

Université de Montréal

**Femmes immigrantes et organismes communautaires :
partage d'histoires et de savoirs**

par
Geneviève Cloutier

École de service social
Faculté des lettres et des sciences humaines

Thèse présentée à la Faculté des études supérieures
en vue de l'obtention du grade de
Philosophiæ Doctor (Ph.D.)
en service social

Décembre 2005

© Geneviève Cloutier



HV

13

U54

2006

v. 001

AVIS

L'auteur a autorisé l'Université de Montréal à reproduire et diffuser, en totalité ou en partie, par quelque moyen que ce soit et sur quelque support que ce soit, et exclusivement à des fins non lucratives d'enseignement et de recherche, des copies de ce mémoire ou de cette thèse.

L'auteur et les coauteurs le cas échéant conservent la propriété du droit d'auteur et des droits moraux qui protègent ce document. Ni la thèse ou le mémoire, ni des extraits substantiels de ce document, ne doivent être imprimés ou autrement reproduits sans l'autorisation de l'auteur.

Afin de se conformer à la Loi canadienne sur la protection des renseignements personnels, quelques formulaires secondaires, coordonnées ou signatures intégrées au texte ont pu être enlevés de ce document. Bien que cela ait pu affecter la pagination, il n'y a aucun contenu manquant.

NOTICE

The author of this thesis or dissertation has granted a nonexclusive license allowing Université de Montréal to reproduce and publish the document, in part or in whole, and in any format, solely for noncommercial educational and research purposes.

The author and co-authors if applicable retain copyright ownership and moral rights in this document. Neither the whole thesis or dissertation, nor substantial extracts from it, may be printed or otherwise reproduced without the author's permission.

In compliance with the Canadian Privacy Act some supporting forms, contact information or signatures may have been removed from the document. While this may affect the document page count, it does not represent any loss of content from the document.

Université de Montréal
Faculté des études supérieures

Cette thèse intitulée :

Femmes immigrantes et organismes communautaires :
partage d'histoires et de savoirs

présentée par :

Geneviève Cloutier

a été évaluée par un jury composé des personnes suivantes :

Ricardo Zuniga
Président-rapporteur

Guylaine Racine
Directrice de recherche

Linda Davies
Membre du jury

Nasser Baccouche
Examineur externe

Andrée Demers
Représentante du doyen de la FES

SOMMAIRE

Porteuses de compétences professionnelles et de connaissances « de vie », les femmes immigrantes et réfugiées doivent lutter pour la reconnaissance de leurs savoirs. Les savoirs produits par les organismes communautaires sont souvent négligés, voire exclus tout comme ceux des femmes immigrantes et réfugiées. L'histoire du mouvement communautaire évoque d'ailleurs les luttes successives menées par les organismes dans le but de faire reconnaître leur apport au champ des connaissances sur l'intervention sociale. La problématique de cette recherche se situe au niveau du parallèle entre la marginalisation des savoirs portés par les femmes immigrantes et réfugiées et des savoirs produits en milieu communautaire.

Cette thèse s'insère dans un mouvement visant à faire valoir les connaissances qui émergent des lieux non académiques. Elle s'inspire de nombreuses études qui se sont affairées à redonner une place aux savoirs qui naissent dans l'action, à travers différentes formes d'expérience et qui contribuent à la construction de la connaissance. La spécificité de la thèse réside dans l'exploration d'une rencontre entre deux entités dont les savoirs sont peu reconnus. Il s'agit de la rencontre entre des intervenantes ayant vécu l'immigration et des organismes communautaires. Qu'advient-il lorsque de nouvelles arrivantes s'impliquent dans les organismes communautaires ? Qu'arrive-t-il lorsque les organismes découvrent les savoirs que portent ces femmes ?

L'objectif est de comprendre et d'analyser les apprentissages et les savoirs qui sont mis en commun lors de cette rencontre et qui contribuent à alimenter l'intervention sociale. Les questions de recherche visent à : 1. connaître les intervenantes ayant vécu l'immigration qui œuvrent auprès des personnes immigrantes et réfugiées dans les organismes communautaires; 2. cerner la signification de la rencontre entre ces intervenantes et les organismes communautaires; 3. découvrir les savoirs d'action des intervenantes ayant vécu l'immigration qui travaillent dans ces organismes; et 4. décrire les pratiques d'intervention qui émergent de la rencontre entre ces deux entités.

Dans cette recherche qualitative, les intervenantes ont pris la parole à travers une démarche d'explicitation de leurs pratiques. Les connaissances analysées proviennent principalement

de deux sources : 1. des entrevues de groupe réalisées auprès de quinze intervenantes oeuvrant dans trois organismes communautaires montréalais; et 2. des entrevues individuelles réalisées auprès de sept intervenantes ayant vécu l'immigration. Deux guides d'entrevue semi-structurée composés de quelques questions ouvertes ont été utilisés lors des entrevues. L'analyse des données a permis de dégager les principaux thèmes qui émergeaient de chaque entrevue. Puis, l'exercice a consisté à comparer les entrevues afin de s'assurer que les thèmes identifiés reflétaient l'ensemble des données recueillies. Les paradoxes et les différences marquantes entre les thèmes ont aussi été pris en considération lors de l'analyse.

Les résultats de cette recherche indiquent que les organismes communautaires représentent des lieux d'accueil, des espaces d'appartenance et d'inclusion sociale pour les femmes immigrantes et réfugiées. Ces organismes ont su favoriser la contribution des femmes à l'intervention sociale en reconnaissant leurs connaissances académiques et professionnelles ainsi que leurs savoirs « de vie », et en les impliquant à titre de bénévoles, puis d'intervenantes au sein des organismes. Ce nouvel espace de travail leur a permis de revaloriser ou encore de redéfinir leur identité. Il offre aux femmes une possibilité d'« appartenir » à une équipe de travail, à un lieu d'échange de savoirs. Bref, l'espace communautaire leur permet de vivre de nouvelles expériences professionnelles.

Les réflexions des intervenantes sur l'intervention démontrent qu'au-delà des connaissances liées aux déterminants culturels, elles acquièrent et développent des façons de faire l'intervention à travers lesquelles les rapports de confiance sont très importants. De plus, les femmes disent s'inspirer des forces et des savoirs des personnes immigrantes et réfugiées qu'elles accueillent pour intervenir. La rencontre entre les femmes ayant vécu l'immigration et les organismes communautaires enrichit l'expérience de chacun, créant ainsi une occasion pour réaffirmer les expertises qu'ils partagent et leur permettant de revoir et créer de nouvelles manières de concevoir et de faire l'intervention sociale.

Mots-clés : intervenantes immigrantes et réfugiées, organismes communautaires, pratiques d'intervention sociale, savoirs d'expériences, savoirs d'action, trajectoires d'immigration, rencontre.

SUMMARY

Immigrant and refugee women—women who have acquired professional skills and life experience—struggle to have their knowledge recognized. Similarly, knowledge acquired through community organizations is often neglected, if not ignored, like that of the immigrant and refugee women. The history of the community-based movement bears witness to the successive struggles in which organizations engage to have their contribution to the field of social intervention recognized. The focal point of this research is the parallel between the marginalization of the knowledge acquired by immigrant and refugee women and that of knowledge acquired in community organizations.

This thesis is in line with a movement that aims to assert the knowledge acquired outside of academic institutions. It draws on numerous studies that have set out to reclaim a position for the action-based knowledge gained through various types of experiences and to contribute to building knowledge. This research focuses specifically on exploring the consequences that arise when immigrant women who are also community workers come into contact with community organizations—two entities whose knowledge receives little recognition. What happens when newcomers become involved in community organizations? What happens when these organizations discover the knowledge these women have to offer?

The objective is to understand and analyze the skills and knowledge that are shared through this encounter and that contribute to social intervention. The purpose of the questions asked in the context of this research was to (1) identify female community workers who are immigrants themselves and who work with immigrants and refugees in community organizations, (2) determine the significance of the encounter between these women and the community organizations where they work, (3) learn about the action-based knowledge acquired by immigrant female community workers within these organizations, and (4) describe the intervention practices that result from the meeting of these two entities.

In this qualitative study, the community workers explained their practices. The information analyzed comes mainly from two sources: (1) group interviews with fifteen female community workers from three Montreal-based community organizations and (2) individual interviews with seven female community workers who are immigrants themselves. Two

semi-directed interview plans comprised of a few open questions helped guide the interviews. The resulting information was analyzed in order to define the main themes that emerged from each interview. The interviews were then compared to one another to ensure that the themes identified accurately reflected the data compiled overall. All paradoxes and striking differences between the themes were also taken into account in the analysis.

The results of this study suggest that community organizations are viewed as a destination, places where women immigrants and refugees can gain a sense of belonging and social inclusion. These organizations encourage women's contribution to social intervention by recognizing their academic and professional knowledge and their life experience, drawing them into the organizations as volunteers, and later as workers. This new workplace gives the women an opportunity to reaffirm or redefine their identity; it gives them a chance to belong to a work team, to a place where they can share their knowledge. In short, the community environment offers them new professional experiences.

The women's thoughts on intervention show that, beyond their culturally based knowledge, they learn and develop approaches to social intervention that value relationships based on trust. Moreover, the women report that they are inspired by the strength and knowledge of the immigrants and refugees they receive as clients. The meeting between women who have experienced the immigration process themselves and community organizations enhances the experience of both, creating an opportunity for them to reaffirm their shared expertise, review their practices and create new approaches to social intervention.

Keywords: immigrant and refugee community workers (women), community organizations, social intervention practices, experiential knowledge, action knowledge, immigration path, encounter.

TABLE DES MATIÈRES

LISTE DES TABLEAUX.....	xii
LISTE DES SIGLES.....	xiii
REMERCIEMENTS.....	xv
INTRODUCTION.....	1
L'ORIGINE DE CETTE THÈSE.....	1
LE CONTENU DE CETTE THÈSE.....	6
PREMIÈRE PARTIE : PROBLÉMATIQUE.....	11
CHAPITRE 1	
QUAND LES CONNAISSANCES DES PERSONNES IMMIGRANTES ET RÉFUGIÉES TRAVERSENT DIFFICILEMENT LES FRONTIÈRES.....	11
1.1 LA PERSPECTIVE HISTORIQUE DES FLUX MIGRATOIRES AU CANADA ET AU QUÉBEC.....	11
1.2 L'APPORT DES PERSONNES IMMIGRANTES ET RÉFUGIÉES À LA SOCIÉTÉ D'ACCUEIL.....	16
1.3 LA FRAGILISATION DES PERSONNES QUI VIVENT LE PROCESSUS D'IMMIGRATION.....	19
1.4 LA NON RECONNAISSANCE DES COMPÉTENCES ACQUISES ANTÉRIEUREMENT À L'IMMIGRATION.....	23
1.5 LES FEMMES IMMIGRANTES ET RÉFUGIÉES : DES TRAJECTOIRES IMPRÉGNÉES DE SAVOIRS NON RECONNUS.....	26
1.6 LE PROFIL DES INTERVENANTES ET DES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES QUI ONT PARTICIPÉ À LA RECHERCHE.....	31
CHAPITRE 2	
LES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES : DES PRATIQUES SOCIALES MÉCONNUES, DES SAVOIRS RAREMENT RECONNUS.....	35
2.1 LA LUTTE DES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES POUR LEUR RECONNAISSANCE.....	36
2.1.1 Les caractéristiques du mouvement communautaire.....	38
2.1.2 La reconnaissance de l'action communautaire autonome.....	40
2.2 LES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES ŒUVRANT AUPRÈS DES PERSONNES IMMIGRANTES ET RÉFUGIÉES.....	43
2.2.1 L'évolution des organismes et de leur expertise.....	44
2.2.2 Les luttes des organismes d'accueil et à d'établissement.....	47

DEUXIÈME PARTIE : MÉTHODOLOGIE.....	52
CHAPITRE 3	
UN PARCOURS MÉTHODOLOGIQUE : UNE RECHERCHE DE NATURE	
QUALITATIVE.....	52
3.1 LES QUESTIONS ET LES OBJECTIFS DE LA RECHERCHE.....	53
3.2 LE DÉROULEMENT DES ACTIVITÉS DE COLLECTE DE DONNÉES ET LES AJUSTEMENTS....	54
3.2.1 Le recrutement des organismes communautaires.....	55
Les organismes communautaires ciblés.....	55
L'approche auprès des organismes.....	58
Les considérations éthiques.....	61
3.2.2 Les entrevues de groupe auprès d'intervenantes sociales.....	62
Le recrutement des intervenantes au sein des organismes.....	62
La première entrevue de groupe dans les organismes.....	64
La deuxième entrevue de groupe dans les organismes.....	68
3.2.3 Les entrevues individuelles auprès d'intervenantes	
ayant vécu l'immigration.....	70
Le recrutement d'intervenantes ayant vécu l'immigration.....	70
Le guide d'entrevue.....	71
3.2.4 Les autres sources de données.....	72
3.3 L'ANALYSE DES DONNÉES.....	74
TROISIÈME PARTIE : ANALYSE DES DONNÉES.....	78
CHAPITRE 4	
LES PARCOURS IMPRÉGNÉS DE SAVOIRS D'INTERVENANTES	
AYANT UN VÉCU MIGRATOIRE.....	79
4.1 LA COMPOSITION DU GROUPE D'INTERVENANTES AYANT PARTICIPÉ À CETTE	
RECHERCHE.....	80
4.1.1 Le profil des intervenantes ayant vécu l'immigration.....	81
4.1.2 Le contexte prémigratoire : des parcours professionnels.....	83
qui se distinguent	
4.1.3 Le statut des femmes à leur arrivée.....	85
4.1.4 L'arrivée : de la lune de miel au désenchantement.....	87
4.1.5 Des femmes et leur trajectoire : des savoirs qui se perdent	
quelque part entre ciel et mer.....	90

4.2	LE PORTRAIT DE TROIS ORGANISMES COMMUNAUTAIRES.....	94
4.2.1	Le Baobab familial.....	94
	Les activités.....	95
	Le financement.....	96
4.2.2	Le Centre d'aide aux familles immigrantes Casa CAFI.....	96
	Les activités.....	98
	Le financement.....	98
4.2.3	Le Centre social d'aide aux immigrants (CSAI).....	99
	Les activités.....	100
	Le financement.....	100
4.2.4	Des organismes communautaires à la fois différents et semblables.....	101

