

Université de Montréal

**L'écart socioprofessionnel et linguistique, un facteur de tension
entre immigrantes et locaux ?**

**Une analyse dialectique relationnelle des expériences des immigrantes qualifiées
hispanophones bénévoles dans leur intégration au Québec**

par Maria Alejandra Lacruz Mendoza

Département de communication

Faculté des Arts et de Sciences

Mémoire présenté à la Faculté des arts et des sciences

en vue de l'obtention du grade de

Maîtrise ès sciences (M.Sc.)

en sciences de la communication

Octobre 2018

© Maria Alejandra Lacruz Mendoza, 2018

Résumé

L'intégration des immigrants sur une nouvelle terre d'accueil passe inévitablement par leur capacité à communiquer efficacement, tant sur le plan socioculturel que professionnel. Au Québec, la bonne maîtrise du français est un prérequis pour s'intégrer. Ainsi, le gouvernement provincial propose le bénévolat aux immigrants récents, comme une stratégie d'intégration qui peut les aider à développer leurs compétences socioculturelles et linguistiques ainsi qu'à élargir leurs opportunités d'emploi. Cette recherche vise à décrire les interactions entre des immigrantes hispanophones ayant le statut de travailleuses qualifiées qui font du bénévolat et l'ensemble des « locaux francophones », pendant leur processus d'intégration au Québec. Plus spécifiquement, cette étude cherche à savoir comment les femmes immigrantes avec le statut de travailleuses qualifiées gèrent l'écart entre leur statut professionnel et leur manque de connaissances linguistiques en français.

Pour ce faire, l'étude utilise la théorie dialectique relationnelle de Baxter et Montgomery (1996) pour explorer les forces « tirer-pousser » apparemment contradictoires qui surgissent dans toute relation interpersonnelle : le désir simultané d'intégration et de séparation ; la stabilité et le changement ; et l'expression et la non-expression. Les données ont été recueillies à l'aide d'entrevues semi-dirigées et de récits de vie abordant leur projet migratoire, leur parcours au Québec et la nature des interactions touchant des questions d'identité culturelle.

Mots-clés : intégration, immigrant(e)s, tensions, bénévolat, compétence linguistique.

Abstract

The socio-cultural and professional integration of immigrants in a new host country inevitably depends on their ability to communicate effectively. In Quebec, a good command of French is a prerequisite for integration. Thus the provincial government recommends that new immigrants engage in volunteering as an integration strategy that will help them develop their socio-cultural and language skills and also expand job opportunities. This research describes the interactions between Spanish-speaking immigrant women with the status of skilled workers who volunteer and "Francophone locals" during their integration process in Quebec. More specifically, this study seeks to find out how immigrant women with skilled worker status manage the discrepancy between their professional skills and status and their lack of French language ability.

To do this, the study uses Baxter and Montgomery's (1996) relational dialectic theory to explore the seemingly contradictory "pull and push" forces that arise in any interpersonal relationship: the simultaneous desire for integration and separation; stability and change; and expression and non-expression. The data were collected through semi-structured interviews and life stories that addressed their migration process, their experiences in Quebec, and the nature of interactions that touched on issues of cultural identity.

Keywords: integration, immigrants, tensions, volunteering, language skills.

Table des matières

Résumé	<i>i</i>
Abstract	<i>ii</i>
Table des matières	<i>iii</i>
Liste des tableaux.....	<i>v</i>
Liste des figures.....	<i>vi</i>
Remerciements	<i>viii</i>
Chapitre 1 : Introduction.....	<i>1</i>
Chapitre 2 : Revue de la littérature et problématisation	<i>5</i>
2.1 L’immigration et l’intégration au Canada	<i>5</i>
2.2 L’immigration et l’intégration au Québec.....	<i>7</i>
2.3 L’intégration, un monde à décrypter.....	<i>8</i>
2.3.1 Une tentative de définir l’intégration	<i>9</i>
2.3.2 L’assimilation vis-à-vis de l’adaptation	<i>13</i>
2.4 Revue de la littérature	<i>15</i>
2.4.1 L’intégration socioprofessionnelle.....	<i>15</i>
2.4.2 Le bénévolat et l’intégration socioprofessionnelle et linguistique	<i>20</i>
2.4.2.1 Le bénévolat et l’intégration socioprofessionnelle.....	<i>21</i>
2.4.2.2 Le bénévolat et l’intégration linguistique	<i>22</i>
2.5 Problématique.....	<i>23</i>
Chapitre 3 : Méthodologie	<i>26</i>
3.1 Type de recherche	<i>26</i>
3.2 Population choisie et critères de sélection	<i>27</i>
3.3 Recrutement	<i>30</i>
3.4 Collecte de données	<i>31</i>

3.5 Les participantes.....	33
Profil des participantes.....	37
3.6 Réflexivité	42
3.7 Enjeux éthiques	44
3.8 Analyse de données.....	46
<i>Chapitre 4 : Analyse.....</i>	51
4.1 Première tension : survie - épanouissement	53
4.1.1 Situation souhaitée/situation effective	53
4.1.2 Immobilisation—mobilisation	59
4.2. Visibilité - invisibilité	67
4.2.1 Se montrer-se effacer	68
4.2.2 Prendre en compte-ignorer	70
4.3. Supériorité-infériorité.....	72
4.3.1 Fierté-honte	73
4.3.2 Apparence-Compétence	77
4.4 Ouverture-fermeture.....	79
4.4.1 Engagement-résistance	80
<i>Chapitre 5 : Discussion et conclusion.....</i>	85
<i>Références.....</i>	92
Annexe 1 : Affiche de recrutement	101
Annexe 2 : Formulaire d’information et de consentement.....	102
Annexe 3 : Dépliant.....	110
Annexe 4 : Grille des questions.....	112

Liste des tableaux

Tableau 2.1. Maintenant je vous présente chaque participante avec un peu plus de détail. 35

Tableau 3.1. Les tensions 52

Liste des figures

Figure 2.1. Modèle d'intégration de Berry (1997).....	11
Figure 2.2. Théorie de la Dialectique Relationnelle de Baxter et Montgomery (1996).	49

À cette Flamme ardente qui m'illumine dans ma recherche, qui me guide et nourrit ma joie de

vivre...

Remerciements

Tout d'abord je remercie Dieu et la Vierge Marie, mes boucliers, ma forteresse. Ma foi et confiance absolue en vous efface tous les obstacles car, avec vous, tout est possible.

À ma directrice de recherche, Kirstie, merci beaucoup de ton soutien et ta patience ; merci de ta façon unique d'enseigner qui fait grandir personnellement et académiquement. Merci pour ton grand professionnalisme.

Une mention spéciale à Line et à Dominique, merci beaucoup d'avoir cru en moi depuis le début, vos conseils ont toujours été très précieux. Votre professionnalisme et qualités humaines sont un bouquet de vertus offert à tous et toutes en exemple. Vous, et tout le personnel du département de communication, formez une équipe extraordinaire.

Merci à Kirstie, Line et Stéphanie pour avoir accepté d'être membres du Juré de ce mémoire et pour vos futurs commentaires qui amélioreront cette étude.

Je tiens aussi à remercier à Amélie, qui a répondu avec calme et patience aux questions quotidiennes dont je l'accablais. Merci beaucoup Amélie car tu m'as toujours bien accueilli au sein de ton bureau, tes qualités humaines et professionnelles ont été pour moi d'un soutien unique.

Merci beaucoup à ma famille de cœur et de sang, spécialement à mes parents. Maman merci d'exister, tu es mon exemple de constance et d'amour infini. Papa, merci pour ta grande joie de vivre. Un grand merci à ma sœur Maria Luisa, à mon beau-frère John et à mes cinq neveux, votre amour et votre appui m'ont permis de toujours avancer vers le succès. Merci beaucoup à « mi mamma », merci pour ton affection et soutien inconditionnel, tu connais ce que représente pour moi cette maîtrise académique et apprentissage de vie qui ne finit jamais. Merci

infiniment Santiago d'avoir cru en moi et m'avoir soutenu d'une manière indéfectible, car, sans toi, ce projet n'aurait pu être possible. Merci Marianna, ma sœur italienne, ton amitié, ta joie et délicatesse m'ont accompagnée pendant ces deux années et m'accompagneront pour toujours. Je vous aime beaucoup !

Merci beaucoup à Anne et à la Fraternité Monastique de Jérusalem. Je vous remercie de m'appuyer inconditionnellement. Je vous remercie du fond du cœur pour votre amour et vos prières.

Je tiens à adresser un merci particulier à mes quinze participantes qui ont accepté de partager leur expérience d'immigration et leur processus d'intégration social et professionnelle avec moi. Je salue votre persévérance et votre courage. Votre rencontre a été déterminante dans ma recherche et a nourri ma motivation pendant ces longs jours d'analyse.

J'espère de toute mon âme avoir pu apporter à la communication ma modeste contribution en vue d'une meilleure intégration des immigrantes qualifiées hispanophones au Québec leur ouvrant ainsi la possibilité de donner à cette province le meilleur d'elles-mêmes pour avancer ensemble vers la prospérité.

Chapitre 1 : Introduction

De tout temps, les populations ont formé des flux migratoires pour fuir des conditions climatiques, politiques, économiques, sociales, culturelles, ethniques ou mêmes sanitaires peu favorables dans leur pays d'origine, ou bien pour se regrouper au niveau familial ou encore afin de profiter d'opportunités de tous ordres. L'accent mis sur les facteurs d'incitation à s'installer quelque part peut faire oublier les défis qui les attendent à leur arrivée dans leur nouveau pays. Dans la mesure où le gouvernement canadien reçoit plus de 250 000 immigrants par année sur son territoire (Statistique Canada, 2017), il lui est essentiel de mettre en pratique non seulement des politiques migratoires pour la sélection des candidats, mais aussi d'analyser et d'améliorer les conditions d'intégration qui aideront les nouveaux arrivants à s'insérer au sein de leur nouvelle terre d'accueil. La transition entre l'arrivée et l'établissement de l'immigrant requiert une part de collaboration et d'intégration entre le nouveau résident et la population locale en général. Cette interaction et intégration des nouveaux arrivants sera rendue possible, selon le Gouvernement du Québec, à travers la réussite d'un processus d'adaptation multidimensionnel qui ne peut être achevé qu'avec la maîtrise de la langue d'accueil (le français), le développement des réseaux sociaux et l'insertion sur le marché du travail. Plus encore, cette intégration « est achevée lorsque l'immigrant participe pleinement à l'ensemble de la vie collective de la société d'accueil et développe un sentiment d'appartenance à son égard » (Ministère des Communautés culturelles et de l'immigration, 1990, p. 16).

En effet, pour rendre possible la participation et cette intégration des immigrants qui arrivent au Québec, une des stratégies présentées par le gouvernement de cette province francophone est le bénévolat (Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion,

2016-2017). Des auteurs comme Handy et Greenspan (2009) examinent la question de savoir si, et comment, le bénévolat peut atténuer les effets de la relocalisation des immigrants qui cherchent à reconstruire des liens sociaux perdus au cours du processus de migration. Cette étude montre que la motivation des immigrants pour le bénévolat prend sa source dans l'intention de créer des liens relationnels (capital social) et dans une moindre mesure d'accéder au marché de l'emploi (capital humain), mais aussi de rechercher des informations et de l'aide pour l'apprentissage de la langue, de la culture et pour la survie quotidienne dans le pays d'accueil. En conséquence, si l'arrivée des immigrants qualifiés en grand nombre est une priorité gouvernementale pour « bâtir ensemble le Québec », explorer le rôle que peut jouer le bénévolat dans le processus d'intégration professionnelle des immigrants récents ayant un statut de travailleur qualifié au Québec devient pertinent dans la mesure où le bénévolat facilite, entre autres, cette participation collective, en aidant à la construction du capital social et humain de la société d'accueil.

Si la littérature démontre que le bénévolat contribue en général positivement à améliorer les processus d'intégration professionnelle, socioculturelle et linguistique, qu'arrive-t-il lorsque surviennent des déséquilibres entre ces composantes différentes dans le parcours d'immigration des immigrants non francophones au Québec ? Il n'y a pas d'études qui portent sur le rôle que joue le bénévolat dans l'intégration linguistique des immigrants qualifiés non francophones et moins encore de recherches sur les *immigrantes*. En effet, si chacun de ces aspects peut être pris individuellement, il semble qu'aucune recherche n'ait considéré cet ensemble comme une unité et pourtant, la recherche sur les femmes au Québec est un sujet privilégié par le Gouvernement fédéral et plus spécifiquement par cette province francophone. De plus, il me semble intéressant de considérer la position des femmes dans la mesure où elles se voient généralement attribuer

un rôle éducatif et de soutien. En effet, leur vécu et leur perception de leur intégration dans le pays d'accueil peuvent être d'autant plus importants, au sein du couple et de la famille, qu'il peut influencer significativement les autres membres et jouer un rôle dans la décision de rester ou repartir. Les femmes ont ainsi de multiples fonctions qui font d'elles des pivots de la cellule familiale quelle que soit sa forme, et des actrices majeures de la société au XXI^e siècle.

Décrire l'expérience des immigrantes ayant le statut de travailleuses qualifiées hispanophones non francophones est un des objectifs principaux de ma recherche qui vise à mettre en lumière les défis qu'elles vivent au cours de leur expérience d'immigration et d'intégration socioprofessionnelle au Québec. Il s'agit ainsi de comprendre la manière dont elles font cohabiter leur désir de s'intégrer et leur besoin de maintenir leur culture d'origine, leur langue et leur statut professionnel dans leur pays d'origine, dans le contexte de leurs activités professionnelles et bénévoles en milieu francophone. Il s'agit également d'étudier leur situation sous le double statut d'immigrantes qualifiées et de bénévoles, que j'aborde à travers des trajectoires individuelles. Cette information précieuse a été recueillie grâce à des entretiens semi-dirigés et des récits de vie abordant leur vie pré-migratoire, leur projet migratoire, leur parcours au Québec et leur situation actuelle, en tenant compte de leurs conditions individuelles. Ce mémoire contribue à mettre en lumière certains éléments qui ressortent des interviews et de leur analyse et donne des pistes aux chercheurs et aux décideurs pour approfondir les connaissances relatives au type d'implication et au vécu des femmes hispanophones immigrantes qualifiées dans leurs activités professionnelles et bénévoles.

Ainsi, dans le second chapitre de ce mémoire, je présenterai tout d'abord l'expérience des immigrantes ayant le statut de travailleuses qualifiées hispanophones au Québec. Pour cela, je ferai un bref survol historique concernant la formation du peuplement du Canada et du

Québec, afin de mieux comprendre l'importance de l'intégration des immigrants en général, du point de vue professionnel, social, culturel et linguistique. Par la suite, je dresserai un portrait de la littérature sur l'intégration et plus spécifiquement l'intégration socioprofessionnelle et linguistique, en soulignant l'impact du bénévolat sur ce processus. Dans le troisième chapitre, je détaillerai ma méthodologie ; je détaillerai la population choisie et les critères de sélection utilisés pour recruter les participantes, le mode de collecte de données ainsi que les méthodes choisies pour l'analyse. Ensuite, je présenterai une réflexion sur mon rôle dans la recherche. Je montrerai comment mon statut d'immigrante, hispanophone et bénévole a facilité mon approche méthodologique. Le quatrième chapitre de ce mémoire présente mes résultats et le cinquième chapitre me permet de lier ces éléments empiriques à la littérature sur l'intégration socioprofessionnelle et le bénévolat avant de proposer des pistes pour la recherche future.

Chapitre 2 : Revue de la littérature et problématisation

Afin de mieux comprendre l'importance de l'intégration des immigrants en général, il convient de faire un bref survol historique concernant la formation du peuplement du Canada et du Québec. Celui-ci montre l'importance de l'immigration pour le développement du pays. De nombreux Québécois sont descendants de colons français venus peupler les vastes territoires canadiens. Et depuis la fondation de la Ville de Québec en 1608, la perception de l'immigration au Canada, et spécifiquement au Québec, a évolué (Green et Green, 2004 ; Knowles, 2016). De nombreux types de politiques migratoires se sont succédé et, avec le temps, des stratégies d'intégration ont été proposées.

2.1 L'immigration et l'intégration au Canada

À la fin de 1890, le ministre libéral Clifford Sifton a obtenu une certaine notoriété à cause de ses politiques d'immigration basées sur le désir discriminatoire de créer un « Canada blanc » (Miller, 2000). En conséquence, les lois de l'époque interdisaient l'arrivée d'immigrants provenant de « any race deemed unsuited to the climate or requirements of Canada, or of immigrants of any specified race, class, occupation or character » (Todoroki, Vaccani, et Noor, 2009, p. 142). L'objectif était alors de construire un nouveau pays avec des immigrants qui ressemblaient le plus, physiquement et culturellement, à la population canadienne. Ainsi, les résidents des pays asiatiques, en particulier l'Inde et la Chine, étaient fortement discriminés (Johnston, 1984 ; Li, 2006).

Cette tendance s'est poursuivie au début du XX^e siècle sur le territoire canadien avec les vagues d'immigrants arrivant de Grande-Bretagne, des États-Unis et des pays européens et ce, jusqu'au début de la Première Guerre mondiale. Cependant, cette politique d'immigration s'est modifiée lorsque l'industrialisation du pays a commencé, le Canada ayant besoin de main-d'œuvre qualifiée (Parant, 2001). Par ailleurs, au même moment d'importants changements se produisaient dans les pays d'origine des immigrants arrivant au Canada. Parmi ces changements, citons la situation économique et sociale précaire qui prévalait à la fin de la Seconde Guerre mondiale en Europe et en Extrême-Orient qui provoqua le déplacement d'un grand nombre de populations. Notons l'arrivée importante de réfugiés qui fuyaient, pour la plupart, les persécutions ethniques et politiques dont ils faisaient l'objet de la part de certains pays. Cette pression mena le Canada à adopter, lui aussi, une politique d'intégration et d'immigration plus inclusive qui répondait par ailleurs aux besoins de son économie et du marché de travail. Le gouvernement abandonne ainsi, en 1962, sa politique discriminatoire du « Canada blanc » (Parant, 2001, p.4).

Selon Parant (2001), à partir de ce moment-là, la composition de l'immigration au Canada se modifie doucement en faveur des pays de l'Asie, de l'Afrique et de l'Amérique latine. Avec cela, le gouvernement favorise de plus en plus et continue à le faire encore aujourd'hui, la sélection d'immigrants qualifiés, scolarisés et ayant des compétences dans des domaines spécialisés. En 1967, pour sélectionner ce type d'immigrants, une nouvelle politique d'immigration est créée « on the basis of human capital such as language proficiency, education, qualifications, age, and work experience » (Desiderio, 2016, p. 5). Ce système de points est toujours appliqué de nos jours afin de « filtrer les meilleurs » candidats à attirer comme travailleurs qualifiés. Après le Canada, plusieurs pays adoptèrent ce système de points « that

favors job skills, higher education, and linguistic abilities in English and/or French» (Thomas, 2007, p. 310).

Actuellement, cette tendance d'ouverture « contrôlée » est réaffirmée avec l'introduction du programme dit « Entrée express » mis en place le 1er janvier 2015, dans lequel le gouvernement fédéral souligne son engagement à assurer que le système d'immigration contribue « à un Canada fort et prospère » (Gouvernement du Canada, 2018). Selon cette nouvelle approche de gestion et de traitement des demandes dans les programmes d'immigration économique, les immigrants sont sélectionnés en fonction « des compétences et des qualités » dont le pays a besoin et de critères liés à la réussite économique des immigrants tel que cité dans le Rapport sur les plans et les priorités de 2016-2017 de Citoyenneté et Immigration Canada (Citoyenneté et Immigration Canada, 2016).

2.2 L'immigration et l'intégration au Québec

Alors que l'« Entrée express » est la dernière innovation dans les politiques d'immigration au Canada, la situation du Québec est quelque peu différente car il possède une entente spéciale avec le gouvernement du Canada en ce qui concerne l'immigration. La province a ses propres règles à l'heure de sélectionner les candidats qui devront « s'intégrer » pour répondre aux exigences de ce territoire francophone. Ainsi, le gouvernement du Québec exige de l'immigrant qu'il obtienne un Certificat de sélection du Québec (CSQ) et présente une demande de résidence permanente au gouvernement fédéral pour être admis dans la province.

Par ailleurs, bien que l'aspect économique soit une priorité majeure pour le gouvernement fédéral et le Québec, ce dernier doit aujourd'hui intégrer l'aspect démographique. En effet, le vieillissement de sa population et le déclin du taux de natalité deviennent

significatifs, avec les conséquences graves que cette baisse peut entraîner pour le Québec. Statistique Canada (2011) montre clairement la hausse de la pyramide d'âges dont le centre de distribution se situe entre 40 et 60 ans. Si le Québec n'est pas encore une population dite « vieille », il tend à un vieillissement non équivoque. Et cette tendance va, comme l'indique la projection de 2031 prévue par l'Institut de la statistique du Québec (ISQ) (2017), s'accélérer de façon rapide bien avant le milieu du XXI^e siècle. Dans cette optique, la Société québécoise de psychologie du travail (2001) a dénoncé avec préoccupation l'arrivée massive à la retraite des baby-boomers, car le vieillissement est un problème latent qui devient de plus en plus pressant sur le marché du travail québécois (Zietsma, 2010, p. 15). Cette crainte ne concerne pas seulement la nécessité de trouver la relève qualifiée pour remplir les postes qui seront vacants dans quelques années, mais aussi pour prévoir des stratégies de transition et de transmission des connaissances sur le marché du travail afin de ne pas perdre les savoirs et l'expertise détenus par les employés plus âgés.

Pour cette raison, le Québec est de plus en plus ouvert à l'immigration non ciblée selon la provenance et accueille de nouveaux immigrants qualifiés de partout dans le monde, à condition que ceux-ci suivent les paramètres exigés comme la profession, l'âge et la connaissance linguistique des deux langues officielles : anglais et français.

2.3 L'intégration, un monde à décrypter

Lorsque les immigrants arrivent sur leur nouvelle terre d'accueil, ils traversent des obstacles de tout type pour s'intégrer et notamment une langue nouvelle, une autre culture, de nouvelles coutumes, en un mot de nouveaux codes de vie sociale et professionnelle. Chaque nouvel arrivant se retrouve alors plongé dans un monde qu'il doit décrypter pour pouvoir

s'intégrer. Cependant, avant de pouvoir mesurer la capacité d'intégration, il est nécessaire de la définir. Or, définir l'intégration n'est pas évident parce que, comme l'affirme Stoiciu (2008), le concept d'intégration a un caractère de « polysémie », de « polymorphisme » et d'imprécision empirique qui augmente la complexité de son utilisation dans la recherche et varie selon l'objet et le champ d'études : la psychologie sociale, l'anthropologie, la linguistique, la sociologie, la géopolitique, l'histoire et la communication. À cet effet, l'intégration va se voir et être traitée selon un angle différent dépendamment des besoins particuliers du champ d'étude considéré.

2.3.1 Une tentative de définir l'intégration

L'intégration est aussi problématique parce que le terme possède énormément de synonymes qui ne sont pas clairement définis. Par rapport au sujet de mon étude, la définition de l'intégration que donne le dictionnaire *Le Petit Robert* (2007) inclut une variété de processus par lesquels les minorités immigrées adhèrent aux normes et à la culture de la majorité, dans le cadre de la société d'accueil : acculturation, insertion, incorporation, assimilation, fusion, ou bien cohabitation. Dans le milieu scientifique, des chercheurs ont différencié ces concepts selon le temps que l'immigrant a passé dans son nouveau pays. Shields et ses collègues (2016) proposent le schéma suivant :

1. Ajustement (ou « coping ») : l'immigrant se débrouille par rapport à son environnement, la langue et la culture ;
2. Adaptation : l'immigrant s'habitue à la situation et la gère par lui-même sans beaucoup d'aide extérieure ;
3. Intégration : l'immigrant participe pleinement et activement au niveau économique, social, culturel et politique de la même manière que les autres citoyens (p. 5).

De plus, d'autres auteurs comme Berry (1997) tâchent désormais d'élargir l'interprétation de l'intégration en proposant des définitions qui prennent en compte plus d'un aspect du phénomène.

Pour le développement de cette mémoire je m'appuie sur la définition de l'intégration de Berry (1997), qui implique la rencontre et l'établissement de relations sociales et professionnelles entre les immigrants et les locaux. Selon Berry (1997), ce processus se déroule en quatre étapes : « la rupture du réseau social ; la confrontation, la reconstruction des réseaux sociaux ; l'adaptation et l'intégration qui sont synonymes de resocialisation grâce aux réseaux sociaux » (p. 39). La rupture du réseau social se produit quand les immigrants partent de leur pays en laissant tous leurs contacts et leur style de vie habituel tandis que la confrontation a lieu quand les nouveaux arrivants se retrouvent dans un nouveau milieu caractérisé par des aspects culturels, sociaux et économiques inconnus, ce que Shields et al. (2016) ont appelé l'ajustement. Berry (1997) parle ensuite de la reconstruction des réseaux sociaux à travers l'interaction avec les locaux qui crée des liens d'amitié et sociaux, ou encore l'adaptation pour reprendre la terminologie de Shields et ses collègues. Finalement, selon Berry et Walsh, l'adaptation et l'intégration impliquent une acceptation des immigrants par la nouvelle société d'accueil et un partage des codes culturels et de vie en général. Pour Shields et al., ce dernier processus représente une expérience d'intégration réussie.

Berry (1997), psychologue social canadien, s'est aussi intéressé aux stratégies d'intégration qui s'offrent aux immigrants. Son modèle, très connu, révèle quatre possibilités selon les interactions entre les immigrants et la société d'accueil.

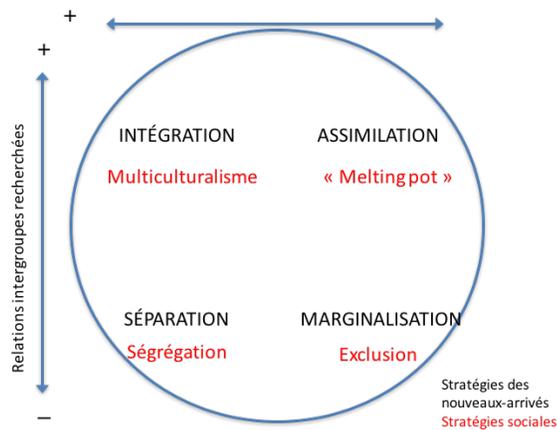


Figure 2.1. Modèle d'intégration de Berry (1997).

Comme nous voyons dans le modèle de Berry (1997), le cas considéré comme le plus favorable pour la société d'accueil est celui où les immigrants réussissent à préserver leur culture d'origine tout en participant à la culture d'accueil. Cette stratégie d'intégration correspond à une stratégie sociale multiculturelle pour la société d'accueil. Lorsque les immigrants privilégient la culture d'accueil et négligent leur propre culture, on parle alors d'assimilation de l'immigrant et d'une société d'accueil de type « Melting pot ». Dans le cas où l'immigrant veut maintenir à tout prix sa culture d'origine et évite tout contact avec la population locale, Berry parle de séparation, ce qui donne lieu à une certaine ségrégation socioculturelle. Finalement, Berry (1997) explique que la marginalisation se produit quand « there is little possibility or interest in cultural maintenance (often for reasons of enforced cultural loss), and little interest in having relations with others (often for reasons of exclusion or discrimination) » (p. 331), menant à l'exclusion sociale. Dans ce cas, les immigrants passent par une phase de non-assimilation, voire de déculturation.

Cependant, même si l'intégration semble être la meilleure alternative, Berry (1997) assure qu'il n'y a pas une situation égale entre la société d'accueil et les immigrants parce que les groupes dominants (les locaux) ont un pouvoir supérieur aux groupes minoritaires (les immigrants). Mais il précise que la responsabilité de la reconstruction des réseaux sociaux qui facilitent ce processus de partage appartient aux deux groupes : « This strategy [integration] requires non-dominant groups [les immigrants] to adopt the basic values of the larger society, while at the same time the dominant group must be prepared to adapt national institutions (e.g., education, health, labour) to better meet the needs of all groups now living together in the plural society » (p. 331). Pour Stoiciu (2008), quand ce processus réciproque est bien réussi, c'est que l'intégration semble répondre d'une part aux besoins d'adaptation des intégrés et d'autre part à ceux des intégrateurs.

Dans le cadre de cette recherche, les intégrés sont les immigrantes et les intégrateurs représentent l'État et la société d'accueil en général. De plus, ce groupe qui est sur place attend des nouveaux arrivés une capacité élevée d'adaptation à la culture locale, notamment, pour maintenir la stabilité de la société d'accueil au niveau économique et social. Si les intégrés n'arrivent pas à acquérir et mettre en pratique les codes de vie socioculturels et économiques déjà établis, ils menacent, par conséquent, la communauté d'accueil. L'intégration semble avoir comme composante fondamentale l'adaptation de l'immigrant sur lequel repose la responsabilité d'être « resocialisé » (p. 82). Cette adaptation s'avère nécessaire, selon Gresle, Perrin, Panoff et Tripier (2001) pour assurer « l'évolution harmonieuse de la société [...] par le partage des valeurs communes non contradictoires organisé par le système culturel » (p. 167). D'autres auteurs tels que Jackson (2010) précisent que cet ajustement n'est pas immédiat. Il affirme que, selon la population d'accueil, les immigrants sont « anormaux » et leur

comportement « wrong » dans le sens où ils communiquent « strangely and may follow alien mores » (p. 384). Cependant, il explique ses propos avec l'idée que ces différences sont dues au manque de connaissance et à leur « ignorance innocente » du contexte local et que les immigrants vont s'acculturer de plus en plus avec le temps et l'expérience.

Dans cet esprit, il est très important pour ma recherche de voir de plus près les concepts voisins d'assimilation et d'adaptation pour connaître ce à quoi se réfèrent le gouvernement et les locaux du Québec quand ils demandent aux immigrants de s'intégrer.

2.3.2 L'assimilation vis-à-vis de l'adaptation

L'assimilation implique l'abandon de son identité culturelle d'origine et la participation entière à sa nouvelle culture (Jandt, 2004). Le *Dictionnaire de Sociologie* décrit « l'intégration » comme l'intériorisation des normes et des valeurs dominantes, un sens qui s'apparente à l'assimilation. Alors, l'immigrant s'approprie le style de vie collectif d'une certaine façon imposé et arrive à avoir un sentiment d'identification au groupe dominant plutôt qu'avec sa culture d'origine. Dans le cas de l'assimilation, être différent est perçu comme un problème à résoudre, éviter ou gérer et parfois même une menace pour la société d'accueil.

De l'autre côté, l'adaptation selon Berry (1997) se réfère aux changements qui se produisent chez un individu ou un groupe comme réponse aux demandes de l'environnement. Cette adaptation peut se produire instantanément ou sur une période prolongée et les stratégies utilisées par chaque immigrant sont différentes. Pour Berry (2008) :

sometimes there is increased "fit" between the acculturating individual and the new context (e.g. when the assimilation or integration strategies are pursued, and when attitudes in the dominant society are accepting of the acculturating individual and group). Sometimes, however, a "fit" is not achieved (as in separation/segregation and

marginalisation) and the groups settle into a pattern of conflict, with resultant acculturative stress or psychopathology. (p. 14)

Il est pertinent de montrer que, dans les différentes études sur l'adaptation, il y a une différence entre l'adaptation psychologique et l'adaptation socioculturelle. En effet, la première se réfère au côté interne de la personne et comprend l'identité culturelle, la bonne santé mentale et la capacité d'être satisfait des succès acquis au sein de son nouveau milieu culturel. La deuxième, vient du côté externe de la personne dans la mesure où le fait de créer des liens interpersonnels au sein de leur nouveau contexte augmente leur habilité à bien gérer les problèmes quotidiens, surtout sur le plan familial. Cependant, ces deux formes d'adaptation sont empiriquement liées et, selon Ward (1996), il y a des raisons pour lesquelles il faut faire une distinction entre elles comme concept, car ce sont deux types d'adaptations différentes. Elle explique que :

psychological adaptation may best be analysed within the context of the stress and psychopathology approaches, while sociocultural adaptation is more closely linked to the social skills framework (Ward & Kennedy, 1993a). A third adaptive outcome has recently been introduced: economic adaptation (Aycan & Berry, 1996). This refers to the degree to which work is obtained, is satisfying and is effective in the new culture. (Berry, 1997, p. 14)

Au Québec par exemple, la notion d'intégration la plus valorisée par le gouvernement dans ses politiques officielles et dans un guide offert aux immigrants est l'adaptation : « Apprendre le Québec ». Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion (2017). Ce guide explique que la réussite de l'intégration des nouveaux immigrants dépendra en grande partie de leurs efforts et de leur capacité d'adaptation à la société québécoise. « En tant que personne immigrante, vous vous engagez à prendre en charge votre démarche d'intégration et à l'amorcer le plus rapidement possible à l'aide des moyens mis à votre disposition » (p. 11). Or, selon le rapport du Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion (2015), pour

s'intégrer à la société québécoise, l'immigrant doit « être prêt à reconnaître et à respecter ses valeurs de même qu'à partager sa langue officielle et sa langue commune d'usage public, le français » (paragraphe 7). Pour les autorités locales, faire siennes la culture, les règlements et la langue française sont les signes d'une adaptation réussie. De plus, Fall et Buyck (1995) insistent sur le fait que l'intégration doit être comprise comme la capacité d'adaptation de la population immigrante envers la société d'accueil. Néanmoins, le même rapport gouvernemental cité ci-dessus insiste sur le fait que les immigrants partagent les mêmes droits d'expression que leurs homologues canadiens, assurant que l'intégration signifie aussi avoir la possibilité de participer pleinement aux sphères économique, sociale, culturelle et politique de la vie collective.

2.4 Revue de la littérature

Bien que la littérature parle de différents types d'intégration telle que politique, professionnelle et socioculturelle, je me concentre sur les deux derniers types dans la prochaine section, parce que ses éléments n'ont pas été étudiés dans les recherches sur les femmes hispanophones immigrantes travailleuses qualifiées au Québec.

2.4.1 L'intégration socioprofessionnelle

Le développement économique des sociétés passe inévitablement par l'emploi. Rappelons toutefois que l'accès au marché du travail n'a pas que des conséquences économiques puisqu'il touche aussi les individus au niveau social et au niveau de leur bien-être. Ainsi, un des indices qui détermine l'intégration d'un individu dans une société passe par l'acquisition d'un emploi convenable. Plusieurs chercheurs canadiens ont centré leurs recherches sur l'insertion économique des immigrants dans le marché du travail ainsi que sur les défis et obstacles qui se

présentent à eux, au Canada et au Québec, quand ils veulent s'intégrer au milieu professionnel (Chicha et Charest, 2008 ; Piché, Renaud, et Gingras, 2002).

Étant donné la polysémie associée au concept d'intégration, il n'est guère surprenant qu'il nous manque des définitions précises sur ce qu'est l'intégration professionnelle. Une des rares définitions disponibles de l'intégration professionnelle est celle de Primeau et ses collègues (2014) qui spécifient qu'un travailleur est intégré s'il arrive à réussir sa période d'approbation. D'autres travaux détaillent ce concept nébuleux en le divisant en deux dimensions clés : l'intégration au marché du travail et l'intégration au travail. L'intégration au marché du travail fait référence à la période avant l'obtention d'un emploi quand l'immigrant est à la recherche d'un travail et postule aux offres d'emploi. L'intégration au travail, quant à elle, a lieu notamment quand les nouveaux arrivants sont déjà pris pour un poste dans une organisation (Covell et al., 2014).

Depuis les années 1950, le niveau académique des immigrants qui arrivent au Canada est de plus en plus élevé (Akabari, 1999), car les exigences dans la sélection des candidats, qu'il s'agisse des profils académique, linguistique et professionnel, sont très élevées. Cependant, avoir un diplôme et de l'expérience obtenue à l'étranger n'est pas une garantie pour obtenir un emploi au Canada. Thompson (2000) a remarqué que « the level of education fails as an accurate predictor of labour-market performance among immigrants » (p. 700). Compte tenu de ces difficultés, la littérature sur l'intégration au marché du travail est centrée sur les obstacles auxquels les immigrants font face pour voir leurs diplômes reconnus ainsi que sur les stratégies et programmes qui les aident à trouver un poste dans le pays d'accueil.

La première étape de l'intégration au marché du travail est donc la reconnaissance des diplômes étrangers et si cela n'est pas possible, l'obtention d'un diplôme canadien. Habituellement, faire reconnaître ses diplômes implique de suivre un programme de transition visant à créer un pont entre le diplôme du pays d'origine et les exigences du contexte canadien (« bridging programmes »). Ces programmes tentent de pallier le manque de connaissance d'au moins une des deux langues officielles et d'expérience canadienne requise dans presque tous les postes offerts (Aycan et Berry, 1996). Au Québec spécifiquement, le Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion (2017) offre des programmes d'intégration tels que le programme « réussir l'intégration » créé pour « faire en sorte que les personnes immigrantes puissent réaliser leurs démarches avec célérité de manière à ce qu'elles puissent participer pleinement, en français, à la vie collective en acquérant les savoirs essentiels pour ce faire » (p. 2). Néanmoins, Chicha (2010) remarque que les programmes de transition ne sont pas toujours efficaces à cause du manque du temps dont disposent les immigrants, des distances géographiques importantes entre leur lieu de résidence et ceux de la formation et l'impossibilité de suivre ces programmes et de travailler en même temps, ce qui implique alors une perte de revenu. Or, quand le capital humain qui arrive au Canada n'est pas utilisé et que les immigrants ne sont pas placés dans les postes pour lesquels ils sont préparés, le Canada perd à la fois des capacités professionnelles et tous les investissements mis dans les programmes d'immigration (Chicha et Charest, 2008).

Plusieurs études démontrent que les immigrants récents ont des taux de chômage plus élevés que les personnes natives du Québec (Chicha et Charest, 2008 ; Statistique Canada, 2011) ; de plus, plusieurs occupent un poste pour lequel ils sont surqualifiés (Blythe et Bauman, 2009 ; Galarneau et Morissette, 2008). D'autres immigrants s'intègrent au marché du travail en

remplissant des postes « difficiles » où il y a un manque de candidats canadiens (Bauman et al., 2010) ou en acceptant des contrats temporaires (Salami et Nelson, 2014). Chicha et Charest, (2008) ont pour leur part étudié cette disparité entre la qualification professionnelle des immigrants et le poste occupé. Pour différentes raisons principalement économiques, les immigrants doivent accepter les emplois disponibles pour couvrir leurs besoins de première nécessité. Covell et al. (2014) suggèrent que les immigrants espèrent améliorer leur compétence linguistique et bâtir de meilleurs réseaux sociaux afin de trouver plus tard un emploi plus adéquat. Ces choix ne sont pas sans conséquence sur le bien-être des immigrants et laissent des traces de troubles psychologiques (Aycan et Berry, 1996).

Quant à l'intégration au travail, même les immigrants qualifiés qui obtiennent un poste ont des difficultés d'ajustement. Ingram et Friesen (2013) détaillent un nombre important d'obstacles dans leur étude des immigrants : (1) la discrimination de la part de leur nouvelle équipe de travail ainsi que de la part des personnes qui reçoivent leur service ; (2) un manque de compétences linguistiques ; et (3) une divergence entre les pratiques au Canada et dans leur pays d'origine. Selon Lenoir-Achdjian et ses collaborateurs (2007), à Montréal les immigrantes d'origine magrébine font face à une discrimination liée à leur appartenance religieuse. Des études montrent qu'au moment d'être engagées, les femmes musulmanes, par exemple, ne peuvent pas être choisies pour un emploi à cause de leur voile (Chicha et Charest, 2008). Il y a même des chercheurs qui relèvent des signes de discrimination par rapport aux conditions que les immigrants qualifiés trouvent à leur arrivée. Cela, notamment en raison de qualifications professionnelles non reconnues par les employeurs qui privilégient des personnes natives lors de la sélection pour un poste déterminé. Bauder (2003) va jusqu'à affirmer que le temps dont les immigrants ont besoin pour s'intégrer peut durer des années voire même des générations. En

conséquence, selon lui, les postes les plus importants doivent être offerts aux Canadiens jusqu'à ce que les immigrants aient traversé cette période d'adaptation, ce qui mène à l'exclusion des immigrants pour occuper des hauts postes hiérarchiques au sein d'une organisation.

Au Québec, société qui se veut multiculturelle, il est difficile de nier la présence de milliers d'immigrants, acceptés par les autorités pour combler les besoins des investisseurs, de main-d'œuvre qualifiée, de taux de natalité ou encore de remplacement des postes laissés par les départs à la retraite, mais qui sont désarmés par la réalité à laquelle ils sont confrontés à leur arrivée. Bouchard (2000), explique que :

Au Québec, la langue française constitue depuis quatre siècles le principal facteur d'intégration socioculturelle. [...]. Le français peut à bon droit se voir comme langue de la participation et de la démocratie. Il peut contribuer à atténuer diverses formes d'exclusion et d'inégalité sociale, en ouvrant des canaux de communication entre les groupes qui composent la nation. (p. 2)

Cependant, les immigrants au Québec ont un niveau d'utilisation du français bien inférieur à celui de la tendance générale : Chicha et Charest (2008) ont présenté des statistiques qui révèlent qu'en 2001, 64,8 % de la population de l'Île de Montréal utilisait principalement le français au travail tandis qu'en 2006, seulement 16 % des immigrants de langue maternelle tierce utilisaient principalement le français. Donc, leur intégration au marché du travail est plus difficile, parce que les locaux, y compris le gouvernement exigent une très bonne connaissance de la langue principale pour pouvoir être « accepté » dans une société qui se distingue entre autres des autres provinces du Canada, par la langue française (Chicha et Charest, 2008).

Néanmoins, même si le français s'impose comme principal vecteur d'intégration par rapport aux pratiques professionnelles à apprendre (Chicha et Charest, 2008), il est important de souligner que l'intégration au travail n'est donc pas seulement une question de compétence

linguistique ou de vocabulaire professionnel, mais de ce que Neiterman et Bourgeault (2013) ont appelé la « compétence culturelle. » Car dans le partage quotidien, les codes culturels appris auparavant se démarquent des relations interpersonnelles. À titre d'exemple, les infirmiers étrangers trouvent l'assertivité des infirmiers canadiens difficile à gérer dans leurs interactions avec les médecins (SRNA, 2008). Les problèmes d'intégration au travail ne sont évidemment pas seulement d'ordre professionnel, mais aussi d'ordre socioculturel, ce qui requiert un processus d'ajustement.

Compte tenu de leurs difficultés à obtenir un poste adéquat et les défis de l'intégration, les immigrants sont alors encouragés à utiliser le bénévolat comme stratégie d'intégration socioculturelle et linguistique.

2.4.2 Le bénévolat et l'intégration socioprofessionnelle et linguistique

Le bénévolat englobe toute action « de personnes qui s'investissent librement et sans rémunération dans le but de répondre à un besoin présent dans la collectivité » (Vasquez, 2015, p. 5). Étant donné que le bénévolat encourage le réseautage, le contact avec beaucoup de membres de la communauté ainsi que l'interaction plus approfondie avec les dirigeants et les clients des organisations à but non lucratif, il devient une option qui pourrait permettre aux immigrants d'atteindre l'objectif d'intégration socioprofessionnelle. Dans cette optique, les gouvernements canadien et québécois proposent le bénévolat aux nouveaux immigrants comme une stratégie d'intégration. Le gouvernement promeut la participation des nouveaux arrivants au bénévolat qui, selon lui, constitue un outil pour se familiariser avec la nouvelle culture et mieux connaître le marché du travail au pays spécifiquement dans la province du Québec. Le bénévolat sert également à améliorer leur connaissance des langues utilisées au Canada et à

acquérir de nouvelles compétences ou à renforcer celles existantes pour disposer de l'expérience québécoise requise afin de pouvoir occuper un poste de travail. Les communautés asiatiques ont par exemple utilisé leur participation dans des organisations charitables pour survivre dans leur nouvel environnement. Les études de Wilson (2004) ont démontré qu'avec le temps, leur implication bénévole s'est traduite en une hausse de leur statut socioéconomique et une meilleure qualité de vie par rapport à d'autres immigrants ou à la population locale. Ceci dans la mesure où, après d'avoir acquis de « l'expérience québécoise » en faisant des activités bénévoles, leurs opportunités dans le marché de travail augmentent considérablement. En conséquence, « they are no longer just recipients of social service » (Wilson, 2004), mais ils deviennent des acteurs importants dans l'économie locale.

2.4.2.1 Le bénévolat et l'intégration socioprofessionnelle

Certains programmes de bénévolat permettent aux immigrants d'acquérir de nouvelles compétences, d'actualiser leurs connaissances dans leur nouveau milieu et de créer des réseaux susceptibles de les aider à trouver un emploi, facilitant ainsi l'intégration linguistique et éducative (Amireault et Lussier, 2008). Dudley (2007) a attribué ces conséquences positives à la motivation et la confiance en soi que confère le bénévolat. Un rapport du Conseil canadien sur le développement social (2006) a montré que les immigrants, autant que les Canadiens, retirent les mêmes avantages du bénévolat qui leur offre l'occasion de développer des liens avec autrui et améliorer leurs opportunités d'emploi (p. 19). Handy et Greenspan (2009) ont examiné comment le bénévolat peut atténuer les effets de la relocalisation des immigrants qui cherchent à reconstruire des liens sociaux perdus au cours du processus de migration. Les chercheurs se sont basés sur les résultats d'un sondage auprès de 774 sondages qui explore l'expérience des immigrants de divers groupes ethniques vivant dans différentes villes canadiennes. Cette étude

montre que les bénévoles ont aussi utilisé le bénévolat pour chercher des informations, apprendre la langue, mieux comprendre la culture ainsi que pour faciliter leur survie quotidienne dans le pays d'accueil.

2.4.2.2 Le bénévolat et l'intégration linguistique

Une condition essentielle pour l'intégration socioprofessionnelle est l'acquisition de la langue de la société d'accueil (Thomas, 1990). Selon Dudley (2007), le bénévolat est censé faciliter le développement des compétences communicatives et interpersonnelles, plus précisément la compétence linguistique chez les immigrants. Il constitue donc pour les bénévoles immigrants un moyen efficace de pratiquer une nouvelle langue avec les bénévoles locaux, lorsqu'ils effectuent des tâches dans une langue partagée. Lave et Wenger (1991) croient, eux aussi, que l'apprentissage d'un métier se fait à travers la pratique d'activités communes. Afin de créer un espace propice à la pratique, Dudley recommande un encadrement des bénévoles pour assurer qu'ils soient placés à des endroits correspondant à leurs connaissances et que les tâches qu'ils accomplissent soient adéquates à leur profil. Un élément clé d'un « bon programme bénévole » est l'interaction entre les encadreurs locaux et les bénévoles qui « are shown how to use language and interact with people on a personal and professional basis » (Beck et Simpson, 1993, p.117). Plus de la moitié de leurs interviewés ont expliqué que le bénévolat a grandement contribué à leur intégration à la société canadienne. Ils ont conclu qu'à travers le bénévolat, des réseaux sociaux se sont créés et s'enrichissent. Mais il existe aussi un élément psychologique puisque les participants se sentaient moins isolés et plus liés à la communauté d'accueil et au nouveau style de vie. En conséquence, certains prennent déjà le bénévolat comme moyen d'intégration linguistique parce que « volunteering has often

been associated with activities beyond the classroom, and therefore has potential as an informal context for language learning » (Dudley, 2007, p.548).

2.5 Problématique

Au Canada, plusieurs chercheurs ont centré leurs recherches sur l'insertion économique des immigrants dans le marché du travail ainsi que sur les défis et obstacles qui se présentent à eux au Québec quand ils veulent s'intégrer au milieu professionnel (Chicha et Charest, 2008 ; Piché, Renaud, et Gingras, 2002). D'autres ont mené des recherches sur le bénévolat et l'intégration pour démontrer que le bénévolat est envisagé comme un outil ou une stratégie qui influence positivement l'intégration socioprofessionnelle parce qu'il permet aux immigrants de tisser des liens sociaux avec les membres de leur communauté d'accueil, de mieux connaître la culture locale et de renforcer leur compétence linguistique. A priori la notion d'intégration qui est présente dans toute cette littérature est celle de l'adaptation : c'est la responsabilité de l'immigrant de se « plier », de se conformer à l'identité et aux attentes linguistiques, culturelles et professionnelles de sa nouvelle nation.

Cependant, ces stratégies ignorent la nature interactive du bénévolat en mettant l'accent sur le seul bénévole, individuellement. Ce manque est surprenant compte tenu de l'insistance de plusieurs auteurs sur le fait que le bénévolat bâtit le capital social et humain (Bekkers, 2005 ; Beyerlein et Hipp, 2006 ; Putnam, 2000). De même que Schnapper (2007) insiste sur le fait que l'intégration socioprofessionnelle est un processus collectif constitué d'un côté par les efforts des immigrants pour accepter les caractéristiques de la société d'accueil et de l'autre, par les initiatives de cette société d'accueil pour accorder aux immigrants les mêmes conditions de vie que les personnes nées au Canada, le bénévolat devrait l'être aussi. Dans un tel processus

interactif, il est probable qu'une bonne intégration exige un niveau d'ouverture vers l'autre à la fois de la part des immigrants et des locaux.

De plus, cela implique que l'immigrant puisse négocier, changer quelques éléments de sa culture et choisir d'en maintenir d'autres. L'étude de Dorais (2009), explique par exemple que l'intégration rapide des immigrants vietnamiens à la vie communautaire à Montréal, classés comme une minorité « modèle », s'est réalisée sans abandon de leur propre identité culturelle. Ils ont adopté des valeurs « nord-américaines » telles que l'efficacité au travail et l'utilisation des réseaux sociaux pour créer des contacts, tout en maintenant une forte appartenance aux organisations ethniques. Cependant, il faut remarquer que leur capacité de négocier une double identité (intégré-semblable/pas intégré-différent) était liée à leur compétence linguistique puisque plus de 90 % des vietnamiens au Canada apprennent à parler au moins une des deux langues officielles, résultats positifs qui ne s'appliquaient pas à des immigrants vietnamiens plus âgés qui étaient presque tous unilingues.

Au sein de la société actuelle, les organisations à but non lucratif abondent et les bénévoles appartenant aux différents groupes de la société peuvent y participer librement, ce qui inclut les nouveaux immigrants. Il existe apparemment un consensus général à propos du fait que le bénévolat donne un sentiment d'équité, d'appartenance et de participation active, une coopération et une solidarité sociale, économique ou politique (Bekkers, 2005 ; Beyerlein et Hipp, 2006 ; Dorais, 2009 ; Putnam, 2000). Cependant, il existe des structures sociales et des règlements dans la gestion de ces organisations qui ne permettent pas aux immigrants bénévoles d'être placé au même niveau professionnel que les locaux. Citons par exemple le Centre d'action bénévole de Montréal qui fait appel aux nouveaux immigrants pour faire du bénévolat et qui

souligne que « Certains postes, comme ceux qui demandent d'être en contact avec le grand public, exigent un niveau élevé en français ET en anglais ».

En réalité, le niveau académique et professionnel du bénévole est souvent ignoré du fait de l'absence de compétence dans l'une des langues officielles, ce qui le place souvent en position inférieure par rapport aux locaux. Par conséquent, les postes offerts aux immigrants qui ne parlent pas la langue exigée ne correspondent pas à leur niveau académique. Ceci est le cas pour certains immigrants hispanophones qui constitue une proportion croissante des immigrants qualifiés acceptés par le Québec. Presque la moitié des immigrants hispanophones (46,8 %) au Québec en 2011 parlaient anglais, mais pas le français ; 6,5 % ne parlaient ni anglais ni français (Ministère de l'Immigration, de la Diversité et l'Inclusion, 2014, p. 13). Afin de considérer comment la compétence linguistique affecte les relations entre les travailleuses qualifiées, hispanophones, bénévoles et les membres de la communauté d'accueil, je pose les questions suivantes :

1. Comment les immigrantes travailleuses qualifiées hispanophones gèrent-elles l'écart entre leur niveau de maîtrise du français et leur niveau de compétence professionnelle.
2. Comment les immigrantes décident-elles de changer ou de maintenir leurs pratiques culturelles dans le contexte de leurs activités professionnelles et bénévoles ?

Chapitre 3 : Méthodologie

La recherche de la vérité est la plus noble des occupations, et sa publication, un devoir.

Madame De Staël

Artiste, écrivaine, Essayiste, Romancière (1766 - 1817)

Ce chapitre présente les aspects techniques de la réalisation de mon étude : type de recherche, population choisie et critères de sélection utilisés pour recruter les participantes, le mode de collecte de données, ainsi que les méthodes choisies pour leur traitement. Ensuite, je traite les considérations éthiques prises en compte pour le développement de cette recherche et les limites méthodologiques identifiées.

3.1 Type de recherche

Avant d'entrer dans l'explication de la démarche méthodologique de mon étude, je trouve pertinent de dire que l'intégration des immigrants a été amplement quantifiée dans la littérature, plus encore en ce qui concerne le champ professionnel : taux de sous-emploi, revenus, taux de chômage, comparaisons avec les travailleurs natifs, degré de déqualification des immigrantes, difficultés rencontrées par les immigrantes qualifiées (Bouarbat et Grenier, 2014, Chicha, 2009). Cependant, les défis que les immigrantes vivent dans différentes situations pendant leur période d'intégration est difficilement quantifiable. Les interactionnistes et plusieurs chercheurs en sciences sociales affirment que les règles de la vie quotidienne, celles imposées par la société (les lois, les restrictions et les conduites permises) sont incalculables (Turcotte, 2000). Alors, afin d'avoir une vision plus large du phénomène, j'ai choisi de réaliser cette étude selon un paradigme interprétatif et par conséquent le choix de l'approche qualitative s'imposait (Giordano, 2003). Cette décision s'explique d'abord par le fait que la caractéristique

principale de la méthode qualitative est de collecter « des données descriptives, tirées de la perception et de l'expérience des individus » (Mayer, Ouellet, Saint-Jacques, Turcotte et coll., 2000, p. 188). Elle privilège la perception des acteurs sociaux, dans la mesure où elle considère d'abord le point de vue du sujet (Giordano, 2003 ; Turcotte, 2000). En effet, les récits de vie de mes participantes sont le matériel principal de ma recherche. Comme le souligne Poisson (1983) : « C'est habituellement à partir d'une interprétation du monde passant par la perspective des sujets observés qu'est dégagée la signification de la réalité, lorsque l'on se sert d'une approche qualitative en recherche » (p. 373). Effectivement, dans la recherche qualitative, ce sont les sujets qui « construisent » la réalité (Deslauriers, 1991).

3.2 Population choisie et critères de sélection

La population visée par cette étude est constituée des femmes hispanophones immigrantes, installées dans la région métropolitaine de Montréal depuis un maximum de trois ans, car je m'intéresse aux immigrantes récemment arrivées qui détiennent le statut de travailleuses qualifiées et qui font du bénévolat. Les participantes ont été sélectionnées parmi la population active. L'expression « population active » désigne l'ensemble des personnes qui exercent une activité professionnelle rémunérée ou qui cherchent à en exercer une (Office québécois de la langue française, 2006). Avoir 18 ans ou plus et être établie dans la province du Québec depuis une à trois années était une condition impérative. Après trois ans, les immigrantes ont déjà acquis plus d'aisance en français. Ensuite, pour tenir compte de la diversité des profils dans la population immigrante (Cardu, 2002), j'ai choisi des femmes de différents pays hispanophones, avec différentes professions, statuts socioéconomiques et situations familiales.

Je me réfère ici par « situation familiale » au nombre d'enfants et à leur état civil au moment de l'entrevue.

L'échantillon est composé de 15 participantes. Le premier critère de choix de sélection était d'avoir le statut d'immigrante et de travailleuse qualifiée.

1. Le statut d'immigrante et de travailleuse qualifiée

Je pense que choisir une population d'immigrantes est justifié par le type même de peuplement dont le Québec a fait l'objet depuis les origines. La société est plus que jamais largement soutenue par l'arrivée de populations multiculturelles. Boudarbat et Grenier (2014) notent aussi que les emplois occupés par les immigrants au Québec sont généralement de moins bonne qualité et moins bien rémunérés que ceux des non-immigrants et que le taux de surqualification y est plus élevé. Toutefois, Statistique Canada (2011) montre que l'écart d'occupation des emplois entre les deux sexes est plus important chez les immigrants (13 points de pourcentage au Québec en 2011) que chez les non-immigrants (huit points de pourcentage). Le taux d'activité relativement faible des femmes immigrantes au Québec (56 %) et au Canada (57 %) (Boudarbat et Grenier, 2014) est l'un des points les plus importants qui se dégage des statistiques. Cette étude montre également que les immigrantes sont généralement plus scolarisées que les Québécois. Il est aussi nécessaire de rappeler que les travailleurs qualifiés sélectionnés par le Québec, selon l'Accord Canada-Québec, sont pris selon les propres exigences de la province en matière d'immigration qui sélectionne des immigrants qui « s'adapteront » bien au style de vie de la province (site officiel de CIC, 2016).

Le deuxième critère était d'être femme.

2. Participante féminine

Les statistiques démontrent que les femmes sont moins présentes sur le marché du travail que les hommes dans toutes les provinces canadiennes, tant chez les immigrants que chez les non-immigrants (Chicha et Charest, 2009). Tout d'abord, en tant que femme et immigrante, je ne peux laisser de côté ce positionnement sur le marché du travail au Québec. Bien que des progrès aient été enregistrés, il demeure profondément discriminatoire pour des femmes (Chicha, 2008). Par ailleurs, il existe encore un « plafond de verre » pour les femmes dans la province, comme dans le reste du Canada et dans beaucoup de pays dans le monde, puisque certains postes leur sont encore inaccessibles ou d'accès difficile (Chicha et Charest, 2008).

Mon troisième critère correspond à la langue :

3. Hispanophone

La plupart des recherches au Canada ont exploré l'expérience d'intégration socioprofessionnelle des anglophones. En ce qui concerne les hispanophones, ce groupe arrive souvent au Québec avec un niveau d'anglais relativement avancé et il serait pertinent de voir en quoi cela affecte ou non leur intégration dans une province francophone. En outre, j'ai choisi des hispanophones, car bien que le Québec sélectionne en grand nombre les immigrants provenant des pays francophones, la présence des hispanophones augmente de plus en plus, notamment provenant des pays tels que le Mexique, la Colombie et le Pérou.

Il est également pertinent de signaler que ma méthodologie de recherche s'est accompagnée de certaines limites de nature technique et humaine, dont je suis bien consciente. En premier lieu, le fait de ne pas pouvoir inclure dans mon échantillon d'étude des locaux pour des raisons de temps disponible pour la réalisation d'un mémoire de maîtrise. Pour des raisons

pratiques, je n'envisageais pas non plus de former un échantillon plus grand, les 15 participantes provenant déjà de 10 pays différents.

3.3 Recrutement

Pour recruter mes participantes j'ai créé une affiche (voir Annexe 1) qui a été approuvée par le Comité d'éthique de la recherche en arts et en sciences et qui a été publiée dans les réseaux sociaux dont je fais partie. Étant donné que plusieurs personnes hispanophones sont dans mes réseaux de contacts, au début du projet je pensais que j'allais avoir un accès relativement facile aux participantes à travers cet outil. Cependant, je n'ai pas eu besoin d'utiliser mes réseaux. J'ai plutôt utilisé la technique de « boule de neige » parmi mes contacts et en approchant de personnes hispanophones dans des lieux publics où, par exemple, j'ai rencontré Sofia, qui demandait au responsable du dépanneur du métro : « S'il vous plaît pouvez-vous me dire quelle carte je dois acheter pour téléphoner au Venezuela ? » Je me suis alors approchée pour lui donner un conseil sur les appels, car je viens du même pays. Quand j'ai dit : « je suis vénézuélienne », elle m'a sauté au cou en me disant : « moi aussi et de quelle ville viens-tu ? » Après, nous avons fixé un rendez-vous chez moi et c'est elle qui m'a ensuite mise en contact avec Paty, Luz et Tina.

La technique du recrutement par boule de neige est très adéquate lorsqu'il s'agit de travailler avec des populations minoritaires ou encore qui sont, pour des raisons variées, peu susceptibles de s'exposer (Browne, 2005). Ainsi, Browne (2005) affirme que le recrutement des participants peut être plus ardu quand le sujet exploré est sensible et concerne des individus qui peuvent être victime de discrimination. Cela pourrait être le cas dans mon étude dans la mesure où les hispanophones sont une minorité visible au Québec.

Enfin, la méthode boule de neige permet de rejoindre d'autres participantes à travers l'appel de personnes déjà engagées dans la recherche à entreprendre. Il est possible d'utiliser son propre réseau social ou celui de ses contacts afin de recruter des participantes qui, à leur tour, pourraient en amener d'autres (Browne, 2005). Or, l'avantage de la méthode de boule de neige est aussi qu'elle est susceptible d'amener des personnes qui n'auraient peut-être jamais accepté de participer à travers une annonce, mais qui, si elles sont contactées personnellement à travers des intermédiaires de confiance, accepteront de s'engager dans la recherche (Browne, 2005). Par conséquent, la relation entre le chercheur et le participant a plus de chance de s'établir dans le cadre d'une interaction ouverte et confiante.

Néanmoins, la technique de boule de neige est critiquée, car elle exclut les personnes qui sont à l'extérieur des réseaux sociaux.

3.4 Collecte de données

Tout d'abord, dans l'optique de « privilégier la perception des acteurs sociaux », j'ai choisi des entretiens semi-dirigés (Tracy, 2013) comme technique de collecte de données afin de dégager les points de vue de mes participantes. Savoir quelles sont les défis qui accompagnent le parcours de femmes bénévoles immigrantes travailleuses qualifiées non francophones, dans leur processus d'immigration et d'intégration socioprofessionnel au Québec, était primordial, « interviews provide a forum for probing » (p. 7). Les entretiens m'ont également permis de connaître la manière dont elles gèrent leurs pratiques quotidiennes et culturelles face aux défis. En effet, la pertinence de l'entrevue semi-dirigée ou entretien semi-directif dans mon étude se centre sur le fait que la participante peut, au milieu d'une conversation profonde, donner ses opinions d'une façon plus libre sur les thèmes abordés. Ceci permet au chercheur de recueillir

des données spécifiques. Le chercheur peut alors avoir des « night-vision goggles » (Rubin et Rubin, 2011, p. 7) dans la mesure où il peut avancer en explorant plus en profondeur les phénomènes complexes qui, autrement, seraient cachés ou invisibles (Tracy, 2013).

Pour moi, avoir plusieurs points en commun avec les participantes a définitivement marqué positivement ma recherche, parce que j'ai pu mieux comprendre leurs récits. J'exerçais pour la première fois mon métier de chercheuse (je ne savais pas tout et je ne prétendais pas tout savoir) mais j'ai compris que « le doute est à la base même du savoir, puisqu'il est la condition essentielle de la recherche de la vérité. On ne court jamais après ce qu'on croit posséder avec certitude » (Harvey, 2014). Justement, en tant qu'immigrante bénévole et hispanophone, je suis passée par des circonstances similaires à celles des participantes de mon étude : manque de maîtrise du français, manque de reconnaissance de compétences acquises avant l'immigration. Mais il y avait cependant une différence majeure dans mon expérience, même si je dispose comme elles d'une profession, car je ne suis pas venue à Montréal avec le statut de travailleur qualifié. Afin de dégager la force dans la parole de mes participantes et de les laisser s'exprimer de façon plus libre, j'ai aussi utilisé la méthode du récit de vie ou méthode biographique, « relatively unstructured interviews that encourage the participant to tell stories rather than just answer questions » (Tracy, 2013, p. 12), pour mieux comprendre comment elles gèrent les défis causés par l'écart entre leur niveau de maîtrise du français et leur niveau de compétence professionnelle.

Les sociologues américains de l'École de Chicago ont commencé à utiliser des récits de vie dans les années 1920. Ils ont considéré que chaque participant était « un véritable observatoire du social » (Le Breton, 2008, p. 20). Mes données proviennent ainsi de la vie quotidienne des participantes, des explications et reconstructions de la réalité que chaque

participante fait pour vivre et « survivre » au quotidien (Ruiz Olabuénaga, 2012). Lorsqu'on parle d'histoires de vie, il faut souligner qu'il s'agit de l'une des méthodes de recherche descriptive les plus puissantes pour collecter des informations précieuses et savoir comment les gens vivent dans le monde social qui les entoure (Ruiz, Olabuénaga, 2012). À l'aide de ces informations, j'ai tenté de proposer une lecture du vécu des participantes de cette étude. Bertaux (1997) considère « qu'il y a du récit de vie dès lors qu'un sujet raconte à une autre personne, chercheur ou pas, un épisode quelconque de son expérience vécue » (p. 38). Pour ce dernier, en sciences sociales, « le récit de vie résulte d'une forme particulière d'entretien, l'entretien narratif au cours duquel un chercheur (...) demande à une personne ci-après dénommée « sujet » de lui raconter tout ou une partie de son expérience vécue » (Bertaux, 1997, p. 6). En même temps, les récits de vie offrent une perspective phénoménologique pour mieux comprendre, à partir de ce que les gens disent et font, leur définition du monde.

J'ai contacté mes 15 participantes, huit mois après notre première rencontre (cette fois je les ai contactées par téléphone entre le 07 avril et le 17 mai 2018. Chaque appel a duré entre 30 et 60 minutes). Je l'ai fait pour approfondir l'analyse de mes données car j'ai noté dans leur récit que malgré des obstacles considérables qu'elles ont dû surmonter, elles disaient toujours: « oui mais... je peux ». Ce constat m'a poussée, comme chercheuse, à essayer d'en savoir plus et j'ai effectivement constaté que leur situation face aux défis a changé dans le temps.

3.5 Les participantes

Mais avant de passer au chapitre suivant, dans le but d'avoir une meilleure compréhension du processus d'analyse et de favoriser l'intégration des éléments théoriques exposés précédemment, je crois pertinent de présenter brièvement un tableau qui présente le

parcours de chaque participante. Ce tableau intègre les informations suivantes : pseudonyme, pays d'origine, domaine professionnel et niveau de formation acquis à l'étranger, occupation actuelle, situation familiale et âge, ainsi que le temps passé au Québec et le motif de l'immigration.

Sans vouloir réduire le vécu des participantes à une énumération de chiffres, un certain nombre de données permettra d'avoir un panorama général des femmes rencontrées. L'âge des participantes, qui sont au nombre de quinze, se situe entre 28 et 55 ans. En ce qui concerne leur pays d'origine, une vient de la République dominicaine, trois du Venezuela, quatre de la Colombie, une du Pérou, une de Panama, une d'Équateur, une du Salvador, une du Nicaragua, une du Mexique et une du Chili. Sur le plan de la scolarité, toutes les participantes ont des diplômes d'études supérieures. En ce qui a trait à la situation d'emploi, à l'exception de six participantes, la majorité occupe actuellement des postes qui ne correspondent pas à leurs domaines professionnels, la plupart d'entre elles travaillant comme préposé, serveuse, vendeuse.

Tableau 2.1. Maintenant je vous présente chaque participante avec un peu plus de détail.

Nom	Âge	Pays	Temps*	Profession/ Maîtrise/PHD	Occupation actuelle	Raison du départ
Katy	35	République dominicaine	2 ans	Administratrice (Maîtrise)	Vendeuse	Meilleure qualité de vie
Sofia	40	Venezuela	2 ans	Architecte (Maîtrise)	Cuisinière	Crise dans son pays d'origine
Luz	38	Colombie	3 ans	Psychologue (Maîtrise)	Mère de famille	Meilleure qualité de vie, famille, travail
Linda	37	Colombie	3 ans	Physique (PhD)	Assistante de bureau	Meilleure qualité de vie, famille, travail
Paty	42	Pérou	3 ans	Ingénieure dans l'industrie alimentaire (2 maîtrises dont une obtenue en Hollande-Europe)	Assistante Ingénieure dans l'industrie alimentaire	Qualité de vie, travail, nouvelle expérience
Tina	34	Colombie	2 ans	Professeure de littérature (PhD)	Réceptionniste Centre religieux	Meilleure qualité de vie, famille, travail
Vero	48	Colombie	3 ans	Orthophoniste (2 maîtrises dont une effectuée à Montréal)	Orthophoniste	FARC
Rita	35	Panama	2 ans	Psychologue (Maîtrise)	Psychologue	Nouvelle expérience, français, études, travail

Nom	Âge	Pays	Temps*	Profession/ Maîtrise/PHD	Occupation actuelle	Raison du départ
Cemida	41	Équateur	3 ans	Médecine (Maîtrise)	Assistante de médecin	Meilleure qualité de vie, famille, travail
Tere	30	Salvador	2 ans	Chimie (PhD)	Vendeuse/ Magasin	Nouvelle expérience, études, travail
Tia	55	Venezuela	3 ans	Artiste	Artiste	Nouvelle expérience
Sami	28	Nicaragua	1 an	Politologue (Maîtrise)	Serveuse/ Restaurant	Meilleure qualité de vie, famille, travail
Fatima	50	Venezuela	8 mois	Administratrice (PhD)	Femme de ménage	Crise dans son pays d'origine
Gloria	45	Mexico	11 mois	Ingénieure électrique (Maîtrise)	Chauffeuse de taxi	Crise politique dans son pays
Mari	43	Chili	7 mois	Fleuriste	Fleuriste	Meilleure qualité de vie, famille, travail

* : Temps vécu au Québec

Profil des participantes

Katy

C'est une femme administratrice de République dominicaine âgée de 35 ans. Elle est célibataire. Elle a été invitée à participer à cette étude par l'intermédiaire d'une amie commune. Elle a été ma première participante. La durée de l'entretien a été de 60 minutes. Elle est venue à Montréal en 2016 pour avoir une « meilleure qualité de vie ». Elle a des diplômes d'études supérieures, cependant, elle travaille actuellement comme vendeuse dans un magasin. Elle fait du bénévolat au Centre des femmes de Montréal et au Bazar de l'église Saint Sacrement dans le service à la clientèle, 30 heures par semaine.

Sofia

C'est une femme de 40 ans, architecte, mère monoparentale d'une fille âgée de 3 ans. Elle vient du Venezuela. Nous nous sommes rencontrées par hasard au dépanneur du métro Mont-Royal pendant que nous achetions une carte téléphonique pour appeler au Venezuela. L'entrevue de 90 minutes s'est déroulée autour d'un repas vénézuélien chez moi, vers 8 h du soir après son travail. Elle est à Montréal depuis 2 ans et demi. Elle possède une maîtrise dans son domaine d'études, mais jusqu'au moment des entretiens elle travaillait comme cuisinière. Elle a déménagé au Québec à cause de la « crise extrême » dans son pays d'origine et pour trouver une vie meilleure pour elle et sa fille. Elle fait du bénévolat au Resto Plateau dans la cuisine, 20 heures par semaine.

Luz

C'est une femme de 38 ans venant de Colombie. Elle est psychologue avec une maîtrise dans son domaine. Une amie en commun nous a mises en contact. Elle est mariée et mère d'un

garçon de deux ans. Notre rencontre a eu lieu dans le jardin d'une église, à la fin d'une messe, car c'était le seul moment où elle était disponible. Notre rencontre a duré 90 minutes autour d'un pique-nique. Elle est venue à Montréal en 2015 en cherchant une « meilleure qualité de vie pour elle, pour sa famille et surtout pour trouver un bon travail », pourtant elle n'a pas pu encore exercer dans son domaine. Elle fait du bénévolat au CHUM où elle partage avec les personnes âgées et à la garderie Petits de la Miséricorde, 15 heures par semaine.

Linda

C'est une femme de 37 ans du Honduras. Elle est mariée et a une fille de 7 ans. Elle a été recommandée pour cette recherche par une autre participante. Elle a un doctorat en physique, néanmoins, elle est assistante de bureau et baby-sitter. Elle est venue pour avoir une « meilleure qualité de vie pour elle et sa famille et pour avoir un meilleur travail ». L'entrevue a duré 90 minutes et s'est déroulée vers 9 h du soir chez moi autour d'un café et des biscuits après son travail. Elle fait du bénévolat dans une banque alimentaire à l'église Saint Arsène, elle aide dans la distribution de nourriture, 5 heures par semaine.

Paty

C'est une femme de 42 ans née au Pérou, qui est à Montréal depuis 3 ans. Elle est célibataire. Elle est ingénieure dans l'industrie alimentaire (avec deux maîtrises dont une obtenue en Hollande). Elle travaille comme aide-ingénieure dans le domaine alimentaire, toutefois avant d'en arriver là, elle assure avoir vécu des moments extrêmement difficiles. Je l'avais rencontrée durant une conférence sur l'immigration et elle a accepté de participer à ma recherche. C'est une des entrevues les plus longues et fortes au niveau du contenu, plus de trois heures, car les souvenirs ont fait monter ses émotions et nous avons dû faire de longues pauses

pour prendre l'air et pouvoir continuer le récit autour d'un repas qui a fini vers minuit chez moi. Elle est venue à Montréal pour « la qualité de vie et du travail et pour avoir une nouvelle expérience internationale ». Elle fait du bénévolat à la prison de femmes de Montréal, elle aide dans les activités culturelles, 5 heures par semaine.

Tina

C'est une femme de 34 ans originaire de Colombie. Elle est à Montréal depuis 2 ans et demi. Elle est mariée et a un garçon de deux ans. Elle est devenue professeure de littérature après avoir obtenu son doctorat. Nonobstant, elle travaille comme réceptionniste dans un centre religieux. Elle a entendu parler de ma recherche dans un colloque de l'Université de Montréal et a exprimé son désir de participer à cette étude. Je me suis déplacée jusqu'au parc proche de son travail pour faire la rencontre pendant sa pause de midi. Elle a immigré à Montréal pour une « meilleure qualité de vie pour elle et pour sa famille et pour avoir un meilleur travail ». L'entrevue a duré 60 minutes. Elle fait du bénévolat au Pas de la rue où elle distribue de la nourriture aux itinérants. Elle travaille aussi dans une maison de retraite où elle fait de la lecture aux personnes âgées, 8 heures par semaine.

Vero

Elle a 48 ans, vient de Colombie. Elle est à Montréal depuis 3 ans, mariée sans enfants, de profession orthophoniste avec deux maîtrises dont l'une faite à Montréal. Elle exerce comme orthophoniste pour un organisme gouvernemental depuis son arrivée. Dans son récit elle a dévoilé des moments chargés de forte tension et, selon elle, de « discrimination ». Elle et son mari ont quitté leurs pays à cause des Forces Révolutionnaires de la Colombie (FARC). Elle est amie de Sofia. Je suis allée dans un café en face de son travail pour faire l'entretien. Mais en

raison de perturbations dans le trafic, j'ai dû commencer l'entrevue debout dans un des bus que j'ai pris. L'entrevue a duré 90 minutes. Elle fait du bénévolat dans son église où elle aide avec les enfants des fidèles qui ont des problèmes de communication verbale, 5 heures par semaine.

Rita

C'est une femme de 35 ans originaire du Panama qui est à Montréal depuis 2 ans. Elle est célibataire, psychologue de profession. Elle a fait des études supérieures et travaille dans son domaine. Elle est venue pour avoir une nouvelle expérience, améliorer son français, pour étudier et travailler dans de meilleures conditions. L'entrevue a duré 60 minutes chez moi autour d'un repas. Elle a connu ma recherche par Paty. Elle fait du bénévolat au Centre de Action bénévole du Montréal, elle aide au service à la clientèle, 3 heures par semaine.

Cemida

C'est une femme de 41 ans, qui vient de l'Équateur, établie à Montréal depuis 3 ans. Elle est médecin de profession avec des études supérieures. Elle travaille comme assistante dans un bureau médical. Elle est mariée et a deux enfants de 8 et 12 ans. Elle est venue pour trouver une « meilleure qualité de vie pour elle et sa famille et pour de meilleures conditions de travail dans son domaine ». Je l'ai rencontrée dans un supermarché où j'ai eu l'opportunité de lui parler de ma recherche et nous avons fixé un rendez-vous chez moi. L'entrevue a duré 60 minutes. Elle fait du bénévolat à l'hôpital Saint Justine où elle visite les malades, 5 heures par semaine.

Tere

C'est une femme de 30 ans du Salvador qui est à Montréal depuis 2 ans. Elle est célibataire, chimiste de profession (PhD), mais elle travaille comme vendeuse. Elle est venue pour acquérir une nouvelle expérience, continuer des études et bien sûr trouver un travail dans

son domaine. L'entrevue a duré 90 minutes chez moi. C'est une amie de Linda. Elle fait du bénévolat à la Chambre de Commerce du Salvador à Montréal et fait partie de groupe de danses typiques du Salvador, 5 heures par semaine.

Tia

C'est une femme de 55 ans originaire du Venezuela, vivant à Montréal depuis 3 ans. Elle est artiste de profession. Elle est mariée, sans enfant. Elle se détache de toutes les autres participantes, car elle ne montre pas de façon notable dans son récit de tensions concernant son parcours d'intégration à la société montréalaise. Elle est venue pour avoir une « nouvelle expérience, dans un pays de droits de l'homme » et pour fuir la crise dans son pays. L'entrevue a duré 90 chez moi autour d'un repas typique et de son « cuatro » (instrument musical qui l'accompagne toujours). Je l'ai contactée à travers mon réseau de contacts puis je lui ai parlé de ma recherche et elle s'est montrée intéressée à participer. Elle fait du bénévolat à Vénézuéliens pour la vie, elle est la directrice de ce groupe d'aide humanitaire, 30 heures par semaine.

Sami

C'est une femme de 28 ans originaire du Nicaragua. Elle vit à Montréal depuis 1 an et demi, est politologue de profession avec une maîtrise dans son domaine. Elle travaille comme serveuse dans un restaurant latino. Elle est venue pour trouver une « meilleure qualité de vie/famille/travail. L'entrevue a duré 60 chez moi. Elle est amie de Luz. Elle fait du bénévolat à Mission Bon Accueil, où elle aide au service à la clientèle, 4 heures par semaine.

Fatima

C'est une femme de 50 ans provenant du Venezuela. Elle a un diplôme d'administratrice, mais elle travaille comme femme de ménage. Elle est célibataire et est à Montréal depuis 8 mois,

c'est la crise de son pays qui l'a fait sortir. L'entrevue a duré 90 minutes chez moi aussi autour d'un repas. Elle est amie de Katy. Elle fait du bénévolat au Bazar de l'église Saint Sacrement, elle aide au tri des vêtements, 5 heures par semaine.

Gloria

C'est une femme de 45 ans du Mexique. Elle est ingénieure en informatique, cependant elle travaille comme chauffeuse de taxi. Elle est à Montréal depuis 11 mois avec son mari et sa fille de 12 ans. Elle est venue à cause de la crise politique de son pays. L'entrevue a duré 90 minutes chez moi. Je l'ai rencontrée dans un festival du Mexique et elle s'est montrée intéressée à participer à mon étude. Elle fait du bénévolat dans son église où elle aide au secrétariat, 4 heures par semaine.

Mari

C'est une femme de 43 ans du Chili. Elle est à Montréal depuis 7 mois. Elle est fleuriste et travaille dans sa profession. Elle est mariée avec deux enfants de 9 et 11 ans. Elle est venue pour chercher une meilleure qualité de vie et de travail pour elle et sa famille. L'entrevue s'est déroulée pendant 90 minutes chez moi au tour d'un café. Elle est amie de Cemida. Elle fait du bénévolat dans son église où elle s'occupe des plantes et de la décoration d'événements, 8 heures par semaine.

3.6 Réflexivité

Dwyer et Buckle (2009) considèrent primordiale la prise de conscience du chercheur qui lui permet notamment de se questionner sur la relation qu'il entretient avec les participants, dans la mesure où il est la personne qui les choisit, qui interagit avec eux durant l'entrevue et qui, ensuite, analyse leurs propos. Je partage aussi la position de Rose (1985) qui affirme que « There

is no neutrality. There is only greater or less awareness of one's biases. And if you do not appreciate the force of what you're leaving out, you are not fully in command of what you're doing » (p. 77). Au début j'avais inclus mon expérience d'immigration dans mon étude mais comme je n'ai pas le statut de travailleuse qualifiée mais celui d'étudiante internationale, j'ai décidé avec ma directrice de recherche d'enlever mon récit. Cependant, mon statut personnel a positivement changé le rapport avec mes participantes puisque le fait que je sois moi-même immigrante, hispanophone et bénévole s'est traduit par un environnement de confort et de compréhension, tant pour les participantes que pour moi, comme chercheure. Il faut remarquer que j'ai fait tous les entretiens en espagnol pour pouvoir avoir une conversation fluide et plus confortable. Le fait que moi aussi j'ai dû apprendre le français pour m'intégrer à la société québécoise, par exemple, a créé des liens communs susceptibles de construire, ensemble, un meilleur entretien pour ma recherche. Cette compréhension de mes participantes m'a permis aussi de ne jamais les traiter « as a clockwork orange, that is looking for a better juicer (techniques) to squeeze the juice (answers) out of the orange (living person/interviewee) » (Frey et Fontana, 2005, p. 696). En effet, j'étais très flexible avec les lieux et les temps de rencontre, car toutes ont des horaires chargés. Je me suis adaptée à leur vie quotidienne, la plupart des rencontres se faisant chez moi, le soir après leurs heures de travail.

Au début, j'ai essayé de faire les entretiens dans des salles des bibliothèques, mais cela ne les mettait pas à l'aise. Il est pertinent d'expliquer que dans la communauté latino-américaine les rencontres se font dans des cafés ou chez les personnes parce que cela crée des liens « familiers », ce qui est très important pour développer de bonnes relations. Pour les latinos, être accueilli chez les autres est tout à fait normal. Cependant, j'ai décidé de ne pas aller chez elles (où j'étais bien sûr invitée), mais de leur ouvrir la porte de ma maison, leur offrir une soupe, un

café, un lieu sécuritaire. J'ai pensé qu'elles avaient besoin d'intimité parce que, chez elles, il y avait leur famille. J'ai dû aussi me déplacer dans les églises et les parcs notamment à côté de leurs lieux de travail, pour parler pendant leurs temps de repas, assise sur l'herbe en prenant un sandwich, une limonade. Je suis également allée dans les cafés près de leur travail et ai dû parfois mettre plus d'une heure pour arriver jusqu'à elles. Pour réussir à parler à Vero, par exemple, j'ai pris tous les moyens de transport en commun possibles : métro et bus. Comme un des bus était pris dans le trafic, j'ai dû commencer l'entretien au téléphone en me tenant debout, car j'avais pris du retard et elle devait aller chercher son mari après l'heure prévue pour l'entrevue. Heureusement, cela a très bien fonctionné et nous avons fait une des plus riches rencontres de mon étude. En effet, elle est orthophoniste de formation et elle a réussi, malgré tous les obstacles, à trouver du travail dans sa profession depuis son arrivée à Montréal.

3.7 Enjeux éthiques

Selon Boutin (2006), la responsabilité principale du chercheur est directement liée au respect des droits et au bien-être des participants et ce respect exige de protéger leurs droits en communiquant les objectifs de la recherche et l'importance de leur collaboration, mais surtout en assurant la confidentialité pour éviter toute exploitation induite. C'est la raison pour laquelle, dans ma recherche, j'ai demandé aux participantes de signer un formulaire d'information et de consentement où elles disposaient d'informations référant aux objectifs de la recherche, aux risques et avantages de leur participation ainsi qu'à leur droit à la confidentialité concernant leurs propos respectifs (voir Annexe 2). Un consentement libre et éclairé des participantes était aussi recherché : le formulaire de consentement écrit a été signé par toutes les participantes, toutes d'âge majeur au moment de l'entrevue. J'ai également conçu

un dépliant que j'ai donné au moment de l'entretien (voir Annexe 3). Le dépliant contenait des informations sur les organisations d'aide aux nouveaux immigrants qui pouvaient les soutenir dans leur parcours ou en cas de détresse psychologique car la participation à ce projet de recherche aurait pu raviver des souvenirs liés à une expérience désagréable pendant leur processus d'immigration et d'intégration sociale et professionnelle à Montréal. Pour suivre les règlements de la recherche universitaire, ce projet devait également passer par l'évaluation du Comité d'éthique de la recherche en arts et en sciences responsable d'évaluer les activités de recherche avec des participants humains des professeurs, chercheurs, étudiants et employés de la Faculté des arts et des sciences de l'Université de Montréal. Ceci, afin de rendre ma recherche rigoureuse à la fois sur le plan éthique et méthodologique.

En ce qui concerne des limites humaines, j'avais peur de la gêne que pourraient ressentir les interviewées face à ma présence ou à l'usage d'un appareil d'enregistrement. Pour Guibert et Jumel (1997), l'interviewé, en fonction de ses caractéristiques et de ses représentations, manifeste des résistances au dévoilement, dissimule ou transforme des informations, se montre plutôt sous un jour favorable, dissimule ses ignorances en assimilant l'entretien à un examen scolaire, fabrique des opinions pour, s'imagine-t-il, répondre aux attentes de l'interviewer ou ne pas le heurter (p. 104). Cependant, cela s'est seulement produit au début de l'entretien avec Katy qui pour être la première interviewée a été « victime » de mon inexpérience comme chercheuse et de sa propre posture (inquiétude) au début ; elle me répétait, même si je l'avais lu et expliqué avec le formulaire de consentement avant de le signer : « Est-ce que c'est sûr que c'est confidentiel ? » Elle a eu peur de parler des cas de « discrimination » au travail. Mais à ce moment, j'ai décidé de la rassurer en lui montrant encore les formulaires et en lui expliquant qu'elle n'était pas obligée de répondre, mais que son expérience pouvait aider à l'intégration

d'autres femmes qui arrivent comme elle avec des « rêves ». Cela l'a calmée et on a continué l'entretien accompagné d'un repas vers minuit après son travail de préposée à la vente. Finalement, Katy a fait tranquillement son récit de vie. Les autres rencontres se sont déroulées dans une ambiance de confiance et en même temps de professionnalisme.

Finalement, j'ai choisi d'interviewer les immigrantes hispanophones travailleuses qualifiées qui font du bénévolat mais pour des raisons de temps je n'ai pas inclus les locaux. Il serait intéressant, pour des recherches futures, d'interviewer les locaux afin de développer une vision panoramique de la situation des immigrantes hispanophones au Québec.

3.8 Analyse de données

J'ai fait tous les entretiens assez rapidement, dans un délai d'un mois. Par la suite, j'ai procédé à une analyse de contenu interprétative, de type thématique (Paillé et Mucchielli 2008). Les récits de vie de chaque participante ont été analysés à partir des thèmes préétablis suivants : processus d'immigration, intégration, bénévolat, issus d'une grille d'entrevue et des questions de recherche, tandis que d'autres thèmes ont émergé d'eux-mêmes : émotion, profession, occupation actuelle, langue, raison du départ, suite aux nombreuses lectures-relectures des entretiens (par méthode inductive). De plus, les trajectoires d'intégration professionnelle et les activités bénévoles ont été analysées dans cette étude en prenant compte des points tournants et des moments marquants à leurs égards (Demazière 2011 ; Demazière et Dubar, 2004 ; Grossetti 2006) qui évoquent des tensions imminentes.

L'analyse a commencé dès le début du travail de collecte des données. Ceci s'est déroulé en 4 étapes : 1). Suite à l'entrevue, j'ai rédigé un bref compte rendu contenant des remarques, mes premières observations et les idées principales qui sont ressorties de chaque rencontre avec

mes participantes. 2). J'ai ensuite écouté et retranscrit mot à mot chaque entrevue sous la forme de verbatim, afin de ne perdre aucun élément qui pourrait être important pour l'analyse. J'ai transcrit les entretiens en espagnol, ce qui m'a donné un corpus de 150 pages à interligne simple. Ensuite, j'ai lu et relu les entrevues dans leur intégralité plusieurs fois afin d'avoir une vue d'ensemble du parcours de chaque participante. 3). Avec papier et crayon en main, je les ai réécoutées et relues à plusieurs reprises dans le but de faire un premier codage, de cerner les mots clés, des thèmes qui m'amenaient peu à peu à répondre mes questions de recherche. J'ai écouté attentivement encore une, deux, trois fois les récits de chaque participante. Comme le constatent Kaplan et Maxwell (2005), « during this reading or listening, you should write notes and memos on what you see or hear in your data, and develop tentative ideas about categories and relationships » (p. 96). 4). 4). Finalement, j'ai fait un deuxième codage pour décrire minutieusement les événements dans chaque transcription (Tracy, 2013) et j'ai utilisé quatre couleurs : a) **rouge** : pour surligner les moments d'émotions, b) **vert** : pour expliquer leurs processus d'immigration, c) **bleu** : pour montrer leur formation-profession-occupation là-bas et ici et voir s'il y a un équilibre entre leurs qualifications et leurs opportunités d'emploi ici, d) **violet** : pour souligner comment leur statut de bénévole influence ou non leur parcours d'intégration au moment des défis. Tous ces thèmes ont été identifiés par leur récurrence, force et répétition (Owen, 1984). Un des éléments qui m'a aidé à faire mon analyse en profondeur est l'identification des mots « clés », des marqueurs de relation d'opposition, de concession et de restriction comme : **cependant**, **mais**, **néanmoins**, **toutefois**, **pourtant**, **par ailleurs**, qui permettaient notamment aux participantes d'introduire des idées contraires aux précédentes. Et en même temps ces mots ont été pour moi des indices qui me montraient leurs émotions, les

défis qu'elles vivaient. **Cependant, mais...** ont été la clé d'entrée dans les moments les plus profonds des récits de vie de mes participantes.

Cette analyse faite avec les récits de mes 15 participantes a notamment révélé des moments de contradiction, de tensions très remarquables. Il m'est alors apparu très important non seulement de me centrer sur le bénévolat mais d'aller chercher des outils conceptuels pour comprendre les tensions qui surgissent dans leurs récits. Je me suis tournée vers la Théorie de la Dialectique Relationnelle de Baxter et Montgomery (1996). Le terme dialectique a déjà une racine complexe et paradoxale, un mélange de concepts que Baxter et Montgomery simplifient comme « pulls » ou « tugs » dans différentes directions. Pour les deux chercheuses, la vie sociale est « a dynamic knot of contradictions, a ceaseless interplay between contrary or opposing tendencies » (p. 153). Elles constatent que les relations dialectiques sont une lutte continue et pérenne d'ordre et de désordre qui s'établissent quand des liens étroits se tissent. Dans cette perspective dialectique, la relation interpersonnelle est soutenue par un ajustement constant de forces « tirer-pousser », destiné à s'adapter aux contradictions et tensions qui surgissent de manière naturelle. Baxter et Montgomery expliquent que la dialectique n'est pas un motif de conflit, mais seulement l'inévitable résultat de nos interactions.

Pour les auteures, la *contradiction* réfère à l'interaction dynamique entre des oppositions unifiées qui se forment quand deux forces sont interdépendantes. Ainsi, les deux tendances ou forces sont interdépendantes (principe dialectique de l'unité) et pourtant se nient mutuellement (principe dialectique de la négation). Selon elles, toutes les relations traversent la même tension et peuvent être décomposées en plusieurs sous-processus : intégration-séparation ; stabilité-changement ; expression-non-expression (voir la Figure 2.2).

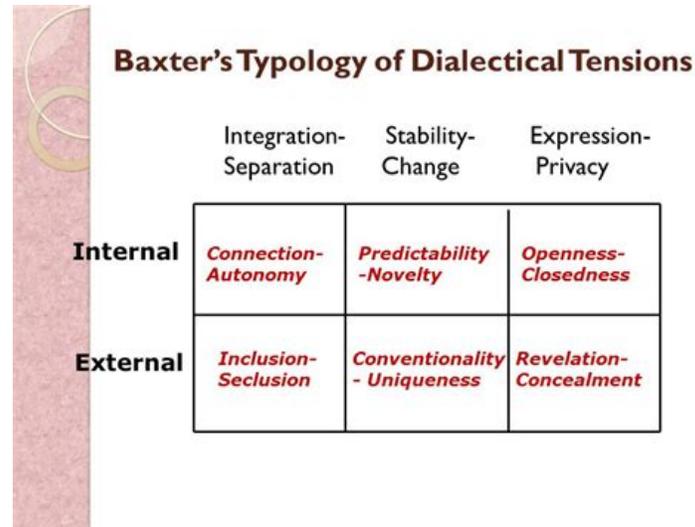


Figure 2.2. Théorie de la Dialectique Relationnelle de Baxter et Montgomery (1996).

Par rapport au premier sous-processus, celui d'*intégration-séparation*, Baxter et Montgomery considèrent la contradiction entre la connexion et l'autonomie comme la clé de toute relation interpersonnelle. La première contradiction exprime, d'une certaine manière, toutes les autres, si bien qu'aucune relation ne peut s'établir en sacrifiant l'autonomie individuelle et cela ne peut non plus se concevoir sans un acte d'union avec les autres. Quant au processus de *stabilité-changement*, les chercheuses ne contestent pas la recherche humaine de sécurité interpersonnelle, mais elles sont convaincues que nous sommes à la recherche d'un peu de mystère, de spontanéité. Des surprises occasionnelles sont nécessaires pour que la relation ne soit pas monotone. La deuxième contradiction oppose *nouveauté* et *prédictibilité* : une relation s'épuise si l'on est constamment capable de prévoir le comportement de l'autre. Finalement, le troisième processus, *expression- non-expression* oppose des pressions d'ouverture et de fermeture qui augmentent et diminuent comme les phases de la lune. La confiance rapproche de l'autre, mais augmente la vulnérabilité des personnes. La relation n'est donc pas une ligne droite vers l'intimité, la connaissance de soi. Au même titre que l'ouverture et la fermeture

dialectiques sont la source de tension(s) constante(s) à l'intérieur d'une relation, un binôme se retrouve aussi à faire face au dilemme de la révélation et la dissimulation de ce qu'il faut dire aux autres.

En mettant les exemples spécifiques de moments où les participantes ont exprimé une réserve ou soulevé une contradiction en « petit tas » (Demazière et Dubar 2004), j'ai identifié d'autres tensions nouvelles et spécifiques à mon étude. Le cadre analytique de Baxter et Montgomery m'a été particulièrement utile dans l'analyse des récits de vie de mes participantes parce que les transcriptions de leurs entrevues révélaient une série d'oppositions contradictoires qu'elles semblaient vivre simultanément. Je présenterai les tensions « mères » et leurs composantes dans le prochain chapitre.

Chapitre 4 : Analyse

« Ce que j'ai découvert en analyse, disait Françoise Dolto, c'est que tout se répare avec des
mots »

Madeleine Chapsal

Journaliste, essayiste, romancière, scénariste et auteur française (1925)

Ce chapitre constitue le cœur de cette étude puis qu'il contient l'analyse de données recueillies auprès des participantes, ainsi que les principaux constats qui se dégagent de ces récits de vies. À la lumière de mon analyse des entretiens, des récits de vies de participantes, je me suis rendu compte que quand elles parlent du bénévolat tout va bien, mais quand elles parlent de leur vécu pour essayer de s'intégrer au milieu professionnel, à ce moment-là il y a des tensions importantes. J'ai dégagé quatre tensions principales dans les données. Ces tensions existent à plusieurs niveaux.

La première tension est une tension interne que j'ai nommée **survie-épanouissement** avec les composantes *situation souhaitée-situation effective* et *immobilisation-mobilisation* que j'expliquerai dans la prochaine section. La deuxième tension est une tension interactionnelle qui devient évidente au travail et en faisant du bénévolat. Elle est de l'ordre de la **visibilité-invisibilité**. L'immigrante peut décider de *se montrer* ou de *s'effacer* dans l'interaction. La troisième tension que j'ai repérée est liée à l'évaluation des participantes de leur culture d'origine. Je l'ai nommée **supériorité-infériorité** et elle comprend les composantes suivantes : fierté-honte et apparence-compétence. Finalement, la quatrième tension, **ouverture-fermeture**, a lieu quand elles décident comment faire face à la culture d'accueil : elles peuvent ainsi

s'engager ou *résister*; elles peuvent aussi choisir de *valoriser* ou de *critiquer* la culture locale.

Je résume ces tensions dans le tableau suivant :

Tableau 3.1. Les tensions

Tension	Composantes de la tension
1. <i>Survie – épanouissement</i> (tension interne)	<p><i>Situation souhaitée – situation effective</i> explique le clivage entre leurs attentes et leur vécu actuel.</p> <p><i>Immobilisation – mobilisation</i> exprime leur désir d'arrêter de faire des efforts et de continuer leur démarche pour aller de l'avant.</p>
2. <i>Visibilité – invisibilité</i> (tension interactionnelle)	<p><i>Se montrer – s'effacer</i> décrit leur désir de mettre leur compétence professionnelle de l'avant et à la fois de cacher leur manque de compétence linguistique.</p> <p><i>Prendre en compte – ignorer</i> réfère à leurs perceptions des réactions chez des collègues et employeurs francophones au Québec : leur compétence professionnelle est reconnue et prise en compte ou ignorée.</p>
3. <i>Supériorité – infériorité</i> (tension liée à l'évaluation de leur culture d'origine)	<p><i>Fierté – honte</i> exprime leur valorisation de leur culture et leurs réactions aux stéréotypes véhiculés par rapport à leur pays d'origine. Cette composante apparaît souvent dans le cas de la discrimination ou de l'application des stéréotypes.</p> <p><i>Apparence – compétence</i> décrit l'écart entre ce qui est visible à la surface (physionomie, accent) et ce qui est plutôt caché (compétence professionnelle)</p>
4. <i>Ouverture – fermeture</i> (tension liée à l'évaluation de leur culture d'accueil)	<p><i>Engagement – résistance</i> exprime la décision de s'ouvrir à la société d'accueil ou de se renfermer et de refuser de s'intégrer.</p>

4.1 Première tension : survie - épanouissement

La première tension de mon analyse est située entre survie et épanouissement. Sous le vocable de « **survie** », j'entends le besoin de préservation de leur vie et celle de leur famille, de trouver une réponse à leurs besoins immédiats : payer le loyer, la nourriture, les vêtements, tandis qu'« **épanouissement** » inclut davantage le désir d'améliorer leur statut économique et social, trouver un travail et un salaire adéquats à leur formation académique et professionnelle et se développer personnellement et professionnellement. Cette tension est constituée de deux composantes. La première composante de la tension est *rêve-réalité* que je décris dans la prochaine section.

4.1.1 Situation souhaitée/situation effective

Par *situation souhaitée*, j'entends toutes les aspirations qui motivent les femmes de mon étude à quitter leur pays, incluant le fait de sortir de situations difficiles vécues là-bas et leurs attentes. Cette composante est souvent exprimée par les participantes par le terme *rêve*. Par *situation effective*, je veux signifier toutes les situations concrètes (économiques, politiques, sociales et professionnelles) auxquelles elles font face au Québec. Cette composante se trouve dans les discours de la totalité des participantes et est parfois relatée à travers le terme *réalité*.

En ce qui concerne le *situation souhaitée*, Sami explique que :

Après avoir beaucoup réfléchi, médité, rêvé et halluciné ce que serait de quitter mon travail, ma maison, ma famille, mes amis, mon confort, ma nourriture, mes passe-temps, c'est-à-dire de tout quitter, j'ai décidé de venir tenter ma chance dans un pays du premier monde sécuritaire...

Sami, Nicaragua

Elles pensaient qu'immigrer les aiderait à s'épanouir, car elles imaginaient par exemple que le fait d'avoir accès à tous les services publics leur donnerait un autre statut. Dans leur pays, ne pas avoir d'eau ou d'électricité pendant des heures voire des jours est très courant. Pour quelqu'un qui n'as pas cela, le fait de l'obtenir lui donne l'impression d'être valorisé, d'avoir « gagné » de la part de la société d'accueil des droit humaines élémentaires. Elles pensaient également que dans les pays développés, les personnes avec des diplômes académiques et professionnels élevés auraient des avantages économiques et personnels. Katy, par exemple, qui vient de République dominicaine où elle occupait une fonction d'administratrice très bien payée, avec des études de deuxième cycle effectuées aux Pays-Bas, a comme rêve partagé avec les autres 14 participantes d'avoir une meilleure « qualité de vie ». Pour elle, la qualité de vie signifie avoir un bon emploi en accord avec ses compétences et qualifications professionnelles et personnelles. Spécifiquement, elle explique les avantages liés au fait de vivre dans un pays développé et donc de disposer de services d'utilité publique de première nécessité qui jouent un rôle déterminant dans le développement social et économique : eau, gaz, électricité, avoir des endroits sécuritaires où marcher, vivre et notamment avoir de bons emplois dans son domaine.

Katy raconte :

Je voulais avoir une vie où le civisme, le citoyen soit important, avoir des transports publics fiables, des services d'eau potable, des services d'électricité, sécurité (...) et je voulais aussi avoir un peu plus d'opportunités, disons dans le domaine du travail...

Katy, République dominicaine

Pour huit des participantes, la *situation souhaitée* ou leur rêve d'accomplissement ne se situe pas uniquement au niveau personnel et professionnel, mais aussi parfois explicitement ou implicitement en raison de situations de crises dans leurs pays. Dans le cas de trois vénézuéliennes (Sofia, Tia et Fatima), il s'agit de la crise politique et économique qui sévit au

Venezuela depuis un peu plus de 8 ans et qui maintenant est devenue une crise humanitaire.

Dans leur récit, le besoin de survie est criant. Sofia explique que :

C'est assez compliqué économiquement, politiquement, socialement, il y a beaucoup de violence : une dictature ! Il n'a pas à manger, il n'y a pas de médicaments, un chaos ! Tu sais (elle verse des larmes). J'ai une petite fille de 3 ans et je suis venue principalement pour elle, pour lui offrir de meilleures opportunités et une meilleure qualité de vie...

Sofia, Venezuela

Pour ces huit participantes, les tensions ont commencé dans leur pays d'origine. Vero, qui vient de Colombie, a également quitté son pays à cause d'une situation extrême : « j'ai dû chercher de nouvelles directions... à cause des menaces de la guérilla ». Elle a dû partir à cause des Forces armées révolutionnaires de Colombie (FARC). Rita aussi a été obligée de partir à cause des cartels de drogue au Mexique. Elle explique : « si j'étais restée, je ne le raconterais pas, je serais sous terre ». Elles viennent de pays parmi les plus dangereux du monde (Venezuela, Salvador, Nicaragua, Mexique et Colombie). Elles sont venues pour avoir une meilleure qualité de vie, ce qui, pour elles, se traduit en termes de sécurité personnelle (leur vie et celle de leur famille) et de la préservation de leurs biens matériels : bijoux, montres, cellulaires, chaussures, voitures, maisons. Sami relate une réalité choquante vécue dans la plupart des pays latino-américains : « au Nicaragua, on se fait tuer pour un téléphone portable, pour une montre, pour les chaussures ».

Cemida, Tere et Luz ont également des rêves semblables : la recherche de sécurité, d'une meilleure vie et d'opportunités d'emploi. Luz mentionne qu'elle était :

Lasse de la situation dans mon pays, du manque d'opportunités d'emploi. Eh oui, cherchant aussi à donner une meilleure vie aux enfants à venir, avoir une autre langue, avoir d'autres portes ouvertes dans un autre pays. Québec c'était plus facile et nous avons aussi déménagé ici pour la sécurité.

Luz, Colombie

Ainsi, l'accomplissement de leurs attentes ou rêves se traduit par le désir de trouver un lieu sécuritaire pour vivre et un travail qualifié en accord avec leurs formations générales et leurs capacités personnelles.

Leurs espoirs, leurs rêves, existaient avant même leur arrivée au Québec et continuent d'être pertinents. Le niveau académique et professionnel des participantes, comme cela a déjà été mentionné, est élevé et Luz et Paty ont déjà dû s'intégrer dans une autre société d'accueil ailleurs. Paty affirme « puis quand je suis revenue après avoir fait une maîtrise en Hollande, j'ai dit qu'après avoir vécu une expérience aussi bonne, cela pourrait être répété au Québec... »

Cependant, leurs rêves semblent irréalistes pour 10 des 15 participantes qui n'ont pas vraiment expérimenté une meilleure qualité de vie en arrivant au Québec. Elles avaient ou ont encore de la difficulté à trouver des postes qualifiés dans leur domaine de spécialisation. En conséquence, elles ont pris des postes inférieurs à leurs qualifications pour combler leurs besoins financiers immédiats.

En ce qui concerne leur *situation effective*, Tina de Colombie affirme: « tu ne sais pas quoi faire. Il arrive un moment où la banque te demande par exemple d'avoir une stabilité financière pour pouvoir obtenir un prêt et tu dois alors travailler dans n'importe quoi et rendre grâce à Dieu ». Le témoignage de Tina est chargé de frustration et de nostalgie car face aux circonstances, aux factures à payer, ses rêves sont mis de côté. Dans ces conditions, avoir un poste qui l'aide à couvrir ses dépenses devient une « bénédiction ». Elle est aussi pleine de nostalgie car dans son pays elle était en charge d'un programme de maîtrise et, ici, elle doit « baisser d'un coup » ses attentes professionnelles pour combler ses besoins. Elle dit que si elle avait connu en Colombie le vrai scénario dans lequel elle allait se trouver, elle aurait peut-être cherché d'autres options, au Québec ou ailleurs.

Katy pour sa part, explique que la Chambre de Commerce offre des stages aux immigrants pour les former dans leur domaine de travail, leur donner des outils nécessaires pour assister aux entretiens d'embauche, leur montrant les opportunités d'emploi au Québec et ailleurs et leur fournissant des conseils par rapport aux entreprises et à l'économie locale. Cependant, cela ne l'a pas amenée à trouver un poste qualifié jusqu'au moment de nos contacts dans le cadre de cette étude :

Ici, j'ai fait tout le processus d'intégration, le programme d'interconnexion de la Chambre de Commerce : recherche d'emploi, passer des entrevues. Je viens de terminer un contrat temporaire avec un entrepreneur de la STM, en service à la clientèle, mais simplement avec un salaire de 10 dollars de l'heure, mais je ne me plains pas parce que le travail est le travail...

Katy, République dominicaine

La *situation effective* de Katy est la même que celle de presque toutes les autres participantes. Cela se manifeste dans la difficulté d'accéder aux postes dans leur domaine professionnel. Par conséquent, elles acceptent des salaires précaires perçus notamment dans des emplois occupés par exemple dans le champ de l'entretien, de la restauration, du travail de préposée ou du gardiennage d'enfants. Sami par exemple, qui vient du Nicaragua, est politologue avec des études supérieures, célibataire, travaille comme serveuse. Sa réalité est une répétition d'autres cas de participantes :

Mais une fois pour toutes, j'ai réalisé qu'ici il y a un changement radical dans tout : le climat, les gens, l'éducation, les possibilités d'emploi. À quoi servent mes qualifications et mon expérience ici si je sers des tables depuis un an et demi ? ...

Sami, Nicaragua

Dans presque tous les cas, les diplômes et compétences des participantes ne sont pas reconnus, mais il y a des exceptions. Par exemple, Vero a pu travailler avec son niveau de français dans sa profession d'orthophoniste depuis son arrivée. Elle dit : « Je travaille depuis le début pour la Commission scolaire, avec les enfants qui ont besoin d'aide, les enfants avec différents handicaps ou difficultés de communication, dans leur langue. Cela a été très dur de me faire accepter, mais j'ai réussi ... ».

Tia aussi a pu travailler dans son domaine depuis son arrivée. Son cas est très particulier, car elle est artiste (autodidacte) et selon elle, nul besoin d'avoir un diplôme ou de parler français pour travailler, car son talent lui a suffi, au début, pour s'intégrer :

La première scène que j'ai trouvée à Montréal c'était le métro, un Québécois m'a donné une guitare et j'ai commencé à chanter. Quinze jours plus tard, Radio Canada m'avait déjà découverte et j'avais découvert un organisme qui faisait la promotion et donnait des espaces aux artistes de la musique du monde... je n'ai pas eu besoin de montrer un diplôme ou de parler la langue. La musique n'a pas de frontières, je chante en espagnol et les Québécois aiment cela.

Tia, Venezuela

Cependant, au Québec, il existe beaucoup de professions réglementées (architecture, psychologie, médecine). Pour pouvoir exercer le métier d'architecte ou de psychologue, Sofia et Luz ont remarqué qu'il est nécessaire de faire des démarches de reconnaissance de diplôme, entre autres, et que cela coûte autour de cinq mille dollars, en plus d'un processus d'environ 2 ans pour faire partie d'un ordre.

Imagine-toi être architecte ici c'est très coûteux et l'on vient avec l'attente de travailler dans son domaine. Pour moi c'était très dur ! Cependant, après toutes les démarches je pourrais peut-être travailler comme dessinateur, comme quand l'on est au tout début de carrière.

Sofia, Venezuela

Elles imaginaient que leurs « statuts » sociaux et professionnels allaient être encore meilleurs que dans leurs pays d'origine. Fatima a confirmé : « mon statut au Venezuela était très élevé, mon salaire et mes conditions de vie étaient très bonnes (avant la crise), mais je rêvais de vivre dans un pays avec de meilleures conditions de vie, comme le Canada ». Néanmoins, leurs rêves sont confrontés à une réalité inattendue à leur arrivée à Montréal. Bien qu'elles aient été acceptées par la province avec le statut de travailleuses qualifiées, leurs diplômes ne sont pas reconnus pour obtenir des postes en conformité avec leur préparation académique et professionnelle. De fait, la contradiction apparaît dans le récit de vie de 14 des 15 participantes où les mots cependant, néanmoins, toutefois, mais, se répètent constamment. Inévitablement, la réalité les éloigne de leurs rêves. Fatima dit : « ici, je me retrouve avec plus d'obstacles que d'aide du gouvernement et des employeurs. Je suis une professionnelle de l'administration et qu'est-ce que je fais ? Le ménage chez les Français d'ici ? ».

Cette tension entre *situation souhaitée* et *situation effective* les amène à « jouer » dans une situation de « Freeze Tag » où les tensions courent autour d'elles pour les taguer et une fois taguées, elles restent « gelées » c'est-à-dire immobilisées. Cependant, quand des forces internes ou externes les touchent elles deviennent « unfrozen » ou mobilisées, ce qui explique la prochaine composante de la tension survie-épanouissement : Immobilisation-mobilisation.

4.1.2 Immobilisation—mobilisation

Ici, l'**immobilisation** se manifeste dans le désir d'arrêter de faire des efforts pour apprendre le français et chercher des postes adéquats à leur niveau professionnel. Cela se traduit par une paralysie face aux efforts à accomplir pour s'intégrer. Cette paralysie vient notamment de la peur de vivre des expériences désagréables dans la communauté d'accueil. La **mobilisation** quant à elle renvoie au désir des immigrantes d'accomplir leurs objectifs même si cela implique

un changement de carrière et le besoin de parler français pour mieux s'intégrer à la société d'accueil. Comme pour la première composante, les deux pôles de cette tension évoluent dans un mouvement de va et vient continu. Paty, Katy, Tina et les 12 autres immigrantes semblent faire un pas en avant pour se mobiliser et un pas en arrière qui les immobilise. Katy est prise entre rester au Québec ou s'en aller :

Le Québec est compliqué. À tout le moins, moi, je n'ai pas encore trouvé le bon chemin. Moi oui, je considère la possibilité de déménager, de m'en aller dans une autre province, anglophone, mais Montréal a une magie qui m'attrape et je continue ici.

Katy, République dominicaine

Pour certaines d'entre elles comme Tina et Cemida, leurs efforts pour s'intégrer se voient parfois perturbés par de mauvaises expériences vécues ou par des préjugés de la société d'accueil envers elles, mais peut-être aussi par les préjugés qu'elles véhiculent sur les Québécois. Elles s'immobilisent et après se mobilisent dans un mouvement de yo-yo. Par exemple, Cemida qui est médecin s'immobilise au début quand elle se rend compte de la longueur du processus de reconnaissance de son diplôme (deux ans) et de son coût (5 000\$). Elle explique :

J'ai dit : je rêve en couleurs, j'ai arrêté de faire ces démarches quand je me suis rendu compte des différentes barrières que l'Ordre des médecins érige avant de devenir médecin au Québec : barrières à l'intégration de nature procédurale, informationnelle, institutionnelle, et c'est sans compter les barrières socioculturelles dans une moindre mesure. Tu sais, c'est terrifiant toutes les procédures liées à la préparation et au passage exigées et surtout à l'absence de garantie quant à l'octroi d'un poste de résidence après la réussite aux examens.

Cemida, Équateur

Pour un moment, les obstacles sont perçus par Cemida comme insurmontables, comme un écueil qui l'immobilise. Mais après, elle se mobilise et lutte pour être reconnue « un jour » comme médecin à Montréal. Elle dit que bien qu'il soit vrai qu'il est difficile d'accéder à la

profession médicale et d'apprendre le français : « Je me demandais si d'autres peuvent le faire, moi aussi. Eh bien, j'étudie la langue afin de pouvoir passer les examens correspondants pour pratiquer même en tant qu'assistante d'une assistante de médecin... ». Être « l'assistante d'une assistante » est une phrase que Cemida dit avec un peu de résignation, mais surtout de courage pour avancer vers son objectif professionnel. Les obstacles pour elle sont des barrières à surmonter. Le fait que « les autres » puissent bien maîtriser le français et trouver un poste dans leur domaine motive définitivement cette participante.

Ce silence face aux obstacles et l'immobilité qui en découle ne sont pas éternels. L'immobilité arrive fréquemment en premier, puis les participantes utilisent plusieurs moyens pour surmonter le(s) défi(s) et se mobiliser, entre autres : le retour aux études, le changement de domaine professionnel et le bénévolat.

La stratégie de reprendre des études supérieures (13 participantes sur 15) et d'entreprendre une démarche de francisation (15 sur 15) est un défi qui les mobilise, les force à avancer pour entrer sur le marché du travail au Québec. Cependant, ce recours n'a pas nécessairement été utilisé dès leur arrivée.

Là aussi, existent des obstacles ou surviennent des besoins qui les arrêtent dans cette démarche et les font, en même temps, rester immobiles pour un bout du temps : Tere affirme que « oui, je suis retournée aux études, mais j'ai arrêté, car nous devons manger et nourrir nos enfants, leur offrir des activités pour leur développement personnel et scolaire, payer nos dettes et aussi nos besoins basiques ». Ce court extrait démontre encore une fois que la mobilité et l'immobilité s'entrecroisent.

La peur peut immobiliser les immigrantes de façon permanente mais dans le cas de mes participantes, ce n'est que pour un instant. Comme pour Luz, leurs rêves, leurs désirs initiaux

les poussent à continuer pour assurer un meilleur avenir pour elles et leurs familles. Luz dit qu'elle est retournée aux études parce que « l'ordre des psychologues me demande de faire une équivalence, et j'ai pris des forces pour continuer, j'ai commencé à étudier à nouveau, à l'Université de Montréal. Je vais exercer ma profession ! »

Retourner à l'université est une obligation pour Luz, Tina et Cemida. Cette dernière affirme que :

L'environnement universitaire est très fort parce qu'ils font de la discrimination contre vous, il y a tellement de stéréotypes, mais j'ai étudié la langue afin de pouvoir passer les examens correspondants et essayer de m'intégrer malgré tout...

Cemida, Équateur

Linda affirme également qu'elle va certainement réussir à retourner dans les salles des cours comme professeure universitaire après avoir fini ses études à Montréal. Certaines participantes sont retournées aux études pour trouver de meilleurs emplois, même si elles sont venues avec un statut de travailleuses qualifiées. Cemida a compris l'importance de maîtriser la langue française, premier obstacle à surmonter. Elle dit que :

Sans le français, même si tu es médecin, ça ne sert à rien. La francisation est tout à fait le meilleur moyen de se plonger dans la langue. Être en contact avec des immigrants qui passent par le même « calvaire » est encourageant. Là nous sommes tous des professionnels qui savons que le français est notre billet d'entrée au marché de travail...

Cemida, Équateur

Par ailleurs, changer de domaine est une autre stratégie prise par plusieurs participantes comme Sofia, venue avec son diplôme d'architecte, mais qui, en raison de la durée de la procédure et du coût pour le faire, a complètement changé de domaine. Elle a choisi un autre passage, selon elle, plus rapide, mais qui n'exclut pas la maîtrise du français au moins à l'oral.

Sophia a pris des cours pratiques et théoriques de cuisine (diplôme professionnel), ce qui lui a aussi demandé d'améliorer son niveau de français pour réussir.

Surtout pour mes besoins économiques ici à Montréal, et bien j'ai décidé de prendre une autre voie, pour aller vers quelque chose qui m'a toujours passionnée, qui est la cuisine. C'est pourquoi j'ai pris le chemin des études et du travail dans le domaine culinaire...

Sofia, Venezuela

De son côté, Gloria ingénieure en informatique a échangé son ordinateur pour un volant. « Mais oui, je n'aurais jamais pensé devenir conductrice de taxi, mais c'est l'option plus rapide de trouver de l'argent pour amener à la maison de quoi manger ». Quant à Tere, elle est devenue vendeuse dans un magasin de vêtements : « C'est drôle d'être vendeuse, car je suis timide et parler n'est pas ma force. Je suis passée de la chimie pure à la sélection de tailles S-M-L, c'est la vie ! ». Tere voit son changement de métier avec humour.

L'attitude face à de nouvelles expériences et la décision des participantes de continuer ou de s'arrêter dépend de plusieurs facteurs, entre autres celui de l'adaptation à leurs besoins. Pour leur part, Katy, Paty, Rita, Cemida, Mari et Tia luttent pour travailler dans leur champ d'études, leur profession. Comme Cemida et Luz, Katy a souhaité maintenir son statut professionnel à tout prix. Elle a fait l'ensemble du parcours offert par le gouvernement pour réussir l'intégration professionnelle. Elle a un atout que les 14 autres participantes n'ont pas : elle est arrivée à Montréal avec de l'expérience canadienne acquise à Toronto dans son domaine de compétences. Cependant, cela ne l'a pas aidée à rentrer sur le marché du travail dans son domaine au Québec puisqu'elle travaille comme vendeuse. Néanmoins, changer de domaine n'était pas dans ses plans : « Ça m'a vraiment frappée fort de ne pas réussir à trouver un travail adéquat et j'ai décidé que je n'étais pas prête à le faire, à tout changer, je suis retournée en

République dominicaine ». Pendant un moment, Katy s'est immobilisée (retour en République dominicaine).

Finalement, après son retour dans son pays d'origine, Katy a réalisé que même si elle travaillait dans son domaine professionnel, les conditions de vie au pays étaient loin de celles du Québec. Elle a décidé de revenir au Québec, disant : « J'étais convaincue que c'était plus un besoin de vie que de survie économique et j'ai donc décidé que j'allais revenir et que j'allais faire tout le processus à nouveau ».

Dans plusieurs cas, mais spécifiquement ceux de Katy et Luz, j'ai souligné le mouvement entre les tensions qui les ont fait se mobiliser-s'immobiliser-se remobiliser. Luz pour sa part s'est mobilisée au Québec pour apprendre une nouvelle langue et avoir, comme les autres, de meilleures opportunités d'emploi et de vie pour elle et sa famille. À son arrivée ici, elle a changé de domaine. Elle a travaillé dans une garderie parce qu'elle pensait que cette expérience la rapprocherait d'un poste dans le champ de la psychologie pour enfants :

Mais ici, j'ai vu que les conditions de travail étaient totalement différentes et en même temps, je suis tombée enceinte de mon fils, j'ai décidé de rester à la maison avec lui pendant un moment, je pensais ouvrir une garderie à la maison et qu'il serait là aussi et que je me consacrerai à eux, mais j'ai vu que c'était très difficile, ce n'était pas mon truc... j'ai changé de métier et après je suis retournée aux études.

Luz, Colombie

Luz s'est alors inscrite à une université montréalaise pour suivre des cours de français, mais aussi pour faire les cours exigés par l'Ordre des psychologues pour pratiquer. Elle poursuit par ailleurs ses objectifs d'intégration personnel et professionnel en faisant du bénévolat.

Ainsi, en plus du retour aux études et du changement de domaine, le bénévolat s'avère une autre stratégie pour gérer les tensions, mais avec une nuance importante. Si le retour aux

études est une stratégie pour sortir de l'immobilité, le bénévolat se présente comme un moyen pour maintenir de la mobilité. Face à la confrontation de leurs rêves par rapport à la réalité qui les immobilise, le bénévolat apparaît alors, à travers leurs récits, comme une bouée de sauvetage destinée à éviter leur noyade dans leur processus d'intégration à Montréal et les maintiennent mobilisées. Katy, par exemple, raconte qu'elle savait déjà avant d'arriver que :

Au Canada le bénévolat est quelque chose de précieux, même la page Web du gouvernement dit que cela ouvre des portes. Depuis mon arrivée, je me suis engagée dans un bazar d'une église catholique et le programme « Save the children » et un autre des Nations Unies et même qu'au niveau professionnel cela ne m'aide pas directement pour trouver un poste, c'est une valeur qui m'appartient depuis plus de 20 ans et c'est une valeur aussi de la société québécoise sans laquelle je crois j'aurais décidé de partir définitivement. (...) quand je suis au bazar, je côtoie tout type des personnes de la société montréalaise : immigrants, québécoises, anglophones, francophones, cela est mon meilleur « programme d'intégration ».

Katy, République dominicaine

Katy assure que l'activité bénévole qu'elle fait ici lui a permis de s'intégrer socialement et de comprendre des aspects subtils de la communauté d'accueil qui « ne se lisent pas dans les journaux ». Ce contact avec les francophones de différentes strates sociales et économiques (avec des personnes parfois moins favorisées qu'elle) lui a donné des raisons pour continuer. À certain moment, elle était immobilisée et le bénévolat l'a aidée à se remobiliser. Pour sa part, Luz pense que bien que la société québécoise ouvre ses portes à l'intégration des immigrants à travers le bénévolat, il manque de la coordination entre le gouvernement et les institutions pour faire en sorte que chaque professionnel soit placé en fonction de ses compétences. Cela pourrait apporter à l'institution bénévole des compétences de haute qualité mais aussi offrir à l'immigrant l'expérience québécoise requise pour travailler dans cette province. Luz affirme :

Me donner aux personnes dans le besoin remplit ma vie mais, vous ne pouvez pas faire du bénévolat n'importe où, cela doit être lié à la profession que vous avez ou à ce que vous voulez faire professionnellement plus tard. Il faut aussi avoir à côté un emploi stable, une rémunération, sinon de quoi vous allez vivre ?

Luz, Colombie

Luz est la seule participante à faire remarquer que, pour faire du bénévolat, il est nécessaire d'avoir déjà un emploi qui couvre ses besoins économiques afin de pouvoir redonner ensuite du temps gratuitement aux autres.

D'un autre côté, pour Tina, la rémunération n'est pas l'élément déterminant mais c'est plutôt le fait de se sentir acceptée dans le bénévolat avec ses qualifications personnelles et professionnelles :

Dans les organismes où j'ai fait du bénévolat tout est beau, il n'y a pas de discrimination, nous sommes tous les mêmes, là je suis Tina la professeure de littérature avec un PhD, là, même si on ne me paye pas un salaire je peux me laisser voir, être reconnue...

Tina, Colombie

Cette expression « me laisser voir » révèle la prochaine tension : **visibilité-invisibilité**. Dans le récit de Tina, comme celui des 14 autres participantes, le bénévolat est reconnu comme une activité où « tout » est possible et bon, comme je le souligne à la fin de chaque tension. Avant d'aborder la prochaine tension, il me semble importante de signaler l'existence d'un « monde parallèle » que le bénévolat crée pour toutes les participantes. En effet, dans le « monde professionnel » elles croient ne pas exister mais dans le « monde bénévole » elles se sentent « vivantes ».

4.2. Visibilité - invisibilité

Étant donné que les participantes de mon étude sont reconnues comme appartenant à une « minorité visible » par le Gouvernement du Québec, je reprends ce terme pour exprimer une autre tension qu'elles vivent : **visibilité-invisibilité**. Les expériences varient de participante en participante, mais pour toutes il y a des moments de visibilité et d'invisibilité souhaités ou non souhaités. Au niveau des interactions, leurs compétences linguistiques et leur accent sont un facteur déterminant, mais aussi leur aspect physique et les habitudes qui les lient à leurs pays d'origine. Le premier pôle de la tension **visibilité**, manifeste le désir de l'immigrante d'être vue et bien perçue par la société d'accueil, laisser voir ses capacités personnelles et professionnelles. Et à l'inverse, le pôle **invisibilité** se réfère au désir de se rendre invisible pour ne pas laisser voir ses faiblesses afin d'être acceptée et pouvoir « s'intégrer ». Le cas le plus remarquable dans cette tension est celui de Paty qui a traversé, selon son récit, des tensions qui ont dépassé ses forces et ont provoqué un traumatisme qui après des mois fait encore couler ses larmes.

Pucha ! (Expression de forte frustration) Quelle colère ! Je sens tellement de frustration ! Un jour quand j'avais déjà trouvé un poste dans un bureau, je suis descendue à la salle à manger et je me suis assise à une table inoccupée. Tout d'un coup, il arrive une collègue québécoise qui me dit : vous ne pouvez pas vous asseoir ici ! Je lui ai répondu, excusez-moi madame, mais la table est vide et elle m'a dit oui, mais nous sommes toujours assis ici (les francophones), et il n'y a pas de place pour vous, allez manger dehors (...) J'étais en état de choc ! (larmes) je ne pouvais pas croire ce qui se passait ! Dans ma vie je n'aurais jamais imaginé comment ici ils peuvent discriminer contre un Latino ! De cela le gouvernement ne nous parle pas, ils nous appellent à venir, ils ont besoin de nos capacités mais ils ne savent pas comment eux peuvent nous traiter, c'est de la discrimination pure. Depuis ce jour-là je ne me laissais pas voir des autres à midi. J'ai « partagé » avec mon cellulaire mes repas de midi, seule, dans la salle à manger où j'étais acceptée.

Paty, Pérou

Pour Paty la peur et la surprise l'ont rendue « invisible ». Sa dignité personnelle et sa fierté pour ses diplômes ont été effacées. Le choix de rester invisible « momentanément » en

face de situations contradictoires et de tensions se répète dans le récit des 14 participantes comme un mécanisme de défense.

Tina a dû aussi choisir d'être invisible, mais dans ce cas, invisible pour d'autres hispanophones. Elle et son mari ont compris que pour rentrer dans le champ professionnel ici et apprendre le français ou une autre langue, l'immersion dans le milieu où s'utilise cette langue est indispensable :

Être à ton niveau professionnel ils le rendent presque impossible surtout pour la langue, mais avec mon mari nous nous sommes plongés dans leur monde francophone et nous nous sommes éloigné des latinos pour pouvoir améliorer notre français. Il faut venir avec des attentes plus basses par rapport à la langue, aux opportunités de travail. Ici, il faut apprendre à être plus flexibles.

Tina, Colombie

Dans le récit des participantes comme Tina et au moins 13 autres, la peur d'être rejetée et ne pas avoir « un bon » accent sont des facteurs décisifs qui ouvrent la porte à ces deux autres composantes qui coexistent : *se montrer/s'effacer*.

4.2.1 Se montrer-se effacer

Les participantes décident de se montrer, de valoriser leurs compétences professionnelles ou bien elles choisissent de s'effacer à cause d'obstacles linguistiques ou culturels. *Se montrer* correspond à la confiance en soi, par exemple, faire face aux obstacles linguistiques ou culturels et à l'inverse *s'effacer* est un choix de l'immigrante qui se produit à cause de la peur d'être rejetée, à cause de la méfiance ou encore d'un manque de confiance en elles-mêmes.

Pour donner un exemple de la composante *se montrer*, citons le cas de Tia qui n'a pas seulement réussi à exercer son métier comme artiste, mais qui a aussi trouvé un travail dans une

grande entreprise à Montréal. « Je fais un travail de logistique lié au tourisme. Je suis rentrée là et un an après, grâce à ma personnalité et mes capacités, ils m'ont offert d'être la chef, la responsable du département de la culture africaine. C'est une expérience magnifique ! » Le cas de Tia est remarquable, mais également celui de Rita qui a aussi choisi de se montrer au niveau professionnel comme psychologue. Elle assure que son niveau de français l'a aidée à surmonter les obstacles et lui a donné une attitude positive face aux défis.

Pour te dire la vérité, je me suis préparée très bien avant de venir. J'ai fait mes papiers par moi-même en suivant les instructions dans les pages du gouvernement et j'ai réussi à me faire accepter comme professionnelle. J'ai choisi le Québec, car c'était le meilleur de deux mondes. J'ai le français et l'anglais je le maîtrise parfaitement.

Rita, Panama

J'ai déjà parlé de retour aux études comme stratégie d'intégration, mais là aussi le choix de s'effacer est présent dans la fréquentation des classes universitaires et l'interaction avec les camarades de classe et les enseignants. Mari, comme beaucoup de participantes, a décidé de reprendre des études et a fait l'expérience d'être invisible pour ses collègues de cours :

J'ai commencé les cours de français à HEC et les étudiants français ne me parlaient pas, juste parce que je n'avais pas les yeux bleus et je ne parlais pas joliment. À chaque fois que j'essaie de participer, ils ne me regardent pas et en plus ils commencent à parler et se moquer entre eux. Je pense qu'ils traitent mieux leurs chats ici.

Mari, Mexique

Les participantes reconnaissent que leur accent n'est pas comparable à celui de personnes francophones et, pour certaines, c'est un obstacle qui les arrête, les efface, alors que pour d'autres, c'est un défi qui les encourage à surmonter leurs épreuves et montrer leurs capacités. Rita affirme que :

Moi, après avoir fini la francisation, j'ai fait un certificat et je travaille dans mon domaine, mais je n'aurai jamais l'accent qu'ils veulent que j'aie. Je le sens comme ça, de sorte que je puisse bien m'entendre dans un emploi et que je fasse bien mon travail. Je ne le ressens pas tant que ça, ça va mon accent franco-hispano !

Rita, Panama

Rita est une de 6 participantes qui travaille dans son champ professionnel. Cependant, elle raconte que travailler comme psychologue, un emploi dans lequel elle doit bien sûr parler, l'expose à que ses compétences soient jugées en fonction de son accent hispanophone. Elle assure que c'est à ce moment-là que se montrer devient difficile, car ses collègues autour d'elle l'effacent. Dans son milieu de travail, elle lutte pour être au même niveau que les autres. C'est pourquoi dans la prochaine composante, prendre en compte ou ignorer les immigrantes travailleuses qualifiées qui arrivent, est un choix des locaux, selon le récit des participantes de cette étude.

4.2.2 Prendre en compte-ignorer

Une autre composante est le besoin d'*être prises en compte* personnellement, mais surtout professionnellement par les employeurs car, comme elles le disent, elles sont venues avec le statut de travailleuses qualifiées. Les participantes ont interprété le manque de reconnaissance de leurs capacités professionnelles comme un indice de préjugés contre les professionnels latino de la part du milieu francophone. D'autre part, les employeurs semblent avoir des aprioris envers une minorité qu'ils ne connaissent pas suffisamment. Les participantes se retrouvent alors souvent surqualifiées, ce qui produit chez elles une tension très forte. Par exemple, Katy affirme :

Ici, le nationalisme (au Québec) n'aide pas à l'intégration et aussi l'on préfère rester avec son groupe de gens (latinos) parce que les Québécois ont l'idée de que l'on (latinos) vient

pour faire du travail non qualifié et moi, je n'ai pas appliqué dans un programme non qualifié. Mon certificat de sélection dit : Analyste financière, alors, je vois que même qu'il y en a beaucoup de postes, celles-ci ne sont pas pour nous. Ils ne nous donnent pas les opportunités d'emploi que nous méritons.

Katy, République dominicaine

Ainsi, pour Katy et la plupart de participantes, les locaux ne prennent pas en compte les qualifications des immigrantes hispanophones. Paty a, elle aussi, son expérience à raconter. Elle explique :

Puis, j'ai pu aller travailler dans une usine alimentaire, mais dans la chaîne de production : c'était le pire moment dans ma vie ! Le travail était horrible, j'étais surqualifiée pour ce poste et même dévaluée en tant que personne ! Ce travail était la manipulation de produits congelés. Parfois je sentais que mes mains allaient se briser, tomber, ça fait mal ! Essayez de tenir un bloc de glace pendant longtemps. Je faisais ça pendant des heures ! Il faisait très froid. J'ai pensé pendant que je travaillais : au Pérou, j'étais du côté de cette dame qui passe et nous crie dessus et nous commande sans s'arrêter. J'étais du côté de cette femme qui nous supervise, qui nous regarde par-dessus notre épaule !

Paty, Pérou

Paty est une ingénieure originaire du Pérou, elle a deux maîtrises faites à l'extérieur du Canada. Elle affirme que ses manques linguistiques et sa physionomie autochtone de son pays d'origine ont limité les opportunités d'emploi dans son domaine professionnel. Elle dit aussi avoir vécu des désagréments dans ses activités professionnelles. Elle percevait que ses collègues ne la traitaient pas de la même manière que les locaux francophones. Elle répondait, comme Vero entre autres, face aux traitements dégradants, par le silence.

Cette tension est exacerbée par une peur de ne pas être à la hauteur avec leur niveau de français oral. En effet, malgré leurs compétences professionnelles, leur déficit de maîtrise du français leur rend la tâche plus difficile. Gloria le confirme :

Je me suis dit qu'avec mon français, il était impossible d'exercer ici une profession qui exige un français parfait. C'était mon défi... mais l'apprentissage de la langue au niveau qu'ils me demandaient ici a été une période traumatisante, parce que lorsque je suis arrivée, je n'avais aucune connaissance du français. Dès que j'ai réussi à avoir un entretien, quand j'arrivais et que j'ouvrais la bouche, là je suis déjà déqualifiée. Alors, maintenant, je suis devenue une chauffeuse de taxi et bien sûr, je fais du bénévolat à « Bon Accueil », là je suis très utile !

Gloria, Mexique

Être « très utile » pour Gloria se traduit par la satisfaction de ne pas être ignorée comme personne, mais surtout comme professionnelle, et cela n'est possible qu'en faisant des activités bénévoles. À Bon Accueil, le centre mère des banques alimentaires où elle « travaille » comme bénévole, elle est en charge de la banque de données où elle peut mettre en pratique ses compétences comme ingénieure en informatique.

C'est un très bel organisme, tout est bien calculé, nous formons une équipe de travail phénoménale. Il y a plein d'immigrantes de toutes les couleurs, religions, pays. Là, je suis comme un poisson dans l'eau. J'ai un gros travail à faire, nous ne distribuons pas seulement de la nourriture à toutes les banques de Montréal, mais aussi nous avons tout un réseau de programmes d'aide aux défavorisés.

Gloria, Mexique

Dans le cas de Gloria, comme dans celui des 14 autres participantes, le bénévolat offre un refuge de développement personnel et professionnel. Là, elles peuvent se montrer comme elles sont, mais aussi, elles peuvent être fières d'elles-mêmes. Ce sentiment amène à la tension suivante : Supériorité-infériorité.

4.3. Supériorité-infériorité

La troisième tension que j'ai repérée est celle de **supériorité-infériorité**. Cette tension est liée à leur perception des évaluations qui sont faites de leur culture d'origine, à savoir comment

elles s'expriment et comment elles se situent par rapport à leur culture d'origine et à la culture d'accueil. Par **supériorité**, j'entends le sentiment de fierté envers sa propre culture et de sa formation. À l'opposé, il y a un sentiment d'**infériorité**. Les participantes ont mentionné des jugements qui sont portés sur leur accent, leur physionomie (c'est le cas de 13 de mes participantes) c'est-à-dire leurs cheveux et leurs yeux foncés, leur stature plus petite, mais aussi le statut social qu'elles occupaient dans leur pays d'origine au regard de celui qu'elles ont dans la société d'accueil, ainsi que toutes les raisons pour lesquelles elles disent ne pas pouvoir s'intégrer à la société québécoise. Dans cette tension se trouvent les composantes : *Fierté-honte*.

4.3.1 Fierté-honte

Quand elles sont fières de leur culture d'origine, elles manifestent beaucoup d'assurance ce qui les soutient dans les défis. À l'extrême, elles peuvent avoir tendance à surévaluer leurs valeurs et leurs habitudes comme latinos et parler de la non-reconnaissance des universités latino-américaines au Québec. À l'opposé de la *fierté* se trouve la *honte* d'être associées aux stéréotypes, c'est-à-dire au jugement des autres (locaux) sur la valeur de leur propre culture qui transparaît dans les cas de discrimination ou de préjugés. Beaucoup de participantes ont mentionné que les employeurs ici ne reconnaissent pas leurs compétences professionnelles car ils ne connaissent pas les standards de qualité des universités latino-américaines. Tere l'affirme : « Je viens de l'Université Javeriana de Colombie, fondée en 1623. Cette une des plus reconnues dans mon pays et en Amérique Latine ! J'ai eu mes diplômes avec les notes maximales ! Cependant, pour les employeurs ici, cela ne veut rien dire ! ».

À l'opposé, un exemple de fierté chez mes participantes est celui de Sofia qui souligne dans son récit sa formation générale et son expérience professionnelle. Dans son pays le Venezuela, comme en Équateur ou en Colombie entre autres, dire dans quelle institution on a

fait des études supérieures donne un statut social. Sofia raconte son appartenance à une institution prestigieuse :

J'ai étudié l'architecture pendant 5 ans à l'Université Centrale du Venezuela, c'est l'une des principales universités, l'une des universités les plus reconnues au pays. Et après avoir obtenu mon diplôme, par la suite, j'ai obtenu un poste de maître architecte dans le métro de Caracas. J'ai travaillé là pendant environ 20 ans, alors je suis bien préparée.

Sofia, Venezuela

Quand Sofia et la plupart des participantes parlent de l'éducation professionnelle et des valeurs familiales qu'elles ont reçues dans leur pays, elles se redressent et la confiance les envahit. À ce moment-là, il n'y a pas de honte, mais plutôt de la fierté. La fierté est aussi marquée dans leur récit par les valeurs religieuses, culturelles qui, pour elles, sont mieux affirmées en Amérique latine que dans la société québécoise. Pour Sofia et les 14 autres participantes, transmettre aux nouvelles générations leurs valeurs et la culture est essentiel :

J'ai essayé de transmettre à ma fille toutes mes valeurs et toute la culture de mon Venezuela. Nous sommes dans un autre pays mais, pour moi, il est essentiel qu'elle les apprenne et que je les maintienne et cultive. Une de nos valeurs est l'importance de la famille et de notre religion catholique, avoir foi en Dieu. J'apprends à ma fille à me demander la bénédiction et manger des « arepas » (rires). Le Vénézuélien est super amical, affectueux, il vous accueille dans son cœur, dans sa maison. Pour nous, un ami fait partie de nos familles, il ne t'abandonnera pas comme s'il ne t'avait jamais rencontré. Il pardonne, il t'appelle pour venir manger chez lui et si tu as besoin de rester il a une brosse à dents à te donner et un bon sofa pour dormir ou sinon le plancher (rires) et nous avons ce sentiment éternel de joie, de partage sincère. Demander la bénédiction aux membres de la famille les plus âgées (parents, grands-parents, oncles, tantes, parrains, marraines) quand les personnes arrivent, partent et vont dormir est une tradition culturelle et religieuse au Venezuela...

Sofia, Venezuela

Pour Sofia et 14 femmes de mon étude, leur regard envers les leurs (membres de sa famille et de sa communauté) est unidimensionnel, parce que tout paraît meilleur qu'ici. Il

semble qu'il y ait un grand contraste entre ces deux cultures, hispanique et nord-américaine, qui les empêchent d'avoir une vision de la réalité plus nuancée.

Paty est aussi fière de ses valeurs et elle s'appuie sur elles pour continuer : « Mon père me dit : il vaut mieux se lamenter pour ce qui a été fait et non pour ce qui n'a pas été fait. Le plus grand défi était que je devais parler français ». Elle affirme que grâce aux enseignements reçus chez elle et à ses amis péruviens d'ici, avec qui elle partage ses frustrations et ses joies, elle a pu faire face à « l'avalanche » :

Parce que nous travaillons, nous cherchons de l'argent pour nos familles n'importe comment, mais nous avons du temps pour prendre quelque chose, pour partager du temps avec nos amis en famille, des fois nous prions le bon Dieu, des fois nous dansons la salsa (rires). C'est ça qui donne l'équilibre dans la vie d'ici !

Paty, Pérou

Toutes les participantes montrent que leur culture, leur religion, leurs valeurs familiales sont très importantes pour elles et valorisent leur culture d'origine. Pour toutes, la culture fait partie de leur identité latino-américaine. Et elles s'appuient sur cela pour critiquer la culture d'ici qui diffère beaucoup de la leur et qui les empêche, selon elles, de s'intégrer plus facilement :

C'est dur d'être dans un autre pays où l'on n'a pas de famille et de soutien. C'est aussi un défi, beaucoup de travail, parce que les choses à la maison ne s'arrêtent pas non plus. Je veux dire, je dois tout faire moi-même donc c'est un défi que je commence aussi maintenant en septembre et j'ai très peur (rires) d'aller à l'université ici et d'étudier avec des francophones, de savoir comment ils vont me recevoir comme hispanique, avec mon accent. Mais disons juste que je suis accompagnée par Dieu.

Luz, Colombie

Les participantes de cette étude montrent une grande fierté pour leur culture d'origine et leurs formations, mais quand elles sont confrontées avec des interactions où ces qualités ne sont pas prises en compte, elles expérimentent une grande honte. Vero raconte : « Une collègue au travail m'a demandée : « Dans quelle rivière lavais-tu tes vêtements en Colombie ? » Voyons! Je viens de Bogota, une des capitales les plus modernes d'Amérique latine ». Selon elles, ces stéréotypes mènent les immigrantes hispanophones à être dévalorisées personnellement et professionnellement. Sami, politologue qui travaille comme serveuse dans un restaurant, a décrit ses sentiments d'infériorité dans les termes suivants :

La seule chose, c'est qu'au début, presque personne ne me parlait parce que, de toute évidence, mon français était tellement limité que mes conversations étaient des phrases. Ce n'est pas agréable. J'ai senti que la discrimination est très marquée dans le contexte du travail. Si vous ne parlez pas, vous n'obtenez pas des postes qualifiés, même quand on vous le promet, et je ne sais pas s'ils le font seulement avec les Latinos. J'ai ressenti parfois qu'ils vous regardent bizarrement, ils commencent à fermer les yeux et la bouche pour voir s'ils vous comprennent mieux, je pense (rire nerveux). Dans le restaurant ce n'est pas évident de prendre ses commandes, là je souffre, car j'ai peur de ne pas bien faire mon travail.

Sami, Nicaragua

Sami dit éprouver beaucoup de honte à cause de ses origines latino-américaines et son manque de maîtrise du français. Elle remarque que, parfois, elle préfère ne pas parler de ses qualifications professionnelles pour être acceptée. De son côté, Tina est arrivée avec un très bon niveau de français, mais seulement à l'écrit. Elle exprime ressentir un poids d'autant plus grand qu'elle est spécialiste en grammaire espagnole et croyait que cela allait être plus facile pour elle en raison de sa formation. À cause de sa physionomie et le fait d'être colombienne, elle se sent rejetée par les locaux au niveau professionnel.

Quand j'ai commencé à enseigner l'espagnol, il y a eu une réunion de tous les professeurs et je me souviens que j'étais la seule Latina là et qu'ils m'ont regardée de travers, comme pour dire : qu'est-ce que vous faites ici. Ils se parlaient et me regardaient. Et quand on se présentait parce que chacun devait se présenter et je disais : je suis la professeure d'espagnol, ils faisaient une drôle de tête, mon Dieu ! Je crois que là, il n'y a pas beaucoup de Latino-Américains, alors, c'est normal qu'ils soient impressionnés et dérangés quand il y en a un.

Tina, Colombie

La honte d'être stéréotypée en raison de sa provenance fait que Tina excuse les traitements discriminatoires qu'elle ressent dans son milieu de travail. Elle dit que c'est « normal » d'être mise à part à cause de son *apparence* et que ses *compétences* en soient effacées. Ceci représente les deux composantes suivantes.

4.3.2 Apparence-Compétence

Au regard de leurs compétences, les participantes peuvent se sentir supérieures (cas de Tina), mais elles se sentent aussi jugées inférieures par leur apparence que ce soit au niveau physique ou bien linguistique. L'*apparence* est ce qui se voit, à l'extérieur, à la surface de la personne, par opposition à ce qui se trouve en profondeur, comme les valeurs et les compétences personnelles et professionnelles. Les participantes se rendent compte qu'elles ne parlent pas comme les francophones au Québec. Elles ont un accent différent et audible et, justement en contradiction avec cette composante, leur *compétence* personnelle et professionnelle est cachée par les préjugés de la communauté d'accueil tout autant que les préjugés qu'elles ont envers elles-mêmes. Les participantes préfèrent alors accepter des postes dans des domaines éloignés des leurs pour ne pas faire face au fait que leur français n'est pas à la hauteur de leurs diplômes. Elles arrivent souvent avec un niveau très bas de français, surtout quand elles ont fait leur demande de visa de travailleuse qualifiée avec leurs maris. Tere du Salvador explique :

C'est grâce à mon mari qu'ils m'ont acceptée, lui il parle et écrit. Pour moi, depuis le début, cela a été un peu difficile d'exercer ma profession à cause du français. Enfin, un peu non, mais très difficile, parce qu'ils exigent beaucoup de perfection (...) et je pense que je n'aurai jamais la perfection d'ici, leur accent, mais finalement on réussit à s'adapter à tout, je crois, avec l'aide de Dieu.

Tere, Savador

Tere, qui est spécialiste en Chimie éprouve une grande tension à cause de la perfection exigée par les locaux au niveau professionnel. Mais en même temps, elle affirme que dans ses activités bénévoles elle est capable de remplir toutes les exigences requises. Pour elle, le bénévolat a également permis une valorisation de la culture québécoise et lui a donné, au moins dans ce cadre, une vision positive :

Mon expérience du bénévolat est définitivement magnifique et vous pouvez le voir dans la réponse des enfants, des parents et des coordinateurs. Je suis heureuse de donner mon expérience et mon temps et je n'ai jamais été rendue laide par ma langue. Si j'ai des doutes sur un mot ou sur la façon de le dire en français, je m'adresse directement à ma coordinatrice générale. Ah, elle vient du Québec et grâce à Dieu elle est toujours très gentille.

Tere, Salvador

Cette vision positive du bénévolat a été exprimée par toutes les participantes :

Au début, je pense que ça devrait être dans votre domaine parce que ça peut ouvrir des portes, parce que vous pouvez avoir une référence de quelqu'un qui a déjà vu votre travail, vous savez déjà comment il est, ce qu'il fait et plus si c'est lié à votre carrière et regarde si elle est bonne dans son travail, elle nous aide avec ça et bien. Puis et précisément dans cette recherche d'aide à l'emploi et je ne le dis pas pour moi, je le dis pour mon mari, qui l'a servi de bénévole pour le travail qu'il a maintenant, qui l'a aidé, quelqu'un à parler de lui, parce que s'il n'y a personne qui vous connaît et parle de vous et donne une référence est plus compliqué ici obtenir un emploi est m's difficile à lui donner une référence.

Luz, Colombie

Les relations positives qu'elles ont établies auprès des Québécois donnent lieu à la dernière tension de cette étude : ouverture-fermeture.

4.4 Ouverture-fermeture

Ce dernier duo est lié à l'évaluation de leur culture d'accueil. L'**ouverture** se manifeste par l'attrait de l'immigrante envers sa nouvelle société et lui donne envie de s'intégrer. Au contraire la **fermeture** fait référence au désir de s'éloigner « d'eux, les francophones » et de situations qui les laissent faibles dans leur condition d'immigrante hispanophone au milieu d'une province francophone.

L'**ouverture** commence avec une vision positive des opportunités qui viennent avec leur nouvelle vie au Québec. Par exemple, Tia, qui est tombée amoureuse de Montréal, assure qu'elle est venue pour rester. Fatima valorise la culture québécoise quand elle affirme qu'elle trouve très pertinent qu'il y ait à Montréal chaque semaine un Festival car, pour elle, habiter dans une ville « joyeuse » est très important et ces activités lui permettent de « connaître un peu plus l'histoire d'ici. C'est impressionnant la quantité de choses à fêter. Ici on fête s'il fait froid et s'il fait chaud aussi. Les gens d'ici, pendant les festivals, sont très accueillantes avec tous ». Pour Rita, l'organisation et la sécurité à Montréal sont des valeurs à remarquer : « Ici tu peux sortir à minuit et rien ne va t'arriver. Le transport en commun est très commode et quand la neige arrive, nous avons une ville bien préparée, tout continue à fonctionner ».

Au contraire, la fermeture des participantes comme Gloria se manifeste dans son récit « Je préfère faire mon épicerie dans des supermarchés latinos. Et mes amis sont toujours des hispanophones car ils sont comme moi et ils me comprennent ».

Là, les composantes qui s'opposent sont celles d'*engagement-résistance*.

4.4.1 Engagement-résistance

L'**engagement** est le désir de partager avec des locaux en cherchant notamment à se faire des amis, à s'intégrer dans des environnements francophones, à parler français quand c'est possible et à s'investir pour maîtriser la langue et trouver un travail qualifié. Cet engagement peut refléter la nécessité ou l'envie de faire partie de la communauté d'accueil, surtout en faisant des activités bénévoles. La **résistance** est une forme de distanciation de ce qui est différente de leurs valeurs, leur culture, leur langue. Cela se voit aussi dans leur refus d'établir des contacts avec des locaux et leur préférence d'avoir des amis hispanophones, faire des activités ou travailler dans des endroits où l'on parle espagnol quand c'est possible.

Pour Sami, malgré son emploi actuel de serveuse dans un restaurant, s'engager, s'approcher de la communauté francophone a été un choix qui lui permet de surmonter les préjugés : « Au CHUM, je donne à manger aux personnes âgées qui n'ont pas de la famille. Je partage et parle avec eux, je me sens utile, je peux aimer et être aimée, acceptée. Là, mes origines ne sont pas un obstacle ».

Pour Tina aussi, l'engagement avec la communauté francophone a été un processus qui a exigé de surmonter ses propres préjugés. Elle est retournée dans une université francophone afin de trouver un emploi plus adapté à son domaine initial: « La plupart des étudiants étaient francophones, cela m'a beaucoup aidée à m'intégrer et à mieux connaître la culture d'ici, même s'il y avait des gens qui faisaient de la discrimination contre moi parce que j'étais latino ».

Cette ouverture envers la société d'accueil se voit aussi dans les activités bénévoles que les participantes font dans des organismes sans but lucratif francophones ou bilingues. Il convient de remarquer que, selon les 15 participantes de cette étude, le bénévolat est vu dans leur pays d'origine comme une activité naturelle et quotidienne :

Dans nos pays, le bénévolat n'est pas une activité, mais cela fait partie de notre culture, c'est-à-dire que vous passez votre temps à aider ceux qui vivent à côté de chez vous de votre plein gré. J'ai décidé de faire du bénévolat institutionnel ici pour augmenter mes contacts. Une dame péruvienne qui livrait des paniers de nourriture m'a dit : pourquoi vous ne venez pas nous aider ?

Fatima, Venezuela

Comme les autres participantes, Fatima témoigna qu'aller à la rencontre de l'autre pour aider est en Amérique Latine un acte qui se renforce dans ses activités bénévoles au Québec. Elles affirment aussi qu'il y a un environnement très favorable dans le milieu bénévole. Les 15 participantes confirment qu'il existe un écart entre la relation qui s'établit entre elles et les francophones dépendamment du lieu de rencontre. Autour des activités bénévoles, le niveau d'acceptation avec elles est élevé, ce qui les encourage à travailler avec « eux », alors elles s'engagent Tina le confirme :

Je dois dire qu'en général, les organismes communautaires où j'ai travaillé comme bénévole m'ont très bien traitée, parce que ce sont des gens qui sont habitués aux communautés vulnérables, de sorte que tant à la prison, qu'au Pas de la rue, qui sont des contextes purement francophones, ils ont été ouverts.

Tina, Colombie

Comme le mentionne Tina, les organisations bénévoles sont habituées à accueillir des immigrants et les valorisent, selon elle, parce qu'ils ont besoin de leur aide « gratuite ». Cependant, pour les participantes, le bénévolat est un moyen de s'insérer dans le domaine du travail et la recherche de références ainsi que l'acquisition d'une expérience professionnelle québécoise (exigée au moment de postuler à un emploi). En plus, le bénévolat leur a permis d'atténuer la perception de leurs manques linguistiques. Là, il n'y a pas de compétition pour un poste ou un salaire. C'est également une activité où elles expérimentent une reconnaissance

qu'elles ne trouvent pas dans leur milieu professionnel. Ainsi, Tia témoigne de sa profonde conviction de l'importance du bénévolat :

Ce n'est pas quelque chose qui est décidé, cela vient de la personnalité. Pour moi il est nécessaire d'aider l'autre, je ne vois pas la vie si quelqu'un autour de moi n'est pas bien. Pourquoi est-ce que je fais du bénévolat ? Parce qu'il est nécessaire de mettre la volonté au service de causes sociales, politico-sociales... Je suis la directrice d'un programme humanitaire qui envoie des médicaments et de matériaux médicaux au Venezuela. Notre travail bénévole sauve des vies!

Tia, Venezuela

La fierté de Tia d'être engagée est évidente et l'enthousiasme avec lequel elle parle de la manière dont le travail de son équipe bénévole sauve des vies est contagieux. Son cas est différent des autres participantes car le poste qu'elle occupe au niveau hiérarchique est élevé, tant dans le milieu du travail que dans les activités bénévoles qu'elle exerce.

Cependant, au milieu de cet environnement presque magique que le bénévolat leur apporte, il y a parfois la résistance, le refus de s'engager avec des locaux ou avec d'autres groupes immigrants qui sont arrivés sur le territoire montréalais avant elles. Tina parle de ses expériences négatives par rapport à une famille française :

J'en ai fait l'expérience qu'ici, même si vous venez ici en tant que Latino qualifiée, ils vous voient comme celle qui doit nettoyer et s'occuper de ses enfants. Au début, j'ai pensé avoir « des amis français » ils parlent très gentiment comme ils le font, et ils te disent : je veux que tu t'occupes de mes enfants... et j'ai fini par être le fournisseur de soins gratuits, ils sont sortis et m'ont laissée une liste de choses à faire chez eux. Je n'aime pas catégoriser, mais je ne trouve pas les Français sincères, au moins les Québécois sont sérieux, je pense qu'ils n'aiment pas les Latinos. Puis j'ai vraiment senti, j'ai senti qu'il y avait une catégorisation culturelle, j'ai senti qu'il y avait une relation latérale, assistante non pas de ma part, mais qu'elle, la Française, me voyait comme égale au service, à cause de sa culture historiquement élitiste qu'il faut accepter, car elle est culturelle.

Tina, Colombie

Tina se montre blessée par certains stéréotypes véhiculés à l'égard des latinos. Certaines participantes ont justifié leur résistance par rapport à la société d'accueil en catégorisant les locaux comme « froids » ou « fermés ». Sofia du Venezuela affirme que :

Ici, ils sont si différents, si froids, si fiers, ils sont tout ou rien. Je sais, chaque personne a sa culture et il faut le respecter mais, dans un endroit multiculturel, on ne peut pas être aussi rigide qu'une personne. Pour nous, il est important de respecter à la fois l'humain et le professionnel. C'est l'une des valeurs que je veux garder ici pour toujours... j'essaie de faire partie de leurs groupes, mais ils nous mettent des barrières.

Sofia, Venezuela

Paty, elle aussi, trace une ligne entre elle=espagnole et eux=francophones. Elle ne veut rien savoir des francophones parce qu'elle dit que même si elle continue à étudier, son accent ne sera jamais le même que celui attendu par « eux » :

Soudainement, les anglophones sont plus ouverts, ou bien si vous avez un accent, pas de problème. Mais les francophones, eux, sont beaucoup plus exigeants ! Donc c'est un grand défi, mais parfois une grande frustration parce que vous vous sentez mal, après avoir étudié. Vous êtes un professionnel, vous savez que vous pouvez donner beaucoup, mais la langue est ce qui vous empêche de vous donner et de donner tout ce que vous avez. C'est frustrant.

Paty, Pérou

Paty affirme que pour elle le choc culturel de l'immigrante qualifiée vivant à Montréal est très fort, car « ces gens sont si secs, ils ne vous saluent pas, ils ne vous sourient pas ». Elle affirme que les locaux sont tout à fait « fermés » envers les hispanophones, mais que les Anglophones les accueillent de façon plus chaleureuse et sont plus ouverts à leurs origines hispanophones.

Pour Katy, le problème n'est pas celui des Québécois au niveau individuel, mais plutôt des problèmes structurels qui ne laissent pas de place aux immigrants :

Personne ne peut être intégré dans une société qui ne nous permet pas de gagner notre vie. Personne ne peut se sentir intégré dans une société qui ne nous permet pas de nous développer professionnellement. Alors, ici je pense qu'il y a une grande lacune dans cette partie parce qu'il y a beaucoup de gens frustrés qui sont venus ici comme travailleurs qualifiés. Dans la province, je vois aussi que ce n'est pas seulement nous qui ne sommes pas acceptés, mais aussi que nous sommes dans une province pauvre. Je ne vois pas beaucoup de mouvement économique ici, ce n'est pas juste de l'injustice et de la discrimination contre nous, parce qu'il y a tant de travail. Mais je pense que, bien sûr, étant une province pauvre avec autant de problèmes, ils vont donner la priorité à leur peuple.

Katy, République dominicaine

Katy est une des rares participantes qui, dans son discours, fait une analyse globale de sa société d'accueil pour expliquer la difficulté d'intégration des immigrants qualifiés au Québec.

Il est intéressant de noter que les manifestations de fermeture et de résistance envers la société d'accueil sont uniquement présentes dans les récits de participantes concernant l'intégration professionnelle mais jamais concernant le bénévolat, un résultat que je développe dans la discussion.

Chapitre 5 : Discussion et conclusion

Les immigrantes qui s'installent au Québec sont placées devant un contexte particulier (...). Le pluralisme embryonnaire ambiant est une réalité avec laquelle elles doivent composer, malgré qu'elles possèdent pour la majorité des compétences et un niveau de scolarité supérieurs à ceux de la population en général. (Cardu et Sanschagrin, 2002, p. 15)

Je suis d'accord avec Cardu et Sanschagri (2002) en ce qui concerne le cas des participantes de mon étude, car il s'agit en effet d'un « contexte particulier » au Québec, province francophone avec une langue et des codes culturels différents, où elles sont exposées à vivre des tensions importantes en essayant de gérer l'écart entre leur niveau élevé en termes de compétences professionnelles et leur niveau de français souvent limité à leur arrivée au Québec. Spécifiquement, ce mémoire a cherché à comprendre (1) comment les immigrantes travailleuses qualifiées hispanophones ont géré l'écart entre leur niveau de maîtrise du français et leur niveau de compétence professionnelle et (2) comment elles ont décidé de changer, ou de maintenir, leurs pratiques culturelles dans le contexte de leurs activités professionnelles et bénévoles.

Premièrement, l'écart entre leur niveau de maîtrise du français et leur niveau de compétence professionnelle crée, chez les participantes, des tensions. Dans une recension des écrits sur des tensions, des contradictions et des paradoxes, Putnam, Fairhurst et Banghart (2016) ont bien expliqué les conséquences des tensions : « Stress, anxiety, discomfort, or tightness in making choices, responding to, and moving forward » (p. 69). Cette définition résonne avec les quatre paires de tensions que j'ai fait ressortir des récits de vie de mes participantes, immigrantes qui sont arrivées dans une province où il existe des codes linguistiques et culturels différents des leurs. Les tensions sont originales et particulières à ce

groupe. J'ai relevé dans leurs récits de vies qu'elles en ont expérimentées quatre : *Survie – épanouissement ; visibilité – invisibilité ; supériorité – infériorité ; et ouverture – fermeture.*

Cependant, malgré les difficultés auxquelles elles ont fait face, ces tensions n'ont pas été destructrices, mais génératrices d'opportunités. Pour mieux comprendre le rôle positif que peuvent jouer les tensions, je m'appuie sur la théorie de la dialectique relationnelle de Baxter et Montgomery (1996) fondée sur la contradiction et les tensions qui surgissent dans les relations interpersonnelles que j'ai présentées dans le chapitre de méthodologie. Paradoxalement, Baxter et Montgomery (1996) voient les tensions comme une opportunité d'équilibre dans une relation, car l'une sans l'autre diminue la relation interpersonnelle. Les auteures tirent des conclusions basées sur la pensée de Mikhail Bakhtine, un intellectuel russe survivant du régime Staliniste qui a conceptualisé les tensions dialectiques comme une structure profonde de l'expérience humaine. D'un côté, il y a une force centripète qui nous unit aux autres et, de l'autre, il existe une force centrifuge qui nous sépare les uns des autres. Bakhtine a vu ces tensions comme une « opportunité de dialogue », une occasion unique où les personnes impliquées peuvent travailler pour régler ensemble le conflit, dans une ambiance d'unité, mais en même temps de différenciation.

Dans cette optique, l'existence de tensions lors de la période d'intégration devient une occasion d'ajustement réciproque tel que proposé par Berry (1997). Cette vision positive des tensions est confirmée par d'autres études qui ont aussi utilisé la théorie dialectique pour explorer des relations intergroupes. Trethewey et Ashcraft (2004) ont insisté sur le fait que les tensions ne sont pas « an anomalous problem to be removed or resolved » (p. 81). Dans le même ordre d'idées, McNamee et Peterson (2014) ont suggéré que les tensions dialectiques qu'elles

ont identifiées dans les interactions entre les bénévoles et leurs gérants « may not only be endured but actually embraced » (p. 216).

La deuxième contribution que j'apporte à la recherche sur l'intégration des immigrantes, et spécifiquement des immigrantes hispanophones, est qu'en plus d'identifier de nouvelles tensions, les résultats offrent des pistes par rapport à la manière de les gérer. Comme Baxter (1988) a précisé, il y a trois réponses possibles face aux tensions : la *sélection* d'un pôle particulier, la *neutralisation* de la tension en l'évitant et le *recadrage* de la tension pour diminuer la contradiction perçue entre les deux pôles. Putnam, Fairhurst et Banghart (2016) ajoutent une autre stratégie à cette liste : l'*intégration* ou l'équilibre où les deux pôles sont interdépendants.

Au début, quand elles parlaient de leur travail, il semblait qu'elles choisissaient un pôle ou l'autre, par exemple lorsque Katy est retournée en République dominicaine ou encore lorsque d'autres participantes comme Paty, Vero et Gloria mettaient l'accent sur le négatif : « c'est très difficile », « ici, il y a de la discrimination ». Elles ont souvent utilisé les déterminants possessifs (*ma, mon, mes*) pour parler de leur pays d'origine et de leurs pratiques culturelles (par exemple, « mon » Pérou). Mais avec le temps et l'expérience au Québec, elles ont utilisé plus fréquemment l'intégration des pôles. Dans le deuxième contact, j'ai constaté que 12 des 15 participantes (Katy, Sofia, Luz, Linda, Paty, Tina, Vero, Sami, Fatima, Rita, Cemida, Tere) étaient en train de faire des études pour obtenir l'accord des ordres de leur profession et/ou suivre des cours de francisation pour améliorer leur français. Ainsi, au moment du second contact, 9 des 15 participantes avaient trouvé du travail dans leur domaine (Katy, Paty, Tina, Vero, Rita, Cemida, Tia, Sami, Fatima), bien que leurs postes ne correspondent pas souvent à leur niveau académique. De toutes les autres participantes, seule Luz ne travaille pas,

car elle se concentre sur ses études supérieures et la garde de son enfant. Et finalement toutes les 15 participantes affirment qu'elles continuent de faire du bénévolat, activité qu'elles considèrent « idéale ».

Cette idéalisation du bénévolat m'a fait réfléchir, car dans leur récit, la discrimination, les obstacles linguistiques et culturels apparaissent comme des écueils qui les empêchent de s'épanouir dans leur champ professionnel. Cependant, quand elles parlent du bénévolat, ces tensions semblent disparaître. Il est important de réfléchir aux raisons de cette disparition, en particulier parce que Baxter et Montgomery (1996) ont insisté sur le fait que les tensions sont normales et qu'elles font partie intrinsèque de notre vécu quotidien dans nos interactions. Une raison pourrait être que leur manque de compétence linguistique n'a pas été un enjeu dans le développement des activités bénévoles pour mes participantes. Une deuxième raison est que les compétences requises pour faire du bénévolat n'étaient pas les mêmes que celles exigées pour un poste dans leurs domaines professionnels respectifs. Enfin, la plupart des autres bénévoles qu'elles côtoyaient étaient aussi des immigrants.

On pourrait alors inférer que les organismes à but non lucratif et d'autres entreprises ont besoin de bénévoles et de leur contribution gratuite, quelles que soient leurs origines. En effet, dans la plupart des organismes où elles font du bénévolat (Pas de la rue, Bon Accueil, CHUM, Prison des femmes, Petite Maison de la Miséricorde, Bazar du Saint Sacrement, Vénézuéliens pour la vie), elles interagissent avec des locaux francophones et non francophones ainsi qu'avec d'autres immigrants comme elles. Les quinze participantes ont exprimé que l'environnement de travail bénévole est toujours agréable, car il n'y a pas de compétition pour un poste salarié. Elles sont dans la plupart des cas très bien accueillies, car leur aide est « indispensable » pour l'accomplissement des tâches de l'organisme. Aussi, elles

ont affirmé que leurs qualités humaines et le fait d'être chaleureuses sont toujours bienvenus surtout lorsqu'elles font du service à la clientèle.

Ces différences fondamentales entre les expériences bénévoles et professionnelles m'amènent à me questionner sur le fait que le bénévolat puisse fonctionner ou non comme une porte d'entrée ou un tremplin pour aider de nouveaux immigrants à trouver un emploi à la hauteur de leurs qualifications professionnelles. Toute la littérature sur l'intégration professionnelle des immigrants parle de la contribution positive que représente le bénévolat (Smith, 1994 ; Wilson, 2004). Je confirme cette caractéristique en m'appuyant sur le fait que mes participantes trouvent, dans le cadre du bénévolat, des occasions significatives de pratiquer le français et d'interagir avec les locaux. Mais plus encore, c'est le fait qu'elles y soient acceptées telles qu'elles sont qui leur donne un appui utile pour ne pas interrompre leurs démarches d'intégration. Le bénévolat leur offre alors un soutien émotionnel et social nécessaire. Paradoxalement, il ressort aussi de l'analyse des entretiens de toutes mes participantes que le bénévolat se présente comme un monde parallèle à celui du travail lorsque leur niveau élevé de compétences n'est pas reconnu dans leur emploi. Le bénévolat devient alors un monde qui n'aide pas nécessairement l'immigrante à s'intégrer directement dans le monde professionnel, car il peut créer des tensions internes lorsqu'elles se voient reconnues personnellement et professionnellement de ce côté (bénévolat), mais pas de l'autre (marché du travail).

Cette étude nuance donc cette vision « très » optimiste du bénévolat dans la mesure où ces deux mondes semblent coexister de manière parallèle. Cette réflexion m'amène à avancer l'idée qu'ils sont peut-être une version particulière de ce que Dorais (2009) appelle une double identité : intégré-semblable (bénévolat)/pas intégré-différent (travail). Cela signifie que quand

les participantes font du bénévolat elles sont tout à fait intégrées, semblables, c'est-à-dire vues et acceptées avec leurs compétences sans distinctions entre elles et les locaux, probablement car il n'y a pas d'enjeux de compétition. Cependant quand elles sont dans le milieu du travail, elles sont vues comme différentes en raison de la lutte pour le poste de travail visé et leur intégration est fragilisée. Ce qui me permet de mettre en évidence une sorte de tension voire même de contradiction entre ces deux mondes du bénévolat et de travail.

Par ailleurs, et en lien avec ma deuxième question de recherche qui demande comment les immigrantes décident de changer ou maintenir leurs pratiques culturelles dans le contexte de leurs activités professionnelles et bénévoles, cette étude a montré que les pratiques qui ont été maintenues sont des manifestations de chaleur humaine (spontanéité, serrer quelqu'un dans leurs bras), leur pratique religieuse chrétienne ou encore la proximité avec la communauté d'origine (groupe de prière, engagement humanitaire, activités culturelles et sociales, habitudes alimentaires). Cependant, elles ont décidé de changer les éléments qui sont les plus importantes pour l'interaction comme apprendre ou améliorer la langue française et s'adapter aux codes culturels de la population du Québec, par exemple en choisissant avec qui montrer cette « chaleur humaine ». Ici, une certaine ressemblance semble se dessiner entre certaines des caractéristiques de la communauté hispanophone étudiée dans ma recherche et celles de la communauté vietnamienne étudiée par Dorais (2009), considérée comme communauté modèle d'intégration dans la mesure où elle a été prête à changer des éléments dans ses interactions tout en gardant sa culture intacte.

Cette étude montre aussi le besoin pour le gouvernement et la société d'accueil d'approfondir nos connaissances des défis auxquels font face une population immigrante hispanophone croissante. Cette composante féminine peut constituer un levier d'intégration

sociale et culturelle important au sein de leurs familles, car si elles arrivent à s'intégrer, elles rendent possible l'atténuation des différences entre les générations futures et les locaux. Cependant, les participantes, qui ont été invitées à venir comme professionnelles qualifiées pour aider son développement économique et social du Québec, ont expérimenté des tensions liées à la disparité entre leur statut professionnel d'entrée et leur connaissance du français qui a nui à leur intégration professionnelle. Comme précisé précédemment, cette disparité et les tensions qu'elle génère semblent s'estomper pour toutes mes participantes à travers les activités bénévoles.

Je me questionne, à la lumière de ma recherche concernant les immigrantes qualifiées hispanophones, sur les orientations politiques qui font du bénévolat une stratégie d'intégration comme réponse à tous les défis. Il me semblerait peut-être intéressant de réfléchir à la création de programmes qui font un lien plus direct entre les activités bénévoles et l'insertion au travail dans la province du Québec, notamment en cherchant à privilégier le placement des immigrants dans des activités bénévoles correspondant à leurs niveaux de qualification. En effet, les responsables politiques et économiques auraient un réel avantage à mieux exploiter leur potentiel en développant des outils qui favorisent une réelle intégration sur le marché du travail.

Finalement, je crois qu'avec l'intérêt du Canada et du Québec pour l'immigration qualifiée en raison de besoins démographiques et économiques croissants, le multiculturalisme ne peut plus être vu comme une menace, mais plutôt comme une richesse. Travailler ensemble est un impératif pour bâtir une société valorisant le respect des différences.

Références

- Akabari, A. H. (1999). Immigrant “quality” in Canada: More direct evidence of human capital content. *International Migration Review*, 33, 156-175.
- Amireault, V., et Lussier, D. (2008). *Représentations culturelles, expériences d'apprentissage du français et motivations des immigrants adultes en lien avec leur intégration à la société québécoise: étude exploratoire*. Québec : Office québécois de la langue française.
- Aycan, Z. et Berry, J. W. (1996). Impact of employment-related experiences on immigrants psychological well-being and adaptation to Canada. *Canadian Journal of Behavioural Science/Revue canadienne des sciences du comportement*, 28(3), 240-355.
- Bauder, H. (2003). Brain abuse, or the devaluation of immigrant labour in Canada. *Antipode*, 35(4), 699-717.
- Bauman, W. (2010). Consumerism and capitalism: The true costs of integrity. *Dialog*, 49(4), 263-264.
- Baxter, L. A. (1988). A dialectical perspective on communication strategies in relationship development. Dans S. Duck (dir.), *A handbook of personal relationships: Theory, research, and interventions* (p. 257-273). New York, États-Unis: John Wiley & Sons.
- Baxter, L. A., & Montgomery, B. M. (1996). A guide to dialectical approaches to studying personal relationships. Dans L.A. Baxter et B.M. Montgomery, *Dialectical approaches to studying personal relationships* (p. 1-15). East Sussex, Angleterre : Psychology Press.
- Beck, D. J., et Simpson, C. (1993). Community service and experiential language learning. *TESL Canada Journal*, 11(1), 112-121.
- Bekkers, R. (2005). Participation in voluntary associations: Relations with resources, personality, and political values. *Political psychology*, 26(3), 439-454.
- Bertaux, D. (1997). *Les récits de vie*. Paris : Nathan.
- Berry, J. W. (1997). Immigration, acculturation, and adaptation. *Applied Psychology*, 46(1), 5-34.
- Berry, J. W. (2008). Globalization and acculturation. *International Journal of Intercultural Relations*, 32(4), 328-336.

- Beyerlein, K., & Hipp, J. R. (2006). From pews to participation: The effect of congregation activity and context on bridging civic engagement. *Social Problems*, 53(1), 97-117.
- Blythe, J., Baumann, A., Rhéaume, A. et McIntosh, K. (2009). Nurse migration to Canada: Pathways and pitfalls of workforce integration. *Journal of Transcultural Nursing*, 20(2), 202-210.
- Le Breton, D. (2004). *Les passions ordinaires: anthropologie des émotions*. Paris : Payot & Rivages.
- Bouchard, G. (2000). *Le français comme langue de citoyenneté et vecteur d'intégration au Québec*. Mémoire présenté à la Commission des états généraux sur la situation et l'avenir de la langue française au Québec.
- Boudarbat, B., et Grenier, G. (2014). *L'impact de l'immigration sur la dynamique économique du Québec*. Repéré à [https : //www.cirano.qc.ca/fr/sommaires/2015RP-06](https://www.cirano.qc.ca/fr/sommaires/2015RP-06)
- Boutin, G. (2006). *L'entretien de recherche qualitatif* (2e édition). Sainte-Foy, Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Bozzini, L., et Contandriopoulos, A. (1977). La pratique médicale au Québec : mythes et réalités. *Sociologie et sociétés*, 9(1), 33-54.
- Browne, K. (2005). Snowball sampling: using social networks to research non- heterosexual women. *International Journal of Social Research Methodology*, 8(1), 47-60.
- Cardu, H., 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.
- Cuche, D. (2009). « L'homme marginal » : une tradition conceptuelle à revisiter pour penser l'individu en diaspora. *Revue européenne des migrations internationales*, 25(3), 13-31.
- Chicha, M. T. et Charest, E. (2008). *L'intégration des immigrés sur le marché du travail à Montréal: politiques et enjeux*. Montréal : IRPP.
- Chicha, M. T. (2010). La déqualification des immigrées hautement qualifiées à Montréal : une question de degré. *Nos diverses cités Le Québec. Metropolis*, 77-82.
- Covell, C. L., Neiterman, E. et Bourgeault, I. L. (2014). A scoping review of the literature on internationally educated nurses in Canada: mapping a research agenda. *Canadian Journal of Nursing Research*, 46(3), 26-45.

- Demazière, D., et Dubar, C. (2004). *Analyser les entretiens biographiques: l'exemple des récits d'insertion*. Québec : Presses de l'Université Laval.
- Demazière, C. (2011). CORE SIM: a multi-purpose neutronic tool for research and education. *Annals of Nuclear Energy*, 38(12), 2698-2718.
- Desiderio, M. V. et Hooper, K. (2016). *The Canadian expression of interest system: A model to manage skilled migration to the European Union*. Bruxelles, Belgique: Migration Policy Institute Europe.
- Deslauriers, J-P. (1991). *Recherche qualitative, guide pratique*. Montréal : McGraw-Hill.
- Dorais, L. J. (2009). The Vietnamese in Montreal, Canada: Reflections on intangible capital and immigration. *Asian and Pacific Migration Journal*, 18(2), 231-254.
- Dudley, L. (2007). Integrating volunteering into the adult immigrant second language experience. *Canadian Modern Language Review*, 63(4), 539-561.
- Dumont, J. et Santos, P. (1996). *Contraintes et facteurs favorables à l'intégration des personnes immigrantes au marché du travail*. Repéré à <http://www.immigrationquebec.gouv.qc.ca/publications/fr/divers/apprendrelequebec.pdf>
- Durkheim, E. et Allcock, J. (1983). *Pragmatism and sociology*. Paris: CUP Archive.
- Dwyer, S. C., & Buckle, J. L. (2009). The space between: On being an insider-outsider in qualitative research. *International Journal of Qualitative Methods*, 8(1), 54-63.
- Fall, K. et Buyck, M. (1995). *L'intégration des immigrants au Québec: des variations de définition dans un échange oral*. Québec : Les éditions du Septentrion.
- Frey, J. H., & Fontana, A. (2005). The interview: From neutral stance to political involvement. In N.K. Denzin et Y.S. Lincoln (dir.), *The Sage handbook of qualitative research* (pp. 695-726). Thousand Oaks : Sage.
- Galarneau, D. et Morissette, R. (2008). *Scolarité des immigrants et compétences professionnelles requises*. Ottawa : Statistique Canada.
- Giordano, P. C. (2003). Relationships in adolescence. *Annual review of sociology*, 29(1), 257-281.
- Gouvernement du Canada. (2006). *Rapport du Conseil canadien sur le développement social*. Repéré à <http://www.ccsd.ca/francais/recherche/>

- Green, G. et Green D. (2004). The goals of Canada's immigration policy: A historical perspective. *Canadian Journal of Urban Research* 13, I 02-I 39.
- Gresle, F., Panoff, M., Perrin, M. et Tripier, P. (2001). *Dictionnaire des sciences humaines. Sociologie, psychologie sociale, anthropologie*. Paris : Nathan.
- Grossetti, M. (2006). L'imprévisibilité dans les parcours sociaux. *Cahiers internationaux de sociologie*, 1, 5-28.
- Guibert, J. et Jumel, G. (1997). *Méthodologie des pratiques de terrain en sciences humaines et sociales*. Nantes, France : Armand Colin.
- Gouvernement du Canada. (2018). *Vision d'un Canada plus fort: guide pour réussir votre intégration*. Repéré à <https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/organisation/mandat.html>
- Gouvernement du Canada. (2016-2017). *Rapport sur les plans et les priorités de 2016-2017 de Citoyenneté et Immigration Canada*. Repéré à <https://www.canada.ca/fr/immigration-refugiecitoyennete/organisation/publications-guides/rapport-plans-priorites/2016-2017.html>
- Gouvernement du Québec. (2012). *Apprendre le Québec : guide pour réussir votre intégration*. Repéré à <https://www.immigrationquebec.gouv.qc.ca/publications/fr/divers/apprendrelequebec.pdf>
- Handy, F. et Greenspan, I. (2009). Immigrant volunteering: A stepping stone to integration? *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 38(6) 956-982.
- Harvey, S. (2014). Creative synthesis: Exploring the process of extraordinary group creativity. *Academy of Management Review*, 39(3), 324-343.
- Hyndman, R. (1993). *Volunteering experiences*. (Unpublished master's thesis). Edmonton, Alberta: University of Alberta.
- Ingram, S., Friesen, M. et Ens, A. (2013). Professional integration of international engineering graduates in Canada: exploring the role of a co-operative education program. *International Journal of Engineering Education*, 29(1), 193-204.
- Institut de la statistique du Québec. (2017). *Projections de populations*. Repéré à <http://www.stat.gouv.qc.ca/statistiques/population-demographie/bilan2017.pdf>

- Jandt, F. E. (2004). *Intercultural communication: A global reader*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Jackson II, R. L., & Hogg, M. A. (Eds.). (2010). *Encyclopedia of identity* (Vol. 1). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Johnston, H. (1984). *The East Indians in Canada*. Ottawa: Canadian Historical Association.
- Kaplan, B., & Maxwell, J. A. (2005). Qualitative research methods for evaluating computer information systems. In *Evaluating the organizational impact of healthcare information systems* (pp. 30-55). New York, NY: Springer.
- Knowles, V. (2016). *Strangers at our gates: Canadian immigration and immigration policy, 1540–2015*. Toronto : Dundurn.
- Lave, J. et Wenger, E. (1991). *Situated learning: Legitimate peripheral participation*. Cambridge : Cambridge University Press.
- Le Breton, D. (2008). *L'interactionnisme symbolique*. Paris : Presses Universitaires de France.
- Leduc, F., GIRAT, et Société québécoise de psychologie du travail et des organisations. (2001). *Domaines de pratique et compétences professionnelles des psychologues du travail et des organisations*. Montréal : Éditions Nouvelles.
- Lenoir-Achdjian, A., Drainville, I., Helly, D., Arcand, S., Laaroussi, M. V., & Mahfoudh, A. (2007). The professional insertion of immigrants born in the Maghreb: Challenges and impediments for intervention. *Journal of International Migration and Integration/Revue de l'intégration et de la migration internationale*, 8(4), 391-409.
- Li, C., Gervais, G. et Duval, A. (2006). *La dynamique de la surqualification : les universitaires sous-utilisés au Canada*. Ottawa : Statistique Canada.
- McNamee, L. G., & Peterson, B. L. (2014). Reconciling “third space/place:” Toward a complementary dialectical understanding of volunteer management. *Management Communication Quarterly*, 28(2), 214-243.
- Mayer, R., Ouellet, F., St-Jacques, M-C, Turcotte, D. & coll. (2000). *Méthodes de recherche en intervention sociale*. Boucherville : Gaëtan Morin Éditeur.
- Miller, J. R. (2000). *Skyscrapers hide the heavens: A history of Indian-White relations in Canada*. Toronto: University of Toronto Press.
- Ministère de l’immigration, de la diversité et de l’inclusion. (2017). *Apprendre le Québec*.

- Repéré à <https://www.immigrationquebec.gouv.qc.ca/publications/fr/divers/apprendrelequebec.pdf>
- Ministère de l'immigration, de la diversité et de l'inclusion. (2015). *Vers une nouvelle politique québécoise en matière d'immigration, de diversité et d'inclusion*. Repéré à http://www.midi.gouv.qc.ca/publications/fr/dossiers/CAH_ConsultationMIDI_Politique.pdf
- Ministère de l'immigration, de la diversité et de l'inclusion. (2016-2017). *Programme réussir l'intégration*. Repéré à http://www.immigrationquebec.gouv.qc.ca/publications/fr/partenaires/PRO_ReussirIntegration.pdf
- Ministère des Communautés culturelles et de l'immigration. (1990). *Au Québec pour bâtir ensemble. Énoncé de politique en matière d'immigration et d'intégration*. Montréal : Direction des communications.
- Neiterman, E., & Bourgeault, I. L. (2015). Professional integration as a process of professional resocialization: Internationally educated health professionals in Canada. *Social science & medicine*, 131, 74-81.
- Owen, W. F. (1984). Interpretive themes in relational communication. *Quarterly journal of Speech*, 70(3), 274-287.
- Paillé, P., et Mucchielli, A. (2008). L'analyse à l'aide des catégories conceptualisantes. *L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales*. Paris, France : Armand Collin.
- Parant, M. (2001). *Les politiques d'immigration du Canada : stratégies, enjeux et perspectives*. Ottawa : Centre d'études et de recherches internationales. Repéré à www.ceri-sciencespo.com
- Piché, V., Renaud, J. et Gingras, L. (2002). L'insertion économique des nouveaux immigrants dans le marché du travail à Montréal: une approche longitudinale. *Population*, 57(1), 63- 89.
- Picot, W. G. (2008). *Situation économique et sociale des immigrants au Canada : recherche et élaboration de données à Statistique Canada*. Ottawa : Statistique Canada.

- Poisson, Y. (1983). L'approche qualitative et l'approche quantitative dans les recherches en éducation. *Revue des sciences de l'éducation*, 9(3), 369-378.
- Primeau, M. D., Champagne, F. et Lavoie-Tremblay, M. (2014). Foreign-trained nurses' experiences and socioprofessional integration best practices: an integrative literature review. *The health care manager*, 33(3), 245-253.
- Putnam, R. D. (2000). *Bowling alone: America's declining social capital*. In *Culture and politics*. Palgrave Macmillan, New York.
- Putnam, L. L., Fairhurst, G. T., & Banghart, S. (2016). Contradictions, dialectics, and paradoxes in organizations: A constitutive approach. *The Academy of Management Annals*, 10(1), 65-171.
- Robert, P., Rey, A. et Rey-Debove, J. (2016). *Le nouveau Petit Robert : dictionnaire alphabétique et analogique de la langue française*. Paris, France : Le Robert.
- Rose, P. (1985). *Writing of women: essays in a renaissance*. Middeltown, Conn.: Wesleyan University Press.
- Rubin, H. J., & Rubin, I. S. (2012). *Qualitative interviewing: The art of hearing data*. Los Angeles : Sage.
- Ruiz, J., & Ispizua, M. A. (1989). La técnica Delphi. Dans J.I. Ruiz Olabuénaga et M.A. Ispizua Uribarri, *La descodificación de la vida cotidiana. Métodos de investigación cualitativa* (p. 171-179). Bilbao, Espagne : Universidad de Deusto.
- Salami, B., & Nelson, S. (2014). The downward occupational mobility of internationally educated nurses to domestic workers. *Nursing Inquiry*, 21(2), 153-161.
- Schnapper, D. (2007). *Qu'est-ce que l'intégration ?* Paris, France : Gallimard.
- Shields, J., Drolet, J., et Valenzuela, K. (2016). *Immigrant settlement and integration services and the role of nonprofit service providers: A cross-national perspective on trends, issues and evidence* (Vol. 1). Toronto : RCIS Working Paper.
- Smith, M. P. & Favell, A. (sous la dir.). (2006). *The Human Face of Global Mobility. International Highly skilled Migration in Europe, North America and the Asia-Pacific*. New Brunswick (USA) & London (UK) : Transaction Publishers.

- Statistique Canada (2011). *Projections démographiques pour le Canada, les provinces et les territoires, 2009 à 2036*. Ottawa : Auteur.
- Statistique Canada (2017). *Projections démographiques pour le Canada, les provinces et les territoires, 2009 à 2036*. Ottawa : Auteur.
- Stoiciu, G. (2008). L'émergence du domaine d'étude de la communication interculturelle. *Hermès, La Revue*, 2, 33-200.
- Thomas, D., (2012, mai). Le don et le bénévolat chez les immigrants du Canada Statistiques Canada, 11-008. Repéré à <https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/11-008-x/2012001/article/11669-fra.htm>
- Thompson. E. N. (2000). *Immigrant occupational skill outcomes and the role of region- specific human capital*. Vancouver: Research on Immigration and Integration in the Metropolis.
- Tracy, S. J. (2013). *Qualitative research methods*. Basingstroke, UK: Wiley-Blackwell.
- Todoroki, E., Vaccani, M. et Noor, W. (2009). *The Canada-Caribbean remittance corridor: fostering formal remittances to Haiti and Jamaica through effective regulation*. Ottawa: World Bank.
- Trethewey, A. et Ashcraft, K. (2004). Practicing disorganization: The development of applied perspectives on living with tension. *Journal of Applied Communication Research*, 32(2), 81-88.
- Turcotte, D. (2000) Le processus de la recherche sociale. Dans Mayer, R., Ouellet, F., St-Jacques, M.C., Turcotte, D. & coll. (dirs.), *Méthodes de recherche en intervention sociale* (pp.39-68). Boucherville : Gaëtan Morin.
- Vasquez, C., Del Fa, S., & Plourde, M. (2015). "Est-ce que ça roule?". Étude sur la mouvance du projet Trottibus. Is it rolling? Studying the movement of the Trottibus Project. Research report for the Canadian Cancer Society, Quebec Division, April 2015.
- Ward, C. (1996). Acculturation. Dans D. Landis & R. S. Bhagat (Dir.), *Handbook of intercultural training* (p. 124-147). Thousand Oaks, Californie : Sage.
- Ward, C., & Kennedy, A. (1994). Acculturation strategies, psychological adjustment, and sociocultural competence during cross-cultural transitions. *International Journal of*

Intercultural Relations, 18(3), 329-343.

Wilson, J. (2000). Volunteering. *Annual review of sociology*, 26(1), 215-240.

Zietsma, D. (2010). *Immigrants exerçant des professions réglementées*. Ottawa :
Statistique Canada.

Annexe 1 : Affiche de recrutement

Faites-vous du bénévolat à Montréal ?



Participanttes recherchées

- ✓ Êtes-vous immigrante qualifiée et hispanophone, arrivée au Québec depuis moins de 5 ans ?
- ✓ Portez-vous volontaire pour un projet de recherche sur le bénévolat et l'intégration sociale et professionnelle des immigrants à Montréal !

Contactez Maria Alejandra Lacruz étudiante à la maîtrise en communication UdeM

Courriel : Maria.alejandra.lacruz.mendoza@umontreal.ca

Annexe 2 : Formulaire d'information et de consentement



FORMULAIRE D'INFORMATION ET DE CONSENTEMENT

L'écart socioprofessionnel et linguistique, un facteur de tension entre immigrantes et locaux ?

Une analyse dialectique relationnelle des expériences des immigrantes qualifiées hispanophones bénévoles dans leur intégration au Québec

Chercheuse étudiante : Maria Alejandra Lacruz Mendoza, étudiante à la maîtrise,
Département de communication, Université de Montréal

Directeur de recherche : Kirstie McAllum, professeure adjointe, Département de
communication, Université de Montréal

Vous êtes invité 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 vise à mieux comprendre et décrire votre expérience dans l'interaction avec les bénévoles et bénéficiaires locaux. Il s'agit également d'étudier l'ensemble de votre situation sous le double statut de bénévole et d'immigrante. Ainsi comme analyser vos pratiques culturelles pendant votre travail bénévole, pour mieux vous intégrer au groupe. Cette information sera

recueillie grâce à des entretiens semi-dirigés abordant votre vie pré-migratoire et projet migratoire, votre parcours au Québec et votre situation actuelle, en tenant compte des caractéristiques et conditions individuelles qui vous amènent à vous investir dans la pratique bénévole.

2. Participation à la recherche

Votre participation consiste à m'accorder une entrevue. Cette entrevue sera enregistrée, avec votre autorisation, sur support audio afin d'en faciliter ensuite la transcription et devrait durer environ 60-90 minutes. Le lieu et le moment de l'entrevue seront déterminés avec moi, selon vos disponibilités.

3. Risques et inconvénients

Il n'y a pas de risque particulier à participer à ce projet. Il est possible cependant que certaines questions puissent raviver des souvenirs liés à une expérience désagréable. Vous pourrez à tout moment refuser de répondre à une question ou même mettre fin à l'entrevue.

4. Avantages et bénéfices

Il n'y a pas d'avantage particulier à participer à ce projet. Vous contribuerez cependant à une meilleure compréhension des relations entre les immigrantes qualifiées hispanophones bénévoles et les bénévoles et bénéficiaires locaux.

5. Confidentialité

Votre participation à ce projet est de caractère confidentiel et anonyme, ce qui signifie qu'aucune information permettant de vous identifier d'une façon ou d'une autre ne sera publiée, et un nom fictif servira à vous désigner.

6. Compensation

Comme il s'agit d'un projet étudiant, aucune compensation ne sera offerte pour votre participation. Cependant, votre contribution permettra de poser un éclairage sur les relations entre les bénévoles immigrantes qualifiées hispanophones et les bénévoles et bénéficiaires locaux, plus spécifiquement à Montréal.

7. Droit de retrait

Votre participation à ce projet est entièrement volontaire et vous pouvez à tout moment vous retirer de la recherche sur 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 suis en mesure de réfléchir avant de donner mon accord ou non à participer dans cette recherche.
- Je comprends que je suis en mesure de réfléchir avant de donner mon accord ou non à participer à cette recherche.
- Je comprends que j'aurai la possibilité de me retirer du projet à tout moment suivant la signature de ce formulaire, et ce, sans avoir à fournir de raisons et sans subir de préjudice.
- Je comprends qu'en participant à cette recherche, mon intimité sera toujours prise en considération, et que la collaboration se fera dans le respect et sans atteinte à mes droits.
- Je comprends que je suis en droit de poser des questions à la chercheuse étudiante et d'obtenir des réponses satisfaisantes.
- Je comprends que mon nom et mon prénom demeureront obligatoirement anonymes et qu'un nom fictif servira à me désigner.
- J'ai pris connaissance du présent formulaire d'information et de consentement et j'accepte de participer au projet de recherche.

Signature du participante (caractère d'imprimerie) : _____

Date : _____

Engagement de la chercheuse

À titre de chercheure-étudiante, 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 ma directrice de recherche Kirstie McAllum de recherche, à respecter ce qui a été convenu au présent formulaire d'information et de consentement.

Signature de la chercheuse (caractère d'imprimerie) : _____

Date : _____

Pour toute question relative à l'étude, ou pour vous retirer de la recherche, veuillez communiquer avec Maria Alejandra Lacruz Mendoza à l'adresse courriel suivante : maria.alejandra.lacruz.mendoza@umontreal.ca.

Dans le cas où vous auriez des préoccupations sur vos droits ou sur les responsabilités des chercheurs concernant votre participation à ce projet, n'hésitez pas à contacter la directrice de recherche, Kirstie McAllum, par courriel à l'adresse. Vous pouvez également contacter le Comité d'éthique de la recherche en arts et en sciences par courriel à l'adresse ceras@umontreal.ca ou encore consulter le site Web <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 communiquant par courriel à l'adresse courriel suivante : ombudsman@umontreal.ca (l'ombudsman accepte les appels à frais virés).

FORMULARIO DE INFORMACIÓN Y DE CONSENTIMIENTO

La disparidad socioprofesional y lingüística, factor de tensión entre las mujeres inmigrantes y las mujeres locales?

Un análisis dialéctico relacional de las experiencias de las inmigrantes hispanohablantes calificadas que hacen voluntariado, en su integración en Quebec.

Investigadora estudiante: Maria Alejandra Lacruz Mendoza, estudiante de la maestría, Departamento de comunicación, Universidad de Montréal

Directora de investigación: Kirstie McAllum, profesora adjunta, Departamento de comunicación, Universidad de Montréal

Usted esta invitada a participar en un proyecto de investigación. Antes de aceptar, por favor, tómese el tiempo necesario para leer este documento que presenta las condiciones de participación al proyecto. No vacile en plantear todas las preguntas que usted considerará útiles para la persona que le presenta este documento.

A) INFORMACION PARA LAS PARTICIPANTES

1. Objetivos de la investigación

Este proyecto pretende comprender mejor y describir su experiencia en la interacción con los voluntarios y beneficiarios locales. También se trata de estudiar el conjunto de su situación bajo el estatuto doble de voluntaria y de inmigrante. Así como analizar sus prácticas culturales durante su trabajo de voluntariado para integrarse mejor al grupo. Esta información será recogida gracias a entrevistas semidirigidas que abordarán su vida premigratoria y proyecto migratorio, su trayecto en Québec y su situación actual, teniendo en cuenta características y condiciones individuales que le hacen investirse en la práctica del voluntariado.

2. Participación en la investigación

Su participación consiste en concederme una entrevista. Esta entrevista será registrada, con su autorización, sobre soporte audio con el fin de facilitar luego la transcripción, esta debería durar cerca de 60-90 minutos. El lugar y el momento de la entrevista serán determinados conmigo, según sus disponibilidades.

3. Riesgos e inconvenientes

No hay riesgo particular de participar en este proyecto. Es posible sin embargo que ciertas preguntas puedan reavivar recuerdos vinculados a una experiencia desagradable. Usted podrá en cualquier momento negarse a responder a una pregunta o poner fin a la entrevista.

4. Beneficios

No hay ventaja particular al participar en este proyecto. Usted contribuirá sin embargo a una mejor comprensión de las relaciones entre las inmigrantes calificadas hispanohablantes voluntarias y los voluntarios y beneficières locales.

5. Confidentialidad

Su participación a este proyecto es de carácter confidencial y anónimo, lo que significa que ninguna información que permitirá identificarle de una manera o de otra será publicada, y un nombre ficticio servirá para designarle.

6. Compensación

Como se trata de un proyecto de estudiante, ninguna compensación será ofrecida por su participación. Sin embargo, su contribución permitirá poner una luz sobre las relaciones entre los voluntarias inmigrantes calificadas hispanohablantes y los voluntarios y beneficiarios locales, específicamente en Montréal.

7. Droit de retrait

Derecho de retirada

Su participación en este proyecto es totalmente voluntaria y usted puede en cualquier momento retirarse de la misma con su opinión simple y verbal, sin deber justificar su decisión, sin consecuencia para usted. Si usted decide retirarse de la investigación, por favor comunicar con la investigadora al número de teléfono indicado más abajo.

B) CONSENTIMIENTO

Declaracion de la participante

Comprendo que me encuentr en situación de reflexionar antes de dar mi acuerdo o no a participar en esta investigación.

- Comprendo que tendré la posibilidad de retirarme del proyecto en cualquier momento según la firma de este formulario, y esto, sin tener abastecer de razones y sin sufrir perjuicio.
- Comprendo que participando en esta investigación, mi intimidad siempre será tenida en cuenta, y que la colaboración se hará en el respeto y sin ofensa a mis derechos.
- Comprendo que estoy en derecho a plantear preguntas a la investigadora estudiante y a obtener respuestas satisfactorias.
- Comprendo que mi nombre permanecerá obligatoriamente anónimo y que un nombre ficticio servirá para designarme.
- Me informé del formulario presente de información y de consentimiento y acepto participar en el proyecto de investigación.

Firma de la participante : _____ Fecha : _____

Compromiso de la Investigadora

En calidad de investigadora-estudiante, le expliqué a la participante las condiciones de participación al proyecto de investigación. Respondí a las preguntas propuestas y me aseguré de la comprensión de la participante. Me comprometo, con mi directora de investigación Kirstie McAllum, a respetar lo que fue convenido en el formulario presente de información y de consentimiento.

Firma de la estudiante investigadora : _____

Fecha : _____

Para toda inquietud relativa al estudio, o para retirarse de la investigación, por favor, comunicarse con María Alejandra Lacruz Mendoza a la dirección correo electrónico maria.alejandra.lacruz.mendoza@umontreal.ca.

En caso de que usted tenga preocupaciones sobre sus derechos o sobre las responsabilidades de los investigadores que concernarían a su participación en este proyecto, no vacile en ponerse en

contacto con la directora de investigación, Kirstie McAllum, por correo electrónico a la dirección kirstie.mcallum@umontreal.ca. Usted también puede ponerse en contacto con el Comité de ética de investigación en artes y en ciencias, por correo electrónico a la dirección ceras@umontreal.ca o consultar el sitio Web <http://recherche.umontreal.ca/participants>. Toda queja relativa a su participación en esta investigación puede ser enviada al ombudsman de la Universidad de Montreal a la dirección ombudsman@umontreal.ca.

Annexe 3 : Dépliant

L'Hirondelle

Services

- Jumelage de Québécois et d'immigrants (Amitiés Jumelage)
- Informations pratiques sur le marché du travail -
- Counseling d'emploi
- Préparation d'entrevue
- Suivi personnalisé
- Références en emploi (366 placements en emploi cette année)

Coordonnées

4652, rue Jeanne-Mance,
2e et 3e étages. Montréal- Québec H2V 4J4
administration@hirondelle.qc.ca
Tél. : 514 281-2038

Promis

Services

- Évaluation des besoins en matière d'intégration sociale culturelle, linguistique ou économique;
 - Identification des démarches à mettre en place pour faciliter votre intégration, à court et à moyen terme, à l'aide d'un plan d'action individualisé;
 - Orientation sur logement, santé et services sociaux, éducation, consommation, travail, reconnaissance des acquis, apprentissage du français, deuil socioprofessionnel
 - Information sur la société d'accueil, son histoire et ses valeurs fondamentales
- Coordonnées:** 3333, chemin de la Côte-Sainte-Catherine. Montréal (Québec) H3T 1C8. <http://promis.qc.ca/accueil-et-integration/>
Téléphone : 514 345-1615

Centre d'aide aux familles latino-américaines (CAFLA)

Services

- Soutien psychosocial
- Compétences entrepreneuriales pour les nouveaux arrivants.
- **Coordonnées:** CAFLA 7075, rue Saint-Hubert. Montréal-Québec H2S 2N1
Téléphone : 514 273 8061 | <http://www.cafla.ca/index.php?lang=Fr>

Agence OMETZ

Services

- Accompagnement en vue de la recherche d'un emploi ou d'un retour aux études.
 - Activités de préparation au marché du travail
 - aide à la réorientation professionnelle
 - Counselling - orientation
 - Soutien pour intégrer ou réintégrer le marché du travail. Stages
- Coordonnées:** 1, carré Cummings. Montréal (Québec) H3W 1M6. <http://www.ometz.ca> - Tél. : 514 342-0000

Le Collectif

Services

- Vue d'ensemble des services de soutien à l'intégration
 - Service d'intégration en ligne : capsules de contenus d'intégration en ligne avec exercices; plan d'action personnalisé interactif adaptés à votre situation.
- Coordonnées:** 7124, rue Boyer Montréal (Québec) H2S 2J8 Tél. : 514 279-4246
info@cfiq.ca

Les immigrantes à Montréal



La participation à ce projet de recherche pourrait raviver des souvenirs liés à une expérience désagréable pendant votre processus d'immigration ou du travail bénévole. Voici une liste d'organisations qui pourraient vous aider dans votre parcours.

Accès-travail de Montréal

Services

- Accès à des outils de recherche d'emploi (ordinateurs, télécopieurs, documentation, etc.)
- Aide à la rédaction de CV et de lettres, préparation aux entrevues
- aide à la réorientation professionnelle
- Club de recherche d'emploi
- Counselling - orientation

Coordonnées : 1935, Cu villier. Montréal (Québec) H1W 3A4 Tél. 514 259-4690
<http://acces-cible.org>

Accueil liaison pour arrivants (ALPA)

Services

- Accompagnement en vue de la recherche d'un emploi ou d'un retour aux études
- Accès à des outils de recherche d'emploi (ordinateurs, télécopieurs, documentation, etc.)
- Activités de préparation au marché du travail
- Aide à la rédaction de CV et de lettres, préparation aux entrevues
- Aide à la réorientation professionnelle
- Counselling — orientation
- Soutien pour intégrer ou réintégrer le marché du travail. Stages.

Coordonnées : 2030, Boul. Pie IX, bureau 309. Montréal (Québec) H1V 2C8
 Tél. : 514 255-3900
<http://www.alpaong.com>



Alliance pour l'accueil et l'intégration des immigrants-es Services

- Activités de préparation au marché du travail
- Aide à la réorientation professionnelle
- Counselling - orientation

Coordonnées
<http://alac.qc.ca>



Association chrétienne des jeunes femmes de Montréal Services

- Accompagnement en vue de la recherche d'un emploi ou d'un retour aux études
- Aide à la réorientation professionnelle
- Counselling - orientation

Coordonnées
<http://www.ydesfemmesmtl.org>

Organismos sociales y culturales hispano-latinoamericanos



Asociación Peruano-canadiense de Montreal
 6970 av. Christophe-Colomb of. 208



Amitiés Quebec-Venezuela
 234 Av. Coolbrook H3X 2L1



Asociación Boliviana de Montreal
 7095 St-Hubert.H2S 2M9



Asociación Costarricense de Quebec en Montreal
 660 Villeray Montréal



Asociación Ecuatoriana en la provincia de Quebec
 Tél. : (514)931-5943



Asociación Hispana de Laval
 1450 Saint-Joseph.Laval



Asociación Culturelle de Musique latino-américaine
 3781 Saint-Laurent



Asociación Latino-Americaina y Multiétnica 5307 ch. de la cote de neiges.Tél. : (514)737-3642



Communauté mexicaine du Québec
 3891 rue Saint-Denis



Casa de La Cultura Dominicana
 7060 Saint-Hubert



Asociación de Profesionales Colombianos en Québec
<http://www.apcq.qc.ca>



Maison de La Culture latino-américaine
 180 rue Beaubien Est

Annexe 4 : Grille des questions

1. Pourrais-tu me dire ce que tu faisais dans ton pays : Des études ? Un travail ? Dans quel domaine ?
2. J'aimerais que tu me racontes ton expérience d'immigration. Depuis combien de temps es-tu au Québec ? Pourquoi as-tu décidé d'immigrer ?
3. Où travailles-tu maintenant ? Qu'est-ce que tu fais ? En quoi tes expériences au travail sont-elles différentes ou semblables à celles de ton pays d'origine ?
4. Quels sont les défis auxquels tu as fait face depuis ton arrivée au Québec ? (par exemple le travail, la langue, les dimensions culturelles, etc.)
5. Pourquoi as-tu décidé de faire du bénévolat ? Quand as-tu commencé à faire du bénévolat ?
6. Parle-moi de ce que tu fais dans le cadre de ton bénévolat. Pour quelle organisation travailles-tu ? Quelles sont tes tâches ? Avec qui interagis-tu ?
7. Qu'est-ce que tu apportes en tant que bénévole à ton organisation ? Aux bénéficiaires ?
8. Quels défis as-tu actuellement et quels défis as-tu eu dans le cadre de ton bénévolat ?
9. Selon toi, comment les autres bénévoles locaux et les bénéficiaires réagissent-ils au fait que tu es immigrante ?
10. Comment tes compétences linguistiques influencent-elles tes interactions avec les bénévoles locaux ? Les bénéficiaires ?
11. Que font les bénévoles locaux et les bénéficiaires quand tes connaissances linguistiques sont insuffisantes ? Raconte-moi une occasion où la langue a été problématique.
12. Comment réagis-tu face à leurs réactions ?
13. Comment fais-tu pour t'adapter aux exigences de ta nouvelle vie au Québec ? Y a-t-il des aspects de ta culture d'origine que tu aimerais garder ? Lesquels ?
14. Y a-t-il des aspects de ta culture d'origine que tu as dû abandonner ? Lesquels ?
15. Comment le bénévolat t'aide-t-il à gérer les défis que tu as mentionnés au début de l'entretien ?
16. Parle-moi d'une expérience très positive, enrichissante que tu as vécue auprès des bénévoles et bénéficiaires locaux.

Pour finir, est-ce qu'il y a une question que tu aurais aimé que je te pose ?

