnel. Ils peuvent même provenir de différentes régions du pays et même de différents pays. Il y a aussi les différences de dialectes, d'âge, de sexe, de génération, de période d'immigration de convictions idéologiques et de style politique. Les membres ne seront par conséquent pas tous intéressés de la même façon aux différentes affaires de la communauté et l'importance politique de chaque dimension pourra varier d'une communauté à l'autre. Le niveau d'implication pourra varier considérablement d'un domaine à l'autre allant des actions et projets qui mobiliseront une fraction de la communauté à ceux qui susciteront une participation générale. À cet effet, l'analyse du discours doit tenir compte de l'utilisation qui est faite du concept de communauté ethnique par l'institution québécoise afin de constater l'existence d'une conception homogène de la communauté en attribuant à l'ensemble de celle-ci des caractéristiques ou propos de certains leaders ou à l'opposée, une conception hétérogène dans laquelle les différents clivages à l'intérieur de la communauté sont pris en considération.

#### 2.3.4 Pluriethnicité et modèles d'adaptation

La cohabitation de plusieurs groupes ethniques dans un même environnement social pose inévitablement la question de l'adaptation de ces mêmes groupes à un tel contexte. Deux grands courants théoriques opposés concernant l'adaptation ont été développés à ce sujet par des sociologues états-uniens issus de l'École de Chicago et

inspirés par leur société à différentes époques. Il s'agit respectivement des perspectives assimilationniste et pluraliste.

La perspective assimilationniste prend sa source dans l'intérêt porté par des sociologues états-uniens, notamment Park et Thomas, sur l'immigration massive aux Etats-Unis. La question de l'adaptation est au cœur de leurs préoccupations et est envisagée dans une perspective bi-directionnelle où elle concerne non seulement les groupes minoritaires mais également le groupe majoritaire (Cornell et al. 1998: 43). Dans cet esprit, le cycle des relations raciales développé par Park (Park et Burgess, 1921: 735) conçoit l'adaptation comme un processus progressif en quatre étapes dont l'assimilation, dernière étape, constitue l'aboutissement. Ces phases sont respectivement le contact entre les groupes, la compétition à divers niveaux (économique, professionnelle, etc.) qui débouchera sur un conflit conscient; s'en suit une accommodation qui constitue une adaptation aux nouvelles conditions ayant émergé du conflit, et enfin, l'assimilation. Au cours de cette phase finale, les membres du groupe acquièrent les souvenirs, les sentiments et les attitudes des autres personnes ou groupes de la société, et, par le partage de leur expérience et leur histoire, se trouvent également incorporés dans une vie culturelle commune (Cuhe, Denys: 9; Park et Burgess, 1921: 735). Ce cycle développé par Park illustre un modèle d'adaptation mutuelle des groupes lorsqu'ils se retrouvent en contact. Les représentations de l'ethnicité dans le discours du Mouvement Desjardins peuvent illustrer des situations de contact entre l'institution identifiée au groupe majoritaire et différents groupes ethniques. Ces situations peuvent donner lieu à des compétitions interethniques internes au Mouvement qui nécessitent une adaptation mutuelle des groupes créant ainsi une nouvelle culture dans le Mouvement tel que décrit dans la perspective assimilationniste. La présence de conflits inhérents au processus d'adaptation favorisant ainsi une transformation culturelle au sein du Mouvement peut également être détectée.

La perspective assimilationniste est également abordée par Zangwill (1915) qui utilise le terme "melting pot" pour exprimer l'idée de transformation de chacun des groupes en situation de contact donnant ainsi lieu à un nouveau groupe original: «Here individuals of all races are melted into a new race of men, whose labours and posterity will one day cause great changes in the world. Translated into social science, this concept is rendered as "A+B+C = D" (Newman, 1973) »

Un demi-siècle plus tard, Gordon a apporté des précisions à la perspective assimilationniste en y ajoutant une autre alternative; celle de l'«anglo-conformity» (Sollors, 1996: xxviii) qui, contrairement au melting pot, n'est pas un processus bi-directionnel en ce sens qu'il ne concerne que l'adaptation des immigrants à la société d'accueil sans que cette dernière ait à s'adapter à ces derniers, et exige ainsi qu'il renonce à sa culture d'origine pour adopter celle de la société d'accueil:

«Milton Gordon has outlined pluralist and assimilationist concepts in his *Assimilation in American Life* and separated assimilation into "melting pot" and what he terms "anglo-conformity". This latter concept "demanded the complete renunciation of the immigrant's ancestral culture in favour of the behaviour and values of the Anglo-Saxon core group", Gordon explains. In Newman's formula, this means: A+B+C=A (Sollors, 1996: xxviii).»

En plus d'apporter des nuances au sens même du concept d'assimilation en y ajoutant la perspective de l'«anglo-conformity», Gordon, contrairement à Park, n'envisage pas l'assimilation comme étant l'aboutissement d'un processus en plusieurs étapes. Il propose plutôt différents degrés d'assimilation. C'est donc dire que l'assimilation n'est plus dans cette perspective l'aboutissement d'un passage obligatoire car différents degrés peuvent être atteints en fonction des différents cas sans que le degré ultime ne soit nécessairement atteint. De plus, le processus est unidirectionnel dans la mesure où seule l'adaptation des immigrants est sollicitée. En ce qui concerne les représentations de la pluriethnicité dans le Mouvement Desjardins, trois degrés de ce processus sont jugés pertinents dans le cadre de cette analyse du discours. L'assimilation culturelle ou comportementale aussi connue sous

le terme «acculturation» est, selon cette typologie, la moins intense et par conséquent, la première à être atteinte. Elle peut se traduire par des attentes d'adaptation à la majorité «canadienne-française» et la non-adaptation de l'institution au contexte de pluriethnicité québécoise. L'assimilation structurelle qui fait référence à l'entrée à grande échelle dans les organisations, clubs et institutions de la société d'accueil constitue le second stade. En tant qu'institution phare de la société québécoise, le discours de Desjardins concernant l'adhésion d'immigrants à titre de bénévole ou d'employé du Mouvement peut être présenté sous l'angle de l'assimilation structurelle à la société québécoise. L'assimilation par identification qui renvoie au développement d'un sentiment d'appartenance basé uniquement sur la société d'accueil se manifesterait dans un discours où le Mouvement Desjardins favoriserait un sentiment d'identification totale et unique à la société québécoise.

Dans le contexte québécois actuel, le concept d'assimilation semble chez plusieurs sociologues ou démographes, faire principalement référence à l'idée d'«anglo-conformity» telle que développée plusieurs décennies plus tôt par Gordon. Le concept d'assimilation au sens où l'entend Zangwill avec son «melting pot», semble avoir été délaissé au profit de celui d'intégration qui demeure très lié à cette perspective de base:

«Jugée ethnocentrique, la notion d'assimilation disparaît avec le temps au profit de la notion d'intégration. Mais la recherche contemporaine ne cesse de s'inspirer des dimensions élaborées par Gordon et continue d'être en quête d'indicateurs valables pour mesurer l'intégration effective des immigrants... (Labelle et Marhraoui., 2001: 22).»

Le concept d'intégration, tout comme le melting pot chez Zangwill (1915), fait appel à une conception bi-directionnelle de l'adaptation qui, selon certains chercheurs convient davantage pour rendre compte de la complexité du phénomène de l'intégration. C'est notamment le cas de Piché (2004) qui constate une insuffisance des indicateurs actuels pour rendre compte de la complexité du processus d'intégration (l'intégration linguistique dans ce cas précis):

«En particulier, leur caractère unidirectionnel met tout le poids de l'intégration sur les épaules des immigrants et des immigrantes et ignore la dynamique bidirectionnelle du processus d'intégration impliquant les immigrants et la société d'accueil (Piché, 2004: 9).»

Le statut hégémonique de la théorie assimilationniste telle que développée par ses fondateurs dont notamment Park, Burgess et Gordon fut sérieusement ébranlé environ une décennie après la publication du livre de Gordon (Kivisto, 2005:15) alors que le contexte social était marqué par une révolte contre l'assimilation alimentée par des mouvements en faveur des droits civils (Kivisto, 2005:15). C'est dans ce contexte que se développa en opposition au courant assimilationniste, la perspective pluraliste, c'est-à-dire la reconnaissance des droits économiques et culturels des minoritaires (Juteau, 1999: 48). Le principal fondateur, Horace M. Kallen (1924), postulait que certains groupes ethniques de la société américaine tels que les Grecs, les Italiens, les Juifs et les Polonais n'étaient pas «assimilables (Kivisto, 2005: 15). La vision pluraliste avait été imagée plus tôt par un inconnu du nom de Celadon et consistait en plusieurs groupes ethniques vivant côte à côte et possédant chacun son propre État. Cette idée fut reprise par Kallen (1924) en y enlevant l'aspect territorial et fut désignée «pluralisme culturel» en 1924 (Sollors, 1996: xxvi-xxvii) et est également conceptualisée sous la forme «A+B+C=A+B+C». De façon concrète, le pluralisme est défini en termes de conditions qui produisent et soutiennent la différenciation ethnique et favorisent le maintien des frontières entre les groupes (Abramson, 1980: 150). En plus d'être culturel, le pluralisme comporte également une dimension structurelle qui «présuppose la division segmentaire d'une société, de sa structure sociale et des collectivités qui en font partie (Juteau, 1999: 49)». Il peut s'avérer égalitaire ou inégalitaire entre les différents groupes. Une orientation pluraliste dans le discours de Desjardins se traduit par une adaptation de l'institution aux besoins spécifiques aux différents groupes ethniques. L'aspect bi-directionnel de l'adaptation n'est pas présent contrairement au modèle intégrationniste.

Le concept de multiculturalisme couramment utilisé aujourd'hui, se situe dans la lignée des travaux de Horace Kallen et ses tenants rejettent le postulat assimilationniste ou intégrationniste (Labelle et Marhraoui., 2001: 23). Le concept

d'intégration est toutefois utilisé par des tenants de cette approche dans la mesure où le multiculturalisme est considéré comme un mode d'intégration sociale mais il comporte une signification différente de celle qui prévaut dans la perspective intégrationniste. Il s'agit plutôt d'une intégration des groupes majoritaires et minoritaires dans une perspective pluraliste tel que proposé par R. Schermerhorn (1970: 11) et repris par Juteau:

«L'intégration résulterait d'une entente sur les objectifs poursuivis par les minoritaires et par les majoritaires. Si par exemple, les minoritaires souhaitent une plus grande autonomie institutionnelle alors que les majoritaires adoptent une conception pluraliste de la société, il y aura intégration et non conflit. (Juteau, 1999: 49).»

Ce passage témoigne de l'ambivalence du concept d'intégration qui peut être utilisé au sens large pour désigner les différentes stratégies d'adaptation à un nouveau contexte pluriethnique incluant parmi celles-ci le pluralisme et le multiculturalisme, ou encore, à un niveau plus spécifique faisant ainsi référence à l'aspect bi-directionnel du processus d'adaptation à un nouvel environnement. De la même façon, certains auteurs comme Kymlicka (1998: 53) considèrent le multiculturalisme en tant que politique canadienne clairement intégrationniste dans la mesure où elle favorise la participation en prenant en considération la diversité au sein d'institutions communes (Labelle et Marhraoui, 2001: 25). Il importe donc de bien distinguer les différentes significations du concept d'intégration dans le discours du Mouvement Desjardins qu'il soit utilisé en tant que mode d'adaptation précis ou encore pour désigner différents modes d'adaptation.

Les conceptions présentées ci-haut, bien que différentes dans leurs visions respectives de l'adaptation au contexte pluriethnique, ont toutes l'État-Nation pour unité d'analyse commune (Kivisto, 2005: 21). Le contexte social actuel marqué par la mondialisation et un développement technologique accru des moyens de transport et de communication a vu apparaître une nouvelle conception de l'adaptation des groupes ethniques où l'État-Nation comme terrain d'analyse cède le pas à un espace multinational qui est caractérisé par ce que Harvey (1996: 242) nomme la

"compression de l'espace-temps" ("time-space compression"). Il s'agit de la communauté transnationale dans laquelle l'individu transcende le citoyen d'un État-Nation qui, selon Soysal (1994: 141), n'est plus un national, possède de multiples appartenances et n'est pas obligatoirement attaché à la collectivité nationale (Juteau, 2000: 10). De façon concrète, il s'agit du citoyen qui émigre dans un nouvel État-Nation tout en maintenant des liens étroits sur une base régulière avec son pays d'origine. Ces liens peuvent se manifester de diverses façons comme par la possession simultanée de logements dans deux pays ou encore par des communications soutenues avec le pays d'origine, notamment pour des raisons d'affaires, et qui peuvent se traduire par différents types de transactions financières dans le cas qui nous occupe:

«The core of transnational thesis as it pertains to migration is that contemporary immigrants, aided and abetted by technological advances in communications and transportation, inhabit a world characterized by what David Harvey (1996) refers to as "time-space compression". While the parallel to Simon's work at the beginning of the twentieth century is uncanny, these developments make possible something she did not anticipate, namely that immigrants would seek to live, as it were, with one foot in two nations. In other words, the transnational immigrant is one who transplants in the new host nation, while also maintaining roots in the homeland (Basch, Glick Schiller, and Szanton Blanc 1994; Glick Schiller 1999). Portes and colleagues (1999:217) have described the emergence of the "transnational social field", which «is composed of a growing number of persons who live dual lives: Speaking two languages, having homes in two countries, and making a living through continuous regular contact across national borders. (Kivisto, 2005: 23). »

La perspective transnationale de la migration, qui s'est rapidement développée à partir des années 90, plutôt que de concevoir les déplacements comme un processus unidirectionnel qui implique pour les migrants une rupture avec leur pays d'origine, met l'accent sur la formation et l'articulation de réseaux et de communautés à travers les frontières (Le Gall, 2005: 31). La réalité transnationale se vit notamment au niveau familial et la notion de «famille transnationale» est utilisée «pour décrire la dispersion d'une famille à travers deux ou plusieurs frontières nationales et le

maintien actif des contacts par ses membres, donnant lieu à une nouvelle «géographie» de l'unité familiale (Lam et al. 2002). Selon Herrera (2001: 78), la famille transnationale inclut tant des membres de la famille nucléaire que de la famille élargie. Cette réalité est liée de près à des besoins financiers qui sous-tendent différents types de transactions comme par exemple des transferts de fonds entre deux pays, et qui peuvent être abordés dans le discours de Desjardins.

Le présent chapitre a exposé les éléments théoriques nécessaires à l'étude du discours du Mouvement Desjardins portant sur la pluriethnicité québécoise. Les représentations sociales ont d'abord été présentées comme un processus d'élaboration et de partage de connaissances par des groupes et ayant pour fonction une meilleure compréhension du monde qui les entoure ainsi qu'une fonction d'orientation des conduites. Les considérations théoriques entourant le phénomène de l'ethnicité ont ensuite été présentées dans le but de définir dans un premier temps le concept d'ethnicité, ainsi que les différentes conceptions auxquelles elle est associée, abordant du même coup les différents types de rapports sociaux, de frontières et de stratégies d'adaptation qu'elle sous-tend. À la lumière de ces éléments théoriques, le prochain chapitre expliquera en quoi consiste précisément l'étude des représentations de la pluriethnicité québécoise à travers le discours du Mouvement Desjardins.

#### **2.4 Le processus de représentations sociales: des différents types de représentations aux comportements du Mouvement Desjardins**

Les précisions conceptuelles concernant les représentations sociales et l'ethnicité permettent d'établir un lien entre ces deux concepts pour en arriver aux représentations de la pluriethnicité qui constituent l'objet précis de cette étude. Il faut en effet tenter de cerner le processus de représentation sociale à travers le discours du Mouvement Desjardins portant sur la pluriethnicité québécoise. Sachant que les représentations sociales constituent une forme de connaissance socialement élaborée

et partagée qui permet à un groupe de mieux comprendre le monde social qui l'entoure et ainsi de favoriser l'orientation de ses comportements, elles peuvent dès lors être perçues comme un processus graduel, le degré de représentation pouvant aller de superficiel à profond. En tenant compte de l'objet social qu'est la pluriethnicité québécoise, il est possible de supposer divers degrés de représentation pouvant exister dans le discours du Mouvement Desjardins. De façon concrète, le processus de représentation peut débuter dès que le Mouvement aborde la pluriethnicité québécoise; il s'agit là de la conscience ou de la prise de conscience. Puisque les représentations sociales orientent les conduites, ces dernières peuvent être considérées comme l'aboutissement extrême du processus. Il est donc important de considérer les représentations sociales dans l'ensemble du processus pour être à même d'apprécier l'évolution allant de la prise de conscience aux actions concrètes en passant par la mise en place d'orientations et de stratégies. En ce sens, le concept de représentation sociale s'avère indispensable pour comprendre le discours sur la pluriethnicité et savoir dans quelle mesure des prises de conscience du Mouvement Desjardins concernant la pluriethnicité québécoise donnent lieu à des actions concrètes.

## 2.5 Les représentations de la pluriethnicité dans le discours du Mouvement Desjardins: des conceptions de l'ethnicité aux rapports de domination

Les considérations théoriques présentées sur l'ethnicité permettent de mieux comprendre ce phénomène social dans ses multiples facettes et viennent ainsi préciser différents types de représentations sociales qui peuvent s'appliquer au discours du Mouvement Desjardins concernant la pluriethnicité québécoise. Les représentations de la pluriethnicité québécoise au sein du Mouvement Desjardins peuvent d'abord se manifester dans la dimension à travers laquelle l'ethnicité est abordée. L'ethnicité peut alors être abordée de façon subjective ou bien objective. Concrètement, cela signifie que le Mouvement Desjardins peut aborder l'ethnicité dans des aspects objectifs qui la

caractérisent tels que la langue, la religion, etc., alors qu'il peut également considérer la conscience d'appartenance à un groupe comme critère pour qualifier ce dernier d'«ethnique». À un niveau supérieur, le discours peut faire ressortir les aspects de l'ethnicité proprement reliés à la dynamique pluriethnique, c'est-à-dire aux rapports entre le groupe majoritaire et différents groupes ethniques minoritaires ou communautés ethniques. C'est à ce niveau que ressortent les représentations de l'ethnicité envisagées en termes de rapports sociaux entre groupes ethniques majoritaire et minoritaires, dominant et dominés. La façon dont l'ethnicité est définie dans un tel contexte permet de qualifier le discours du Mouvement Desjardins sur la pluriethnicité.

Le fait de concevoir l'ethnicité dans une perspective où elle ne désigne que les groupes minoritaires a pour effet de créer une dichotomie entre «Nous, les Québécois» et les «Autres», les «ethniques», qui transparait alors dans le discours. Cette même dichotomie peut être accompagnée de rapports de domination entre le groupe majoritaire et le ou les groupes minoritaires alors que le processus d'ethnisation contribue à renforcer ce rapport de domination en essentialisant les caractéristiques du dominé. C'est donc dire que les représentations de l'ethnicité dans le discours du Mouvement Desjardins peuvent se manifester dans des rapports sociaux de domination à travers lesquels l'institution largement identifiée au groupe majoritaire fixe la norme en se considérant comme étant la référence universelle alors que le minoritaire est présenté comme porteur d'une différence essentialisée, que ce soit des attributs dénigrés ou, au contraire, favorisés (Bouthilier, 2002: 56). De la même façon, l'ethnicité peut être attribuée à certains groupes en fonction de la classe sociale. C'est notamment le cas lorsque des groupes appartenant à une classe inférieure sont qualifiés d'"ethniques" alors que d'autres de classes supérieures ne sont pas qualifiés de la sorte.

L'ethnicité peut être envisagée selon différents modèles d'adaptation au sein d'une société pluriethnique. Le Mouvement Desjardins peut, par exemple, concevoir cette réalité dans une perspective assimilationniste qui peut alors se refléter dans des

orientations, des politiques et des actions de l'institution. Ce qui est vrai concernant la perspective assimilationniste, l'est tout autant pour les autres modèles qu'il s'agisse du modèle intégrationniste, pluraliste, multiculturel, ou encore transnational.

En résumé, les représentations sociales de la pluriethnicité peuvent avoir cours à différents niveaux; tout d'abord sur la façon de définir le concept et sur l'importance accordée à ses deux dimensions complémentaires, et ensuite, sur les rapports sociaux et les frontières que celle-ci engendre, et enfin, sur les modèles d'adaptation envisagés dans un contexte pluriethnique.

## 2.6 Question de recherche : du contenu des représentations aux conceptions de la pluriethnicité

Le phénomène social qui entoure la persistance d'une image québécoise francophone «ethnique» de Desjardins ainsi que sa très grande fréquentation par des «Canadiens-français» dans un contexte où l'immigration et l'intégration à la société québécoise francophone ont considérablement augmenté pose un questionnement concernant les réactions du Mouvement par rapport au contexte de pluriethnicité au Québec. L'étude des représentations sociales dans le discours du Mouvement Desjardins permet de connaître les perceptions et les actions de Desjardins à cet égard mais également de comprendre ce discours à un niveau théorique. Les principaux aspects étudiés qui peuvent caractériser le discours sur la pluriethnicité québécoise au sein du Mouvement Desjardins sont les suivants:

1. Les dimensions dans lesquelles la pluriethnicité québécoise est abordée
2. L'ethnisation et la construction de frontières majoritaire/minoritaires qui émergent des rapports sociaux dans le discours
3. L'essentialisation des groupes ethniques dans le discours

#### 4. Les modèles d'adaptation au contexte pluriethnique auxquels le discours fait référence

La prise en compte de ces éléments donne lieu à la question de recherche suivante: dans quelle mesure la pluriethnicité québécoise, plus prononcée à Montréal que dans le reste de la province, transparait-elle dans le discours du Mouvement Desjardins? À travers quelles dimensions de l'ethnicité, quels types de rapports sociaux et de frontières? Via quels modèles d'adaptation?