CHAPITRE 5

LES APPORTS MUTUELS ENTRE LE MILIEU COMMUNAUTAIRE ET LES FEMMES IMMIGRANTES ET RÉFUGIÉES.....	108
--	-----

5.1	LE COMMUNAUTAIRE : MILIEU QUI TRANSFORME LA TRAJECTOIRE MIGRATOIRE DES FEMMES DEVENUES INTERVENANTES.....	109
5.1.1	Un espace accueillant.....	110
5.1.2	Un lieu d'appartenance.....	113
5.1.3	Un espace d'inclusion sociale : des liens à l'extérieur des organismes.....	117
5.1.4	Un lieu d'expérimentation : du bénévolat au travail.....	120
5.2	LA CONTRIBUTION DES FEMMES IMMIGRANTES ET RÉFUGIÉES À L'INTERVENTION COMMUNAUTAIRE.....	123
5.2.1	Les connaissances académiques et professionnelles des intervenantes.....	124
5.2.2	Le vécu migratoire, source de connaissances.....	125
5.2.3	Les expériences personnelles pour expliquer la légitimation des compétences.....	125
5.2.4	Le communautaire et l'acquisition de nouvelles connaissances.....	127

CHAPITRE 6

DES PARCOURS QUI S'INTERINFLUENCENT : UNE RENCONTRE CRÉATIVE.....	132
--	-----

6.1	L'INTERVENTION SOCIALE EN MILIEU COMMUNAUTAIRE : UNE HISTOIRE DE SENS.....	132
6.1.1	Le communautaire, un espace permettant l'expression et la construction de l'identité des intervenantes.....	133
6.1.2	Le communautaire, une volonté d' « être avec » des intervenantes.....	137
	Les liens au sein de l'équipe de travail.....	137
	Le lien avec les personnes en intervention.....	143
6.1.3	Les facteurs qui influencent les pratiques sociales dans les organismes communautaires.....	146

6.2 LE COMMUNAUTAIRE, UN LIEU D'EXPÉRIMENTATION QUI FAVORISE L'ÉMERGENCE DE SAVOIRS LIÉS AUX PRATIQUES D'INTERVENTION SOCIALE.....	153
6.2.1 Le peu d'importance accordée à la culture dans l'intervention.....	154
La culture ou plutôt le statut d'immigration.....	155
Quand la culture sert à revoir les schèmes d'analyse.....	159
6.2.2 L'importance du lien de confiance dans l'intervention.....	161
Le lien : un baume permettant d'atténuer les souffrances.....	167
Le pouvoir des organismes communautaires et des intervenantes.....	170
6.2.3 Les personnes immigrantes et réfugiées : la prise en compte de leur force dans l'intervention.....	173
 CONCLUSION.....	 178
 UN REGARD SUR LES RÉSULTATS DE LA RECHERCHE.....	 178
LES LIMITES DE LA RECHERCHE.....	183
LA PERTINENCE DE CETTE RECHERCHE.....	187
Implications pour l'intervention professionnelle.....	187
Implications pour les organismes communautaires.....	189
Implications pour la recherche.....	191
Implications pour les politiques sociales.....	193
Implications pour les personnes immigrantes et pour la société.....	195
 UNE RENCONTRE, DES LIENS, DE L'ESPOIR.....	 196
 RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES.....	 198
 ANNEXES	
Annexe I : Description des catégories d'immigration établies en 1976 et en 2002.....	xvii
Annexe II : Liste des différentes ententes Canada/Québec en matière d'immigration.....	xix
Annexe III : Tableau III : Formation professionnelle et expériences de travail des intervenantes dans leurs pays d'origine.....	xxi
Annexe IV : Tableau V : Le Baobab familial.....	xxiv
Tableau VI : Le Centre d'aide aux familles immigrantes (Casa CAFI).....	xxv
Tableau VII : Le Centre social d'aide aux immigrants (CSAI).....	xxvi

Annexe V :	Lettre explicative du projet de recherche.....	xxvii
Annexe VI :	Description du projet de recherche.....	xxix
Annexe VII :	Questionnaire des données sociodémographiques des intervenantes.....	xxxiv
Annexe VIII :	Guide d’entrevue semi-structurée Première entrevue de groupe auprès des équipes de travail.....	xxxvi
Annexe IX :	Guide d’entrevue semi-structurée Deuxième entrevue de groupe auprès des équipes de travail.....	xl
Annexe X :	Guide d’entrevue semi-structurée Entrevues individuelles.....	xliii
Annexe XI :	Les formulaires de consentement.....	xlix

LISTE DES TABLEAUX

Tableau I :	Nombre d'années d'expérience moyen des intervenantes ayant vécu un processus migratoire.....	80
Tableau II :	Région de provenance des intervenantes ayant vécu un processus migratoire.....	82
Tableau III :	Formation professionnelle et expériences de travail des intervenantes dans leurs pays d'origine.....	xxii
Tableau IV :	Statut des intervenantes ayant vécu l'immigration lors de leur arrivée dans le pays d'accueil.....	85
Tableau V :	Le Baobab familial.....	xxiv
Tableau VI :	Centre d'aide aux familles immigrantes (Casa CAFI).....	xxv
Tableau VII :	Centre social d'aide aux immigrants (CSAI).....	xxvi
Tableau VIII :	Nombre moyen d'années d'expérience des intervenantes qui ont participé aux entrevues de groupe.....	101

LISTE DES SIGLES

ACA	Action communautaire autonome
ACCESSS	Alliance des communautés culturelles pour l'égalité dans la santé et les services sociaux du Québec
ALPA	Alliance pan-américaine Accueil liaison pour arrivants
CAMO	Comité d'adaptation de la main d'œuvre
CANA	Carrefour d'aide aux nouveaux arrivants
CARI	Centre d'accueil et de référence sociale et économique pour immigrants
CLAM	Centre latino-américain Centre liaison accueil des migrants
CCF	Conseil canadien pour les réfugiés
CIC	Citoyenneté et immigration Canada
CIMOI	Centre d'intégration multi-services de l'Ouest de l'Île
CLSC	Centre locaux de services communautaires
COCONAT	Comité consultatif national sur l'établissement et l'intégration socio-économique des immigrants
CSAI	Centre social d'aide aux immigrants
CSS	Centre de services sociaux
DRH	Développement des ressources humaines
MRCI	Ministère des Relations avec les citoyens et de l'immigration
OCF	Organismes communautaires famille
PAEI	Programme d'aide et d'établissement des immigrants
PROMIS	Promotion intégration société nouvelle
RIOCM	Regroupement intersectoriel des organismes communautaires de Montréal
SACA	Secrétariat à l'action communautaire autonome
SARIMM	Service d'aide aux réfugiés et aux immigrants du Montréal Métropolitain
SAVI	Service d'accueil aux voyageurs et aux immigrants
SFQ	Service familial de Québec
SSDM	Service social diocésain de Montréal
TCRI	Table de concertation des organismes au service des personnes réfugiées et immigrantes
TRPOCB	Table des regroupements provinciaux d'organismes communautaires et bénévoles

L'histoire de cette thèse est imprégnée de grands moments. Les plus beaux se résument à la naissance de mes trois filles. Coralie, Yasmine et Salma, je vous dédie cet ouvrage. À l'image des femmes qui s'y racontent, j'espère que vos racines libanaises, entremêlées à vos racines québécoises, seront source de créativité tout au long de votre parcours de vie.

REMERCIEMENTS

*Ce qui compte, ce sont les liens d'affection qui relient les gens entre eux,
formant une toile immense et invisible sans laquelle le monde s'écroulerait.*

Jacques Poulin

Les liens qui se sont créés tout au long du processus dans lequel s'est inscrit mon projet de recherche sont incommensurables. Ces liens d'échange, d'entraide et d'amitié sont en très grande partie responsables de l'accomplissement de ce projet. Je voudrais donc souligner la contribution de plusieurs personnes à cette thèse.

Merci aux intervenantes qui ont généreusement accepté de s'impliquer dans le projet. D'abord, elles ont accepté de lier le monde de la recherche au monde de la pratique. Au-delà de cette ouverture, elles m'ont permis d'entrer dans leur univers de travail, mais aussi de découvrir leur trajectoire personnelle pour que je puisse accéder aux pratiques sociales qu'elles développent. À travers le récit de leurs pratiques quotidiennes, elles ont rappelé l'importance des liens qui se créent dans l'intervention et autour de l'intervention. Grâce à leur travail, elles « contribuent à construire nos façons d'être ensemble » (Grell, 2002 : 211). Merci pour le partage de connaissances et de vécu qui donne toute la richesse à cette thèse.

Merci à Guylaine Racine, ma directrice de thèse, pour sa disponibilité et pour les discussions dans lesquelles une grande place était accordée à l'échange de savoirs. Merci d'avoir su respecter l'essence de ce que je voulais faire. Dans ma propre pratique professionnelle, je tenterai de « diriger sans imposer » comme Guylaine sait le faire. Je remercie aussi Guylaine de m'avoir rassurer à différentes étapes de la réalisation de la thèse lorsque « je ne savais plus exactement ». Finalement, j'apprécie le lien de confiance qui s'est développé entre nous au cours de ces cinq années de travail. Ce lien a permis l'accomplissement d'un travail rigoureux dans un climat agréable. Je voudrais aussi souligner la généreuse contribution de Nérée St-Amand et de Linda Davies, les membres de mon comité de thèse, qui ont apporté des éléments de réflexion très pertinents à différentes étapes de la réalisation de cet ouvrage.

Annie St-Onge, ma lectrice assidue, a effectué un travail de moine pour améliorer de façon significative la qualité du français de la thèse. Elle a révisé ce texte à plusieurs reprises, dans de

courts délais et en déployant autant d'énergie que s'il s'agissait de son propre travail. Merci d'avoir partagé avec moi tes connaissances sur la langue française.

Je tiens aussi à souligner le soutien financier que j'ai reçu du Conseil Québécois de la Recherche sociale, de l'École de service social de l'Université de Montréal et de la Faculté des études supérieures. Ce soutien concret a fait en sorte que je puisse consacrer une bonne partie de mon temps à la réalisation de cette thèse.

Je ne pourrais passer sous silence mon réseau personnel sans qui cette thèse n'aurait pu se réaliser. Je voudrais remercier les éducatrices du CPE Les Petits Génies, à qui je porte une grande confiance. Elles ont procuré de grands moments de bonheur à mes enfants pendant que je m'affairais à la recherche ou encore à la rédaction de la thèse. Merci à mes amies Annie, Basma, Jacqueline, Martha et Zehira. Ces femmes venues d'« ailleurs » sont une grande source d'inspiration pour moi, elles donnent un sens à ma vie professionnelle. Je tiens aussi à remercier mes parents ainsi que Françoise Cloutier pour leur écoute, leur soutien et la confiance qu'ils me portent depuis toujours.

Je termine en soulignant l'apport infini de mon conjoint à la réalisation de ce « projet de vie » comme nous l'avons surnommé. Nicolas a participé à mon projet qu'il a fait sien, de la conception à la rédaction. Par ses critiques constructives, il a alimenté la thèse. Par son humour et ses encouragements, il m'a accompagnée dans cette aventure que nous avons ensemble décidé de vivre. Merci à mes enfants qui me procurent de forts moments de bonheur et qui, sans le savoir, sont une intarissable source d'apprentissage.

INTRODUCTION

LES ORIGINES DE CETTE THÈSE

Dans cette thèse, je me propose d'explorer la rencontre entre des intervenantes ayant vécu l'immigration et des organismes communautaires qui œuvrent auprès des personnes immigrantes et réfugiées¹. Plus précisément, je cherche à comprendre et à analyser les apprentissages et les savoirs qui émergent de cette rencontre et qui contribuent à alimenter l'intervention sociale. Une conviction est à la base de cette recherche : il existe différents milieux, outre les institutions académiques, où il est possible d'apprendre. Ainsi, le milieu de travail, les rencontres familiales, les relations amicales et les voyages sont tout autant d'exemples d'espaces à l'intérieur desquels les personnes interagissent, observent, écoutent, s'informent, échangent et font des apprentissages.

Cette conviction s'appuie sur deux observations. Mon expérience de travail en tant qu'intervenante auprès des personnes immigrantes et réfugiées et les liens que j'ai développés avec de nombreuses intervenantes dans le milieu communautaire m'ont permis de remarquer la non reconnaissance de l'expérience, des expertises professionnelles et des savoirs dont sont porteuses bon nombre de personnes immigrantes et réfugiées. Pourtant, les connaissances que ces personnes ont acquises dans leur pays d'origine, pendant le processus migratoire et durant la période postmigratoire représentent une richesse pour la société d'accueil.

¹ Dans cette thèse, lorsque je parle des « personnes immigrantes et réfugiées », je réfère aux gens qui ont vécu un processus migratoire et qui ont obtenu le statut d'immigrant ou de réfugié au Canada à un moment précis de leur vie. Ces personnes peuvent avoir acquis par la suite le statut de citoyen canadien. Une description plus détaillée des statuts légaux des gens qui immigrent au Canada (catégories d'immigration) se trouve à la section 1.1 de la problématique.

Le ministère des Relations avec les citoyens et de l'immigration (MRCI) déclare dans son site Internet :

Le Québec accueille des immigrants venus des quatre coins du globe avec leur savoir-faire, leurs compétences, leur langue, leur culture et leur religion. Le gouvernement du Québec reconnaît leur apport comme un enrichissement².

Conséquemment, il me semble important de considérer ces savoirs acquis grâce à la diversité des expériences vécues. Plusieurs auteurs provenant de différents champs de pratique³ se sont affairés dans les dernières années à redonner une place aux savoirs qui naissent dans l'action, à travers différentes formes d'expériences et qui contribuent à la construction de la connaissance⁴. S'ils étaient reconnus, les savoirs des personnes immigrantes et réfugiées pourraient jouer un rôle beaucoup plus positif et valorisé tout au long de leur parcours postmigratoire, durant leur période d'établissement (Vatz-Laaroussi, Rachédi et Pépin, 2002), dans leurs démarches d'emploi (Centre syndical et patronal du Canada, 2004; Conseil canadien des techniciens et technologues, 2004; Roux, 2003). Dans le cadre de cette thèse, je me suis intéressée aux savoirs de femmes immigrantes et réfugiées, devenues intervenantes dans des organismes communautaires⁵.

Ma deuxième observation porte sur le milieu dans lequel les femmes immigrantes et réfugiées sont devenues intervenantes. De la même façon que pour les savoirs des femmes immigrantes et réfugiées, les savoirs produits par les organismes communautaires sont considérés comme des savoirs de deuxième ordre. Ils sont parfois même négligés, voire exclus du champ des connaissances qui orientent

² www.immigration-quebec.gouv.qc.ca/francais/avantages-quebec/societe.html

³ DeRoos (1990), Deslauriers et Hurtubise (1997), Gould (1989), Goldstein (1990), Racine (2000), Scott (1990) en service social; Schön (1994), Bourassa, Serre et Ross (1999) en éducation, St-Arnaud (1992) en psychologie ainsi que Ghasarian (2002) et Theureau (1992) en anthropologie.

⁴ Il existe aussi un mouvement important qui cible la revalorisation des savoirs autochtones, aussi appelé connaissances traditionnelles ou locales (voir Lévesque, 2002 et les sites Internet de la banque mondiale www.banquemondiale.org/, de l'UNESCO <http://portal.unesco.org/> ainsi que le Centre de recherche pour le développement international www.idrc.ca).

⁵ Une brève description du profil des intervenantes et des organismes communautaires qui ont participé à la recherche se trouve à la section 1.6. Pour une description plus détaillée, voir le chapitre quatre.

l'intervention sociale (Bourassa et Leclerc, 2004). La problématique de cette recherche se situe au niveau du parallèle que j'établis entre la marginalisation des savoirs portés par les femmes immigrantes et réfugiées et des savoirs produits en milieu communautaire.

Les connaissances analysées proviennent essentiellement d'entrevues qualitatives réalisées auprès de femmes immigrantes et réfugiées, devenues intervenantes dans des organismes communautaires. Ces femmes partagent, sous plusieurs aspects, une expérience de vie commune qui alimente leur réflexion. Elles ont un vécu d'immigration. Durant les entrevues, elles racontent leurs pratiques d'intervention quotidienne. Pour en parler, elles font souvent référence à leur expérience personnelle d'immigration, aux savoirs qu'elles détenaient à leur arrivée en terre d'accueil. Elles réfèrent aussi aux apprentissages qu'elles ont acquis en fréquentant un organisme communautaire. Ainsi, elles décrivent leur engagement progressif au sein de ce nouvel environnement que représente le communautaire où elles seront bénévoles avant de devenir intervenantes. Dans cette thèse, j'explore la rencontre entre les intervenantes ayant vécu un processus migratoire et les organismes communautaires puisqu'elle est, à mon avis, productrice d'une richesse de savoirs au niveau de l'intervention sociale. Ainsi, l'objectif visé est de comprendre et d'analyser les apprentissages et les savoirs qui sont mis en commun lors de cette rencontre et qui contribuent à alimenter l'intervention sociale. Les questions qui sous-tendent cet objectif sont les suivantes :

1. Qui sont les intervenantes ayant vécu l'immigration qui œuvrent auprès des personnes immigrantes et réfugiées dans les organismes communautaires ?
2. Que représente la rencontre entre les intervenantes ayant vécu l'immigration et les organismes communautaires en terme d'apports mutuels ?
3. Quels sont les savoirs d'action, les savoirs expérientiels des intervenantes ayant vécu l'immigration qui travaillent dans les organismes communautaires auprès des personnes immigrantes et réfugiées ?
4. Comment ces savoirs s'actualisent dans les pratiques d'intervention des intervenantes ?

Cette thèse est le fruit d'une réflexion amorcée au début de ma pratique en service social auprès des personnes immigrantes et réfugiées. Mon premier rôle à titre d'intervenante consistait à mettre sur pied des groupes de socialisation pour briser l'isolement des femmes immigrantes et réfugiées dans un organisme communautaire qui accueillait les familles. Cette première expérience de travail social fût pour moi une expérience d'apprentissage. Le groupe se définissait plutôt comme un espace d'échange de connaissances entre femmes provenant majoritairement d'Afrique et d'Haïti – j'étais la représentante québécoise. Dès lors, j'ai été fascinée par la force des femmes que je côtoyais. Souvent soumises à des conditions économiques précaires, elles réussissaient à concilier les deuils et les pertes qu'entraînait l'immigration, à s'impliquer dans leur communauté, à gérer leur quotidien avec de jeunes enfants et, dans certains cas, à entreprendre des études. Pour ces femmes, la difficulté d'accéder au marché du travail constituait un obstacle de taille et plusieurs avaient échoué à leurs démarches de recherche d'emploi. La non reconnaissance de leurs compétences professionnelles, de leurs expériences et de leurs savoirs devenait une réalité, une barrière structurelle qui les forçait à vivre l'exclusion sociale et qu'il fallait dénoncer.

C'est avec cet objectif en tête que j'ai rédigé mon mémoire de maîtrise (Cloutier, 1995). Ma recherche à l'époque consistait à retracer la trajectoire socioprofessionnelle de femmes immigrantes et réfugiées afin de faire la lumière sur les enjeux liés à leur accessibilité à l'emploi. Cette recherche m'avait aussi permis de découvrir les connaissances que ces femmes détenaient et qu'elles utilisaient pour contrer les obstacles liés à la recherche d'emploi et pour briser l'isolement social. Certaines d'entre elles ont recréé des réseaux d'entraide à l'image de ceux qui existaient dans leur pays d'origine (voisinage, amitiés, groupes religieux, etc.). D'autres ont utilisé des compétences acquises avant l'immigration (entretien ménager, soins des enfants) pour exercer différents emplois dans le pays d'accueil (responsable de l'entretien ménager, domestique, préposée auprès d'enfants handicapés, etc.). Les nombreuses démarches qui s'inséraient dans les trajectoires

socioprofessionnelles de ces femmes – souvent minées par plusieurs obstacles – reflétaient les connaissances acquises par les femmes avant l’immigration et les apprentissages effectués tout au long du parcours migratoire.

Les femmes immigrantes et réfugiées ont continué d’enrichir mon propre parcours professionnel lorsque je suis devenue coordonnatrice dans une maison de famille située dans un quartier pluriethnique. Fréquentée majoritairement par des femmes immigrantes et réfugiées ayant de jeunes enfants, cette maison de famille constitue un lieu d’accueil et d’activités qui permet aux femmes d’échanger et de s’encourager mutuellement dans leur parcours postmigratoire. C’est dans le cadre de cet emploi que mon désir de contribuer à la reconnaissance des savoirs produits dans les milieux communautaires par des intervenantes ayant vécu le processus migratoire est né et a grandi. J’observais quotidiennement les intervenantes accueillir les familles immigrantes et réfugiées dans les organismes communautaires et intervenir auprès de celles-ci. J’ai alors constaté la richesse des connaissances portées par les intervenantes. Mes observations m’ont permis de conclure que les pratiques sociales développées dans les milieux d’intervention sont très peu connues à l’extérieur de ces mêmes milieux. J’étais donc témoin d’une richesse dont on parlait très peu. L’élaboration de ce projet de recherche met en lumière l’apport social de pratiques porteuses de connaissances souvent laissées dans l’ombre.

Une première recension des écrits m’a permis de constater que les ouvrages théoriques portant sur les processus d’acquisition des savoirs ont longtemps ignoré les connaissances qui naissent sur le terrain, à travers les pratiques. Soutenue par le principe positiviste selon lequel « la science produit la connaissance et la pratique applique cette connaissance », l’activité professionnelle est plutôt considérée comme une façon de résoudre des pratiques en appliquant des théories et des techniques spécifiques (Scott, 1990 : 564). Ce principe laisse très peu de place au rôle joué par les intervenantes en ce qui concerne l’acquisition des connaissances et au sens qu’elles donnent à leurs actions. De plus, l’impact des milieux de pratique sur les

apprentissages effectués par les intervenantes est rarement pris en considération lorsque les savoirs de ces dernières sont étudiés. Il importe d'évaluer les multiples façons d'apprendre dans les divers lieux d'acquisition des savoirs pour savourer les fruits d'une rencontre fructueuse entre un groupe d'intervenantes ayant vécu l'immigration et les organismes communautaires dans lesquels elles œuvrent ou ont œuvré.

De là ma préoccupation de nommer et documenter ces pratiques pour les faire connaître et reconnaître, les faire circuler de façon plus large, c'est-à-dire dans les autres organismes communautaires, chez des intervenantes qui travaillent auprès de la même population dans des contextes différents tels les milieux institutionnels (CLSC, hôpitaux, etc.), ainsi que dans les différents milieux de formation à l'intervention sociale. Cette thèse consiste, dans un premier temps, à décrire les trajectoires de femmes ayant vécu l'immigration avant de devenir intervenantes dans des organismes communautaires. Dans un deuxième temps, je m'intéresse aux rôles joués par les organismes communautaires dans la reconnaissance des savoirs des femmes et la transmission des savoirs sur l'intervention. L'exploration de la rencontre entre des femmes immigrantes et des organismes communautaires permet de lever le voile sur les pratiques sociales développées par ces intervenantes dans les organismes communautaires qui œuvrent auprès des personnes immigrantes et réfugiées.

LE CONTENU DE CETTE THÈSE

Les gens qui quittent leur pays, que ce soit par choix ou par obligation, pour s'établir en terre d'accueil traversent invariablement un processus migratoire. Ce processus est souvent nourri par l'espoir et perçu comme un gage d'avenir prometteur. Rapidement, la nouvelle réalité qu'ils vivent les amènent à constater l'ampleur des pertes liées à l'immigration qui, souvent, dépassent les gains effectués.

Le premier chapitre de la thèse expose une situation rencontrée par un grand nombre de personnes immigrantes et réfugiées : il s'agit de la difficulté liée à la reconnaissance des connaissances acquises une fois dans la société d'accueil. Pour ce faire, l'apport que représente la population immigrante et réfugiée pour la société hôte et ce, à différents niveaux (démographique, économique, culturel et social), est d'abord décrit. Par la suite, les facteurs qui influencent la réalité postmigratoire d'un grand nombre de gens, les poussant parfois à vivre de multiples formes d'exclusion, sont exposés. Plus précisément, il y a identification des problèmes liés à la non reconnaissance des compétences acquises antérieurement à l'immigration.

L'échantillon étant composé exclusivement de femmes, cette thèse recèle un souci de cerner la spécificité des situations que vivent les femmes en immigrant. Il y a donc une recension des savoirs dont elles sont porteuses, ainsi que des barrières qui s'érigent lorsque les femmes tentent de mettre à profit leurs connaissances. Le premier chapitre se termine par une brève présentation du profil des femmes immigrantes et réfugiées ainsi que des organismes communautaires qui ont participé à la recherche.

Dans le deuxième chapitre, un autre aspect de la problématique lié à la non reconnaissance des savoirs est exposé, il s'agit des savoirs qui émergent du milieu communautaire. Ainsi, les luttes qui ont été menées par les organismes communautaires pour faire reconnaître leur apport à la société québécoise sont retracées. Un intérêt particulier est porté aux gains acquis grâce à leurs revendications. Puis, la mise sur pied et l'évolution des organismes voués à l'accueil et à l'établissement des personnes immigrantes et réfugiées permet de mieux connaître ces organismes qui ont participé à cette recherche. Ainsi, il est possible de mieux comprendre la nature de l'engagement de ces groupes communautaires pour faire reconnaître leur expertise au niveau de l'intervention sociale.

Le chapitre trois décrit la démarche méthodologique. D'abord, les différentes questions de recherche, nourries par un objectif général, celui de connaître les pratiques qui émergent de la rencontre entre des intervenantes ayant vécu un processus migratoire et des organismes communautaires sont posées. Dans le cadre de cette recherche, la parole est donnée aux intervenantes tout en favorisant un processus réflexif alimenté par les interactions entre pairs. Ce chapitre explique de quelle façon l'échantillonnage a été construit, ainsi que les différentes procédures qui ont été suivies pour favoriser la participation des organismes communautaires à la recherche. Les activités développées pour recueillir les données incluant les entrevues de groupe et individuelles sont aussi exposées. L'analyse qualitative des données a été effectuée dans une perspective visant à donner accès à la compréhension qu'ont les personnes interviewées de leurs pratiques quotidiennes et du contexte dans lequel s'inscrivent leurs actions. Les procédures d'analyse sont décrites à la fin de ce chapitre.

L'analyse de la rencontre entre des parcours qui s'influencent mutuellement, celui de femmes immigrantes et réfugiées devenues intervenantes et celui d'organismes communautaires œuvrant auprès de personnes immigrantes et réfugiées, constitue le cœur de la recherche. Par conséquent, trois chapitres y sont consacrés. Le chapitre quatre présente un portrait descriptif des intervenantes qui ont participé à la recherche. Ainsi, les principales caractéristiques des trajectoires prémigratoires des femmes, le statut d'immigration à leur arrivée et les barrières rencontrées dans le pays d'accueil sont décrits. Dans ce chapitre, le portrait des trois organismes communautaires qui ont participé à la recherche est aussi brossé. Nous y retrouvons les similarités et les différences quant à leur fonctionnement, à leur financement et aux activités qui s'y déroulent. La description de la trajectoire migratoire des intervenantes et des organismes communautaires permet de mieux saisir les apports mutuels que génère la rencontre dont il est question dans cette thèse et qui sont traités au chapitre cinq.

Le cinquième chapitre permet de réaliser l'importance des différents rôles joués par les organismes communautaires dans la vie des femmes immigrantes qui ont d'abord été « membres » au sein d'un tel organisme avant d'y devenir intervenantes. Ainsi, il sera possible de constater que pour ces femmes, les organismes représentent un lieu d'accueil, un espace permettant la reconstruction d'un réseau social et favorisant la réalisation et la valorisation de soi. D'autre part, ce chapitre expose la contribution de ces femmes à l'intervention en milieu communautaire grâce à leurs connaissances académiques et professionnelles, à leur vécu migratoire et à leur expérience de vie. Bref, ce chapitre nous invite à accéder petit à petit au sens de la rencontre entre les intervenantes et les organismes communautaires.

Le chapitre six présente l'analyse des pratiques qui résultent de l'influence réciproque entre les intervenantes rencontrées et les organismes communautaires où elles œuvrent. Comme l'engagement communautaire ne peut être, à mon avis, dénué de sens, il y a d'abord présentation des motivations derrière ces pratiques qui se situent en grande partie dans un besoin de réalisation de soi et d'appartenance. Ensuite, les pratiques racontées, évoquées par les intervenantes sont décrites et analysées. Ainsi, un regard est porté dans un premier temps sur la nature de l'intervention incluant la place accordée à la culture, la conception des problématiques liées à l'immigration et la construction d'un lien de confiance. Dans un deuxième temps, il est question du rôle des intervenantes dans l'intervention, mais aussi de l'importance donnée au rôle de la personne qui vient chercher de l'aide. Succinctement, il est opportun de dire que les pratiques sociales qui naissent de la rencontre entre des femmes ayant vécu l'immigration et des organismes communautaires se définissent à travers les échanges vécus, les influences subies, les paradoxes et les questionnements véhiculés.

Dans la conclusion, les points saillants de la recherche sont présentés de façon abrégée en établissant des liens avec les principaux enjeux liés aux savoirs exclus qui sont générés à travers des expériences de vie vécues dans divers lieux. Puis, les

limites de cette recherche sont soulevées. Par la suite, une description des implications de cette thèse pour différents champs d'action (l'intervention professionnelle, les organismes communautaires, la recherche, les politiques sociales, les personnes immigrantes et réfugiées, ainsi que la société) permet d'appuyer la pertinence de la présente recherche. De surcroît, des pistes de recherche sont données pour permettre à d'autres acteurs impliqués dans le champ de l'intervention sociale auprès des personnes immigrantes et réfugiées de faire évoluer les savoirs. Finalement, cette partie présente les orientations futures que je prévois donner à mes travaux de recherche.

PREMIÈRE PARTIE : PROBLÉMATIQUE

CHAPITRE 1

QUAND LES CONNAISSANCES DES PERSONNES IMMIGRANTES ET RÉFUGIÉES TRAVERSENT DIFFICILEMENT LES FRONTIÈRES

L'immigration est constitutive du Canada et du Québec que nous connaissons aujourd'hui. Les nombreuses vagues d'immigration qui ont traversé ces sociétés d'accueil surtout au cours du vingtième siècle ont en effet façonné celles-ci, ont participé à l'évolution de leur identité. L'histoire de l'immigration rappelle d'ailleurs que la majorité de la population canadienne et québécoise a des racines étrangères, les ancêtres étant des personnes immigrantes de générations antérieures, pas si lointaines. C'est le peuple autochtone qui a occupé ces terres avant les nombreuses conquêtes qu'elles ont connues.

1.1 LA PERSPECTIVE HISTORIQUE DES FLUX MIGRATOIRES AU CANADA ET AU QUÉBEC

Pendant l'implantation du régime français, c'est une politique d'encouragement à la colonisation (par le fait même, d'encouragement à l'immigration), qui permet à la Nouvelle-France⁶ de délaissier sa fonction principale, le commerce, pour devenir une colonie de peuplement. Au 17^e et 18^e siècle, quelques 12 000 personnes immigrantes d'origine française et de religion catholique romaine s'établissent définitivement au Canada (Knowles, 1992). Suite à la conquête de la Nouvelle-France par les Britanniques en 1760, une politique visant à favoriser l'immigration d'une population anglo-saxonne de l'Europe est mise de l'avant. Des terres et des provisions leur sont offertes gratuitement afin de faciliter leur établissement. Le 19^e

⁶ Nom que portaient les possessions françaises du Canada jusqu'en 1763.

siècle se traduit par l'arrivée de personnes d'ascendance britannique⁷, majoritairement des agriculteurs. Or, l'immigration de masse visant à assurer la croissance économique du Canada à l'époque est un rêve plutôt qu'une réalité (Knowles, 1992).

Dès 1867, l'article 95 de l'*Acte d'Amérique du Nord Britannique (AANB)* définit les responsabilités fédérales et provinciales en matière d'immigration. Cet article donne le droit aux provinces de légiférer sur l'immigration à condition de ne pas aller à l'encontre des lois fédérales. En 1869, le premier acte d'immigration est adopté et il reflète une philosophie du laisser-faire puisqu'il ne détermine pas quelles sont les personnes immigrantes à accepter ou à proscrire. La reprise économique de 1890 a été accompagnée d'une augmentation du taux d'immigration. Entre 1896 et 1914, avec l'entrée de trois millions de personnes, la société se transforme causant des tensions et encourageant l'implantation d'une politique d'immigration plus sélective pour assurer la canadianisation, c'est-à-dire l'intégration à la vie civile du Canada (Knowles, 1992). Ainsi, l'origine ethnique et culturelle des personnes immigrantes devient plus importante que leur occupation dans le processus de sélection. L'Acte d'immigration de 1906 consiste en la révision et la consolidation de toutes les lois d'immigration écrites depuis 1869. De nombreuses clauses en lien avec l'exclusion et la déportation sont contenues dans ce nouvel Acte et vont devenir le premier mécanisme légal visant à établir une politique d'immigration sélective.

De même, l'Acte d'immigration de 1910 procure un pouvoir discrétionnaire illimité au cabinet ministériel pour régulariser le volume, l'origine ethnique et l'occupation de l'immigration destinée au Canada. À cette époque, les immigrants non désirables sont définis comme étant ceux qui ne s'adaptent pas au us et coutumes du Canada :

[...] those who will not assimilate with the Canadian people, or whose presence will tend to bring about a deterioration from a political, moral, social or economic point of view (Knowles, 1992 : 84).

⁷ Groupe formé d'Anglais, d'Écossais, d'Irlandais, de Gallois, de natifs des possessions britanniques et d'Américains loyalistes

Les immigrants ont donc grandement intérêt à se conformer aux valeurs et aux institutions de la société anglo-canadienne.

Entre 1915 et 1945, le Canada vit la grande dépression, des récessions économiques ainsi que deux guerres mondiales. Ce sont là des facteurs qui expliquent, en partie, une montée de l'antipathie envers l'immigration, ce qui résulte en une transformation dramatique des lois d'immigration suite aux révisions de l'acte d'immigration en 1919. Les appartenances idéologiques et culturelles pèsent de plus en plus dans le processus de sélection. Le Canada prend une position anti-réfugié, anti-sémite et ferme ses frontières. La peur de l'« étranger » se vit aussi de l'intérieur et les déportations sont fréquentes durant cette période. Les politiques d'immigration canadiennes continuent d'être restrictives dans les années d'après deuxième guerre, ce qui reflète les valeurs idéologiques, culturelles et raciales de la population canadienne générale renforcées par la peur de vivre une autre récession.

En contrepartie, de nouveaux acteurs prônent l'immigration. En effet, en réaction à un grand nombre de personnes réfugiées des régimes communistes, certains groupes comme les églises, les communautés et les organismes ethniques font la promotion de politiques d'immigration plus humanitaires pour les personnes réfugiées. Nous assistons donc en 1946 à une première tentative pour libéraliser les politiques d'immigration par la mise en marche d'un programme de parrainage des membres de la famille immédiate. En parallèle, un lobby proimmigration visant à favoriser le développement économique du Canada s'organise. La sélection est basée à la fois sur la valeur du potentiel de l'individu face à l'économie canadienne et sur l'origine ethnique, ce qui explique que se sont souvent les personnes immigrantes de quelques pays de l'Europe et des États-Unis qui sont privilégiées.

Les personnes immigrantes de la fin des années 1940 et 1950 constituent un corpus plus hétérogène en terme d'habiletés, de formation et d'occupation et ce sont les milieux urbains qui reçoivent cette population. Avec *l'Acte d'immigration de 1952*,

nous assistons graduellement à la diminution des restrictions pour admettre non seulement les personnes réfugiées non parrainées et les personnes déplacées, mais aussi une population immigrante provenant d'un nombre grandissant de pays européens. Ceci, dans un souci de préserver le caractère fondamental de la population canadienne.

Au Canada et au Québec, la diversification de la composition ethnique des flux migratoires s'effectue pendant la deuxième moitié du vingtième siècle. C'est alors que l'immigration en provenance de pays méditerranéens (Italie, Grèce et Portugal) s'ajoute à l'immigration principalement est européenne (Russie, Pologne, Ukraine) (Linteau, 1982). Mille neuf cent soixante-deux est une année charnière pour le Canada qui devient le premier des trois grands pays⁸ à ouvrir ses portes à l'immigration internationale en développant un outil visant à abolir la discrimination raciale ou « la politique blanche du Canada » (White Canada Policy). Dès 1960, des Antillais et des Espagnols s'ajoutent à la population immigrante déjà établie. À partir des années 1970, le pourcentage de personnes immigrantes en provenance de l'Europe de l'Est, de l'Asie, de l'Amérique latine et de l'Afrique augmente de façon importante.

Les statistiques du dernier recensement démontrent qu'au Québec, en ce début de millénaire, 10 % de la population est composée de personnes immigrantes, c'est-à-dire de personnes nées à l'extérieur du Canada (Statistique Canada, 2001). Accueillant actuellement 80 % des personnes qui immigrent au Québec annuellement, Montréal se situe au troisième rang des grandes villes canadiennes à recevoir des personnes provenant de différents pays du monde, après Toronto et Vancouver. Résultat : 28 % de la population montréalaise est composée de personnes immigrantes qui sont nées principalement en Italie, France, Chine, au Viêt-Nam, au Liban et à Haïti. Ce portrait reflète l'histoire des vagues d'immigration québécoise. Selon le dernier recensement (2001), des 500 000 personnes vivant à Montréal nées

⁸ Les deux autres pays sont l'Australie et les États-Unis.

à l'extérieur du Canada, 100 000 sont arrivées depuis 1996. D'ailleurs, cette nouvelle immigration se distingue par les pays de provenance des personnes immigrantes: Algérie (9 %), Chine (8 %), France (7 %), Haïti (5 %) et Maroc (5 %) (La direction de la Santé publique de Montréal, 2003). Cette différence s'explique en partie par la politique québécoise d'immigration qui ouvre ses portes aux pays francophones ou aux personnes « francophonisables », c'est-à-dire qu'elle favorise l'entrée de personnes immigrantes qui, de par leur origine ethnique, ont un potentiel plus élevé d'intégration à la communauté francophone. Cette mesure apparaît en 1991 lors de la signature de *l'entente Gagnon – Tremblay – McDougall*, qui accorde au Québec l'exclusivité de la sélection des immigrants indépendants, les autorités canadiennes se contentant d'entériner la décision. Dès lors, le Québec contrôle la moitié des entrées internationales sur son territoire⁹.

La diversité urbaine qui résulte de l'immigration constitue un défi pour les sociétés d'accueil. En effet, si des tensions sociales peuvent résulter de l'exclusion que subissent plusieurs personnes immigrantes et réfugiées en terre d'accueil, cette diversité représente également une force pour les villes qui accueillent les personnes immigrantes et réfugiées. Les propos de Papillon (2002), qui s'est intéressé à l'inclusion sociale des personnes immigrantes dans les villes canadiennes, expriment très bien la force qui peut émerger des villes pluriethniques :

Diverse cities, where different cultures, languages, world-views and life experiences meet, are spaces of métissage not only in the cultural or culinary spheres where this phenomenon is most visible, but also in the social and economic realms. Again, this creates an environment highly conducive to creativity and innovation (p. 2).

Trop souvent encore nous oublions que le cosmopolitisme qui résulte de l'immigration constitue pour la société d'accueil un espace très enclin à la créativité et à l'innovation. Or, il faut créer des conditions susceptibles de favoriser

⁹ Les entrées sous l'égide de l'immigration familiale et de la revendication du statut de réfugié, c'est-à-dire l'immigration humanitaire, dépendent encore de la politique fédérale.

l'émergence des forces et des atouts d'une population qui se qualifie par sa pluriethnicité.

1.2 L'APPORT DES PERSONNES IMMIGRANTES ET RÉFUGIÉES À LA SOCIÉTÉ D'ACCUEIL

Une des principales raisons qui incite le Canada et le Québec à ouvrir leurs frontières à l'immigration est sans contredit l'apport que représentent les personnes immigrantes et réfugiées à la société d'accueil. Afin de soutenir la mise en place de politiques d'ouverture à l'immigration, les gouvernements sont souvent appelés à défendre, voire à vanter l'apport que représente l'établissement de personnes en provenance de différents pays. Dans un premier temps, les instances gouvernementales misent sur l'apport démographique de l'immigration. L'accueil de personnes étrangères au Québec viserait d'abord à pallier à l'affaissement dramatique de la démographie, qui s'explique par la décroissance et le vieillissement de sa population.

L'apport économique de l'immigration constitue un autre élément souvent mis de l'avant pour convaincre la population des bienfaits de l'établissement des personnes étrangères en terre d'accueil. Par exemple, Fortier et Bénard (1999) décrivent les retombées économiques de l'immigration à Montréal :

L'impact économique de l'immigration se manifeste sur différents plans. Dans un premier temps, par l'arrivée d'une nouvelle population, dont les retombées se traduisent à l'échelle des quartiers par un accroissement de la demande en produits, en services et en logements. L'immigration contribue également au dynamisme entrepreneurial montréalais. Au fil des années, les communautés ont donné un cachet propre à chacun des secteurs qu'elles ont investis, apportant leur culture et leur savoir-faire, diversifiant l'offre commerciale et attirant de nouvelles clientèles (p. 14).

Les auteurs soutiennent aussi que l'entrepreneurship des communautés culturelles a permis d'enrichir différents secteurs de l'activité économique montréalaise tels l'industrie alimentaire, l'import-export et l'industrie pharmaceutique. Finalement, la

venue de personnes immigrantes investisseuses assure l'injection de capitaux dans l'économie et le développement de certains secteurs économiques.

Les lois établies dans le but de sélectionner les personnes immigrantes reflètent d'ailleurs l'objectif économique visé par l'immigration. La *Loi sur l'immigration de 1976* régit la sélection des personnes immigrantes en fixant des catégories précises d'immigrants admissibles. Cette Loi, entrée en vigueur en 1978, répond à un objectif économique par la mise en place d'un système de points, développé afin de recruter des personnes immigrantes en fonction des besoins du pays en terme de main-d'œuvre active. L'« immigrant indépendant » est celui qui demande de sa propre initiative le statut d'immigrant et il est sélectionné selon les bases du système de points. Notons que la *Loi sur l'immigration de 1976* a été modifiée à plus de trente reprises avant l'entrée en vigueur d'une nouvelle loi. La *Nouvelle loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* de 2002 apporte des changements aux catégories préétablies. Les nouvelles catégories sont : l'« immigration économique » incluant les travailleurs qualifiés, les parents aidés, les gens d'affaires et les aides familiales; le « regroupement familial » et les « réfugiés ou personnes en situation semblable » (voir l'annexe I pour une description des catégories établies en 1976 et en 2002). Les chiffres traitant de l'immigration au Québec en fonction de la catégorie d'admission démontrent que l'« immigration économique » constitue la catégorie privilégiée par le gouvernement puisqu'elle représente, entre 1993 et 2002, 49 % de l'immigration totale (La direction de la Population et de la recherche du MRCI, 2003). De ce nombre, les personnes qui arrivent dans le but d'investir symbolisent un apport en terme de capital financier étranger. Or, ces personnes qui se classifient dans la catégorie « gens d'affaires » (les entrepreneurs, les travailleurs autonomes et les investisseurs) ne représentent que 11 % de la population immigrante pour la période allant de 1993 à 2002 (La direction de la Population et de la recherche du MRCI, 2003). C'est plutôt la catégorie des « travailleurs qualifiés » qui regroupe le plus grand nombre de personnes immigrantes acceptées au Québec afin de répondre aux besoins en terme de main-d'œuvre qualifiée, comme son nom

l'indique. En effet, entre 1993 et 2002, 34 % des personnes immigrantes sont sélectionnées grâce aux compétences qu'elles ont acquises dans leur pays d'origine et qui correspondent aux besoins du marché du travail québécois (La direction de la Population et de la recherche du MRCI, 2003). La planification triennale de l'immigration 2005-2007 démontre l'importance accordée à cette catégorie. L'ex-ministre des Relations avec les citoyens et de l'immigration, Madame Michelle Courchesne, a annoncé dans un communiqué, envoyé le 26 mai 2004, que « l'essentiel de la progression des volumes d'immigration au cours des trois prochaines années découlera d'une augmentation du nombre de travailleurs qualifiés. »

D'autres personnes sont admises à l'intérieur des catégories d'immigration dans lesquelles les compétences professionnelles ne font pas partie des critères de sélection. Le « regroupement familial » (30 % de l'immigration) et « les réfugiés ou personnes en situation semblable » (21 % de l'immigration) sont des catégories souvent perçues comme étant liées essentiellement à l'immigration humanitaire. L'acceptation des personnes dans ces catégories est comprise par la population québécoise comme étant un acte charitable envers des gens séparés de leur famille par l'immigration ou provenant de pays en guerre. Dans cette optique, il est fréquent de supposer que ces personnes constituent un fardeau pour la société d'accueil. De plus, les médias nourrissent souvent une crainte face à la population réfugiée en proposant des liens entre terrorisme et personne réfugiée, entre les squatters et les personnes réfugiées, etc. Puisque leurs compétences ne jouent pas un rôle déterminant en ce qui concerne leur acceptation en pays d'accueil, elles sont très souvent sous-estimées et parfois même considérées comme étant inexistantes. Cependant, plusieurs personnes appartenant à ces catégories détiennent des connaissances professionnelles et personnelles pouvant être de grande valeur pour la société d'accueil. À cet égard, selon les données du recensement de 2001, 30 % des personnes admises au Québec sous ces deux catégories ont plus de 14 années de scolarité (La direction de la Population et de la recherche du MRCI, 2003).

Bref, le Québec importe une richesse en terme de capital humain. Ce concept de capital humain développé par Kazemipur et Halli (2001) réfère à des caractéristiques tels l'éducation, l'âge, l'expérience de travail et la santé qui affectent directement le statut économique. Ce concept devrait être élargi afin d'inclure la diversité des savoirs portés par les personnes immigrantes et réfugiées, c'est-à-dire les savoirs liés à la formation académique, aux compétences professionnelles, mais aussi ceux liés aux expériences personnelles (les compétences parentales acquises dans le pays d'origine, les savoirs liés à la culture d'origine sur la santé par exemple, les connaissances liées à l'entraide ou toute autre forme de savoir). Les savoirs « de vie », tout comme ceux rattachés au marché du travail, sont souvent questionnés, ignorés, bafoués en terre d'accueil. La richesse que représente la population immigrante et réfugiée pour la société d'accueil est par conséquent souvent gaspillée. Il est donc primordial de ne pas ignorer les différents savoirs des personnes immigrantes et réfugiées et de reconnaître leur existence. Le manque de reconnaissance des connaissances acquises, ajouté à différentes barrières telles la discrimination raciale et la négation des dimensions culturelles, linguistiques et religieuses des personnes, contribuent fortement à leur exclusion socio-économique. Comme l'explique Bibeau (2002) dans un essai sur le Québec pluriel, pour que la société québécoise profite pleinement des bienfaits de l'immigration, il est essentiel de reconnaître l'existence des facteurs qui contribuent à l'exclusion socio-économique des personnes immigrantes et réfugiées.

1.3 LA FRAGILISATION DES PERSONNES QUI VIVENT LE PROCESSUS D'IMMIGRATION

Afin d'éviter de généraliser lorsque nous tentons de comprendre ou d'analyser le vécu des personnes qui traversent un processus migratoire, il est important de prendre en considération la diversité des situations des personnes immigrantes et réfugiées qui s'installent dans un nouveau pays. En effet, plusieurs facteurs jouent un rôle dans le processus migratoire tels les raisons motivant l'immigration, les

circonstances reliées au départ du pays, les transitions dans des pays tiers, les deuils liés au processus migratoire, la présence ou l'absence d'un réseau établi dans le pays d'accueil, le sens donné aux nouvelles expériences de vie, l'accès à un emploi, etc. Ceci étant dit, le portrait statistique de la pauvreté des personnes immigrantes permet de constater la fragilisation de cette population. En effet, les données statistiques recueillies par Lee (2000), qui s'est intéressé à la pauvreté urbaine au Canada, démontrent que le taux de pauvreté des personnes immigrantes récemment arrivées (c'est-à-dire établies depuis moins de dix ans) est significativement plus élevé que la moyenne canadienne (52,1 % par opposition à 24,5 % pour tous résidents confondus). Pour leur part, Kazemipur et Halli (2001) ont examiné la pauvreté qui touche spécifiquement les personnes immigrantes au Canada. Les résultats démontrent que le plus haut taux de pauvreté des personnes immigrantes au Canada se situe à Montréal (31,4 %). L'étude démontre que l'écart des taux de pauvreté entre la population immigrante et non immigrante est aussi le plus haut à Montréal. Les auteurs expliquent la situation montréalaise en partie par le fait que les personnes immigrantes et réfugiées doivent apprendre le français (même si elles maîtrisent l'anglais). De plus, il semble qu'une grande proportion de personnes réfugiées s'établisse à Montréal. Celles-ci n'étant pas choisies en fonction des critères de sélection du système de points, elles peuvent donc détenir un capital humain plus pauvre.

Il semble que les personnes immigrantes arrivées au Canada à partir des années 1990 ont plus de difficultés en ce qui concerne l'employabilité. Selon l'étude de Badets et Howatson-Leo (1999) portant sur le rôle des nouveaux immigrants dans la population active, le taux d'emploi des hommes immigrants (arrivés dans les cinq dernières années) est de 81 % en 1986 et de 71 % en 1996 (comparativement à 87 % et 84 % pour les hommes nés au Canada). Conséquemment, leur salaire est inférieur aux cohortes précédentes. En fait, c'est ce qu'indiquent les données sur l'emploi et le revenu retrouvées dans la Banque de données longitudinale sur l'immigration. Les mêmes tendances se retrouvent dans un rapport intitulé *Les immigrants dans les*

régions métropolitaines de recensement au Canada, publié en 2004 et portant sur les données du recensement de 2001 (Schellenberg, 2004). McDonald et Worswick (1998), qui ont effectué des études longitudinales (sur une période de dix ans) sur les revenus des hommes immigrants au Canada, soutiennent que l'ancienneté professionnelle pourrait expliquer la différence de revenus entre Canadiens de naissance et immigrants. Cette hypothèse semble indiquer que l'expérience acquise par les personnes immigrantes dans leur pays d'origine est très peu prise en considération en contexte canadien. Notons que la conjoncture économique pourrait aussi être un facteur pour expliquer l'intégration au marché du travail des personnes immigrantes. Les changements structureaux concernant l'économie internationale (la globalisation) ont un impact sur le marché du travail canadien qui se manifeste par la disparition d'emplois bien rémunérés dans les industries et par la précarité de plusieurs emplois. Les postes offerts dans les manufactures constituaient souvent, pour les personnes immigrantes, une porte d'entrée sur le marché du travail canadien. La fermeture de nombreuses usines (suite à leur déménagement dans les pays en voie de développement), qui coïncide avec la politique de libre-échange, vient rétrécir les possibilités d'emplois pour un grand nombre de personnes immigrantes. Comme nous le verrons à la prochaine section, les femmes immigrantes et réfugiées sont particulièrement touchées par ces changements.

Les travaux de Pendakur et Pendakur (1998) examinent les différences entre le revenu des personnes de race blanche et celui des membres de minorités visibles. Nous remarquons une différence significative entre le salaire des immigrants qui ont terminé leurs études au Canada et ceux qui ont obtenu leur diplôme à l'étranger. Ce résultat démontre bien la difficulté de faire reconnaître les études réalisées dans d'autres pays. L'originalité de la recherche de Pendakur et Pendakur (1998) réside dans l'intérêt porté aux membres des minorités visibles (nés au Canada ou à l'extérieur du Canada). L'écart salarial entre les hommes immigrants de race blanche et ceux appartenant à une minorité visible persiste même lorsque ces deux groupes ont effectué leurs études au Canada. En corollaire, les données des recensements de

1986, 1991 et 1996 démontrent que les membres des minorités visibles ont des revenus inférieurs à la moyenne et des niveaux de chômage supérieurs et ce, même en tenant compte de leur qualifications et de leurs expériences (Pendakur et Pendakur, 1998; Lian et Matthews, 1998). Ces résultats confirment certainement une réalité vécue par un grand nombre de personnes immigrantes ou de minorités visibles.

Fait intéressant à souligner, les personnes immigrantes arrivées il y a cinq ans possèdent un niveau d'études supérieur aux cohortes précédentes : 45 % des immigrantes arrivées en 1999 ont fait des études post-secondaires comparativement à 20 % en 1980 (Thompson, 2000). Malgré cette réalité, les personnes immigrantes formées à l'étranger gagnent moins que la population canadienne d'origine possédant le même niveau de scolarité. Bref, depuis 20 ans, bien que les personnes immigrantes (et les personnes immigrantes de minorités visibles) soient plus scolarisées que les cohortes précédentes, les emplois diminuent et la pauvreté augmente (Omidvar et Richmond, 2003).

Au Québec, le même phénomène est présent. Dans une étude sur la mobilité professionnelle des personnes immigrantes, Renaud et Carpentier (1994) ont constaté que les personnes immigrantes, de façon générale, expérimentent une chute de leur statut professionnel et donc une rupture avec leur identité professionnelle dans la société d'accueil. Dans un article traitant des mesures de soutien pour les personnes immigrantes et réfugiées, Léger (2003) démontre que cette même tendance se retrouve à Montréal. Plusieurs personnes immigrantes scolarisées et qualifiées, recrutées par le gouvernement sur la base de leurs qualifications, sont très insatisfaites, car elles ne réussissent pas à trouver un travail qui correspond à leurs habiletés, faisant en sorte que certaines personnes retournent même dans leur pays.

En résumé, tout indique qu'un grand nombre de personnes immigrantes et réfugiées arrivent dans un nouveau pays munies de connaissances et pleines d'espoir, ce qui

devraient leur permettre de se tailler une place et de refaire leur vie dans des conditions favorisant leur mieux-être. Or, souvent ces gens se butent à de nombreux obstacles qui les empêchent d'accéder à un emploi à la hauteur de leurs compétences. Il y a discussion autour de ces obstacles dans la prochaine section.

1.4 LA NON RECONNAISSANCE DES COMPÉTENCES ACQUISES ANTÉRIEUREMENT À L'IMMIGRATION

Le portrait statistique portant principalement sur les revenus et l'employabilité des personnes immigrantes, réfugiées et de minorités visibles est une source d'inquiétude. En effet, ce portrait permet de constater l'iniquité vécue par la majorité des personnes immigrantes et réfugiées au sein même du pays d'accueil ainsi que la perte de richesse que représente l'immigration en terme de capital humain. Thompson (2000) a d'ailleurs mené une recherche sur les compétences des personnes immigrantes et sur le rôle du capital humain en tenant compte des pays d'origine de ces dernières. Les résultats soulèvent un problème :

[...] la sous-utilisation grave des compétences des immigrants – ce que l'on appelle communément le phénomène du *chauffeur de taxi* et que l'on retrouve chez les immigrants récents au Canada (p. 1).

Des pistes d'analyse sont proposées pour expliquer ce problème. D'abord, Thompson (2000) stipule que les personnes immigrantes provenant de régions de sources moins traditionnelles¹⁰ possèdent peut-être un capital humain plus difficile à reconnaître ou à transférer dans le contexte du marché du travail canadien. Elle explique aussi que dans ces régions, les études académiques peuvent être jugées de qualité inférieure à l'enseignement offert au Canada. Finalement, l'auteure avance que les employeurs canadiens sont peut-être peu enclins à prendre des risques puisqu'ils ne connaissent pas bien les titres de compétences étrangers et par

¹⁰ Dans l'étude de Thompson, les régions considérées comme étant traditionnellement des sources d'immigration sont l'Amérique du Nord et l'Europe du Nord et de l'Ouest, tandis que les régions de sources moins traditionnelles incluent entre autres l'Europe du Sud et de l'Est, l'Asie du Sud, l'Asie de l'Est et du Sud-Est, l'Amérique centrale et l'Amérique du Sud, les Caraïbes et les Bermudes.

conséquent, ne les reconnaissent pas à leur juste valeur. Bref, ces pistes d'analyse démontrent une difficulté à établir des équivalences en lien avec les compétences des personnes immigrantes qui viennent de régions de sources moins traditionnelles.

L'évolution du flux migratoire au Canada et au Québec, qui se traduit par l'hétérogénéité des pays sources d'émigration, semble poser problème. En fait, la diversification de l'immigration constitue un phénomène qui débute après la deuxième guerre mondiale. À cette époque, à l'immigration traditionnellement américaine et européenne s'ajoute graduellement une « nouvelle immigration de sources moins traditionnelles ». La transformation des cohortes des populations immigrantes s'explique aussi par le fait qu'en 1962, comme il est expliqué plus haut, le Canada ouvre ses portes à l'immigration internationale en développant un outil visant à abolir la discrimination raciale ou « la politique blanche du Canada ». Puis, l'entente internationale du Canada avec le Haut Commissariat aux Nations Unies pour les réfugiés est intégrée officiellement à l'*Acte d'immigration de 1976*. Les années 1980 se caractérisent par une crise des personnes réfugiées des pays de sources moins traditionnelles et par une entente économique de porte ouverte.

Bref, le Canada et le Québec ouvrent graduellement leurs frontières aux personnes provenant des cinq continents du monde. L'ouverture des frontières a aussi pour but de répondre spécifiquement à leurs besoins en terme de main-d'œuvre qualifiée. Or, cette diversification des pays d'émigration n'est pas accompagnée par la mise en place de mesures et d'outils visant à faciliter la reconnaissance des compétences des nouvelles immigrantes et des réfugiées. Des lois ont dû être élaborées et mises en place pour atteindre cet objectif. La mise sur pied en 1967 du système de points permet une sélection des personnes immigrantes fondée sur leur capacité de contribuer à l'économie canadienne. Ce système fait en sorte que les immigrants non parrainés qui peuvent satisfaire le département de Citoyenneté et immigration par leur éducation, leurs habiletés ou autres qualifications sont considérés comme admissibles, sans égard à leur race, couleur, nationalité, s'ils sont capables de

subvenir à leurs propres besoins dans l'attente d'un travail ou encore si un emploi les attend. Dès lors, plusieurs ouvriers sans travail et visiteurs en provenance de différents pays demandent leur statut d'immigrant.

Puis, la *Loi sur l'immigration de 1976* vient ralentir la cadence et la quantité des demandes. Cette loi fédérale entrée en vigueur en 1978 régit de façon assez stricte la sélection des personnes immigrantes, fixe des catégories précises d'immigrants admissibles et établit des quotas annuels d'immigration. L'objectif premier du Canada est alors de maintenir l'équilibre entre l'entrée des personnes immigrantes et les besoins du pays, en l'occurrence une main-d'œuvre active et une hausse de natalité pour mieux combattre le vieillissement démographique. Le système de points développé dans le cadre de cette Loi établit une correspondance entre les compétences des personnes immigrantes et les besoins du marché du travail canadien. Mais il semble qu'un obstacle majeur se pose lors de l'application de cette Loi, c'est-à-dire l'absence de normes pour la reconnaissance des titres et diplômes étrangers. Des spécialistes relevant du Développement des ressources humaines (DRH) et du ministère *Citoyenneté et immigration* Canada (CIC) ont évalué ce système presque vingt ans après sa mise en place, en 1999. Ils avancent que le système de points, tel que conçu au départ, repose sur des pratiques discriminatoires, incluant la non reconnaissance des barrières linguistiques, les coûts élevés liés aux démarches de reconnaissance des compétences et un acharnement des organismes de réglementation (les ordres professionnels) qui interviennent plus souvent dans le cas des personnes immigrantes que dans celui des professionnels nés au Canada¹¹.

Dans le cadre de la *Nouvelle loi sur l'immigration et la protection des réfugiés de 2002*, des changements sont apportés à la façon de sélectionner les « travailleurs qualifiés » (antérieurement appelées les « immigrants indépendants »). Ce nouveau modèle est fondé sur les compétences transférables. Les qualités génériques d'une

¹¹ Pour des exemples concrets, voir ministère du Développement des ressources humaines et ministère Citoyenneté et immigration Canada (1999) et la Presse canadienne (1999).

personne associées au succès sur le marché du travail sont évaluées plutôt que de rechercher les profils correspondant à des professions spécifiques. Seul le temps pourra démontrer l'efficacité de ce nouveau système. Au premier abord, il semble difficile de résoudre les problèmes énumérés ci-dessus et ciblés par les spécialistes. Cauchy (2004), dans un article qui traite des barrières rencontrées par les personnes immigrantes scolarisées, spécialisées dans des professions en demande, qualifie de « course à obstacles » les étapes qu'elles doivent franchir pour pouvoir exercer leur profession. Comme il l'explique, ces dernières se retrouvent souvent devant un « no man's land administratif » (p. A1). Après la reconnaissance des équivalences, encore faut-il que ces personnes se trouvent un emploi et ce, sans détenir l'expérience québécoise très souvent exigée par les employeurs (l'expérience dans le pays d'origine n'étant pas reconnue).

Le manque de reconnaissance et de considération de l'expérience antérieure à l'immigration (incluant l'expérience de travail) et des études prémigratoires constitue un frein important à l'établissement des personnes immigrantes et réfugiées dans le pays hôte. Pour plusieurs femmes immigrantes et réfugiées, ce manque de reconnaissance des savoirs acquis avant l'immigration est très présent. Il s'actualise dans l'image de la femme confinée à la maison que la société d'accueil leur confère souvent. La lutte qu'elles mènent pour faire valoir leurs compétences multiples fait partie des défis qui s'imposent sur leur parcours postmigratoire.

1.5 LES FEMMES IMMIGRANTES ET RÉFUGIÉES : DES TRAJECTOIRES IMPRÉGNÉES DE SAVOIRS NON RECONNUS

Les femmes immigrantes et réfugiées, tout comme la population immigrante en général, traversent des parcours de vie qui se caractérisent par leur hétérogénéité. En contrepartie, leur parcours non linéaire est souvent marqué par une période de survie (ou du moins de grande adaptation) à leur arrivée dans un nouveau pays. Cette

période est constituée d'apprentissages variés (comment prendre le métro, les aubaines « à éviter », l'habillement en fonction de la température, le système scolaire, etc.). Aux nouveaux apprentissages se greffe très souvent le « deuil des acquis ». En d'autres termes, pendant cette période les femmes réalisent que les savoirs qu'elles détiennent et qui proviennent du pays d'origine ne sont pas nécessairement reconnus dans le pays d'accueil. Ils sont plutôt remis en question, non considérés voire niés.

Le parcours postmigratoire de ces femmes est souvent criblé de luttes : luttes pour faire reconnaître leurs connaissances, luttes pour être incluses dans cette nouvelle société. Knocke, et Ng (1999), qui se sont intéressées aux différentes formes d'organisation développées par les femmes immigrantes, dénoncent le manque de considération de la contribution sociale, culturelle et économique des femmes immigrantes et réfugiées. Par conséquent, ces femmes sont marginalisées dans le processus politique, au niveau du processus d'intégration et d'établissement, et sur le marché du travail. Effectivement, plusieurs facteurs systémiques sont susceptibles de contribuer à l'exclusion sociale de ces femmes nouvellement arrivées (Bibeau, 2002; Papillon, 2002; Omidvar et Richmond, 2003). Les femmes, selon leur statut d'immigration, n'auront pas accès à certains services tels les cours de langue, les services de santé, les services d'employabilité, etc. Par exemple, les personnes en attente de parrainage ou revendiquant le statut de réfugié n'ont pas accès aux cours de langue. Le parrainage est parfois problématique puisqu'il place les personnes parrainées dans une situation de dépendance financière face à la personne qui parraine pendant une période de trois ans. Cette dernière, qui est souvent le mari, peut, dans certains cas, utiliser le pouvoir qui lui est conféré par le parrainage pour menacer la femme (la retourner dans son pays d'origine, ne plus lui donner d'argent, etc.) et la garder sous son joug (Côté, Kérisit et Côté, 2001). Notons qu'au Québec, entre 1993 et 2002, 36 % des femmes sont venues grâce au parrainage comparativement à 23 % des hommes (La direction de la Population et de la recherche du MRCI, 2003).

D'autres femmes acceptent difficilement le manque de reconnaissance culturelle, linguistique et religieuse puisque se sont souvent elles qui détiennent le rôle de transférer les savoirs culturels, linguistiques et religieux aux générations qui suivent. Elles doivent aussi s'ajuster à la nouveauté des normes culturelles du pays d'accueil. Pour plusieurs femmes, leur réseau social et familial, représentant une source d'entraide, de soutien et de médiation des conflits, est souvent absent dans le pays d'accueil. La reconstruction de ces réseaux est minée par de nombreuses entraves (linguistique, culturelle, idéologique, organisationnelle et structurelle). En effet, il est difficile de reconstruire ces réseaux dans un pays où la notion de voisinage n'est pas très développée et où l'individualisme est prôné au détriment des liens sociaux. Cette perte de soutien familial ou du réseau élargi lors de l'immigration implique souvent une diminution des possibilités d'exercer un emploi ou une activité professionnelle pour ces femmes (Cardu et Sanchagrin, 2002). Lorsqu'elles trouvent un emploi, plusieurs sont victimes de discrimination raciale et de préjugés dans leur milieu de travail. De nombreuses femmes vivent ainsi de l'isolement social. Les multiples barrières rencontrées par ces femmes peuvent mener quelques-unes d'entre elles à connaître, à une certaine période de leur parcours postmigratoire, des problèmes de santé mentale (Bibeau et autres, 1992). Ces facteurs constituent des freins à l'émergence des forces vives que pourraient apporter les femmes nouvellement arrivées à la société d'accueil.

La méconnaissance des multiples réalités des femmes immigrantes et réfugiées amène la société québécoise à tracer un portrait à la fois statique et homogène de ces femmes. Nous les percevons comme des victimes dans leur couple, dans leur religion, dans leur choix de vie puisqu'elles n'adhèrent pas nécessairement aux valeurs véhiculées dans le pays d'accueil. Pourtant, ces femmes ont souvent lutté dans leur pays d'origine pour l'accès à la scolarité, pour la justice sociale ou encore pour dénoncer les politiques qui exploitent les populations. Les écrits relatant l'histoire des femmes immigrantes au Canada démontrent comment celles-ci utilisent les savoirs acquis dans leur pays d'origine (Burnet, 1986; DasGupta, 1986;

Iacovetta, 1992; Lindstrom-Best, 1988). En effet, nous retrouvons chez ces femmes de grandes capacités d'organisation, d'entraide et de solidarité et ce, tant au niveau de l'accueil des nouvelles familles arrivantes, de leur implication au niveau des tâches ménagères, de la mise sur pied de groupes de femmes, de leur participation à l'administration du commerce familial. Ces implications ont nécessairement des répercussions au niveau des sphères économiques, sociales, culturelles et communautaires de la société hôte, bien que nous en parlions peu.

Encore aujourd'hui, les rassemblements de femmes comme les préparatifs reliés à la *Marche mondiale des femmes de l'an 2000* démontrent que plusieurs d'entre elles sont actives sur différents plans. Par ailleurs, ce rassemblement prouve aussi qu'il existe un écart entre les préoccupations et les revendications des femmes du nord et celles du sud (incluant les femmes immigrantes et réfugiées). Tandis que les femmes occidentales revendiquent des droits pour les lesbiennes, les femmes en provenance des pays en voie de développement prônent l'importance du respect des droits humains dans les pays en guerre. Bref, plusieurs femmes immigrantes et réfugiées sont engagées, impliquées dans de nombreuses luttes et leur trajectoire migratoire démontre que ces luttes se poursuivent sous différentes formes dans le pays d'accueil.

Force est de constater que les femmes immigrantes et réfugiées n'arrivent pas dans la société d'accueil dépourvues de savoirs. Les statistiques récentes suggèrent d'ailleurs que les nouvelles immigrantes sont plus scolarisées que les canadiennes d'origine (31 % des nouvelles immigrantes possèdent un grade universitaire, comparativement à 20 % des canadiennes d'origine) (Thompson, 2000). Au Québec, 40 % de la population immigrante féminine arrivée entre 1993 et 2002 a 14 ans ou plus de scolarité et ce taux s'élève à 54 % lorsqu'il s'agit des femmes ayant immigré sous la catégorie « immigration économique ». De plus, 62 % des femmes de 15 ans et plus admises pendant cette période comptent se joindre à la population active (La direction de la Population et de la recherche du MRCI, 2003).

Cependant, lorsqu'elles se retrouvent sur le marché du travail canadien ou québécois, les immigrantes ont des revenus inférieurs aux canadiennes ou aux québécoises de naissance. Pour un emploi à temps plein, le revenu moyen est de 67 % inférieur à celui des canadiennes en général (Statistique Canada, 2000). De plus, selon Badets et Howatson-Leo (1999), le taux d'emploi des femmes immigrantes récentes est de 58 % en 1986 et de 51 % en 1996, tandis que le taux d'emploi des femmes nées au Canada a augmenté, passant de 65 % en 1986 à 73 % en 1996. En corollaire, le taux de chômage des jeunes immigrantes scolarisées est de 17 % comparativement à 4 % pour les canadiennes en général (Cardu et Sanchagrin, 2002).

Les données du recensement (2001) indiquent aussi que la majorité des immigrantes qui arrivent à l'âge adulte au Canada obtiennent un emploi spécialisé dans une moindre mesure que les canadiennes de naissance (La direction de la Population et de la recherche du MRCI, 2003). De plus, une étude du gouvernement canadien démontre que le pays de provenance des femmes immigrantes joue un rôle déterminant dans la probabilité d'obtenir un emploi hautement spécialisé. Ainsi, les femmes immigrantes d'origine britannique ou américaine (non perçues comme immigrantes) se retrouvent dans les échelons les plus hauts de la hiérarchie occupationnelle, tandis que les femmes qui ne parlent pas les langues officielles ou qui sont des minorités visibles se retrouvent surtout dans le secteur des services ou font des tâches domestiques. La globalisation des marchés et la libéralisation des échanges mondiaux ont provoqué une restructuration des industries du textile et d'autres manufactures, qui embauchaient avant les années 1990 un nombre important de femmes immigrantes. Plusieurs de ces femmes font maintenant du travail à la pièce, à leur domicile. Elles sont donc à leur compte et ne sont pas protégées par les lois du travail ou par un syndicat. Bref, de nombreuses immigrantes effectuent des emplois peu qualifiés. Pour Boyd (1986) et Ng (1993), être femme et immigrante constitue un double handicap sur le marché du travail car elles subissent une double discrimination (sexiste et raciste), ce qui explique qu'elles ont un statut

occupationnel inférieur à celui des femmes canadiennes de naissance, souvent à temps partiel et avec une rémunération peu élevée.

L'enjeu lié à la non reconnaissance des compétences et des connaissances des femmes immigrantes et réfugiées demeure très présent dans leur vie. La section suivante présente brièvement le portrait des intervenantes qui ont vécu un processus migratoire et qui ont participé à la recherche actuelle, ainsi qu'un portrait des organismes communautaires où elles œuvrent. Cette section permettra d'établir des liens entre la problématique du manque de reconnaissance des savoirs de ces femmes, des difficultés qui s'érigent sur leurs parcours et du rôle que jouent les organismes communautaires dans leur vie.

1.6 LE PROFIL DES INTERVENANTES ET DES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES QUI ONT PARTICIPÉ À LA RECHERCHE

Le parcours migratoire des femmes immigrantes (devenues intervenantes) rencontrées dans le cadre de cette recherche varie considérablement. Ainsi, le pays d'origine, les raisons de leur immigration, la date d'arrivée et leur statut rappellent l'hétérogénéité de ces femmes. De plus, les raisons de l'immigration, la préparation et les attentes avant le départ, le trajet migratoire et les ruptures vécues pendant l'immigration ainsi que l'acclimatement, le dépaysement, les pertes, les réapprentissage, les chocs culturels, le tiraillement identitaire, les expériences positives et négatives vécues en contexte postmigratoire sont autant d'exemples de facteurs qui influencent leur parcours migratoire. Fronteau (2000) décrit très bien l'influence de ces multiples facteurs sur le processus migratoire à l'aide d'une analogie avec la traversée d'un miroir :

La traversée du miroir, c'est aussi une nouvelle quête de sens, le passage d'un monde connu et familier où « je ne sais pas ce que je sais » vers un monde inconnu et étranger où « je sais ce que je ne sais pas » (p. 3).

Les intervenantes ayant vécu un processus migratoire partagent cette quête d'un nouveau sens à leur vie et ce besoin de revoir ce qu'elles savent et ne savent pas, et ce, malgré la diversité des situations qu'elles ont connues en immigrant. Bien que nous puissions constater de grandes différences au niveau de leur vécu migratoire, d'autres éléments de similitude caractérisent leur parcours et font d'elles un groupe qui se démarque des femmes immigrantes et réfugiées au sein de la population montréalaise, québécoise, canadienne. D'abord, le profil académique de la grande majorité de ces femmes est assez impressionnant. Des 14 intervenantes rencontrées, toutes ont effectué des études universitaires dans leur pays d'origine. Le parcours professionnel de ces femmes se distingue donc par un niveau de scolarité élevé. Notons que ces femmes ont évolué dans leur profession respective tout au long de leur parcours prémigratoire. Que ce soit à titre de psychologue, d'infirmière, d'enseignante, de psychothérapeute, de journaliste ou encore de citoyenne d'un pays donné, plusieurs de ces femmes se sont impliquées à grande ou à petite échelle pour faire évoluer des causes qu'elles avaient à cœur, pour apporter des changements visant la diminution des injustices sociales. Le parcours professionnel de ces femmes se qualifie donc par une activité professionnelle importante dans le pays d'origine et il est souvent marqué par leur engagement social.

Par contre, quelque part entre le ciel et la mer, pendant le voyage en avion, un phénomène d'« évaporation » se produit et à l'atterrissage, tout diplôme ou toute expérience de travail doit être prouvé, approuvé, revu et corrigé. Les embûches sont nombreuses pour faire reconnaître les connaissances académiques acquises à l'extérieur du pays d'accueil. Malgré cette réalité, les intervenantes rencontrées réussissent à se faire une place sur le marché du travail dans le pays d'accueil, en l'occurrence dans des organismes communautaires. Par contre, certaines d'entre elles ont d'abord effectué différents types d'emplois tels gardiennage, travail à la chaîne dans les usines, clown, etc. pour survivre économiquement.

Malgré l'importance de leur profil académique et la richesse du parcours professionnel caractérisant le vécu prémigratoire de ces femmes, elles partagent avec l'ensemble des femmes immigrantes et réfugiées du Québec et du Canada et plus généralement de la population immigrante et réfugiée, des expériences postmigratoires communes. Les facteurs liés au monde du travail tels le manque de reconnaissance des crédits étrangers liés à la scolarité et de l'expérience de travail, la sous-utilisation des habiletés des personnes immigrantes, l'iniquité salariale fragilisent d'autant plus ces personnes qui voient leur rêve d'une vie meilleure s'estomper.

Fort heureusement, les femmes immigrantes qui ont participé à cette recherche ont découvert au cours de leur trajectoire postmigratoire un lieu qui reconnaît leurs connaissances et les savoirs amenés avec elles en changeant de pays. En effet, en plus de constituer des espaces d'apprentissage dans leur nouvelle société d'accueil, les organismes communautaires permettent à ces femmes de contribuer à la société hôte grâce au partage de leurs savoirs au sein de l'organisme. Les paragraphes suivants tracent le portrait de trois de ces organismes, soit ceux où ont été recrutées les quinze intervenantes ayant participé aux entrevues de groupe réalisées pour cette étude.

Le *Baobab familial* existe depuis 1998. Il s'agit d'un organisme famille situé dans le quartier pluriethnique Côte-des-Neiges à Montréal, dont la mission est d'offrir aux gens un lieu où ils peuvent consolider leur tissu familial et social. Créé il y a environ quinze ans, le *Centre d'aide aux familles immigrantes* (CASA CAFI) est aussi un organisme famille, mais il s'adresse spécifiquement aux personnes hispanophones. Casa CAFI se veut ainsi un lieu d'appartenance pour les familles. Le *Centre social d'aide aux immigrants* (CSAI) détient le mandat spécifique d'accueillir les réfugiés publics. Nous pouvons attribuer à cet organisme le titre d'ancêtre des services liés à l'immigration puisque depuis 1947, il participe à l'accueil et l'intégration des personnes immigrantes et réfugiées.

La diversité de ces trois organismes témoigne sans contredit de l'hétérogénéité des organismes communautaires qui œuvrent auprès des personnes immigrantes et réfugiées dans la région montréalaise. Cette hétérogénéité s'exprime à travers les activités développées et le financement accordé à ces organismes. Malgré leurs différences, ils ont un objectif commun, soit celui de favoriser le mieux-être des familles immigrantes et réfugiées. Cet objectif s'actualise entre autres grâce à l'importance accordée à l'accueil et à la création de liens significatifs dans les pratiques interventions¹².

Les organismes communautaires ont joué, dans la vie des femmes immigrantes et réfugiées rencontrées, un rôle de toute première importance, transformant leur trajectoire migratoire, modifiant leur trajectoire professionnelle, donnant un sens à leur parcours de vie. Le deuxième chapitre de la problématique expose un caractère commun entre les parcours que doivent empruntés les femmes immigrantes et réfugiées ainsi que les organismes communautaire. En effet, il s'agit de la lutte que doivent mener, tant les organismes que les femmes immigrantes, pour faire reconnaître leurs expertises, leurs savoirs.

¹² Une présentation détaillée des trois organismes se retrouve à la section 4.2 de la thèse.

CHAPITRE 2

LES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES : DES PRATIQUES SOCIALES MÉCONNUES, DES SAVOIRS RAREMENT RECONNUS

Les organismes communautaires jouent un rôle de premier ordre en ce qui concerne la reconnaissance des savoirs que détiennent les personnes immigrantes et réfugiées. En effet, c'est souvent à travers leurs contacts avec ces organismes que les personnes qui ont vécu un processus d'immigration peuvent faire valoir ce qu'elles savent. Cette chance de reconnaissance des savoirs qu'offre le milieu communautaire représente la possibilité de participer au développement d'un savoir-faire en milieu communautaire. Conséquemment, les organismes communautaires sont des espaces qui favorisent l'émergence de pratiques très enrichissantes pour l'intervention sociale. René et autres (2001), qui s'intéressent à l'évolution des pratiques des organismes communautaires, décrivent d'ailleurs l'environnement de travail communautaire comme étant un « laboratoire d'expérimentation d'approches sociales nouvelles en réponse à des besoins mal connus » (p. 29). Or, les savoirs développés dans le milieu communautaire connaissent sensiblement le même sort que les savoirs portés par les femmes immigrantes et réfugiées : ils sont peu connus et mal connus, souvent dévalorisés, voire exclus du champ de connaissances sur l'intervention sociale (Bourassa et Leclerc, 2004). Il n'est donc pas étonnant de constater que l'histoire des organismes communautaires au Québec se traduit par une lutte constante visant la reconnaissance de leur existence, de leur rôle et de leur apport social et économique¹³. Cette lutte prend plusieurs formes : implication des organismes communautaires et des regroupements nationaux qui les représentent au sein de différents comités gouvernementaux, lobbying, développement de structures qui balisent leurs pratiques, recherches empiriques visant la description et l'analyse

¹³ Des auteurs tels Guberman et autres (1997) ainsi que Bélanger (1999) font aussi valoir l'apport économique des organismes communautaires, notamment en terme d'emplois créés.

des pratiques sociales du milieu communautaire. Foley (1999), dans son ouvrage intitulé *Learning in social action*, affirme :

Struggles which took place in these centres – in the minds of individuals, among members, between workers and committee members and between the centres and the State – generated instrumental skills and knowledge, self-awareness and social and political understanding (p. 6).

Les luttes menées par les organismes et les membres impliqués sont donc génératrices de savoirs et d'apprentissages. Les organismes communautaires œuvrant auprès des personnes immigrantes et réfugiées sont ainsi porteurs de connaissances riches sur l'intervention en contexte pluriethnique. L'histoire de l'évolution de ces organismes démontre leur grande capacité d'adaptation aux divers changements sociaux, aux exigences des bailleurs de fonds et aux nouveaux besoins des personnes qui les fréquentent (Reichholds, 1999). Les acquis liés à la reconnaissance de l'importance des organismes communautaires au sein de la société semblent être constamment menacés par la mise en place de nouvelles lois, la réorganisation des services sociaux, etc. Les enjeux auxquels sont confrontés ces organismes sont variés et risquent de transformer les pratiques sociales qui s'y rattachent. Les embûches rencontrées par ces organismes représentent-elles une menace pour leur survie ? Pouvons-nous plutôt parler de nouveaux défis qui seront relevés grâce aux savoirs acquis et à une volonté renouvelée de faire reconnaître ces savoirs ? La contribution de cette thèse s'insère dans une volonté de participer à relever les nouveaux défis que rencontrent les organismes par la mise en valeur des connaissances qui émergent du milieu communautaire. Plus précisément, l'intérêt porte sur les pratiques et les savoirs qui se développent au sein des organismes œuvrant auprès d'une population immigrante et réfugiée.

2.1 LA LUTTE DES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES POUR LEUR RECONNAISSANCE

Le mouvement communautaire québécois, tel qu'il existe actuellement, résulte des différents événements sociohistoriques qui se sont déroulés dans la deuxième moitié

du vingtième siècle¹⁴. Avant 1960, c'est l'Église, par l'entremise des paroisses, qui détient le leadership en matière d'assistance sociale et de charité. White (2001) explique que l'Église, en tant que prototype de l'organisme communautaire « exerçait pleinement la responsabilité de promouvoir le bien-être et la culture de la société canadienne française dans son ensemble, alors que les communautés minoritaires du Québec développaient leurs propres institutions en services culturels. (p. 35) ».

Lamoureux et autres (1999) proposent un tableau de l'évolution des pratiques d'action communautaire au Québec avant 1960 et de 1960 à 1990. Entre 1930 et 1945, un réseau de services sociaux diocésains se développe¹⁵ et nous assistons à la naissance des pratiques d'organisation communautaire, soutenues par une idéologie visant à transmettre l'héritage (religion catholique et langue française). Puis, de 1946 à 1960, les groupes veulent briser le conservatisme qui a longtemps régné au Québec. Ainsi, naissent les mouvements de loisirs, les mouvements syndical et coopératif et les mouvements d'action culturelle tels le Refus global et Cité-Libre.

Dans les années 1960, un activisme communautaire prend forme à travers les comités de citoyens qui émergent au sein des classes pauvres et ouvrières et dans les quartiers urbains. Suite à la création des Centres locaux des services communautaires (CLSC) en 1970, les activités du mouvement communautaire sont grandement ralenties. Leur vivacité reprend au début des années 1980 avec l'arrivée de nouveaux besoins causés par la récession et les nombreuses coupures du secteur public dans les services de santé et de services sociaux. Les ressources alternatives en santé mentale, les refuges pour femmes et les garderies se développent alors, et pallient à une version des services communautaires bureaucratisés et parrainés par l'État. Selon White (2001), l'histoire du mouvement communautaire au Québec se caractérise par

¹⁴ Le terme mouvement communautaire fait référence à un « noyau de groupes communautaires idéologiquement alternatifs et politisés ainsi qu'à ses tables rondes et associations représentatives qui prennent le leadership des relations État-secteur communautaire dans la province » (White, 2001, p. 39).

¹⁵ Il y a une forte présence des mouvements d'action catholique telles la Ligue ouvrière catholique (LOC), Jeunesse ouvrière catholique (JOC) et Jeunesse étudiante catholique (JEC).

« la responsabilité collective des communautés axée sur les collectivités, et non sur les activités altruistes individuelles » (p. 36). En fait, historiquement, les principes et manières de faire du milieu communautaire impliquaient un enracinement dans la communauté, des interventions novatrices ainsi qu'une approche globale soutenue par une perspective d'*empowerment* (René et autres, 2001). Nous retrouvons ces mêmes principes dans la politique gouvernementale de reconnaissance et de soutien de l'action communautaire adoptée par le ministère de l'Emploi et de la solidarité sociale en 2001 (Duval et autres, 2005).

2.1.1 Les caractéristiques du mouvement communautaire

Dans un livre portant sur la pratique de l'action communautaire, Lamoureux et autres (1999) décrivent les principales valeurs véhiculées par l'intervention communautaire dont la justice sociale, la solidarité, la démocratie, l'autonomie et le respect. Deslauriers et Paquet (2003) expliquent que la culture du communautaire implique un engagement personnel des intervenantes dans un cadre de travail égalitaire où les gens se sentent utiles. Les objectifs de ce qui est appelée aujourd'hui l'« action communautaire autonome » consistent à répondre à des besoins individuels de base, à favoriser un changement social, à offrir des services adaptés, à contribuer à la création de liens sociaux et au développement de lieux d'appartenance et à travailler en concertation pour améliorer et transformer les modèles de développement social et économique (René et autres, 2001). Enfin, les organismes communautaires se caractérisent par la volonté d'assurer « la proximité entre le producteur et l'utilisateur » et par la continuité entre organisme et milieu de vie des personnes (Godbout, 1990). En complémentarité, St-Amand et Kérisit (1998), dans une recherche pancanadienne portant sur les ressources alternatives, soutiennent que l'accessibilité et la diversification des services ainsi que la façon créative de s'organiser caractérisent les organismes. Au sein des divers organismes qui constituent le milieu communautaire, des pratiques uniques ont ainsi été développées au fil des ans. Elles se qualifient par la qualité de l'écoute, du support et de la mobilisation des membres (Lamoureux,

1991). René et autres (2001) réfèrent d'ailleurs aux fondements d'une pratique de « l'être ensemble » pour décrire l'approche communautaire.

Ces principes qui décrivent les pratiques en milieu communautaire reflètent le travail de plusieurs théoriciens soucieux de démystifier les interventions qui émergent du milieu communautaire et de les faire reconnaître. Les intervenants impliqués dans les organismes se sont aussi concertés afin de faire reconnaître leur travail et l'apport du communautaire à la société. De nombreux regroupements d'organismes communautaires sont nés de cette concertation tels que la Table des regroupements provinciaux d'organismes communautaires et bénévoles (TRPOCB) au niveau provincial et le Regroupement intersectoriel des organismes communautaires de Montréal (RIOCM) au niveau régional. Les organismes communautaires se sont vus octroyer une place de plus en plus grande dans la prestation des services sociaux au gré des réformes gouvernementales. D'abord, le *rapport de la Commission Castonguay – Neveu*, au début des années 1970, faisait pratiquement abstraction des organismes communautaires. Au cœur de la réforme qui suit cette Commission se trouve une volonté étatique de subventionner les services sociaux qui relèvent du système public [Centre de services sociaux (CSS) et CLSC]. À cette période, plusieurs organismes communautaires sont transformés en CLSC. Il faudra attendre plus de quinze ans, c'est-à-dire en 1987, pour que la *Commission Rochon* réalise l'importance du rôle des organismes et de la vitalité de leurs interventions. Cette Commission est à la base de la réorganisation du réseau de la santé et des services sociaux provoquée par la *Réforme Côté* de 1990. Avec cette Réforme, les organismes se voient octroyer officiellement le titre de partenaires œuvrant en complémentarité avec les ressources du réseau public. Il s'agit d'une première reconnaissance officielle du gouvernement québécois, par l'entremise du ministère de la Santé et des services sociaux, de la place et du rôle des organismes communautaires au sein du réseau de la santé et des services sociaux.

2.1.2 La reconnaissance de l'action communautaire autonome

Cette volonté de reconnaître les organismes communautaires autonomes s'actualise en 1995 par la création du Secrétariat à l'action communautaire autonome (SACA) qui se dote en 1996 d'un comité aviseur composé de représentantes du mouvement communautaire. Le travail du comité porte ses fruits puisqu'en 2001, un projet de politique provinciale de reconnaissance et de financement de l'Action communautaire autonome (ACA) est déposé : *L'action communautaire : une contribution essentielle à l'exercice de la citoyenneté et au développement social au Québec*. Il est affirmé dans ce projet que :

Les organismes communautaires occupent une position de médiateur entre l'État et la société civile en constituant des lieux de rassemblement, d'apprentissage et d'expérimentation générateurs d'une citoyenneté active et de nouveaux liens sociaux (René et autres, 2001 : 203).

En contrepartie, le *Plan d'action gouvernemental en matière d'action communautaire* élaboré par le Secrétariat à l'action communautaire autonome du Québec en août 2004 suscite des inquiétudes liées à la reconnaissance des organismes communautaires par l'appareil gouvernemental. Le comité aviseur de l'Action communautaire autonome réagit d'ailleurs rapidement au plan par l'intermédiaire d'un communiqué diffusé le 18 août 2004. Tout en reconnaissant les éléments positifs du plan d'action (réaffirmation de l'autonomie des groupes; consolidation du financement de leur mission; priorité du financement triennal; adoption d'un cadre de référence qui assure le caractère transversal de la mise en œuvre de la politique), le comité critique l'absence du rehaussement du niveau de financement annuel de l'ensemble du monde communautaire (530 millions de dollars pour environ 5000 organismes communautaires) et la volonté du gouvernement de « rationaliser » les composantes du mouvement communautaire, sans paramètres connus à ce jour.

Un autre élément semble menacer les acquis du communautaire quant à la reconnaissance de leur rôle au sein de l'appareil social. Il s'agit du projet de Loi 25 qui propose une révision en profondeur des façons de faire du système de santé et services sociaux, et une vision utilitariste des organismes d'action communautaire autonome (producteurs de services). Le Regroupement intersectoriel des organismes communautaires de Montréal (RIOCM) dénonce alors le projet de réingénierie du gouvernement Charest et réclame le respect des acquis quant à la mission globale de ces organismes et à leur financement. Cet organisme qui représente plus de 600 organismes communautaires a par conséquent présenté un avis à ce sujet à l'Agence de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux de Montréal (anciennement la Régie régionale de Montréal Centre), le 23 mars 2004, dans le cadre des consultations sur les réseaux locaux de services de santé et de services sociaux à Montréal.

En parallèle, nous remarquons une volonté des organismes de définir collectivement les attributs qui qualifient leurs pratiques, toujours dans l'objectif de s'assurer que leur participation à l'organisation des services sociaux respecte leur mission (comité aviseur de l'ACA, 2000). Ainsi, plusieurs documents produits par les regroupements d'organismes communautaires démontrent un effort de leur part pour développer des balises, des guides de pratiques. Par exemple, le secteur communautaire famille a élaboré en janvier 2002 un *Cadre de reconnaissance et de financement des organismes communautaires famille*. Par la suite, des démarches ont été entamées dans le but de produire un *Cadre de référence sur les pratiques des organismes communautaires famille (OCF)* (2004). L'objectif premier est de refléter la singularité, la diversité et les nuances des pratiques développées par les OCF. Le second objectif consiste à faire reconnaître la contribution singulière et complémentaire, et faire respecter les manières de faire tant à travers les modes de collaboration développés avec d'autres acteurs que les modes de reddition de comptes aux bailleurs de fonds.

Bref, le mouvement communautaire a été très actif auprès de l'appareil gouvernemental dans la dernière décennie (participation à des comités, représentations, écrits d'avis publics, etc.) dans le but de revendiquer la reconnaissance de l'apport des organismes communautaires au sein des services sociaux. La reconnaissance des pratiques qui s'y développent dépend fortement de l'évolution des rapports entretenus entre les groupes communautaires et l'État (René et autres, 2001). Les nombreux changements et les différentes pressions que vivent les organismes communautaires peuvent être perçus par les plus nostalgiques comme une mort certaine des organismes communautaires à l'état pur, tels que pensés lors de leur création. Pour d'autres, comme la TCRI, ces changements sont plutôt compris comme des événements annonçant une période où la vigilance des organismes communautaires est cruciale dans les rapports qui s'établissent avec l'État. Cette période est marquée par l'émergence de mutations majeures dans des formes futures d'intervention sociale et politique du mouvement communautaire. Hamel (1991) insiste sur la redécouverte par les organismes communautaires de la complexité de l'action collective et d'un rapport différent au politique. Duval et autres (2005) parle de « coopération conflictuelle » pour décrire les rapports qu'entretiennent les organismes communautaires avec l'État. Ces rapports s'inscrivent sur le mode de la « collaboration critique » qui repose en partie sur l'établissement d'une réciprocité entre ces acteurs. Le secteur communautaire doit continuer « d'utiliser son bon sens politique pour contester collectivement les stratégies gouvernementales qui pourraient le privé de son identité historique et évolutive » (White, 2001 : 44).

Quels sont les liens à faire avec les organismes communautaires qui œuvrent plus spécifiquement auprès des personnes immigrantes et réfugiées et l'État? Omidvar et Richmond (2003) ont répondu en partie à cette question puisqu'ils se sont intéressés à l'inclusion sociale des personnes immigrantes au Canada. Le concept d'« inclusion sociale », né en France dans les années 1980-1990 s'applique alors à la réintégration des travailleurs industriels dans la nouvelle économie (Omidvar et Richmond, 2003).

Puis, le concept s'est élargi pour rejoindre le vécu de différentes populations marginalisées, incluant les personnes immigrantes. Omidvar et Richmond (2003) soutiennent que les organismes communautaires ont joué au cours de l'histoire un rôle de première importance dans le développement de programmes innovateurs et dans la défense de droits des personnes nouvellement arrivées. Est-ce que ce rôle est reconnu et par qui ? Est-ce que ce rôle s'est transformé avec le développement des organismes à travers le temps ? En examinant l'histoire des organismes communautaires œuvrant auprès des personnes immigrantes et réfugiées, des pistes de réponses sont proposées.

2.2 LES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES ŒUVRANT AUPRÈS DES PERSONNES IMMIGRANTES ET RÉFUGIÉES

L'histoire de l'immigration démontre que de nombreux acteurs ont contribué à favoriser le mieux-être des populations immigrantes et réfugiées en terre d'accueil. Au début du XX^{ème} siècle, l'entraide reposait en grande partie sur les réseaux de parenté ou sur les solidarités villageoises pour plusieurs familles immigrantes. Notons que l'absence d'écrits sur l'immigration québécoise durant la période précédant 1965 reflète l'inaction des responsables politiques du gouvernement québécois en ce qui a trait à l'immigration. Ne réalisant pas l'importance du phénomène et ne se sentant pas concerné par l'intégration des immigrants, l'État québécois ne dispose alors d'aucune structure officielle d'accueil et est absent du champ des services sociaux en général (Anctil, 1992). L'accueil et l'aide aux familles nouvellement arrivées sont donc majoritairement assurés par les différentes communautés ethniques déjà établies au Québec (Bauer, 1994). Un ensemble d'institutions définies à la fois en fonction de l'ethnie et de la religion se développent alors graduellement pour répondre aux besoins de cette nouvelle population (paroisses, écoles, collèges, sociétés charitables et organismes culturels et de santé).

2.2.1 L'évolution des organismes et de leur expertise

La reconstitution historique du rôle des différents réseaux sociaux dans l'accueil et l'intégration des personnes immigrantes et réfugiées permet de constater que la contribution des organismes communautaires auprès de cette population est récente. En effet, la création des premiers organismes voués à l'accueil des personnes immigrantes et réfugiées remonte aux années 1950 lorsque des congrégations religieuses décident de créer différents services tels le Service social diocésain de Montréal (SSDM) et le Service familial de Québec (SFQ) qui a mis en place un service spécialisé, soit le Service d'accueil aux voyageurs et aux immigrants (SAVI). Le SAVI devient par la suite le Service d'aide aux réfugiés et aux immigrants du Montréal Métropolitain (SARIMM) et il reçoit le mandat d'accueillir les personnes qui revendiquent le statut de réfugié. Le Centre social d'aide aux immigrants (CSAI), fondé à Montréal en 1947 par les Sœurs religieuses de Notre-Dame-du-Bon-Conseil est un des trois organismes qui a participé à notre recherche. Parmi la panoplie de services que les religieuses offrent à l'époque figurent l'assistance matérielle, le prêt d'un logement temporaire d'urgence, l'assistance pour se trouver un emploi et un logement, l'aide médicale et juridique et des prêts pour aider les nouvelles arrivantes à faire venir leurs familles. Par la suite, le CSAI encourage et soutient la création d'organisations communautaires en réponse aux besoins des personnes immigrantes et réfugiées.

La naissance d'un grand nombre d'associations ethniques et d'organismes monoethniques et pluriethniques se situe dans les années 1970, lors de l'arrivée des « réfugiées de la mer » de l'Asie du Sud-Est. Quelques 60 000 personnes en provenance du Vietnam, du Laos et du Cambodge se sont réfugiées au Québec à cette époque. L'accueil des « boat people » constitue d'ailleurs un événement marquant l'histoire de l'immigration au Québec de par la mobilisation qui se développe alors au sein de la société québécoise. Des immigrantes se regroupent, des intervenantes, des résidentes ainsi que des organisations religieuses se concertent

pour répondre aux besoins exprimés par les familles nouvellement arrivées. