

Université de Montréal

**Stratégies de régionalisation**  
**Le cas des intervenants isolés en région au Québec**

par Maude Arsenault

Faculté des Arts et Sciences

Mémoire présenté  
en vue de l'obtention du grade de maîtrise en  
Études Internationales, option Cultures, conflits et paix

Juin 2018

© Maude Arsenault, 2018

## Résumé

La politique, de 1992, de régionalisation de l'immigration du Gouvernement tente de remédier à la concentration de l'immigration dans la région montréalaise (Boulais, 2010). Malgré des résultats mitigés, force est de constater qu'il y a une augmentation de la diversité ethnoculturelle dans les régions du Québec. Lorsqu'elles sont éloignées, il n'existe souvent qu'un acteur en matière d'immigration sur le territoire. Différents facteurs contextuels ont un impact sur leur travail, par exemple, les mandats, les subventions et le type de clientèle. Ils doivent donc élire une stratégie, c'est-à-dire la façon de jumeler les différents facteurs pour répondre aux multiples éléments contextuels. Je tenterai de répondre, dans ce mémoire, à la question suivante : quelles sont les stratégies d'intervention des intervenants en régionalisation en situation d'isolement ?

L'approche systémique est utilisée pour identifier les composantes du système en question (le travail des intervenants en régionalisation) et d'en dégager la structure conceptuelle. Par la suite, je tente de dégager les activités du système, soit les stratégies. Pour ce faire, une ethnographie est proposée par ce mémoire. À l'aide de questionnaires, d'entrevues téléphoniques et d'observations directes, je modélise le travail des intervenants au cœur de cette recherche. Ce sont les cinq volets du travail de régionalisation de Duplessis (2013) qui m'ont servi d'outils pour classer les activités des intervenants, soit : 1- Démarchage, prospection et recrutement des personnes immigrantes ; 2- Les activités d'insertion à l'emploi ; 3- Prospection, réseautage et démarchage auprès de l'employeur ; 4- Accueil, établissement et intégration des familles immigrantes ; 5- Développement des activités de régionalisation de l'immigration.

Ainsi, j'explique les processus qui sont sous-jacents à chaque volet. Le premier volet comprend les activités de promotion de la région pour attirer un bassin de personnes intéressées, pour ensuite se concentrer sur le démarchage de ces derniers ainsi que les activités servant à les convaincre de choisir la région. Le deuxième volet comprend la planification des démarches d'emploi, d'insertion et d'intégration, c'est-à-dire tout ce qui a trait au mieux-être de la personne immigrante une fois embauchée. Le troisième volet comprend toutes les actions prises auprès des employeurs. Le quatrième volet comprend les activités de préparation du milieu, d'accueil et d'établissement ainsi que la médiation. Finalement, le cinquième volet comprend les tables de concertations et activités administratives servant à répertorier la clientèle.

En conclusion, je constate qu'il existe trois grandes stratégies d'intervention auprès de la population immigrante dans ces territoires : sociale, employabilité et croissance. La stratégie sociale met l'accent sur les activités du volet lié à l'intégration, alors que la stratégie d'employabilité met plus de temps au volet portant le même nom. La stratégie de croissance, elle, a peu de relation directe avec les immigrants, mais se concentre sur l'accroissement de cette population. Dans l'avenir, il sera possible d'utiliser la modélisation offerte par cette recherche pour étudier les changements des organismes au fil du temps. On pourra ainsi mesurer l'effet des éléments contextuels sur ceux-ci, tout spécialement dû au virage économique du MIDI dans sa vision de l'immigration. Finalement, on pourra étudier les résultats de ce processus et voir quels sont les effets sur les populations immigrantes de ces territoires.

**Mots-clés** : Immigration en région, organisme de régionalisation, stratégies.

## Abstract

The 1992 provincial government policy on immigrant regionalization attempts to remedy the concentration of immigration in the Montréal region (Boulais, 2010). Despite some mixed results, there has been an increase in ethno-cultural diversity in Québec's non-metropolitan and rural areas. In these remote regions, there is often only one community actor responsible for these people. Different contextual factors have an impact on these actors' daily work such as mandates, funding, and types of clientele. Therefore, they need to come up with a strategy in order to pair up different factors to adequately respond to those multiple contextual elements. This Master's thesis will attempt to answer the following question: What are the intervention strategies used by regionalization agents facing geographical isolation?

The research uses a systemic approach in order to identify the components of this system and identify its conceptual framework. Afterwards, I will attempt to bring to light the system's practices such as strategies. I favoured ethnographic research methods such as questionnaires, phone interviews and field observations in order to model the work of these actors at the very heart of this research. I used the five components of regionalization identified by Duplessis (2013) as a tool to classify the practices of my respondents and clarify the underlying processes: 1- solicitation, prospecting and recruitment of immigrant people, 2- professional insertion activities, 3- prospecting, networking and procedures with employers, 4- welcoming, establishing and integration of immigrant families, and 5- development of regionalized immigration activities.

The first segment consists of regional promotion events to attract a group of interested people, and then focus on soliciting and persuading them to choose the region in question. The second segment includes job-seeking, insertion and integration activities, namely everything relating to the immigrant person's increased well-being once hired. The third one consists of all actions taken alongside employers. The fourth segment includes the environment's groundwork, welcoming and establishment processes as well as mediation. Lastly, the fifth segment consists of concertation tables and administrative practices used to catalogue the clientele.

Finally, I recognize three main intervention strategies alongside the immigrant population in these territories: social, employability and growth. The social strategy emphasizes processes related to integration, while the employability strategy focuses on the issues related to the job market and workplace. The growth strategy does not have much direct contact with immigrant clients themselves, but instead concentrates its energy on the growth of the immigrant population more generally. In the future, it will be possible to use the template offered by this research to study the changes in the strategies and impact of immigration organizations over time and their relation to host society. This way, we will be able to measure the impacts of the contextual factors on these organizations, especially due to the MIDI's economic turn when it comes to immigration.

**Keywords:** Regional Immigration, regionalization community actor, strategies

# Table des matières

Résumé .....	i
Abstract .....	ii
Liste des sigles .....	v
Remerciements .....	vii
<b>Chapitre 1. Introduction .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Problématique .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Contexte ethnographique .....</b>	<b>8</b>
1.2.1 Régionalisation de l'immigration .....	8
1.2.2 Milieu des organismes communautaires .....	9
1.2.3 L'intervention en contexte pluriethnique .....	10
1.2.4 La pratique des intervenants en régionalisation de l'immigration .....	11
<b>Chapitre 2 : Cadre théorique .....</b>	<b>13</b>
<b>2.1 Approche systémique .....</b>	<b>13</b>
2.1.1 Un courant de pensée .....	14
2.1.2 Modélisation systémique du travail de régionalisation de l'immigration .....	17
<b>2.2 Définitions .....</b>	<b>18</b>
2.2.1 Intervention/Intervenant .....	19
2.2.2 Intégration .....	21
<b>2.3 Outils d'analyse .....</b>	<b>26</b>
2.3.1 Les composantes du travail de régionalisation selon Duplessis (2013) .....	26
<b>Chapitre 3 : Méthodologie .....</b>	<b>35</b>
<b>3.1 La stratégie générale de recherche .....</b>	<b>35</b>
<b>3.2 Population à l'étude .....</b>	<b>36</b>
<b>3.3 Méthode et instruments de collecte de données .....</b>	<b>39</b>
3.3.1 Outil 1 : questionnaire .....	39
3.3.2 Outil 2 : entrevues téléphoniques .....	39
3.3.3 Outil 3 : Observation participante .....	41
<b>3.4 Méthode d'analyse des données .....</b>	<b>45</b>
<b>3.5 Considérations éthiques .....</b>	<b>46</b>
<b>3.6 Biais et limites de la recherche .....</b>	<b>47</b>
<b>Chapitre 4 : Contexte historique et ethnographique .....</b>	<b>51</b>
<b>4.1 Immigration en région .....</b>	<b>52</b>
4.1.1 Historique de la régionalisation .....	52
4.1.2 Caractéristiques de l'immigration en région .....	62
<b>4.2 Milieu communautaire .....</b>	<b>67</b>
4.2.1 Général .....	67
4.2.2 Les spécificités du secteur de l'immigration .....	69

<b>4.3 Intervention en contexte pluriethnique .....</b>	<b>72</b>
<b>4.4 Les pratiques des organismes de régionalisation .....</b>	<b>77</b>
<b>Chapitre 5 : Résultats et modélisation .....</b>	<b>82</b>
<b>5.1 Profil des intervenants .....</b>	<b>83</b>
5.1.1 <i>Données sociodémographiques .....</i>	83
5.1.2 <i>Sources de financement des organismes pour les immigrants .....</i>	86
5.1.3 <i>Niveau d'expérience et la formation des intervenants en immigration .....</i>	87
<b>5.2 Portrait du travail des intervenants en régionalisation isolés .....</b>	<b>88</b>
5.2.1 <i>Volet 1 : Démarchage, prospection et recrutement des personnes immigrantes.....</i>	89
5.2.2 <i>Volet 2 : Les activités d'insertion à l'emploi .....</i>	94
5.2.3 <i>Volet 3 : Prospection, réseautage et démarchage auprès de l'employeur .....</i>	99
5.2.4 <i>Volet 4 : Accueil, établissement et intégration des familles immigrantes .....</i>	103
5.2.5 <i>Volet 5 : Développement des activités de régionalisation de l'immigration.....</i>	111
<b>5.3 Compétences et outils .....</b>	<b>113</b>
<b>Chapitre 6 : Discussion et conclusion .....</b>	<b>118</b>
<b>6.1 Discussion : l'émergence de stratégies .....</b>	<b>118</b>
6.1.1 <i>Stratégie de croissance .....</i>	121
6.1.2 <i>Modèle employabilité .....</i>	123
6.1.3 <i>Modèle social .....</i>	124
<b>6.2 Conclusion.....</b>	<b>126</b>
<b>Bibliographie .....</b>	<b>133</b>
<b>Annexe 1 : Sondage .....</b>	<b>139</b>
<b>Annexe 2 : Entrevue immigrant (exemple) .....</b>	<b>142</b>
<b>Annexe 3 : Formulaire de consentement pour une entrevue .....</b>	<b>144</b>
<b>Annexe 4 : Formulaire de consentement pour observation .....</b>	<b>Error! Bookmark no</b>

## Liste des sigles

CCCI : Conseil des Communautés culturelles et de l'immigration

CLSC : Centre local des services communautaires

CJE : Carrefour jeunesse emploi

CNRTL : Centre nationale de ressources textuelles et lexicales

COFI : Centre d'orientation et de formation des immigrants

CRÉ : Conférence régionale des élus

MICC : Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles

MIDI : Ministère de l'immigration, de la diversité et de l'inclusion

MRC : Municipalités régionales de comté

PMD : Programme mobilisation et diversité

PRIIME : Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi

PRINT : Programme réussir l'intégration

RORIQ : Réseau des organismes de régionalisation de l'immigration du Québec

TCRI : Table de concertation des organismes au service des personnes réfugiées et immigrantes

*À Sami ; que ton projet d'immigration te fasse briller sous des angles inexplorés.*

## Remerciements

J'aimerais tout d'abord remercier Jessica Dubé, pour sa disponibilité sans faille, à toutes heures de la journée, son sincère souci pour la réussite de mon projet et ses précieux conseils, d'une précision et ingéniosité grandement appréciées. Merci à mon directeur de recherche, Bob W. White, pour ses précieux conseils et sa confiance envers moi. J'ai ainsi pu grandir et apprendre à suivre mon intuition, un cadeau précieux. Merci aux membres de mon jury, Jorge Frozzini et Lomomba Emongo, pour vos lectures et conseils. Merci aux membres du Laboratoire de recherche en relations interculturelles (LABRRI) d'avoir partagé leur passion pour l'interculturel et m'avoir stimulé intellectuellement de manière continue. À Stéphanie, Mathilde et Samuel, qui ont partagé, cette dernière année, mes doutes, incertitudes, réflexions et épiphanies. Merci à Sylvie Genest pour sa pédagogie et sa passion.

J'aimerais remercier ma maman, pour ses heures de relectures attentives dans le but de rendre mes idées compréhensibles. Merci de me compléter par ton souci du détail. Merci aussi à mon papa, par son amour pour l'éducation qui me pousse et m'aide à toujours avancer. Un gros merci à mon mari, pour sa compréhension incroyable face à mes grands moments de stress et mes absences prolongées. Merci de croire en moi et de vouloir me voir réaliser mes objectifs et mes rêves.

# Chapitre 1. Introduction

## 1.1 Problématique

Le contexte actuel de la mondialisation et de ses facteurs géopolitiques, économiques et environnementaux créent une mobilité humaine historiquement inégalée, menant un observateur à affirmer que le 21<sup>e</sup> siècle serait celui du migrant (Nail, 2015). Cet état de fait pose des défis importants pour les sociétés d'accueil qui, pour assurer une cohésion sociale dans des contextes de plus en plus diversifiés, doivent tenir compte des conditions de la rencontre. Au Québec, plus de 80 % des immigrants décident de s'installer dans la grande région de Montréal (Richer, 2015), privant ainsi les régions des bienfaits de l'immigration, tels que combler les lacunes du marché du travail, accroître le capital humain ou générer de l'investissement (Labelle, Field et Icart, 2007), ce qui a pour effet de creuser des écarts entre la métropole et les régions. C'est ce que Rocher (2010, dans Rioux 2015) appelle la fracture régionale, soit ce fossé ou cet écart dramatique dans la démographie québécoise (religieuse, linguistique et ethnique) créée par cette concentration de l'immigration en métropole. On en vient à considérer Montréal comme étant diversifiée et cosmopolite, alors que le reste du Québec serait homogène et fermé (Boulais, 2010). Certains événements de l'actualité de la dernière décennie viennent appuyer cette perception, notamment la Commission Bouchard-Taylor, la Charte des valeurs et l'attentat du 29 janvier 2017, à Québec.

Par exemple, dans la foulée des actions prises par le Premier Ministre Justin Trudeau, soit son engagement à accueillir 25 000 réfugiés au Canada d'ici la fin de l'année 2015, des habitants de la ville de Port-Cartier ont brandi une banderole contre les réfugiés syriens mentionnant

« réfugiés non merci » (Turcotti, 17 novembre 2015). De même, le maire de Sept-Îles, Réjean Porlier, et l'activiste conservateur, Bernard Rambo Gauthier, polarisaient le débat (Tisseyre, 24 septembre 2015). Monsieur Porlier se positionnait favorable à l'accueil de ces réfugiés, alors que monsieur Gauthier s'y est opposé. Les conflits liés à l'immigration ne sont pas uniques à la Côte-Nord. Par exemple, Hérouxville aura su se faire parler d'elle avec son code de vie à l'intention des personnes immigrantes venant s'y installer (Ici Radio-Canada, 29 janvier 2007). Ce code de vie, même s'il est qualifié par l'auteur de blague voulant provoquer les politiciens (Ici Radio-Canada, 26 mai 2011), est une démonstration d'une réelle inquiétude des gens en région en regard aux questions portant sur les nouveaux arrivants. Il y a également le maire de Saguenay, Jean Tremblay, qui a fait figure dans les médias québécois pour déclarer sa volonté de faire cavalier seul dans le dossier concernant l'accueil des immigrants, quittant ainsi la table de concertation à ce sujet (Ici Radio-Canada, 7 juin 2011). Plus récemment, dans une séance d'information tenue en Beauce au sujet de nouveaux arrivants venant combler un important manque de main-d'œuvre pour les industries de la région, le maire a invité sa population à faire preuve d'ouverture. Sur ce sujet, un citoyen s'est fait l'avocat du diable en signalant que « les effets du racisme, dans la région, ferait repartir ces nouveaux arrivants dès l'obtention de la résidence permanente » (Lavoie, 21 février 2018). En voyant ces faits, pour ne nommer que ceux-ci, il est démontré que la question de l'immigration en région se pose, et ce, de manière généralisée.

En effet, même si les signes de fermeture sur la diversification et d'homogénéité des populations locales des régions alimentent les médias, l'augmentation du nombre de personnes immigrantes sur le territoire québécois (de 75 396 en 1982 à 671 550 en 2006) se fait tout aussi sentir chez ces mêmes populations (passant de 7 777 à 80 966 pour la même période)

(Boulais, 2010). De manière personnelle, c'est au fil de mes diverses visites dans ma ville natale, qui est en région, que j'ai pu observer le nombre grandissant d'immigrants ; la diversification de la société québécoise touche tout le monde, mais pas de la même façon. Il y a moins de 10 ans de cela, alors qu'une cohorte de Nouveaux-Calédoniens et les autochtones de la réserve de Uashat Mak Mani-Utenam constituaient la presque totalité de la minorité visible de Sept-Îles, dans les restaurants de type fast-food, les clients étaient servis par des employés étrangers, une mosquée apparaissait dans le paysage dans le bas de la ville, un conseiller financier de la Caisse populaire était originaire du Bénin, sans parler du nombre d'infirmières provenant de pays étrangers. Je me suis donc posée ces questions : Qui s'occupe de cette population venue s'installer et travailler ici ? Quels sont les rapports que ces personnes entretiennent avec la société d'accueil ? C'est ainsi que mon intérêt pour les organismes de régionalisation a débuté.

Il faut dire que l'idée que je m'étais faite de la réponse et ce que j'ai trouvé sur le terrain divergeaient grandement. Elle s'est bâtie à partir de projections de mes propres intérêts. Lorsque j'imaginai les personnes responsables des immigrants dans les régions, je les voyais à mon image, passionnées de diversité tout en ayant trouvé l'emploi souhaité en lien avec la diversité dans leur propre région natale qui leur est si chère. Mon idée s'est d'autant plus confirmée lorsque je suis allée visiter, dans ma région natale, l'organisme responsable des immigrants et l'intervenante<sup>1</sup> que j'ai rencontrée. J'ai aperçu en elle une personne remplie d'énergie et sa bonne volonté pour le poste qu'elle occupe. Douce, empathique et attentionnée, j'avais devant moi une personne curieuse et passionnée de diversité. Elle avait transmis cette curiosité à ses enfants, deux petits garçons qui posaient plein de questions et qui connaissaient leur géographie !

---

<sup>1</sup> Dans cette recherche, l'intervenant pourra être désigné par les expressions-personnes ressources ou répondants.

<sup>2</sup> Voir les travaux menés par l'équipe de recherche de l'Observatoire de l'immigration dans les zones à faible densité d'immigrants, fondé par Michèle Vatz-Laaroussi.

<sup>3</sup> Ce travail ne peut pas prétendre faire une analyse multidisciplinaire (ou encore moins interdisciplinaire) du sujet, mais il est important de tenir compte du fait que les recherches antérieures dans le domaine viennent de plusieurs

C'est à partir de cette rencontre que j'ai voulu étudier la relation qui se crée entre l'intervenant en région et l'immigrant. Cette relation qui, dans ma tête, devenait amicale, voire familiale. Je me demandais avec intérêt ce qui se passait entre un intervenant qui détonne un peu du reste de la population locale, de par son amour pour la diversité, et un immigrant, assez courageux pour venir explorer les régions éloignées du Québec et affronter ladite fermeture de la société d'accueil, loin de sa rassurante communauté ethnoculturelle.

Je dois avouer, qu'inconsciemment, je tentais de faire le portrait des personnes qui, selon moi, allaient représenter une image des gens de la région comme étant chaleureux, simples, accueillants, bienveillants et avec une approche familiale. Même si ces traits ne sont pas exclusifs aux populations en région, ils sont néanmoins ceux que je voudrais voir transparaître dans l'imaginaire populaire, lorsqu'on parle de diversité. En étudiant la relation entre cet intervenant de mon imagination et l'immigrant, mon mémoire aurait été une épopée défiant les préjugés populaires. Le travail de terrain laisse voir une réalité qui ne m'a pas permise d'écrire aussi longtemps sur la rencontre chaleureuse que j'imaginai. Plus ma collecte de données avançait, plus je me rendais compte que je ne pourrais pas généraliser la « relation familiale » entre intervenant et immigrant, à tous les territoires étudiés. Ne vous méprenez pas, je ne suis pas à dire que les populations en région sont aussi fermées que le veulent les préjugés. Je veux plutôt dire que les personnes travaillant auprès des immigrants qui débarquent chez eux ne sont pas nécessairement celles qui se passionnent pour la diversité, et que les organismes qui les engagent ne sont pas non plus ceux qui se vouent à une mission humaniste et communautaire, amenés à aider son prochain. Cette révélation fut une surprise pour moi. Je suis pourtant convaincue, au plus profond de mon être, que les gens résidant à l'extérieur des grands centres urbains peuvent

se montrer généreux et ouverts à la diversité. Alors, pourquoi cela ne transparait-il pas dans tous les organismes qui sont responsables de la question sur un territoire donné ?

C'est avec une vision systémique qu'il faut se pencher sur la question. C'est ainsi que ma recherche initiale, qui se voulait à un niveau très individuel, une épistémologie de la rencontre, étudie plutôt la question à un niveau plus large, permettant d'englober ce qui se passe sur divers territoires. Tout compte fait, qu'est-ce qui se passe sur ces divers territoires ? Pour mieux comprendre pourquoi chaque territoire répond différemment à l'accroissement de la diversité, ce mémoire a pour but de faire le travail préalable à la question, soit d'identifier les éléments qui composent le travail des intervenants en régionalisation de l'immigration. Pour commencer, il nous faut un portrait plus large du sujet de recherche.

C'est dans l'optique de répartir l'immigration que le gouvernement du Québec, en 1992, s'est doté d'une politique de régionalisation de l'immigration, déléguant ainsi aux organismes communautaires locaux des régions la responsabilité de l'intégration des immigrants de leur territoire (Boulais, 2010). Malgré la présence d'un Réseau d'organismes de régionalisation de l'immigration du Québec (RORIQ), ces derniers agissent souvent seuls, faisant de la régionalisation un projet parsemé et en manque de concertation (TCRI, 2015). Pourtant, et surtout depuis 10 ans, l'immigration est en croissance. Même si la part du gâteau reste très maigre pour les régions, leurs organismes responsables voient leurs charges augmentées d'année en année (Ouedraogo, 2012).

Au cœur de ces organismes, se trouvent des intervenants qui jouent un rôle-clé dans l'intégration et la rétention des immigrants (Vatz-Laaroussi, 2013). En l'absence d'une communauté d'immigrants de même origine, les nouveaux arrivants en région comptent

beaucoup sur les acteurs locaux (souvent du groupe majoritaire) pour s'ancrer dans la dynamique locale (Vatz-Laaroussi, 2013). Ces mêmes intervenants jouent souvent le rôle de premier contact pour les immigrants, ayant par le fait même un effet sur le processus d'adaptation et d'identification à un nouveau contexte. C'est ainsi que les intervenants répondent à plusieurs besoins d'insertion et d'intégration. Alors que les rôles de médiateurs ou conseillers à l'emploi sont bien connus (Blain, 2005), celui des intervenants en régionalisation est beaucoup moins étudié. Certaines recherches font mention de l'importance d'une telle présence pour l'intégration des immigrants (Ansòn, 2013) ou bien signalent leur présence dans l'étude d'une dynamique interculturelle locale d'un territoire donné (Quimper, 2005). Cependant, et d'un point de vue ethnographique, les pratiques de cette catégorie d'acteurs et la spécificité du contexte de travail n'ont pas encore été documentées. Duplessis (2013) offre une vue d'ensemble des principales actions du travail de régionalisation en présentant leurs cinq volets d'action. Cependant, ces volets n'ont pas été documentés de manière systématique ou ethnographique. De plus, ces cinq volets ont été élaborés dans l'étude de milieux où les tâches liées à la régionalisation étaient partagées par plusieurs instances. Toutefois, dans plusieurs régions, il n'existe qu'un organisme qui s'occupe de cette population, pour ne pas dire qu'une seule personne. En effet, les intervenants de ces régions se retrouvent souvent les seuls acteurs, en matière d'immigration, de leur territoire. À eux seuls, ils doivent toucher aux cinq volets du travail de régionalisation identifiés par Duplessis, ce qui nécessairement, entraîne des actes multidisciplinaires. Leur travail n'est donc pas de même nature que ceux étudiés par les recherches antérieures, qui se concentrent beaucoup sur les métropoles régionales (Sherbrooke, Trois-Rivières)<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup> Voir les travaux menés par l'équipe de recherche de l'Observatoire de l'immigration dans les zones à faible densité d'immigrants, fondé par Michèle Vatz-Laaroussi.

Les organismes et leurs intervenants en régionalisation de l'immigration reçoivent des mandats du ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion (MIDI) pour offrir des services aux personnes immigrantes. Ces mandats viennent souvent croiser ceux reçus par d'autres ministères ou instances, tels qu'Emploi-Québec, la municipalité, la Municipalité régionale de comté (MRC) ou un autre organisme. Tous ces mandats peuvent diverger en mettant plus ou moins l'accent sur un service en particulier, par exemple l'employabilité ou le recrutement, et viser une population spécifique, comme les jeunes ou les personnes en position de vulnérabilité. De plus, les intervenants en régionalisation doivent s'adapter à la réalité du terrain et au contexte du milieu. Le contexte a également beaucoup d'effet sur le travail des intervenants : un organisme situé en territoire recevant des réfugiés ne fera pas le même travail qu'un organisme qui reçoit une majorité d'immigrants ayant déjà un emploi à leur arrivée. Plusieurs autres caractéristiques du travail des intervenants doivent être prises en compte : leur travail est forgé par la culture de leur organisation ; pour accomplir leurs tâches contenues dans les 5 volets du travail de régionalisation, ils doivent agir sur divers terrains de manière multidisciplinaire ; le manque de concertation entre organismes laisse place aux divergences sur la question.

Les organismes en régionalisation de l'immigration se retrouvent donc à devoir faire des choix sur la façon de jumeler différents facteurs pour répondre à de multiples éléments contextuels. Dans l'optique où le terme « stratégies » renvoie aux liens existants entre les contextes et les acteurs, et surtout à leurs possibilités de modeler la réalité sociale (Benoît, 2012), dans ce mémoire, je tenterai de répondre, à la question suivante : Quelles sont les stratégies d'intervention des intervenants en régionalisation en situation d'isolement ?

## 1.2 Contexte ethnographique

Le travail des intervenants en régionalisation s'effectue dans un contexte particulier. Il se veut à la rencontre des particularités de l'immigration en région, du milieu communautaire québécois et de l'intervention en contexte pluriethnique. Il revêt donc plusieurs caractéristiques singulières qui répondent à des facteurs du contexte ethnographique et sociohistorique. À titre d'exemple : l'accès parfois difficile à certains services ; la complexité à joindre le mandant ; les difficultés supplémentaires lors du contact dans un contexte pluriethnique en plus des ressources limitées des organismes communautaires.

### 1.2.1 Régionalisation de l'immigration

La première politique gouvernementale ayant pour but de répartir l'immigration dans le Québec, a été mise en place en 1992. Celle-ci a évolué au cours des années, s'adaptant aux difficultés rencontrées et aux réalités sur le terrain. Selon Simard (1996), ces modifications se faisaient sur deux axes : l'attraction et la rétention ; la catégorie d'immigrants visée. Néanmoins, quatre principes fondamentaux étaient constants au cours de l'histoire de la régionalisation de l'immigration, soit : 1- la répartition interrégionale plus équilibrée des apports variés de l'immigration ; 2- l'intégration à la majorité francophone ; 3- le lien étroit avec la politique de développement ; 4- les partenariats avec les acteurs socio-économiques du milieu et leurs implications dans le processus d'accueil et d'intégration.

En région, les enjeux de l'immigration diffèrent de ceux des grands centres. Par les réussites économiques des immigrants qui s'y installent (Bernard, 2008), la qualité de vie que permet le milieu (lavoie-Laaroussi, Duteau et Amla, 2015) ou bien l'immersion quasi obligatoire dans la culture québécoise et notamment le français (Lebel-Racine, 2008), plusieurs chercheurs

voient la région comme propice à l'intégration, alors que d'autres ne peuvent s'empêcher de reconnaître les difficultés supplémentaires rencontrées lorsque vient le temps de s'installer et s'adapter. En effet, le milieu est souvent vu comme fermé à la diversité (Bilodeau et Turgeon, 2014) et plusieurs services sont difficiles, voire impossibles, d'accès dans ces territoires, par exemple le transport en commun (Blain, 2005) ou l'accès au cours de francisation et aux classes d'accueil (Bilodeau, 2013). Néanmoins, l'intégration des immigrants en région est multifactorielle. Elle doit être mise en contexte et dépend beaucoup du parcours de la personne immigrante et de son réseau de contacts (Vatz-Laaroussi, Duteau et Amla, 2015).

### *1.2.2 Milieu des organismes communautaires*

Pour sa part, le milieu communautaire, propre au Québec, place les intervenants en régionalisation dans une position particulière face à leur mandat du gouvernement et à leurs responsabilités d'aider la population dans le besoin. L'institutionnalisation des organismes communautaires du Québec (Beaudoin, 1999) fait en sorte que ces derniers travaillent en concertation avec l'État (Panet-Raymond et Lavoie, 2011), suivant les grandes réformes dans les années 1970 du gouvernement du Québec (Panet-Raymond, 1994). Les valeurs du milieu communautaire, tels l'entraide, la communication, la reconnaissance, la justice sociale, le partenariat (Kanouté et al., 2011) ainsi que l'engagement personnel des intervenants du milieu (Deslauriers et Paquet, 2003), sont mis à défi par le désengagement de l'État de ces dernières années, risquant ainsi la préservation du caractère public des services sociaux et exacerbant les difficultés de reconnaissance et de financement. Les besoins particuliers de la population immigrante, les politiques gouvernementales et les restrictions budgétaires obligent les organismes, qui travaillent avec eux, de constamment adapter leurs services et leurs mandats afin

d'assurer leur survie (Cloutier, 2011). Ces facteurs existent partout au Québec, mais sont particulièrement ressentis dans les régions éloignées.

### *1.2.3 L'intervention en contexte pluriethnique*

L'intervention, en contexte pluriethnique, confronte les intervenants dans leurs façons de faire habituelles à un point qu'elles peuvent en venir à être moins efficaces ou même à ne pas fonctionner du tout (Gratton, 2013). En de telles circonstances, les intervenants doivent donc développer de nouvelles stratégies qui doivent dépasser les notions de reconnaissance et de médiation (Cohen-Emerique, 2011-A). Comme les immigrants dont ils s'occupent, ils doivent eux aussi, au sein même de leurs organisations et institutions, naviguer entre les normes des sociétés d'accueil et la diversité des visions par rapport à la « vie bonne » et au vivre-ensemble (White, Gratton et Agbobli, 2017). L'intervention, en contexte pluriethnique, demande des compétences particulières de l'intervenant (Gratton, 2009). De plus, la rencontre en elle-même amène son lot de défis dont en voici quelques-uns : dévalorisation personnelle des capacités du professionnel (Cohen-Emerique, 2011-B), préjugés de part et d'autre des acteurs en présence (Lenoir-Achdjian et al., 2009), barrières linguistiques et surcharge de travail en raison du temps supplémentaire nécessaire aux interventions (Côté et al., 2015). Gratton (2013) identifie quatre barrières qui jouent sur l'accessibilité et sur l'adéquation des services : 1- le statut de la personne ; 2- les barrières linguistiques ; 3- la méconnaissance des institutions ; 4- les différences culturelles. Ces différentes difficultés amènent des besoins d'adaptation des services pour permettre de répondre adéquatement aux personnes immigrantes (Battaglini, 2005; White, Gratton et Rocher, 2015).

Les compétences interculturelles deviennent donc un enjeu important. Celles-ci sont souvent définies comme un ensemble congru de comportements, d'attitudes et de politiques qui se rassemblent dans un système, une agence ou parmi les professionnels, et permettent à ce système, agence ou professionnel de travailler efficacement dans des situations interculturelles (Cross, 1989). De nouvelles recherches démontrent l'importance de retrouver la compétence au niveau individuel, mais aussi collectif et surtout organisationnel (Dubé, Côté et Arsenault, en préparation).

#### *1.2.4 La pratique des intervenants en régionalisation de l'immigration*

Enfin, dans les régions éloignées, le travail des organismes de régionalisation « vise une intégration globale sociale et professionnelle des immigrants en tentant de sensibiliser à la diversité, la localité et la région. Ils se situent comme des accompagnateurs des immigrants vers ce monde local et vers les entreprises qu'ils côtoient » (Vatz-Laarouss, Duteau et Amla., 2015 : 15). Duplessis (2013), avec ses cinq volets sur lesquels agissent les organismes de régionalisation, émet des champs d'action dans lesquels le rôle de l'intervenant est d'une importance capitale (Quimper, 2013 ; Gallant, Bilodeau et Lechaume, 2013 ; Vatz-Laaroussi, Duteau et Amla, 2015). Notamment, ceux-ci font office de pont entre les nouveaux arrivants et la société d'accueil (Gallant, Bilodeau et Lechaume, 2013), ils permettent également une plus grande ouverture de la part des employeurs qui sentent la charge de l'intégration de leur nouvel employé diminuée (Vatz-Laaroussi, Duteau et Amla, 2015), sans oublier qu'ils deviennent des personnes-ressources importantes pour les personnes immigrantes qui les intègrent dans leur réseau social. De plus, ils jouent un rôle sur les directions prises par les politiques et les investissements (Bernier et Vatz-Larroussi, 2013).

Ce mémoire comprend 6 chapitres. Dans le deuxième chapitre, j'expose le cadre théorique basé sur la modélisation systémique. Je définis également des concepts importants, soit intervention/intervenant et intégration, pour finalement présenter l'outil d'analyse principal, soit les cinq volets du travail de régionalisation de Duplessis (2013). Le troisième chapitre comprend la méthodologie, présentant ainsi la stratégie de recherche, la population à l'étude, les méthodes et instruments de collecte et d'analyse de données, pour finalement présenter les considérations éthiques, limites et biais de la recherche. Le quatrième chapitre porte sur un approfondissement du contexte historique et ethnographique en parlant de l'immigration en région, du milieu communautaire, de l'intervention interculturelle et finalement, des pratiques des organismes de régionalisation de l'immigration. Le cinquième chapitre détaille les résultats obtenus par la présentation des profils des intervenants et par l'élaboration des processus inhérents à leur travail, modélisés en cinq volets. Il présentera également les compétences et outils qui ont été identifiés comme importants par ces intervenants. Finalement, le sixième chapitre discute les résultats obtenus en faisant émerger des stratégies d'intervention.

## Chapitre 2 : Cadre théorique

Pour expliquer le cadre conceptuel qui a été utilisé pour conférer un sens aux données, ce chapitre s'ouvre sur l'exposition de l'approche systémique à l'intérieur d'une démarche ethnographique. La littérature sur le sujet des intervenants en régionalisation, dans le domaine de l'anthropologie, est très limitée. La présente recherche puise donc ses sources de plusieurs disciplines tels que le travail social, l'enseignement, la réadaptation physique, la science politique, etc. La modélisation systémique du sujet, de par ses nombreuses composantes, nécessite une compréhension très large d'un phénomène, non seulement sur le terrain, mais aussi sur les différents apports disciplinaires<sup>3</sup>. Je présente ensuite les définitions des concepts exploités qui sont importants à la compréhension de cette étude : intervention et intégration. Finalement, deux outils d'analyse sont exposés, l'un d'eux qui est la grille d'analyse de Duplessis (2013) et qui m'a servi de typologie dans le classement de mes données.

### 2.1 Approche systémique

Ce mémoire présente une ethnographie du travail des intervenants en régionalisation en contexte québécois, avec, pour ne nommer que ceux-ci, un système d'immigration particulier, une institutionnalisation des organismes communautaires qui rend complexe le rôle de ces derniers ainsi qu'une démographie singulière où l'on retrouve un nombre restreint de personnes dans un grand étendu de territoire. Les données ont été abordées comme un tout dynamique aux composantes en interactions multiples, autrement dit « un système ». « Toute fragmentation [de

---

<sup>3</sup> Ce travail ne peut pas prétendre faire une analyse multidisciplinaire (ou encore moins interdisciplinaire) du sujet, mais il est important de tenir compte du fait que les recherches antérieures dans le domaine viennent de plusieurs sources disciplinaires.

ce système] lui fait perdre de ses propriétés qui n'émergent que si le système est saisi dans sa globalité et qui, en bien des cas, n'ont d'existence qu'en raison des relations ayant cours entre le tout et ses parties » (Lemire, 2005 : 22). Le système est ici utilisé pour rendre connaissable une réalité, en la modélisant. Je présenterai d'abord l'émergence de la pensée systémique et quelques concepts et aspects qui lui sont liés. Je présenterai ensuite comment est appliquée l'approche dans le cadre de ce mémoire pour modéliser le travail des intervenants en régionalisation de l'immigration.

### *2.1.1 Un courant de pensée*

L'analyse des systèmes fait partie intégrante de l'anthropologie, notamment avec E.E. Evans-Pritchard et son travail sur les systèmes politiques africains ou l'étude de Malinowski sur l'anneau Kula dans les îles Trobriand (White et Côté, manuscrit inédit). C'est néanmoins Gregory Bateson qui a particulièrement contribué au développement de la pensée systémique en anthropologie. Ce grand penseur, influencé par la cybernétique et les systèmes biologiques, a tenté, avec d'autres éminents chercheurs réunis dans les années 1950 par la fondation Macy, « de surmonter [la] difficulté que le structuralisme et le fonctionnalisme n'avaient pas pu dénouer auparavant » (Genest, 2017 : 66), c'est-à-dire « la prise en compte simultanée du fonctionnement (l'activité) et de l'évolution morphogénétique (l'évolution) du phénomène modélisé » (Le Moigne, 2006 : 188, dans Genest, 2017 : 66). Fasciné par la relation entre l'humain et la nature, Bateson tente d'appliquer la modélisation aux systèmes sociaux. Il s'est associé, entre autres, au psychiatre Jurgen Ruesch pour étudier les interactions sociales dans différents contextes de communication. Plusieurs autres travaux ont vu le jour, notamment en psychologie de la famille et la schizophrénie (Bateson et al., 1956). L'École de Palo Alto vit ainsi le jour et des concepts importants comme le schismogénèse, la rétroaction et l'injonction paradoxale («double bind»)

ont révolutionné l'approche systémique et influencé plusieurs disciplines dont la psychologie et la psychiatrie, mais aussi les études environnementales, la biologie évolutive, la neurolinguistique, etc. (White et Côté, manuscrit inédit).

Cette nouvelle lunette permet d'aborder des phénomènes complexes de manière à en conserver l'intégrité. Alors que la tendance était plutôt à la décomposition de ces phénomènes en plusieurs parties élémentaires, la synthèse proposée par l'approche systémique considère la totalité d'une entité dans sa structure et sa dynamique, sans négliger les dynamiques entre ses composantes. « Au lieu de dissocier, elle recompose l'ensemble des relations significatives qui relient des éléments en interaction, attitude à laquelle correspond exactement la notion de système » (Marc et Picard, 2006 : 19). Cette approche met l'accent sur l'information, sa circulation et le sens qu'elle prend selon des contextes spécifiques et dans différents milieux organisationnels (Gratton, 2013 : 47).

Selon Marc et Picard (2006), l'idée d'un système, selon l'approche systémique, n'est pas utilisée dans le but d'injecter une vision mécanique des phénomènes humains. En transférant les attributs d'un système aux relations humaines, les individus en relation deviendront les éléments du système alors que leurs comportements, réactions, attitudes et rôles deviendront les propriétés de ces objets. L'intérêt d'une telle approche est de considérer la relation entre deux humains comme une boucle de réactions, où l'action de A agit sur l'action de B, et inversement. Chaque comportement ne peut donc pas être analysé de manière isolée, il doit non seulement être vu comme une réponse à un stimulus, mais aussi comme un stimulus qui mènera lui aussi à une réaction. Ces stimuli sont, en d'autres mots, la communication au sens large, incluant tous gestes communicatifs, verbaux ou non verbaux.

Un aspect important de l'approche systémique réside dans la prise en compte du milieu dans lequel agit le système, soit le contexte. « Le contexte est l'ensemble des éléments du milieu dont les attributs affectent le système ou qui sont affectés par lui » (Marc et Picard, 2006 : 23). Les systèmes humains sont donc des systèmes ouverts, c'est-à-dire qu'ils interagissent constamment avec leur environnement. Il faut voir l'objet de recherche « comme une partie immergée dans un plus grand tout, comme un objet ouvert sur son environnement » (Genest, 2017 : 67). Par exemple, dans le cas des organismes communautaires, l'environnement comprend les subventionnaires qui, au gré des changements dans les budgets alloués, impactent les systèmes des organismes. Dans le même esprit, un intervenant interagira avec un usager distinctement dans le cadre de son travail et lors d'une rencontre singulière. Le système étudié devient ainsi un sous-système pour son contexte, qui est également un système. L'identification de différents types de systèmes contemporains permet de regarder les liens et les dynamiques entre eux. Dans des termes plus concrets, l'analyse qu'on fait d'une situation relève en partie de l'endroit où on se trouve dans le système (White et Cote, manuscrit inédit).

Avec l'approche systémique, il est aussi important de prendre en considération l'aspect multiscale et d'analyser celui-ci à plusieurs niveaux (micro-, méso- et macro-). Genest (2017) nous partage une analyse des travaux de Barth visant à démontrer que le jeu d'échelle est une propriété des systèmes sociaux. Pour le démontrer, elle nous donne l'exemple de l'analyse du chercheur d'une cérémonie comme étant le « moment d'une relation durable d'un individu à une collectivité » (Barth, 1987a : 28, dans Genest, 2017 : 62). Ainsi, un point fort de la pensée systémique serait d'observer et de reconnaître les rapports et les effets processuels en devenir de la dimension scalaire (White et Cote, manuscrit inédit). Voyons maintenant comment est utilisée l'approche systémique dans le cadre précis de ce mémoire.

### 2.1.2 *Modélisation systémique du travail de régionalisation de l'immigration*

Les théories sur les systèmes sont nombreuses et complexes. Dans le cadre de ce mémoire, le système est un outil qui me permet de modéliser l'objet de recherche pour le rendre ainsi connaissable. Il est important de comprendre qu'un système est principalement composé de trois éléments : ses composantes (ce qu'il est), ses activités (ce qu'il fait) et ses processus (ce qu'il devient)<sup>4</sup> (Genest, 2018, communication personnelle).

Puisque le travail des intervenants en régionalisation de l'immigration est un sujet qui a été très peu étudié, il convient de commencer par « la description de l'existant et sa mise en classes et systèmes » (Lemire, 2005 : 28), c'est-à-dire de décrire ce qu'il est. Je tenterai donc, par le biais de cette recherche, de faire le travail préliminaire à toute analyse systémique, soit d'identifier les composantes du système en question et d'en « dégager une structure conceptuelle manifestant les arrangements des entités impliquées, qu'elles soient choses, acteurs ou action » (Ibid.).

Par la suite, je tenterai de dégager les activités du système, c'est-à-dire de comprendre quelles actions sont mises à contribution pour transformer les valeurs d'entrées (input) en valeurs de sorties (output) (Lemire, 2005 : 29). Dans le cadre de cette étude, il s'agit de dégager les stratégies des intervenants qui, dans un langage systémique, peuvent être considérés comme les pilotes du système (Genest., 2018, communication personnelle). En sachant que le processus du

---

<sup>4</sup> « La modélisation systémique fonde son originalité sur sa capacité à respecter la dialectique constitutive de toute complexité : devenir en fonctionnant et fonctionner en devenant, en maintenant son identité » (Le Moigne 2006 : page 17). Ainsi, le système, tel qu'on le « dessine », est en processus de transformation dès qu'il fonctionne.

système vise, entre autres, une certaine intégration<sup>5</sup> des personnes immigrantes, cette recherche ne tente pas d'en étudier les résultats. Je tiendrai tout de même compte de l'environnement dans lequel se trouve le système du travail de régionalisation, qui comporte des facteurs de différents niveaux, ainsi que les échanges de ce dernier aux frontières du système.

En somme, l'approche systémique permet d'approfondir notre compréhension des stratégies d'intervention des intervenants en région. Il est important de considérer le sujet dans toute la complexité de son système, des liens existants entre ses éléments ainsi qu'avec ceux des systèmes dans lequel il est imbriqué. Ce sont les cinq volets du travail de régionalisation de Duplessis (2013) qui serviront de terminologie dans la classification des différentes composantes du système de travail des intervenants en régionalisation.

## **2.2 Définitions**

Pour harmoniser les intentions du chercheur et la compréhension de sa pensée, il est important de définir un certain nombre de concepts-clés. En ce sens, deux doivent être clairement définis. Pour se représenter le travail des personnes à l'étude, le concept d'intervention est expliqué dans la section suivante. En parallèle, j'explique le choix du concept d'intervenant pour désigner ces personnes responsables des services d'immigration puisqu'ils sont désignés sous des termes différents (agent, conseiller, intervenant). Finalement, puisque le but ultime des intervenants en régionalisation est l'intégration des personnes immigrantes à leur milieu, le concept d'intégration est exposé pour mettre en lumière sa complexité.

---

<sup>5</sup> La notion d'intégration est ici subjective aux mandaté et mandatant

### 2.2.1 Intervention/Intervenant

Le terme pour désigner le « travail » des intervenants des métiers relationnels, abondamment abordé dans la littérature (Parazelli, 2009 ; Schnapper, 2005 ; L'hôtelier et Saint-Arnaud, 1994), est loin de faire l'unanimité. Dans le cadre de cette recherche, c'est la conception de Cohen-Emerique (2011-A), psychologue social spécialisée en travail social, qui permet de situer la nature donnée à l'intervention faite par les intervenants en immigration : « Toute action qui conduit l'individu à un mieux-être matériel et moral pour lui-même et son entourage et à une amélioration de son insertion dans la société » (p.292).

Dans le contexte de ma recherche, cette définition ne m'apparaît pas satisfaisante. Le contexte particulier des intervenants en régionalisation m'amène à y inclure un aspect communautaire. Dans ce sens, les stratégies d'intervention étudiées sont celles incluses dans l'action communautaire telle que définie par Panet-Raymond et Lavoie (2011 : xii), « L'action communautaire désigne toute initiative issue de personnes, d'organismes communautaires, de communautés (territoriale, d'intérêts, d'identité) visant à apporter une solution collective et solidaire à un problème social ou à un besoin commun ». En combinant les deux dernières définitions, nous obtenons une image globale de l'intervention observée dans le cadre de cette étude : actions issues de personnes, d'organismes communautaires, de communautés (territoriale, d'intérêts, d'identité) faites de manière collective et solidaire dans le but de conduire l'individu à un mieux-être matériel et moral pour lui-même et son entourage et à une amélioration de son insertion dans la société ».

Pour ce qui est de l'appellation *intervenant*, cette appellation définit un rôle organisationnel qui change selon la discipline et le contexte. Il est intéressant de voir l'analyse

faite pas le sociologue français Jacques Ion (2009), spécialiste des questions d'engagement et de militantisme, sur les deux notions de « travail » et d'« intervention », aujourd'hui employées soit simultanément soit en opposition dans le secteur social. Il situe les contextes socio-historiques d'émergence de ces deux termes et tente de comprendre, derrière les luttes symboliques que leur usage peut manifester, le sens de leur mise en concurrence dans le paysage remodelé du social contemporain. Selon l'auteur, le terme d'*intervenant* a été précédé par celui de *travailleur social*. Ce terme est arrivé lors de la croissance de l'État providence et des emplois sociaux. Ces nouveaux travailleurs avaient alors sensiblement le même âge, partageaient un savoir aux racines communes et des idéaux culturels, mais surtout le souci de se démarquer des origines du métier, soit la charité et le militantisme. « L'appellation de « travailleur » vient, en quelque sorte, affirmer à la fois la rupture avec les origines bénévoles et le partage du sort de la condition salariale, sinon ouvrière (Ion, 2009 : 137) ». Cette professionnalisation marque donc la reconnaissance de ces acteurs.

C'est une vingtaine d'années plus tard qu'apparaît, toujours en France, autant dans les documents professionnels que gouvernementaux le terme intervenant. Dans un contexte en crise, où la décentralisation est à l'honneur, le travail social s'étend et ses limites sont de moins en moins définies. « En s'étendant partout, la visibilité du social s'est considérablement diluée » (Ion, 2009 : 138). Ainsi, le terme intervenant se généralise et devient un excellent passe-partout ; ce qui permet d'inclure une panoplie d'emplois du secteur social, tels que professionnels reconnus, semi-emplois, bénévoles, etc.

De plus, le terme « intervenant » permet la séparation entre le praticien, celui qui se veut au poste de commandement, et celui qui est en contact direct avec les usagers sur le terrain. C'est à partir de cette observation que l'auteur prend en compte de tout le sens que peut signifier ce

terme. Il se démarque de l'appellation travail, tout d'abord en laissant de côté le caractère professionnel de l'activité, mais surtout en mettant en valeur son caractère instantané. En effet, contrairement au travail qui s'inscrit dans le temps, impliquant un processus et une action à long terme, l'intervention relève de la courte durée, de l'intervention ponctuelle et adaptée au moment et aux circonstances particulières.

En considérant l'analyse de l'auteur, j'utiliserai le mot intervenant pour décrire une réalité plutôt large. Il sera ici considéré comme une personne posant des actions concrètes qui conduisent l'individu à un mieux-être matériel et moral pour lui-même et son entourage, ainsi qu'à l'amélioration de son insertion dans la société (Cohen-Emerique, 2011-A). Il n'y aura donc pas de balises en regard à la formation, au statut professionnel ou à la compétence. L'amélioration du mieux-être peut être faite sous plusieurs angles tels que l'insertion à l'emploi, le bien-être moral, l'éducation des enfants, etc.

Finalement, les actions concrètes doivent être considérées sous toutes leurs formes, tel l'acte à poser, il peut s'agir de donner une information ou en obtenir une, donner un soin ou en recevoir un, enseigner ou se faire enseigner (White, Gratton et Agbobli, 2017). De plus, puisqu'elles sont posées dans des contextes pluriethniques, ces actions sont aussi considérées d'un point de vue épistémologique pour concentrer l'attention sur leurs subtilités, puisque « l'agir s' imagine et se réalise selon le modèle de ses propres traditions ou selon celles de l'autre » (p.8).

### 2.2.2 *Intégration*

La notion d'intégration, issue de la sociologie, comporte des éléments qui sont à la fois descriptifs et normatifs, empiriques et idéologiques, ethnographiques et ethnocentriques

(Rumbault, 1997 : 484). Elle revêt une ambiguïté conceptuelle, faisant à la fois référence à un processus et à un état d'être (Fortin, 2000). Fortin (2000), anthropologue, tente de démontrer que la notion même d'intégration, de par son ambiguïté, est une notion qui peut parfois prendre des airs d'assimilation. En effet, selon l'auteure, l'idée d'intégration incorpore une notion d'objectif à atteindre, puisqu'on s'intègre toujours à quelque chose. Frozzini (2014) nous rappelle que le préfixe « inter » implique une relation symétrique entre groupe. Pourtant, l'exercice de gestion de la diversité « entend assumer le contrôle de l'immigration par [la majorité]. L'une des conséquences de cette perspective est d'ainsi enlever une part d'autonomie à ceux qui sont gérés » (Frozzini, 2014 :103). Il faut donc comprendre que ce régime, dans sa quête à l'intégration, institutionnalise des inégalités. En conséquence, il faut utiliser la notion d'intégration avec précaution. Dans le cadre de ma recherche, c'est avec un bilan des études quantitatives et qualitatives, présenté par Labelle, Field et Icart (2007), du Centre de recherche sur l'immigration, l'ethnicité et la citoyenneté, dans le cadre d'un mandat de la Commission Bouchard et Taylor, que je présente le concept dans la section suivante. Il existe, dans la littérature, maints débats et théories entourant le concept. Cette abondance de littérature et de points de vue sur le sujet démontre que le concept porte sur « des aspects paradoxaux, de la confusion, des agendas idéologiques cachés, des difficultés d'appréhension des indicateurs de mesure et d'interprétation, caractéristiques de la réflexion sociologique dans le domaine d'études sur les relations interculturelles et les rapports entre citoyens » (Labelle, Field et Icart, 2007).

Pour commencer avec un aperçu historique du concept, les théories classiques d'intégration étaient dominées par la vision assimilationniste, particulièrement aux États-Unis avec le modèle d'assimilation unilinéaire de Milton Gordon (1964) ou celui de Milton Yinger sur l'assimilation et l'intégration (1981). Il s'agissait, pour les groupes minoritaires, d'adopter les

traits culturels de leur société d'accueil, intégrant une idée d'acculturation pour ces groupes racisés<sup>6</sup>. Cette perspective étant vivement critiquée par son ethnocentrisme, de nouvelles perspectives sociopolitiques ont vu le jour, postulant sur le caractère désirable de sociétés plurielles ou multiethniques (Schmitter-Heisler, 1992 : 633). « Les théories du multiculturalisme, des mouvements sociaux, de la citoyenneté, du post-colonialisme, des *cultural studies*, mettent l'accent sur le politique, la participation, les droits et l'*empowerment*, et s'inscrivent dans la crise du politique et du sentiment d'appartenance à des entités territoriales traditionnellement définies comme étant celles de l'État nation » (Labelle, Field et Icart, 2007 : 15).

Au Québec, « l'intégration est un processus d'adaptation à long terme, multidimensionnel et distinct de l'assimilation. Ce processus, dans lequel la maîtrise de la langue d'accueil joue un rôle essentiel, n'est achevé que lorsque l'immigrant ou ses descendants participent pleinement à l'ensemble de la vie collective de la société d'accueil et ont développé un sentiment d'appartenance à son égard » (MICC, 1990 : 16). Selon Labelle, sociologue, Field, politicologue, et Icart, également sociologue (2007), cette perspective de l'intégration, vieille de presque 30 ans, est très vague, laissant de côté plusieurs aspects paradoxaux et les diverses dimensions de l'intégration, en plus d'être normative et paternaliste.

Plusieurs dimensions ont été relevées par les auteurs. Premièrement, les dimensions économiques, que le Québec conçoit comme « le facteur principal du développement des personnes et des communautés, conditionnent la capacité des personnes à accéder aux services dont elles ont besoin, à avoir une bonne qualité de vie, à participer à la vie sociale et politique et

---

<sup>6</sup> Sans extrapolation, des travaux importants ayant influencé la question sont ceux de l'École de Chicago sur l'assimilation (Beaud et Noiriél, 1989) ainsi que ceux d'Herskovits (1937) en anthropologie de l'acculturation.

à développer un sentiment d'appartenance à leur milieu » (Québec, 2006, p.50, dans Labelle, Field et Icart, 2007). Parmi celles-ci, la plus importante est l'intégration au marché du travail.

Ensuite, les dimensions civiques et politiques portent entre autres sur quatre aspects : la participation civique, puisque la citoyenneté n'est pas requise pour contribuer ou participer au sein de groupes et d'organisations ; l'acquisition de la citoyenneté, souvent perçue comme un indicateur important du processus d'intégration à la société d'accueil ; la participation politique sous forme de vote et de représentation au sein de l'appareil politique ; la catégorisation identitaire et son impact sur le sentiment d'appartenance à la communauté politique.

Enfin, les auteurs rapportent les dimensions culturelles et linguistiques de l'intégration. Au Québec, la connaissance du français revêt une importance particulière. En effet, le français est la seule langue officielle de la province ainsi que la langue publique commune. De plus, le contexte particulier du Québec fait également en sorte que la province cherche à assurer son avenir dans un contexte où la majorité francophone constitue une minorité nationale (Rocher et White, 2014).

Le concept d'intégration, décrit par Robinson (1998 : 118) comme chaotique et assimilé de manières individuelles et contextualisées, porte donc sur différents domaines. Ager et Strang (2008) ont conçu un modèle de manière à voir ces facteurs et la multiplicité des définitions qui peuvent en ressortir, dépendamment du nombre de facteurs inclus dans la définition de l'intégration de l'individu, de l'importance accordée à chacun de ces éléments et l'ordre dans lequel ils doivent être abordés. Ces auteurs identifient les droits et la citoyenneté comme la fondation de l'intégration. Ils identifient ensuite la langue, la connaissance de la culture, la

sécurité et la stabilité comme des facilitateurs à l'intégration. Finalement, l'emploi, le logement, l'éducation et la santé seraient, pour les auteurs, des marqueurs et moyens d'intégration.

D'un point de vue systémique, l'intégration est complexe. Le psychologue interculturel Berry (1997) met en lumière le fait que l'intégration est en fait un choix, conscient ou inconscient, auquel font face les personnes immigrantes. Ces gens doivent se demander ce qu'ils veulent garder de leur culture et ce qu'ils veulent incorporer de la culture de la société d'accueil<sup>7</sup>. Les réponses à ces deux questions donnent des stratégies différentes : séparation, marginalisation, assimilation ou intégration. Il y a également plusieurs niveaux à cette dite intégration. Certains facteurs sont objectifs, tel l'emploi ou la compétence linguistique, alors que d'autres sont subjectifs (TCRI, dans Labelle Field et Icart, 2007). Pour ces derniers, il est important de comprendre que même si, dans les statistiques, certaines personnes immigrantes semblent intégrées, ils ont peut-être une impression contraire. Par exemple, une personne immigrante parlant français et ayant un travail respecté dans la société peut se sentir isolée pour plusieurs raisons comme les nombreux cas de micro-agressions<sup>8</sup>.

À partir de ces définitions, dimensions et paradoxes, j'ai opté pour la définition de la Table de concertation des organismes aux services des personnes réfugiées et immigrantes

---

<sup>7</sup> Dans cette perspective, la réalité des régions mérite une attention particulière. Celles-ci ont une identité majoritaire très forte due à la faible densité des communautés culturelles et, par le fait même, au très faible soutien du groupe minoritaire pour les personnes immigrantes. Cette inégalité peut donc exacerber ou rajouter des tensions.

<sup>8</sup> Par micro-agressions, je veux parler de tous ces commentaires ou questions qui peuvent sembler insignifiants pour la personne qui les dit mais qui sous-entendent que le sujet n'appartient pas à la société (ex. : D'où viens-tu?). Différentes taxonomies des micro-agressions existent, entre autres celle de Sue et al. (2007), Sue (2010) concernant les minorités ethniques ou celles de Nadal, Rivera et Corpus (2010) Wright et Wegner (2012) concernant la communauté LGBT.

(TCRI). Selon Labelle, Field et Icard (2007), cette définition est plus « terrain » et souligne la complexité et le caractère multidimensionnel du processus d'intégration :

« L'intégration des personnes réfugiées et immigrantes est un processus complexe, multidimensionnel (linguistique, économique, social, culturel, politique et religieux), bidirectionnel (engage les personnes réfugiées et immigrantes ainsi que les membres et institutions de la société d'accueil), graduel (se fait par étape selon le rythme des individus) et continu. Les indicateurs objectifs d'intégration sont l'accessibilité aux services, la compétence linguistique, l'accès à l'emploi et la participation citoyenne. Les facteurs subjectifs sont l'autonomie, la reconnaissance et le sentiment d'appartenance » (TCRI, 2005).

## 2.3 Outils d'analyse

### 2.3.1 *Les composantes du travail de régionalisation selon Duplessis (2013)*

En tant qu'ancienne coordonnatrice du RORIQ, Marie-José Duplessis<sup>9</sup> (2013) a identifié plusieurs actions qui doivent être menées pour réussir un projet de régionalisation. Selon l'auteure, « le « qui fait quoi » varie d'une région à l'autre ». Par contre, les intervenants au cœur de cette étude sont les seuls acteurs responsables des services liés à l'immigration de leur territoire, de sorte que leur travail touche aux cinq volets identifiés par Duplessis. C'est donc à partir de cette terminologie que je décris le travail des intervenants en régionalisation et qui m'a semblée la plus logique pour classifier les actions des intervenants que j'ai observées.

De plus, j'aimerais ancrer dans la recherche le modèle des cinq volets de Duplessis (voir Figure 1). Au retour de mon étude de terrain, j'ai en effet pu conclure que ces volets correspondaient aux activités effectuées par les intervenants au centre de mes observations. Il

---

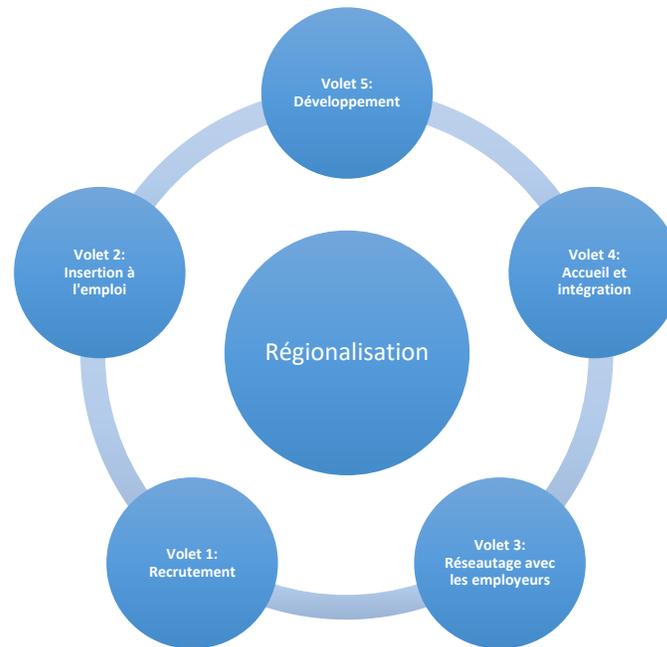
<sup>9</sup> L'expérience terrain de Marie-José Duplessis, formée en science politique et gestion des ressources humaines, a occupé le poste de coordonnatrice du RORIQ, et de plusieurs autres postes dans le milieu communautaire. Son expérience lui a également permis de faire de la recherche.

s'agit donc d'une grille de modélisation qui m'a permis de faire une catégorisation logique de ces activités et une organisation systématique de mes données de terrain<sup>10</sup>. Ces volets ne correspondent pas à un processus en particulier et ne sont pas dans un ordre précis. Ils correspondent à des éléments d'un système ouvert et changeant, en termes d'importance comme de forme, selon le contexte. Pour chaque volet, une définition technique des concepts pouvant porter sur plusieurs définitions, est partagée pour ensuite examiner la description de Duplessis du volet même.

---

<sup>10</sup> Il est important de mentionner que ce modèle est logique dans un contexte québécois et ne cherche en aucun cas à émettre une généralisation touchant d'autres territoires.

Figure 1 : Le système du travail de régionalisation, modéliser à partir des cinq volets du travail de régionalisation de l'immigration de Duplessis (2013).



*Volet 1 : Démarchage, prospection et recrutement des personnes immigrantes*

- Démarchage : « Constitue un acte de démarchage toute prise de contact commercial non sollicitée au domicile des personnes, sur leur lieu de travail ou dans les lieux non destinés à la commercialisation de produits ou services » (Bathelot, 2015).
- Prospection : « La prospection regroupe l'ensemble des actions qui vise à identifier et contacter de nouveaux clients potentiels ou prospects et à chercher à les transformer en clients réels » (Bathelot, 2017).
- Recrutement : Le recrutement est une fonction essentielle de la gestion des ressources humaines. C'est la première étape du rendez-vous. Le recrutement fait référence au processus général d'attraction, de sélection et de nomination de candidats appropriés pour des emplois

(permanents ou temporaires) au sein d'une organisation. Le recrutement peut également faire référence à des processus impliqués dans le choix d'individus pour des postes non rémunérés tels que des rôles de volontaires ou des rôles de stagiaires non rémunérés. Les gestionnaires, les spécialistes des ressources humaines et les spécialistes du recrutement peuvent être chargés de recruter, mais dans certains cas, des agences d'emploi du secteur public, des agences de recrutement ou des consultants spécialisés dans la recherche sont utilisés pour entreprendre certaines étapes du processus (Sulich, 2015).

Pour Duplessis (2013), le premier volet « s'agit d'informer les personnes immigrantes des opportunités dans les différentes régions du Québec en participant et en organisant des présentations [...] et des sessions d'information dans les organismes d'accueil des nouveaux arrivants de Montréal » (p.140) ou dans les salons. Il s'agit également de visites exploratoires qui sont organisées « pour permettre aux personnes immigrantes voulant s'établir en région de se rendre sur place, individuellement ou en groupe, afin de visiter la ville-centre et ses environs et de rencontrer des employeurs ouverts à embaucher des immigrants » (p.140). Il y a aussi de plus en plus de prises de contact avec les immigrants qui prennent part via le web et les médias sociaux, pour évaluer à distance les différents besoins de ces familles, permettant ainsi une installation directe en région, sans passer par un grand centre.

#### *Volet 2 : Les activités d'insertion à l'emploi*

- Insertion à l'emploi : La notion d'insertion revêt une complexité qui se doit d'être explorée. Pour les individus, l'insertion exprime plusieurs idées : 1- une continuité de l'activité ou de la capacité à travailler et à obtenir un revenu, quels que soient les aléas du marché du travail ;

2- une relation entre les attentes et la position acquise ; 3- une situation telle que l'individu concerné ne voit pas comment il pourrait améliorer son sort (Vincens, 1997 : 32).

Dans le milieu scientifique, le terme d'insertion est utilisé pour exprimer une multitude d'idées. Vincens (1997) y voit deux grandes familles, « celle des définitions « objectives » où l'auteur de l'étude choisit l'événement initial et l'événement final, identique pour tous les individus, et celle des définitions « subjectives » où l'auteur de l'étude demande à l'individu de définir lui-même le début et la fin de l'insertion » (p.24). Parmi les définitions objectives, l'état initial de l'insertion à l'emploi fait lui aussi matière à interprétation. Le moment clé qui départit l'individu inséré et celui non inséré peut être identifié à l'entrée dans la vie active au sens statistique, à la sortie du système éducatif, à l'obtention du diplôme ou au début des études professionnelles (p.25). De même, l'état final peut représenter l'état adulte, le premier emploi, l'emploi stable ou la correspondance entre formation et emploi.

« Les diverses définitions de l'état final suggèrent que les réponses se regroupent autour de deux pôles qui se caractérisent par la façon de prendre en compte l'individu » (p.28). Le pôle d'extériorité impose une définition d'insertion sans se demander si l'individu se considère comme inséré. Cette perception d'insertion chez l'individu est présente dans le deuxième pôle, celui d'intériorité.

Dubar (1999) note qu'avant tout, la notion d'insertion appartient à un débat social et politique, historiquement daté, sémantiquement flou et difficilement séparable de la notion d'exclusion. L'auteur identifie donc trois sens au terme insertion en tant que problème social, selon leurs apparitions dans les textes officiels français : l'insertion sociale, l'intégration et l'insertion professionnelle. Dans le cadre de cette recherche, c'est la dernière qui sera retenue, soit l'insertion professionnelle comme « une transition, proche du sens du même mot en anglais,

qui désigne le passage des études à l'emploi, non plus comme un mécanisme quasi automatique et instantané, mais comme un processus plus ou moins long, complexe et aléatoire » (p.30).

Le volet représente « la motivation première des familles immigrantes, soit d'améliorer leurs conditions de vie et d'occuper un travail qui permet de réaliser les motifs à l'origine du projet migratoire » (Duplessis, 2013 : 141)<sup>11</sup>. Les intervenants sont donc amenés à préparer les nouveaux arrivants aux réalités et valeurs des entreprises québécoises.

### *Volet 3 : Prospection, réseautage et démarchage auprès des employeurs*

➤ Réseautage : « un processus systématique qui consiste à rencontrer des gens, à apprendre des choses sur eux et à établir des liens, de sorte que toutes les parties établissent et élargissent leurs banques de ressources pour soutenir leurs efforts » (Cardinal, 1998 : 25) et de « savoir en tirer profit, notamment sur le plan professionnel » (Gauthier, 2004 : 13).

Ce volet représente les actions visant à soutenir et accompagner les entreprises pour assurer une percée sur le marché du travail de la personne immigrante. « Souvent de petite taille, les entreprises n'ont pas de services des ressources humaines, et lorsqu'elles en ont un, les personnes y travaillant ne sont pas nécessairement habilitées à [gérer la diversité] » (Duplessis, 2013 :141). Il s'agit aussi d'assister les employeurs afin que les entrevues soient équitables, de les informer sur les biais culturels et de leur fournir des informations supplémentaires pour le suivi de l'entrevue ou de l'embauche. L'intervenant « aide à décoder le cadre de références de l'immigrant et aide l'immigrant à s'approprier les repères dont il a besoin pour s'intégrer à son milieu de travail » (p.141).

---

<sup>11</sup> Il faut prendre en compte que ceci tend à changer. Voir Vertovec (2007) sur la notion de super-diversité pour approfondir la question.

#### *Volet 4 : Accueil, établissement, intégration des familles immigrantes*

- **Accueil** : Selon Dalley (2003), « le vocable « accueil » revêt deux sens, celui d'un lieu et celui d'un comportement. Un lieu d'accueil est un endroit où l'on reçoit les gens, alors que le comportement renvoie à la manière de recevoir les gens ou de jouer le rôle d'hôte » (p.69). De mettre l'emphase sur le lieu, c'est d'oublier le côté humain et d'instrumentaliser la personne immigrante à des fins démographiques. Dalley en vient à la conclusion que l'accueil, dans son aspect comportemental, est une action de reconnaissance mutuelle comportant des normes culturellement divergentes. Pour les intervenants impliqués dans cette étude, il s'agit de mettre en place des institutions vouées à recevoir de nouveaux arrivants et de « créer un climat social et économique favorable à l'épanouissement des immigrants et au partage des apports inhérents à chaque culture » (Ares et al., 2001 : 26).
- **Établissement** : Le Centre national de ressources textuelles et lexicales (CNRTL) nous livre diverses définitions du terme établissement ; ce qui démontre la variabilité d'un tel vocable. L'idée peut être conçue, de manière concrète ou figurée, comme une mise en place solide, d'un objet ou d'un être humain. Le terme peut aussi être visualisé comme une installation dans une charge, une profession, une situation, un milieu, ou encore, sur le plan matériel ou intellectuel. Dans le cadre de cette étude, c'est la définition « action de s'installer dans un lieu, en vue d'y habiter pour une période déterminée » qui sera utilisée (CNRTL, s.d.).
- **Intégration** : Dans le cadre de cette recherche, puisque Duplessis est coordonnatrice du RORIQ qui se veut être un volet de la TCRI, c'est la définition de cet organisme qui sera retenue, comme présenté dans la section 2.2.

Ce volet renferme les activités qui visent à préparer le milieu à la venue des familles immigrantes. Cela peut se traduire par de la sensibilisation, de la création d'espaces de dialogues,

d'aide à l'installation des familles ou par la présentation des services offerts à la communauté (éducation, loisirs, santé, commerces). Les activités visant à favoriser l'intégration des familles immigrantes, comme la mise en place de services de jumelage ou l'organisation d'activités interculturelles, font aussi partie de ce troisième volet.

#### *Volet 5 : Développement des activités de régionalisation de l'immigration*

Pour l'auteure, ce dernier volet comporte les activités de documentation et d'évaluation annuelle permettant d'insérer la régionalisation dans un modèle dynamique qui évolue à travers le temps. Cet engagement est réalisé en mettant sur pied des « comités de veille regroupant les acteurs impliqués supportant l'esprit et les objectifs à être appliqués et en s'ajustant aux besoins et attentes des personnes immigrantes et des communautés ainsi qu'aux conjonctures économiques, sociales et culturelles » (Duplessis, 2013 :142).

Il s'agit également de tous les actes documentant l'immigration dans la région. Tous les intervenants ont ainsi des rééditions de comptes qui se font, pour la plupart, sur un ou deux logiciels. Le MIDI et Emploi Québec ont chacun leur logiciel qui exigent auprès des intervenants de répertorier leurs clientèles et les services rendus. Plusieurs intervenants tentent de communiquer les besoins criant de ressources en répertoriant les services rendus aux personnes non admissibles, soit tous les non-résidents permanents. Ils espèrent ainsi faire passer le message au gouvernement que la clientèle qu'ils servent est beaucoup plus nombreuse que celle pour laquelle ils reçoivent du financement.

Il y a également une mobilisation sociale qui entre dans ce volet. La sensibilisation de la société d'accueil étant un enjeu majeur en région, la mobilisation des acteurs fait partie du rôle intégrant des responsables de l'immigration d'un territoire donné. Ainsi, les intervenants

représentent le point de vue des personnes immigrantes dans diverses tables de concertation. Ils mettent également des comités dans l'espoir d'améliorer les conditions et les services aux personnes immigrantes en mobilisant la société d'accueil. On voit ainsi naître des comités d'accueil aux personnes immigrantes ou de parrainage, mais aussi des comités ou associations permettant à la communauté immigrante de se rassembler et de se supporter.

Ces cinq volets résument les activités que doivent effectuer les intervenants en région. Dans les régions qui reçoivent beaucoup d'attention des chercheurs, notamment Sherbrooke, différentes entités se séparent la tâche pour accomplir toutes les activités nécessaires à la régionalisation. Néanmoins, il existe des régions où il n'y a qu'un seul organisme qui, souvent, compte qu'un seul intervenant pour effectuer le travail. Ce sont ces intervenants qui se retrouvent dans cette étude. Cet outil sera utilisé pour classifier les activités des intervenants et ainsi mettre en lumière les processus sous-jacents à chaque volet. Mes observations et modélisations permettront ainsi de faire ressortir les sous-catégories pour chacun des volets.

## **Chapitre 3 : Méthodologie**

Dans ce chapitre, j'explique en premier lieu ma stratégie générale de recherche, soit une ethnographie de type qualitative. Ensuite, je présente la population étudiée et les critères d'inclusion pour le choix des participants. Par la suite, je me concentre sur la méthode et les instruments de collecte de données propres à ma démarche, soit l'observation et l'entrevue, ainsi que le questionnaire. Puis, je présenterai la méthode d'analyse de données inductive, ainsi que les considérations éthiques de mon projet et des limites identifiées.

### **3.1 La stratégie générale de recherche**

Cette recherche est de type qualitatif, dans la mesure où ce sont les points de vue des sujets et leurs actions, dans leur contexte social, qui en sont la principale préoccupation (Giordano, 2003). C'est ainsi que le but de la recherche n'est pas de documenter de façon systématique le travail des intervenants en immigration, mais bien de décrire en profondeur les stratégies d'intervention des intervenants qui travaillent en immigration en région éloignée, au Québec. Plus spécifiquement, cette recherche sera orientée de façon à interpréter les significations données, par les individus, de leur propre vie et expériences. Il s'agit de la subjectivité des sujets au sens de Benoît (2012), soit le « fait que des intérêts sociaux et politiques orientent leurs interprétations sont ainsi acceptés et mis en valeur dans l'analyse des données » (p. 38). De plus, même si plusieurs aspects de la question d'immigration en région, de l'intervention interculturelle et du travail des organismes de régionalisation ont été étudiés sous divers angles, il n'existe pas, à ma connaissance, de recherche d'envergure ayant examiné les stratégies d'interventions des intervenants. Il s'agit donc d'une étude exploratoire.

Pour ce faire, j'ai opté pour la démarche ethnographique puisqu'une enquête de ce type se veut le plus près possible des situations naturelles des sujets dans leur vie quotidienne, leurs conversations, leurs routines, et ce, dans une interaction prolongée (Olivier de Sardan, 2008 : 41). Une partie importante de ma méthodologie consistait à faire de l'observation participante, soit « un séjour au quotidien plus ou moins prolongé chez ceux auprès de qui on enquête [...], l'anthropologue se frotte en chair et en os à la réalité qu'il entend étudier. Il peut ainsi l'observer, sinon "de l'intérieur" au sens strict, du moins au plus près de ceux qui la vivent, et en interaction permanente avec eux » (Olivier De Sardan, 2008 : 48).

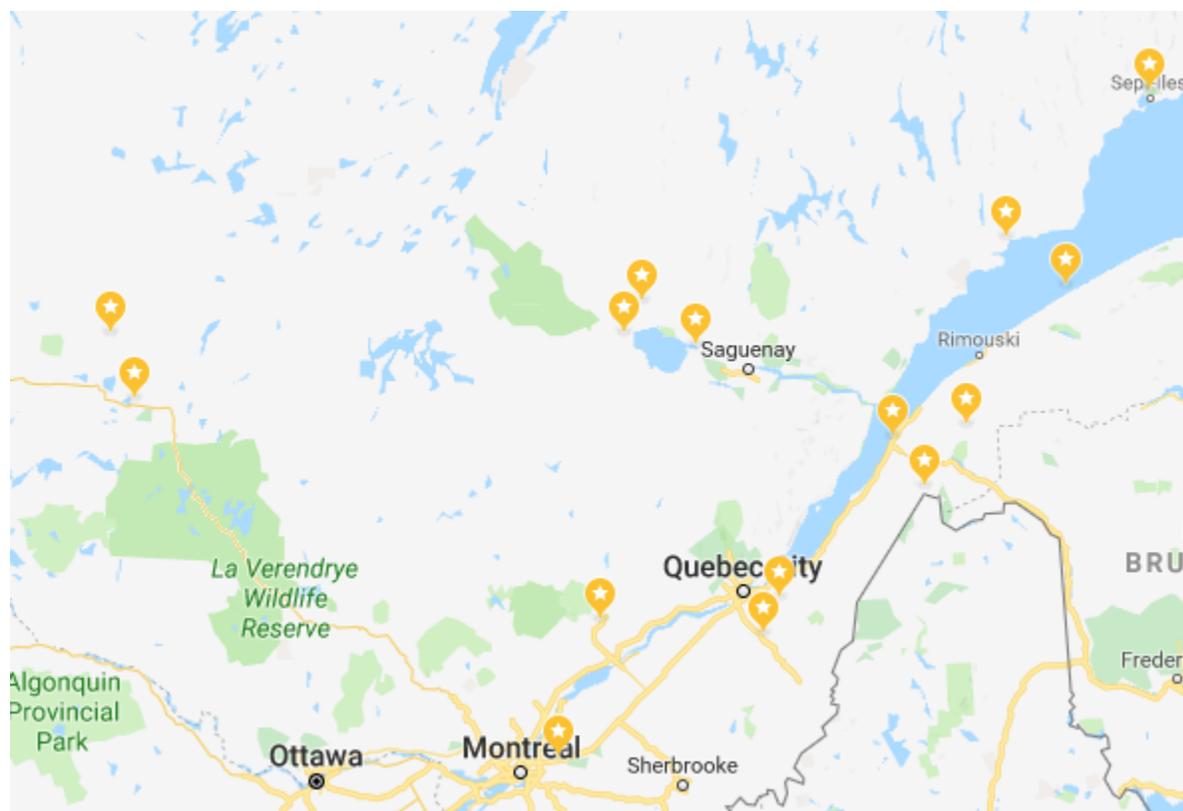
### **3.2 Population à l'étude**

Cette étude porte sur les stratégies d'intervention des intervenants en régionalisation, plus précisément, ceux isolés en région, puisque je voulais comprendre ce qui se passe lorsque tous les services pour les personnes immigrantes sont concentrés dans un seul organisme, et plus encore, confiés à une seule personne.

Pour ce faire, une recherche documentaire préliminaire à cette étude a été effectuée pour identifier les organismes qui se veulent l'unique responsable de l'accueil des immigrants sur leur territoire, dans les villes non périphériques à Québec ou Montréal. Dans cette optique, j'ai consulté la liste des partenaires du MIDI et identifié les villes qui n'apparaissaient qu'une fois. Par la suite, pour chaque organisme, j'ai vérifié qu'il n'existe qu'un seul intervenant responsable du volet immigration. Pour compléter cette recherche, j'ai consulté les sites web des villes identifiées, la liste des partenaires de l'organisme présent sur leur site ainsi que Google, pour m'assurer qu'il n'existait pas, sur le territoire, d'autres organismes offrant des services aux immigrants. À partir de cette méthodologie, ce sont vingt-deux organismes qui ont été

identifiés. Après avoir communiqué aux intervenants ciblés pour vérifier leur situation d'isolement et leur expliquer la nature de mon projet, quinze intervenants se sont montrés intéressés à y participer, soit celui de la région de Charlevoix (desservie par un seul organisme) et ceux des villes de Shawinigan, Squatec, Rivière-du-Loup, Saint-Félicien, Sept-Îles, Bellechasse, Dolbeau-Mistassini, Alma, Amos, Matane, Pohénégamook, Beauce-Nord, Mont-St-Hilaire et Baie-Comeau.

Figure 2 : Les organismes participants à cette recherche



Pour donner une meilleure idée du genre d'organisme dont il est question dans cette recherche, voici le portrait de trois de ces organismes :

L'organisme de 4 employés se dédie à l'alphabétisation. Il y a quelques années, suite aux nombreuses demandes lors de ses cours, l'enseignante en francisation a décidé de chercher du financement et de lancer le service d'aide aux immigrants. Aujourd'hui, cette intervenante travaille à plein temps à cet organisme. Pour recevoir son financement, ses bailleurs de fonds lui demandent d'offrir des services à 15 résidents permanents par année, pour une population totalisant environ 25 000 habitants. On ne peut pas nommer des services spécifiques offerts, étant donné que chaque service qu'une personne immigrante qui en fera la demande sera examiné cas par cas, même si c'est souvent hors mandat. Quelques exemples de services qui ont été offerts : visite de logement, sensibilisation dans les écoles, transports personnels, achats de matériel scolaire, etc.

L'organisme régional de 8 employés compte 3 bureaux. Depuis ses débuts, il se dédie aux immigrants, et cela se remarque par l'organisation du travail. Outre les employés qui s'occupent de volets spécifiques comme la liaison aux entreprises, les promotions ou les projets, chaque bureau a son intervenant avec l'expertise nécessaire dans le domaine du social. Né d'une initiative citoyenne désirant créer une structure d'accueil pour les immigrants, sa mission grandit et évolue avec les années, s'adaptant aux changements pour s'assurer de répondre aux besoins de la communauté immigrante. Aujourd'hui, chaque bureau se doit d'offrir des services à 10 personnes immigrantes pour respecter les ententes avec les bailleurs de fonds, pour une population moyenne de 18 000 habitants.

L'organisme comptant une vingtaine d'employés se dédie à l'employabilité des jeunes de moins de 35 ans. Au sein de ce dernier, une intervenante s'emploie à élargir la population cible afin de répondre aux demandes des immigrants. Son contrat est à temps partiel, puisqu'elle partage son temps avec un autre mandat. Ses bailleurs de fonds lui demandent de répondre à 35 résidents permanents par année, pour une population d'environ 35 000 habitants. Son mandat lui permettrait, en théorie, de répondre aux divers besoins des immigrants. Avec les personnes qui viennent la consulter, elle souhaiterait vivement pouvoir prendre le temps de leur montrer la ville ou encore les aider dans leurs défis au quotidien, mais la réalité est tout autre. Il y a surtout le manque de temps, mais aussi les ressources très limitées pour sa clientèle, l'obligeant à se consacrer presque exclusivement à la recherche de partenaires qu'elle pourrait référer aux immigrants. Selon elle, sur son territoire, « tout le monde et personne s'occupe des personnes immigrantes ».

### **3.3 Méthode et instruments de collecte de données**

Dans le cadre de cette étude, plusieurs méthodes ont été utilisées pour effectuer la collecte de données : a) questionnaire préliminaire ; b) entrevues téléphoniques ; c) observation participante.

#### *3.3.1 Outil 1 : questionnaire*

Tout d'abord, un questionnaire en ligne (voir Annexe 1) a été transmis à tous les intervenants identifiés comme répondant aux critères d'inclusion et se montrant intéressés à la recherche (n=15). Par conséquent, une idée générale du portrait des intervenants et de leurs activités a pu être établie. Le sondage a donc été construit à partir de sept thèmes qui se déclinent comme suit : 1- Informations personnelles ; 2- Emploi et organisme ; 3- Expérience ; 4- Formation ; 5- Tâches et rôles ; 6- Relations avec les immigrants ; 7- Contexte et milieu. C'est grâce à ce questionnaire que j'ai pu identifier les aspects du travail des intervenants qui étaient généralisés au Québec, plutôt généralisés ou uniques à une région/contexte/personne et qui se devaient d'être approfondis en entrevue. Néanmoins, ce type de collecte de données est plutôt limité et ne laisse pas beaucoup d'espace à la subjectivité du sujet. De plus, le contact non direct avec ce dernier fait en sorte que les questions peuvent avoir été interprétées de différentes manières sans aucun contrôle de ma part. Il faut donc noter que cet outil a servi à collecter des données préliminaires, pour donner une vue d'ensemble et devait être complété dès le début avec d'autres outils plus adaptés à ce type de recherche qualitative de type exploratoire.

#### *3.3.2 Outil 2 : entrevues téléphoniques*

Suite à l'analyse thématique des questionnaires, j'ai procédé à des entrevues semi-dirigées (voir Annexe 2) d'une durée moyenne de 45 minutes auprès de 10 intervenants

disponibles, dans le but d'explorer quelques thèmes plus en profondeur. Considérant la distance physique notable entre chaque intervenant, ils ont été invités à répondre par le biais d'une entrevue téléphonique et d'une application permettant d'enregistrer les appels. L'absence de présence physique et la durée restreinte des uniques entrevues m'ont empêché de créer une relation de confiance avec mes répondants. Cela a dû avoir des conséquences sur les réponses : les intervenants peuvent avoir répondu dans le sens de leur mandat et de leur organisation, même si la réalité terrain ou leurs opinions divergent. De plus, certains intervenants semblaient avoir de l'intérêt à participer à cette recherche. Les participants ne doivent pas être considérés comme des « pions déplacés par le chercheur » (Olivier de Sardan, 2008 : 62). En effet, ces derniers usent des stratégies actives visant à tirer profit de l'entretien. Dans le cas de cette étude, il s'agit plutôt d'une recherche de reconnaissance ou d'espoir d'appui ultérieur (Olivier de Sardan, 2008). Les principaux thèmes approfondis ont été :

- Les tâches : étant donné que le questionnaire a été construit de manière à ne pas permettre aux intervenants de détailler le travail qu'ils font, j'ai repris les rôles qu'ils m'ont dit avoir joués dans leurs questionnaires et leur ai demandé ce qu'ils faisaient, concrètement, pour l'accomplir.
- Les compétences : par les questions sur les compétences nécessaires au travail des intervenants, j'ai voulu comprendre la vision des intervenants en rapport avec les priorités dans leur travail. Ces questions sur les compétences permettaient de s'éloigner du mandat officiel qu'ils recevaient et de vraiment voir la vision plus individuelle de l'intervenant. Pour cela, j'ai posé des questions visant les compétences qui leur avaient permis l'accès au poste et celles qu'ils avaient dû acquérir :
  - Quelles compétences vous ont permis d'obtenir votre poste ?

- Qu'est-ce que vous avez dû acquérir, en termes de compétences, pour être capable de faire votre travail ?
- Est-ce qu'il y a des choses dont vous sentez que vous êtes, à ce jour, meilleur que vous l'étiez à vos débuts ? Quelles sont-elles ?
- Comment abordez-vous la différence culturelle avec vos usagers ?
- Qu'est-ce que vous faites lorsque vous ne comprenez pas un client ou ses besoins ?

### 3.3.3 *Outil 3 : Observation participante*

La troisième méthode de collecte de données s'est effectuée par l'observation participante des intervenants. Dans le but de trianguler les données, j'ai sélectionné trois villes pour y faire un séjour de 3 semaines, totalisant 45 jours de travail de terrain. Les deux premiers sites ont été choisis pour des raisons fonctionnelles (contact en ville pour le logement), alors que le troisième a été choisi pour le sexe de l'intervenant qui différait des deux autres. Cette étape a permis d'approfondir la modélisation des stratégies d'interventions en plus de leurs tâches, leurs actions et leurs compétences, le tout pour parvenir à une vision globale des systèmes que représente le travail des intervenants en régionalisation dans les territoires étudiés. Malgré la période d'observation limitée, j'ai jugé pertinent de diviser mon temps sur trois terrains plutôt que de me concentrer sur un seul. Premièrement, l'alternative n'aurait permis que d'obtenir des données d'une étude de cas, ce qui n'était pas le but de cette recherche. Deuxièmement, cette technique m'a permis de faire ressortir les divergences et ressemblances des terrains et d'en tirer ma modélisation systémique.

Ces observations étaient nécessaires pour prendre en compte divers aspects inconscients ou involontairement mis sous silence de la part de certains intervenants. Des gestes, actions ou pensées peuvent paraître anodines pour les personnes concernées, ou comme le dirait Olivier de Sardan (2013), relevées du prédiscursif ou de l'infra-discursif, voire du silence ou de l'informulable (p.66), et c'est pourquoi je me devais d'être présente afin de les répertorier. Dans

le cadre de ces observations, j'ai aussi participé aux activités des intervenants, même lorsqu'ils n'étaient pas en intervention directe avec un immigrant. Le but recherché était de connaître leurs démarches précédant et suivant une intervention, leurs tâches hors intervention et aussi les ressources et outils qu'ils allaient chercher et utiliser pour bien accomplir leur mandat. J'ai également eu la chance d'observer des interventions et interactions directes entre intervenants et personnes immigrantes. Le but ultime de ces observations était de répertorier les activités de ces premiers et de comprendre comment ils modelaient leur travail pour répondre aux différentes réalités et obligations du contexte, et d'en ressortir des stratégies. J'ai ainsi observé trois terrains qui m'ont permis de découvrir qu'il existe des similitudes comme des divergences dans le travail des intervenants en régionalisation de l'immigration.

De façon générale, j'ai suivi l'intervenant dans son quotidien, en respectant son horaire de travail. Dans la circonstance où l'intervenant avait un mandat à temps partiel, je n'ai suivi que l'horaire lié à l'immigration en m'installant à un bureau tout près de lui. Pour meubler les éventuels moments morts, j'avais prévu apporter du travail personnel ce qui a permis d'éliminer quelques résistances, de la part des intervenants, à ma bienvenue dans le milieu. En effet, cela a rassuré les intervenants qui se voyaient dans l'impossibilité d'offrir du matériel à observer ou encore de créer des situations d'intérêts. Le fait que je sois occupée permettait donc de recréer une ambiance qui se rapprochait du travail habituel de la personne.

À la suite des observations, j'ai tenu des échanges informels avec les intervenants ou les immigrants. Se rapprochant plus sous une forme de discussion, c'était d'une importance primordiale pour bien saisir le processus mental, les visions et les motivations des acteurs et aussi pour vérifier la compréhension des phénomènes observés. Sous l'angle d'une perspective constructiviste, je devais m'assurer de la signification donnée par les acteurs en regard à ces

phénomènes. Lors de ces échanges informels, les principaux thèmes abordés étaient : les tâches, les outils et les compétences.

### *Thème 1 : Tâches*

Pour les tâches, je notais de manière systématique ce que faisait l'intervenant en tentant de reconstituer leurs processus permettant d'accomplir celles-ci. Comme beaucoup de leurs tâches se faisaient sur ordinateur, je posais fréquemment la question « qu'es-tu en train de faire ? ». De plus, comme les actions et gestes posés par les intervenants pouvaient se montrer de façons ponctuelles, mensuelles ou annuelles, j'ai dû pousser l'observation pour m'assurer d'avoir une vision complète de ces actions. Pour ce faire, j'ai entretenu des discussions régulières avec les intervenants dans lesquelles deux techniques étaient utilisées. D'abord, nous faisons la chronologie des interventions auprès d'une ou plusieurs personnes immigrantes, qu'elles aient été sélectionnées par l'intervenant ou rencontrées lors de mes observations. Ensuite, lorsque j'avais observé l'intervenant faire une action, j'ai interrogé sur le processus :

- ◆ Pourquoi faire cela ?
- ◆ Quel est le résultat visé ?
- ◆ Quelles actions la précèdent ?
- ◆ Quelles actions vont suivre ?
- ◆ En quelle circonstance faire cette action ?

### *Thème 2 : Outils*

Dans le cas des outils servant à accomplir les tâches des intervenants, j'ai pris note de toutes activités qui témoignaient d'une recherche de support pour répondre à une demande. J'ai donc pris note de tout ce qui exigeait d'aller chercher de l'information pour accomplir une tâche. J'ai ainsi noté les navigations sur Internet, les demandes de conseils aux collègues, les appels à des personnes ressources du Ministère ou de la TCRI. J'ai également examiné le contenu, le cas

échéant, des formations suivies antérieurement. J'ai aussi analysé la bibliothèque des intervenants en m'informant des livres qui avaient été lus et dans quel but. C'est finalement en posant des questions que j'ai pu approfondir le sujet avec mes répondants.

### *Thèmes 3 : Compétences*

Beaucoup de recherches sur les compétences interculturelles ont été faites dans le domaine des sciences infirmières ou de la réadaptation physique (Campinha-Bacote, 2002 ; Vissandjée et Dupere, 2000). Dans ces professions, les personnes qui interviennent sont mobilisées selon un ordre chronologique cohérent aux façons de penser la réadaptation et les besoins des clients. « Chacun pose des gestes dont les limites sont prescrites ou permises par des ordres professionnels » (Gratton, 2013). L'absence de balises chez les intervenants observés complexifie la tâche d'évaluer la compétence. Dû à cette complexité d'évaluation, je me suis contentée d'observer ce que les intervenants considéraient comme étant des compétences nécessaires à l'accomplissement de leurs tâches. Cela permettait de sortir d'un discours officiel dicté par les mandats et les organismes, et de voir ce que les intervenants préconisaient comme prioritaire en rapport avec leur réalité de terrain. Cette question a donc été abordée dans les discussions et les questions ont gardé la forme prise en entrevue.

C'est à l'aide des données recueillies de mon questionnaire préliminaire, des entrevues téléphoniques et des neuf semaines d'observation terrain, que j'ai pu, après une modélisation attentive, faire émerger les stratégies d'intervention de mes répondants.

### 3.4 Méthode d'analyse des données

Ma démarche use d'une approche inductive. Ici, il ne s'agit pas de vérifier une hypothèse, mais bien de construire du savoir scientifique à partir d'une observation systématique. Comme l'explique Olivier de Sardan (2013), on pourrait imaginer le processus avec deux entonnoirs. Le premier, à l'envers, part d'une idée plus ou moins précise qui s'élargit lors du va-et-vient entre le terrain et les lectures qui nous mènent vers des concepts et des idées pertinentes et intéressantes à explorer. Le deuxième, à l'endroit, prend cette multitude de données et les font passer par une « opération de réduction et de sélection progressives où, par l'indexation, la mise en fiche et le regroupement en blocs, familles et thèmes, elles sont domestiquées, triées, et réduites peu à peu à un ensemble relativement restreint d'éléments significatifs, de données pertinentes, d'interprétations empiriquement fondées et d'exemples mobilisables lors de l'écriture finale » (p.123).

C'est ainsi qu'en cours de route, j'ai dû ajuster mes objectifs de recherche. En effet, j'ai voulu étudier la relation interculturelle entre l'intervenant et la personne immigrante dans un contexte où l'intervenant était le seul acteur spécialisé pour cette clientèle. Cependant, en débutant mes observations, j'ai dû me rendre à l'évidence que les contacts directs entre intervenants et personnes immigrantes étaient peu nombreux et qu'il me serait impossible de parler de tous les organismes observés, puisque plusieurs d'entre eux n'ont que des contacts superficiels avec les personnes immigrantes, rendant le terme relation désuet. J'ai donc dû faire un choix : laisser de côté beaucoup de données et retourner en observation en ajustant mes questions et mes grilles d'observation ou ajuster mon objet d'étude. C'est ainsi que l'analyse de la rencontre, qui devait être à un niveau plus individuel et herméneutique, s'est transformée en modélisation systémique d'un acteur et son contexte.

L'analyse de contenu a guidé mes différents types et niveaux d'analyses. Suite à plusieurs lectures attentives des entrevues et des observations nous avons réalisé les analyses suivantes :

1. Analyse descriptive portant sur les caractéristiques sociodémographiques des intervenants en régionalisation, tel leur âge, leur formation, leurs expériences, leur lieu d'appartenance et le type d'organisme pour lequel ils travaillent.

2. Analyse thématique du discours des intervenants sur des thèmes spécifiques dans ce cas-ci, les cinq volets d'action du travail de régionalisation de Duplessis (2013). J'ai classifié chaque action, indépendamment de l'intervenant, dans un des cinq volets du travail de régionalisation (Duplessis, 2013), et une sixième catégorie, les compétences, soit toutes les données qui faisaient référence aux outils utilisés, aux savoir-faire, savoir-être et mention de la différence culturelle. En analysant ces actions, j'ai pu voir que chaque volet représentait en fait un processus que j'ai reconstitué à partir des discours.

3. Analyse comparée du discours entre intervenants pour dégager les variations dans leurs rôles et responsabilités pour voir quel volet prédominait dans leurs discours. Pour ce faire, j'ai identifié un vocabulaire représentatif de chaque volet, par exemple, pour le volet développement, des mots tels gestion, projet, développement, ou pour le volet employabilité, des mots comme curriculum vitae, entrevues, emploi, etc.

### **3.5 Considérations éthiques**

Cette recherche a préalablement été évaluée par le comité d'éthique de la recherche en arts et sciences (CÉRAS), de l'Université de Montréal. Le certificat obtenu correspond au numéro CERAS-2016-17-298-D. La confidentialité des répondants ou de leur région a été

assurée par la modification des informations pouvant permettre de les reconnaître. De plus, le consentement des usagers a été obtenu par les intervenants qui les avaient précédemment informés de mon projet d'observer les rencontres. Par souci de transparence et m'engager à assurer la confidentialité, chaque participant a signé un formulaire de consentement. Ce formulaire contenait les détails sur la nature du projet, sur le déroulement de la recherche et sur la participation du répondant, incluant les avantages, les bénéfices, les risques et les inconvénients à y participer, la confidentialité, la liberté de participation et de retrait ainsi que les engagements du chercheur. Les formulaires de consentement peuvent être consultés aux annexes 3 et 4.

### **3.6 Biais et limites de la recherche**

Dans le cadre de cette étude, le principal biais réside dans la limite de temps accordé aux terrains d'observation. Trois semaines n'ont pas suffi pour me permettre d'être témoin de la globalité des activités accomplies par les intervenants. Beaucoup de données ont donc été recueillies dans des entrevues téléphoniques, avec des intervenants que je n'ai jamais rencontrés, ce qui a pu jouer sur la validité de celles-ci. En effet, la subjectivité des intervenants a pris une place importante dans cette collecte de données et une triangulation des données, à l'aide d'observations, n'a pas toujours été possible.

De plus, pendant une bonne partie de ma collecte de données, l'objectif de recherche résidait dans la compréhension de la relation que créait l'intervenant avec ses usagers dans un contexte où il était leur seul « point de repère ». Les questions sur le questionnaire et les premières entrevues laissaient donc peu de place aux activités qui ne sont pas faites dans l'interaction directe entre l'intervenant et l'immigrant, comme les activités de marketing. Les

questions étaient dirigées sur ce que font les intervenants auprès de la population immigrante, alors que les activités de réseautage ou d'attraction, entre autres, n'ont pas reçu l'attention requise par le présent objectif de recherche, soit la modélisation des stratégies d'intervention. Néanmoins, ces éléments sont ressortis malgré l'absence de questions leur étant directement liées. De plus, les entrevues ont évolué en cours de route, alors que le sens des données s'éclaircissait, et plusieurs intervenants ont pu être questionnés de manière à donner de l'attention aux aspects moins inhérents à l'intervention directe.

Un deuxième biais important réside dans la définition donnée à des mots très présents dans le projet tels que compétence, culture et interculturel, mais aussi intervention ou intégration. En effet, ces mots étaient utilisés à plusieurs endroits ; laissant une grande place à de fausses interprétations, autant de ma part, que celle de mes répondants. La reformulation des questions et l'explication des définitions que j'ai accordées aux concepts ont été des techniques utilisées pour réduire l'écart. Cependant, eu égard de ma difficulté à faire fi de mes formations académiques et scientifiques, je me suis éloignée de l'expérience subjective de mes répondants en me rapprochant à la littérature scientifique. J'ai aussi ajouté des bruits<sup>12</sup> à la communication. Par exemple, j'ai tenté d'expliquer le mot préjugé, comme étant plutôt une tradition, selon Gadamer (1976), sans me rendre compte, du moins pas suffisamment, que malgré l'explication, les intervenants n'étaient pas réceptifs à un tel mot à connotation négative. Mes connaissances particulières de ces concepts rendait la compréhension mutuelle difficile. Les expériences très divergentes de tels concepts, entre les intervenants eux-mêmes ou particulièrement ces derniers

---

12 Terme emprunté à la cybernétique pour exprimer ce qui peut faire interférence dans la communication.

avec le chercheur, ont pu avoir un impact sur la nature des données collectées, sur mon interprétation de ces données et sur mes rapports avec les acteurs sur le terrain.

Un troisième biais identifié est celui du contexte politique dans lequel se retrouvent les intervenants en immigration et les répercussions de celui-ci sur la représentation de soi livrée par les répondants. Comme le suggère Mauger (1991), sociologue, la représentation de soi de l'enquêté, dans le cadre d'une recherche scientifique, est vouée à être évaluée par le chercheur et est nécessairement affectée par l'anticipation de l'enquêté des jugements du chercheur (p.137). Cela crée diverses formes d'autocensure, non seulement dans la manière de dire les choses, mais aussi dans ce qui peut ou ne pas être dit. Le « quasi-examen » (p.137) créé par la situation d'enquête et son chercheur, vu comme possédant la légitimité intellectuelle, incite les répondants à présenter le soi de manière à susciter l'estime. Comme le sujet de l'immigration est un sujet très sensible et polarisé, ceux-ci devaient faire preuve de prudence. De plus, puisque les répondants de cette recherche sont des représentants d'une fonction professionnelle, ceux-ci répondent de manière à donner l'image qu'ils croient être cohérente avec les stéréotypes liés à la profession. Étant mandatés pour aider les personnes immigrantes de leur région, la vision de personnes ouvertes à la diversité est légitime. Ainsi, à maintes reprises, j'ai senti que les intervenants soignaient leur vocabulaire et la formulation des phrases, sans doute par crainte de se faire passer pour des esprits fermés, discriminants ou bourrés de préjugés.

Pour ajouter à la complexité de ce biais, ceux liés à l'interculturel sont souvent d'ordre de l'implicite ; les personnes concernées sont, plus souvent qu'autrement, sans connaissances de leurs propres biais. Ni une introspection, ni une évaluation honnête de soi ne peut être considérée comme des guides fiables de la présence de tels biais (Kelly et Roeddert, 2008). Pour certaines personnes, les biais liés à la différence culturelle sont invisibles, puisque cette différence est

invisible à leurs yeux. Pour d'autres, les différences sont visibles mais non-exprimables, dû au contexte politique.

J'ai pris conscience de ces trois biais assez tôt dans le processus ; ils ont donc fait partie intégrante des réflexions sur le sujet et de l'analyse des données. Ces obstacles, que sont la courte période d'observation, le manque de vision commune de certains concepts et l'obligation d'être politiquement correct<sup>13</sup>, ont donc d'eux-mêmes apporté des conclusions, laissant entrevoir dans quel contexte les intervenants sont apportés à travailler. Ils ont été importants dans la compréhension de l'expérience subjective des intervenants. Le prochain chapitre présente, de manière plus élaborée, ce contexte historique et ethnographique dans lequel s'installe la recherche.

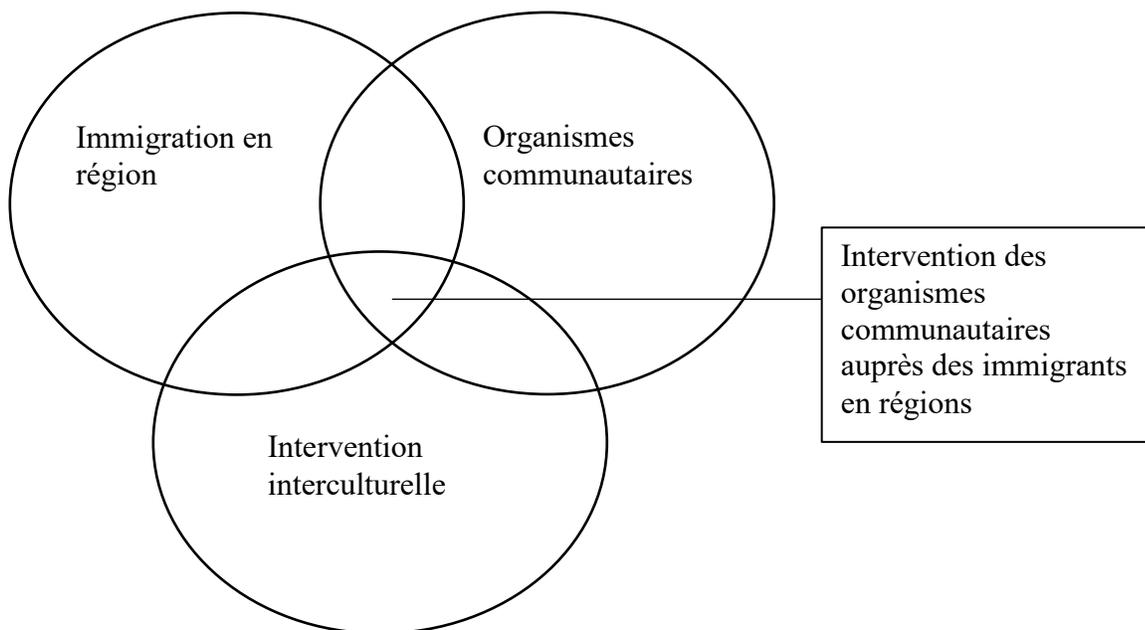
---

13 Pour Lebouc (2007), le politiquement correct est « une tentative d'éviter des expressions qui pourraient être comprises comme des tentatives d'exclure ou de dénigrer des groupes ou des minorités traditionnellement perçues comme désavantager » (p.11).

## Chapitre 4 : Contexte historique et ethnographique

Le contexte particulier dans lequel se trouvent les intervenants en immigration des régions éloignées du Québec, a non seulement un impact direct sur eux, mais aussi sur les immigrants et le milieu associatif. Ce contexte représente le système dans lequel l'organisme responsable de la régionalisation se trouve, constituant lui-même un système dans lequel se trouve l'intervenant. La question des intervenants en immigration des régions éloignées du Québec répond à des facteurs et revêt des caractéristiques de trois principaux domaines, soit l'immigration en région (régionalisation) et ses caractéristiques, le milieu communautaire et l'intervention interculturelle, que je présente dans la prochaine section. Finalement, je me concentre sur le système des organismes de régionalisation dans son unicité.

Figure 3 : Contexte ethnographique



## 4.1 Immigration en région

Ma question de recherche s'explore dans un contexte particulier. En effet, l'immigration en région est différente de celle dans les grands centres. Il est donc important de comprendre les dynamiques et les enjeux liés à cette dernière afin de bien cerner la signification des actions des intervenants qui travaillent dans ces régions. De plus, la valeur de cette recherche se trouve dans l'intérêt d'un type d'immigration particulier ; le projet de régionalisation de l'immigration du gouvernement a aujourd'hui près de 30 ans d'existence. Alors que certains voient la région comme un contexte idéal à l'intégration (Bernard, 2008 ; Lebel-Racine, 2008), l'attraction et la rétention de ces immigrants restent encore difficiles (Deglise, 2015). Ce paradoxe démontre que la notion même d'intégration revêt plusieurs définitions et démontre également que la question est complexe et multifactorielle. Il n'existe donc pas une réponse à l'état de l'intégration des immigrants en région, mais plutôt des facteurs qui changent avec le temps et selon le contexte, ainsi que des parcours d'immigration qui varient d'une personne immigrante à l'autre. Dans cette section, après une présentation de l'historique des politiques de régionalisation de l'immigration, je présente les caractéristiques de celle-ci.

### 4.1.1 *Historique de la régionalisation*

Au niveau provincial, la concentration de l'immigration dans la métropole est un phénomène qui date depuis longtemps et lentement, tend à changer. Selon les statistiques de 1991, Montréal recevait 88 % des personnes immigrantes (Simard, 1996), alors qu'en 2015, elle en accueillait 80 % (Marois, en entrevue, 2015). Le souci de voir s'accroître la dualité entre les régions du Québec et la métropole montréalaise, en plus de celui de priver les régions des bienfaits de l'immigration, a mené le gouvernement à des réflexions systématiques sur la

régionalisation de l'immigration. Simard (1996), du domaine de la sociologie<sup>14</sup>, nous présente l'historique et l'évolution de cette politique<sup>15</sup>.

Du point de vue politique, c'est en 1987 qu'on recense les premières discussions au sujet de la régionalisation. D'abord appelé « démétropolisation », le terme a changé pour régionalisation, en raison de sa connotation plus positive (Simard, 1996). Pourtant, l'idée de régionaliser l'installation des nouveaux venus existait déjà dans les années 1950, car à cette période l'Ontario recrutait déjà des agriculteurs d'Angleterre. Dans l'optique de développer le secteur agricole et de mettre en place des industries nouvelles, l'idée d'attirer de nouveaux arrivants séduisait. Selon Manègre (1993), l'idée a refait surface en 1970, toujours dans l'optique d'un développement du secteur agricole, mais aussi par une prise de conscience de la nécessité de franciser les immigrants. « Quelques services destinés aux immigrants en régions se sont implantés, tels les Centres d'Orientation et de Formation des Immigrants (COFIS) et le Service aux immigrants entrepreneurs, qui comprend un volet de promotion agricole » (Simard, 1996 : 442). La première expérience véritable de régionalisation au Québec s'est faite lors de l'arrivée massive d'immigrants indochinois dans les années 1979-1980. Malgré les programmes de parrainages collectifs et de jumelages, le bilan de l'expérience ne semble pas suffisamment positif et la régionalisation tombe aux oubliettes jusqu'en 1987<sup>16</sup>. Cette année-là, une commission de la culture sur le niveau de l'immigration a été mise en place pour répondre aux demandes de plusieurs organismes qui réclamaient une meilleure répartition des nouveaux

---

14 Myriam Simard est professeure honoraire de l'INRS et directrice du Groupe de recherche sur la migration ville/campagne et les néo-ruraux. Ces intérêts de recherche se centrent sur la ruralité, l'immigration en région, les jeunes et la santé en région éloignées.

15 « C'est l'Accord Canada/Québec qui, en 1991, a confié au Québec l'essentiel des responsabilités en matière d'immigration, notamment pour assurer le maintien de son poids démographique au Canada et la protection de la langue française. Cet Accord pourvoit pour l'essentiel au financement de l'accueil et l'intégration des nouveaux arrivants au Québec » (Rioux, 2017).

16 Pour plus d'informations sur le sujet, voir Mulloy et al. (2017).

arrivants sur le territoire québécois. L'année suivante, soit en 1988, un avis a été déposé, posant ainsi les balises des politiques de régionalisation de l'immigration au Québec. Dans une consultation entre le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (MICC) et le Conseil des communautés culturelles et de l'immigration (CCCI), ce dernier a suggéré d'émettre une politique permanente de régionalisation de l'immigration revêtant deux objectifs, soit le développement régional et l'intégration des personnes immigrantes à la majorité francophone :

« Le but de cette politique devra être de faire partager par d'autres régions les bénéfices économiques et démographiques de l'immigration, qui profitent exclusivement à Montréal depuis fort longtemps. Elle visera aussi à favoriser l'intégration à la majorité francophone. » (Avis, 1988 : 79-85 dans Simard, 1996 : 443).

Simard (1996) compare cette politique au nerf central de la régionalisation tout comme son talon d'Achille. En effet, la chercheuse mentionne que la politique ne se concentrait que sur les trois métropoles régionales que sont Québec, Sherbrooke et Trois-Rivières, laissant de côté les régions moins centrales pour cause de disponibilités restreintes d'emplois et de services.

Trois types de mesures sont présentées, dans une visée incitative et non coercitive :

- 1- planification des interventions de l'État et concertation avec les divers organismes intéressés ;
- 2- information sur le potentiel des régions et sensibilisation des immigrants, de la population d'accueil et des conseillers en immigration ;
- 3- soutien et suivis par une panoplie de services tels l'accueil, la recherche d'emploi, la francisation ou les activités multiethniques.

Le rôle des organismes, en partenariat avec l'État, est central dans ce document, de même que la création de noyaux d'immigrants dans le but de favoriser la rétention. C'est ainsi qu'en 1990, la régionalisation de l'immigration est devenue un objectif stratégique de l'Énoncé de politique en matière d'immigration et d'intégration du MICC. Ce premier énoncé officiel du gouvernement, dans sa volonté de répartir l'immigration, fait part de la difficulté de la tâche au regard des droits

de circulation des individus et des disparités dans la capacité d'accueil des régions. L'ensemble de la communauté immigrante est convoité par cette politique, mais les réfugiés semblent constituer le principal groupe cible des stratégies gouvernementales (Lebel-Racine, 2008 : 12). Simard (1996) fait aussi part de l'évidence avec laquelle le but premier de cette politique est économique, notamment parce que chaque région doit émettre un plan de développement régional pour s'assurer que la régionalisation soit faite de manière à répondre aux besoins de la région, mais aussi parce que ce sont les immigrants indépendants qui sont visés par cette politique (travailleurs et gens d'affaires).

En 1992, des *Orientations pour une répartition régionale plus équilibrée de l'immigration* ainsi que des *Mesures favorisant la régionalisation de l'immigration* sont énoncées pour apporter des précisions sur les visées de l'État en la matière (Simard, 1996). Celles-ci comportent trois orientations, soit la recherche d'opportunités concrètes d'emploi en région pour les personnes immigrantes, le développement de conditions favorables à la rétention et finalement, le développement de partenariat avec les décideurs et organismes locaux dans l'esprit de la récente politique de développement régional (Orientations, 1992 : 19-25, dans Simard, 1996). Dans ces écrits, l'immigration dans les régions périphériques demeure modeste en raison du faible potentiel d'attraction, même si « elle est possible lorsque justifiée et bien intégrée aux réalités locales » (Simard, 1996 : 446). Cette mention a eu comme conséquence de créer une dualisation et de hiérarchiser les régions.

En 1993, un dernier document a été approuvé au Ministère : Le Plan d'action pour la régionalisation de l'immigration qui, contrairement aux autres documents, met l'accent sur l'attraction des immigrants en régions et moins sur leur intégration/rétention. Ce Plan inclut des initiatives à l'international ainsi qu'à Montréal, dans le but d'inciter des personnes immigrantes à

déménager en région. En 1996, suite à une vaste réflexion collective de l'État sur la répartition de l'immigration au Québec, les Centres régionaux de développement (CRD) ont été consultés pour conclure des ententes spécifiques avec les acteurs locaux, dans le but de favoriser l'installation de personnes immigrantes en région. Finalement, en 2004, le gouvernement québécois a lancé son nouveau plan d'action, *Des valeurs partagées, des intérêts communs*, qui vise à « favoriser la régionalisation par l'établissement de plans d'action adaptés aux spécificités régionales et la prise en compte de l'immigration comme enjeu de développement » (MICC, 2007 : 4). Les principales mesures mises en place pour répondre à cet objectif sont : 1- « organiser des activités visant à sensibiliser la population en région à l'apport de l'immigration et à la contribution potentielle des personnes immigrantes ; 2- élaborer et mettre en œuvre des plans d'action régionaux, en collaboration avec les acteurs socio-économiques concernés dans les régions, incluant les organismes des communautés culturelles » (MICC, 2007 : 4). Pour que les personnes immigrantes s'installent dans les régions de façon durable, le gouvernement s'est engagé à offrir des perspectives d'emploi intéressantes, des services d'accueil et d'établissement accessibles et adaptés, un accès à l'éducation et à la formation professionnelle et un climat d'ouverture des communautés régionales (MICC, 2007 : 5 dans Lambert, 2014).

À partir de ce moment, Vatz-Laaroussi (2011)<sup>17</sup> identifie trois étapes à la régionalisation. À prime à bord, le gouvernement a souhaité accroître le nombre des immigrants indépendants professionnels et investisseurs, mais il a dû se raviser en prenant conscience de l'autonomie dont

---

<sup>17</sup> Michèle Vatz-Laaroussi a collaboré dans plusieurs études au sujet de l'immigration en région en tant que responsable du Réseau international de recherche sur l'immigration en dehors des grands centres, dans des domaines aussi divers que le travail social, l'éducation, l'ethnologie et la psychologie.

cette population jouissait dans leur choix de destination, réduisant de beaucoup le pouvoir d'influence du gouvernement à ce sujet (Vatz-Laaroussi, 2011). Naturellement, ce sont les réfugiés sélectionnés qui ont fait l'objet de cible pour la suite du projet de régionalisation, donnant place à la première étape que l'auteur nomme « viser les réfugiés » (Vatz-Laaroussi, 2011 : 1).

Ce changement a néanmoins amené son lot de difficultés, précisément dû aux manques d'infrastructures d'accueil et de réseaux d'emplois pour les réfugiés. Cet état de fait a eu des effets négatifs sur leur rétention et ceux-ci ont quitté rapidement la région, enclenchant la deuxième étape, dénommée « rééquilibrer les populations migrantes en régions » (Vatz-Laaroussi, 2011 : 1). Dans la lignée des décisions prises pour rééquilibrer le nombre de réfugiés en région, les ententes n'ont plus été traitées avec de « trop petites localités, mais plutôt avec les Municipalités régionales de Comté (MRC) et, plus spécifiquement, avec les Conférences régionales des Élus (CRÉ) qui rallient plusieurs municipalités » (Ibid, p.2). Ces décisions ont mené, en 2010, à diverses ententes visant l'attraction, l'intégration et la rétention des immigrants dans les régions du Québec. L'optique était de privilégier une approche concertée du développement local qui miserait davantage sur les forces vives des régions.

La troisième et dernière étape, « déplacer les immigrants installés à Montréal vers les régions » (Ibid), a été créée pour le développement de services de régionalisation qui visent un accompagnement personnalisé des familles prêtes à quitter Montréal pour s'installer en région. « Des mesures associant le ministère de l'Immigration au ministère de l'Emploi étaient aussi mises de l'avant et voulaient favoriser une meilleure adéquation entre le bassin local d'emploi et les compétences de ces immigrants » (Ibid).

Plus récemment, c'est en 2014 que le gouvernement du Québec signe une entente avec les municipalités qui a eu comme effet d'accélérer la municipalisation du développement, amorcé il y a de cela près de vingt ans (Corriveau, 9 décembre 2017). Dans le but de redresser les finances publiques, cette entente impose différentes mesures, dont l'abolition des CRÉ et le transfert de leurs responsabilités vers les MRC. Les villes se sont donc retrouvées au centre de la gestion du développement social de leur territoire, y compris de l'immigration. Cela a forcé une restructuration du milieu, mais dans certains cas, a créé des mésententes entre organismes, rendant difficile la mise en place de nouvelles instances de concertation (Larouche-LeBlanc, 2017). Dans plusieurs cas, le partage des responsabilités, et surtout des financements, demeure donc en suspens. Nous n'avons pas encore d'informations sur les impacts réels de l'abolition des CRÉ.

Selon Simard (1996 : 448), l'évolution de la politique de régionalisation démontre une constance sur 4 paramètres fondamentaux, soit la répartition interrégionale plus équilibrée des apports variés de l'immigration, l'intégration à la majorité francophone, le lien étroit avec la politique de développement et, finalement, les partenariats avec les acteurs socio-économiques du milieu et leurs implications dans le processus d'accueil et d'intégration. De plus, les politiques revêtent une nature incitative aux actions graduelles et effets attendus à long terme. L'auteure marque aussi le déplacement sur deux axes des politiques : de la rétention à l'attraction et la catégorie d'immigrant (de travailleurs à réfugiés). « L'évolution de la politique de régionalisation de l'immigration traduit l'influence de nombreux facteurs, dont l'enchevêtrement de plusieurs enjeux et la crise globale de l'État » (Simard, 1996 : 449). L'auteure identifie, entre autres, ceux-ci : - l'enjeu territorial dans l'intention de diminuer la dualité région/métropole ; - l'enjeu démographique dont la faible croissance de la population

québécoise ; - l'enjeu politique lié à la francophonie et la place du Québec au sein du Canada ; - l'enjeu économique. Simard établit aussi un lien entre la crise de l'État et l'ambiguïté de la régionalisation de l'immigration. Cette crise étatique, tant économique, politique que socioculturelle, a mené à son désengagement et « a obligé, conséquemment, à une redéfinition de ses rapports avec la société civile, à une reconfiguration des rôles entre sphères privées et publiques, à une recomposition de ses rapports avec le territoire et à une réorganisation de la société civile sur le plan local » (Simard, 1996 : 453). Le rôle des régions et plus particulièrement des municipalités, est donc appelé à changer et à devenir plus actif et décisif dans la planification du développement de son territoire.

Une recherche de Boulais (2010), démographe, fait l'analyse des répercussions quantitatives et qualitatives des politiques de régionalisation sur le choix de destination des immigrants internationaux (venant d'un autre pays que le Canada). Voici les données résultantes :

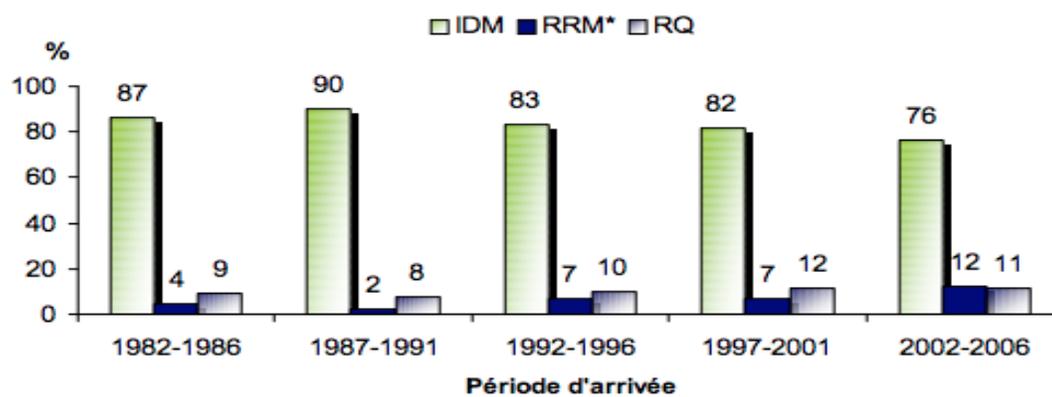
♦ **Répartition des immigrants admis au Québec de 1982 à 2006, selon la région de destination, par période quinquennale**

Région de destination	1982-1986	1987-1991	1992-1996	1997-2001	2002-2006	Total 1982-2006
IDM	75 396	162 786	148 179	125 291	159 898	671 550
RRM*	3858	4207	12 615	10 325	25 780	56 785
RQ	7777	13 993	17 588	17 830	23 778	80 966
Total Qc	87 031	180 986	178 382	153 446	209 456	809 301

Source : Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (MICC), 2006.

« IDM » pour l'île de Montréal ; « RRM » pour le reste de la région métropolitaine en dehors de l'île de Montréal ; « RQ » pour le « reste du Québec ».

♦ Répartition (%) des immigrants selon la période d'arrivée et la région de destination



♦ **Structure selon la catégorie d'immigration des immigrants admis au Québec de 1982 à 2006, par région de destination et période quinquennale**

Région de destination	Catégorie d'immigration	1982-1986	1987-1991	1992-1996	1997-2001	2002-2006	Total 1982-2006
IDM	Imm. écon.	90	94	89	88	80	87
RRM*	Imm. écon.	4	2	4	4	11	6
RQ	Imm. écon.	6	5	7	8	9	7
		100	100	100	100	100	100
IDM	Regr. familial	86	87	79	77	72	80
RRM*	Regr. familial	6	4	12	13	16	11
RQ	Regr. familial	8	9	9	10	12	10
		100	100	100	100	100	100
IDM	Réfugiés	77	84	77	72	69	76
RRM*	Réfugiés	2	1	5	6	11	6
RQ	Réfugiés	21	15	18	22	20	19
		100	100	100	100	100	100
IDM	Autres <sup>1</sup>	0	0	88	99	84	85
RRM*	Autres <sup>1</sup>	0	0	10	1	10	9
RQ	Autres <sup>1</sup>	100	100	3	1	7	6
		100	100	100	100	100	100
IDM	Total	87	90	83	82	76	83
RRM*	Total	4	2	7	7	12	7
RQ	Total	9	8	10	12	11	10
		100	100	100	100	100	100

\*RRM « approximative ».

<sup>1</sup> Demandeurs non reconnus du statut de réfugié et cas d'ordre humanitaire.

Source : Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (MICC), 2006 et calculs de l'auteur.

Note : Les totaux n'égalent pas la somme des parties en raison des arrondis.

♦ **Part (%) de chaque région de destination dans le total des immigrants admis au Québec de 1982 à 2006, par connaissance linguistique et période quinquennale**

Région de destination	Connaissance linguistique	1982-1986	1987-1991	1992-1996	1997-2001	2002-2006	Total 1982-2006
IDM	Français	86	86	80	81	75	81
RRM*	Français	5	4	9	7	13	8
RQ	Français	9	10	11	12	12	11
		100	100	100	100	100	100
IDM	F et A	84	91	83	84	77	82
RRM*	F et A	4	2	6	5	12	8
RQ	F et A	11	7	10	10	11	10
		100	100	100	100	100	100
IDM	Anglais	92	94	89	88	83	89
RRM*	Anglais	4	2	6	6	11	6
RQ	Anglais	4	4	5	5	6	5
		100	100	100	100	100	100
IDM	Ni F ni A	85	89	81	78	72	81
RRM*	Ni F ni A	4	2	7	7	13	7
RQ	Ni F ni A	11	9	12	15	15	12
		100	100	100	100	100	100
IDM	Total	87	90	83	82	76	83
RRM*	Total	4	2	7	7	12	7
RQ	Total	9	8	10	12	11	10
		100	100	100	100	100	100

\*RRM « approximative ».

Source : Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (MICC), 2006 et calculs de l'auteur.

Note : Les totaux n'égalent pas la somme des parties en raison des arrondis.

Légende : F=français; A=anglais

Boulais (2010) en vient à la conclusion que des changements sont survenus dans les flux migratoires de 1982 à 2006, « tant en termes d'effectifs qu'au niveau des caractéristiques des immigrants admis dans la province » (p.52) et cela dans l'ensemble des régions du Québec. Il est intéressant de constater que les caractéristiques des immigrants admis en « région » diffèrent de ceux acceptés sur l'île de Montréal. Par exemple, dans les régions, on retrouve une plus forte concentration de personnes immigrantes célibataires, de langue maternelle française et connaissant une langue tierce ou uniquement le français. Cependant, ce sont surtout les banlieues qui ont vu leur démographie changer par l'immigration, conduisant à des questionnements quant aux réels impacts de la régionalisation.

En définitive, le projet de régionalisation de l'immigration du gouvernement du Québec a évolué au cours des vingt dernières années, changeant de population cible, mais aussi d'objectifs visés, soit l'attraction ou la rétention. Pierre Anctil (sous presse) nous montre qu'il s'agit d'une tendance historique ; « le rythme d'arrivée des nouveaux citoyens n'est en effet pas un phénomène prévisible et il fluctue fortement selon l'état de l'économie mondiale, la liberté de mouvement et la demande locale en main-d'œuvre » (p.7). Les multiples politiques ou plans d'action qui ont été élaborés ont eu des effets sur le nombre d'immigrants dans les régions éloignées qui eux, répondent à un profil différent de ceux de l'île de Montréal.

#### *4.1.2 Caractéristiques de l'immigration en région*

Bien qu'il soit extrêmement important de prendre en considération la réalité de chaque région (Vatz-Laaroussi, Bernier et Guilbert, 2013), certaines études tentent d'illustrer que l'intégration économique des immigrants en région se passe généralement bien. Particulièrement, une recherche menée pour Statistique Canada, par l'auteur et statisticien Bernard (2008), illustre,

sous plusieurs angles, la meilleure situation économique des immigrants en région. Selon cette recherche, les revenus moyens des immigrants seraient plus élevés en région que dans les grands centres, avec une différence significative de 16 %. Il semblerait également que l'écart économique entre immigrants et locaux soit beaucoup moins élevé et diminue plus rapidement en région que dans les grands centres. Les immigrants de la région métropolitaine, installés au Canada depuis 10 ans, gagneraient en moyenne 10 % de moins que les locaux, alors qu'en région, ils gagneraient 2 % de plus que les locaux après seulement 4 ans au Canada (Bernard, 2008). Dans une perspective sociologique, des chercheurs pensent que l'insertion sociale est beaucoup plus facile, puisque le nombre limité d'immigrants force à l'intégration aux groupes locaux, ce qui parallèlement, accélère l'apprentissage du français (Lebel-Racine, 2008). On peut ainsi voir que pour plusieurs, « la région est un lieu où l'intégration est personnalisée, étant donné la faible proportion d'immigrants, que leurs conditions de vie sont meilleures qu'à Montréal, étant donné le coût de la vie plus faible, la diminution de temps dans les transports et l'augmentation de la qualité de vie familiale, etc. » (Vatz-Laaroussi, Duteau et Amla, 2015).

Il ne faudrait pourtant pas généraliser, puisque les discours recensés divergent. Il semble que malgré les succès économiques recensés des immigrants, parmi ces derniers, certains ont trouvé leur intégration difficile et le milieu fermé à la diversité. On rappelle notamment que les emplois disponibles dans les régions éloignées sont souvent mono-industriels, précaires, peu qualifiés et sans possibilité de promotions au sein de l'entreprise ou de la région (Vatz-Laaroussi, 2008). On peut en conclure qu'il est possible, voire facile, de se trouver un emploi en région mais comme le bien-être, l'épanouissement semble plus difficile à atteindre. C'est ainsi qu'une autre perspective de la question émerge, celle-ci a été étudiée dans diverses sciences sociales, telles l'anthropologie, la sociologie et les recherches féministes. En région, il a été démontré que

les difficultés vécues par les personnes immigrantes étaient, à certains égards, différentes de celles vécues à Montréal. Un de ces obstacles est celui de ne pas bénéficier des réseaux naturels d'entraide que représentent les communautés culturelles, de se retrouver ainsi privé de ses multiples bénéfices.

Selon Breton (1983 : 23), la communauté d'attache est « un foyer d'entraide, un réseau de relations interpersonnelles et donc un lieu d'intégration sociale, où un ensemble d'institutions répondent aux besoins de la communauté ». Selon Jacob (1992), elle permet également de répondre à des besoins sociaux, psychologiques, sécuritaires et affectifs en diminuant l'effet du choc culturel. Pour Pierre (2005 : 84), la communauté d'attache est source de coutumes, modes de vie et valeurs qu'ont en commun ses membres. L'impossibilité de pouvoir jouir de ses avantages a des répercussions sur les personnes immigrantes, notamment l'isolement, la précarité ainsi que le peu d'investissement dans la localité (Cardu et Sanschagrin, 2002 ; Vatz-Laaroussi et Bezzi, 2010). Cela va sans dire qu'une autre difficulté se trouve dans la faible accessibilité aux services tels que l'aide à l'intégration des immigrants indépendants (Vatz-Laaroussi, Guilbert et Bezzi, 2010), ceux relatifs à la mobilité (Blain, 2005), ceux concernant le réseau scolaire (Krahn, Derwing et Abu-Laban, 2005) ainsi que ceux de la disponibilité de cours de francisation (Bilodeau, 2013).

On ne peut pas mentionner la difficulté des immigrants des régions sans parler du débat sur la perception de la communauté d'accueil face à l'immigration. Certains diront, à l'instar de Bouchard et Taylor (2008), que la faible densité de personnes issues des communautés ethnoculturelles en région aurait des effets sur les attitudes des individus par rapport à celles-ci, qui seraient plus négatives, comparativement à Montréal. Pourtant, Bilodeau et Turgeon (2014),

du domaine politique, montrent que ce sont les régions limitrophes à la métropole qui auraient le plus de craintes face à la population immigrante.

♦ **Perception de l’immigration comme menace à la culture québécoise : Portrait des régions administratives. Bilodeau et Turgeon (2014)**

Régions Administratives	L’immigration est une menace à la culture québécoise (%)	L’immigration enrichie la culture québécoise (%)	L’immigration n’a pas d’impact (ou pas d’opinion) (%)	Échantillon
Lanaudière	49,5	32,2	18,3	1399
Laval	48,7	38,1	13,3	226
Laurentides	46,7	33,9	19,4	3340
Centre-du-Québec	44,3	35,2	20,5	1229
Montérégie	43,6	36,6	19,7	4306
Saguenay-Lac-Saint-Jean	43,3	35,7	21,1	1338
Mauricie	43,2	37,4	19,4	1000
Outaouais	43,1	37,0	19,9	991
Abitibi-Témiscamingue	43,1	37,8	19,1	1131
Côte-Nord	41,7	35,7	22,7	1139
Chaudière-Appalaches	41,3	36,1	22,6	2083
Bas Saint-Laurent	40,8	37,2	22,0	1885
Estrie	40,3	38,7	21,1	1821
Gaspésie	39,8	39,0	21,2	1111
Montréal	37,2	46,4	16,4	3762
Nord-du-Québec	33,7	50,5	15,8	95
Québec	32,9	44,0	23,1	1510
<b>Ensemble du Québec</b>	<b>42,0</b>	<b>38,0</b>	<b>20,0</b>	<b>28,366</b>

Source : Sondage Hebdos Québec.

Après une étude extensive et multifactorielle, c’est la théorie de l’effet « halo » qui explique le mieux les données des auteurs. Selon celle-ci, la qualité et la nature des interactions d’un individu avec les immigrants aurait un plus grand impact sur la perception de la population immigrante que sur la fréquence de ces interactions (Bilodeau et Turgeon, 2014). En effet, les populations des régions, n’ayant pas beaucoup d’interactions avec les personnes immigrantes, n’ont qu’une idée très abstraite de ces dernières, ce qui ne semble pas être une idée aussi fertile au sentiment de menace que la connaissance concrète, mais superficielle, des populations immigrantes, telles que dans les régions limitrophes de Montréal. D’un autre côté, les

intervenants en région qui « rencontrent quelques familles immigrantes dans leur pratique, se sentent souvent peu concernés par ces questions, y sont aussi moins préparés, moins formés, tout en partageant souvent avec leurs collègues de Montréal un certain nombre de stéréotypes » (Vatz Laaroussi et al., 1999 : 15). Selon Simard (2002), les régions, n'ayant pas coutume de gérer la diversité ethnoculturelle, pourraient difficilement concurrencer la force d'attraction qu'exerce la métropole avec ses divers milieux de regroupement ethniques qui jouissent d'une relative autonomie les uns par rapport aux autres (Simard, 2002 : 136).

Malgré l'importance des facteurs contextuels et des réalités des régions, certains chercheurs disent que ce sont les organismes et acteurs qui s'investissent dans l'immigration de leur région et qui en dessinent la dynamique (Vatz-Laaroussi, Bernier et Guilbert, 2013). Certains disent aussi que ce n'est pas nécessairement le contexte régional qui a une grande influence sur l'intégration des personnes immigrantes, puisque les expériences semblent plutôt varier selon le parcours migratoire des personnes et de leurs familles et selon le niveau d'ouverture de leurs collègues de travail (Vatz-Laaroussi, Duteau et Amla, 2015). Les deux sont vrais, mais d'un point de vue systémique, il y a de multiples facteurs qui influencent les parcours et les tendances d'intégration en contexte de régionalisation.

L'immigration en région s'insère dans une structure particulière, que ce soit par son contexte plus ou moins accessible qu'en milieu urbain, dépendamment de l'angle d'étude choisie, ou par les difficultés et facilités particulières au milieu que rencontrent les personnes immigrantes. Le travail des intervenants en régionalisation doit donc être étudié comme phénomène à part et ne peut pas se confondre avec ce que font les intervenants dans les grands centres. De plus, les organismes qui travaillent en régionalisation sont des organismes communautaires qui incorporent certaines caractéristiques typiques du milieu.

## 4.2 Milieu communautaire

Dans les régions du Québec, ce sont souvent des organismes communautaires qui ont la responsabilité de l'accueil et de l'intégration des immigrants. Dans certains cas, il s'agit de nouveaux organismes qui se mettent en place pour répondre aux besoins grandissants de leur région. Parfois, ce sont d'anciens organismes, par exemple un organisme d'alphabétisation, qui adaptent leurs services aux nouvelles demandes. Les recherches sur le milieu communautaire au Québec sont donc importantes pour bien comprendre le contexte dans lequel les organismes étudiés interagissent avec la population et leur environnement. Je présente donc l'histoire et les caractéristiques générales du milieu pour poursuivre avec les particularités répondant au milieu communautaire offrant des services aux immigrants<sup>18</sup>.

### 4.2.1 Général

Au Québec, le milieu communautaire est complexe, puisque beaucoup de ses organismes ont été institutionnalisés, autrement dit, reconnus formellement par les pouvoirs publics, les pairs et la communauté. Selon Beaudoin (1999), il s'agit d'un « processus décrivant le passage d'une pratique informelle et expérimentale à une pratique mieux organisée, plus formelle et, de plus, reconnue socialement par la communauté », travaillant de pair avec l'État<sup>19</sup>. Pour retracer le rôle de cette institutionnalisation, l'auteur rappelle que nombre d'organismes québécois ont jadis été une réponse communautaire aux services parfois inadéquats des gouvernements ; leurs programmes étant trop centralisés et uniformes, ne réussissaient pas à répondre aux besoins

---

<sup>18</sup> Ce recherche a beaucoup été exploité dans domaine des services sociaux, mais aussi dans les sciences de l'éducation, non exclusivement.

<sup>19</sup> Il est important de rappeler que les organismes communautaires ont implanté des façons de faire et développé des expertises depuis fort longtemps. Cette longue expertise, commencée dans les années 70 de manière informelles ou expérimentales, n'est pas suffisamment prise en compte dans ce mémoire. Pour approfondir la question, voir Saillant et Ramirez (2018) ou Shragger (2013).

particuliers de certains groupes. C'est l'absence ou l'inadéquation de ces services qui ont poussé les organismes à adapter l'offre. On a ainsi vu émerger des ressources alternatives en santé mentale, des refuges pour femmes et des garderies pour pallier une version des services communautaires bureaucratisés (White, 2001). L'institutionnalisation a ainsi permis aux organismes de lever des barrières importantes à leurs objectifs, soit le manque de financement ou de crédibilité nécessaire à la création de partenariats (Ibid.). Elle a conféré aux organismes l'appui essentiel de l'État, du milieu communautaire, de l'entreprise privée locale et de la communauté locale, cela par des accords, des ententes ou des contrats conclus avec différents partenaires pour remplir des fonctions ou exercer un mandat sur une problématique précise (Ibid.). Cela a prodigué aux organismes la reconnaissance de leur expertise, nécessaire à l'accès aux subventions. Il s'agit aujourd'hui d'une « concertation entre groupes et partenariats avec l'État », identifiée comme la dernière étape d'évolution des pratiques communautaires au Québec (Panet-Raymond et Lavoie, 2011).

De manière générale, le milieu communautaire est présenté comme un espace de construction et de consolidation du lien social, où l'action socio-politique vise l'amélioration générale des conditions de vie des populations (Kanouté et al., 2011). Plusieurs enjeux sont ainsi exposés. Au Québec, l'action communautaire a pour but de consolider les liens sociaux ainsi que l'autonomie des individus et des collectivités, guidée par des valeurs fondamentales comme la justice, la solidarité et la démocratie (Panet-Raymond et Lavoie, 2011). C'est ainsi que, dans ces milieux, une approche collective aux problèmes sociaux d'un groupe ou d'un individu est favorisée (Baillargeau, 2007). Certains chercheurs repèrent, dans les mandats des organismes de Montréal, des mots-clés qui rejoignent les propos des différents auteurs au sujet de l'action communautaire comme : entraide, réseaux, communication, reconnaissance, médiation,

représentation, mobilisation, pouvoir, justice sociale, démocratie, partenariat, etc. (Kanouté et al., 2011); permettant ainsi de situer la culture du milieu. Selon Deslauriers et Paquet (2003), la culture du communautaire implique un engagement personnel des intervenants dans un cadre de travail égalitaire où les gens se sentent utiles.

Les recherches sur l'action communautaire permettent aussi d'identifier les défis dont fait face le milieu. Tout d'abord, Panet-Raymond et Lavoie (2011) mentionnent la discordance créée par la réduction des politiques sociales s'opérant simultanément à une augmentation des populations vulnérables (précarité, maladie, absence de qualification, etc.). Ces populations sont d'ailleurs de plus en plus touchées avec la consolidation d'une idéologie de consommation, aggravant leur situation. Par surcroît, la menace d'un État qui, peu à peu, se désengage et risque la préservation du caractère public des services sociaux, sans oublier les difficultés de reconnaissance et de financement de ces derniers, exacerbe les défis des organismes communautaires.

#### *4.2.2 Les spécificités du secteur de l'immigration*

En ce qui a trait à l'immigration, l'État québécois n'a disposé d'aucune structure officielle d'accueil avant 1965 et était même absent du champ des services sociaux en général (Anctil, 1992). Cela a donc laissé aux communautés ethniques la responsabilité de l'accueil et de l'aide aux familles nouvellement arrivées (Bauer, 1994). Selon Cloutier (2011) :

« La création des premiers organismes voués à l'accueil des personnes immigrantes et des réfugiées remonte aux années 1950 lorsque des congrégations religieuses décident de créer différents services tels le Service social diocésain de Montréal (SSDM) et le Service familial de Québec (SFQ) qui a mis en place un service spécialisé, soit le Service d'accueil aux voyageurs et aux immigrants (SAVI). »

C'est dans les années 1970, lors d'arrivées massives de réfugiés d'Asie du Sud-Est, qu'on voit naître un grand nombre d'organismes pour répondre aux besoins des familles nouvellement arrivées. En 1981, l'État québécois établit une politique de soutien financier aux organismes ethnoculturels non gouvernementaux ; ce qui permet le financement d'une cinquantaine d'organismes offrant des services aux personnes réfugiées et immigrantes (Jacob, 1992).

Pour sa part, Cloutier (2011), du domaine des services sociaux, analyse le milieu communautaire offrant des services aux immigrants. Selon l'auteure, dans ce milieu, les organismes évoluent constamment aux rythmes et besoins des immigrants ; des besoins particuliers exigent des organismes une adaptation de leurs services. D'autre part, les politiques gouvernementales et les restrictions budgétaires obligent ces organismes à revoir à maintes reprises leurs mandats et leurs objectifs afin d'assurer leur survie (Ibid.). Ils doivent également gérer avec les divergences constantes entre les besoins réels du terrain et les priorités et mandats du gouvernement. Sur un plan plus pratique, les organismes communautaires vivent des difficultés lorsqu'il s'agit de fournir leurs services. Il y a, notamment, le dilemme entre le nombre de demandes prises en charge par un organisme et le surmenage des intervenants. Il y a aussi les problèmes liés au manque d'expertise interculturelle (tel l'échec de certaines interventions) qui se retrouvent exacerbés par les contraintes comme la rentabilité ou les indicateurs de performance (Ibid.). En effet, l'austérité, fortement influencée par la pensée néolibérale<sup>20</sup>, bloque les investissements et les décisions qui pourraient permettre un temps d'intervention et une latitude décisionnelle des cliniciens suffisants au contexte pluriethnique

---

<sup>20</sup> Pour plus d'information, voir les vidéos de l'institut de recherche et d'informations socioéconomiques (IRIS) à ce sujet.

(Côté et al., 2015). Les différentes contraintes personnelles, administratives et budgétaires amènent aussi leurs lots de difficultés quotidiennes.

Pour pallier à celles-ci, les intervenants doivent souvent faire preuve de créativité. L'auteur observe finalement que la culture des milieux communautaires rend possible tout ce travail, puisqu'au cœur de celle-ci se trouve le don de soi et le désir de faire autrement. De plus, Cloutier (2011) énonce que la motivation des intervenants en milieu communautaire se trouverait dans la nature des liens créés dans leur milieu de travail, notamment avec l'équipe de travail, mais surtout avec les personnes aidées.

Comment est-ce que la culture du milieu communautaire ainsi que ses relations avec son environnement influencent les stratégies d'intervention des intervenants en immigration dans les régions éloignées ? Le milieu communautaire s'est aujourd'hui professionnalisé, c'est-à-dire qu'il offre une perspective d'emploi. Néanmoins, « les personnes engagées en action communautaire aspirent ou devraient aspirer à une diminution radicale des causes des problèmes sociaux » (Panet-Raymond et Lavoie, 2011).

Le contexte particulier des organismes responsables de l'enjeu d'immigration dans les régions du Québec fait en sorte que ceux-ci ne peuvent être totalement associés aux recherches sur les organismes communautaires du Québec. Ils sont souvent étudiés par l'entremise des Centres locaux des services communautaires (CLSC) (Deslauriers et Gatineau, 2002 ; Favreau et Hurtubise, 1993 ; Bélanger et Lévesque : 1988) qui répondent surtout à des forces provinciales alors que les organismes liés à l'immigration s'insèrent dans un système complexe répondant autant à des forces internationales, nationales que provinciales, et même locales. Il est donc primordial d'étudier les organismes de régionalisation dans leur unicité. De plus, leur offre de

services revêt la particularité de se vouloir interculturelle : les intervenants tentent de répondre aux besoins d'une population pluriethnique, qui peuvent diverger des besoins de ceux des intervenants ou être exprimés de façons différentes.

### **4.3 Intervention en contexte pluriethnique**

La relation d'aide qu'entretiennent les intervenants en régionalisation et les personnes immigrantes, fait en sorte qu'il est important de se pencher sur la question d'intervention en contexte pluriethnique. C'est particulièrement en travail social que l'on retrouve des recherches sur le sujet (Bélanger, 2002 ; Legault, 2000 ; Brunel, 1989), mais également dans le domaine de la santé et des services sociaux (la réadaptation physique, sciences infirmières, etc.) ainsi qu'en éducation. Les intervenants qui travaillent dans ces contextes, comme les personnes immigrantes qu'ils servent, « doivent naviguer entre les normes des sociétés d'accueil et une diversité de visions par rapport à la « vie bonne » et au vivre-ensemble dans leurs organisations et institutions » (White, Gratton et Agbobli, 2017, p.8). Legault et Rachédi (2008) parlent de la pratique interculturelle comme d'une « réponse de terrain et une façon d'analyser les situations/problématiques d'une société pluraliste. L'approche interculturelle, pour sa part, est une méthode de communication et d'appréhension des problèmes, débouchant sur un type d'intervention adapté à la diversité » (p.102).

Un bref historique de l'approche interculturelle en travail social, présenté par Gagnon (2011), nous apprend que cette approche, dans les années 1970, était axée sur le migrant et la connaissance sur les cultures. Les années 1980 « marquent l'adoption de lois et le développement d'outils institutionnels prenant en considération l'aspect de plus en plus multiethnique de la population québécoise » (p.40), telles que la Charte de la langue française en

1977 et le Programme d'aide à l'établissement et à l'intégration de 1985 (Legault et Rachédi, 2008). Dans ce contexte, on voit émerger l'inter-culturalisme qui porte de l'importance aux interactions et à l'interdépendance entre la culture majoritaire et les cultures minoritaires (Roy, Legault et Rachédi, 2008 dans Gagnon, 2011). El-Hage (2004) identifie Margalit Cohen-Emerique comme un des auteurs ayant le plus contribué, dans les années 1990, à l'essor de l'approche interculturelle en travail social. Cette dernière dira même que, au cours de cette décennie, l'approche interculturelle, ou plutôt la médiation interculturelle, est devenue un outil important dans la gestion de la diversité culturelle, aux côtés d'autres formes de médiations telles familiale et juridique (Cohen-Émerique, 1999).

Cette auteure sert de référence pour beaucoup dans le domaine du travail social<sup>21</sup>. Plusieurs propos de cette auteure nous permettent de nous faire une idée des particularités de l'intervention en contexte pluriethnique. Premièrement, chez les intervenants sociaux, elle note le manque de recul nécessaire pour faire le lien entre le dysfonctionnement individuel ou familial et les problèmes généraux, où se mêlent les différences culturelles, trajectoires migratoires, déracinement, etc. De plus, ils n'ont pas les clés culturelles pour distinguer une demande réelle de celle cherchant à tirer profit de la situation ou de l'intervenant. Deuxièmement, les difficultés additionnelles amenées par la migration sont difficiles à cerner pour les intervenants comme dans cet exemple de la perte d'espoir qui s'ajoute aux difficultés normales d'une situation de chômage. Troisièmement, dans de telles interventions, l'identité professionnelle est menacée lorsque la personne d'un groupe minoritaire impose ses codes ou que l'intervenant ne réussit pas à mettre à profit son expertise ; il se crée alors un sentiment d'impuissance, de dévalorisation ou

---

<sup>21</sup> Elle est notamment utilisée dans les formations de la TCRI pour les intervenants du réseau.

autres réactions de défense. Sans oublier que les intervenants sont aussi victimes de préjugés qui peuvent être causés par une différente vision de leur rôle.

Lenoir-Achdjian et al. (2009) nomment d'autres difficultés de l'intervention qui émergent en contexte pluriethnique. Entre autres, au sein des organismes de soutien aux immigrants, il semble exister différentes conceptions des difficultés d'insertion et de manière plus prononcée en matière d'emploi. Chez les personnes immigrantes, consultées dans le cadre de l'étude de Lenoir-Achdjian et al. (2009), celles-ci considèrent l'emploi comme un droit acquis à la réception du permis d'entrer au pays, du fait des promesses faites dans le processus d'immigration. Les intervenants, pour leur part, ne trouvent pas que leurs processus d'immigration devraient leur conférer un quelconque droit différencié de ceux des locaux. Ces immigrants considèrent également qu'il devrait y avoir davantage de mesures mises en place pour favoriser leur insertion, alors que les intervenants croient que c'est de la responsabilité de l'immigrant. Dans cette optique, les intervenants ont tendance à outiller les personnes immigrantes pour qu'ils développent leurs capacités à chercher un emploi, tandis que les immigrants voudraient que leur statut soit pris en compte dans les appuis mis à leur disposition. Enfin, toujours dans le cadre de l'étude de Lenoir-Achdjian et al. (2009), les immigrants se considèrent victimes de discrimination et de fermeture de la société d'accueil, en plus d'être victimes d'une « tromperie » sur les possibilités qui s'offraient à eux, au Québec. D'un autre côté, les intervenants rappellent que l'immigration est choisie et non forcée, et que ce choix doit être assumé.

Dans cette même recherche (Lenoir-Achdjian et al., 2009), les auteurs révèlent l'impuissance vécue par les intervenants en contexte pluriethnique, sous plusieurs formes. Cette impuissance se vit dans les limites de leur marge de manœuvre ou face à la discrimination indirecte dont sont victimes leurs usagers et aussi dans l'absence de pouvoir pour inciter les

employeurs à embaucher des immigrants. Peut-on aussi souligner qu'ils se retrouvent dans une position inconfortable lorsqu'un employeur, potentiel partenaire, fait montre de discrimination directe à l'endroit d'un de leurs usagers. Ces difficultés font office de filtres d'interprétation aux difficultés des immigrants. Pour se protéger contre le sentiment d'impuissance, les intervenants auraient tendance à octroyer aux clients la responsabilité de leurs échecs à trouver un emploi, comme mentionné ci-haut. Ces interprétations seraient donc des mécanismes de défense. Ces filtres se superposeraient indirectement aux discriminations et pourraient être source de discrimination systémique.

Danielle Gratton, anthropologue et psychologue spécialisée en relations interculturelles (2013), présente un cadre commun d'analyse des situations interculturelles, puisqu'en son absence, « chacun analyse les situations selon son idéologie personnelle, disciplinaire ou politique, et selon des impressions ou des informations partielles » (White et Gratton, 2017). C'est sur les « situations interculturelles »<sup>22</sup> que ce cadre d'analyse pose le regard. En observant l'acte à poser qui, selon elle, expose les limites des rencontres interculturelles et les adaptations nécessaires, Gratton (2013) montre notamment que les intervenants doivent prendre conscience des limites des modèles utilisés dans leur culture (individuelle ou organisationnelle) et de la nécessité d'utiliser une approche interculturelle pour répondre aux besoins spécifiques en contexte pluriethnique (Gratton, 2009). Dans sa thèse, elle identifie quatre barrières qui jouent sur l'accessibilité et sur l'adéquation des services pour les personnes immigrantes :

La première renvoie à l'ordre économique et aux données macro et comprend notamment le statut migratoire, la seconde concerne les barrières linguistiques et la troisième vient de la méconnaissance des institutions de santé. Finalement, la quatrième barrière a trait aux

---

<sup>22</sup> « Ce nombre infini d'interactions quotidiennes en contexte pluriethnique où les préjugés et barrières objectives peuvent devenir des obstacles à la communication, à l'efficacité des actes à poser dans l'application des mandats, et se transformer ainsi en facteurs d'exclusion. » (White et Gratton, 2017 : 66)

différences culturelles particulières dans les contextes de la santé et de la réinsertion en emploi. La religion, les structures familiales, les relations hommes femmes ainsi que les normes et valeurs sont les invariants qui mettent en évidence les écarts culturels les plus fréquents (2012 :293).

Ces barrières expliquent en quoi, selon Battaglini (2005), la présence d'immigrants dans la société a des conséquences sur les services. En effet, cette présence fait en sorte qu'il faut, entre autres, une durée plus longue des interventions (en moyenne 40 % de plus), des modes particuliers d'utilisation des services (plus grande utilisation des sans rendez-vous, par exemple), la présence nécessaire d'interprètes et de formation sur l'immigration et l'interculturel pour les intervenants. Finalement, Gratton (2009) note que « malgré la bonne volonté de tous et chacun, certains services et interventions restent inaccessibles, voire inadéquats » (p.20).

Les compétences interculturelles sont un autre aspect de l'intervention en contexte pluriethnique qui a été étudié. Une fois encore, des recherches sur la question ont été menées dans plusieurs domaines, tels les sciences infirmières (Alexander, 2008 ; Campinha-Bacote, 2002) et l'ergothérapie (Beagan, 2015). Il y a un grand manque de consensus quant à la définition, mais la plus répandue est celle de Cross (1989) : un ensemble congruant de comportements, d'attitudes et de politiques qui se rassemblent dans un système, une agence ou parmi les professionnels et qui permettent à ce système, agence ou professionnel, de travailler efficacement dans des situations interculturelles.

De nouvelles recherches montrent qu'il est primordial d'avoir des compétences aux niveaux organisationnel et individuel pour finalement avoir des intervenants compétents (White, Gratton et Rocher, 2015). En effet, s'il n'y a pas, au niveau de l'organisation, une certaine intégration de l'approche interculturelle dans les valeurs, les politiques, les mécanismes et processus de l'organisation, les services sont difficilement adaptés aux besoins de populations

diversifiées (Dubé, Côté et Arsenault, en préparation) ; notamment lorsqu'on sait que l'intervention en contexte pluriethnique demande 40 % plus de temps qu'une intervention en contexte homogène (Battaglini, 2005). Différentes conséquences sur la santé des intervenants ont été identifiées lorsque les compétences interculturelles, à un niveau ou à un autre, étaient absentes, tels les sentiments d'échec et d'incompétence, de doute et de culpabilité, l'isolement ou le sentiment de porter seul la détresse des nouveaux arrivants (Dubé, Côté et Arsenault, en préparation).

Le travail des intervenants en régionalisation, de par les usagers et les contacts fréquents des intervenants avec celle-ci, est sans aucun doute touché par la question de l'intervention en contexte pluriethnique. Cet état de fait, jumelé à la réalité de l'immigration en région et en milieu communautaire au Québec ainsi qu'aux pratiques des organismes de régionalisation, mérite une attention particulière.

#### **4.4 Les pratiques des organismes de régionalisation de l'immigration**

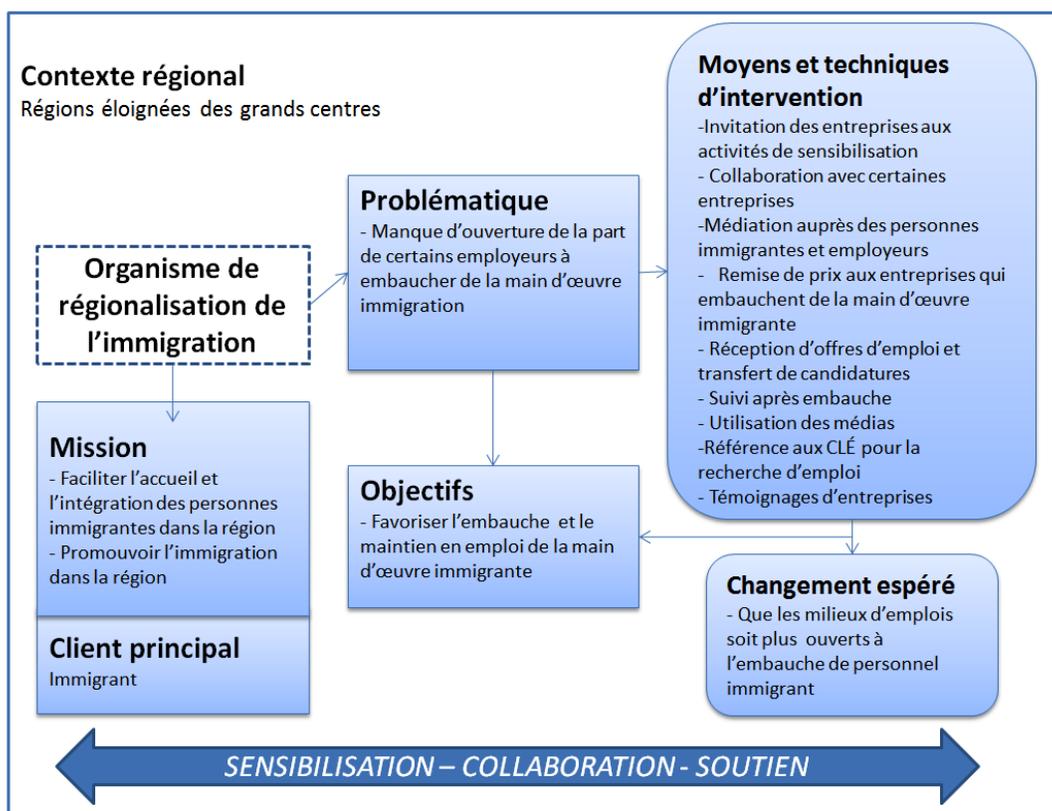
Les études au sujet des organismes de régionalisation de l'immigration sont très peu nombreuses, malgré leur importance dans les dynamiques de régionalisation de l'immigration. Dans une étude sur les organismes publics ou communautaires non spécialisés dans les populations immigrantes (Vatz-Laaroussi et al., 1995) « tous les organismes publics et communautaires mentionnent la présence en région d'un organisme communautaire spécialisé pour l'accueil des immigrants et/ou d'un lieu public spécialisé dans l'enseignement du français aux nouveaux arrivants » (p.129). Dans un contexte régional où les organismes publics manquent de politiques organisationnelles spécialement conçues pour la population immigrante, ces

organismes spécialisés font donc office de référence lorsqu'il s'agit d'intervenir auprès de cette population.

La première phase d'une vaste recherche sur les pratiques d'organismes de régionalisation de l'immigration (Vatz-Laaroussi, Duteau et Amla, 2015) a aidé à dresser trois logiques de préparation et d'accompagnement du milieu. Ces logiques sont associées aux trois régions types d'établissement, soit le cas des métropoles régionales, des agglomérations secondaires et du Québec hors agglomération, telles que définies par St-Amour et Ledent (2010).

Dans un premier temps, « les organismes intervenant dans les grandes villes sont plutôt dans une logique d'emploi, où l'organisme offre du soutien aux employeurs et entreprises pour intégrer des immigrants dans leurs milieux. Ils se donnent un rôle de coordonnateur des partenariats et de porte d'entrée des immigrants vers les milieux professionnels » (Ibid : 15). Dans les agglomérations secondaires, les organismes jouent plutôt un rôle de médiateur entre les employeurs et les immigrants. Finalement, dans les régions éloignées, les organismes « visent une intégration globale sociale et professionnelle des immigrants en tentant de sensibiliser la localité et la région, à la diversité. Ils se situent comme des accompagnateurs des immigrants vers ce monde local et vers les entreprises qu'ils côtoient » (Ibid : 15). En se fiant à cette étude, les cas observés dans le cadre de ma recherche répondent à une logique d'intégration globale, élargissant leur éventail de rôles et de stratégies d'intervention.

Figure 4 : Stratégies d'intervention en contexte régional (Ibid, 2015)



Selon Duplessis (2013), le travail en régionalisation comporte 5 volets, comme nous l'avons vu. La littérature démontre le rôle phare de l'intervenant dans plusieurs de ces volets. Par exemple, le deuxième volet, soit celui comprenant les activités d'insertion à l'emploi, l'intervenant sert souvent de pont entre la société d'accueil et la population immigrante (Gallant, Bilodeau et Lechaume, 2013), puisque le réseau social a un impact notable pour accéder au marché de l'emploi (Bernier et Vatz-Laaroussi, 2013).

Pour le troisième volet, soit celui comprenant les activités de prospection, réseautage et démarchage auprès des employeurs, il a été démontré que la présence d'organismes responsables de l'accueil des immigrants permet notamment une plus grande ouverture de la part des employeurs qui sentent la charge de l'intégration de leur nouvel employé diminuée (Vatz-Laaroussi, Duteau et Amla, 2015).

Pour ce qui est du quatrième volet, celui de l'accueil, de l'établissement et de l'intégration des familles immigrantes, il est à noter que les communautés locales jouent un rôle sur l'intégration et la rétention des immigrants, étant une source importante d'aide et d'information, ainsi qu'un lien social précieux (Gallant, Bilodeau et Lechaume, 2013 : 189). Dans cette optique, les activités de sensibilisation de la population, faites par les intervenants, servent à une meilleure intégration globale des immigrants.

Enfin, dans le cinquième volet, celui englobant les activités de développement d'activités de régionalisation, l'intervenant demeure très important, puisque les réalités et enjeux se forgent en fonction des dynamiques locales et des décisions prises aux niveaux régional et municipal. Les tables de concertation deviennent donc un incontournable dans la formation des dynamiques locales. Lors de ces concertations, la représentation des immigrants se fait par les organismes qui les représentent (Bernier et Vatz-Larroussi, 2013 : 131).

Somme toute, le travail des intervenants auprès des immigrants en région est substantiel et critique. La présence d'un organisme communautaire dédié aux immigrants est un facteur d'attraction notable. Néanmoins, les experts s'entendent du fait qu'il faut harmoniser la communication entre les différents organismes communautaires impliqués auprès des immigrants pour coordonner les actions et les activités d'intégration et pour mettre en place des

mécanismes de prévention de conflits (Ansòn, 2013 : 216). Ceci donne du sens lorsque nous prenons en compte les nombreuses tâches qu'impliquent la régionalisation et le rôle primordial des intervenants auprès des immigrants. Dans une revue de la littérature sur les collectivités accueillantes envers les immigrants au Canada (CIC - Esses et al., 2011), la présence d'organismes dédiés aux nouveaux arrivants a même été identifiée comme un élément favorisant à la fois l'attraction, l'intégration et l'installation à long terme des personnes immigrantes. Malgré ces constats, peu de recherches se penchent de manière extensive sur le rôle des intervenants en régions éloignées et sur les activités qui les incombent.

## Chapitre 5 : Résultats et modélisation

Cette section est réservée à la présentation et à la modélisation des données collectées dans le cadre de ma recherche. Dans un premier temps, le profil des intervenants ainsi que leur mandat seront présentés. Dans un deuxième temps, les activités collectées dans mes entrevues ou mes observations seront classées dans les cinq volets du travail de régionalisation de Duplessis. La modélisation attentive de mes données m'a permis de décortiquer chaque volet en sous-catégories et d'en dégager le processus et ses étapes. Il s'agit là du fruit de mes analyses personnelles. Enfin, je ferai mention de ce que les intervenants m'ont partagé comme étant des compétences importantes à l'exécution de leurs tâches quotidiennes.

Tout d'abord, il est important de rappeler dans quelle situation se trouvent les intervenants impliqués dans cette recherche. Ces derniers ont été sélectionnés spécifiquement par rapport à leur degré d'isolement. En effet, ils ont été identifiés comme étant les seuls acteurs offrant des services spécifiques pour la population immigrante sur un territoire donné. Non seulement leur organisme a été identifié comme le seul offrant des services aux personnes immigrantes dans leur région, ces intervenants sont de plus les seuls à être mandatés au sein de ces organismes pour faire le travail. Contrairement à ce que Duplessis (2013) rapportait au sujet du travail de régionalisation de l'immigration, que les tâches étaient distribuées chez les différents acteurs de la région, les intervenants au centre de cette recherche incorporent le travail de régionalisation dans son entièreté. De ce fait même, ils se retrouvent dans un travail qui se veut multidisciplinaire ; le marketing, la comptabilité, la communication, l'intervention, l'enseignement, la politique et la médiation sont, entre autres, des disciplines qui peuvent être

exercées, à un moment ou un autre, par les intervenants de cette recherche. Pour avoir une idée plus claire de la situation, la section suivante fait l’ethnographie de leur travail.

## 5.1 Profil des intervenants

### 5.1.1 Données sociodémographiques

Afin de documenter et de mieux comprendre les activités des intervenants en régionalisation de l’immigration dans les régions du Québec, 15 intervenants provenant de différents organismes<sup>23</sup> ont participé à cette étude. Les tableaux I, II, III, IV<sup>24</sup>, présentent les caractéristiques sociodémographiques de chacun d’eux et es tableaux V, et VI présentent les caractéristiques des emplois occupés par les intervenants mentionnés ci-haut<sup>25</sup>.

Tableau I. Âge

Âge	25 et -	26-30	31-35	36-40	41-45	45 et +
Nombre d’intervenants	1	1	1	6	2	2

Tableau II. Sexe

Sexe	F	H
Nombre d’intervenants	12	3

<sup>23</sup> Notez que dans une des régions, un organisme compte trois bureaux dans des villes différentes. Dans le cadre de cette étude, ces bureaux seront considérés comme des organismes.

<sup>24</sup> Les tableaux ont été présentés séparément pour assurer l’anonymat des sources qui sont faciles à identifier du fait que ces personnes sont seules dans leur région à travailler pour la régionalisation de l’immigration.

<sup>25</sup> Les données sont tirées directement des questionnaires qui ont été remplis par les répondants, qui n’ont pas tous répondu à la totalité des questions.

Tableau III. Taille des organismes

Nombre d'organismes	2	1	2	3	4	2	1
Nombre d'employés par organisme	1	2	4	7	9	20	25

Tableau IV. Rôle au sein de l'organisme

Titre	Nombre
Agent d'accueil, d'intégration et de rétention	1
Agent d'intégration	2
Agent d'intégration et de sensibilisation en immigration	1
Agent de développement immigration	1
Agent de migration	1
Chargé de projet	1
Chargé de projet en immigration	1
Coordonnateur de l'organisme	1
Coordonnateur des services	1
Coordonnateur des services aux immigrants	1
Directeur	1
Relayeur immigration	1

Tableau V. Clientèles cibles

Détails
Adultes analphabètes, adolescents à risque de décrocher, personnes immigrées
Chercheurs d'emploi, jeunes, limitations fonctionnelles, immigrants
Jeunes de 16 à 35 ans
Jeune de 16 à 35 ans, immigrants (travailleurs qualifiés), étudiants internationaux, nouveaux arrivants de plus de 35 ans
Personnes avec statut d'immigrant économique
Personnes immigrantes avec la résidence permanente
Personnes en recherche d'emploi et/ou personnes immigrantes
Résidents permanents de 5 ans et moins
Résidents permanents arrivés au Québec depuis 5 ans ou moins
Toute clientèle

Tableau VI. Mandat

Détails
Accroître le nombre d'immigrants dans la région en assurant des services d'accueil, d'accompagnement et d'intégration socioprofessionnelle personnalisés. L'organisme vise également l'engagement et l'ouverture de la communauté, notamment des entreprises, par des actions qui favorisent la rétention et une meilleure compréhension des apports liés à l'immigration.
Accueil et intégration des personnes immigrantes
Accueillir, promouvoir, sensibiliser
Aider les jeunes de 16 à 35 ans en matière d'emploi, de retour aux études, de persévérance scolaire et d'entrepreneuriat jeunesse.
Au niveau de l'immigration : Agente de développement responsable du volet immigration, soit de l'attractivité, accueil, établissement intégration, lien aux entreprises.
Favoriser l'intégration sociale et professionnelle des jeunes de 16 à 35 ans de notre MRC, et ce, sans égard à leur statut social ou économique.
Informar, accompagner et soutenir les personnes souhaitant s'établir dans la région et favoriser leur pleine participation dans leur communauté d'accueil. L'organisme agit sur trois volets: l'accueil, l'attractivité et la rétention des nouveaux arrivants.
Mission fondamentale d'éducation populaire, particulièrement d'alphabétisation. Le but de cette mission est de soutenir les efforts des personnes adultes ou en voie de l'être, incluant les personnes immigrantes, vers une plus grande autonomie, vers l'amélioration de leurs conditions de vie et vers une intégration sociale et professionnelle, afin qu'elles puissent fonctionner aisément dans la société d'aujourd'hui et y participer pleinement.
Offrir des services complémentaires en employabilité, pour aider la clientèle adulte de la région à intégrer le marché régulier de l'emploi. Nous proposons aussi aux employeurs des services spécialisés de conseil en recrutement de main-d'œuvre et en gestion des ressources humaines.
Offrir des services gratuits visant à améliorer les conditions de vie des jeunes adultes en les accompagnant dans leur cheminement vers l'emploi, vers un retour aux études, pour démarrer une entreprise ou pour s'établir dans la région. L'organisme est un lieu d'accueil, d'aide et de valorisation dans sa démarche, peu importe son statut.
Organisme communautaire qui œuvre dans le domaine de l'employabilité. La mission principale est de favoriser l'intégration socioprofessionnelle de sa clientèle dans le cadre de projets et services en collaboration avec les partenaires du milieu. Le projet Attraction se consacre entièrement à la population immigrante de 14 ans et plus. Il vise l'adaptation et l'intégration à la société québécoise, ainsi qu'au marché du travail québécois des nouveaux arrivants et de toutes personnes immigrantes.
Organismes d'employabilité spécialisés pour jeunes, personnes ayant des limitations fonctionnelles, personnes immigrantes
Organisme de développement de l'employabilité avec des objectifs d'intégration sociale et professionnelle des personnes immigrantes.

### 5.1.2 Sources de financement des organismes pour les immigrants

En matière de financement, chaque organisme reçoit un financement particulier pour les immigrants provenant, la plupart du temps, du Programme réussir l'intégration (PRINT) du MIDI, de l'entente du Programme mobilisation et diversité (PMD) du MIDI et/ou d'Emploi Québec. Tout d'abord, le programme PRINT du MIDI est attribué pour l'accueil et l'intégration des immigrants. Dans le cadre de ce programme, les organismes ont des ententes qui mentionnent une cible annuelle de clients.

Tableau VI. Cibles annuelles des clientèles

Cibles annuelles	2	10	15	20	33	38	49	93
Nombre d'organismes	1	3	2	2	1	1	1	1

Plus la cible de clients par année est élevée, plus le montant annuel pour l'organisme sera élevé, puisqu'il s'agit d'un montant par tête. De plus, ce montant varie en fonction de la région et de la zone dans laquelle l'organisme est situé. Par exemple, les régions situées dans la zone 3, soit la Côte-Nord, la Gaspésie, l'Abitibi-Témiscamingue et le nord du Québec, reçoivent le montant le plus élevé par personne, soit 652 \$.

La deuxième source de financement pour les organismes venant en aide à l'immigration provient d'une entente du PMD du MIDI. Cette entente correspond à la concertation, la promotion, la sensibilisation ou aux activités sociales pour les immigrants. Parmi les participants de mon étude, ce sont 9 organismes sur 15 qui reçoivent cette source de financement.

Puis, la troisième source de financement généralement distribuée aux organismes provient d'Emploi-Québec, soit 8 des 15 organismes de mon échantillon qui reçoivent du financement de ce Ministère.

Il est important de préciser que la moitié d'entre eux ont mentionné être subventionnés par leur MRC ou leur municipalité respective. D'autres sources de financement existent aussi, comme Service Canada et celui du ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur.

### *5.1.3 Niveau d'expérience et la formation des intervenants en immigration*

Dans le cadre de cette étude, le niveau d'expérience et la formation des 15 intervenants en immigration consultés se sont avérés importants pour la compréhension des différentes activités de ces derniers. Très peu d'intervenants ont moins d'une année d'expérience au niveau du travail social, en contact avec les immigrants ou autres domaines connexes. La majorité des intervenants possèdent d'une à trois années d'expérience en travail social ou directement avec les immigrants. Un nombre quand même élevé ont plus de 10 ans d'expérience en travail social (6) ou autres domaine connexes (5) alors que deux ont autant d'expérience avec les immigrants.

Lorsque j'ai demandé aux participants des précisions sur leurs expériences de travail en lien avec le poste actuel, ce sont les vocables « conseillère en emploi » et « développement » qui sont ressortis de manière significative, suivi de « service à la clientèle » et « intervention ». Certains intervenants ont aussi mentionné qu'ils avaient eu des expériences dans le domaine du tourisme, de la pédagogie, du journalisme et de la gestion de projet. Pour ce qui est des formations générales des intervenants, la majorité sont diplômés soit en sciences sociales, en communication, en management ou en gestion du tourisme. Seulement deux intervenants n'ont pas mentionné leur formation de base, mais plutôt leurs formations reçues dans le cadre de leurs

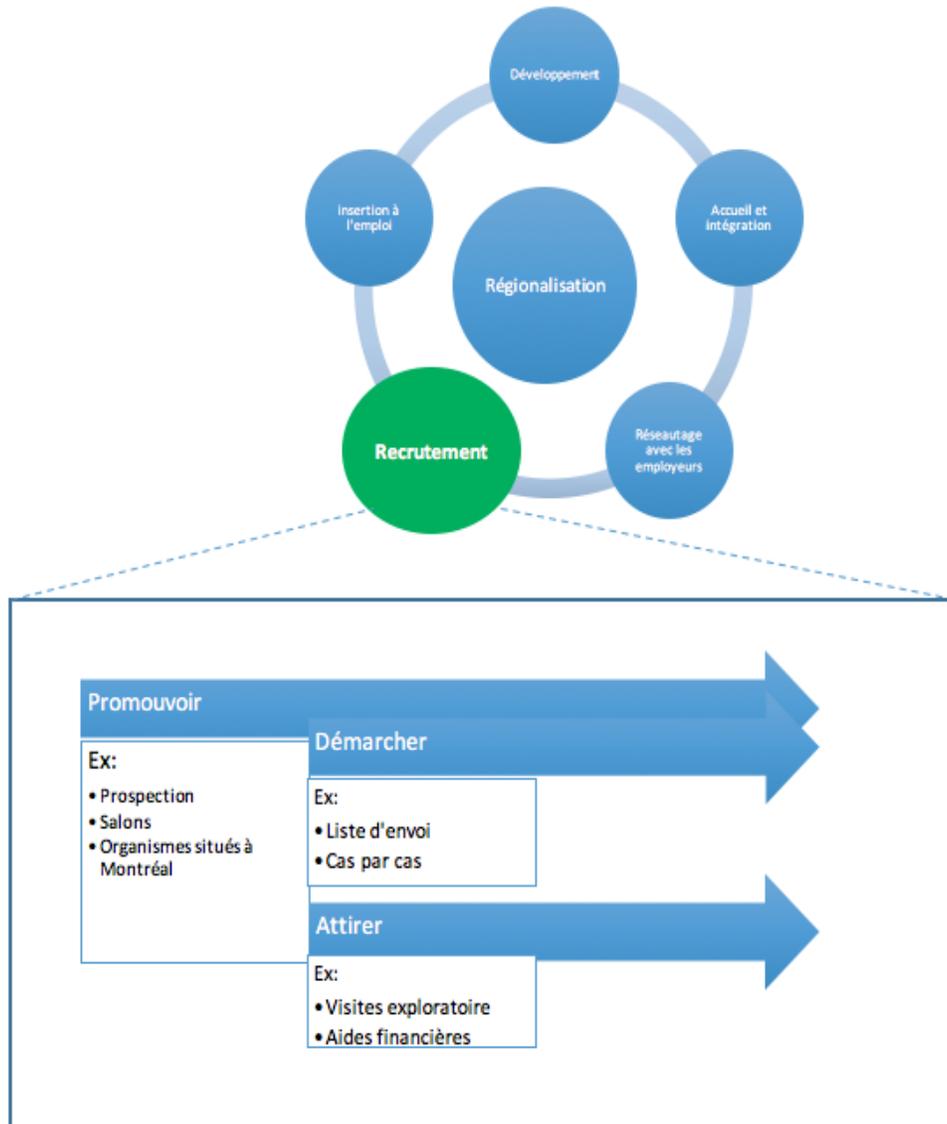
fonctions actuelles : relation d'aide, culture et diversité culturelle, encadrement des bénévoles, concertation entre les acteurs, accueil et intégration des immigrants, etc. Le profil des intervenants, leurs sources de financement ainsi que leurs formations permettent de se faire une idée sur les participants de l'étude et le travail qu'ils doivent accomplir. Ce travail a été décortiqué en maintes activités qui ont été classées selon les 5 volets du travail de régionalisation pour une description précise de ces volets qui seront présentés dans la prochaine section.

## **5.2 Portrait du travail des intervenants en régionalisation isolés**

Dans le cadre des diverses fonctions des intervenants en immigration en région éloignée, les activités de ceux-ci peuvent être classées selon les cinq volets du travail de régionalisation, identifiés par Duplessis (2013) et qui s'énumèrent comme suit : 1- Démarchage, prospection et recrutement des personnes immigrantes ; 2- Les activités d'insertion à l'emploi ; 3- Prospection, réseautage et démarchage auprès de l'employeur ; 4- Accueil, établissement et intégration des familles immigrantes ; 5- Développement des activités de régionalisation de l'immigration. Suite à une analyse attentive des données classifiées, il a été possible d'approfondir la connaissance du système que représente le travail de régionalisation. Pour ce faire, chaque volet est introduit par un graphique représentant son sous-système, pour ensuite être décrit et décortiqué en profondeur. Les sous-catégories qui y sont dévoilées viennent de mes observations et analyses. Il est important de comprendre que les processus dessinés représentent le processus global d'un volet et non le celui que suit un intervenant. Dépendamment de l'intervenant et du client, la et le début du processus peuvent varier.

5.2.1 Volet : Démarchage, prospection et recrutement des personnes immigrantes

Figure 5 : Volet 1



*Promouvoir*

Puisque les ententes de financements des organismes avec le Ministère, soit le MIDI ou Emploi Québec, comportent des cibles de clients à atteindre, sans compter que, pour les bailleurs de fonds, un des principaux arguments pour investir dans l'immigration est le déclin

démographique ou la pénurie de main-d'œuvre, ce volet revêt une importance considérable pour tous les organismes. Il y a deux aspects à la question de recrutement. La première est de faire connaître les régions et la seconde se veut d'être une mission d'attraction comportant des techniques diverses.

Pour attirer un bassin d'immigrants qui ne possèdent qu'une idée floue de la région, la première étape consiste à la faire connaître (Duplessis, 2013). Pour ce faire, la majorité des organismes participent ainsi à divers événements dans la métropole, comme les salons et foires de l'emploi et le salon de l'immigration. Alors qu'une partie d'entre eux vont se déplacer une ou deux fois par année pour aller installer un kiosque dans ces événements, d'autres organismes se sont organisés avec un intervenant ayant pied à Montréal afin de représenter la région à plusieurs événements de ce genre. Du coup, il leur est plus facile de se retrouver à plusieurs événements, même à ceux de moins grande envergure, tels les salons de Laval ou de Longueuil. En raison des coûts importants d'une telle activité (déplacement, hébergement, kiosque, matériel promotionnel, etc.), les organismes tendent à se regrouper par régions ou par deux à trois MRC, pour occuper un même kiosque. Ce partage permet surtout d'avoir une plus grande diversité d'opportunités d'emplois afin d'attirer un plus grand bassin de main-d'œuvre immigrante.

Faire connaître la région est également possible par le biais de rencontres avec des organismes de régionalisation situés à Montréal. Un des organismes observés prévoyait tenir, dans différents organismes, des séances mensuelles d'information sur la région par l'entremise des technologies, par exemple, Skype. Une personne ressource m'a mentionné que les organismes de régionalisation étaient ses endroits de prédilection lors de ces tournées de promotion dans la région montréalaise. Elle avait compris, depuis un moment, que les personnes immigrantes avaient le plus de chance d'être attirées par un mouvement vers les régions. Voici

un verbatim d'un intervenant expliquant son apprentissage d'une bonne présentation de sa région :

La première fois que j'ai fait une présentation PowerPoint à Montréal, je me suis planté. Mais avec le temps, j'ai appris et j'ai amélioré mon discours. Je ne dis plus qu'il fait -40 l'hiver, ça choque trop. (Répondant 5)

Il existe d'autres stratégies utilisées par les intervenants pour promouvoir leurs régions et intéresser les arrivants potentiels. De manière exceptionnelle, les organismes débloquent des fonds pour des projets et des campagnes d'attraction. La plupart des intervenants prennent le temps d'éplucher les offres d'emploi et de les envoyer à une liste de contacts. Par rapport à un projet d'immigration ou de déménagement, du temps est également alloué aux personnes prenant contact avec les organismes, surtout par le biais d'Internet, par rapport à un projet d'immigration ou de déménagement. Selon le jugement de chacun des intervenants, en regard au potentiel d'un tel projet, ils consacreront du temps pour informer et attirer ces personnes. Ils feront de même avec les visiteurs démontrant un intérêt de s'installer ou avec les étudiants qu'ils identifient comme ayant un haut potentiel à rester dans la région. Ces dernières techniques sont presque toujours hors mandat, puisqu'il s'agit d'interventions auprès de personnes qui sont non-résidentes permanentes :

Le recrutement à l'international, j'en fais un peu. Les gens qui me disent « je connais un tel qui est dans ta région à qui j'ai déjà parlé », déjà, ça veut dire que la personne elle se soit informée sur ma région et ça se peut que le profil professionnel soit intéressant. Donc, il y a des chances pour que le projet de la personne fonctionne. Là, je peux mettre un peu plus de temps pour diriger la personne et puis la mettre en contact avec des employeurs. (Répondant 5)

### *Démarcher*

Suite aux activités liées à la promotion de la région, les intervenants commencent les activités de démarchage. Une fois l'activité de promotion terminée, les intervenants reviennent habituellement avec une banque de curriculum vitae et une fiche d'information sur les personnes potentiellement intéressées. À partir de là, commence la tâche d'attirer la personne dans la région et réussir à lui faire entreprendre le pas décisif. Pour ce faire, la priorité des intervenants est de trouver une opportunité d'emploi pour les personnes intéressées. Dépendamment de la priorité accordée à la tâche par l'intervenant, le temps et les efforts varieront. Parmi ceux ne priorisant pas l'attraction dans leur mandat, j'ai pu être témoin d'une classification des candidatures reçues par secteur d'emploi pour les incorporer dans une liste d'envoi comportant des opportunités d'emplois et entreprises majeures de la région. Dans l'ordre des intervenants accordant plus de priorité à l'attraction, j'ai assisté au travail de groupe d'intervenants, discutant longuement de chaque candidat et de leur potentiel à s'intégrer à la communauté, non seulement par l'emploi, mais aussi par des détails tels le permis de conduire et l'âge des enfants.

### *Attirer*

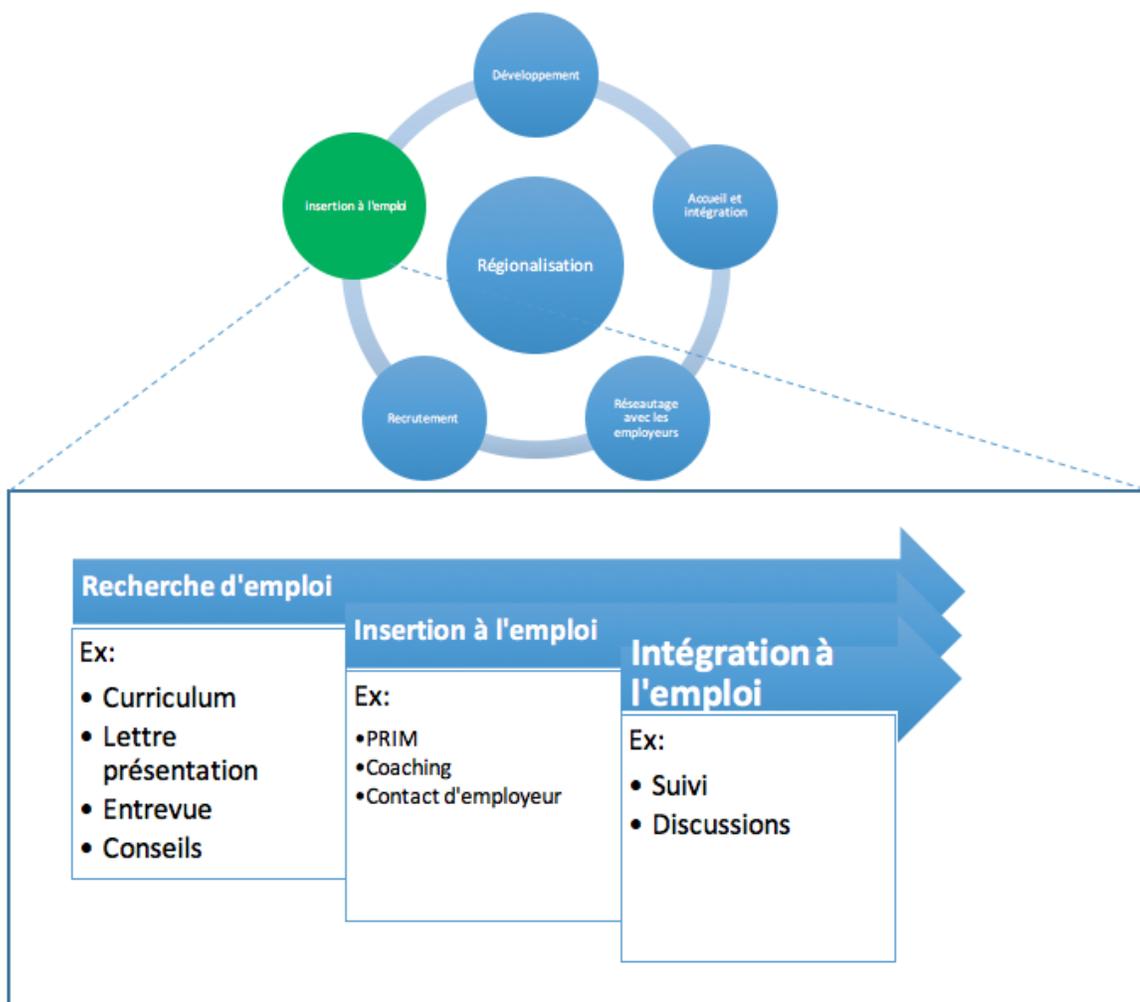
En parallèle, toujours dans l'optique d'attirer, la formule de la visite exploratoire de groupe ou individuelle est utilisée par plusieurs organismes. Cette visite peut prendre différentes formes et inclure différents éléments. Toutefois, deux types prévalent, soit la visite exploratoire d'intégration et celle d'attraction. C'est ainsi que, pour le premier type, j'ai entendu parler de visite exploratoire pré-déménagement pour quelqu'un qui désirait connaître sa future ville d'adoption. J'ai aussi entendu d'un immigrant, très bien intégré à son nouveau milieu, dire que son réseau de contacts s'était fait lors d'une visite exploratoire et que, par la suite, les

participants étaient demeurés amis. Pour le deuxième type, soit l'attraction, plusieurs formules existent. Il y a, entre autres, des visites exploratoires thématiques pour recruter des personnes dans un secteur particulier à nombre de jours variables et des tours d'entreprises, incluant des entrevues, individuelles ou de groupe, etc. Ces visites, et toutes les autres, sont généralement financées. Une fois les personnes vraiment intéressées par la région visitée en question, certains organismes offrent un incitatif financier supplémentaire, comme de prendre en charge les coûts du déménagement ou encore remettre un certain montant d'argent à l'arrivée.

En résumé, le premier volet d'actions du travail de régionalisation comporte les activités qui servent à attirer des personnes immigrantes dans la région, dans le but ultime de contrer le déclin démographique des régions ou de combler la pénurie de main-d'œuvre. Au niveau de l'intervenant, il s'agit plutôt d'atteindre ses cibles annuelles pour assurer le renouvellement de son financement et ainsi la perpétuité et la qualité des services. Cette dépendance au financement oblige certains intervenants à mettre plus d'énergie qu'ils n'auraient jugé nécessaire dans cette activité. En effet, ces intervenants comprennent que les difficultés rencontrées par les personnes immigrantes nécessiteraient une plus grande implication des organismes dans les interventions directes avec les usagers. Ils savent aussi qu'il est très difficile, sinon inutile, d'attirer de nouvelles personnes quand le milieu n'est pas propice à leur intégration. Pourtant, du point de vue des bailleurs de fonds, il est difficile de justifier des dépenses pour un service qui sert à un nombre minime d'individus si ce n'est pas pour être profitable à l'économie du territoire.

## 5.2.2 Volet 2 : Les activités d'insertion à l'emploi

Figure 6 : Volet 2



Ce volet est au cœur des services de régionalisation, puisque la motivation première des personnes immigrantes est d'améliorer leurs conditions de vie. L'emploi occupe effectivement une place prépondérante dans le travail des intervenants que j'ai rencontrés. Comme mentionné à la page 84, beaucoup d'entre eux ont relevé l'employabilité comme expérience de travail leur étant utile à leur poste actuel.

## *Recherche d'emploi*

Les organismes d'employabilité qui comportaient une plus grande expertise en la matière avaient un procédé à suivre dans leurs démarches d'insertion à l'emploi auprès de leurs usagers. Il y a d'abord une fiche d'identification de la personne et de ses besoins. Sur ces fiches peuvent se trouver plusieurs éléments, exemple : formation, emplois recherchés, techniques de recherche d'emploi utilisées, raison de l'immigration, permis de conduire, niveau du français, aptitudes, etc. Ensuite, les intervenants étudient le curriculum vitae de l'usager pour l'adapter aux normes québécoises. Par exemple, un intervenant a fait enlever la photo du curriculum de l'un de ses usagers, un autre en a fait la traduction.

C'est sûr que les clients qui sont ici je refais toujours leurs CV avec eux. On fait des CV par compétences pis ça peut être quand même assez différent, selon l'objectif d'emploi. Tsé, je le sais qu'ils sont appréciés dans le milieu nos CV fait que je trouve ça intéressant que les gens aient ça. Ils sont tout le temps bien contents. (Répondant 6)

S'ensuit la vérification de la lettre de présentation et la discussion sur la recherche d'emploi. Les intervenants précisent aux immigrants qu'il est important de se présenter à la porte des entreprises et de s'assurer de remettre son curriculum à la bonne personne. Un intervenant conseille de prendre en note la date et le nom de la personne qui reçoit le curriculum. D'autre part, ils apprennent également aux immigrants l'importance de faire un suivi auprès des employeurs pour témoigner de l'intérêt d'occuper le poste tout en se donnant une chance supplémentaire de se vendre. Le fait de résider dans les petits milieux permet à certains intervenants de trouver directement le nom de l'employeur pour faire profiter la personne immigrante. De plus, non seulement les intervenants transmettent de l'information sur les meilleures plateformes de recherche d'emploi, mais aussi sur les stratégies de recherche d'emploi informelles, par le biais d'une rencontre à un 5 à 7 ou de contacts, par exemple.

Les intervenants offrent aussi à leurs usagers des activités de *coaching* pour leur apprendre la façon de contacter les employeurs et surtout comment se préparer pour un entretien d'embauche. Dans ce type d'accompagnement, pour pouvoir donner l'information juste, il est essentiel d'avoir conscience de ce que nécessite la recherche d'emploi au Québec, de ce que les employeurs d'ici recherchent et de ce qui peut être différent pour les gens venant d'un autre pays :

Donc nous on accompagne et on explique comment c'est le marché du travail au Québec parce que, par exemple, en Europe, tout est à partir de l'ordinateur. Tandis qu'ici, il faut aller vers l'employeur, se présenter à l'employeur, serrer la main, une poignée de main ferme, etc. (Répondant 3)

### *Insertion*

Les intervenants font aussi des actions qui servent de *push* à l'insertion à l'emploi. Entre autres, ils expliquent comment cela fonctionne, une fois en emploi ; tel cet intervenant qui parle avec un client de sa difficulté face à la nouvelle relation qu'il doit entretenir avec la hiérarchie au Québec :

Fait qu'il faut leur expliquer qu'au Québec, ça ne fonctionne pas comme ça. Tu ne peux pas tenir tête à tous tes patrons. (Répondant 8)

Dépendamment des usagers, il arrive qu'il soit nécessaire de faire des démarches pour obtenir des subventions salariales d'insertion à l'emploi. Certains intervenants m'ont fait part de leur malaise face à ces subventions, car autant celles-ci peuvent être un incitatif pour l'employeur, autant elles peuvent lui signifier qu'il s'agit d'un employé difficilement intégrable. Cette subvention, que l'on appelle PRIIME, vient avec un contrat qui exige certaines conditions entre l'employeur et l'intervenant qui, lui, sert d'intermédiaire avec le gouvernement.

C'est écrit dans le contrat de l'employeur. S'il a accès à la subvention, il faut qu'il nous laisse entrer. C'est écrit dans le contrat qu'on va aller le rencontrer au moins une fois dans le parcours, qu'on va aller visiter l'entreprise, qu'on va aller visiter la personne en emploi. (Répondant 4)

Bien sûr, l'application aux activités d'insertion à l'emploi dépend de l'intervenant. En effet, j'ai vu des intervenants qui ne faisaient pas beaucoup en termes d'employabilité, par intérêt, mais aussi parce que leur clientèle n'avait pas besoin de tels services. En contrepartie, j'ai aussi aperçu des intervenants transporter leurs usagers à des entrevues. J'ai aussi observé un autre consacrer plusieurs heures avec un immigrant, ne parlant ni le français ni l'anglais, en lui traduisant et lui expliquant le menu du restaurant où il avait été engagé. J'ai aussi été témoin de plusieurs intervenants qui étaient prêts à impliquer leurs propres ressources pour intégrer en emploi une personne immigrante. Par exemple, un intervenant envoyait des personnes immigrantes vers son frère, propriétaire d'une entreprise. Ou bien cet intervenant :

Étant donné que j'habite ma ville, que je connais plein de gens, bien souvent, je vais référer vers des employeurs potentiels. (Répondant 7)

### *Intégration*

Une fois l'insertion à l'emploi passée, les personnes immigrantes peuvent recevoir des services complémentaires de la part de leur intervenant. Par exemple, il arrive que ce dernier supporte l'usager dans son choc à son milieu de travail ; comme celui-ci qui a passé de longues périodes à discuter avec un immigrant, récemment introduit dans le milieu hospitalier, et qui vivait un choc face à la culture de ce milieu :

Nous avons eu des discussions sur le choc face au peu de soin que nous prodiguons à nos proches. Beaucoup de choses sont prises en charge par les infirmiers contrairement à là-bas. Nous avons aussi discuté du rapport à l'autorité. Il y avait plus de liberté là-bas par rapport aux normes et procédures. Le rapport à la santé en général, c'est beaucoup plus médicalisé ici que là-bas. (Répondant 1)

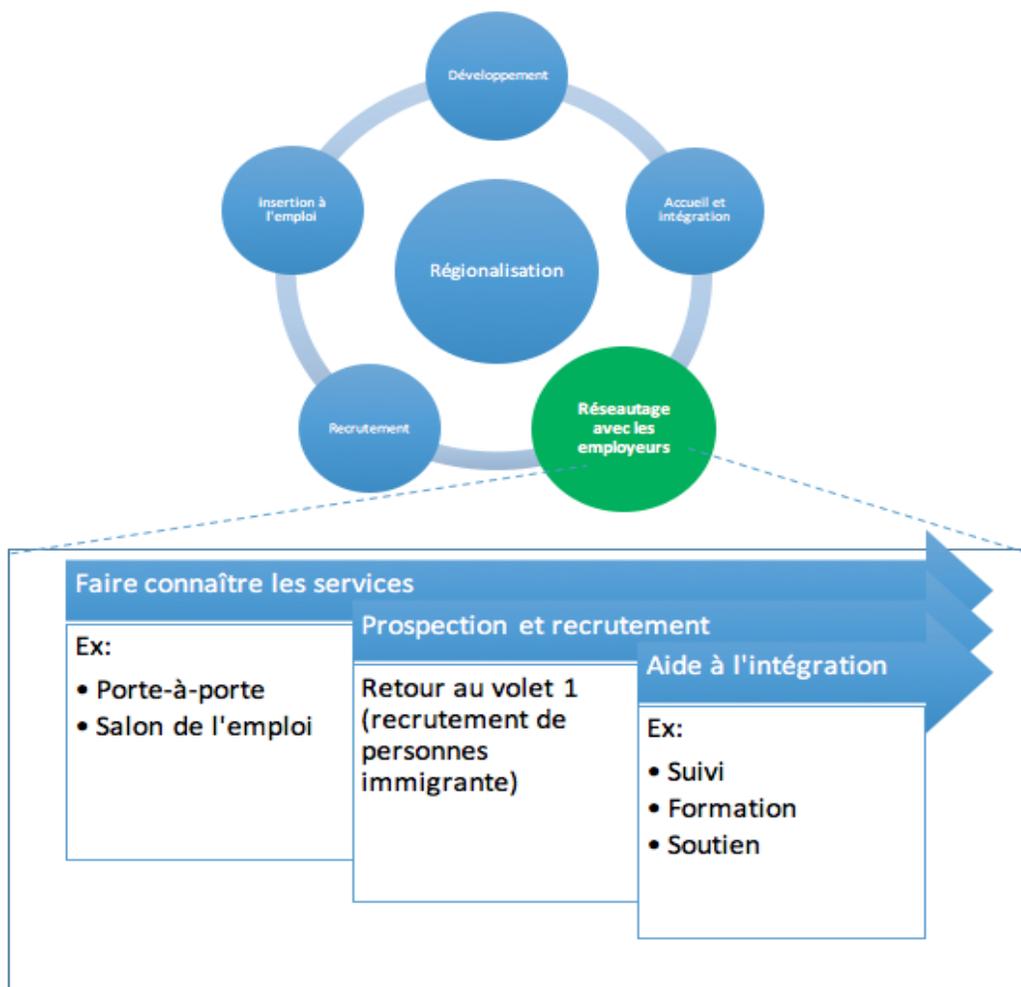
## *Administratif*

Finalement, les organismes étant financés par Emploi-Québec ont une tâche administrative en lien avec le mandat d'employabilité. Pour chaque client, il doit y avoir un compte-rendu de complété sur le logiciel du Ministère. De plus, un dossier doit être ouvert pour chaque nouveau client et doit comporter le portrait du client, son curriculum, le plan d'action et une autorisation de transmission. Ensuite, pour chaque visite, un compte-rendu sur les services rendus, le suivi et le nombre d'heures consacrées à la visite doit aussi être produit. Finalement, lorsque le client a atteint ses objectifs et décroche un emploi, le dossier doit être fermé. Cette marche à suivre peut être contrainte à un examen d'Emploi-Québec, par l'entremise d'un évaluateur de dossiers. Pour les intervenants, il est donc très important de bien comprendre les procédures et de s'appliquer à la tâche. J'ai pu observer des discussions d'équipe, concernant les marches à suivre, durant lesquelles bien des incompréhensions sur la méthode d'utiliser les logiciels de reddition de compte du gouvernement et ses particularités venaient compliquer la tâche.

Les activités d'insertion à l'emploi sont donc divergentes d'un milieu à l'autre, certains suivant une marche à suivre plus établie alors que d'autres répondent aux besoins du moment selon leurs connaissances. Les activités divergent également d'un usager à l'autre, puisque ce ne sont pas tous les immigrants qui arrivent avec ou sans emploi. Il ne faut pas également diminuer l'impact du contexte sur la question, puisque ceux-ci influent beaucoup sur les usagers des organismes. Comparativement à la métropole, les personnes immigrantes viennent souvent en régions avec un contrat. Comme le disait un de mes répondants, l'emploi est la clef d'entrée en région. Ce n'est pourtant pas le cas pour toutes les régions, puisque certaines d'entre elles sont ville d'accueil pour des réfugiés.

### 5.2.3 Volet 3 : Prospection, réseautage et démarchage auprès de l'employeur

Figure 7 : Volet 3



Pour une bonne intégration au marché du travail, il est important que l'intervenant fasse aussi une partie de son travail auprès de l'employeur. Plusieurs intervenants m'ont mentionné que leur présence se voulait rassurante pour les employeurs ; ces derniers se sentaient soutenus du fait que quelqu'un prenait en charge une partie de la tâche qu'incombe celle d'accueillir une personne immigrante.

### *Faire connaître les services*

La première étape consiste à rencontrer les employeurs et à les intéresser aux profils des personnes immigrantes. Cela peut se faire de manière plus officielle comme avec cet intervenant :

Nous, on a un kiosque au forum des ressources humaines. On fait un cartable avec les candidats en recherche d'emploi pour les présenter aux entreprises qui sont là. On est présents dans les foires de l'emploi. (Répondant 4)

Mais aussi avec une approche plus individuelle et personnalisée :

J'ai réussi, avec bien de la persuasion, une entreprise a essayé une personne immigrante qui parlait juste un peu anglais. (Répondant 4)

On rencontre les entreprises pour pousser leurs candidatures. (Répondant 3)

Un autre aspect de ce volet, c'est le travail qui est effectué auprès des employeurs une fois l'immigrant en emploi. Ainsi, pour convaincre les employeurs du bienfait de l'organisme, j'ai vu un intervenant créer une fiche d'inscription des nouveaux arrivants qu'il distribuait ensuite aux entreprises. Il expliquait l'importance de l'aspect social de l'intégration sur la rétention de leurs nouveaux employés. Il offrait ainsi ses services pour donner la meilleure chance possible pour une bonne intégration des personnes immigrantes au sein des entreprises de son territoire. Également pour ces intervenants :

Quand je parle à des employeurs, je leur dis que leurs employés du Québec doivent être bien accueillis dans leur entreprise. C'est la même chose pour les immigrants. (Répondant 2)

On essaie de travailler la mentalité des autres organismes, pour qu'ils considèrent que nous aussi on est une plus-value. (Répondant 7)

Il y a aussi certains intervenants qui ont une philosophie plus interventionniste auprès de leurs usagers :

Moi, je propose quand même à mes usagers d'appeler l'employeur, de me présenter et d'offrir mes services. (Répondant 6)

### *Prospection et recrutement*

Les employeurs qui connaissent l'organisme ont aussi tendance à le contacter pour lui faire part de ses besoins en main-d'œuvre. Avec ces informations, les intervenants peuvent faire de la prospection auprès de la clientèle immigrante. J'ai été témoin de cette situation sur deux de mes trois terrains d'observation. Par exemple, une entreprise de soudure a appelé un des intervenants, que j'observais, pour lui demander s'il avait des clients qui cherchaient un emploi, en mentionnant qu'il était disposé à fournir la formation. Par la suite, l'intervenant a utilisé cette information lorsqu'il analysait les candidatures reçues pour une visite exploratoire.

### *Aide à l'intégration*

La plupart des organismes offrent un service de formation, de soutien ou de suivi auprès des employeurs de personnes immigrantes. Cependant, peu d'intervenants m'ont rapporté avoir été sollicités pour ce service.

On peut expliquer à l'employeur, si par exemple, c'est la méconnaissance culturelle. Il y a comme un problème de communication. Voilà par exemple telle ou telle situation, ça s'explique par rapport à la culture de la personne. Donc, oui j'ai une intervention à faire avec mon client, mais j'ai aussi une intervention de l'employeur. (Répondant 10)

Tu vois, là j'ai une entreprise qui vient d'engager d'autres Guatémaltèques. J'ai formé les superviseurs, les contremaîtres, les quarts de soir, les employés qui travaillaient avec eux. (Répondant 9)

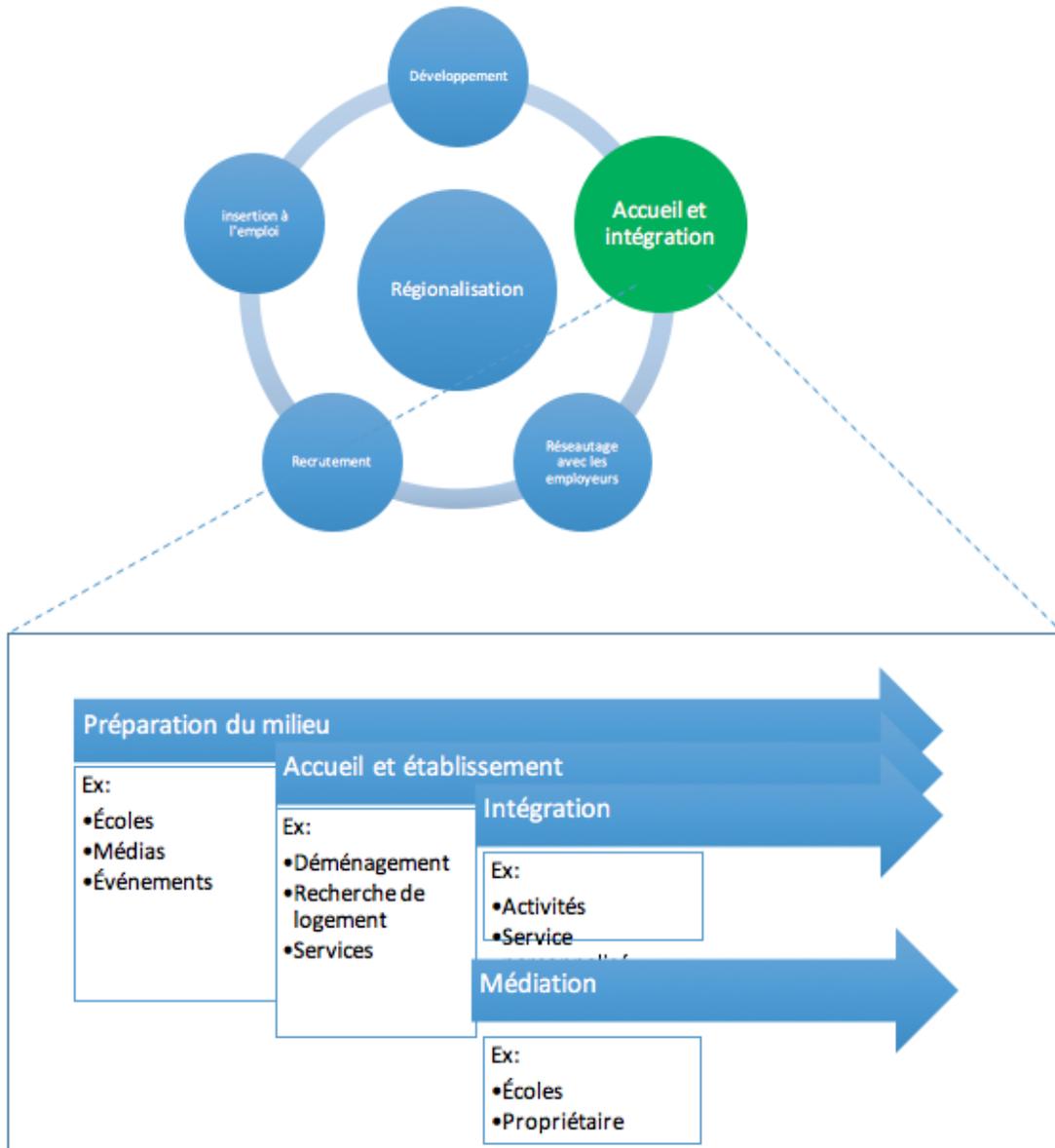
Finalement, dans le cadre de la subvention PRIIM, les intervenants font des suivis avec les employeurs pour prévenir les problématiques et supporter dans la recherche de solutions, et ce, durant les premiers 6 mois d'embauche.

Ce n'est pas pour protéger, mais pour donner tous les outils possibles à l'employeur et à l'employé pour qu'il garde l'emploi après les 6 mois. (Répondant 4)

Au final, l'intervenant doit agir auprès de l'employeur pour lui offrir des services de soutien dans le processus d'intégration de ces nouveaux employés immigrants. Lorsque les entreprises connaissent le service de l'intervenant, il peut faire appel à lui pour le recrutement, mais aussi comme personne-ressource lorsqu'une compétence interculturelle est nécessaire à la bonne intégration de la personne immigrante à sa nouvelle équipe de travail. Dans ce volet, il existe une réelle opportunité interculturelle : les services de formation pour entreprises en lien avec l'intégration des personnes immigrantes au sein de leur équipe de travail. Il serait néanmoins intéressant d'explorer ces formations pour connaître quelle approche est préconisée par les intervenants. D'un autre côté, malgré l'existence d'une telle formation, ces derniers m'ont rapporté ne pas avoir été sollicités pour celle-ci. Ce qui laisse croire que le besoin de connaissance interculturelle ou la conscience du besoin, n'est pas encore rendu chez les employeurs des régions étudiées.

5.2.4 Volet 4 : Accueil, établissement et intégration des familles immigrantes

Figure 8 : Volet 4



*Préparation du milieu*

Ce quatrième volet, très large, fait place à plus de diversité dans les approches des intervenants disséminés dans les régions du Québec. Ce volet nécessite tout d’abord une

préparation du milieu d'accueil par des activités de sensibilisation et de création d'espaces de dialogues. Différentes techniques, de la part des intervenants, ont été observées pour atteindre la population et ainsi la sensibiliser à la question d'immigration. Deux intervenants m'ont dit faire de la sensibilisation dans les écoles, tandis que d'autres mobilisent la population à l'aide des réseaux sociaux :

J'ai un logo, j'ai un dépliant à moi, j'ai une page Facebook à moi. Pis en fait, plus ça va, pis plus je me rends compte qu'aimer notre page, ce n'est pas comme aimer la page d'un magasin. C'est comme, aimer l'interculturel. Je trouve que ça a une portée beaucoup plus grande. (Répondant 6)

Toutes les occasions sont bonnes pour présenter l'organisme et ainsi rejoindre des gens à la cause de l'immigration, comme les 5 à 7, les événements ou autres activités organisées dans la ville. Parfois, ce sont les médias qui interpellent les intervenants à venir parler de leur travail ou de leur clientèle :

Ça arrive quand même assez souvent que les médias nous interpellent. (Répondant 6)

Il y a aussi la création d'espaces de dialogues qui peut se caractériser par l'organisation d'activités interculturelles, comme des BBQ sur la plage, des soirées jeux-questionnaires ou des dîners-causeries.

### *Accueil et installation*

Viennent ensuite les services d'installation. Dès l'arrivée de la personne immigrante, des services sont disponibles pour faciliter ses premiers pas dans la ville d'accueil. J'ai pu observer un intervenant aller chercher à l'arrêt d'autobus un nouvel arrivant avec qui il était en contact depuis Montréal, pour l'amener à son nouveau chez-soi. À plusieurs reprises, je me suis fait mentionner que, pour les services d'aide au logement, les intervenants apportent leur soutien aux

personnes immigrantes non seulement en les guidant dans leurs recherches vers les sites d'annonces ou de groupes Facebook, mais aussi en les accompagnant lors de leurs visites :

La première famille que j'ai accueillie venait de la Côte-d'Ivoire. Je suis allé les chercher, j'ai monté leur bagage à l'hôtel. J'avais 4 jours pour leur trouver un logement. (Répondant 4)

Souvent ils aimeraient ça que j'y aille avec eux parce que je peux donner mon opinion par rapport à d'autres logements, fait que ça les rassure. (Répondant 6)

Dépendamment d'où en est la personne immigrante dans son parcours, l'intervenant sera appelé à l'aider dans les démarches d'installation au Québec, entre autres, pour la carte d'assurance maladie du Québec ou le numéro d'assurance sociale. Tous les intervenants m'ont mentionné se déplacer pour l'inscription des enfants dans les écoles. Il y a ensuite toutes les informations concernant la société d'accueil de l'utilisateur, de ses spécificités et de son système. Certains intervenants préparent une série de documents contenant les informations nécessaires aux démarches à venir, telles la carte de la ville, une liste des compagnies de téléphone, une autre pour les services et ressources auxquels ils ont droit, etc. J'ai même eu l'opportunité de créer un document sur l'habillement à privilégier en hiver, lequel comporte plusieurs sections, dont une pour chaque partie du corps. Les informations utiles à l'installation se donnent aussi en ateliers.

### *Intégration*

Viennent ensuite toutes les activités d'intégration des nouveaux arrivants dans leur nouvelle communauté d'accueil. Pour la plupart des intervenants, cette étape est celle où la personne immigrante commence à se sentir bien dans son nouveau milieu. Il y a d'abord les activités d'intégration pour permettre aux nouveaux arrivants de contrer l'isolement, de se

retrouver et de célébrer :

On organise la fête du mouton. L'hiver on a une activité dehors. On a une fête de Noël.

(Répondant 4)

On organise des sorties au village du père Noël, au musée, des choses comme ça.

(Répondant 3)

J'ai rencontré un organisme qui finançait l'équipe de soccer de la ville, puisque la plupart des participants se voulaient des personnes immigrantes. Dans la même logique d'aide à la création d'un réseau social, il y avait également des actions faites pour mettre en contact les personnes immigrantes avec la population locale. Quelques organismes offraient des services de jumelage, de manière plus organisée pour certains, alors que d'autres le faisaient de manière ponctuelle lorsque cela semblait approprié. Par contre, au final, beaucoup d'entre eux ont subi des échecs face à la complexité de la tâche. Entre autres problématiques, celles qui surgissaient lorsque le parrain et le parrainé n'avaient pas la même vision mutuelle de leur rôle. Pour d'autres intervenants, le taux de roulement de parrains était tellement élevé, que le recrutement s'avérait difficile. Finalement, un intervenant m'a fait part qu'il ne réussissait pas à répondre aux multiples demandes de conseils de la part des parrains faisant face à l'incapacité de bien agir. Les intervenants sont donc sensibles à la participation des immigrants dans leur nouvelle communauté. J'ai ainsi assisté à un atelier portant sur la participation citoyenne destiné à augmenter la présence d'immigrants dans les conseils d'administration. J'ai vu un autre intervenant mettre sur place un organisme interculturel mobilisant les immigrants comme membre du conseil d'administration.

Les intervenants sont beaucoup plus que de simples ressources, ils font partie du réseau des personnes immigrantes et sont appelés à les aider dans leur compréhension du système de

leur nouvelle société. On peut citer quelques exemples : demande de médecin de famille, l'achat de matériel scolaire, production du rapport d'impôt, demande de chômage, apprentissage sur l'utilisation de la plateforme Internet, recherche d'une bicyclette, etc. On peut donc constater qu'en cas de besoin, les intervenants sont amenés à offrir une grande quantité de services, même pour une communauté assez petite. Les services personnalisés intégrés à la tâche quotidienne des intervenants et dans les relations sociales les poussent à laisser une place à l'improvisation :

Avec les utilisateurs de services, on va vraiment aller au fond de la demande. Si tu viens pour une demande de quoi que ce soit, on va la traiter en profondeur pi on va axer sur les besoins de l'individu. Ce n'est pas un format qui est tout canné d'avance, mais on s'adapte d'une situation à l'autre. (Répondant 3)

Ma technique de travail vient avec beaucoup d'improvisation et de jugement, d'instinct. On n'a pas de cadre d'actions fixes. (Répondant 1)

À la bibliothèque municipale, j'ai passé un après-midi complet avec un intervenant et un usager, pour tenter de comprendre le système de prêt entre bibliothèques et de faire l'emprunt de romans des collections Harlequin en mandarin. J'ai aussi accompagné un intervenant pour faire le tour des boutiques de seconde main pour une autre famille qui venait d'arriver. Je suis montée dans une voiture avec un intervenant, qui a fait office de taxi, pour permettre à des usagères de participer à une activité, de se rendre chez leur avocat ou d'aller suivre une formation dans une ville limitrophe, située à plus d'une demi-heure de route. Dans ce dernier cas, l'intervenant s'était rendu à un café, muni de son matériel, pour y travailler en attendant leur arrivée au rendez-vous donné à ce lieu. Plusieurs intervenants ont déjà accompagné des personnes immigrantes à l'hôpital.

Cette portion du 4<sup>e</sup> volet dépend beaucoup d'un intervenant à l'autre. Il n'existe pas de cadre structuré dans les mandats des intervenants. En effet, certains d'intervenants prennent

beaucoup de temps à faire des activités dans ce volet. D'autres, comme ceux avec le mandat « immigration » complémentaire à un autre mandat<sup>26</sup>, ont plutôt tendance à référer à d'autres organismes ou personnes pour aider dans les services d'accueil et d'intégration.

Quand c'est des familles, ou cas plus d'isolation, on envoie au centre de la famille. (Répondant 2)

Je réfère à l'école si les gens veulent retourner aux études. (Répondant 7)

J'évalue leurs besoins et je réfère vers les ressources appropriées. (Répondant 7)

Quelques problématiques mettent la majorité des intervenants hors de leur zone de confort et d'action, spécialement en cas de détresse psychologique ou de discrimination. Alors que certains sont souvent transmis au CLSC, d'autres peuvent poser problème sans solution envisageable.

### *Médiation*

L'organisme responsable des services aux personnes immigrantes est souvent une ressource pour d'autres organismes rencontrant des problématiques :

Ben s'il y a des incompréhensions, là on peut être appelé. De plus en plus de gens nous connaissent et font appel à nous dans ces besoins-là. (Répondant 4)

Des postes d'intervenant communautaire interculturel en milieu scolaire sont très rares en région. Néanmoins, un seul intervenant m'a mentionné intervenir auprès des étudiants issus de l'immigration. Un autre m'a parlé de vouloir explorer une stratégie avec les ressources en

---

<sup>26</sup> Par exemple : un intervenant qui a le service aux immigrants comme contrat à temps partiel ; les intervenants travaillant dans un organisme d'employabilité, tel les CJE ; les intervenants donnant beaucoup d'importance au recrutement de personnes immigrantes dans une optique de développement économique de la région.

décrochage scolaire pour contrer le manque de ressources auprès de cette clientèle. Ce dernier a également intervenu auprès d'une direction pour s'assurer de la prise en charge d'un étudiant.

J'interviens avec les directions d'école, avec les enseignants, pour voir c'est quoi le problème. Hier, on s'est parlé avec la direction pour tenter de comprendre qu'est-ce qui se passe, qu'est-ce qu'on peut faire et qu'est-ce que l'école peut faire pour mettre en place un genre de plan d'intervention complémentaire au plan d'intervention interne à la commission scolaire. (Répondant 5)

Les intervenants peuvent être appelés pour différentes situations plus complexes, comme celles nécessitant une compétence interculturelle et qui se veut souvent absente des services. Deux organismes m'ont parlé d'une ligne téléphonique accessible 24h/24h en cas d'urgence.

La DPJ nous a déjà approché dans un dossier qu'on avait en commun pour qu'on démêle certaines choses. J'ai déjà assisté à des rencontres chez l'avocate, à la demande des clients. (Répondant 4)

À 3h du matin, quelqu'un se fait arrêter ou amené à l'hôpital et il ne comprend pas ce qui lui arrive, il peut appeler et on se déplace. (Répondant 7)

D'autres situations ont été observées, montrant la multitude de situations qui peuvent survenir et qui nécessitent l'aide de l'intervenant auprès de la personne immigrante comme médiateur avec la société d'accueil, comme par exemple l'intervention médiatrice d'un intervenant auprès d'un propriétaire de logement d'un de ses usagers. Malgré ces constats, il faut noter que les intervenants qui ont un mandat de mi-temps et ceux qui se spécialisent en employabilité ou en développement interviennent très peu hors de leur organisme.

### *Administratif*

Finalement, les intervenants sont les ressources premières pour les immigrants désorientés dans les démarches administratives visant à consolider leurs statuts ou à faire venir

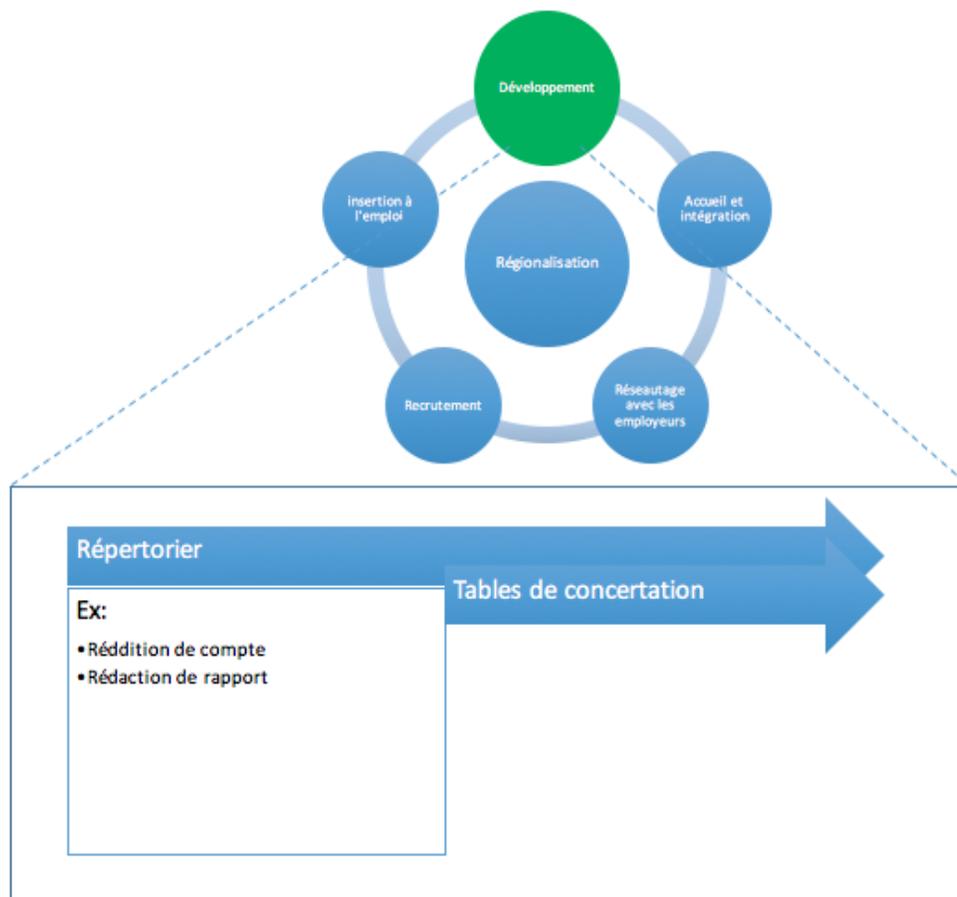
leurs familles au Québec, que ce soit pour des demandes de citoyenneté, de parrainage, de résidence permanente ou autre. Certains ont pris le temps d'appeler au Ministère et d'éplucher leurs sites Internet pour accompagner leurs usagers dans leur processus ardu et aux changements constants. La plupart des intervenants ne s'entremettent pas dans ce processus, par crainte de commettre une erreur ou tout simplement parce qu'il faut un permis pour être conseiller en immigration. Ils se contentent de référer vers des sites Internet, à un avocat spécialisé ou à un conseiller certifié.

Il est intéressant de noter que ce volet ne représente pas la même importance d'un organisme à l'autre. Notamment, deux organismes n'interfèrent pas dans l'aspect social des immigrants de leur région, se concentrant sur l'attraction pour combler la main-d'œuvre. Ces intervenants ne semblent pas avoir beaucoup de contacts directs et prolongés avec des immigrants, ce qui pourrait expliquer le manque d'intérêt dans l'aspect social. D'un autre côté, ceux ayant un contact plus soutenu sont conscients du besoin criant d'améliorer la situation sociale des nouveaux arrivants. Beaucoup se rendent compte que, malgré la réussite économique, la rétention reste difficile en raison de la fermeture de la communauté d'accueil. C'est même la réussite économique qui pourrait se retrouver mal en point ; difficultés d'être embauché pour certains, il y a aussi des cas où la clientèle même d'une entreprise qui refuse d'être servie par un immigrant. Parmi les frustrations vécus par les intervenants, la fermeture de la communauté d'accueil a été mentionnée à plusieurs reprises, ressentie comme un obstacle majeur au bien-être des nouveaux arrivants, mais aussi un obstacle à leur travail. Selon moi, il s'agit d'un facteur expliquant le dévouement du travail de certains intervenants face à leurs clients : le réseau d'entraide est difficile à créer, laissant l'intervenant dans l'obligation (fort probablement morale) de compenser pour ce problème. La compassion et l'amitié créées entre les personnes

immigrantes et les intervenants mènent ces derniers à faire beaucoup de choses pour soulager et tenter d'améliorer le quotidien de ces gens nécessitant de l'aide.

### 5.2.5 Volet 5 : Développement des activités de régionalisation de l'immigration

Figure 9 : Volet 5



Pour que les activités de régionalisation puissent se développer, il est important de connaître l'état de la situation, et ce, en les répertoriant. L'importance d'harmoniser les services aux immigrants mène également les intervenants à participer à des activités de concertation. Pour répertorier l'immigration et les services qu'ils prodiguent, les intervenants allouent beaucoup de

temps à la rédaction de rapports et à la reddition de compte. Selon le Ministère, il existe un logiciel pour ces activités, soit un logiciel pour le MIDI et un logiciel pour Emploi Québec. De plus, certains organismes, notamment les Carrefours jeunesse emploi (CJE), ont un logiciel interne. Il arrive donc que des intervenants doivent faire des entrées dans 3 logiciels, mais la plupart se contentent des deux logiciels ministériels dépendamment du financement qu'ils reçoivent. La quasi-totalité d'entre eux, s'ils avaient plus de temps, l'utiliseraient pour mettre leurs dossiers à jour. J'ai observé un intervenant consacrer sa semaine à rédiger des rapports pour le MIDI et pour Emploi-Québec. La rédaction de ces rapports se fait à des dates différentes, trois fois par année, sans compter les rapports annuels.

La plupart sont aussi membres de diverses tables de concertation auprès desquelles ils représentent les besoins des immigrants, comme la Table de lutte contre le racisme ou la Table pour l'accueil des nouveaux arrivants. J'ai alloué plusieurs heures pour observer les élaborations ou consolidations d'ententes et de partenariats ainsi que pour la recherche d'informations sur les services offerts par d'autres instances et les possibilités de collaboration entre elles.

Beaucoup de collaboration dans le milieu. Moi, beaucoup de gens qui veulent faire des activités avec moi, avec le projet. (Répondant 6)

J'ai trop de comités, dont celui sur l'immigration avec ses sous-comités : francisation, attraction internationale, etc. Je fais de la sensibilisation lors de présentations auprès des élus, des personnes influentes. (Répondant 5)

Mais on a décidé de continuer à se réunir, une table de partenaires, pour continuer à monter le projet d'accueil et d'intégration des immigrants, même s'il est fermé pour l'instant. (Répondant 8)

### 5.3 Compétences et outils

Lors des entrevues, j'ai remarqué que plusieurs intervenants répondaient aux questions de type « Que faites-vous lorsque ? Que faites-vous dans le cadre de ? » dans le registre de leur mandat officiel ou du mandat de l'organisme. J'étais pourtant certaine que la réalité terrain divergeait considérablement, sinon en partie, des mandats officiels. Dans cette optique, j'ai cherché à observer le travail des intervenants à un autre niveau, plus individuel cette fois. J'ai donc décidé de me pencher sur leurs compétences en régionalisation. Cet angle d'approche m'a donné accès à la perception des intervenants à propos de leurs priorités terrain, me permettant ainsi de mettre de côté le mandat officiel des organismes.

En premier lieu, les formations et parcours des intervenants sont tellement diversifiés qu'on en conclut qu'il n'y a pas de balises qui régissent leur travail. En effet, au moment de leur embauche, aucun d'eux actuellement en fonction n'avait une formation ou de l'expérience en lien direct avec le poste d'intervenant en immigration, et que rares sont ceux qui avaient de l'expérience auprès des immigrants. De plus, la plupart travaillent pour des petites organisations qui permettent une souplesse de la part de leurs employés.

La moitié des intervenants ont mentionné avoir acquis de l'expérience de conseiller en emploi ou en développement de projet avant même leurs entrées en poste auprès des immigrants :

J'aime ça beaucoup développer les affaires. Parce que moi j'étais conseiller en emploi sur un projet jeunesse où j'avais tout monté, qu'on modifiait, que je déposais les projets, les budgets. Tu sais, on faisait beaucoup de tout. Pis ça, ça permettait encore de faire plein d'affaires, de développer. Pis euh... J'ai quand même un grand réseau de contacts parce que je me suis toujours impliquée à l'externe de par mon travail de conseillère.  
(Répondant 6)

L'autre moitié des intervenants interrogés mentionnent des expériences plus au niveau social, comme conseiller en travail social ou en traduction. Certains disaient également que d'avoir été un immigrant et de passer à travers tout ce processus d'intégration leur avait permis de développer une expérience en immigration. Par exemple, un intervenant mentionnait que :

C'est d'abord le fait d'être un immigrant, d'avoir du vécu, d'être capable de se mettre à la place de l'autre, de voir que c'est compliqué l'immigration, d'être pris avec immigration Canada, immigration Québec, demande de résidence permanente, ce genre de choses : insécurité, précarité. (Répondant 5)

De mon point de vue interculturel, il semble qu'émerge de ces données deux catégories : ceux qui privilégient l'emploi comme modèle d'intégration...

J'ai lu Doudouso qui fait beaucoup d'interculturelle en lien avec l'employabilité. Parce que moi, ma couleur, c'est sûr que ça reste l'emploi : de par mon organisme et mes compétences en employabilité. Et de par la nécessité des personnes immigrantes à avoir un emploi. (Répondant 6)

... et ceux qui voient l'intégration de manière plus sociale, donnant toujours de l'importance à l'emploi qui permet de subvenir aux besoins de la famille, mais aussi à tous ces autres facteurs, dont le réseau social, qui font en sorte que l'immigrant se sent bien et choisit de rester dans la région.

Tu deviens fonctionnel dans cette nouvelle société d'accueil, dans ton nouveau milieu. Pour moi c'est ça l'intégration sociale. C'est donc être capable de se faire des amis. (Répondant 5)

Un travail à la hauteur de ses espérances, pas forcément dans le même domaine parce que y'en a beaucoup qui arrivent ici et qui sont d'accord pour changer de domaine. Quelqu'un qui est intégré dans la société, qui a son réseau social, qui, qui, peut-être va faire du bénévolat. (Répondant 10)

La majorité des intervenants, provenant soit de l'employabilité ou du social, ont dû acquérir des compétences sur les aspects techniques et légaux en contexte d'immigration. Il y a

donc beaucoup de demandes administratives de la part des immigrants, et le manque de conseillers en immigration ou d'avocats spécialisés dans les régions, fait en sorte que la tâche incombe aux intervenants qui sont très peu outillés pour l'accomplir.

Cette distinction est visible lorsque je demande aux intervenants de me nommer les compétences qu'ils avaient dû acquérir pour remplir leur mandat. Ainsi, certains intervenants provenant de l'employabilité ont identifié la communication interculturelle dans le cadre de leur intervention auprès des immigrants. Lorsque cette compétence est sous-développée chez l'intervenant, j'ai observé la présence d'une source de stress supplémentaire. Ce stress se manifeste par le doute envers lui-même dans ses interventions et par un manque de confiance face à ses compétences comme intervenant en immigration. Ce type de comportement peut donner lieu à un fort sentiment d'incompétence affectant les activités reliées à l'accueil et l'intégration d'un nouvel arrivant (volet 3). Voici un exemple de la manière que ce sentiment est vécu par les intervenants :

Je ne le connaissais pas tout ce qui a trait vraiment à l'interculturel. Pis, tsé, les communications, ce qui catch up des fois en interculturel pis, tsé, tout a été à apprendre.  
(Répondant 6)

Je veux me faire un plan d'action pour Alize, parce que je n'ai jamais fait ça, je ne sais pas quoi faire. Je suis vraiment stressée. (Répondant 2)

Dans le cadre de mes observations, lorsqu'un intervenant manifestait ce sentiment, il me demandait des conseils dans l'espoir de pouvoir améliorer son travail. Le statut d'experte que l'on m'a accordé dans ces organismes remettait en question leur propre niveau de compétence et teintait leur attitude envers moi, c'est-à-dire qu'au lieu d'être vue comme une apprentie, ils me percevaient comme un informateur-clé pour favoriser leurs interventions en interculturelle.

Pour ce qui est des intervenants au profil social, leurs compétences qu'ils me disaient avoir dû acquérir étaient beaucoup plus pointues ou étaient en rapport avec un autre aspect du travail que l'intervention directe, ce qui démontrait une meilleure maîtrise des concepts et des enjeux de bases de la communication interculturelle. Par exemple, un intervenant m'a partagé avoir de la difficulté à maîtriser « la vision politique et les enjeux économiques ainsi que de prendre la parole devant des partenaires pour défendre l'immigration en région ». D'autres ont fait référence à l'amélioration constante dans leur contact avec les usagers et leurs connaissances des enjeux liés à l'immigration ainsi qu'à la gestion de la charge émotionnelle créée par des situations interculturelles dites difficiles :

Maintenant, je sais mieux naviguer et accepter qu'il y en a qui en arrache, qui pleure à l'occasion, ce genre de choses où je suis un peu mieux armé pour être en mode solution. Auparavant, je captais tout et puis... (Répondant 5)

Finalement, le manque de compétences pour répondre aux problèmes liés à la détresse psychologique est source de stress et de frustrations pour beaucoup d'intervenants. Ceux-ci se voient dans l'obligation de référer au CLSC, sans pour autant être certains que les soins prodigués seront appropriés.

Le manque de formation est certainement la frustration la plus grande. On me demande d'aider une clientèle qui vit des situations bien particulières, mais sans me donner les moyens de bien les aider. (Répondant 2)

Il y a de plus en plus de problèmes dit de santé mentale, ce qui dépasse mes compétences. (Répondant 10)

En discutant de l'aspect compétence avec les intervenants, on peut donc voir qu'il existe une dichotomie entre ce qui leur est demandé, incluant leurs ressources, et ce qu'ils identifient comme besoins sur le terrain.

Ce chapitre permet ainsi une vision plus claire et plus précise de ce que font les intervenants en régionalisation qui sont isolés dans leur mandat. Les cinq volets de Duplessis (2013) sont un outil de modélisation et de classification fort utile, mais qui manque d'élaboration. Il donne une vue d'ensemble du travail requis en régionalisation de l'immigration, mais la vision ethnographique proposée par cette recherche donne un point de vue important sur la réalité terrain et les spécificités des intervenants et organismes qui ne peuvent pas compter sur une collaboration du milieu, du fait qu'ils soient isolés. Le nombre limité de personnes immigrantes dans ces régions fait en sorte que les investissements se veulent plus frileux. Ce problème est mentionné par tous les organismes, qui se disent fatigués de ne pas avoir les moyens pour accomplir de manière satisfaisante leur mandat, et de toujours devoir se battre pour renouveler les maigres financements déjà acquis. En effet, difficile de convaincre les bailleurs de fonds qu'il faut investir en immigration alors que, pour beaucoup, la population desservie se compte sur les doigts des deux mains ou à peine plus. Pourtant, c'est cette réalité même qui fait que le travail des intervenants se veut aussi important et multidisciplinaire ; ils doivent pallier le manque de réseaux de contacts et de services offerts.

## Chapitre 6 : Discussion et conclusion

### 6.1 Discussion : l'émergence de stratégies

Avec cette vue détaillée et l'ensemble des activités de régionalisation de l'immigration en région répertoriées, quelles sont les stratégies des intervenants ?

Rappelons que le terme « stratégies » renvoie au lien existant entre les contextes et les acteurs, et surtout à la possibilité de modeler la réalité sociale (Benoît, 2012). Après analyse de mes données, j'ai effectivement pu constater que les intervenants se trouvent dans une position particulière ; ils reçoivent des mandats du MIDI, pour offrir des services aux personnes immigrantes, qui croisent des mandats provenant d'autres ministères, comme Emploi-Québec, la Ville, la MRC ou l'organisme même. De plus, ils doivent s'adapter à la réalité de terrain et au contexte du milieu. En effet, le contexte a une répercussion sur le travail des intervenants : un organisme situé en territoire recevant des réfugiés ne fera pas le même travail qu'un organisme qui reçoit une majorité d'immigrants déjà en emploi. Plusieurs autres caractéristiques du travail des intervenants doivent être prises en compte : leur travail est forgé par la culture de leur organisation ; ils doivent agir sur divers terrains de façon multidisciplinaire pour accomplir leurs tâches comprises dans les 5 volets du travail de régionalisation ; le manque de concertation sur la question laisse place aux divergences, d'un organisme à l'autre. Dans un langage systémique, les stratégies représentent l'organisation des activités du système par son pilote, dans ce cas-ci, l'intervenant. Pour chaque volet de son travail, les activités effectuées ne sont pas uniformes. Même si la nature de la tâche demande à l'intervenant d'agir, à un moment ou à un autre, sur

tous les volets, chaque milieu apporte une réponse différente à l'arrivée de personnes immigrantes sur leur territoire : sa stratégie.

Mes objectifs de recherches initiaux, soit d'étudier la relation qu'entretiennent les intervenants en régionalisation avec leurs usagers, ont fait en sorte que mon premier questionnaire et mes premières entrevues mettent l'accent sur l'intervention directe des intervenants avec les personnes immigrantes. Il est donc possible que les activités faites dans le cadre des volets recrutement, développement et démarchage ne soient pas apparues aussi clairement lors de l'analyse de données. Pourtant, en relisant mes entrevues et mes observations, j'ai pris conscience de certains organismes qui démontrent manifestement un profil plus axé sur l'économique, malgré le fait que mes questions se voulaient axées sur l'intervention sociale. La vision de mes répondants, quant aux compétences nécessaires à l'emploi, est des plus équivoques. Même si je n'ai pas directement posé de questions sur ce qui se fait dans le milieu en matière de démarchage ou de développement, un intervenant qui me dit que sa formation en marketing et ses acquis de compétences en comptabilité sont pour lui primordiaux, ne peut simplement pas user de la même stratégie qu'un autre qui priorise les compétences relationnelles. Au même titre qu'un intervenant qui me signifie que l'écoute, l'analyse bio-sociale et l'empathie font de lui qu'il soit bon, ne peut cadrer dans la stratégie d'un intervenant qui priorise les compétences de gestion.

Ainsi, mon contact avec les intervenants m'a permis de voir émerger des stratégies d'intervention. Dans les analyses présentées ci-haut, découlant de mon point de vue

interculturel<sup>27</sup>, j'identifie deux groupes, différenciant les intervenants avec un profil social, des autres. Ils sont en effet beaucoup plus en contact avec les immigrants et ont une conscience plus approfondie des particularités de l'interculturel. Leur travail devrait être étudié comme ce que White et Gratton (2017 : 64) identifient comme acte à poser :

Par « acte à poser » nous voulons faire référence à chaque action faite par des acteurs et en rapport avec des mandats professionnels, organisationnels ou institutionnels et qui, d'un point de vue systémique, pourrait avoir un impact sur la faisabilité et l'efficacité dans les contextes pluriethniques. Selon Bakhtin (1993), l'acte reflète la conscience de l'individu, mais relève de l'action morale qui lie le soi à l'Autre. Dans le cas présent, ce lien est en rapport avec les obligations et les mandats institutionnels (Gratton, 2013) ou encore avec les règles du vivre-ensemble dans un milieu donné (White, 2016).

Les observations d'autres chercheurs viennent confirmer mes intuitions. En effet, quand il s'agit de gestion de la diversité, on peut différencier des pensées plus sociales et d'autres plus économiques. La pensée économique est guidée par une conception de l'immigration du Canada qui « s'apparente à une gestion de données économiques, dans laquelle les individus deviennent de plus en plus un capital duquel on doit extraire le plus d'avantages possible. Cette recherche de gain est guidée par un calcul de coûts/bénéfices qui engendre une objectivation des individus » (Frozzini et Gratton, 2015 : 3). Certains maintiennent néanmoins une pensée plus sociale, de par la constatation, entre autres, que la diplomation n'est pas le seul facteur ayant une influence sur l'intégration en emploi des personnes immigrantes. L'apprentissage des codes culturels serait un autre enjeu majeur d'insertion, ainsi que « l'importance du temps et d'un projet structurant et rigoureux axé sur cette acquisition » (Islas et Gratton, 2015 : 9).

---

<sup>27</sup> Ma formation en interculturel m'amène à prendre en compte les diverses dimensions sociales et contextuelles des acteurs (pour plus d'information, voir Gratton (2009)), expliquant les tendances à dichotomiser le social et l'économique

Malgré la tendance à la dualité économique/sociale de la question, un regard plus général de mes données, moins axé sur les dynamiques interculturelles, me fait voir que les modèles économiques peuvent être séparés en deux stratégies : une axée sur la croissance et l'autre sur l'employabilité. En effet, il semblerait que certains organismes mettent beaucoup d'importance sur l'insertion en emploi des immigrants et passent la majeure partie de leur temps à y travailler. Ils maintiennent tout de même une certaine relation avec les personnes immigrantes et sont conscients que leurs besoins dépassent souvent l'emploi, même s'ils ne s'y penchent pas de manière aussi attentive que ceux ayant une approche plus sociale. Par ailleurs, certains organismes n'ont que des contacts superficiels avec les personnes immigrantes ; ils se concentrent plutôt sur leur apport économique (investissement ou main-d'œuvre). En effet, l'accroissement de cette population génère revenus et investissements pour la communauté d'accueil. Je me dois de faire la distinction entre ces deux stratégies. En somme, l'importance accordée à chaque volet, différente d'un organisme à l'autre, fait donc ressortir trois stratégies : la stratégie sociale, d'employabilité et de croissance. Afin de mieux comprendre les trois stratégies, je présenterai une analyse des caractéristiques du travail des intervenants usant de la stratégie donnée.

### *6.1.1 Stratégie de croissance*

Cette stratégie semble prévaloir lorsque le projet d'accueil de personnes immigrantes dans une région donnée est à ses débuts ou lorsque le contexte subit un changement important. Le but de cette stratégie est de recruter des personnes immigrantes, qu'il s'agisse d'une réponse à une pénurie de main-d'œuvre, d'un déclin démographique ou d'une saisie d'opportunité économique.

Un intervenant m'a raconté son parcours en me disant avoir été engagé pour ses compétences en gestion de projets, mais qu'au fil du temps, il avait dû développer ses compétences d'intervention en axant davantage sur le côté social de l'accueil de personnes immigrantes au fur et à mesure que le projet se mettait en place et se consolidait. Un autre intervenant m'a raconté que l'arrivée d'une entreprise dans la ville avait réveillé les acteurs du milieu sur le potentiel que représentait la venue de nouveaux arrivants. C'est ainsi que cet intervenant ne fait presque pas d'intervention directe avec ses clients, si ce n'est que pour des besoins de références vers d'autres services. En revanche, il passe la majeure partie de son temps et de son budget dans une campagne de promotion, à grand déploiement, de sa région. En raison de la pénurie de main-d'œuvre de plus en plus importante, un autre intervenant répondant à ce modèle, avec une cible annuelle très faible de nouveaux arrivants, m'a parlé du mouvement de son milieu pour mettre en place un service plus adapté à l'accueil d'un nombre accru de personnes immigrantes. Ce sont ces intervenants qui m'ont fait part de leurs expériences en gestion de projets comme étant primordiaux à l'obtention de leur poste et le sens de l'organisation et le développement comme des compétences nécessaires à leur travail. Les interventions directes sont plutôt rares dans cette stratégie.

On a décidé de continuer à se réunir, une table de partenaires, pour continuer à monter le projet, même s'il est fermé, pour éventuellement continuer à faire quelque chose parce que notre région, il faut vraiment trouver une stratégie pour accueillir des gens pour la main-d'œuvre. (Répondant 8)

Est-ce que tu fais de l'intervention individuelle avec les immigrants ? « Non. »  
(Répondant 7)

Il fallait tout faire, tout mettre en place, la structure, les services, l'arrimage avec le milieu, la sensibilisation, les présentations auprès des élus, des personnes influentes. Moi j'ai un profil développement de projet qui est très fort. (Répondant 5)

En résumé, les intervenants usant de cette stratégie d'intervention se disent devoir être compétents en gestion de projet, développement ou marketing et mettent beaucoup de temps et d'énergie dans le volet 1, là où les activités portent sur le recrutement de nouveaux habitants pour la région.

### *6.1.2 Modèle employabilité*

Cette stratégie représente surtout les intervenants faisant partie d'un organisme d'employabilité, tels les CJE. Ces intervenants ont mentionné leur longue expérience dans le domaine de l'emploi et que le contact avec le client se passe beaucoup, sinon seulement, autour de l'emploi : refonte du curriculum vitae et de la lettre de motivation, pratique pour l'entrevue, atelier sur la recherche d'emploi, suivi avec les employeurs, etc. Ce sont souvent ces intervenants qui m'ont mentionné les difficultés dans les interactions avec des clients d'autres cultures. La nature de leurs tâches leur confère un côté social tout de même élevé, non seulement par le contact direct avec le client et l'évaluation des besoins, mais aussi par le souci du bien-être du client qui, pour l'intervenant, passe par l'emploi. Dans le cadre de leurs rencontres, ils peuvent identifier des problématiques et difficultés que vivent leurs usagers. Cependant, ces intervenants ont une stratégie d'intervention axée sur l'emploi, qui entraîne un cadre d'analyse et d'actions trop limités aux situations qu'ils rencontrent, les laissant avec un sentiment d'impuissance ou d'inaptitude. Dans cette stratégie, les interventions ont tendance à suivre une ligne directrice préétablie.

J'apprends à faire le deuil que certaines personnes doivent quitter. Ils ne seront jamais heureux ici. J'avoue que je le prends personnel, surtout dans ma capacité à faire ma job.

(Répondant 2)

Parce que moi ma couleur c'est sûr que ça reste l'emploi. Parce que de par mon organisme et mes compétences en employabilité. Et de par la nécessité des personnes immigrantes à avoir un emploi. (Répondant 6)

En résumé, les intervenants disant avoir des compétences en employabilité et qui mettent l'accent sur les tâches liées au volet d'insertion en emploi, telles la refonte du curriculum vitae, de la lettre de présentation et la pratique d'entrevues, usent de la stratégie d'intervention d'employabilité.

### *6.1.3 Modèle social*

Cette dernière stratégie inclut les intervenants qui offrent un service axé sur une complémentarité des besoins des personnes immigrantes. Ils ont des formations en travail social ou sont eux-mêmes issus de l'immigration et connaissent bien la réalité des nouveaux arrivants. Les activités qui occupent les intervenants de cette stratégie sont variées et dépendent de la demande de leurs clients. C'est auprès de ces intervenants que nous retrouvons beaucoup de créativité, puisqu'ils tentent de répondre de façon minutieuse et du mieux qu'ils peuvent aux besoins de leurs usagers, même si la demande est un cas de jamais vu. C'est ainsi qu'un intervenant peu se réinventer en chauffeur de taxi, bibliothécaire, modérateur, conseiller en affaires, et plus encore. Dans mes observations, j'ai pu en voir un faire de la recherche d'idées, avec son équipe, destinée à trouver des solutions individuelles pour certaines clientes : un Etsy (profil sur un site de vente d'artisans) pour une couturière, une nounou pour permettre à mère nouvellement célibataire de se reposer, un café-causerie pour qu'elles partagent leurs frustrations, etc. Dans cette stratégie, les interventions sont non seulement personnalisées, mais aussi sur le long terme.

Avec les utilisateurs de services, on va vraiment aller au fond de la demande. Tsé, si tu viens pour une demande de quoi que ce soit, on va la traiter en profondeur pi on va axer sur les besoins de l'individu. Ce n'est pas un format qui est tout canné d'avance, mais on s'adapte d'une situation à l'autre. (Répondant 3)

Une personne qui est hyper débrouillarde, il est capable de comprendre peu à peu les étapes d'un formulaire, les pièces justificatives, de comprendre si je mets ça, ça veut dire ça. Il faut être cohérent aussi. Mais si la personne, ben elle est un peu moins autonome, un peu moins vite, je suis un peu plus prêt là. (Répondant 5)

Mes clients me couvrent de cadeaux, de bouffe. Si je vais à un rendez-vous chez eux, j'arrive, c'est comme trop tout le temps. Mais en même temps, j'ai l'impression que c'est comme ça qu'ils peuvent me remercier. Mais c'est ça, c'est comme si des fois je me sens comme le point de référence de plusieurs en effet. (Répondant 9)

Les intervenants qui travaillent avec une stratégie sociale, ont identifié des compétences précises mais divergentes d'un intervenant à l'autre, puisqu'il s'agissait de compétences plus pointues, démontrant une certaine habileté avec les questions interculturelles. Par exemple, on me nomma la capacité de gérer la charge émotionnelle liée à la rencontre interculturelle, la maîtrise des enjeux politiques de la question pour s'assurer de bien représenter la clientèle auprès des bailleurs de fonds, l'amélioration constante de l'analyse interculturelle, etc. Ils passent beaucoup de temps avec leurs usagers, offrant un service personnalisé dans l'optique d'améliorer leur qualité de vie et leur sentiment d'appartenance.

Le terrain de cette présente recherche en serait un fertile à l'exploration des facteurs forgeant l'ouverture à la diversité culturelle. De manière préliminaire, en usant du modèle de Bennett (1998) qui identifie 6 étapes à la sensibilité culturelle, j'ai pu remarquer une différence notable dans le discours de mes répondants. Ceux qui usaient de la stratégie sociale m'ont en effet semblés plus ouverts à la différence culturelle comparativement à ceux usant de la stratégie développement. La différence semble moins marquée pour ceux usant de la stratégie

employabilité. La question mérite d'être explorée, d'abord pour permettre une meilleure évaluation de la situation et ensuite pour comprendre la dynamique sous-jacente. Plusieurs questions pourraient ainsi être explorées : Y a-t-il un lien entre le nombre d'immigrants reçus et le niveau d'ouverture de l'intervenant ? Est-ce que la stratégie choisie est en lien avec cette ouverture ? Quel impact a cette ouverture sur le travail de l'intervenant et sur la dynamique qu'entretiennent les immigrants avec la communauté ?

## **6.2 Conclusion**

Cette ethnographie des intervenants en immigration dans les régions du Québec permet une vision plus détaillée des activités que constitue le travail effectué dans les organismes mandatés par le MIDI, dans sa régionalisation de l'immigration. À l'aide de la grille de Duplessis (en 5 volets), j'ai pu décrire en détail en quoi les tâches sont constituées, permettant aux intervenants d'effectuer le travail nécessaire pour mener à bien les mandats qu'ils ont reçus. Malgré quelques divergences dans les mandats décrits, il est généralement attendu de ces organismes d'accueillir et d'aider dans leur intégration les personnes immigrantes dans leur territoire, de promouvoir leur région auprès de cette population et de sensibiliser la population d'accueil. Pourtant, la réponse à ses mandats diffère grandement d'un organisme à l'autre. Cela est surtout visible lorsque, aux cinq volets, nous ajoutons ce que les intervenants évaluent comme compétences nécessaires à l'accomplissement du mandat, donnant ainsi un aperçu des divergences sur le terrain.

L'idée de ce qui doit être fait, mais surtout comment cela doit être fait, varie d'un intervenant à l'autre. Il n'y a pas de consensus en ce qui a trait à la nature de l'emploi et aux compétences requises pour l'effectuer de manière optimale et efficiente. Ceci ne m'a laissé

aucun doute lorsque les intervenants ont répondu à mes questions « quelles compétences vous ont amenées à ce poste ? » et « quelles compétences avez-vous dû acquérir lors de vos débuts ? ». Les réponses ont tellement différé, que je me suis demandée si, d'un intervenant à l'autre, j'avais posé la même question. J'ai beaucoup réfléchi aux raisons de ces écarts et j'ai trouvé plusieurs réponses qui, d'ailleurs, sont toutes reliées les unes aux autres.

Premièrement, malgré le fait que les organismes soient tous mandatés par le MIDI pour faire leur travail, les compétences requises pour l'effectuer ne sont pas énoncées. Il y a eu des intervenants qui se sont dits spécialistes de l'immigration, mais en revanche, ont tenu des propos presque anti-immigration, qui correspondent à certaines positions médiatisées<sup>28</sup>. Ils ne m'ont pas mentionné de difficultés par rapport aux relations interculturelles. Ils ont pourtant usé de préjugés largement répandus sans faire de nuances quelconques, ni parler des difficultés vécues par la population immigrante. Je ne pouvais m'empêcher d'y voir un manque de sensibilité à la question. Nous remarquons que la définition même d'une compétence varie selon le contexte ou le système. Alors que certains m'ont parlé de traits de personnalités, d'autres m'ont fait part de formations ou de talents.

À un niveau plus élevé, c'est la nature même de l'emploi qui ne fait pas l'unanimité. Il n'existe pas cadre de référence, qui laisse perplexes les intervenants. Le mot interculturel en est un exemple. Utilisé par les intervenants, soit dans le nom de leur organisme, dans leur mandat ou dans la description de leur tâche, il a revêtu plusieurs définitions lors de mes entrevues. En effet, ce dernier a été employé comme une politique gouvernementale, une réalité plurielle, une

---

<sup>28</sup> Plusieurs événements des dernières années ont polarisé le débat de l'immigration au Québec. Pensons notamment à la charte des valeurs, mais aussi à l'arrivée massive d'immigrants des États-Unis suite à l'élection du président Trump, notamment des immigrants de la communauté haïtienne qui ont été logés au stade olympique. Nous observons également une visibilité accrue des groupes xénophobe, tel la meute.

situation qui nous dépasse, une rencontre entre personnes d'origines différentes ou bien même pour parler de l'immigration. Selon le modèle de Bourhis, Barrette et Moriconi (2008), le terme interculturel représente une philosophie d'intégration. Il s'agit d'une posture de la société d'accueil qui croit que les personnes immigrantes devraient à la fois conserver leur héritage culturel et adopter la culture de leur communauté d'accueil. Mes observations m'ont mené à croire que les intervenants usant de la stratégie de croissance sont plutôt dans une philosophie d'assimilation : ils ne croient pas que les personnes immigrantes devraient conserver leur héritage socio-culturel ou, s'ils le font, qu'ils le gardent dans la sphère privée. Pourtant, un de ces organismes se dit clairement représenter la diversité culturelle alors qu'un autre se dit mandaté par le MIDI pour accueillir et intégrer les personnes immigrantes.

Les intervenants sont mandatés par le gouvernement qui, pour la plupart, est absent et sans conscience des défis qui se posent à l'immigration dans leurs régions respectives. Ils sont appelés à apprendre sur le tas, à suivre des formations disparates, à se fier à leur bon sens et vont rarement vérifier leurs pensées ou leurs actions auprès de leurs supérieurs qui « leur font confiance ». Cette réalité donne des résultats bien différents, d'un milieu à l'autre.

Les stratégies d'intervention sont une ébauche d'un modèle des réponses à ces idées et compétences divergentes. Mais quels sont les facteurs qui poussent les intervenants et les organismes à recourir à une stratégie d'intervention plus qu'une autre ? Bien sûr, la personnalité de l'intervenant est un facteur important, surtout dans ces contextes d'emploi qui lui laisse beaucoup de latitude. Cela m'a été confirmé par un intervenant qui m'a dit que c'était ses valeurs qui forgeaient son travail et qu'il avait remarqué la même chose chez son collègue de la MRC voisine. Mais cette explication reste trop simpliste et laisse de côté des facteurs importants.

Dans une perspective « top-down », les intervenants se doivent de répondre à leur milieu ; ce même milieu qui forge la relation qu'entretiennent l'intervenant et l'organisme avec les personnes immigrantes. C'est ainsi qu'une entreprise s'installe dans une ville, ce qui attire des personnes immigrantes qualifiées avec emploi ; réveillant ainsi le potentiel économique de nouveaux arrivants. Dans ce contexte, l'intervenant se retrouve avec un mandat d'attraction et de sensibilisation, alors que certains services alors disponibles pour les personnes immigrantes en besoin économique deviennent désuets et finissent par disparaître. Dans une autre région, c'est à partir d'une initiative communautaire que voit le jour l'organisme de régionalisation de l'immigration. Dans ce contexte communautaire, la culture de l'organisme se bâtit autour de valeurs sociales très importantes et on retrouve des travailleurs sociaux devenir intervenants. Mais comment expliquer ce qui a poussé ces gens à mettre sur pied cet organisme ? Comment expliquer qu'un organisme avec une cible de 10 nouveaux arrivants reçoive du support pour avoir un intervenant mandaté à temps plein pour leur assurer une bonne intégration, tandis que dans un organisme avec une cible de 30, l'intervenant doit partager son temps avec un autre mandat ? Ce dernier organisme est pourtant installé dans une région en expansion économique et où son besoin en main-d'œuvre se fait sentir. D'un autre côté, les relations interculturelles difficiles avec les premières nations influencent assurément la dynamique. Quel facteur prédomine ? Pourquoi ? Et enfin, quelle relation entretiennent les différents acteurs entre eux, et avec les personnes immigrantes ?

Certaines études montrent que vision économique de l'immigration prime au niveau des politiques liées à la diversité culturelle (Sharma, 2006) , et ce, à tous les niveaux de gouvernance. Les données préliminaires de Larouche-LeBlanc (Mémoire de maîtrise, en préparation) montrent plusieurs exemples d'un tel virage :

- Plusieurs ententes bipartites entre la MRC et le MIDI concernent la sensibilisation des employeurs (ex. : Rivière-Du-Loup, Kamouraska, Maskinongés, alors que le MIDI ne finance pas, à priori, les activités en lien avec l'employabilité, laissant ce mandat à Emploi-Québec ;
- La volonté de faire un programme visant à envoyer les immigrants en fonctions des emplois en demande ;
- En 2016, un rapport du Conseil consultatif en matière de croissance économique annonce que le Canada devrait augmenter le nombre d'immigrants à 450 000 sur une période de 5 ans, dans le seul but économique.

Il serait donc intéressant de voir ce qui en est au niveau des régions. Est-ce que ce virage se fait sentir ? Un des organismes étudiés, semble être un exemple parfait : son rôle social auprès des populations immigrantes, jadis vulnérables, a disparu au profit d'un rôle économique d'attraction pour cette nouvelle population qui « achète des maisons et paye des taxes ». En étudiant plus l'histoire des organismes responsables de l'immigration des régions étudiées, verrions-nous d'autres exemples comme celui mentionné ? Quels sont les effets de ce virage sur la population immigrante de ces régions, empreintes de vision économique à leur égard ? Encore une fois, la région de l'organisme, tout juste mentionnée en exemple, serait un terrain fertile à l'exploration de cette question. Ce virage ayant été fait en très peu de temps, il serait possible de parler de la question à la population qui, elle, se trouve aux premières loges. Comment les personnes immigrantes perçoivent-elles leur relation avec la société d'accueil ? Ont-ils ressenti un changement ? Si oui, est-il bénéfique ?

Il est également certain que ce virage aura des effets sur les intervenants eux-mêmes. Pour certains de mes répondants, il était profondément ancré en eux qu'il fallait avoir une approche sociale avec leur clientèle immigrante. Étant sur le terrain et ayant bâti des relations

avec cette clientèle, ils savent très bien que les difficultés vécues par les personnes immigrantes doivent être adressées, si l'on veut qu'elles trouvent le bien-être en région et qu'elles y restent. Ces intervenants savent aussi que ce n'est pas l'embauche, à elle seule, qui sera le remède miracle. Comment ces intervenants vont-ils s'adapter aux pressions gouvernementales pour répondre aux besoins et demandes des entreprises ? On peut extrapoler qu'ils recevront de moins en moins de moyens de répondre aux besoins directs de leurs clientèles immigrantes, exacerbant leurs sentiments d'incompétence et d'impuissance.

Ceci revêt une importance particulière, lorsque l'on se rend compte que le travail des intervenants a aussi un impact sur le milieu. C'est ainsi que dans une perspective « bottom-up », je suis tombée sur un intervenant de la Russie qui avait aidé à l'établissement d'une petite communauté constituée de gens de son origine. On parlait de la petite Russie, dans cette ville éloignée de la métropole. J'ai aussi vu un intervenant lever la main, au cours d'un conseil de ville portant sur l'attraction, pour dire qu'il fallait traiter les problèmes de discrimination avant de penser à accueillir de nouveaux arrivants pour combler les emplois disponibles. Au moment où j'écrivais ces lignes, des consultations avaient lieu pour produire un plan municipal dans le but de contrer la discrimination ou, du moins, de créer une trousse qui outillerait les intervenants lors de situations impliquant des cas sensibles. Quel est le rôle des organismes dans le virage économique ? Face à la philosophie des différents paliers de gouvernement, sont-ils dans une position de réaction ou cette philosophie est-elle une réponse aux demandes des acteurs terrain ?

La recherche sur le travail des intervenants en régionalisation devrait être poussée pour comprendre la place réelle de cette tâche dans le système des dynamiques interculturelles d'un territoire donné. Il serait donc important d'estimer l'apport des différents niveaux de gouvernance, des médias et des contextes international, national et surtout local, tant d'un point

de vue social qu'économique. Il ne faudrait pas oublier de remettre le développement de l'organisme dans un contexte sociohistorique. Il conviendrait également de se pencher sur l'effet de la présence d'un tel organisme dans un milieu donné. Quels effets a-t-il sur l'intégration des immigrants et sur les relations qu'ils entretiennent avec la population locale ? Sans oublier d'étudier la place de l'intervenant, ses compétences et son ouverture dans ce système des dynamiques interculturelles. Cette recherche exploratoire est donc importante pour étudier le système entourant les organismes de régionalisation, dans le sens où il était nécessaire de décrire l'objet préalablement à son étude approfondie.

Au final, cette recherche m'a permis de dégager les stratégies d'intervention des intervenants en immigration qui sont isolés en région. À partir de l'observation de leurs activités et des compétences qu'ils jugent nécessaires d'avoir pour les faire, j'ai pu voir ressortir trois principales stratégies ; croissance, employabilité et sociale. Par cette étude, j'ai identifié les éléments du système de travail de régionalisation de l'immigration, en me concentrant sur ses activités. Ancrés dans le temps de cette étude, ces éléments pourront être réutilisés dans une recherche future voulant étudier les processus de changement du système. En reconstituant le même système dans l'avenir, il sera possible d'évaluer le changement encouru. Il sera également possible de comparer le même système dans des endroits différents et ainsi comprendre l'influence de l'environnement sur celui-ci.

# Bibliographie

- AGER, A., et STRANG, A. (2008). Understanding integration: A conceptual framework. *Journal of refugee studies*, 21(2), 166-191.
- ALEXANDER, G. R. (2008). Cultural competence models in nursing. *Critical care nursing clinics of North America*, 20(4), 415-421.
- ANCTIL, P. (sous presse). Un siècle d'immigration et d'accueil de la diversité ; vu à travers les pages du journal Le Devoir.
- \_\_\_\_\_ (1992). L'immigration comme facteur de transmutation du milieu culturel montréalais. Dans J. BRUNET, D. JUTEAU, E. PADOLSKY, A. RASPORICH et A. SIROIS (éd.). *Migration and the Transformation of Cultures. Multicultural History Society of Ontario*, 163-189.
- ANSÒN, L. (2013). Le rôle des organismes communautaires et du médiateur interculturel face aux défis de la diversité culturelle en région. *Les collectivités locales au cœur de l'intégration des immigrants. Questions identitaires et stratégies régionales*, 211-217.
- ARES, G. et al. (2001). Parlons-nous !, *Dialogue : rapport du Groupe de travail Dialogue*. Ottawa : FCFA du Canada.
- BAILLARGEAU, É. (2007). Organisation communautaire et pratique professionnelle au Québec. *Informations sociales*, 143, 98-103, 106-107.
- BATESON, G. (1958). « Etnological contrast, competition and schismogenesis ». In Gregory Bateson, *Steps to an ecology of mind*, Chlander, 171-197.
- BATESON, G., JACKSON, D. D., HALEY, J., et WEKLAND, J. (1956). Toward a theory of schizophrenia. *Systems Research and Behavioral Science*, 1(4), 251-264.
- BATHELOT, B. (2017). Définition : Prospection. Dans *Définitions marketing en ligne*. Repéré à <https://www.definitions-marketing.com/definition/prospection/>
- \_\_\_\_\_ (2015). Définition : Démarchage. Dans *Définitions marketing en ligne*. Repéré à <https://www.definitions-marketing.com/definition/demarchage/>
- BATTAGLINI, A. (2005). L'intervention de première ligne à Montréal auprès des personnes immigrantes : estimé des ressources nécessaires pour une intervention adéquate. Montréal : Direction de la santé publique de Montréal-Centre.
- BAUER, J. (1994). *Les minorités au Québec*. Québec : Les Éditions du Boréal.
- BEAGAN, B. L. (2015). Approaches to culture and diversity: A critical synthesis of occupational therapy literature: Des approches en matière de culture et de diversité : une synthèse critique de la littérature en ergothérapie. *Canadian Journal of Occupational Therapy*, 82(5), 272-282.
- BEAUD, S., et NOIRIEL, G. (1989). L'«assimilation», un concept en panne. *International Review of Community Development/Revue internationale d'action communautaire*, (21), 63-76.
- BEAUDOIN, L. (1999). Les pratiques d'insertion au Québec. Le processus d'institutionnalisation vue à partir de la monographie du Carrefour jeunesse emploi de l'Outaouais. *CRISES-UQAM*, 184 pages.
- BÉLANGER, M. (2002). L'intervention interculturelle : Une recherche de sens et un travail du sens. *Service social*, 49(1), 70-93.
- BÉLANGER, P., et LÉVESQUE, B. (1988). Une forme mouvementée de gestion du social : les CLSC. *International Review of Community Development/Revue internationale d'action communautaire*, (19), 49-64.
- BENNETT, M. J. (1998). *Developmental model of intercultural sensitivity*, John Wiley et Sons, Inc.
- BENOÎT, R. (2012). Le travail social scolaire : regards sur les stratégies d'intervention développées en contexte interculturel. (Mémoire de maîtrise), Montréal : Université du Québec à Montréal.
- BERNARD, A. (2008). Les immigrants dans les régions. Ottawa, Statistique Canada, Division de l'analyse des enquêtes et auprès des ménages et sur le travail, no 75-001-X au catalogue, 12 p.
- BERNIER, E. et VATZ-LAROUCI, M. (2013). Le capital socio-économique de trois régions du Québec et l'employabilité des personnes immigrantes. Dans M. Vatz-Laaroussi, E. Bernier et L. Guilbert (dir.), *Les collectivités locales au cœur de l'intégration des immigrants*. Québec, Canada : Les Presses de l'Université Laval, 95-112.
- BERRY, J. W. (1997). Immigration, acculturation, and adaptation. *Applied psychology*, 46(1), 5-34.

- BILODEAU, A. (2013). Le rôle de la qualité de vie dans la rétention des immigrants en région québécoise : le cas du Saguenay-Lac-Saint-Jean (Doctoral dissertation, Université du Québec, Institut national de la recherche scientifique).
- BILODEAU, A., et TURGEON, L. (2014). L'immigration: Une menace pour la culture québécoise? Portrait et analyses des perceptions régionales 1. *Canadian Journal of Political Science/Revue canadienne de science politique*, 47(2), 281-305.
- BLAIN, M. J. (2005). Parcours d'immigrants universitaires colombiens dans la région des Laurentides : déclassement professionnel et stratégies identitaires. *Les Cahiers du Gres*, 5(1), 81-100.
- BOUCHARD, G., et TAYLOR, C. (2008). *Fonder l'avenir: le temps de la conciliation: rapport abrégé*. Commission de consultation sur les pratiques d'accommodement reliées aux différences culturelles.
- BOULAIS, J. (2010). La régionalisation de l'immigration au Québec : évolution de 1982 à 2006 des flux et des caractéristiques sociodémographiques. (Mémoire de Maîtrise). Montréal : Université de Montréal.
- BOURHIS, R. Y., BARRETTE, G., et MORICONI, P. A. (2008). Appartenances nationales et orientations d'acculturation au Québec. *Canadian Journal of Behavioural Science/Revue canadienne des sciences du comportement*, 40(2), 90.
- BRETON, R. (1983). La communauté ethnique, communauté politique. *Sociologie et sociétés*, 15(2), 23-38.
- BRUNEL, M. L. (1989). L'empathie en counseling interculturel. *Santé mentale au Québec*, 14(1), 81-94.
- CAMPINHA-BACOTE, J. (2002). The process of cultural competence in the delivery of healthcare services: A model of care. *Journal of transcultural nursing*, 13(3), 181-184.
- CARDINAL, L. (1998). Comment bâtir un réseau de contacts solide. Québec : Les Editions Transcontinental.
- CARDU, H., et SANSCHAGRIN, M. (2002). Les femmes et la migration : les représentations identitaires et les stratégies devant les obstacles à l'insertion socioprofessionnelle à Québec. *Recherches féministes*, 15(2), 87-122.
- CITOYENNETÉ ET IMMIGRATION CANADA. (2012). Faits et chiffres 2011- Aperçu de l'immigration : Résidents permanents et temporaires. Repéré à <http://www.cic.gc.ca/francais/ressources/statistiques/faits2011/index.asp>.
- CLOUTIER, G. (2011). La valorisation des savoirs de femmes immigrantes en milieu communautaire : source d'inspiration pour l'intervention sociale. Dans R. Vézina (Éd.).
- CNRTL. (s.d.) Dans Centre national de ressources textuelles et lexicales. Repéré à <http://www.cnrtl.fr/definition/etablissement>
- COHEN-EMERIQUE, M. (2011-A). *Pour une approche interculturelle en travail social : théories et pratiques*. Presses de l'École des hautes études en santé publique.
- \_\_\_\_\_ (2011-B). L'interculturel dans les interactions des professionnels avec les usagers migrants. *Alterstice-Revue Internationale de la Recherche Interculturelle*, 1(1), 9-18.
- \_\_\_\_\_ (1999). La négociation/médiation interculturelle, phase essentielle dans l'intégration des migrants et dans la modification des attitudes des acteurs sociaux chargés de leur intégration. *Vie sociale*, (2), 3-19.
- CORRIVEAU, E. (2017, 9 décembre). Quand les gouvernements de proximité deviennent acteurs de changement. *Le Devoir*. Repéré à <http://www.ledevoir.com/politique/villes-et-regions/514820/quand-les-gouvernements-de-proximite-deviennent-acteurs-de-changement>
- CÔTÉ, D., GRATTON, D., GRAVEL, S., et DUBÉ, J. (2015). Les enjeux de la santé-sécurité du travail et les conditions de l'inclusion I. *Vie économique*, 7(1).
- CROSS, T. L. (1989). Towards a culturally competent system of care: A monograph on effective services for minority children who are severely emotionally disturbed. États-Unis: CAASP Technical Assistance Center, Georgetown University Development Center.
- DALLEY, P. (2003). Définir l'accueil: enjeu pour l'immigration en milieu minoritaire francophone en Alberta. *Francophonies d'Amérique*, (16), 67-78.
- DEGLISE, F. (22 août 2015). L'« échec » de la régionalisation de l'immigration. *Le Devoir*.
- DESLAURIERS, J. M., et de GATINEAU (2002). L'évolution du rôle du père au Québec. *Intervention*, 116, 145-157.
- DESLAURIERS, J.-P. et PAQUET, R. (2003). *Travailler dans le communautaire*. Sainte-Foy : Presses de l'Université du Québec.
- DUBAR, C. (1999). Chapitre premier. Réflexions sociologiques sur la notion d'insertion. Dans *Les jeunes, l'insertion, l'emploi* (p.27-37). Presses universitaires de France.
- DUBÉ, J., CÔTÉ, D. et ARSENAULT, M. (En construction). Les compétences interculturelles dans le domaine de la santé.

- DUPLESSIS, M.-J. (2013). Réseau des organismes de régionalisation de l'immigration du Québec : vision et pratiques. Dans M. Vatz-Laaroussi, E. Bernier et L. Guilbert (dir.), *Les collectivités locales au cœur de l'intégration des immigrants* (p.137-144). Québec, Canada : Les Presses de l'Université Laval.
- EL-HAGE, H. (2004). La médiation interculturelle un outil prometteur dans la gestion de la diversité ethnique au collégial. *Les cégeps: reflet d'une société pluraliste et ouverte sur le monde*, p. 33-42.
- FAVREAU, L., et HUTURBISE, Y. (1993). *CLSC et communautés locales : la contribution de l'organisation communautaire*. Sainte-Foy: Presses de l'Université du Québec, 211 page
- ESSES, V. (2011). Partenariats locaux en matière d'immigration. Citoyenneté Immigration Canada. [http://www.acfa.ab.ca/Documents/immigration/20111114\\_CIC-Manuel-PLI.pdf](http://www.acfa.ab.ca/Documents/immigration/20111114_CIC-Manuel-PLI.pdf). (consulté le 20 mai 2018).
- FORTIN, S. (2000). Pour en finir avec l'intégration... Groupe de recherche ethnicité et société : Centre d'études ethniques.
- FROZZINI, J. (2014). L'interculturalisme selon Gérard Bouchard. Dans L. Emongo et B. W. White (dir.), *L'interculturel au Québec. Rencontres historiques et enjeux politiques*. Montréal : PUM, 91-113.
- FROZZINI, J., et GRATTON, D. (2015). Travail migrant temporaire et précarisation. *Vie économique*, 7(1), 1-10.
- GADAMER, H. G. (1976). *Vérité et méthode: les grandes lignes d'une herméneutique philosophique*. Paris, Seuil.
- GAGNON, É. (2011). Approche interculturelle et Protection de la jeunesse : application du processus de médiation interculturelle auprès de familles issues de l'immigration en Centre jeunesse. Mémoire de maîtrise, Université de Montréal.
- GALLANT, N., BILODEAU, A., LECHAUME, A. (2013). Les attitudes par rapport à l'immigration et la diversité sont-elles différentes en région ? Le mythe des régions fermées à la diversité de l'immigration. Dans M. Vatz-Laaroussi, E. Bernier et L. Guilbert (dir.), *Les collectivités locales au cœur de l'intégration des immigrants*. Québec, Canada : Les Presses de l'Université Laval, 187-210.
- GAUTHIER, C. (2004). *Le réseautage*. Montréal : Quebecor.
- GIORDANO, Y. (2003). Les spécificités des recherches qualitatives. Dans Y. Giordano et coll. (éd.), *Conduire un projet de recherche. Une perspective qualitative*. Colombelles : Éditions EMS, 10-39.
- GORDON, M. M. (1964). *Assimilation in American life: The role of race, religion, and national origins*. Oxford University Press on Demand.
- GRATTON, D. (2013). Préoccupations et attentes en réadaptation physique dans des contextes pluralistes : vers un cadre théorique interculturel. Thèse de Doctorat, Université de Montréal.
- \_\_\_\_\_. (2009). *L'interculturel pour tous : une initiation à la communication pour le troisième millénaire*. Montréal : Éditions Saint-Martin.
- HERSKOVITS, M. J. (1937). The significance of the study of acculturation for anthropology. *American Anthropologist*, 39(2), 259-264.
- ICI RADIO-CANADA. (7 juin 2011). Jean Tremblay défend sa décision de travailler seul en immigration. En ligne au <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/518733/immigration-saguenay-explication>. Consulté le 5 mai 2018.
- \_\_\_\_\_. (26 mai 2011). Le Code d'Hérouxville n'était qu'une blague. En ligne au <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/517348/blague-code-herouxville>. Consulté le 5 mai 2018.
- \_\_\_\_\_. (29 janvier 2007). Hérouxville et les accommodements raisonnables. En ligne au <http://ici.radio-canada.ca/radio/maisonneuve/29012007/82627.shtml>. Consulté le 5 mai 2018.
- ION, J. (2009). Travailleurs sociaux, intervenants sociaux: quelle identité de métier?. *Informations sociales*, (2), 136-142.
- ISLAS, V. et GRATTON, D. (2015). L'insertion socioéconomique des immigrants avec diplôme universitaire au Québec. *Vie économique*, 7(1).
- JACOB, A. (1992). Service social et groupe ethnoculturel : le débat et les pratiques au Québec, *Nouvelles pratiques sociales*, 5(2), 37-51.
- \_\_\_\_\_. (1993). Le processus d'intégration des réfugiés, facteur explicatif majeur dans l'intervention. *Santé mentale au Québec*, 18(1), 193-209.
- KANOUTÉ, F., et al. (2011). Les relations école-organisme communautaire en contexte de pluriethnicité et de défavorisation. *McGill Journal of Education/Revue des sciences de l'éducation de McGill*, 46(3), 407-421.
- KELLY, D. et ROEDDER, E. (2008). Racial cognition and the ethics of implicit bias. *Philosophy Compass*, 3(3), 552 - 540.

- KRAHN, H., DERWING, T. M., et ABU-LABAN, B. (2005). The Retention of Newcomers in Second-and Third-Tier Canadian Cities. *International Migration Review*, 39(4), 872-894.
- LABELLE, M., FIELD, A. M., et ICART, J. C. (2007). Les dimensions d'intégration des immigrants, des minorités ethnoculturelles et des groupes racisés au Québec. Montréal, Québec : Commission de consultation sur les pratiques d'accommodement reliées aux différences culturelles (CCPARDC).
- LAMBERT, E. (2014). La régionalisation de l'immigration : le cas des réfugiés colombiens installés dans les régions du Québec. Mémoire de maîtrise, Université du Québec à Montréal
- LAROUCHE-LEBLANC, S. (2017). *La gouvernance de proximité en contexte interculturel*. Présentation, 85e congrès de l'ACFAS ; Le virage municipal en contexte interculturel : acteurs, interactions, systèmes. 10 mai 2017, McGill Montréal.
- \_\_\_\_\_. (En préparation). Mémoire de maîtrise, Université de Montréal
- LAVOIE, M.-A. (21 février 2018). La Beauce se prépare à accueillir une vague de travailleurs étrangers. *Ici Radio-Canada*. En ligne au <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1084862/olympel-beauce-travailleurs-etrangers-madagascar>. Consulté le 20 mai 2018.
- LEBEL-RACINE, M. (2008). Représentations sociales interethniques en région : les cas de Drummondville et de Gatineau. Mémoire de maîtrise, Université de Montréal.
- LEBOUC, G. (2007). *Parlez-vous le politiquement correct?*. Lannoo Uitgeverij.
- LEGAULT, G. (2000). *L'intervention interculturelle*. Montréal : Gaëtan Morin Éditeur.
- LEGAULT, G. et RACHÉDI, L. (éds.) (2008) *L'intervention interculturelle*. (2<sup>e</sup> éd.) Montréal : G. Morin/Chenelière éducation.
- LEMIRE, G. (Novembre 2005). Aspects constructiviste, socioconstructiviste, cognitiviste et systémique. *Démarche de construction des connaissances*. Québec, Université Laval.
- LE MOIGNE, J. L. (2006). La théorie du système général - Théorie de la modélisation, 1977. France; Presses Universitaires de France.
- LENOIR-ACHDJIAN, A., ARCAND, S., HELLY, D., DRAINVILLE, I., et VATZ-LAAROUSSI, M. (2009). Les difficultés d'insertion en emploi des immigrants du Maghreb au Québec : une question de perspective. *Choix IRPP*, 15(3), 2-39.
- L'HOTELLIER, A., et ST-ARNAUD, Y. (1994). Pour une démarche praxéologique. *Nouvelles pratiques sociales*, 7(2), 93-109.
- LI, P. S. (2003). Deconstructing Canada's discourse of immigrant integration. *Journal of International Migration and Integration/Revue de l'intégration et de la migration internationale*, 4(3), 315-333.
- LISTER, P. (1999). A taxonomy for developing cultural competence. *Nurse Education Today*, 19(4), 313-318.
- MANÈGRE, J. F. (1993). La régionalisation de l'immigration du rêve à la réalité. *Micheline Bonneau et Pierre-André Tremblay, Immigration et région*. Chicoutimi, Chaire d'enseignement et de recherche interethnique et interculturelle (CERN), Université du Québec à Chicoutimi. 83-11.
- MARC, E., et PICARD, D. (2006). L'école de Palo Alto : un nouveau regard sur les relations humaines. Retz/SEJER.
- MAROIS, G. (2015). L'immigration au Québec : entrevue avec le démographe Guillaume Marois. *Entrevue de Mathieu Bock-Côté*. Journal de Montréal. Repéré à <http://www.journaldemontreal.com/2015/02/14/limmigration-au-quebec--entrevue-avec-le-demographe-guillaume-marois>. Consulté le 28 novembre 2017.
- MAUGER, M. (1991). Enquêter en milieu populaire. *Genèse*, (6), 125-143.
- MICC. (novembre 2007). Régionalisation de l'immigration : Éléments d'histoire et données récentes, *Direction des politiques et programmes d'intégration, de régionalisation et de relations interculturelles*.
- \_\_\_\_\_. (1990). *Au Québec pour bâtir ensemble. Énoncé de politique en matière d'immigration et d'intégration*. Montréal : Direction des communications.
- NAIL, T. (2015). *The figure of the migrant*. États-Unis : Stanford University Press.
- OLIVIER DE SARDAN, J. P. (2013). Le projet de thèse: un processus itératif. *Écrire une thèse en sciences sociales: approches, positionnements, outils*. Dans M. Hunsmann et S. Kapp, (Éds.). Paris : Éditions de l'EHESS (forthcoming).
- \_\_\_\_\_. (2008). La rigueur du qualitatif. Les contraintes empiriques de l'interprétation socio-anthropologique. *Lectures, Publications reçues*. Bruylant-Academia

- OUEDRAOGO, A.E. (2012). Processus d'intégration et de rétention des immigrants dans les régions non métropolitaines. Analyse d'une cohorte de jeunes migrants installés dans des villes moyennes du Québec. (Thèse de doctorat). Université du Québec à Rimouski.
- PANET-RAYMOND, J. (1994). Les nouveaux rapports entre l'État et les organismes communautaires à l'ombre de la Loi 120. *Nouvelles pratiques sociales*, 7(1), 79-83.
- PANET-RAYMOND, J., et LAVOIE, J. (2011). La pratique de l'action communautaire. PUQ.
- PARAZELLI, M. (2009). Le défi du renouvellement démocratique des pratiques d'action et d'intervention sociales. *Nouvelles pratiques sociales*, 22(1), 3-12.
- PIERRE, M. (2005). Les facteurs d'exclusion faisant obstacle à l'intégration socioéconomique de certains groupes de femmes immigrées au Québec : Un état des lieux. *Nouvelles pratiques sociales*, 17(2), 75-94.
- QUIMPER, E. (2013). Contexte d'employabilité des personnes immigrantes en région : perspective montréalaise dans un milieu d'intervention. Dans M. Vatz-Laaroussi, E. Bernier et L. Guilbert (dir.), *Les collectivités locales au cœur de l'intégration des immigrants* (p.113-120). Québec, Canada : Les Presses de l'Université Laval.
- \_\_\_\_\_ (2005). Les processus d'accueil et d'intégration dans les zones à faible densité d'immigrants : une étude comparative de six expériences au Québec dans une perspective de développement local. Sherbrooke, Université de Sherbrooke, Observatoire Canadien de l'immigration dans les zones à densité d'immigrants.
- RIOUX, G. (2017, juin). Transferts de ressources et dynamiques interinstitutionnelles : politiques publiques et jeux d'échelles en contexte interculturel. Communication à l'école d'été : Pratiques et politiques en contexte interculturel, Montréal.
- \_\_\_\_\_ (2015, juin). *Quelques enjeux de la concentration de l'immigration à Montréal*. Communication présentée au Congrès international sur l'immigration, l'intégration et l'inclusion, Québec.
- ROBINSON, V. (1998, November). Defining and measuring successful refugee integration. *Proceedings of ECRE International conference on Integration of Refugees in Europe*. Antwerp: 1998Brussels.
- ROCHER, F., et WHITE, B. W. (2014). *L'interculturalisme québécois dans le contexte du multiculturalisme canadien*. Institut de recherche en politiques publiques, (49).
- RUMBAULT, R. G. (1997). Paradoxes (and orthodoxies) of assimilation. *Sociological Perspectives*, 40(3), 483 - 511.
- SCHNAPPER, D. (2005) La compréhension sociologique, *quadriges-manuel*. Paris: PUF.
- SCHMITTER-HEISLER, B. (1992). The future of immigrant incorporation: which models? Which concepts? *International Migration Review*, 623-645.
- SHARMA, N. R. (2006). *Home economics: Nationalism and the making of migrant workers' in Canada*. University of Toronto Press.
- SIMARD, M. (2002). L'intégration des immigrants en région. Québec, 161-167.
- \_\_\_\_\_ (1996). La politique québécoise de régionalisation de l'immigration : enjeux et paradoxes. *Recherches sociographiques*, 37(3), 439-469.
- ST-AMOUR, M. et J. LEDENT (2010). Attraction et rétention des immigrants récents hors Montréal : une analyse longitudinale par cohorte d'arrivée au Québec (1992, 1996, 2000 et 2004). *Cahiers québécois de démographie*, vol. 39, no 1, p. 59-90.
- SULICH, A. (2015). Mathematical models and non-mathematical methods in recruitment and selection processes. Reviewed papers form 17th Int. Conf. : Mekonpp.
- TCRI (Février 2015). Vers un Québec plus inclusif, riche de sa diversité. Dans le cadre de la consultation publique 2015 du gouvernement du Québec "Vers une nouvelle politique en matière d'immigration, de diversité et d'inclusion."
- \_\_\_\_\_ (2011). *L'intégration des enfants et des jeunes immigrants de première génération au Québec. Perspective des organismes communautaires au service des nouveaux arrivants*, Rapport d'enquête, mars.
- \_\_\_\_\_ (2005). Cap sur l'intégration. Montréal : TCRI. Repéré à <http://www.tcric.qc.ca/Pdf/plateforme%20TCRI.pdf#search=%22TCRI%20cap%20sur%20l'int%20C3%A9gration%22>
- TISSEYRE, C. A. (24 septembre 2015). Le maire de Sept-Îles et Rambo, deux visions de la crise des migrants qui s'opposent. Ici Radio-Canada. En ligne au <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/740657/maire-sept-iles-crise-migrants-bernard-rambo-gauthier>. Consulté le 5 mai 2018.
- TURCOTTI, A.-A. (17 novembre 2015). Une banderole contre les réfugiés syriens à Port-Cartier. Ici Radio-Canada. En ligne au <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/750285/banderole-refugies-syriens-port-cartier-violaine-doyle>. Consulté le 5 mai 2018.

- VATZ-LAAROUSSI, M. (2013). Les collectivités locales au coeur de l'intégration des immigrants : questions identitaires et stratégies régionales. Québec : Presses de l'Université Laval.
- \_\_\_\_\_ (2011). Les réfugiés et immigrants dans les régions du Québec : pour un questionnement politique et éthique. *Vivre ensemble*, 18(2), 1-4.
- \_\_\_\_\_ (2008). Du Maghreb au Québec : accommodements et stratégies. *Travail, genre et sociétés*, 20(2), 47 - 65. doi:10.3917/tgs.020.0047.
- \_\_\_\_\_ (2005). L'immigration en dehors des métropoles : Vers une relecture des concepts interculturels. *Canadian Ethnic Studies Journal*, 37(3), 97-114.
- \_\_\_\_\_ (2004). Immigrants et vie associative dans les régions du Québec. *Vie associative migrante*, 181-201.
- VATZ-LAAROUSSI, M., et BEZZI, G. (2010). La régionalisation de l'immigration au Québec : des défis politiques aux questions éthiques. *Nos diverses cités/Our diverse cities*, 7, 31-38.
- VATZ-LAAROUSSI, M., DUTEAU, C. et AMLA, R. (2015). Le rôle des organismes communautaires et du médiateur interculturel face aux défis de la diversité culturelle en région. Université de Sherbrooke.
- VATZ-LAAROUSSI, M. , BERNIER, E., et GUILBERT, L. (Eds.). (2013). *Les collectivités locales au coeur de l'intégration des immigrants en régions: questions identitaires et stratégies régionales*. Presses de l'Université Laval.
- VATZ-LAAROUSSI, M., GUILBERT, L. et BEZZI G., (2010). La rétention des immigrants dans les régions du Québec ou comment installer son « chez soi »? *Diversité Canadienne/Canadian Diversity*. Vol.8:1 Hiver, p. 25-31.
- VATZ LAAROUSSI, M. et al. (1999). Les histoires familiales au cœur des stratégies d'insertion : trajectoires de migration en Estrie et au Saguenay-Lac-St-Jean. Université de Sherbrooke.
- VATZ-LAAROUSSI, M., VIANA, M., MONTEJO, M.E. et LESSARD, D. (1995) "Méthodologie féministe et interculturelle: une alliance à facettes multiples" avec. *Recherches féministes*. Volume 8, numéro 2. 4ème trimestre 1995
- VINCENS, J. (1997). L'insertion professionnelle des jeunes. À la recherche d'une définition conventionnelle. *Formation emploi*, 60(1), 21-36.
- VISSANDJEE, B., et DUPERE, S. (2000). Intercultural communication in the clinical context: a question of partnership. *The Canadian journal of nursing research= Revue canadienne de recherche en sciences infirmières*, 32(1), 99-113.
- WHITE, B. W. (2016). Le vivre-ensemble comme scénario de l'interculturel au Québec. Dans F. Saillant (dir.), *Pluralité et vivre-ensemble* (p. 39-62). Québec : Presses de l'Université Laval.
- \_\_\_\_\_. (2006). Mise en public de la culture. *Anthropologie et Sociétés*, 30(2).
- WHITE, B.W. et CÔTÉ, D. (s.d.). Systemic Thinking and Intercultural Communication. Manuscrit inédit.
- WHITE, B. W., et GRATTON, D. (2017). L'atelier de situations interculturelles: une méthodologie pour comprendre l'acte à poser en contexte pluriethnique. *Alterstice: Revue internationale de la recherche interculturelle/Alterstice: International Journal of Intercultural Research/Alterstice: Revista Internacional de la Investigacion Intercultural*, 7(1), 63-76.
- WHITE, B. W., GRATTON, D., et AGBOBLI, C. (2017). Actes à poser en contexte interculturel: quelle place pour l'intervention?. *Alterstice: Revue internationale de la recherche interculturelle/Alterstice: International Journal of Intercultural Research/Alterstice: Revista Internacional de la Investigacion Intercultural*, 7(1), 7-11.
- WHITE, B. W., GRATTON, D., et ROCHER, F. (2015). Les conditions de l'inclusion en contexte interculturel. Mémoire présenté à la Commission des relations avec les citoyens, Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion.
- WHITE, D. (2001). Maîtriser un mouvement, dompter une idéologie. L'État et le secteur communautaire au Québec, *Isuma. Revue canadienne de recherche sur les politiques/Canadian Journal of Policy Research*, 2(2), 34-45.
- YINGER, J. M. (1981). Toward a theory of assimilation and dissimilation. *Ethnic and Racial Studies*, 4(3), 249-264.

## Annexe 1 : Sondage

1. Nom ?
2. Sexe ?
3. Âge ?
4. Ville/pays d'origine ?
5. Avez-vous été personnellement touché par les questions d'immigration (ex. : vous-même ou un membre de la famille, un ami ou un collègue qui est immigrant), si oui, dans quelle situation ?
6. Pouvez-vous décrire, en quelques lignes, votre contact avec les personnes de tradition culturelle/d'origine différente de la vôtre, avant votre emploi ? (ex. : contact avec les personnes d'ailleurs, vous avez vécu dans un quartier avec beaucoup de diversité ethnoculturelle ou autre, voyages, dans votre propre famille, etc.) ?
7. Organisme pour lequel vous travaillez ?
8. Mandat de l'organisme ?
9. Nombre approximatif d'employés ?
10. Année de fondation de l'organisme ?
11. Quelle est la clientèle cible de votre organisme ?
12. Comment et par qui votre organisme est-il financé ?
13. Avez-vous un financement spécifique pour le service aux immigrants ?
14. Poste ?
15. Année de création de votre poste ?
16. Ville dans laquelle vous travaillez ?
17. Depuis combien d'années travaillez-vous à ce poste ?
18. Pouvez-vous décrire, en quelques lignes, le mandat que vous avez reçu lorsque l'on vous a engagé ?
19. Quelles sont vos motivations à occuper cet emploi ?
20. Combien d'années d'expérience avez-vous :
  - Dans l'intervention sociale ?
  - Avec les immigrants ?
  - Dans d'autres domaines connexes ?
21. Pouvez-vous décrire, en quelques lignes, les expériences professionnelles précédentes qui sont pertinentes au poste que vous occupez actuellement ?
22. Quelle formation (ou quelles formations) avez-vous suivie qui soit pertinente avec le travail que vous faites actuellement ?
23. Pouvez-vous indiquer des éléments qui vous ont été enseignés lors de ces formations que vous considérez important ou que vous utilisez dans votre travail ?
24. Quel est, selon vous, votre rôle auprès des immigrants ?

25. Considérez-vous que vous eussiez rempli, à un moment ou un autre, le rôle de :
  - Premier contact et repère pour l'immigrant ?
  - Conseiller en emploi ?
  - Conseiller en immigration ?
  - Agent de liaison école/famille ?
  - Assistance en logement ?
  - Conseiller juridique ?
  - Assistance en santé ?
  - Travailleur social ?
  - Ami ou confident ?
  - Médiateur ?
26. Vous arrive-t-il de recevoir des demandes qui ne correspondent pas à votre mandat ?
27. Quelles solutions avez-vous trouvées à ces problèmes ? Vers quelles ressources vous tournez-vous ?
28. Vous arrive-t-il de recevoir des demandes qui ne correspondent pas à vos compétences ?
29. Quelles solutions avez-vous trouvées à ces problèmes ? Vers quelles ressources vous tournez-vous ?
30. Avez-vous beaucoup de temps libre entre vos interventions ? Quelles tâches vous incombent dans ces moments-là ?
31. Quels types d'immigrants recevez-vous et à quelle fréquence ?
32. Quels problèmes/frustrations, de nature PERSONELLE, rencontrez-vous le plus souvent ?
33. Quels problèmes/frustrations, de nature ADMINISTRATIVE, rencontrez-vous le plus souvent ?
34. Est-ce que la différence culturelle, entre vous et vos clients, est parfois source de complication (ex. : malentendu/conflit) ?
35. Si oui, quels types de situations vous arrivent et quelles sont vos réactions face à ces situations ?
36. Avez-vous les ressources ou des mécanismes pour aborder ces questions directement avec vos clients ?
37. Quels genres de relations entretenez-vous avec les immigrants qui font affaire à vous, et à quelle fréquence, dans les cas suivants :
  - Se côtoyer hors du bureau fréquemment, avoir une confiance mutuelle, sur le long terme ?
  - Prendre des nouvelles, s'envoyer des SMS, se voir de temps à autre, plus ou moins sur le long terme ?
  - Échanger certains détails de la vie personnelle dans un contexte professionnelle ou publique, plus ou moins à court terme ?
  - Se saluer dans la rue, courtoisie mutuelle ?
  - Aucun contact ou presque en dehors du travail ?

38. Pouvez-vous décrire, dans vos propres mots, la relation que vous entretenez avec vos usagers ?
39. À quel niveau êtes-vous d'accord avec les affirmations qui suivent :
  - Les habitants de ma ville partageant un sentiment d'appartenance ;
  - Les habitants de ma ville se connaissent ;
  - Les habitants de ma ville s'observent les uns les autres ;
  - Il y a dans ma ville un sentiment de cohésion sociale ;
  - Il existe une certaine homogénéité au sein des habitants de ma ville
40. Dans vos propres mots, comment décririez-vous l'ambiance qui règne au sein de votre ville et la relation qu'entretiennent ses habitants ?
41. Estimez-vous qu'il y ait une résistance de la part des habitants à l'arrivée des personnes immigrantes ?
42. Si oui, cette résistance est attribuable à quoi selon vous ?
43. Estimez-vous qu'il y ait une résistance de la part des employeurs à l'arrivée des personnes immigrantes ?
44. Si oui, cette résistance est attribuable à quoi selon vous ?

## **Annexe 2 : Entrevue immigrant (exemple)**

### **Parcours migratoire :**

- ◆ Pouvez-vous me parler de votre arrivée au Québec ?
- ◆ Pourquoi avez-vous immigré ?
- ◆ Sous quel statut ?
- ◆ Seul ou avec d'autres membres de votre famille ?
- ◆ Où êtes-vous arrivés ?
- ◆ Par où êtes-vous passés ?

### **Val-d'Or :**

- ◆ Comment avez-vous entendu parler de Val-d'Or ?
- ◆ Comment avez-vous été accueillis (Logement, travail, etc.) ?
- ◆ Quelle a été votre première impression de l'endroit ?
- ◆ Qui ont été vos premiers contacts, références en cas de besoins ?
- ◆ Comment alliez-vous chercher les informations sur les services offerts ?

### **CJE :**

- ◆ Comment avez-vous entendu parler du CJE ?
- ◆ Dans quelles circonstances avez-vous fait affaire avec eux ?
- ◆ Pourquoi êtes-vous allés les consulter ?

### **Première visite :**

- ◆ Vous rappelez-vous de votre première visite ?
- ◆ Comment avez-vous pris contact avec eux ?
- ◆ Comment aviez-vous été reçus ?
- ◆ Comment vous êtes-vous sentis lors de cette première visite ?
- ◆ Avez-vous éprouvé un quelconque malaise lors de votre rencontre (Difficulté à comprendre, à vous faire comprendre, etc.) ?
- ◆ Si oui, qu'est-ce qui a été fait pour corriger la situation ?
- ◆ Quels services avez-vous utilisé au CJE ?
- ◆ Pour quels besoins avez-vous fait appel à eux ?
- ◆ Comment décririez-vous l'ambiance dans le centre ?
- ◆ Pouvez-vous me décrire votre première visite, du moins de ce que vous vous souvenez ?
  - Où étiez-vous assis par rapport à l'intervenante ?
  - De quelle manière vous parlait-elle ?
  - Est-ce qu'elle vous a informé des services qu'elle offrait ?
  - Considérez-vous avoir reçu un service personnalisé ? Dans quelle mesure ?
  - A-t-elle demandé un suivi ? A-t-elle gardé contact ?
  - Etc.
- ◆ Y êtes-vous retournés souvent ? Pour quelles raisons ?

***Intervenante :***

- ◆ Comment décririez-vous l'intervenante ?
  - Qu'est-ce qui la rend compétente dans son travail ?
  - Y a-t-il un trait de personnalité que vous considérez qui la rend bonne dans son travail ?
  - Est-ce que vous croyez qu'elle pourrait faire un meilleur travail ? Si oui, de quelle manière ?
  - Qu'est-ce que vous pensez qui l'empêche de faire cela ?
- ◆ Quelle relation avez-vous entretenu ?
  - Avez-vous son numéro de téléphone dans votre cellulaire ?
  - L'avez-vous déjà contacté pour une raison autre que ses services ?
  - Vous êtes-vous déjà vus en dehors du travail ?
  - Connaissez-vous des détails personnels de sa vie ?

**Intégration :**

- ◆ Qu'est-ce qui a eu beaucoup d'impact sur votre intégration ici ?
- ◆ Diriez-vous que le travail de l'intervenant y est pour quelque chose ? Pouvez-vous me donner des détails ?
- ◆ Avez-vous rencontré des gens qui ne se sont pas bien intégrés ?
  - Sauriez-vous pourquoi ?
  - Étaient-ils passés par le CJE ?
- ◆ Connaissez-vous d'autres gens qui sont passés par le CJE ? Si oui, qu'est-ce que tu entends dire sur lui ?

# Annexe 3 : Formulaire de consentement pour une entrevue

## FORMULAIRE D'INFORMATION ET DE CONSENTEMENT

### Le rôle des intervenants en matière d'intégration des immigrants dans un contexte d'isolement et la relation qui se créent avec les demandants

Chercheuse étudiante : Maude Arsenault, étudiante à la maîtrise,  
Études internationales, Université de Montréal  
Directeur de recherche : Bob W. White, professeur titulaire,  
Département d'anthropologie, Université de Montréal

Vous êtes invités à participer à un projet de recherche. Avant d'accepter, veuillez prendre le temps de lire ce document présentant les conditions de participation au projet. N'hésitez pas à poser toutes les questions que vous jugerez utiles à la personne qui vous présente ce document.

#### A) RENSEIGNEMENTS AUX PARTICIPANTS

##### 1. Objectifs de la recherche

Ce projet de recherche a pour objectif de mieux comprendre le rôle des intervenants en matière d'intégration des immigrants dans un contexte isolé. Qu'elles sont les tâches, attentes, compétences, attitudes, visions des intervenants en matière d'intégration des immigrants lorsqu'ils sont les seules ressources aux immigrants dans une ville donnée? Cette recherche tente aussi de mieux comprendre la relation que les intervenants entretiennent avec les immigrants.

##### 2. Participation à la recherche

Il existe deux niveaux de participation à cette recherche auxquels vous avez le choix de participer :

Répondre à un questionnaire d'environ 45 minutes.

Participer à une entrevue d'une durée d'environ 1 heure.

##### Risques et inconvénients

Il n'y a pas de risques ou inconvénients particuliers liés à la participation à ce projet. Toutefois, vous pouvez à tout moment refuser de répondre à une question ou même mettre fin à l'entrevue si vous n'êtes pas à l'aise avec les questions.

##### 3. Avantages et bénéfices

Il n'y a pas d'avantages ou bénéfices particuliers à participer à ce projet. Vous contribuerez cependant à une meilleure compréhension des rôles des intervenants en matière d'immigration.

##### 4. Confidentialité

Les renseignements personnels que vous nous donnerez demeureront confidentiels. Aucune information permettant de vous identifier d'une quelconque façon ne sera publiée. De plus, chaque participant à la recherche se verra attribuer un code et la chercheuse et son équipe pourront elles seules connaître son identité. Les données seront conservées dans un lieu sûr. Les enregistrements seront transcrits et seront détruits, ainsi que toute information personnelle, 7 ans après la fin du projet. Seules les données ne permettant pas de vous identifier seront conservées après cette période.

## 5. Compensation

Il n'y a pas de compensation offerte pour la participation à cette étude.

## 6. Droit de retrait

Votre participation à ce projet est entièrement volontaire et vous pouvez à tout moment vous retirer de la recherche par simple avis verbal et sans devoir justifier votre décision, sans conséquence pour vous. Si vous décidez de vous retirer de la recherche, veuillez communiquer avec la chercheuse au numéro de téléphone indiqué ci-dessous.

À votre demande, tous les renseignements qui vous concernent pourront aussi être détruits. Cependant, après le déclenchement du processus de publication, il sera impossible de détruire les analyses et les résultats portant sur vos données.

## B) CONSENTEMENT

### Déclaration du participant

- Je comprends que je peux prendre mon temps pour réfléchir avant de donner mon accord ou non à participer à la recherche.
- Je peux poser des questions à l'équipe de recherche et exiger des réponses satisfaisantes.
- Je comprends qu'en participant à ce projet de recherche, je ne renonce à aucun de mes droits ni ne dégage les chercheurs de leurs responsabilités.
- J'ai pris connaissance du présent formulaire d'information et de consentement et j'accepte de participer au projet de recherche.

Signature du participant : \_\_\_\_\_ Date : \_\_\_\_\_

Nom : \_\_\_\_\_ Prénom : \_\_\_\_\_

### Engagement du chercheur

J'ai expliqué au participant les conditions de participation au projet de recherche. J'ai répondu au meilleur de mes connaissances aux questions posées et je me suis assurée de la compréhension du participant. Je m'engage, avec l'équipe de recherche, à respecter ce qui a été convenu au présent formulaire d'information et de consentement.

Signature de la chercheuse : \_\_\_\_\_ Date : \_\_\_\_\_  
(ou de son représentant)

Nom : \_\_\_\_\_ Prénom : \_\_\_\_\_

**Pour toute question relative à l'étude, ou pour vous retirer de la recherche**, veuillez communiquer avec Maude Arsenault au numéro de téléphone (514) 268-8694 ou à l'adresse courriel [maude.arsenault@umontreal.ca](mailto:maude.arsenault@umontreal.ca)

Pour toute préoccupation sur vos droits ou sur les responsabilités des chercheurs concernant votre participation à ce projet, vous pouvez contacter le Comité d'éthique de la recherche en arts et en sciences par courriel à l'adresse [ceras@umontreal.ca](mailto:ceras@umontreal.ca) ou par téléphone au (514) 343-7338 ou encore consulter le site Web au <http://recherche.umontreal.ca/participants>

Toute plainte relative à votre participation à cette recherche peut être adressée à l'ombudsman de l'Université de Montréal en appelant au numéro de téléphone 514 343-2100 ou en communiquant par courriel à l'adresse [ombudsman@umontreal.ca](mailto:ombudsman@umontreal.ca) (**l'ombudsman accepte les appels à frais virés**).

# Annexe 4 : Formulaire de consentement pour observation

## FORMULAIRE D'INFORMATION ET DE CONSENTEMENT

### Le rôle des intervenants en matière d'intégration des immigrants dans un contexte d'isolation et la relation qui se créent avec les demandant

Chercheuse étudiante : Maude Arsenault, étudiante à la maîtrise,  
Études Internationales, Université de Montréal  
Directeur de recherche : Bob W. White, professeur titulaire,  
Département d'anthropologie, Université de Montréal

Vous êtes invités à participer à un projet de recherche. Avant d'accepter, veuillez prendre le temps de lire ce document présentant les conditions de participation au projet. N'hésitez pas à poser toutes les questions que vous jugerez utiles à la personne qui vous présente ce document.

## B) RENSEIGNEMENTS AUX PARTICIPANTS

### 1. Objectifs de la recherche

Ce projet de recherche a pour objectif de mieux comprendre le rôle des intervenants en matière d'intégration des immigrants dans un contexte isolé. Quelles sont les tâches, attentes, compétences, attitudes, visions des intervenants en matière d'intégration des immigrants lorsqu'ils sont les seules ressources aux immigrants dans une ville donnée? Cette recherche tente aussi de mieux comprendre la relation que les intervenants entretiennent avec les immigrants.

### 2. Participation à la recherche

La participation à cette recherche demande de recevoir l'étudiante chercheuse sur son lieu de travail pour une durée d'environ 3 semaines pour observation. L'étudiante chercheuse pourra ainsi observer toutes les activités liées au travail de l'intervenant, incluant les interventions lors du consentement du demandant. De plus, plusieurs entrevues seront faites pour bien saisir les moments critiques observés (intervention, recherche d'information ou de soutien, activités de sensibilisation, etc.).

### Risques et inconvénients

Il n'y a pas de risques ou inconvénients particuliers liés à la participation à ce projet. Toutefois, vous pourrez à tout moment refuser de répondre à une question ou même mettre fin à l'entrevue si vous n'êtes pas à l'aise avec les questions d'entrevue. Vous pouvez mettre fin à la présence de l'étudiante chercheuse à tout moment.

### 3. Avantages et bénéfices

Il n'y a pas d'avantages ou bénéfices particuliers à participer à ce projet. Vous contribuerez cependant à une meilleure compréhension du rôle des intervenants en matière d'immigration.

### 4. Confidentialité

Les renseignements personnels que vous nous donnerez demeureront confidentiels. Aucune information permettant de vous identifier d'une quelconque façon ne sera publiée. De plus, chaque participant à la recherche se verra attribuer un code et la chercheuse et son équipe pourront elles seules connaître son identité. Les données seront conservées dans un lieu sûr. Les enregistrements seront transcrits et seront détruits, ainsi que toute information personnelle, 7 ans après la fin du projet. Seules les données ne permettant pas de vous identifier seront conservées après cette période.

## 5. Compensation

Il n'y a pas de compensation offerte pour la participation à cette étude.

## 6. Droit de retrait

Votre participation à ce projet est entièrement volontaire et vous pouvez à tout moment vous retirer de la recherche par simple avis verbal, et sans devoir justifier votre décision, sans conséquence pour vous. Si vous décidez de vous retirer de la recherche, veuillez communiquer avec la chercheuse au numéro de téléphone indiqué ci-dessous.

À votre demande, tous les renseignements qui vous concernent pourront aussi être détruits. Cependant, après le déclenchement du processus de publication, il sera impossible de détruire les analyses et les résultats portant sur vos données.

## B) CONSENTEMENT

### Déclaration du participant

- Je comprends que je peux prendre mon temps pour réfléchir avant de donner mon accord ou non à participer à la recherche.
- Je peux poser des questions à l'équipe de recherche et exiger des réponses satisfaisantes.
- Je comprends qu'en participant à ce projet de recherche, je ne renonce à aucun de mes droits ni ne dégage les chercheurs de leurs responsabilités.
- J'ai pris connaissance du présent formulaire d'information et de consentement et j'accepte de participer au projet de recherche.

Signature du participant : \_\_\_\_\_ Date : \_\_\_\_\_

Nom : \_\_\_\_\_ Prénom : \_\_\_\_\_

### Engagement du chercheur

J'ai expliqué au participant les conditions de participation au projet de recherche. J'ai répondu au meilleur de ma connaissance aux questions posées et je me suis assurée de la compréhension du participant. Je m'engage, avec l'équipe de recherche, à respecter ce qui a été convenu au présent formulaire d'information et de consentement.

Signature de la chercheuse : \_\_\_\_\_ Date : \_\_\_\_\_  
(ou de son représentant)

Nom : \_\_\_\_\_ Prénom : \_\_\_\_\_

**Pour toute question relative à l'étude, ou pour vous retirer de la recherche**, veuillez communiquer avec Maude Arsenault au numéro de téléphone (514) 268-8694 ou à l'adresse courriel [maude.arsenault@umontreal.ca](mailto:maude.arsenault@umontreal.ca)

Pour toute préoccupation sur vos droits ou sur les responsabilités des chercheurs concernant votre participation à ce projet, vous pouvez contacter le Comité d'éthique de la recherche en arts et en sciences par courriel à l'adresse [ceras@umontreal.ca](mailto:ceras@umontreal.ca) ou par téléphone au (514) 343-7338 ou encore consulter le site Web au <http://recherche.umontreal.ca/participants>

Toute plainte relative à votre participation à cette recherche peut être adressée à l'ombudsman de l'Université de Montréal en appelant au numéro de téléphone (514) 343-2100 ou en communiquant par courriel à l'adresse [ombudsman@umontreal.ca](mailto:ombudsman@umontreal.ca) **(l'ombudsman accepte les appels à frais virés)**.