Voici la question spécifique à laquelle l'analyse doit tenter de répondre. La prochaine section présente la méthodologie utilisée pour répondre à la question de recherche.

## **Deuxième partie: Volet empirique**

### **Chapitre 3: Méthodologie: analyse thématique de la Revue Desjardins**

#### **3.1 Univers de recherche et population à l'étude**

La question de recherche et la mise en contexte qui en justifie la pertinence amènent à circonscrire davantage l'objet de recherche dans le contexte social qui l'entoure pour ainsi lui donner sa valeur de phénomène social. Celui-ci réside dans la très forte identification du Mouvement Desjardins à la société québécoise francophone contrairement aux autres institutions financières présentes au Québec et la très forte fréquentation des caisses par les Québécois d'origine canadienne-française ou ayant le français pour langue d'usage (Jolicoeur et associés., 1993). À cela, s'ajoute le contexte social pluriethnique caractérisé par la présence d'un groupe majoritaire francophone dont les acquis concernant l'intégration des immigrants à leur langue demeurent fragiles. Cette réalité sociale, jumelée à un contexte où la majorité des immigrants intégrés à la communauté anglophone fréquentent davantage les banques (Jolicoeur et associés., 1993) soulève un questionnement quant à la prise en compte de la réalité pluriethnique dans le discours de Desjardins. Il importe de comprendre comment Desjardins perçoit la pluriethnicité et comment l'institution se perçoit elle-même par rapport à cette réalité sociale.

C'est précisément le clivage social entre d'un côté, les Québécois d'origine canadienne-française ainsi que ceux d'origine autre qui sont culturellement intégrés au groupe majoritaire francophone, et d'un autre côté, les Québécois anglophones, incluant ceux ayant l'anglais pour langue d'usage, qui constitue la base du phénomène social à l'étude. Il s'agit là d'un phénomène très précis qui existe dans un univers tout

aussi précis, en l'occurrence, la société québécoise. À cet égard, il ne pourrait être envisagé sous le même angle qu'un phénomène universel comme par exemple, l'abandon scolaire ou encore, le chômage, qui eux, existent dans à peu près toutes les sociétés et pour lesquels il est normalement facile de circonscrire la population à l'étude et d'en prélever un échantillon que ce soit en utilisant des méthodes quantitatives ou qualitatives de recherche. Dans la présente démarche qualitative, la population à l'étude est beaucoup plus floue car elle ne se définit pas en termes d'individus mais plutôt par l'objet de recherche lui-même. En d'autres termes, le «Mouvement Desjardins» constitue, d'un point de vue général, la population dont les représentations de la pluriethnicité seront étudiées, bien que cette dernière devra ultérieurement être précisée davantage d'un point de vue méthodologique. Il ne s'agit donc pas là d'une population qui peut se chiffrer et, bien que le discours sur la pluriethnicité chez Desjardins soit mené par des êtres humains, l'unité d'analyse est beaucoup plus abstraite et plus difficilement quantifiable contrairement aux exemples précédents. Il s'agira plutôt d'une structure ouverte de recherche dans laquelle l'ensemble du contenu recueilli constituera dès lors, les données du corpus qui devront être analysées ultérieurement: «Elle comprend grosso modo la recherche expérimentale ou quasi expérimentale, les études de cas unique, voire la situation limite où le chercheur étudie (quantitativement ou qualitativement) toute sa population du point de vue qui l'intéresse (Pirès, 1997: 119).» Cette dernière alternative correspond bien davantage à la réalité propre à cette recherche plutôt qu'à l'idée d'avoir un échantillon de l'ensemble du discours du Mouvement Desjardins portant sur la pluriethnicité prélevé à partir d'une source de données ou d'une méthode de collecte de données déterminée. Il convient donc de préciser que la population à l'étude, en l'occurrence le Mouvement Desjardins, sera examinée dans son ensemble à partir d'une stratégie de collecte de données visant à constituer un corpus qui sera ensuite soumis à une analyse.

## 3.2 Stratégie de collecte des données

Une fois l'objet et la question de recherche déterminés, il importe d'avoir une stratégie de collecte des données clairement établie qui soit apte à répondre à la question de recherche de façon rigoureuse tout en étant applicable de façon réaliste dans le contexte de la recherche. La méthodologie utilisée dans le cadre de cette étude est celle de l'analyse thématique. Sachant cela, il importe de déterminer la nature du matériau soumis à l'analyse, ainsi qu'une stratégie de collecte et d'analyse des données.

### 3.2.1 Le matériau: la Revue Desjardins

De façon précise, le matériau soumis à l'analyse sera la revue officielle publiée de façon mensuelle par le Mouvement Desjardins et qui porte le nom de «Revue Desjardins». Créée en mars 1935 sous le nom de «La Caisse populaire Desjardins», la revue constitue alors l'organe officiel de la Fédération des unions régionales des caisses populaires Desjardins, publiant ainsi des articles qui encouragent l'émancipation des classes populaires dominées économiquement, incluant des conférences de dirigeants ainsi que des rapports annuels des unions de la Fédération. Ce n'est qu'en 1942, qu'elle prendra le nom actuel de «Revue Desjardins» (Poulin, 1994: 290-293). Cette revue à vocation informative publie des articles de toute sorte concernant divers aspects de la vie dans tout le Mouvement, et qui peuvent à la fois concerner une ou plusieurs caisses populaires spécifiques, l'ensemble des caisses, ou encore, le Mouvement dans son ensemble. On y présente des entrevues aussi bien que des témoignages, des reportages, des plans d'action et de communication, ainsi que des bilans. Les auteurs des articles ou les personnes interviewées dans ces derniers peuvent être aussi bien des hauts dirigeants du Mouvement que des employés, directeurs et employés de caisses spécifiques,

bénévoles ou membres de conseils d'administration. Cela permet d'apprécier différents points de vue selon la position occupée au sein du Mouvement. Par exemple, il est possible de constater et de comparer le point de vue d'un dirigeant du Mouvement concernant l'enjeu de la pluriethnicité et celui d'un dirigeant d'une caisse populaire située en milieu pluriethnique donc, plus proche du terrain. De plus, l'analyse du contenu d'articles d'une revue s'adressant au grand public offre l'avantage d'éliminer automatiquement le biais découlant de la relation entre l'intervieweur et l'interviewé qui pourrait influencer le discours du répondant lors d'entrevues, en plus d'être une stratégie réaliste compte tenu des contraintes de temps et de moyens pour réaliser cette étude. En contre partie, la Revue Desjardins présente un discours officiel du Mouvement Desjardins et de ses différentes instances qui est figé à l'intérieur d'un cadre précis et dont on ne peut sortir pour obtenir davantage de nuances et d'opinions personnelles tel que le permet l'entrevue semi-dirigée.

### 3.2.2 Délimitation du corpus

À la lumière des caractéristiques propres au matériau utilisé, il va sans dire que le principal défi consiste à cerner les articles et les sections d'articles qui concernent l'objet de recherche. D'emblée, une première balise a été posée en ce qui a trait à la délimitation du corpus, à savoir que seuls les contenus des numéros publiés de 1998 à 2005 inclusivement seront étudiés. Ce choix est motivé par le fait que l'année 1998 a été marquée par un important projet pilote alors au stade embryonnaire et ayant pour finalité un rapprochement avec les «communautés culturelles» et les personnes d'origine immigrée. À partir de cette information qui indique le début de véritables initiatives et après une vérification des trois années précédentes où aucun texte ne fournit de données concernant l'objet de recherche, nous avons de bonnes raisons de croire qu'il n'existe que peu d'informations sur le sujet à l'intérieur de cette revue avant 1998.

Des règles précises ont été élaborées afin de déterminer quelles étaient les données qui répondraient à la question de recherche et qui allaient contribuer à la construction de l'objet en étant intégrées au corpus. Dans la mesure où une question de recherche précise a été posée, il importe maintenant de déterminer de façon précise ce qui répond ou non à cette question. Il s'agit là d'une première étape nécessaire pour définir les contours du corpus. Cela sous-entend nécessairement de bien définir les concepts liés à la question de recherche et de cerner l'univers de tout ce qui concerne directement cette question. Dans le cas présent, le concept de pluriethnicité est au cœur de la question de recherche. L'idée de «discours» sur la pluriethnicité fait ici référence au concept sociologique de «représentation sociale» défini selon Jodelet (1989: 36) comme étant une forme de connaissance socialement élaborée et partagée ayant une visée pratique et concourant à la construction d'une réalité commune à un ensemble social, et qui, selon Abric (1994: 230), a pour fonction d'orienter les pratiques qui à leur tour, orienteront les représentations sociales car toutes deux sont intimement liées. Le discours sur la pluriethnicité est quant à lui formé de toute parcelle de l'ensemble du texte contenu dans le matériau et qui traite de la pluriethnicité comme caractéristique sociale au Québec et par rapport au lien entre celle-ci et le Mouvement Desjardins.

Pour être en mesure de saisir le discours sur la pluriethnicité contenue dans le matériau, il importe d'opérationnaliser ce concept en insistant sur le fait qu'il s'agit d'un contexte social dans lequel plus d'un groupe ethnique cohabitent. Sachant que l'ethnicité est ce qui caractérise et différencie un groupe ethnique, ce qui en fait sa qualité propre, distinctive (Simon, 1994: 15), tout contenu du matériau qui établit un lien direct avec le phénomène social de la cohabitation de groupes ethniques, peut être qualifié de pluriethnicité et sera ainsi sélectionné pour faire partie du corpus. L'opérationnalisation du concept de «groupe ethnique» fait ici référence à un ensemble de personnes se reconnaissant une origine ethnique commune, ayant chacune leur propre ethnicité à l'intérieur d'un même ensemble social. De façon plus concrète, plusieurs concepts font partie intégrante du phénomène de la pluriethnicité car ils impliquent tous la présence de plusieurs groupes ethniques dans un milieu

donné ou d'un groupe ethnique minoritaire et un groupe ethnique majoritaire dans une société donnée. Ils peuvent notamment représenter une cause ou une conséquence du phénomène de la pluriethnicité et devraient normalement être intégrés au corpus dès qu'ils sont aperçus dans le texte:

- Ethnicité, Pluriethnicité, ethnie, groupe ethnique, communauté ethnique minorité ethnique, origine ethnique, majorité, groupe ethnique majoritaire
- Immigration, immigrant, origine immigrée,

Même si ces concepts apparaissent régulièrement dans le texte, il va sans dire que le premier critère de sélection doit être avant tout la signification de la parcelle de texte concernée qui doit aborder la pluriethnicité comme problématique dans le contexte québécois. Par exemple, les catégories linguistiques telles que «anglophone» et «allophone» sont plus vastes que les catégories ethniques et leur utilisation peut, dans certains cas, faire référence à des aspects de l'ethnicité. De la même façon, la notion de «communauté culturelle» qui, d'un point de vue théorique ne fait pas partie du vocabulaire désignant l'ethnicité, doit être considérée car elle renvoie à l'idée de culture qui elle, constitue un aspect de l'ethnicité.

Une fois les critères de sélection du contenu du corpus bien déterminés, il reste à préciser la stratégie de collecte des données composant ce dernier. Le défi consiste à sélectionner dans le matériau, en l'occurrence les numéros de la *Revue Desjardins* de 1998 à 2005, tout le contenu qui correspond au discours du Mouvement relativement au phénomène de la pluriethnicité au Québec tel que présenté ci-haut. Pour ce, il faut procéder à une première lecture de tous les numéros de la revue de 1998 à 2005 inclusivement en ayant bien en tête ce qui est entendu par «discours sur la pluriethnicité» et dans cet état d'esprit, il faut prendre connaissance de chacun des articles et déceler tous les passages qui traitent de la pluriethnicité comme phénomène québécois et comme problématique chez Desjardins, et qui comportent un vocabulaire lié à ce même phénomène. Afin de faciliter le travail de construction du corpus, tous les articles qui contiennent un ou plusieurs passages pertinents doivent être photocopiés, ce qui permet de réduire considérablement la

taille du matériau le rendant ainsi beaucoup plus facile à manipuler. Cette première étape a permis de repérer 29 articles à l'intérieur desquels l'enjeu de la pluriethnicité est abordé (voir annexe I) ou bien directement, ou encore indirectement à travers celui de la représentativité tel que mentionné plus haut. Certains de ces articles sont produits par le Mouvement Desjardins et fournissent une information qui est, dans la plupart des cas, générale, mais parfois spécifique à certaines caisses qui sont alors citées en exemple concernant un sujet précis. Dans d'autres cas, le contenu provient directement d'une caisse populaire et fournit une information spécifique à un milieu donné selon le point de vue qui lui est propre. Il faut ensuite à l'intérieur de chacun de ces 29 articles, isoler, s'il y a lieu, le contenu portant sur la problématique de la pluriethnicité en le surlignant.

Dans certains cas, les articles peuvent être entièrement consacrés à l'enjeu de la pluriethnicité, notamment sur la façon d'agir avec des clientèles multiethniques et sur des stratégies de communication. Ils portent alors un titre qui souvent est en lien avec cet enjeu, et l'ensemble du contenu est potentiellement articulé autour de cette même problématique. Il peut toutefois arriver que certains passages de ces mêmes articles n'aient pas à être intégrés au corpus dans la mesure où ceux-ci ne servent qu'à fournir des informations techniques liées au milieu financier, qui ne traitent pas de pluriethnicité et n'ajoutent par conséquent rien au discours. Par exemple, un article peut traiter d'un centre de services adapté aux nouveaux immigrants, ce qui est pertinent pour le corpus, mais les informations concernant le nombre d'employés, si elles ne sont pas en lien avec la pluriethnicité, ne seront pas retenues dans le corpus. À l'opposée, certains articles traitent de l'enjeu de la pluriethnicité sans qu'il n'en constitue toutefois le thème principal. La pluriethnicité peut alors être indirectement abordée à travers un enjeu social plus vaste qui constitue dans ce cas le thème principal de l'article. Par exemple, dans certains articles, la pluriethnicité peut être abordée à travers la problématique de la représentativité de différents groupes de la population au sein des employés du Mouvement Desjardins et de ses caisses, notamment les femmes et les jeunes. La même préoccupation s'applique concernant la composition des membres des conseils d'administration. Le discours sur la

pluriethnicité s'exprime ici à travers le souci d'une plus grande représentativité des différentes origines ethniques au sein du Mouvement Desjardins.

Une fois l'étape de sélection des passages terminée, il importe de noter brièvement les éléments du contexte dans lequel ils apparaissent afin d'être en mesure de les traiter au moment de l'analyse. Ce contexte inclut notamment l'information sur le type de milieu à l'intérieur du Mouvement Desjardins dans lequel le discours est émis car elle doit être repérée facilement au moment de l'analyse. Ainsi, l'enjeu de la pluriethnicité pourrait être abordé par le Mouvement Desjardins au sens large par l'entremise de la Fédération des Caisses Desjardins du Québec ou encore, par un employé d'une caisse populaire précise. Dans un cas, il s'agit d'un discours spécifique caractérisé par une proximité à un terrain précis, alors que dans l'autre, il s'agit plutôt d'un discours plus général et plus éloigné du terrain. De la même façon, le discours peut souligner un événement précis auquel Desjardins prend part dans une communauté ethnique.

### 3.3 Stratégie d'analyse des données

L'approche préconisée pour l'analyse des données du corpus s'inspire des principes de la théorie ancrée (grounded theory) qui doit produire un ensemble bien intégré de notions qui émergent depuis les données recueillies sur les phénomènes sociaux (Strauss et Corbin, 2003: 364). Cette approche conçoit les phénomènes sociaux non pas comme statiques mais plutôt comme des processus en transformation continue, ce qui exige la mise au point d'une méthode de saisie du changement social qui doit ressortir dans l'analyse en démontrant comment les acteurs se meuvent dans des espaces temps de contraintes et d'opportunités (Strauss et Corbin, 2003: 364). Dans cet ordre d'idées, une nouvelle lecture des données du corpus doit être faite pour tenter de les regrouper en catégories qui correspondent à de grandes notions qui permettront de décrire, comprendre et expliquer l'objet de recherche. Il s'agit là d'un processus de traduction du langage courant, celui des acteurs, à un langage scientifique ayant un niveau d'abstraction supérieur et qui est porteur d'une

connaissance nouvelle. Il est à noter que cette démarche n'implique pas à ce stade-ci la lecture de tout le corpus, mais plutôt une lecture active aussi longue que nécessaire pour être en mesure de qualifier et de différencier l'information pour ainsi faire ressortir les grandes catégories du corpus. Concrètement, cela signifie que dès que le nombre de catégories repérées à travers la lecture est jugé suffisant pour permettre une description complète de l'objet de recherche, il y a lieu d'interrompre momentanément la lecture pour procéder à la construction d'une grille de codage de l'information à partir des catégories déjà formées. Les données par lesquelles elles ont été construites jusqu'à ce point de la lecture seront alors intégrées à cette grille. L'étape suivante consiste alors à reprendre la lecture active au point où elle avait été laissée mais cette fois, en utilisant la grille de codage (voir annexe II) pour y regrouper les données dans les différentes catégories, quitte à la bonifier en y ajoutant de nouvelles catégories ou en lui apportant des modifications selon les besoins de codification qui surviennent au fur et à mesure que la lecture avance.

La grille de codification dûment remplie doit ensuite permettre de documenter chacune des catégories afin de les qualifier et de juger de leur absence ou de leur présence dans le discours du Mouvement Desjardins. Cette information devrait être utilisée afin de comparer entre elles ces catégories et leur contenu respectif et ce, dans le but de déceler des relations entre ces dernières. Concrètement, il s'agit de voir si les préoccupations et perceptions donnent lieu à des stratégies précises et si oui, quelles sont-elles. Dans le même ordre d'idées, il y a lieu de vérifier à quelles actions concrètes ont donné lieu les stratégies et quels résultats concrets sont en lien direct avec les actions entreprises le cas échéant. Il en va de même en ce qui a trait aux obstacles et aux lacunes soulevées à savoir si elles ont donné lieu à des stratégies ou des actions spécifiques. Ces relations doivent être explicitées s'il y a lieu pour enrichir l'analyse tel que soulevé par Strauss et Corbin (2003: 368) qui affirment que les catégories sont définies et investies d'un pouvoir explicatif qui prend forme lorsque celles-ci se connectent les unes avec les autres pour en constituer une théorie. Bien sûr, il s'agira dans le cadre de cette recherche, d'une théorie très précise avec un très

faible pouvoir de généralisation étant donné la nature de l'objet de recherche dont la portée est restreinte.

Le volet suivant de la stratégie d'analyse consiste à effectuer une nouvelle lecture des données de la grille de codification mais cette fois-ci, dans une perspective chronologique. Il s'agit de déterminer l'existence de points de rupture spatio-temporels qui marquent des changements notables concernant le discours de Desjardins sur la pluriethnicité au Québec et au sein du Mouvement. Cette démarche doit permettre de constater la variation de l'espace du discours sur la pluriethnicité en fonction de périodes précises en plus de permettre de le qualifier à l'intérieur de chacun de ces espace-temps en y comparant le type de vocabulaire utilisé pour aborder l'enjeu de la pluriethnicité. À cet effet, une grille permettant de décrire l'espace social impliqué dans le discours à deux périodes distinctes entre 1998 et 2005, ainsi que les concepts correspondant à chacune de ces périodes a été créée (voir annexe III), bien qu'il puisse paraître difficile à prime abord d'établir un tel point de rupture temporel étant donné la très petite période couverte dans cette étude.

### 3.4 Conclusion

En guise de conclusion, le présent chapitre avait pour objectif de poser les jalons d'une stratégie de collecte et d'analyse des données permettant de répondre à une question de recherche précise dans le cadre de l'utilisation d'une méthodologie qualitative de recherche, à savoir l'analyse thématique de contenu. Les précisions apportées quant aux critères de construction du corpus à commencer par l'exposition de ce qui est entendu par le concept de «pluriethnicité» au sens opérationnel du terme, de même que la présentation des outils proposés pour procéder à l'analyse des données, constituent un premier pas qui devrait permettre de décrire, comprendre et expliquer le discours sur la pluriethnicité au Québec tenu par le Mouvement Desjardins et ses caisses.

## **Chapitre 4: Les transformations des représentations de l'ethnicité dans le discours du Mouvement Desjardins**

### **4.1 Résultats généraux: les variations des représentations de l'ethnicité dans l'espace-temps**

Une revue de chacun des numéros de 1998 à 2005 a permis de circonscrire le contenu traitant du sujet de recherche et ainsi, de construire un corpus. Dans certains cas, les articles complets portent sur l'enjeu de la pluriethnicité alors que dans d'autres cas, cet enjeu sera abordé à travers d'autres préoccupations comme par exemple, la représentativité des femmes chez Desjardins et la non-discrimination.

Une fois le corpus bien délimité, une lecture devant en permettre la mise à plat pour en arriver à une analyse descriptive a été effectuée. D'emblée, un premier constat s'impose: la pluriethnicité est considérablement abordée pendant la période allant de 1998 à 2005. Ensuite, la collecte des données et le processus de codification qui l'accompagne permettent de constater les différents éléments de la pluriethnicité qui sont abordés donnant lieu à six catégories d'analyse:

1. Perceptions et préoccupations de Desjardins par rapport aux clientèles multiethniques et à la pluriethnicité au Québec
2. Stratégies, orientations et objectifs fixés en lien avec la pluriethnicité au Québec
3. Actions concrètes entreprises
4. Résultats concrets atteints en lien avec la pluriethnicité
5. Obstacles à l'adaptation de l'institution à la pluriethnicité et lacunes au sein de l'institution concernant son adaptation à la pluriethnicité

À un autre niveau, l'analyse descriptive laisse entrevoir des différences dans le discours sur la pluriethnicité. Les principaux éléments identifiés pouvant expliquer l'appropriation de la réalité pluriethnique sont le temps et l'espace géographique. L'on constate d'abord que le discours sur la pluriethnicité devient de plus en plus présent et se précise au fur et à mesure que le temps avance pour ensuite se transformer à partir de l'année 2003, année où le projet de percer les marchés «anglophone» et «allophone» se concrétise. En d'autres mots, le projet de conquérir ces marchés aura un impact sur le discours du Mouvement Desjardins relatif à la pluriethnicité au Québec. À partir de ce moment, la pluriethnicité est appréhendée sous un autre angle; celui où les groupes ethniques minoritaires et les communautés ethniques représentent davantage des marchés lucratifs auxquels il faut s'adapter. En ce qui a trait à l'espace, deux grandes catégories qui sont chacune liées à une des deux grandes périodes se distinguent: le Québec en général à l'exclusion de l'ouest de l'île de Montréal et le Québec entier incluant l'ouest de l'île de Montréal. Cette dernière catégorie exclut Ville Saint-Laurent en raison du fait qu'on y trouve des caisses populaires de quartier qui sont depuis longtemps ancrées dans le milieu et que, bien que présents, les anglophones ne forment pas la majorité. Sachant cela, il est possible de constater qu'au temps I, le discours sur la réalité pluriethnique fait référence à celle du Québec en général et de l'est de l'île de Montréal. La pluriethnicité est parfois soulevée de façon subtile à travers des préoccupations de représentativité des femmes, surtout au tout début de cette période. L'idée de courtiser des communautés spécifiques et précisément des personnes d'origine immigrée qui habitent l'ouest de l'île semble à peu près absente.

Le temps II qui débute en 2003, est marqué par les débuts du projet de conquérir les communautés ethniques et groupes ethniques minoritaires de l'Ouest-de-l'Île dans le cadre d'une stratégie plus vaste de conquête des marchés

«anglophones» et «allophone». L'on verra ainsi s'agrandir l'espace géographique du discours sur la réalité pluriethnique. C'est à partir de ce moment qu'émergera une nouvelle façon d'aborder la réalité pluriethnique; celle où les minorités ethniques sont perçues comme étant un marché potentiel et lucratif auquel il faut adapter ses services afin d'éviter de subir les contrecoups d'un éventuel choc démographique. En ce sens, l'ouest de l'île de Montréal, caractérisée par le niveau de vie élevé de sa population «cosmopolite» (Trinque, 2003 : 9) constitue une mine d'or pour le Mouvement Desjardins. Parallèlement à cette nouvelle façon d'aborder la réalité pluriethnique, cette période est caractérisée par l'apparition d'un nouveau vocabulaire pour désigner cette dernière. Alors qu'au temps I, on parle principalement de «communautés culturelles», «communautés ethniques», «allophones», on parlera davantage au temps II de «marché anglophone et allophone» en distinguant d'abord les marchés sur une base linguistique, et sur une base «ethnique» s'il y a lieu. Le fait d'associer systématiquement «anglophone» et «allophone» en parlant de marché semble correspondre à la réalité de l'ouest de l'île où les anglophones sont majoritaires.

Les jalons de cette analyse ayant été posés, la prochaine section portera sur l'analyse proprement dite. Elle présentera alors le contenu de ce discours sur la réalité pluriethnique.

#### 4.2 Résultats détaillés: variations des représentations de l'ethnicité en fonction des différentes catégories d'analyse

Cette section présente l'analyse descriptive proprement dite. Les temps I et II sont présentés séparément, de façon à établir clairement une distinction entre les discours de Desjardins à ces deux périodes. L'information provenant des caisses populaires est également présentée séparément de celle concernant le Mouvement

dans son ensemble. L'information est présentée en tenant compte de chacune des catégories d'analyse énumérées plus haut.

#### 4.2.1 Temps I (1998-2003): Désir de représentativité et de rapprochement

##### 4.2.1.1 Perceptions et préoccupations par rapport aux clientèles multiethniques et à la pluriethnicité au Québec

Le début de cette période est caractérisé par des perceptions, préoccupations et constats exprimés par le Mouvement Desjardins, plus précisément par l'ancienne Fédération de Montréal et de l'Ouest-du-Québec (FMO) qui émet le constat suivant: «les caisses doivent composer avec une clientèle de plus en plus multiethnique (Goulet, 1998: 19)». Dans le même ordre d'idées, la FMO «se préoccupe de l'accroissement de la population allophone à Montréal (Goulet, 1998:20)». Déjà, ces préoccupations sont accompagnées d'études commandées par Desjardins afin de mieux connaître son niveau de notoriété auprès des allophones.

Une enquête portant le nom de Image 96, réalisée par Créatec, est venue confirmer que les allophones étaient très réceptifs à Desjardins. En effet, Desjardins arrive au troisième rang pour ce qui est de l'image globale, après la Banque Royale et la Banque de Montréal (Goulet, 1998: 20). Ici, on constate une certaine ambiguïté dans le discours. Par exemple, l'utilisation de la forme «composer avec» en faisant référence à une clientèle de plus en plus pluriethnique pourrait simplement faire référence à une réalité sociale émergente à laquelle doivent s'adapter les caisses alors qu'elle pourrait également avoir une connotation péjorative en laissant sous-entendre l'idée d'une obligation, d'un fardeau pour les caisses. Dans ce cas, la présence d'une clientèle de plus en plus multiethnique pourrait alors être perçue comme une

problématique encombrante inhérente aux caractéristiques socio-démographiques changeantes d'un quartier. Le fait d'aborder la diversité parfois dans une perspective linguistique en parlant de la réceptivité des «allophones» semble refléter le clivage linguistique qui existe au Québec concernant les habitudes de fréquentation des institutions financières. De cette façon, Desjardins distingue les francophones, qui constituent leur clientèle initiale, des allophones qu'ils cherchent à courtiser ce qui fait référence à un contexte pluriethnique et multilingue. Le discours sur la pluriethnicité se manifeste donc sous la forme linguistique qui constitue alors le marqueur principal de l'ethnicité. Une autre enquête, interne cette fois-ci, a révélé qu'un employé sur deux était apte à servir les membres en anglais, ce qui est supérieur à ce qui avait été anticipé par Desjardins, révèle Jean-Pierre Beaudry, directeur des relations publiques et responsable du «dossier des communautés culturelles», ce qui dénote l'importance accordée à cette réalité sociale. Il ajoute toutefois que la question n'est pas là puisque la clientèle allophone dit souhaiter un service en français (Goulet, 1998:20). En ce qui a trait à la fréquentation de Desjardins, le Centre de services internationaux Desjardins fait le constat que si beaucoup d'entreprises font affaire avec le Centre, beaucoup de particuliers le font également; c'est notamment le cas de membres de «communautés culturelles» du Québec qui requièrent ces services pour des achats de billets ou de chèques de voyage, ou encore, pour des transferts de fonds dans leur pays d'origine (Goulet, 1998:22). En soulevant cette réalité, Desjardins fait référence à la conception transnationale de l'ethnicité caractérisée par le maintien de liens étroits avec le pays d'origine, aux moyens de transactions financières dans ce cas précis.

Au niveau des caisses populaires, certaines perceptions, préoccupations et constats par rapport à la réalité pluriethnique sont également soulevés. C'est notamment le cas de la Caisse populaire de Sainte-Cécile de Montréal située dans le quartier Villeray. André Pelletier, président de la caisse populaire constate l'évolution de son quartier et voit d'un bon œil, l'arrivée des immigrants dans Villeray: «Quand

j'étais enfant, nous allions patiner l'hiver au marché Jean-Talon; aujourd'hui, le marché est ouvert à l'année et fonctionne à plein régime: ce sont les immigrants qui lui ont redonné vie (Dossier, 1998: 21).»

Le quartier Villeray, situé entre Saint-Laurent et Saint-Denis à la hauteur de Jean-Talon compte 50% d'allophones affirme André Pelletier tout en précisant que ces statistiques dataient de 1991 et qu'au moment de cet entretien (en 1998), cette proportion était encore probablement plus élevée. Il dit cependant pouvoir affirmer avec certitude que de 1996 à 1998, 55% des nouveaux comptes ouverts à cette caisse l'ont été par des «Néo-Québécois» (Dossier, 1998:21). Il expose ensuite un bref portrait de la situation quant à la présence de résidents de différentes origines dans Villeray, en soulignant la fidélité des membres d'origine italienne:

«Il n'y a pas de communauté culturelle dominante dans Villeray. Les Italiens, autrefois très présents dans ce qu'on appelait «la Petite Italie», ont quitté peu à peu le quartier au profit d'autres groupes: des Portugais, des Nord-Africains, des Sud-Américains principalement. Mais même s'ils n'habitent plus Villeray, les Italiens restent fidèles à la Caisse Sainte-Cécile (Dossier, 1998: 21).»

Dans ce discours, les «Nord-Africains» et les «Sud-Américains» sont ici tous deux présentés comme des groupes et des «communautés culturelles» alors qu'il s'agit plutôt de catégories géographiques voire continentales qui regroupent plusieurs origines ethniques. Cette catégorisation relègue ainsi à un niveau inférieur l'existence de chacun des groupes inclus à l'intérieur de ces ensembles géographiquement construits et par le fait même, leurs spécificités culturelles et identitaires. Elle regroupe pèle mèle les groupes nationaux (Italiens, Portugais) et supranationaux (Nord-Africain, Sud-Américain) homogénéisant indûment la diversité ethnique et culturelle des populations concernées (surtout dans le cas des Sud-Américains et des Nord-Africains). Ce faisant, elle essentialise la spécificité propre à chacun de ces groupes en les considérant tous comme étant semblables. Il conviendrait plutôt de

parler ici de «diversification des origines» dans Villeray, celles-ci étant principalement d' Afrique du Nord et d' Amérique du Sud.

Dans la même veine, la Caisse populaire Desjardins de Saint-Laurent souligne l'importance d'intéresser les «Néo-Québécois» à Desjardins dans un quartier aussi multiethnique. C'est à travers la réalité du monde scolaire et des caisses populaires étudiantes de ce secteur que la réalité pluriethnique et les enjeux qui l'entourent sont abordés comme un défi à relever tel que l'exprime Gilbert Demers, directeur de la caisse:

«Selon Gilbert Demers, son arrondissement est un secteur baromètre. «Saint-Laurent est fortement multiethnique, comme le sera le Québec de demain. Je suis persuadé que si notre caisse réussit à intéresser les nouveaux arrivants à Desjardins, le mouvement coopératif sera plus dynamique» (Dossier, 2002: 16).»

L'utilisation du terme «nouveaux arrivants» sème une certaine confusion quant à son application concrète. Son utilisation pose le problème suivant: à partir de quel moment un immigrant cesse-t-il d'être un nouvel arrivant? Il s'agit là d'un seuil qui serait fixé arbitrairement bien qu'il puisse être fondé sur certains critères liés au temps et à l'adaptation à la société d'accueil. Il n'en demeure pas moins que cette catégorie n'est pas définie malgré un intérêt manifesté vis-à-vis celle-ci et peut causer un problème lorsqu'il s'agit de déterminer qui en fait partie et qui en est exclu.

La réalité pluriethnique est ensuite abordée dans les milieux scolaire et des caisses scolaires en soulignant qu'elle constitue un défi de taille pour l'intégration des jeunes aux caisses populaires car beaucoup d'entre eux ignorent même le nom de Desjardins tel que le précise Diem-Thu Doan, conseillère scolaire à la Caisse populaire Desjardins Saint-Laurent:

« «La clientèle est beaucoup plus allophone qu'elle ne l'était lorsque je suis arrivée il y a quatre ans estime-t-elle: il y a encore des noms québécois en 6<sup>e</sup> année, alors qu'il n'y en a presque plus en 1<sup>re</sup> année.» Alors, pour beaucoup de ces gens, le nom de Desjardins ne signifie rien. «Ce que nous voulons, c'est que les familles apprennent ce qu'est une caisse et qu'elles aient une image positive de Desjardins», confie Mme Doan. (Dossier, 2002: 16)»

Si la première période voit d'abord émerger certains constats et préoccupations en ce qui a trait à l'importance d'un rapprochement avec les personnes d'origine immigrée et les diverses communautés ethniques, une préoccupation est soulevée quant à la représentation de différents groupes minoritaires au sein des caisses populaires. C'est en prônant une plus grande représentation des femmes au sein des caisses populaires, notamment au sein des conseils d'administration, qu'est abordée la problématique des groupes ethniques minoritaires. La pluriethnicité est prise en compte dans un souci d'être davantage représentatif de la population du milieu desservi par la caisse populaire, et ainsi, être mieux outillé pour servir les membres sans pour autant sacrifier la compétence tel que précisé par Me Louis Laliberté, notaire et président de la caisse populaire Desjardins de Pointe-Sainte-Foy:

«Je ne voudrais passer sous silence que ce qui est vrai des jeunes et des femmes l'est tout autant des communautés culturelles, là où ces groupes sont présents. Cette diversification dans la représentativité des élus est nécessaire, parce que, à mon sens, un jeune, une femme, un homme n'ont pas forcément la même vision ni les mêmes préoccupations. Par conséquent, la façon d'aborder les choses n'est pas la même. Les dirigeants doivent véhiculer les préoccupations des membres afin de s'assurer que la caisse répond bien aux attentes de ceux-ci. Et qui peut mieux exprimer ces préoccupations et ces attentes que des représentants issus de ces groupes mêmes?... Je veux qu'on se comprenne bien: il ne s'agit pas de demander une plus grande diversité dans la représentativité pour le simple plaisir de la chose, pour faire bien comme on dit. Il n'a jamais été question dans mon esprit de sacrifier la compétence pour avoir une meilleure représentativité. D'ailleurs, avec la tendance des caisses à se regrouper, l'actif sera de plus en plus important, ce qui nécessite de bons administrateurs. Mais je suis persuadé qu'avec cinq millions de membres, les caisses possèdent un extraordinaire bassin de compétence (Laliberté, 1999: 12).»

Cette question est également soulevée par André Pelletier, président de la Caisse populaire de Sainte-Cécile, qui affirme qu'il aimerait compter plus d'allophones au sein du conseil d'administration qui ne comptait à ce moment, qu'un Italien né dans le quartier. (Dossier, 1998: 21). Un comité aviseur sur la représentativité des femmes partage également les mêmes aspirations et souhaite que, de façon statutaire, les assemblées générales de caisses se soucient de tracer un portrait exact de la composition de leurs membres: hommes, femmes, jeunes, ceux appartenant à des communautés culturelles, etc., de sorte que la structure des dirigeants bénévoles reflète davantage cette diversité (Dossier, 1998:19). Ces différents segments de la population sont présentés individuellement, ce qui porte à croire qu'ils sont mutuellement exclusifs. Dans cette optique, les membres appartenant à des «communautés culturelles» font partie de cette seule catégorie comme si celle-ci était parfaitement homogène et que les clivages sociaux existants à l'échelle globale du quartier de la caisse n'existaient pas au sein des «communautés culturelles». En d'autres mots, cela peut porter à croire que ces membres n'ont ni âge, ni sexe et qu'ils ne sont considérés qu'à l'intérieur de cette catégorie. Par exemple, les femmes appartenant à des «communautés culturelles» ne seraient pas considérées à l'intérieur de la catégorie «femmes», ce qui signifierait que les différences entre les femmes «québécoises d'origine» et celles appartenant à des «communautés culturelles» passeraient sous le silence. Le discours, tel qu'il apparaît, porte donc à s'interroger sur la conscience des caisses populaires par rapport aux différences à l'intérieur même de ces «communautés culturelles». La question de l'appartenance à une «communauté culturelle» pose également problème au niveau de la représentativité dans la mesure où des gens d'une origine donnée ne s'identifient pas obligatoirement tous à une communauté ethnique ou à une «communauté culturelle».

À l'enjeu de la représentativité de la population, se greffe la problématique de la discrimination indirecte qui est également présente malgré une diminution très importante de la discrimination directe depuis l'adoption de la Charte québécoise des droits et libertés en 1975. La discrimination indirecte, qui constitue une réalité par laquelle il est possible, sans avoir l'intention de discriminer, de poser des gestes discriminatoires envers des personnes ou des groupes, en raison de certaines pratiques motivées notamment par l'habitude, la rapidité et des contraintes de toutes sortes, est prise en considération. Ces pratiques peuvent notamment avoir pour effet d'exclure des femmes, des membres de minorités ethniques, des jeunes, etc (Lee-Gosselin, 2000: 12). Encore une fois, la réalité pluriethnique est abordée à travers la question de la représentativité au sein du Mouvement Desjardins. L'importance de rechercher différents profils et de favoriser la diversité est soulignée:

«Connaissance, créativité, engagement, motivation, intelligence, désir de bien faire et de servir n'ont ni sexe, ni âge, ni origine ethnique. Voilà autant de caractéristiques qui sont normalement distribuées dans la population et qui sont recherchées chez les dirigeants et les gestionnaires, aussi bien chez Desjardins qu'ailleurs. Or, si nous concentrons nos recherches uniquement sur un certain profil, par exemple, le Québécois francophone d'âge mûr, nous nous privons d'un bassin plus riche en expérience, en expertise et en diversité, et ce sont d'autres organisations qui profiteront de la contribution de personnes compétentes mais qui ne correspondent pas tout à fait au profil traditionnel (Lee-Gosselin, 2000: 12).»

#### 4.2.1.2 Stratégies, orientations et objectifs fixés en lien avec la pluriethnicité au Québec

Les préoccupations et constats du Mouvement Desjardins et des caisses populaires en lien avec la réalité pluriethnique ayant été soulevés, nous présenterons maintenant les diverses stratégies, orientations et objectifs à atteindre en lien avec cette nouvelle réalité. D'abord, on constate que ces stratégies, orientations et objectifs

proviennent davantage de la Fédération des caisses Desjardins du Québec ou encore de l'ancienne Fédération de Montréal et de l'Ouest-du-Québec (FMO) qui l'a précédée, que des caisses elles-mêmes. S'il existe des stratégies orientations et objectifs établis par des caisses populaires, ceux-ci sont davantage informels. Il est toujours possible de distinguer des stratégies qui visent directement le rapprochement interculturel de celles qui les touchent indirectement sous l'enjeu plus global de la représentativité.

Les stratégies, objectifs et orientations établis par la FMO sont relativement diversifiés allant du plan d'action à la création de commissions consultatives portant spécifiquement sur l'enjeu du rapprochement interculturel. Parmi les stratégies touchant directement la réalité pluriethnique, il y a le plan d'action global dont s'était dotée la Fédération depuis 1996 et qui contenait comme premier objectif un séminaire à l'intention des cadres des caisses populaires portant sur la diversité culturelle (Dossier, 1998 : 20). Il y eut ensuite le plan élaboré par la FMO ( époque où il y avait plusieurs fédérations régionales) en 1998, ayant pour objectif une percée auprès des «communautés culturelles» et qui allait s'étendre jusqu'à l'an 2000 (Dossier, 1998 : 20). Ce plan avait pour but de dégager le portrait de la situation, de se donner un plan d'action comme tel, de réaliser un projet pilote avec quelques caisses de l'île de Montréal et, finalement, de déployer cette stratégie auprès des caisses et de la fédération comptant une clientèle allophone, soit, environ 50% des caisses de cette fédération. La Fédération prévoyait également lancer en 1998 le projet pilote qui allait réunir neuf caisses de l'île de Montréal dans des quartiers où des «communautés culturelles» sont particulièrement présentes. Plus de 70 caisses sont dénombrées dans des milieux où cette présence va de moyenne à très importante (Dossier, 1998 : 20). Jean-Pierre Beaudry, directeur des relations publiques et responsable des communautés culturelles, précise l'objectif de ce projet pilote qui mise sur une meilleure connaissance des communautés culturelles et une prise de contact avec ces dernières:

« Il ne s'agit pas seulement d'offrir des services à cette clientèle », dira Jean-Pierre Beaudry, mais de faire en sorte que chaque caisse puisse dresser la carte des différentes communautés qui vivent sur son territoire; pour ce faire, il va falloir sortir de la caisse et prendre contact avec les organisations et associations culturelles pour mieux répondre aux besoins particuliers. (Dossier, 1998, 1: 21)»

L'idée soulevée qui consiste à « dresser la carte des différentes communautés » qui vivent sur les territoires des caisses est présentée comme une première étape dans le but de mieux les connaître. Elle laisse toutefois sous-entendre que ce portrait instantané du territoire à un moment précis constitue une référence qui servira à mieux établir le contact avec ces mêmes communautés. Ce faisant, elle omet de considérer le fait qu'elles sont continuellement en mouvement et en transformation en essentialisant l'ethnicité dans un portrait laissant entrevoir une conception statique de la présence de différentes communautés sur un territoire.

Quatre ans plus tard, en 2002, le plan stratégique 2003-2005 de la nouvelle Fédération des Caisses Desjardins du Québec (fédération unique qui couvre tout le territoire québécois) contenait dans son volet concernant les particuliers, une orientation visant à renouveler et accroître le nombre de membres en ciblant les « jeunes et les communautés culturelles » (Goulet: 2002: 30). Cette façon de cibler des catégories de membres en présentant les « communautés culturelles » comme une catégorie indépendante qui se situe au même niveau que d'autres catégories sociales (sexe, groupe d'âge, etc.) soulève la même problématique que celle déjà abordée plus haut. Cette perception d'homogénéité à l'intérieur de cette même catégorie laisse croire qu'il est possible de s'intéresser aux « communautés culturelles » sans considérer les clivages sociaux qui se situent à l'intérieur de celles-ci. Par exemple, il est possible d'appartenir à la fois à la catégorie « jeunes » et à celle des « communautés culturelles ». Ne pas tenir compte de cette réalité pourrait faire en sorte que les « jeunes »

appartenant à des «communautés culturelles» ne soient pas considérés à l'intérieur de la catégorie «jeunes» ou inversement que l'appartenance d'un jeune à une «communauté culturelle» ne soit pas considérée, ce qui nuirait au critère de représentativité de la population.

Parmi les autres stratégies directes, il faut souligner la création, en date du 21 août 2001, de quatre commissions consultatives sur les besoins spécifiques de divers groupes sociaux incluant les «communautés culturelles» et ayant pour mandat de proposer des mécanismes, des moyens et des activités favorisant une meilleure représentation et une prise en compte des besoins spécifiques de ces groupes (D'Ambroise, 2000: 23).

Les stratégies indirectes utilisées par la FMO pendant la première période sont celles qui visent à assurer une plus grande représentativité de la population au sein du Mouvement Desjardins et des caisses populaires. En 1998, le comité aviseur s'apprêtait à déposer un plan qui consistait à mettre en œuvre des moyens pour assurer une plus grande représentativité des femmes dans le Mouvement, fournir à celles-ci des outils de formation et favoriser des échanges et des regroupements. Bien que ce plan soit principalement axé sur la représentativité des femmes, il vise également la représentativité d'autres groupes historiquement minorisés comme certains groupes ethniques en souhaitant que les assemblées générales de caisses, de façon statutaire, se soucient de tracer un portrait exact de leurs membres de sorte que la structure des dirigeants bénévoles reflète davantage cette diversité (Dossier: 1998:19).

Dans le même ordre d'idées, un article prône l'efficacité du plan de communication comme outil permettant de rejoindre les différents intervenants du milieu, notamment les communautés culturelles, et leur faire connaître les contributions ou réalisations de sa caisse (D'Ambroise, 2000:23).

Certaines caisses populaires ont également adopté des orientations et stratégies quoique souvent plus informelles que celles adoptées par la Fédération de Montréal et de l'Ouest-du-Québec (FMO) qui, de son côté, semble proposer ses stratégies et orientations à l'ensemble du Mouvement. Jacques Héту, directeur de la Caisse populaire de Sainte-Cécile dans le quartier Villeray, partage son expérience et celle de sa caisse auprès des clientèles multiethniques et explique son succès par une formule toute simple: «On a toujours accepté les gens comme ils sont (Dossier, 1998:21)». André Pelletier, président de la caisse, précise que la confidentialité et l'absence de préjugés sont autant de règles qui doivent être respectées.

«Lorsque l'on transige avec des personnes de culture différente, il y a des règles à respecter. La confidentialité par exemple est très importante. «Villeray, c'est un grand village, et tout se sait» précise André Pelletier. L'autre règle, c'est l'absence de préjugé. «Nous avons financé un temple srilankais, et je peux vous dire qu'ils paient rubis sur l'ongle» dit Jacques Héту (Dossier, 1998:21).»

Un bémol est toutefois apposé à cette acceptation en insistant sur l'importance de l'aspect bidirectionnel du respect de ces règles lors de transactions avec ces clientèles:

« (...) ce respect vaut pour les deux parties. Jacques Héту: Nous finançons beaucoup l'industrie du taxi. Je me souviens d'un Libanais qui ne voulait pas que sa femme soit mise au courant de ses affaires; nous lui avons répondu que, chez nous, ça ne marchait pas comme ça. Il faut dire que nous avons un argument de poids: l'argent!» Du reste, jamais la caisse n'a reçu de plainte pour discrimination, même après le refus d'un prêt (Dossier: 1998:21).»

L'utilisation du terme «chez-nous» est porteur d'une certaine ambiguïté dans la mesure où il peut aussi bien désigner la caisse populaire ou encore la société québécoise dans son ensemble. S'il s'agit de cette dernière, la présence d'une frontière nous/eux se trouve confirmée par l'utilisation de «chez-nous» pour justifier le refus d'une demande porteuse de valeurs contradictoires à celles perçues comme étant la

norme dans la société d'accueil. Ce «chez-nous» peut alors faire référence à un groupe majoritaire qui fixe la norme et par rapport auquel d'autres diffèrent et non l'inverse, créant ainsi une frontière entre groupes ethniques. Ce cas précis illustre bien la présence d'un conflit lié à une situation de contact interethnique tel que proposé par Park et Burgess (1921: 735) dans le cycle des relations raciales, sans toutefois déboucher sur une adaptation mutuelle ayant pour effet une transformation de la culture de l'institution québécoise.

À l'opposée, certaines orientations illustrent clairement le refus de créer ou de maintenir cette frontière nous/eux comme par exemple le refus de servir l'immigrant dans sa langue d'origine dans une optique d'intégration à la société d'accueil et ce, malgré le fait qu'on dise accepter les gens comme ils sont, ce qui fait référence à une conception intégrationniste de l'adaptation en contexte pluriethnique:

«Opposé au concept de caisse ethnique, Jacques Héту a toujours refusé de servir l'immigrant dans sa langue d'origine. «Le servir dans sa langue, c'est lui dire: tu n'es pas un Québécois comme nous; tu es et tu restes un immigrant. Certes, un de ses employés parle le créole, mais la langue n'a jamais été un critère d'embauche. «Nous ne l'avons pas embauché parce qu'il est d'origine haïtienne, mais parce qu'il est le meilleur (Dossier, 1998:21).»

La conception intégrationniste de l'adaptation des groupes de part et d'autre transparaît dans l'aspect bidirectionnel des orientations privilégiées en ce qui a trait à la dimension interethnique des relations avec les membres. D'une part, on dit accepter les gens comme ils sont, ce qui sous-entend une volonté d'adaptation de la part de la caisse populaire, institution liée au groupe majoritaire, tout en s'attendant d'autre part, à une adaptation des autres groupes à certaines règles perçues comme devant être partagées par tous, notamment la langue de communication dans les relations d'affaires. Cette orientation intégrationniste dans le discours se trouve toutefois nuancée lorsque le majoritaire efface son ethnicité et met en évidence celle des

groupes minoritaires en utilisant la notion de «caisse ethnique», ce qui créé une frontière entre le groupe majoritaire et les «autres» qualifiés d'«ethniques».

Dans cet ordre d'idées, une proposition, qui avait été adoptée par le conseil d'administration de la Caisse populaire Desjardins de Pointe-Sainte-Foy et destinée à être présentée à l'Assemblée générale de la Fédération de Québec, ainsi qu'à celle de la Confédération exprimait précisément le désir de voir une meilleure représentativité de la population lors des regroupements de caisses. On cite d'ailleurs la Fédération du Bas-Saint-Laurent qui a adopté une résolution semblable qui se lit comme suit:

«Que des dispositions soient prises par la Confédération, les fédérations et les caisses pour faire en sorte que le choix des dirigeants et dirigeantes des caisses, lors d'une fusion, se fasse à partir d'une analyse du membership de la caisse et ce, pour assurer une juste représentativité des membres qui la composent (Laliberté, 1999: 12).»

#### 4.2.1.3 Actions concrètes entreprises

Au chapitre des actions concrètes entreprises par le Mouvement Desjardins et les caisses populaires, on constate qu'elles sont moins nombreuses que les stratégies mises en place pendant la même période. On souligne notamment que depuis 1996, la FMO a porté une attention particulière aux candidatures provenant des communautés culturelles lors d'affichages externes et à l'intérieur de son programme de relève (Dossier, 1998: 20). Dans une démarche plus proactive, Jocelyn Proteau, président de la FMO a cherché à se rapprocher de la population allophone de Montréal de façon significative en présidant des fêtes nationales, comme la fête du Têt, le nouvel an vietnamien (Dossier, 1998: 20). Enfin, un don personnel de 2002\$ en 2002 a été fait par Richard Tchong, secrétaire et un des fondateurs de la Caisse populaire Desjardins du Quartier chinois à la Fondation Desjardins à l'occasion de son 80<sup>e</sup> anniversaire de

naissance. En faisant ce don, il dit souhaiter promouvoir une coopération plus étendue entre les Québécois de diverses origines et entre les générations (Les brèves, 2002:12)

#### 4.2.1.4 Résultats concrets atteints en lien avec la pluriethnicité

Peu de résultats concrets apparaissent pendant cette période. On souligne toutefois que certaines caisses tirent fort bien leur épingle du jeu dans un milieu où la clientèle multiethnique fait partie de la réalité quotidienne en faisant référence à la Caisse populaire Sainte-Cécile dans le quartier Villeray .(Dossier, 1998: 21).

#### 4.2.1.5 Obstacles à l'adaptation de l'institution à la pluriethnicité et lacunes au sein de l'institution concernant son adaptation à la pluriethnicité

En ce qui concerne les obstacles à surmonter pour atteindre certains objectifs, une seule difficulté a été soulevée pour l'application de la stratégie du plan de la FMO qui vise alors à faire une percée auprès des «communautés culturelles»; il s'agit de la non-disponibilité des données statistiques qui allaient permettre de procéder à l'inventaire des parts de marché des caisses chez les allophones. Les données du recensement de 1996 n'allaient être disponibles en totalité qu'en juin 1998. Les renseignements alors détenus indiquaient qu'environ 16% des personnes des communautés culturelles fréquenteraient les caisses. Il était toutefois impossible de savoir si le portrait était toujours le même trois ans plus tard, ce qui constituait alors un obstacle à l'application du plan d'action de 1996. (Dossier, 1998: 20). Du côté des caisses populaires, André Pelletier, président du conseil d'administration de la caisse populaire de Sainte-Cécile dans le quartier Villeray souligne la difficulté à recruter des personnes allophones prêtes à donner de leur temps pour le conseil

d'administration de la caisse, ce qui constitue un frein à l'atteinte de l'objectif de représentativité (Dossier, 1998: 21).

Le Mouvement Desjardins exprime une certaine autocritique ou encore certains points à améliorer concernant l'adaptation à la réalité pluriethnique. Une résistance envers les communautés culturelles qui vient principalement des dirigeants élus est constatée tel que le souligne Jean-Pierre Beaudry, directeur des relations publiques et responsable des communautés culturelles :

«Bien que 32 de nos caisses comptent des dirigeants issus de communautés culturelles, indique Jean-Pierre Beaudry, nous constatons que les dirigeants, de façon générale, n'ont pas le réflexe d'inviter des représentants des communautés culturelles à siéger au conseil de la caisse (Dossier: 1998: 20).»

L'analyse du discours sur la réalité pluriethnique pour la première période, soit de 1995 à 2002 inclusivement, a permis de constater l'existence de préoccupations à l'échelle du Mouvement ainsi que dans certaines caisses populaires concernant celle-ci et ses différents enjeux. Les stratégies d'adaptation, les objectifs et les orientations concernant cette réalité sont également présents et bien qu'ils soient davantage présents à la Fédération, ils existent également dans des caisses populaires comme la Caisse populaire de Sainte-Cécile. On compte quelques activités visant le rapprochement des communautés culturelles mais elles sont plutôt rares, aussi bien dans les caisses populaires qu'à la Fédération. Le manque d'accès à des données est présenté comme un obstacle qui freine l'application d'une stratégie afin de mieux faire face à cette nouvelle réalité. Enfin, une critique est posée relativement au manque de proactivité des dirigeants de caisses lorsqu'il s'agit d'inviter des représentants des communautés culturelles à siéger au conseil de la caisse. La prochaine section présentera les résultats de l'analyse du discours pour la seconde période soit de 2003 à aujourd'hui.

#### 4.2.2 Temps II: de 2003 à 2005: À la conquête de nouveaux marchés lucratifs

La seconde période qui s'étend de 2003 à nos jours est marquée par l'apparition d'un nouvel objectif; la conquête du marché anglophone et allophone de l'ouest de l'île de Montréal. Communément appelée «West-Island» cette partie de l'île de Montréal contient, tout comme la partie est, des secteurs multiethniques et allophones, mais, elle se distingue de la précédente du fait que la majorité de la population est anglophone. Bien que cette expression soit couramment utilisée pour faire référence aux secteurs situés dans la partie ouest de l'île, de même qu'à un territoire bilingue majoritairement anglophone, il demeure néanmoins difficile de tracer la frontière exacte entre l'ouest et l'est de l'île dans le discours du Mouvement Desjardins. L'analyse a permis de tracer la frontière entre l'Est et l'Ouest-de-l'Île en fonction du type de discours. Les données du corpus qui sont classées dans la catégorie «Ouest-de-l'Île» sont considérées à l'intérieur même du discours comme faisant partie d'un espace précis. Il s'agit donc de données que Desjardins identifie lui-même à l'Ouest-de-l'Île selon sa propre conception de l'espace. Nous présenterons dans un premier temps les résultats de l'analyse descriptive du discours sur la réalité pluriethnique concernant le Québec dans son ensemble à l'exclusion de l'ouest de l'île de Montréal, pour ensuite exposer le contenu du discours qui concerne spécifiquement ce dernier secteur pendant la même période. Nous serons ainsi en mesure de mieux apprécier le discours propre à ce territoire.

#### 4.2.2.1 Le Québec

##### 4.2.2.1.1 Perceptions et préoccupations de Desjardins par rapport aux clientèles multiethniques et à la pluriethnicité au Québec

À l'échelle du Québec, cette période est marquée par une forte préoccupation face à l'intégration des Québécois de toute origine au sein du Mouvement Desjardins qui est considérée comme un enjeu majeur pour l'avenir de l'institution. Cette préoccupation est exprimée par Alban D'Amours, président du Mouvement, qui, d'abord conscient des changements sociaux liés à la présence de groupes ethniques minoritaires, insiste sur l'importance d'intégrer les Néo-québécois au membership de Desjardins:

«D'ici une dizaine d'années, le visage d'une ville comme Montréal – et pas seulement Montréal – aura passablement changé; les Québécois d'origine ethnique formeront un important noyau qu'il faudra intégrer à notre membership: c'est un enjeu de taille pour l'avenir de Desjardins. Lorsque nous pensons à la relève, nous pensons aux jeunes, bien sûr – d'où l'importance du programme Actions jeunesse Desjardins – mais également à tous ces néo-Québécois qu'on doit attirer dans nos rangs (Goulet, 2004, 70:14).»

L'appellation «Québécois d'origine ethnique» laisse sous-entendre que seuls les Québécois d'origine immigrée seraient dotés d'une ethnicité. En d'autres mots, le groupe majoritaire de la société d'accueil serait dépourvu d'ethnicité, alors que les termes «ethnique» et «origine ethnique» seraient attribués exclusivement aux groupes minoritaires, reléguant ainsi l'ethnicité à un statut exotique, à une différence essentialisée. Le discours établit de ce fait une frontière entre «nous, les Québécois d'origine» et les «autres», ceux d'origine «ethnique» (Juteau, 1983: 6-7) qui porte à croire que l'ethnicité caractérise les groupes minoritaires et sert à leur identification,

occultant par le fait même, celle du groupe majoritaire. Comme le souligne Simon (1994 : 19), chaque groupe et chaque peuple possède une ethnicité au sein des sociétés globales, qu'ils soient majoritaires ou minoritaires car elle constitue l'essence même de l'identification à un groupe qui possède un ensemble de traits relativement objectifs.

Certains constats qui donnent lieu à des défis à relever pour le Mouvement Desjardins sont perceptibles. On présente notamment les conclusions d'un sociologue de l'Université du Québec à Montréal (UQAM), Benoît Lévesque, qui a été responsable du neuvième colloque sur les leaders contemporains intitulé *Desjardins: une entreprise et un mouvement?* tenu à Montréal en 1996 et qui est l'un des principaux experts que les responsables du Renouveau coopératif Desjardins ont consulté. Il exprime dans sa conclusion, une préoccupation face au défi de Desjardins d'être branché sur le Québec d'aujourd'hui. Or, la diversité ethnoculturelle qui caractérise le Québec d'aujourd'hui constitue selon lui un défi de taille pour le Mouvement Desjardins:

«Le génie d'Alphonse Desjardins a été de greffer la caisse populaire sur les forces vives de la paroisse de son temps, déjà structurée et organisée. Ce capital a changé et change encore. Il faut brancher de nouveau les caisses sur celui d'aujourd'hui: le milieu de vie dans la caisse et la caisse dans le milieu de vie. Fidélité au passé, oui, mais surtout fidélité à l'avenir. Le Mouvement est très lié au destin du Québec: peut-il arriver à faire sentir aux communautés culturelles que cela les englobe aussi? («Dossier, 2003: 17).»

Le Mouvement Desjardins est ici présenté comme faisant partie de la société québécoise. L'intégration des Québécois de toute origine à la société québécoise est perçue comme un enjeu crucial pour l'identification de ces personnes à travers Desjardins. L'intégration à la société québécoise semble donc perçue comme une porte d'entrée privilégiée pouvant faciliter une intégration au Mouvement Desjardins, ces deux entités étant étroitement liées. Faire sentir aux «communautés culturelles»

qu'elles font partie intégrante du «destin du Québec», constitue une préoccupation du Mouvement Desjardins concernant l'intégration à la société québécoise, l'intégration à l'institution québécoise qu'est le Mouvement Desjardins étant en quelque sorte considérée comme étant un prolongement de celle-ci.

L'intégration des Québécois de toute origine au Mouvement Desjardins est également présentée comme une alternative au choc démographique qui doit être sérieusement envisagée et qui passe non seulement par l'intégration à la société québécoise dans son ensemble, ni seulement à la vie économique, mais également à la vie culturelle et sociale des régions concernées:

«Dans une dizaine d'années, deux phénomènes frapperont le Québec: une pénurie de main-d'œuvre, déjà perceptible dans plusieurs régions, et un transfert intergénérationnel important des avoirs vers un segment de marché où Desjardins est moins présent, c'est-à-dire les plus jeunes. Le risque d'une érosion des parts de marché est donc réel et Desjardins a priorisé le besoin d'accroître le nombre de ses membres en incitant les anglophones et les allophones du Québec à devenir membres du Mouvement. Dans ce contexte démographique, le Mouvement Desjardins, tout comme le Québec, a besoin d'un niveau de population constituant un marché intérieur suffisant qui lui permet de subvenir à ses besoins de main-d'œuvre. Parce qu'elle permet un apport direct de jeunes travailleurs qualifiés, et souvent d'entrepreneurs et d'investisseurs, l'immigration constitue une solution à privilégier. La part grandissante de ces communautés au sein de la population québécoise invite Desjardins à se tourner vers elles pour assurer son avenir. Pour ce faire, il faut les accueillir et les intégrer non seulement à la vie économique, mais aussi à la vie culturelle et sociale de chaque région et, surtout, faire en sorte que ces Néo-Québécois deviennent parties prenantes du Mouvement Desjardins (Renaud et Lafrance 2005: 28).»

Dans le même ordre d'idées, Alban D'Amours, président et chef de la direction du Mouvement, exprime clairement le souhait que les membres des «communautés culturelles» de même que ceux de la communauté anglophone soient demain plus

nombreux à devenir membres, dirigeants, élus et employés de caisses (Renaud et Lafrance, 2005: 28).

À toutes ces considérations d'ordre socio-économique, s'ajoute le potentiel d'affaires impressionnant du marché des anglophones et des allophones qui s'offre à Desjardins: 64 G\$ en épargne à terme, 55 G\$ en hypothèques, 49 G\$ en fonds de placement, 38 G\$ en valeurs mobilières et pas moins de 26 G\$ en crédit à la consommation (Renaud et Lafrance, 2005: 29).

Au niveau des caisses populaires, l'idée de «modèle» apparaît afin d'aider des employés issus de groupes ethniques minoritaires à mieux s'intégrer à leur milieu de travail chez Desjardins. Cette idée est soulevée par Suzie Mondésir, directrice gestion des avoirs à la Caisse Desjardins Mercier-Rosemont. Elle souligne l'importance d'avoir des modèles lorsqu'on est issu de «minorité visible» pour gravir les échelons chez Desjardins (Lacasse, 2005: 22). L'association faite entre l'idée de «modèle» et le concept de «minorité visible» renvoie à une dimension objective de l'ethnicité envisagée sur des critères physiques. En d'autres mots, les aspects physiques de l'ethnicité sont associés au besoin d'avoir un modèle. Elle donne également sa propre évaluation de Desjardins en regard de la communauté haïtienne étant elle-même de cette origine. L'aspect coopératif qui de nature caractérise Desjardins, semble rejoindre la communauté haïtienne, bien que rien ne permette de croire à la mise en place de stratégies précises qui la visent spécifiquement, mais plutôt à une constatation d'affinités naturelles entre les valeurs du Mouvement Desjardins et une communauté ethnique spécifique: «Par rapport au développement de Desjardins auprès des Haïtiens, elle ajoute que la formule coopérative rejoint une corde sensible de ce peuple pour qui la famille et l'entraide sont culturellement bien ancrées (Lacasse, 2005: 22). »

Le discours intégrationniste de Desjardins s'adresse jusqu'ici essentiellement à des communautés en faisant appel à la notion de «communauté culturelle» créé de toute pièce par le gouvernement du Québec pour désigner des groupes d'individus qui partagent une culture commune. Or, si les «communautés culturelles» peuvent constituer une porte d'entrée permettant d'établir des contacts avec les gens de différents groupes ethniques, cette notion ne vise en soi que les membres de celles-ci, ce qui peut s'avérer réducteur dans la mesure où l'ensemble des personnes qui partagent une même origine ne s'identifient pas nécessairement à une communauté, pas plus qu'ils ne participent activement aux affaires de celle-ci. L'utilisation de la notion de «communauté culturelle» dans un tel contexte pose la question de la représentativité. En d'autres mots, la communauté et ses membres sont-ils représentatifs de l'ensemble des individus qui partagent une origine commune? Cela pose la question des critères utilisés pour déterminer le membership, donnant lieu tantôt à une communauté très restreinte et peu représentative de l'ensemble d'un groupe, tantôt à une communauté élargie, davantage inclusive et représentative du groupe au sens large. Voilà une question qui passe sous le silence en s'intéressant exclusivement à la communauté et ce, sachant que le Mouvement se dise toujours préoccupé par cet enjeu pendant cette deuxième période. Alban d'Amours, président du Mouvement souligne à cet effet ce besoin d'une plus grande représentativité de la population chez Desjardins qui inclut les membres des Premières Nations ainsi que les immigrants et les anglophones afin d'être mieux en mesure de servir celle-ci particulièrement dans le contexte où il s'agit d'un mouvement coopératif:

«Desjardins, présent partout au Québec et ailleurs au Canada, veut bien servir l'ensemble de la population: hommes, femmes, jeunes, nouveaux arrivants, autant que les Premières Nations et les anglophones. (...) Un mouvement coopératif qui n'est pas pleinement représentatif de la population qu'il sert a encore quelque chose d'inachevé sur le plan de sa démocratie (Lacasse, 2005: 20).»

#### 4.2.2.1.2 Stratégies, orientations et objectifs fixés en lien avec la pluriethnicité au Québec

Les stratégies de rapprochement interethnique mises en place pendant la seconde période marquent une rupture avec la période précédente qui se manifeste par une évolution dans le discours du Mouvement Desjardins en ce qui a trait aux stratégies annoncées. Bien que ces stratégies visent tout le Québec et principalement Montréal, puisque c'est l'endroit où se trouve la plus grande concentration de personnes immigrantes et d'origines diverses, elles se distinguent des précédentes du fait qu'il ne s'agit plus simplement de tenter un rapprochement auprès des personnes d'origine immigrée et des communautés ethniques afin d'augmenter le membership ou encore d'augmenter la représentativité de la population. Il s'agit plutôt de cibler le marché anglophone et allophone au moyen d'une stratégie différente qui parle moins de «communautés culturelles» et davantage de «marché anglophone et allophone». La catégorisation des groupes se fait davantage sur une base linguistique en considérant les personnes ayant une langue d'usage autre que le français ou l'anglais comme faisant partie de la catégorie «allophone». Un rapprochement est pourtant établi entre ces deux catégories puisque les vocables «anglophone» et «allophone» sont presque constamment évoqués simultanément faisant ainsi ressortir le caractère «francophone» du Mouvement. La dimension linguistique occupe ainsi une importance accrue dans les stratégies de Desjardins pendant cette seconde période.

Un plan assorti d'un budget triennal dont le montant se chiffre pour la première année à 1,5 M, a été élaboré avec la collaboration de la Commission consultative sur les communautés culturelles, présidée par Robert Guerriero du Conseil des représentants des caisses de l'Est de Montréal. Ce plan poursuivait trois grands objectifs: le développement des affaires, une meilleure visibilité de Desjardins parmi les communautés allophone et anglophone, ainsi qu'une plus grande représentativité des «communautés culturelles» au sein du personnel, des

gestionnaires et des dirigeants de caisses (Trinque, 2003: 9). Conseiller à la vice-présidence Communications et Affaires publiques, Jean-Pierre Beaudry a participé activement à la confection de ce plan. L'aspect «marketing» de la stratégie y est davantage présent que pendant la première période:

«L'augmentation des ventes et des parts de marché est l'objectif ultime, dit-il mais, pour atteindre cet objectif d'affaires, il nous faut en même temps travailler sur la visibilité et la représentativité. Ces deux volets sont essentiels pour faire de Desjardins un partenaire reconnu des communautés allophone et anglophone (Trinque, 2003: 10).»

Le plan de travail sur le développement des communautés anglophone et allophone liste toute une série d'activités et de projets selon un calendrier de réalisations qui s'étend alors jusqu'en 2005. Ce plan comprend notamment une révision stratégique du réseau des points de service de manière à renforcer la présence des caisses Desjardins sur les territoires à fortes concentrations allophones et anglophones. Il comprend également la création d'un poste de «coordonnateur de marché» anglophone chargé d'organiser des activités d'affaires visant le développement des marchés cibles, une révision de certaines politiques d'embauche et le recrutement de ressources issues ou représentatives des communautés visées. De la même façon, il inclut une offre de produits et services financiers ajoutée pour les communautés desservies, entre autres, des produits collectifs adaptés à leurs besoins et des efforts particuliers de promotion du Programme Jeunesse dans les écoles des quartiers allophones et anglophones. Enfin, un accroissement des activités de relations publiques, des efforts de publicité, des commandites et dons, des outils d'information et de formation relativement à Desjardins font également partie de ce plan (Trinque, 2003: 10). Le Mouvement Desjardins souligne dans ce plan que les «communautés culturelles» sont au cœur de ce plan stratégique et qu'il entend devenir le partenaire reconnu des «communautés culturelles» «anglophone» et «allophone», et que le plan est appuyé par cinq projets porteurs. Cette offensive a

reçu l'aval de la Commission consultative des communautés culturelles (Renaud et LaFrance, 2005:28). La notion de «communauté culturelle» est parfois utilisée pour désigner des communautés linguistiques donnant lieu à l'expression «communautés culturelles anglophone et allophone» où chacune des deux communautés de nature linguistique sont qualifiées de «culturelles». Cette catégorisation fait ainsi référence à une culture «anglophone» ainsi qu'à une culture «allophone» sans toutefois tenir compte du fait qu'il n'y a pas qu'une seule culture qui soit anglophone ou allophone. Les notions de «communauté culturelle anglophone» et de «communauté culturelle allophone» font toutes deux référence à des catégories qui ne tiennent pas compte des dimensions subjectives de l'ethnicité, c'est-à-dire la conscience d'appartenance à un groupe ethnique qui est caractérisé par une culture spécifique. Il est également intéressant de constater que la notion même d'ethnicité se trouve ici évacuée du discours de l'institution en mettant plutôt l'accent sur des catégories de nature linguistique dans un contexte de développement de marché.

L'idée d'offrir des produits et services financiers adaptés aux besoins des communautés «anglophone» et «allophone» constitue un virage effectué par Desjardins quant à son orientation concernant la réalité pluriethnique. Si la première période était marquée par une orientation intégrationniste associée à un fort lien entre le Mouvement Desjardins et la société québécoise, la seconde période voit progressivement apparaître une orientation davantage pluraliste dans laquelle Desjardins, en abordant la situation en termes de marchés à conquérir, cherche à établir des liens de partenariats et à s'adapter aux besoins des communautés. Les besoins des communautés sont présentés comme s'ils étaient déjà connus et que le Mouvement Desjardins s'était chargé de les définir. Or, rien n'indique qu'il y ait de réels besoins et que ceux présumés par l'institution correspondent aux besoins réels des communautés. L'institution aborde ainsi la question en omettant de préciser le processus de détermination des besoins. L'orientation pluraliste adoptée par Desjardins pendant cette seconde période ne se traduira pas toutefois par la promotion

du développement ou de l'ouverture de caisses «ethniques», tel que souligné dans un principe directeur adopté par la Commission des communautés culturelles (Renaud et Lafrance, 2005: 30), vocable dont l'utilisation présente a pour effet l'ethnisation de groupes ethniques minoritaires. Le développement de ces marchés se fera plutôt à travers les caisses existantes (Renaud et Lafrance, 2005: 30) afin de bien pénétrer les marchés allophone et anglophone:

«Les stratégies retenues priorisent le développement des affaires rentables, une meilleure représentativité des communautés «anglophone» et «allophone» au sein de Desjardins et une meilleure visibilité. Nous devons leur présenter qui nous sommes, leur faire connaître nos valeurs qui les touchent personnellement et les convaincre que nous pouvons appuyer solidement autant les particuliers que les entreprises par une offre intégrée et concurrentielle. Pour ce faire, il est essentiel de saisir les bonnes occasions et d'en provoquer d'autres pour arriver à faire des percées dans les communautés en vue d'un développement d'affaires rentables (Renaud et Lafrance, 2005:30-31).»

À un autre niveau, bien que des stratégies aient été clairement établies, l'offre de produits collectifs adaptés aux besoins des communautés «anglophone» et «allophone» pose une question importante: à quoi correspondent leurs besoins respectifs? Pour répondre à cette question, il faut être en mesure de définir ces catégories; de préciser qui en fait partie et qui en est exclu. Malgré cela, il demeure difficile de mieux connaître les caractéristiques des personnes qui les composent et d'en évaluer leurs besoins. Un examen plus attentif de telles catégories sociales établies sur une base linguistique pourrait révéler une forte hétérogénéité à l'intérieur de celles-ci et ainsi, des besoins financiers variés. En effet, si les membres de la «communauté anglophone» ont pour référent identitaire l'usage d'une langue commune à savoir l'anglais, les membres de la «communauté allophone» ont pour seul point commun l'usage d'une langue autre que le français ou l'anglais. Dans les deux cas, ces mêmes communautés sont composées de personnes aux origines ethniques et aux cultures diverses malgré l'usage d'une langue commune dans le

premier. Comment dès lors juger des besoins des membres de catégories aussi hétérogènes et prétendre qu'un produit spécifique puisse correspondre à leurs besoins à l'exception d'un besoin linguistique potentiellement commun aux membres de la «communauté anglophone»?

De la même façon, il peut sembler difficile d'établir des liens de partenariats avec la communauté «anglophone» et surtout avec la communauté «allophone» sans distinguer d'autres catégories à l'intérieur de ces dernières. Cela s'applique encore davantage à la communauté allophone qui, en plus d'être composée de catégories linguistiques pouvant s'avérer utiles dans certains cas, comporte également d'autres sous-catégories de nature ethnique qui dans d'autres cas gagneraient à être prises en considération, d'où l'utilité du concept d'origine ethnique qui fait référence à des caractéristiques plus précises. Cette seconde période voit d'ailleurs apparaître un peu plus tard des précisions concernant ces catégories dans le cadre de la mise en place de stratégies ayant pour cible des communautés dites allophones et anglophone. Dans les deux cas, des précisions sont apportées quant aux groupes qui sont visés par ces stratégies en utilisant la notion de «marché» qui semble mieux adaptée aux besoins de l'institution qui cherche d'abord à séduire des groupes ayant des besoins spécifiques. Le marché anglophone est ainsi défini sur la base de la langue maternelle anglaise et de l'utilisation de l'anglais comme langue principale à la maison, ce qui inclut généralement les communautés issues des anciennes colonies britanniques comme par exemple, les personnes originaires du Sud-Est asiatique (Renaud et Lafrance, 2005: 28).

Le marché allophone est défini quant à lui comme étant celui des gens qui ont une langue maternelle autre que le français ou l'anglais et qui parlent cette même langue à la maison (Renaud et Lafrance, 2005: 28). La définition du marché anglophone et la stratégie qui s'en suit vont donc bien au-delà de la langue maternelle en étant plutôt orientées vers la langue de communication. Elles ciblent ainsi les

groupes les plus susceptibles d'utiliser l'anglais à la maison, ce qui s'éloigne de la notion plus rigide de «communauté anglophone» mais qui est également plus difficile à circonscrire dans la mesure où le critère de la langue parlée à la maison pour déterminer des groupes qui font partie de la stratégie anglophone n'est pas expliqué de façon précise. Dans quelles proportions les gens d'une origine ethnique doivent-ils parler anglais à la maison pour que leur groupe fasse partie de la stratégie anglophone? Cette question n'est pas traitée. Quoiqu'il en soit, La division entre les stratégies «anglophone» et «allophone» qui caractérisent cette seconde période se concrétise par des stratégies qui ciblent des communautés précises:

«D'importants efforts de développement rentable seront faits auprès de certaines communautés culturelles. Des actions de renforcement et de maintien seront menées auprès de communautés où Desjardins est déjà présent et où les résultats sont significatifs, par exemple, les Italiens, les Ukrainiens, les Portugais et les Polonais. D'autres groupes font partie de la «stratégie anglophone», en raison de leur niveau élevé d'intégration (Allemands, Irlandais et les personnes du Royaume-Uni) ou de leur petit nombre (Indo-Pakistanaï, Sri-Lankais et Philippins) (Renaud et Lafrance, 2005:30).»

De concertation avec la dimension linguistique de la stratégie, la politique linguistique de la Fédération des Caisses Desjardins du Québec est présentée et adoptée en 2002 par son conseil d'administration et s'applique à l'ensemble du Mouvement. Cette politique poursuit cinq objectifs: confirmer le français comme langue prédominante du Mouvement; affirmer l'ouverture du Mouvement à l'utilisation de l'anglais; faciliter l'accompagnement des membres et clients de Desjardins dans leurs transactions hors Québec; faciliter, pour les employés du Mouvement, la prise de décision en matière de langue dans l'exécution de leurs fonctions et assurer une utilisation juste et cohérente de la langue (Trinque, 2003: 10).

L'établissement de cette politique marque un changement par rapport à la période précédente pendant laquelle la question linguistique n'était que très peu discutée, le français étant considéré d'emblée comme étant «la langue» du Mouvement. L'orientation pluraliste qui domine pendant la seconde période se manifeste dans l'adoption de cette politique qui tout en affirmant la prédominance du français, emboîte le pas vers l'utilisation de l'anglais et ouvre la porte à l'utilisation d'autres langues. Contrairement à l'approche intégrationniste associée à la forte identification du Mouvement Desjardins à la société québécoise francophone, cette politique s'inscrit dans l'esprit d'un Québec pluraliste.

L'importance accordée à la percée de ces marchés est également exprimée en insistant sur le fait que bien qu'il y ait un important développement des marchés hors Québec, les marchés des anglophones et des allophones ne doivent pas être négligés au Québec (McKoy, 2005:3). Pour atteindre cet objectif, des travaux de recherche sur le terrain ont été entrepris par le Mouvement Desjardins dans le but de mieux circonscrire le marché afin d'être mieux outillé pour intervenir:

«Ainsi, les caisses et les centres financiers aux entreprises doivent composer avec une clientèle de plus en plus multiethnique. C'est pourquoi les premiers travaux ont débuté dans la région métropolitaine. Il a d'abord fallu bien circonscrire la couverture des marchés ainsi que la présence de Desjardins dans ces marchés. Comme le souligne Danielle Béland, chef du projet anglophone et allophone, «nous voulions établir le potentiel d'affaire par communauté culturelle. Nous avons donc procédé à un exercice de correspondance géographique (mapping) qui nous a permis de constater que, dans chaque quartier à forte concentration ethnique, il y avait déjà une caisse en place (Renaud et LaFrance., 2005: 29).»

La notion d'ethnicité à laquelle le Mouvement Desjardins fait référence à quelques reprises est ici utilisée pour qualifier une clientèle d'un territoire géographique caractérisé par sa composition diversifiée d'origines ethniques. Cette

conception de l'ethnicité en tant que caractéristique attribuée à la clientèle d'une caisse populaire ne fait aucune discrimination quant à savoir qui est porteur d'une ethnicité car chaque groupe, y compris le groupe majoritaire, sont reconnus comme étant ethniques. Paradoxalement, lorsque l'ethnicité est abordée en terme de marché géographique potentiel, celui-ci n'est pas défini en fonction du nombre d'origines ethniques présentes dans le quartier. Il n'est pas qualifié de «mono-ethnique» ou «multi-ethnique» mais plutôt d'«ethnique» reconnaissant ainsi deux catégories distinctes de citoyens: les «ethniques» et les «non-ethniques». Cette façon d'utiliser l'ethnicité reflète les intérêts du Mouvement Desjardins qui cherche à conquérir un segment précis de la population à savoir les personnes issues de groupes ethniques minoritaires, ceux à qui l'ethnicité est attribuée. Cette construction d'une frontière qui attribue l'ethnicité aux minoritaires par l'utilisation du terme «marché ethnique» établit une distinction par rapport au groupe majoritaire qui rend les groupes ethniques minoritaires plus facilement repérables.

Une autre stratégie consiste à établir des partenariats avec des organismes qui dispensent de la formation sur les services financiers aux nouveaux arrivants dans le but de les courtiser. Depuis plusieurs années, la Fédération est partenaire d'un organisme qui diffuse des sessions de formation destinées aux nouveaux arrivants. Ces sessions portent sur l'environnement des services financiers au Québec et leur fonctionnement. Moyennant une mise de fonds minimale dont le montant n'est pas établi, les caisses remettent aux nouveaux arrivants du matériel de base (chéquier, carte multiservice, carte de crédit, avec l'espoir de nouer une relation d'affaires (Renaud et Lafrance, 2005: 30-31). Dans le même ordre d'idées, Assad Abdelnour, président de la Chambre de commerce et d'industrie Canada-Liban conseille à Desjardins de recruter des employés sur les bancs d'école et de les «mouler» à Desjardins, de miser sur une approche de partenariat plutôt que sur une approche de vente, de privilégier les commandites à long terme, qui permettent de bâtir une relation de confiance, et surtout, d'être persévérant (Renaud et Lafrance, 2005: 32).

Des stratégies publicitaires qui se traduisent par des publicités, des campagnes de publicité à la radio, des dépliants, etc, ont été mises en place. En 2004, une partie importante du budget de publicité a été consacrée au marché anglophone de diverses façons (journaux, radio, etc.) et tous les dépliants sont désormais produits également en anglais. Du placement publicitaire dans les principaux médias écrits et électroniques des diverses communautés présentes à Montréal a été prévu pour 2005. Tel que conseillé dans le paragraphe précédent, Desjardins s'affiche par le biais des commandites:

«Par ses commandites, Desjardins est présent dans des manifestations culturelles et ethniques telles que le Festivalissimo (latino), Vues d'Afrique, le Festival du monde arabe, le Festival ukrainien, la Fête du Têt (vietnamien), etc (Renaud et Lafrance, 2005: 32). »

En faisant référence à des manifestations culturelles ou «ethniques», le Mouvement Desjardins ne fournit que des exemples qui concernent des communautés de groupes ethniques minoritaires, ce qui laisse croire, une fois de plus, que l'ethnicité est une caractéristique que seuls les minoritaires possèdent, ayant pour effet une particularisation de ces groupes, une essentialisation de l'ethnicité des groupes minoritaires.

Dans le même ordre d'idées, la participation de Desjardins à la course de bateaux dragon qui avait lieu les 19 et 20 juillet 2003 dans le bassin olympique du parc Jean-Drapeau est soulignée. Cet événement dédié à la mémoire d'un patriote chinois mort en 278 av. J-C est un des plus importants de la communauté chinoise de Montréal. En plus d'y prendre part, Desjardins a commandité la course, créant ainsi des liens plus étroits avec «la communauté asiatique» et ses gens d'affaires (Les brèves, 2003: 9). Or, il y a lieu de se demander dans quelle mesure la «communauté asiatique» existe réellement sachant que l'Asie est un continent aux multiples

ethnicités de même qu'aux multiples cultures et langues. À la lumière de ces considérations, il apparaît plus juste de parler «des différentes communautés asiatiques» évitant ainsi l'homogénéisation des différentes identités et des cultures qui s'y rattachent.

#### 4.2.2.1.3 Actions concrètes entreprises

Au chapitre des actions concrètes entreprises, il est à noter que des bourses d'études ont été octroyées par la Fondation Desjardins à des jeunes d'origine libanaise, marocaine et syrienne de la région de Montréal par l'entremise du programme *Immigrants investisseurs* de la Fiducie Desjardins. Par l'intermédiaire de ce programme, la Fiducie Desjardins verse annuellement un total de 25 000\$ en bourses d'études à des étudiants de diverses origines. À cela s'ajoute l'engagement déjà en place de Desjardins auprès des personnes d'origine libanaise au moyen d'un partenariat entre le Centre financier aux entreprises (CFE) du Nord-Ouest de l'île de Montréal et la Chambre de commerce et d'industrie Canada Liban. Cet engagement de Desjardins auprès de la communauté libanaise est d'ailleurs souligné par Assad Abdelnour, président de la Chambre de commerce Canada-Liban (Renaud et Lafrance, 2005: 32-33). La communauté libanaise et ses institutions sont ici présentées comme un contact qui permet au Mouvement Desjardins de rejoindre des jeunes qui eux, sont présentés comme étant d'origine libanaise sans que Desjardins ne les associe nécessairement à la communauté. Cela établit clairement la différence entre la «communauté ethnique» qui se situe à un niveau collectif et l'origine ethnique qui n'est pas obligatoirement liée à l'identification à une communauté précise. La distinction entre ces deux concepts permet de saisir la dynamique des relations interethniques entre le Mouvement Desjardins, une communauté ethnique et, à un autre niveau, les personnes d'une même origine ethnique.

Au cours de cette seconde période, d'autres actions concrètes ont été menées dans certaines caisses populaires. C'est notamment le cas de la Caisse populaire du Mont-Royal dont l'initiative est saluée dans un article intitulé «Une caisse prend les devants avec les immigrants». Elle est alors citée en exemple pour les mesures concrètes qu'elle a prises afin de faciliter l'accès aux services aux nouveaux arrivants en établissant un réel partenariat avec un organisme. Cette réalisation se caractérise du fait qu'elle permet de rejoindre les immigrants dans leur pays d'origine avant même leur arrivée au Québec et comporte une dimension d'intégration en visant à faciliter le premier contact avec les institutions financières dans la société d'accueil:

«Consciente des difficultés que les immigrants éprouvent généralement à obtenir des services bancaires à leur arrivée au pays, la Caisse du Mont-Royal a entrepris de faciliter aux nouveaux arrivants l'accès à ses services. En ce sens, la caisse montréalaise a conclu une entente avec l'association Objectif Québec, un organisme sans but lucratif qui se donne pour mission de faciliter l'intégration des nouveaux immigrants originaires de France et de Belgique. Depuis son pays d'origine, le futur immigrant peut déjà amorcer par internet des démarches auprès de la caisse et prendre rendez-vous pour l'ouverture d'un compte. La caisse lui permettra ensuite d'ouvrir ce compte sur présentation d'un seul document canadien attestant de son statut d'immigrant. Elle pourra aussi lui remettre son premier chéquier et lui procurer une carte de crédit en contrepartie du gel dans son compte d'un montant correspondant à la limite de crédit accordée (Trinque, 2003: 10).»

À l'inverse, d'autres caisses ont misé sur l'adaptation des services de la caisse populaire aux besoins des immigrants du quartier en adoptant une approche pluraliste de l'adaptation de l'institution dans un contexte pluriethnique. Louise Charbonneau, directrice générale de la Caisse Desjardins de Saint-Michel et membre du conseil d'administration de la Fédération, explique les réalisations et ajustements de sa caisse pour mieux répondre aux besoins de clientèles multiethniques:

«Nous avons adapté nos services aux besoins de cette clientèle diversifiée. Six langues sont parlées par notre personnel, dont 40% est bilingue. Des cours d'anglais sont donnés à la caisse. Notre

réceptionniste peut répondre aux questions des membres en français, en anglais, en italien et en espagnol (Lacasse, 2005: 22).»

La directrice de cette caisse populaire insiste sur l'importance d'être à l'écoute et très présent dans la communauté. À cet effet, un comité de satisfaction des membres composé de membres du personnel se réunit régulièrement pour pouvoir adapter l'offre de services à la lumière des commentaires reçus et de l'évolution constante du nombre de membres de la caisse (Lacasse, 2005: 22).

Au chapitre des actions concrètes entreprises, il y a lieu de souligner notamment celle d'une caisse populaire de la région de Québec qui a fourni son appui financier à un événement portant spécifiquement sur l'immigration. Il s'agit de la Caisse populaire Notre-Dame-du-Chemin qui a soutenu le colloque organisé par l'Institut de recherche et de formation interculturelles de Québec (IRFIQ) portant sur la régionalisation de l'immigration. La Caisse n'en est pas à son premier soutien à la cause des immigrants dans une ville qui, au dire du maire de cette époque, Jean-Paul L'Allier, cherche à les inciter à s'établir. Outre l'IRFIQ, le Service d'orientation et d'intégration des immigrants au travail (SOIT), le Mieux-Être des immigrants, et la Caza Latinoamericana reçoivent l'appui de cette caisse de la haute-ville de Québec (Les brèves, 2004: 8).

#### 4.2.2.1.4 Résultats concrets atteints en lien avec la pluriethnicité

La seconde période a non seulement permis de voir des idées se concrétiser mais a également révélé certains résultats atteints par Desjardins et des caisses populaires. On pense notamment à la Fiducie canadienne italienne qui fut acquise en 1997 et qui a contribué à accroître la diversité culturelle au sein de l'institution correspondant ainsi à une conception pluraliste des rapports interethniques bien

qu'elle soit nuancée par la stratégie actuelle de Desjardins davantage orientée vers le développement des caisses existantes que l'ouverture de caisses dites «ethniques»:

«Forte de ses 20 000 membres, de son personnel trilingue, de ses 260 millions de dollars d'actif et d'une bonne rentabilité, la Caisse canadienne Italienne a accru de façon significative la diversité socio-culturelle de Desjardins» affirme M. Guierro. D'autres caisses dites «ethniques» contribuent aussi à cette diversité. Ce sont les caisses des communautés portugaise, ukrainienne, polonaise, lituanienne et chinoise» (Trinque, 2003: 10).»

L'ethnicité est ici attribuée à certaines caisses mais avec une certaine prudence, notamment en parlant de caisses «ethniques» tout en prenant soin non seulement de placer ce qualificatif entre guillemets, mais également de signifier qu'elles sont «dites» ethniques laissant croire en une distanciation par rapport à une conception essentialisatrice selon laquelle l'ethnicité caractérise les groupes minoritaires. Ces nuances au niveau conceptuel contrastent avec d'autres parties du discours abordées plus haut où l'ethnicité est attribuée aux groupes minoritaires.

Parmi les autres accomplissements, la stratégie de partenariats avec des organismes qui dispensent de la formation aux nouveaux arrivants sur l'environnement financier au Québec et qui permet d'entrer en contact avec ces personnes en leur offrant des avantages d'affaire donne des résultats positifs:

«Les réactions sont encourageantes. En effet, plusieurs Néo-Québécois affirment que Desjardins a été la seule institution financière à leur faire confiance à leur arrivée et qu'ils ne sont pas prêts de l'oublier (Renaud et Lafrance, 2005: 31).»

La présence des centres financiers aux entreprises (CFE) de l'île de Montréal dans certaines chambres de commerce des communautés culturelles et dans leurs principales organisations contribue également à rapprocher Desjardins des différentes

communautés ethniques ainsi que des personnes d'origine immigrée (Renaud et Lafrance, 2005: 31).

Sur le plan linguistique, le service donné en 16 langues à l'échelle des 14 caisses de la RMR (Lacasse, 2005: 20) témoigne de l'application concrète d'une orientation pluraliste du Mouvement Desjardins qui reconnaît les besoins variés d'une clientèle multiethnique et qui constitue un résultat ayant une incidence majeure dans les relations avec les clientèles pluriethniques.

Sur le plan informatique, le Mouvement Desjardins considère qu'il dispose maintenant de nombreux outils pour mieux faire affaire avec les clientèles multiethniques, la majorité des applications informatiques pour les particuliers et les entreprises étant désormais disponibles en anglais (le financement, l'épargne à terme, les fonds Desjardins, le consentement Desjardins, les dossiers membres, les états financiers du membre, la fiche membre et le profil membre ) (Renaud et Lafrance, 2005: 31). Une association est ainsi faite entre l'usage de la langue anglaise et la satisfaction des besoins des clientèles multiethniques.

#### 4.2.2.1.5 Obstacles à l'adaptation de l'institution à la pluriethnicité et lacunes au sein de l'institution concernant son adaptation à la pluriethnicité

Bien que certains résultats aient été atteints par Desjardins, il n'en demeure pas moins que beaucoup de travail reste à faire et que certains obstacles ou difficultés sont rencontrés dans les démarches de rapprochement des minorités ethniques. Par exemple, en insistant sur l'importance de percer le marché allophone et anglophone, on soulève toutefois la difficulté que cela représente, que ce soit en ce qui a trait à la

présence dans le milieu ou simplement au nom de l'institution qui ne rejoint pas très bien ces personnes:

«En raison du manque de présence dans les milieux à forte dominance anglophone et allophone, il est difficile de pénétrer ces marchés mais c'est possible. (...) Le mot caisse n'est pas très évocateur pour les arrivants qui ont tendance à aller dans une banque, concède Assad Abdelnour, président de la Chambre de commerce et d'industrie Canada-Liban (Renaud et Lafrance, 2005: 31).»

À cet effet, les résultats d'un sondage mené en 2004 sur l'image de Desjardins dont la population à l'étude n'est pas mentionnée, révèle que les caisses populaires, malgré l'existence d'un capital de sympathie significatif, demeurent largement méconnues chez les non-francophones et que les allophones ont envers Desjardins un capital de sympathie presque deux fois plus élevé que celui des anglophones (Renaud et Lafrance, 2005: 31).

En plus des obstacles à surmonter, certaines lacunes sont soulevées par Desjardins, donnant lieu à une auto-critique. Par exemple, la perte de recrues non-francophones causées par la réingénierie de Desjardins est dénoncée:

«Vieux routier des relations avec les communautés culturelles, Jean-Pierre Beaudry a pu observer que, en raison du respect du principe d'ancienneté, la réingénierie et les fusions de caisses ont fait perdre au réseau Desjardins de bonnes recrues non-francophones parmi les employés et les dirigeants de la région de Montréal (Trinque, 2003: 10).»

Dans le même ordre d'idées, une lacune est soulevée au niveau de la représentativité des «communautés ethniques» dans les caisses populaires de la région de Montréal qui ne représentent que 7% du personnel chez Desjardins (Lacasse, 2005: 20). Le fait d'aborder l'enjeu de la représentativité en faisant référence aux «communautés ethniques» a pour effet de ne pas considérer une partie

des personnes appartenant à diverses origines ethniques sans toutefois s'identifier à leurs communautés respectives, laissant ainsi de côté un segment de la population pourtant nécessaire à sa pleine représentativité.

Une autre étude portant sur l'image de Desjardins depuis 2000 révèle que la «cote d'amour» de Desjardins est sensiblement plus élevée chez les membres usagers car ils connaissent et utilisent les nombreux services des caisses et des filiales. Le Mouvement note cependant un indice d'appréciation plus bas chez certains groupes, notamment les allophones et les anglophones (Lacasse, 2004: 17-18).

Dans un autre ordre d'idées, malgré le fait que des services soient offerts dans 16 langues à l'échelle des 14 caisses de la région métropolitaine, beaucoup de travail reste encore à accomplir pour pénétrer ces nouveaux marchés. De la même façon, en évoquant le succès du partenariat entre le CFE du Nord-Ouest de l'île de Montréal et la Chambre de commerce et d'industrie Canada-Liban, on affirme qu'il faudra en faire davantage pour faire la percée souhaitée auprès des marchés allophone et anglophone (Renaud et Lafrance, 2005: 31).

#### 4.2.2.2 Ouest de l'Île-de-Montréal

##### 4.2.2.2.1 Perceptions et préoccupations de Desjardins par rapport aux clientèles multiethniques et à la pluriethnicité au Québec

Le discours sur la pluriethnicité du Mouvement Desjardins concernant l'ouest de l'île de Montréal fait ressortir de nombreuses préoccupations, perceptions et constats quant à la réalité pluriethnique qui prévaut dans ce secteur, de même que son incidence sur Desjardins et son développement.

L'annonce en 2003 de l'ouverture prochaine du Centre de services Desjardins dans l'ouest de l'île de Montréal ainsi que la signature de la convention de regroupement des services financiers destinés aux anglophones et aux allophones de ce secteur qui avait lieu le 8 avril 2003 (Les brèves, 2003: 7), viennent donner le coup d'envoi à un élargissement de l'espace de Desjardins et par le fait même, à une toute nouvelle réalité qui se reflètera dans le discours des caisses populaires de l'Ouest-de-l'Île et du Mouvement Desjardins. Bien que certaines caisses soient déjà présentes dans ce secteur, elles sont peu nombreuses et contribuent en partie à desservir la population francophone. Bien que Desjardins constitue toujours une réalité qui se situe principalement dans l'est de Montréal et dans l'ensemble du Québec à l'exception de l'ouest de l'île de Montréal, une percée du marché anglophone, situé principalement dans ce secteur qui compte également une bonne proportion d'allophones, est maintenant tentée:

«L'ouverture prochaine d'un nouveau centre de services Desjardins dans l'ouest de Montréal marquera le coup d'envoi d'une offensive structurée pour mieux pénétrer les marchés anglophone et allophone du Québec (Trinque, 2003 : 9).»

#### 4.2.2.2.2 Stratégies, orientations et objectifs fixés en lien avec la pluriethnicité au Québec

Relativement à l'ouverture prévue du centre de service, le Mouvement prend en considération les sondages provinciaux sur l'image de Desjardins notamment dans les communautés «anglophone» et «allophone» et dont les données sont de nature à rassurer. Les résultats, qui indiquent des perceptions légèrement moins favorables dans l'ouest du Québec où sont concentrés les non-francophones, mais tout aussi favorables qu'ailleurs parmi les répondants membres d'une caisse (Trinque, 2003: 9)

laissent présager du potentiel de ce marché. L'aspect lucratif lié à l'ouverture de ce centre en raison du niveau de vie élevé de la population qui habite ce secteur est également soulevé:

«Carol Roy, vice-président Distribution, est le principal porteur de ballon dans ce dossier. Il explique que l'emplacement du centre de service correspond à l'un des micro-marchés à potentiel indiqués dans le plan d'optimisation du réseau. Le plan d'affaires prévoit qu'en cinq ans le marché visé pourrait procurer à Desjardins un volume d'affaires de 250 millions de dollars en crédit et en épargne-placement. Ce fort potentiel tient au niveau de vie particulièrement élevé de la population qui habite le secteur cosmopolite et en majorité anglophone. Le West Island montréalais est une des régions urbaines les plus prospères au Canada grâce à sa forte concentration d'entreprises engagées dans des secteurs de pointe comme l'aéronautique et l'industrie pharmaceutique (Trinque, 2003: 9).»

En annonçant l'ouverture prochaine du centre de services Desjardins dans l'ouest de l'île de Montréal, on insiste sur le fait qu'il cadre bien avec le plan de Desjardins et ses objectifs de visibilité parmi les communautés «anglophone» et «allophone», de développement des affaires et de représentativité en ce qui a trait au développement de ces marchés:

«L'inauguration d'un centre de service dans cette partie de Montréal cadre parfaitement avec les orientations stratégiques de la Fédération, plus spécifiquement avec le plan de développement des marchés allophone et anglophone adopté en septembre dernier par le conseil d'administration. Ce plan assorti d'un budget triennal dont le montant se chiffre pour la première année à 1,5 M, a été élaboré avec la Commission consultative sur les communautés culturelles, présidée par Robert Guerriero du Conseil des représentants des caisses de l'est de Montréal (Trinque, 2003: 9).»

Enfin, il est souligné que le projet d'ouverture du centre de services qui est le fruit d'une collaboration entre trois caisses populaires de l'ouest de l'île de Montréal (des Sources, Dorval – Pointe-Claire et Sainte-Geneviève-de-Pierrefonds) a nécessité

la mise en branle de diverses stratégies à commencer par l'élaboration d'un plan de visibilité et de représentativité par ces trois mêmes caisses (Trinque, 2003: 9).

#### 4.2.2.2.3 Actions concrètes entreprises

Les actions concrètes se traduisent par la diffusion de publicités sur le centre dans le journal *The Chronicle*. en 2004 tandis que les campagnes REER et «Ceci n'est pas une banque» ont été diffusées par deux stations de radio anglophones. Il était prévu alors que cette offensive allait se poursuivre en 2005 (Renaud et Lafrance, 2005: 33).

En ce qui a trait aux ressources linguistiques, l'embauche de personnel bilingue et le développement de services bilingues jumelés à l'amélioration de la maîtrise de l'anglais chez le personnel déjà en place, sont devenus des priorités. Enfin, le service de recrutement en ligne est maintenant disponible en langue anglaise sur le site Desjardins.com. De la documentation en langue anglaise est également disponible pour le recrutement sur les campus universitaires. Grâce à tous ces moyens et en favorisant l'embauche de nouveaux employés issus de communautés culturelles, on prévoit hausser de 15% à 20% le taux de notoriété des caisses dans un territoire à forte concentration allophone et anglophone (Renaud et Lafrance, 2005: 33). Les actions qui découlent des nouvelles orientations linguistiques du Mouvement pendant la seconde période, jumelées à l'embauche de personnel des «communautés culturelles», contrastent avec le discours qui prévalait pendant la première période et qui était davantage axé sur la représentativité des gens de toute origine dans une perspective d'intégration mutuelle des groupes. À l'opposée, le présent discours semble davantage orienté vers une perspective pluraliste où Desjardins doit séduire

chacun des groupes en s'adaptant à leurs besoins. La perspective bi-directionnelle de l'adaptation n'est donc pas perceptible dans ce discours.

#### 4.2.2.2.4 Résultats concrets atteints en lien avec la pluriethnicité

Au chapitre des réalisations, l'inauguration récente du *West Island Financial Center* issu des efforts concertés des trois caisses de l'Ouest est soulignée en novembre 2003 sous la présidence d'honneur d'Alban D'Amours. Le nouveau centre a pour mandat de répondre aux besoins de la clientèle anglophone et allophone de l'ouest de l'île de Montréal (Les brèves, 2003 : 10). L'ouverture du Centre sera citée en exemple à titre de réalisation pouvant attirer les clientèles anglophones et allophones, notamment lors de l'assemblée générale annuelle 2003 (Goulet, 2004, 70: 24).

Un an plus tard, le premier anniversaire du Centre de services de l'Ouest-de-l'Île est souligné avec le sentiment d'avoir réussi à relever le défi de développer le marché de l'Ouest- de-l'Île en allant chercher plus de 400 nouveaux membres et un volume d'affaires de 25 millions \$ (McKoy, 2004: 21).

#### 4.2.2.2.5 Obstacles à l'adaptation de l'institution à la pluriethnicité et lacunes au sein de l'institution concernant son adaptation à la pluriethnicité

L'ouverture du centre de service qui allait permettre de développer le marché anglophone et allophone de l'Ouest-de-l'Île ne s'est pas faite sans difficulté faisant ici référence à la difficulté de travailler en partenariat:

«Un des plus grands défis était de travailler en partenariat avec les caisses, car, souvent, chacun avait sa vision; des projets avaient été conçus. Comment alors partager une vision commune qui consistait à faire découvrir Desjardins et ses valeurs aux anglophones et aux allophones ?» précise Sylvie Tremblay, directrice générale de la Caisse populaire Sainte Geneviève de Pierrefond (Renaud et Lafrance, 2005: 31).»

Parallèlement aux difficultés liées au partenariat, certaines difficultés à composer avec les valeurs de certains employés issus du milieu bancaire ont été soulignées:

«Inspirer confiance, harmoniser les façons de faire et sensibiliser les employés aux valeurs Desjardins, car ces derniers proviennent du milieu bancaire, où la philosophie et les valeurs ne sont pas les mêmes, était également un défi de taille (Renaud et Lafrance, 2005: 31).»

Enfin, Diane Derome, directrice générale de la Caisse populaire Dorval – Pointe – Claire précise que faire une percée dans les marchés anglophone et allophone, ou seulement changer certaines perceptions n'est pas chose évidente; c'est un travail de longue haleine: «Il reste encore beaucoup de travail à faire en ce qui concerne la notoriété et la visibilité de Desjardins: s'intégrer aux communautés anglophone et allophone du West Island est une tâche difficile. Il faut vraiment être persévérant (Renaud et Lafrance, 2005: 31).»

Les propos énoncés ci-haut illustrent de façon éloquente le contraste entre la première période, où le Mouvement Desjardins favorisait l'intégration à la société québécoise et où celle-ci était alors perçue comme un premier pas à une intégration à l'institution québécoise, et la seconde période où le concept d'intégration est utilisé pour faire référence à l'adaptation de l'institution québécoise d'origine française aux communautés «anglophone» et «allophone» sans faire allusion à l'adaptation de ces dernières dans la société québécoise. Enfin, l'utilisation du concept de «communauté» n'est pas forcément représentatif de l'ensemble des populations anglophones et

allophones puisque celles-ci ne s'identifient pas toutes au même degré à ces communautés.

Dans un autre ordre d'idées, le manque de notoriété de Desjardins est présenté comme étant une difficulté qui nuit au recrutement de personnel de langue anglaise:

«En raison du manque de notoriété de Desjardins auprès de cette clientèle, souligne Stéphane Verkempinck, directeur du centre de services, le recrutement de personnel qualifié de langue anglaise est toujours difficile et le processus est long. Nous devons faire la preuve que nous sommes un employeur de choix. C'est bien connu ajoute-t-il, les résidents du West Island sont habitués de faire affaire avec les banques et ne connaissent pas ou peu Desjardins. Mais une fois qu'on leur a expliqué qui nous sommes et les valeurs qui sous-tendent la coopération, ils deviennent membres tout de suite, car les valeurs de Desjardins rejoignent bien celles de la communauté anglophone (Renaud et Lafrance, 2005: 31).».

Le fait d'établir un lien direct entre les valeurs de Desjardins et celles de la «communauté anglophone» peut s'avérer périlleux. En effet, si les valeurs de Desjardins peuvent être définies il n'en va pas de même en ce qui concerne celles de la «communauté anglophone» en raison de la grande hétérogénéité de celle-ci. Il faut alors tenter de définir la «communauté anglophone» et les diverses origines qui la composent car parmi les personnes de langue maternelle anglaise, toutes ne sont pas d'origine britannique. D'autres origines sont également présentes comme par exemple les origines juive et diverses origines antillaises pour ne citer que celles-ci. Bien que ces personnes aient en commun l'anglais comme langue d'usage, peut-on affirmer que leurs valeurs sont uniformes? Voilà une question qui n'a pas été répondue. L'attribution de ces valeurs non seulement à tous les groupes ethniques qui composent la «communauté anglophone» mais également à tous les membres de ces groupes constitue une généralisation de type essentialiste en leur attribuant des caractéristiques fixes, en l'occurrence des «valeurs qui correspondent bien à celles du

Mouvement Desjardins». Peut-être serait-il à propos dans ce cas de bien définir la notion de «communauté anglophone» et de prendre en considération les nombreux clivages à l'intérieur de celle-ci sans toutefois essentialiser ces traits à des communautés précises.

De plus, l'attribution des valeurs du Mouvement Desjardins à la «communauté anglophone» sans autres nuances semble effacer la frontière qui séparent les communautés anglophone et francophone que l'institution a pourtant contribué à maintenir au fil des années. de par sa forte identification au Québec francophone. Serait-ce ici le signe d'un changement de cap chez Desjardins qui se manifeste par un détachement progressif de son image québécoise francophone dans le cadre d'une stratégie de marketing visant à courtiser les anglophones? Il est trop tôt pour parler de tendance mais il s'agit d'une question qui mérite d'être soulevée.

La réalité pluriethnique, telle que perçue et appropriée par Desjardins et ses caisses populaires dans l'ouest de l'île de Montréal, ayant été exposée, nous passerons maintenant à une synthèse de l'ensemble de l'analyse avant de conclure ce travail.

#### 4.3 Synthèse des résultats: évolution des représentations sociales dans l'espace-temps

La démarche d'analyse entreprise avait pour but de vérifier dans un premier temps, l'existence d'un discours concernant la pluriethnicité québécoise dans le Mouvement Desjardins et ses caisses populaires. Dans la mesure où ce discours était bel et bien présent, il s'agissait ensuite de le décortiquer afin d'en faire ressortir les grandes caractéristiques, de même que son évolution dans l'espace-temps. À cet effet, les deux grandes périodes identifiées à l'intérieur de ce discours qui s'étend de l'année

1998 à 2005 et qui font chacune référence à des espaces géographiques distincts contribuent à façonner ce dernier. Le point de rupture établi en 2003, qui est caractérisé par l'ajout de l'ouest de l'île de Montréal à l'espace géographique du discours, marque le désir de Desjardins de conquérir les marchés allophones certes, mais également le marché anglophone, contrairement à la première période où seul un rapprochement avec les gens de groupes ethniques minoritaires et des représentants de communautés ethniques était envisagé. La première période voit en ce sens apparaître les premiers constats quant à la présence d'origines diversifiées dans certains milieux et aux enjeux que cela représente, de même qu'aux façons d'entrer en contact avec ces populations, de les inciter à devenir membres, ou encore, à s'impliquer au sein du Mouvement, de telle sorte que sa composition soit davantage représentative de la diversité ethnique de la population et puisse ainsi mieux répondre à ses besoins. Certaines stratégies et orientations en lien avec les perceptions et préoccupations exprimées pendant cette même période ont également été mises en place notamment à l'intérieur d'un plan d'action visant à dresser un portrait de la situation et à favoriser un rapprochement des groupes ethniques minoritaires telles que des activités de formation et de sensibilisation à l'intention des cadres de caisses populaires. De façon plus informelle, certaines stratégies sont davantage axées sur l'attitude à adopter pour transiger avec des clientèles pluriethniques. Les actions entreprises sont quant à elles peu nombreuses pendant cette première période et se traduisent essentiellement par des dons symboliques faits par des bénévoles dans le but d'accroître la coopération entre les Québécois de diverses origines ou encore par la présidence de fêtes nationales au sein de diverses communautés. Les résultats soulignés demeurent limités si ce n'est que le succès de certaines approches adoptées par des caisses populaires dans un contexte pluriethnique.

La seconde période voit d'abord apparaître de nouvelles perceptions et préoccupations concernant la pluriethnicité québécoise qui se manifestent d'abord timidement par une prise de conscience de la situation démographique du Québec et

de l'importance de l'intégration des immigrants à la société québécoise pour l'avenir du Mouvement Desjardins qui est très lié au destin du Québec. À cette perception de la pluriethnicité, s'ajoute également, pendant cette période, une conception de celle-ci en terme de potentiel économique qui cible de façon simultanée le marché «anglophone» et «allophone» et établit des stratégies de développement et de renforcement sur une base linguistique en associant certains groupes ethniques à la stratégie anglophone et d'autres à la stratégie allophone. Cette nouvelle orientation donne lieu à une politique linguistique qui, tout en affirmant la prédominance du français au sein du Mouvement, affirme son ouverture vis-à-vis l'utilisation de l'anglais de même qu'à des stratégies de partenariats avec des organismes qui dispensent de la formation aux «nouveaux arrivants». Des stratégies publicitaires, de même que des travaux de recherche ayant pour but d'établir le potentiel d'affaire par «communauté culturelle» ont également été mis en place. Cette nouvelle orientation qui transparaît dans le discours est liée à l'apparition du nouveau vocabulaire qui s'approprie la réalité pluriethnique davantage en termes de «marché anglophone et allophone» et qui remplace dans bien des cas celui qui, pendant la première période, faisait plutôt référence à l'appartenance ethnique et culturelle ainsi qu'au statut d'immigrant en utilisant le concept québécois de «communauté culturelle» de même que celui d'«immigrant» (voir tableau en annexe II).

Cette seconde période donne lieu à différentes actions qui se concrétisent notamment à travers les partenariats établis avec des organismes comme par exemple, l'octroi de bourses d'études à des jeunes d'origine immigrée, le soutien à un colloque sur la régionalisation de l'immigration et l'aide à l'ouverture d'un compte à partir du pays d'origine pour les nouveaux arrivants. L'adaptation de caisses populaires à la pluriethnicité en donnant des cours d'anglais à son personnel et en offrant des services multilingues constitue un autre exemple de ces réalisations. Les résultats positifs sont liés notamment à l'acquisition de la Fiducie canadienne italienne et son impact sur la diversité culturelle chez Desjardins, de même que la formation offerte aux «nouveaux

arrivants» sur l'environnement financier au Québec ainsi qu'une offre accrue de services bilingues au niveau informatique et de services multilingues dans les caisses de la région métropolitaine. Malgré ces résultats positifs, certaines difficultés inhérentes à la nature même du Mouvement Desjardins et au caractère peu évocateur du mot «caisse» pour les «nouveaux arrivants» qui ont tendance à aller dans les banques, rendent plus difficile le rapprochement avec les groupes ethniques minoritaires sans compter la méconnaissance généralisée de Desjardins auprès de ces populations. Certaines lacunes telles que la perte de bonnes recrues «non-francophones» en raison de réingénieries et de fusions ainsi que la faible représentativité des minorités ethniques parmi les employés du Mouvement sont identifiées et le travail qu'il reste encore à accomplir pour percer ces nouveaux marchés est souligné.

L'ouverture prévue du Centre de services de l'Ouest-de-l'Île de Montréal au cours de cette période est liée à la mise en place d'un plan de développement des marchés allophone et anglophone adopté par le conseil d'administration, de même qu'un plan de visibilité et de représentativité par les trois caisses impliquées dans le projet. L'ouverture prévue de ce centre est accompagnée de la consultation de sondages provinciaux sur l'image de Desjardins dans les communautés «anglophone» et «allophone» et dont les résultats sont favorables pour l'ouest du Québec chez les répondants membres. Des publicités ont été faites pour rejoindre ces marchés de même qu'un renforcement des services bilingues, de la documentation en langue anglaise et l'embauche de personnel de diverses origines ethniques. Le premier anniversaire du Centre se solde par une présence de plus de 400 nouveaux membres et un volume d'affaires de 25 millions malgré certains obstacles liés à la difficulté d'avoir une vision commune du projet entre les caisses et à la sensibilisation du personnel issu du milieu bancaire aux valeurs de Desjardins. Enfin, le manque de notoriété de Desjardins dans le milieu anglophone est considéré comme une réalité

qui rend plus difficile le processus de recrutement de personnel qualifié de langue anglaise.

En résumé, l'analyse a permis de faire ressortir diverses représentations de la pluriethnicité québécoise au sein du Mouvement Desjardins pendant la période s'étendant de 1998 à 2005 allant des perceptions abstraites aux réalisations et résultats concrets en passant par l'identification d'obstacles à l'atteinte de ces résultats et d'auto-critiques du Mouvement Desjardins à ce sujet. La prochaine section propose une interprétation de ces résultats en fonction des différents éléments exposés dans le contexte théorique de recherche.

#### 4.4 Interprétation globale des résultats: évolution des représentations sociales en fonction des diverses conceptions théoriques de l'ethnicité

La persistance d'une forte identification du Mouvement Desjardins à l'ethnicité canadienne-française dans un contexte d'augmentation de l'immigration mais également d'intégration accrue des immigrants à la société québécoise francophone amène à s'intéresser aux concepts de représentations sociales et d'ethnicité afin de mieux comprendre le discours de l'Institution par rapport à la pluriethnicité québécoise. Le contexte théorique définit les représentations sociales essentiellement en tant que processus d'appropriation de la réalité sociale au sein d'un groupe qui occupe une position précise dans la société qu'il habite, dans le but de mieux la comprendre et ainsi orienter ses conduites dans le monde social qui l'entoure. L'analyse du corpus de données a permis de faire ressortir les différents éléments de ce processus et de mieux le comprendre. Il se caractérise par des différences marquées entre la première et la seconde période. La première période

laisse apercevoir le début de constats face au phénomène, accompagnés de plans, de stratégies et d'orientations ayant pour but un rapprochement des groupes ethniques minoritaires, mais bien peu d'actions concrètes et de résultats en raison d'obstacles extérieurs et de problématiques internes au Mouvement.

La seconde période permet quant à elle de constater l'aboutissement du processus de représentation sociale en partant d'éléments plus abstraits comme les préoccupations face à l'intégration des immigrants à Desjardins dans le contexte démographique actuel, pour aboutir à des actions et des résultats tangibles. Le déclin démographique actuel au Québec constitue, à la lumière des considérations théoriques sur les représentations sociales, un élément du monde social qui vient façonner le processus de représentation, donnant lieu à une conscientisation quant à l'importance d'intégrer les Québécois de toute origine au sein du membership et des employés du Mouvement Desjardins. Ces premières perceptions sont accompagnées de stratégies plus précises que celles qui prévalaient pendant la première période comme par exemple, le plan d'affaires lié au développement du Centre financier de l'ouest de l'île de Montréal qui correspond aux objectifs plus généraux de visibilité du Mouvement auprès des communautés «anglophone» et «allophone». Des actions concrètes sont ensuite constatées sur le terrain, que ce soit en partenariat avec des organismes qui viennent en aide aux nouveaux arrivants, ou directement au niveau des caisses et des autres institutions du Mouvement, soit par l'embauche de personnel multilingue, de formation linguistique et de publicités en anglais.

Plusieurs résultats viennent boucler ce processus qu'il s'agisse de retombées positives liées à l'ouverture du centre financier dans l'Ouest-de-l'Île, de la présence de services multilingues et de rapprochement tangible de certaines communautés malgré un manque de notoriété du Mouvement dans les communautés «anglophone» et «allophone», ainsi que la perte de bonnes recrues non-francophones occasionnées par des réingénieries. L'analyse du discours permet donc, à travers le processus de

représentation sociale, de mieux comprendre comment, à partir de sa position sociale d'institution très identifiée au groupe majoritaire «canadien-français» et traditionnellement peu fréquentée par les autres groupes ethniques, le Mouvement Desjardins s'est approprié la pluriethnicité québécoise orientant ainsi l'ensemble de ses conduites.

De façon globale, le Mouvement Desjardins de 1998 à aujourd'hui met en relief différents aspects de la pluriethnicité québécoise que ce soit en ce qui a trait à la façon d'aborder la notion d'ethnicité ou encore à la façon de concevoir l'adaptation des groupes en contexte multiethnique. Dans un premier temps, il est possible de constater que le concept d'ethnicité est dans plusieurs cas utilisé de façon juste, dans le but de faire référence à une réalité sociale sans toutefois s'attarder précisément à ses différentes dimensions objectives et subjectives. Dans d'autres cas, c'est plutôt la catégorisation des groupes ethniques minoritaires en fonction de critères géographiques qui dénote l'absence de prise en compte des dimensions objectives de l'ethnicité mais également de la conscience subjective d'appartenance à un groupe. Dans quelle mesure existe-t-il par exemple, une conscience commune d'appartenance au groupe «nord-africain» tel que définit par Desjardins? Est-elle suffisamment forte pour transcender les diverses identités ethniques qui composent cette catégorie? Le fait de considérer ces catégories géographiques en tant que «communautés culturelles» a pour effet de banaliser chacune des ethnicités qui en font partie dans leurs dimensions objectives et subjectives. De plus, l'utilisation du concept de «communautés culturelles» construit de toutes pièces par le gouvernement du Québec ne fait référence qu'à l'aspect culturel de l'ethnicité sans tenir compte de ses autres dimensions. De la même façon les catégories linguistiques «anglophone» et «allophone» utilisées principalement pendant la seconde période, bien qu'elles puissent être associées à des besoins de nature linguistique, omettent de considérer d'autres types de besoins en raison de différences significatives liées à l'ethnicité. Ces

différences culturelles entre des sous-groupes de personnes qui composent ces grandes catégories ne sont pas prises en considération et ce, dans un contexte où les besoins à satisfaire sont envisagés de façon générale et où rien n'indique qu'ils soient exclusivement de nature linguistique. Le concept d'ethnicité se trouve dès lors évacué au profit de catégories linguistiques dans une optique de développement de marchés.

L'utilisation faite par le Mouvement Desjardins des termes «communauté anglophone» et «communauté allophone» pour aborder ces mêmes besoins peut s'avérer réductrice dans la mesure où tous ceux qui sont définis comme «anglophones» n'appartiennent pas nécessairement à cette «communauté» sachant que l'adhésion à la communauté n'est pas automatique mais plutôt volontaire. En d'autres mots, la «communauté anglophone» n'est pas nécessairement représentative de l'ensemble de la population anglophone qui elle-même demeure très difficile à définir. Par exemple, le fait d'établir un lien entre les valeurs du Mouvement Desjardins et celles de la «communauté anglophone» peut s'avérer périlleux dans la mesure où les valeurs peuvent varier en fonction des différentes origines ethniques qui composent cette communauté. La notion de «communauté anglophone» ne devrait être utilisée que pour des fins purement linguistiques et de plus, le fait d'associer des valeurs à une communauté donnée constitue une forme d'essentialisme en attribuant des caractéristiques fixes à l'ensemble d'un groupe.

Le discours fait parfois état d'une conception «statique» de l'ethnicité lorsque l'enjeu de la représentativité de la population au sein du Mouvement Desjardins est abordé. L'ethnicité y est alors présentée comme un segment de la population au même titre que les jeunes et les femmes donnant ainsi l'impression d'une fausse uniformité des groupes ethniques. Le processus d'ethnisation contribue à créer une frontière entre «Nous les Québécois de souche» et «Eux, les groupes et les communautés ethniques» dans les représentations de l'ethnicité qui émergent du discours du Mouvement Desjardins. Plusieurs exemples illustrent ces frontières,

notamment l'utilisation des notions de «caisse ethnique» et de «Québécois d'origine ethnique». Le processus d'ethnisation se manifeste également par la création de frontières par lesquelles le groupe majoritaire se perçoit lui-même comme étant la référence universelle, le groupe qui ne diffère de personne mais par rapport auquel d'autres diffèrent. Ce type de frontières se manifeste dans des interactions entre le Mouvement Desjardins et des membres, notamment par l'utilisation de d'expressions telles que «chez-nous ça ne marche pas comme ça» qui illustre l'auto-perception du groupe majoritaire en tant que groupe de référence et essentialise ce qui se trouve à l'intérieur de la frontière ethnique.

L'enjeu de l'adaptation interethnique dans la société québécoise est abordé en faisant référence à deux modèles différents. Pendant la première période, le discours de Desjardins fait principalement référence à une conception intégrationniste de l'ethnicité qui se reflète dans des prises de positions du Mouvement concernant l'importance de l'adaptation des groupes les uns aux autres à la manière de l'idéologie du «melting pot» de Zangwill (1908) où l'apport de chacun des groupes contribue à l'édification d'une culture commune. Elle est même encouragée dans les orientations de certaines caisses qui s'opposent au concept de caisse appartenant à une communauté ethnique ainsi qu'à l'idée de servir le membre dans sa langue d'origine sous prétexte que cela revient à lui dire qu'il n'est pas Québécois et qu'il demeure un immigrant. La dimension bi-directionnelle de l'intégration transparaît dans la mesure où les propos de Desjardins mettent l'accent sur l'adaptation mutuelle de l'institution liée au groupe majoritaire et des différents groupes ethniques minoritaires. Cette adaptation du Mouvement se traduit notamment par une préoccupation concernant la présence de Québécois de diverses origines ethniques au sein de l'institution afin qu'elle soit davantage représentative du Québec d'aujourd'hui et puisse ainsi mieux répondre aux aspirations de l'ensemble des Québécois. D'un autre côté, l'aspect bi-directionnel de l'intégration se manifeste par certaines attentes quant au respect de valeurs qui sont perçues par le Mouvement comme importantes au Québec,

notamment l'égalité entre les hommes et les femmes. Dans un autre ordre d'idées, le modèle transnational de l'adaptation en milieu pluriethnique est timidement représenté en citant l'exemple de particuliers de diverses origines ethniques qui font affaire avec le Centre de services internationaux Desjardins pour effectuer des transactions dans lesquelles leur pays d'origine est directement concerné comme par exemple, des transferts de fonds, des achats de billets ou de chèques de voyage.

La perspective intégrationniste transparait également pendant la seconde période alors que le Mouvement Desjardins est présenté comme une institution très liée au destin du Québec. Dans cette optique, il aborde les rapports avec des personnes issues de groupes ethniques minoritaires dans une perspective où l'intégration à l'institution québécoise est tributaire de l'intégration à la société québécoise. L'intégration à la société de même qu' à la vie culturelle et sociale de chaque région est présentée comme une alternative pouvant favoriser l'intégration au Mouvement Desjardins, lui permettant ainsi de faire face au choc démographique auquel sera éventuellement confrontée la société québécoise. Selon cette perception, l'intégration au mouvement Desjardins est considérée comme un enjeu démographique qui concerne aussi bien l'institution que la société québécoise dont les destins apparaissent comme étant intimement liés.

À l'opposée, cette période est caractérisée par des représentations de l'ethnicité qui font référence à une autre conception de l'adaptation des groupes ethniques à savoir le pluralisme culturel. Cette conception de l'adaptation pluriethnique est marquée par un virage «marketing» effectué par le Mouvement. L'intégration à la société québécoise n'est plus alors présentée comme un enjeu déterminant pour l'avenir de Desjardins l'accent n'étant pas mis sur le lien entre l'institution et la société québécoise. Au lieu d'être présentée comme une solution au choc démographique dans une perspective coopérative, la pluriethnicité est plutôt envisagée en tant que marché potentiellement lucratif à développer. Dans cette optique, elle est envisagée à

un niveau géographique où l'objectif premier est d'accroître la présence de Desjardins dans l'ouest de l'île de Montréal en raison de la concentration de richesse dans ce secteur, et également à un niveau linguistique, où les différents groupes ethniques à conquérir font partie d'une stratégie anglophone ou allophone dépendamment de leurs profils linguistiques. Le discours du Mouvement correspond alors à une conception pluraliste de l'adaptation dans la mesure où ni les dimensions d'intégration à la société québécoise et à l'institution québécoise ne sont abordées dans le discours qui est plutôt axé sur l'adaptation du Mouvement à ces groupes en favorisant une offre de produits financiers et de services linguistiques adaptés à leurs besoins. L'idée d'intégration du Mouvement aux «communautés allophone et anglophone» est même explicitement soulevée. Le discours permet donc de constater la présence de représentations de l'ethnicité liées à une conception pluraliste de l'adaptation interethnique.

En résumé, les considérations théoriques apportées concernant le phénomène de la pluriethnicité ont une portée empirique repérable à travers le processus de représentation sociale qui émerge du discours du Mouvement Desjardins. Il est possible à certains égards de voir l'ethnicité abordée dans ses dimensions objective et subjective, de constater la création de frontières ethniques par le biais du processus d'ethnisation. L'essentialisation de groupes ethniques ainsi que la référence à l'ethnicité majoritaire à titre de groupe dominant qui incarne la norme universelle et par rapport à laquelle d'autres diffèrent, sont également observables. L'analyse du discours permet de constater l'existence de représentations qui abordent le phénomène de la pluriethnicité québécoise d'abord dans une perspective intégrationniste et ensuite dans une perspective pluraliste en ne faisant que très brièvement référence au modèle transnational. Enfin, le processus de représentation sociale transparait dans le discours du Mouvement Desjardins, permettant ainsi de constater l'existence d'un continuum allant des perceptions du phénomène de la pluriethnicité québécoise, des orientations et stratégies engendrées par celles-ci jusqu'aux actions concrètes et aux

résultats tangibles, tout cela nuancé par les obstacles liés à l'adaptation à ce phénomène de même que par des auto-critiques de l'institution financière.

## Conclusion et limites de l'étude

La présente analyse a d'abord permis de constater l'existence d'un discours sur la pluriethnicité québécoise au sein du Mouvement Desjardins qui se traduit notamment par diverses perceptions et préoccupations manifestées concernant cette réalité québécoise, des orientations et des stratégies concernant l'adaptation à un tel contexte mais également des actions entreprises ainsi que des résultats en lien avec cette problématique. Différents obstacles à l'adaptation de l'institution au contexte pluriethnique ont été soulevés en plus d'une auto-critique concernant les différentes lacunes au sein du Mouvement qui nuisent à cette adaptation. À un autre niveau, l'analyse a permis de découvrir un point de rupture spatio-temporel qui vient transformer la dynamique du discours à travers la même structure de représentation sociale. Ce point de rupture établi à l'année 2003 est marqué par le contraste entre deux phases dont la première est caractérisée par une prise de conscience concernant l'importance d'intégrer les groupes ethniques minoritaires au sein du Mouvement Desjardins, suivi de tentatives de rapprochement dans un souci de représentativité de la population québécoise.

Pendant la seconde phase, cette même intégration au Mouvement qui est liée de près à une intégration à la société québécoise est envisagée comme solution à un éventuel choc démographique et cohabite avec une nouvelle conception de la pluriethnicité en tant que marché potentiel à conquérir et dont le territoire s'agrandit pour inclure l'ouest de l'île de Montréal, secteur majoritairement anglophone reconnu pour sa grande concentration de richesse. À cet effet, l'analyse a non seulement permis de constater le passage d'un vocabulaire principalement axé sur les «communautés culturelles» et leur représentativité chez Desjardins à un vocabulaire qui décrit la situation davantage dans une perspective de marchés à conquérir donnant

lieu à deux grandes stratégies établies sur une base linguistique: anglophone et allophone, évacuant ainsi la notion d'ethnicité du discours de l'Institution. L'étude a également permis de constater que de façon générale, le discours de Desjardins fait principalement référence à une conception intégrationniste de l'adaptation interethnique pendant la première période. Cette conception est toutefois nuancée par la présence de certaines frontières établies entre «Nous les Québécois» et «Eux, les Ethniques». Quoiqu'il en soit, la conception intégrationniste qui prévaut pendant la première période contraste avec le modèle pluraliste axé sur l'adaptation du Mouvement aux besoins des différentes «communautés anglophone et allophone» qui apparaît pendant la seconde période.

D'un point de vue conceptuel, un constat s'impose; la très faible utilisation du concept d'ethnicité pour décrire une telle réalité qui se trouve alors masquée derrière des termes aussi vastes que «communauté culturelle», «communauté anglophone», «communauté allophone», «anglophone» et «allophone», ce qui n'a pas été sans causer certaines difficultés au moment de la construction du corpus et de l'analyse des données. Une attention particulière a due être portée afin de détecter les cas où l'ethnicité était abordée sous des catégories plus larges telles que, par exemple, «anglophone» et «allophone», qui peuvent concerner plusieurs groupes ethniques mais qui paradoxalement, peuvent constituer des traits caractérisant des groupes ethniques précis. L'utilisation fréquente et parfois inappropriée de ces catégories linguistiques, même si elles n'évoquent pas directement le concept d'ethnicité au sens sociologique, ont pour effet une banalisation des groupes ethniques en choisissant des notions plus larges et plus inclusives mais qui ne tiennent pas compte des différentes dimensions de l'ethnicité.

Bien que l'étude ait permis de faire avancer quelque peu les connaissances sociologiques sur un sujet spécifiquement québécois qui a été peu étudié jusqu'à maintenant, à tout le moins du point de vue de l'institution, il n'en demeure pas moins

que cette problématique devra être étudiée davantage dans le futur afin d'être mieux comprise. En effet, la période de temps couverte par l'analyse (1998 à 2005) est très brève, ce qui limite la capacité de dégager des grandes tendances dans les résultats. De plus, les résultats ne sont basés que sur une seule source en l'occurrence la Revue Desjardins, faute de temps et de moyens. Les résultats de cette étude ont tout de même démontré l'existence d'un intérêt certain du Mouvement Desjardins pour le phénomène de la pluriethnicité québécoise et cette tendance semble maintenant bien ancrée et vouloir se poursuivre. En terminant, peut-être serait-il pertinent d'entreprendre ultérieurement d'autres démarches de recherche sur le sujet qui permettraient alors de constater dans quelle mesure les conduites engendrées par les représentations sociales qui apparaissent dans les résultats de cette étude ont engendré de nouvelles formes de représentations sociales au sein du Mouvement Desjardins ?

## Références générales

Abramson, Harold. 1980. «Assimilation and Pluralism», dans Stephen Thernstrom (ed.), *Harvard Encyclopedia of American Ethnic Groups*, Cambridge, Harvard University Press : 150-160.

Abric, Jean-Claude. 1994 *Pratiques sociales et représentations* (dir.), Paris: Presses Universitaires de France.

Abric, Jean-Claude. 1996. «De l'importance des représentations sociales dans les problèmes de l'exclusion sociale», dans Jean-Claude Abric (dir.), *Exclusion sociale, insertion et prévention*. Saint-Agne, Erès: 11-17.

Barth, Fredrik. 1969. *Ethnic groups and boundaries: the social organization of culture difference*, Boston: Little, Brown, 153 p.

Beaudin, D. 1948. «Immigration: statistiques et histoire récente». *L'Action Nationale*, XXXI: 323-333.

Bourdieu, Pierre. 1979. *La distinction*, Paris: Édition de Minuit, 670 p.

Bouthilier, Geneviève. 2002. «Immigration, integration et citoyenneté: quand le majoritaire parle de lui-même», *Les Cahiers du Grès*, 3, 1: 55-63.

Bredimas-Assimopoulos, N. 1983. «Dynamique ethnique et évolution socio-politique du Québec. Le cas de la population grecque de Montréal», *Sociologie et Sociétés*, Vol. XV, 2: 105-116.

Breton, Raymond. 1983. «La communauté ethnique, communauté politique», *Sociologie et Sociétés*, 15, 2: 23-37.

Breton, Raymond. 1988. «From ethnic to civic nationalism: English Canada and Québec», *Ethnic and Racial Studies*, 11, 1: 85-102.

Canada. 1991a. *Accord Canada-Québec relatif à l'immigration et à l'admission temporaire des aubains*, Ottawa, Direction générale des affaires publiques, Emploi et Immigration Canada.

Cappon, Paul. 1974. *Conflit entre les Néo-Canadiens et les francophones de Montréal*, Québec: Université Laval, CIRB.

Cornell, Stephen et Douglass Hartmann. 1998. «*Ethnicity and Race, Making Identities in a Changing World*, Sociology for a New Century, Thousand Oaks, London, New Delhi, Pine Forge Press: 282 p..

Cuche, Denys. «Le développement de la socio-anthropologie des migrations aux Etats-Unis», adresse internet:  
[www.reynier.com/Anthro/Interethnique/PDF/Chicago.PDF](http://www.reynier.com/Anthro/Interethnique/PDF/Chicago.PDF)

Gendron, Carmen. 1996. *Représentations sociales de « Cette terre qui nous nourrit... » chez René Dumont*, Thèse sociologie, Montréal, Université de Montréal, 294 p.

Germain, Annick et Bernadette Blanc. 1998. «La vie de quartier dans le Montréal multiethnique», *Revue Européenne des Migrations Internationales*, 14, 1: 141-160.

Gervais, Marie-Claude. 1991. *Genèse et structuration de la connaissance de sens commun: une analyse des représentations sociales de l'environnement*, Montréal: Université de Montréal. 164 p.

Gordon, Milton M. 1988. *The Scope of Sociology*, Oxford University Press. New York, Oxford, 52 p.

Grosz, Elizabeth A. 1990. *Jacques Lacan: a feminist introduction* / Elizabeth Grosz. London, New York: Routledge, 218 p.

Groupe de recherche ethnicité et société (GRES), 1992. «Immigration et relations ethniques au Québec: un pluralisme en devenir», dans Daigle, Gérard (sous la dir.), *Le Québec en Jeu*, Presses de l'Université de Montréal, Montréal, 871 p.

Guillaumin, Colette. 1972. *L'idéologie raciste. Genèse et langage actuel*, Paris et La Haye, Éditions Mouton, 247 p.

Harvey, David. 1996. *Justice, Nature, and the Geography of Difference*. Malden, MA : Blackwell.

Harvey, Fernand. 1987. «La question de l'immigration au Québec: genèse historique», dans *Le Québec français et l'école à clientèle pluriethnique: contributions à une réflexion*, Québec, Conseil de la langue française, p. 1-55.

Helly, Denise. 1994. «Politiques à l'égard des minorités immigrées», *Sociologie et sociétés*, XXVI, 2: 127-144.

Herrera Lima, F. 2001. «Transnational families: institutions of transnational social space», dans Pries, *New Transnational Social Spaces*, London, Routledge: 77-93.

Herzlich, Claudine. 1972. «La représentation sociale». dans Serge Moscovici (dir.) *Introduction à la psychologie sociale tome 1*, Paris, Larousse: 303-323.

Jodelet, Denise. 1989. «Représentations sociales: un domaine en expansion», dans Denise Jodelet (dir.), *Les représentations sociales*, Paris, Presses universitaires de France: 31-61.

Jolicoeur et associés. 1993. Données Stat-Média sur la fréquentation des institutions financières au Québec..

Juteau-Lee, Danielle. 1974. *The Impact of Modernization and Environmental Impigements Upon Nationalism and Separatism: the Quebec Case*, Toronto, Université de Toronto (thèse de doctorat).

Juteau-Lee, Danielle. 1983. «La production de l'ethnicité ou la part réelle de l'idéal», *Sociologie et Sociétés*, 15,2: 39-54.

Juteau Danielle. 1986. «L'État et les immigrés: de l'immigration aux communautés culturelles», dans P. Guillaume, R. Pelletier, J-M Lacroix, J. Juteau, avec la participation du Centre de coopération interuniversitaire franco-québécois de l'Université de Paris 7 et du Centre d'études canadiennes de Bordeaux, Talence: Presses universitaires de Bordeaux, Québec: Presses de l'Université Laval.

Juteau, Danielle. 1999. *L'ethnicité et ses frontières*, Montréal, Presses universitaires de Montréal.

Juteau, Danielle. 2000. McGill University. *Programme d'études sur le Québec*, Montréal: Programme d'études sur le Québec, Université McGill, 23 p.

Kallen, Horace. 1924. *Culture and Democracy in the United States : Studies in the Group Psychology of the American People*. Salem, NH : Ayer Company.

Kiekolt, K.J. (1988). «Recent developments in attitudes and social structure», *Annual Review of Sociology*, 14:381-403

Kivisto, Peter. 2005. *Incorporating Diversity; Rethinking Assimilation in a Multicultural Age*, Paradigm publishers, Boulder, London: 350 p.

Kymlicka, Will. 1988. *Finding our Way. Rethinking Ethnocultural Relations in Canada*, Ontario, Oxford University Press.

Labelle, Micheline et Azzeddine Marhraoui. 2001. «Intégration et multiculturalisme: perspectives et paradoxes», dans Yannick Resh (dir.), *Définir l'intégration? Perspectives nationales et représentations symboliques*, XYZ éditeur, Montréal: 19-31.

Le Gall, Josiane. 2005. «Familles transnationales: bilan des recherches et nouvelles perspectives», *Diversité urbaine*, 5, 1: 29-42.

Lévesque, Benoit. 1997 *Desjardins: une entreprise et un mouvement*,. avec la collaboration de Marie Bouchard, Coll. «Les leaders du Québec contemporain», Sainte-Foy, Presses de l'Université du Québec, 352 p.

Marger, Martin N. 1991. *Race and Ethnic Relations, American and Global Perspective, second edition*. Wadsworth Publishing Company, Belmont, California, 591 p.

McAll, Christopher. 1991. *Au-delà de la culture: le Québec contemporain et l'immigration, document de travail no 25*, 45 p.

Mc Andrew, Marie et Jean-Pierre Proulx. 2000 «Éducation et ethnicité au Québec: un portrait d'ensemble», dans Mc Andrew, Marie et France Gagnon (dir.), *Relations ethniques et éducation dans les sociétés divisées. (Québec, Irlande du Nord, Catalogne et Belgique)*, L'Harmattan, 239 p.

Mc Andrew, Marie et Calvin Veltman, Francine Lemire et Josefina Rossell. 2001. «Les usages linguistiques en milieu scolaire pluriethnique à Montréal: situation actuelle et déterminants institutionnels», *Revue des sciences de l'éducation*, 27, 1: 105-126.

McKoy, Patrick. 2004. «Le Centre de service de l'Ouest-de-l'Île: un an déjà!», *Revue Desjardins*, 70, 6: 21.

McKoy, Patrick. 2005. «Entre nous», *Revue Desjardins*, 71, 3: 3.

Meunier, Caroline.1993. *Les représentations sociales et les imaginaires sociaux de la nouvelle Génétique humaine tels que perçus à travers les différents niveaux de vulgarisation scientifique*, Montréal: Université de Montréal, 167 p.

Ministère de l'Éducation du Québec. 1997. *Une école d'avenir. Projet de politique d'intégration et d'éducation interculturelle*, 48 p.

Ministère des Communautés culturelles et de l'Immigration (1990a). *Le mouvement d'immigration d'hier à aujourd'hui*. Québec: Direction des communications, 85 p.

Ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, 2004. *Portraits statistiques de la population immigrée recensée en 2001: Québec, régions métropolitaines de recensement et régions administratives, Recensement de 2001: données ethnoculturelles*, Gouvernement du Québec, 149 p.

Montgomery, Catherine. 1991. *Residential patterns of new immigrants and linguistic intergration*, Montréal, Université de Montréal, 105 p.

Moscovici, Serge, 1961. *La psychanalyse, son image et son public*, Paris, P.U.F., 650 p.

Moscovici, Serge. 1961. *La psychanalyse, son image et son public*, 2<sup>e</sup> édition entièrement refondue, Paris, P.U.F., 1976, 325 p.

Moscovici, Serge. 1984. «The Phenomenon of Social Representations». dans S. Fair (dir.), *Social Representations*, Cambridge, Cambridge University Press : 3-69.

Moscovici, S. (1990). «Social psychology and developmental psychology: extending the Conversation», dans Duveen, G. et Lloyd, B (dir). *Social representations and the Development of Knowledge*, Cambridge, Cambridge University Press:164-85.

Newman, William. 1973. *American Pluralism : A Study of Minority Groups and Social Theory*.

Office québécois de la langue française, 2005. *Les caractéristiques linguistiques de la population du Québec: profil et tendances 1991-2001*, Gouvernement du Québec, Bibliothèque nationale du Québec, Bibliothèque nationale du Canada.

Office québécois de la langue française, 2006. *Langue du travail: indicateurs relatifs à l'évolution de la population active et à l'utilisation des langues au travail en 2001*, Gouvernement du Québec, Bibliothèque nationale du Québec, Bibliothèque nationale du Canada. 105 p.

Paillé, Michel 1989. *Nouvelles tendances demo-linguistiques dans l'île de Montréal, 1981-1996*, Québec, Conseil de la langue française, 173 p.

Park, Robert E. et Ernest Burgess. 1921. *Introduction to the Science of Sociology*. Chicago: University of Chicago Press.

Piché, Victor. 1978. «La sociologie des migrations au Québec», *Canadian Studies in Population*, 5: 37-53.

Piché, Victor. 2004 «Immigration et intégration linguistique: vers un indicateur de réceptivité sociale», *Diversité urbaine*, 4, 1: 7-22.

Piché, Victor et Jean Renaud. 1997. *Les politiques d'intégration sont-elles efficaces? Le cas du Québec*. communication préparée pour le XXIII<sup>ème</sup> Congrès Général de la Population, Union internationale pour l'étude scientifique de la population, Beijing, Chine, 16 p.

Pirès, Alvaro. 1997. «Échantillonnage et recherche qualitative: essai théorique et méthodologique», dans Jean Poupart et al., *La recherche qualitative. Enjeux épistémologiques et méthodologiques*, tome 1, Montréal, Gaëtan Morin Éditeur : 113-169.

Poulin, Pierre. 1994. *Histoire du Mouvement Desjardins: la percée des caisses populaires, tome 2*, Montréal, Québec/Amérique,

Proulx, Jean-Pierre. 1987. «Le scandale est terminé mais il reste l'affichage», *Le Devoir*, le 22 août.

Ramognino, Nicole. 1984. «Questions sur l'usage de la notion de représentation en sociologie» dans Bélisle, C. Schiele, B. (dir.), *Les Savoirs dans les pratiques quotidiennes. Recherches sur les représentations sociales*, Paris, CNRS : 209-225. 440 p.

Roby, Yves. 1975. *Les caisses populaires: Alphonse Desjardins, 1900-1920*, Lévis: La Fédération de Québec des Caisses populaires Desjardins, 113 p.

Rocher, Guy. 1969. *Introduction à la sociologie générale, Tome 1*, Montréal, HMH.

Schermerhorn, Richard Alonzo. 1970. *Comparative ethnic relations; a framework for theory and research*, New York: Random House, 327 p.

Simon, Pierre-Jean. 1994. «Ethnicité», *Pluriel recherches, vocabulaire historique et critique des relations interethniques*, cahier 2: 14-20.

Sollors, Werner. *Theories of Ethnicity; A Classical Reader*. 1996. Werner Sollors, New York University Press, New York, 501 p.

Soysal, Yasemin. 1994. *Limits of citizenship: migrants and postnational membership in Europe*, Chicago, University of Chicago Press.

Strauss, Anselm et Julier Corbin. «L'analyse des données selon la grounded theory. Procédures de codage et critères d'évaluation». dans Daniel Céfai (dir.), *L'enquête de terrain*, coll. Mauss, Paris, Éditions La Découverte, 2003, p.363-379.

Ville de Montréal, 2004. Profil socio-économique, ville de Montréal, 12 p.

Ware, Caroline F. 1940. Ethnicity, 15. «Cutting Classes», 17. *The Cultural Approach to History*, New York: Colombia University Press, 64.

Warner, W. Lloyd et S. Srole 1963. *Yankee City*, New Haven: Yale University Press. 432 p.

Warner, W. Loyd et Paul Lunt. 1941. *The Social Life of a Modern Community*, New Haven (conn.): Yale University Press.

Weber, Max. 1971. [1921-1922] *Économie et Société*, traduit de l'allemand par Julien Freund, Paris: Plon. 1995.

Zangwill, Israel. 1915. *The melting-pot: drama in four acts*. Toronto, S.B. Gundy, 215 p.

Zylberberg, *Minorités et État*, Bordeaux/Québec, PUB/PUL, Centre d'études canadiennes de la Maison des Sciences de l'Homme d'Aquitaine/Laboratoire d'études politiques et administratives de l'Université Laval, p.35-50.

## Annexe I: Références provenant de la Revue Desjardins

D'Ambroise, Pauline. 2000. «La politique de communication, Un outil complémentaire au plan d'affaires de la caisse», *Revue Desjardins*, 1: .23.

D'Amours, Alban. 2001. «Nous sommes en train de vivre l'histoire», *Revue Desjardins*, 2: 2.

Distinction coopérative, 2004. «Le Centre de services de l'Ouest-de-l'Île: un an déjà!», *Revue Desjardins*,. 70, 6: .21.

Dossier,1998. «Le Montréal multiethnique»,*Revue Desjardins*, 1: 20-21.

Dossier. 1998. «Les femmes, autant que les hommes ont besoin de se construire un réseau d'influence», *Revue Desjardins*, 3: 18-19.

Dossier, 2002 «La madame de la caisse», *Revue Desjardins*, 68, 4: 15-16.

Dossier, 2003. «Les sept défis de Desjardins selon un éminent chercheur», *Revue Desjardins*,. 69, 2: 15-16.

Goulet, Pierre. 1998 «Dossier, Les deux grands défis de Desjardins», *Revue Desjardins*, 1:19-21.

Goulet, Pierre. 2001. «La représentation des femmes dans les CORE. L'heure est à l'action», *Revue Desjardins*, no 1, pp. 13-17.

Goulet, Pierre. 2002. «Les investissements seront faits en fonction des priorités du plan stratégique 2003-2005», *Revue Desjardins*, 68, 6: 27-29.

Goulet, Pierre. 2004. «Les AGA 2004», *Revue Desjardins*, vol. 70, no 2, mars-avril, pp.24-25.

Goulet, Pierre. 2004. «Rendez-vous des présidents et des directeurs généraux. Édition 2004», *Revue Desjardins*, vol. 70, no 6, novembre-décembre, pp. 12-15.

Lacasse, Richard. 2004. «Conquérir de nouveaux marchés et mieux satisfaire nos membres et nos clients», *Revue Desjardins*, 70, 5: 17-18

Lacasse, Richard. 2005 «La diversité et l'équité en emploi; des voies», *Revue Desjardins*,.71, 5: 20-22.

Laferrrière, Bertrand. 2002. «Les investissements seront faits en fonction des priorités du plan stratégique 2003-2005», *Revue Desjardins*, 68, 6: 27-30.

Laliberté, Louis. «Les dirigeants de caisses sont-ils représentatifs des membres?», *Revue Desjardins*, 1999, no 1: 12.

Lee-Gosselin, Hélène. 2000. «Combattre la discrimination indirecte», *Revue Desjardins*, 2000,4: 12.

Les brèves, 2001. «Commissions consultatives sur les besoins spécifiques des femmes, des jeunes, des communautés culturelles et des autochtones», *Revue Desjardins*, 67, 4: 3.

«Les brèves, 2002. Quand intercoopération et intergénération de rejoignent», *Revue Desjardins*, 68, 4: 18.

Les brèves, 2003. «Courses de bateaux-dragons à Montréal», *Revue Desjardins*, 69, 5: 9-10.

Les brèves, 2003. «Welcome to the West Island Financial Centre», *Revue Desjardins*, 69, 4: 7.

Les brèves, 2004. «Les immigrants de Québec», *Revue Desjardins*,70, 1: 8.

Renaud, Julie et Marielle Lafrance, 2005. «S'ouvrir aux communautés anglophone et allophone, c'est conjuguer avoirs et êtres au futur» *Revue Desjardins*, 71, 1,: 28-33.

Tremblay, Pierre. 2002 «Les assises locales: une occasion unique d'expression démocratique», *Revue Desjardins*, 68, 5: 17-18.

Trinque, Jean-Guy. 2003. «À la conquête des marchés anglophones et allophones», *Revue Desjardins*, vol 69, no 1: 9-10.

## Annexe II: modèle de grille d'analyse thématique

Identification document (vol, no, mois, année)	Perceptions et préoccupations soulevées	Stratégies	Actions concrètes entreprises	Résultats concrets	Obstacles à l'adaptation de l'institution à la pluriethnicité et lacunes au sein de l'institution concernant son adaptation à la pluriethnicité	

### Annexe III: Grille de codage du vocabulaire caractérisant le discours dans l'espace-temps

Temps	Temps 1: 1998-2003	Temps 2: 2003-2005
Espace	Le Québec et Montréal à l'exclusion de l'Ouest-de-l'Île	Le Québec et Montréal incluant l'Ouest-de-l'Île
Vocabulaire Caractérisant Le discours	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Communautés culturelles</li> <li>-Rapprochement des communautés culturelles</li> <li>-quartier multiethnique</li> <li>-allophone</li> <li>-immigration</li> <li>-immigrants</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Communautés culturelles</li> <li>-Rapprochement des communautés culturelles</li> <li>-quartier multiethnique</li> <li>-anglophone</li> <li>-allophone</li> <li>-immigration</li> <li>-immigrants</li> <li>-Marché anglophone et allophone</li> <li>-Percer le marché anglophone et allophone</li> <li>-marché lucratif, solution au choc démographique</li> </ul>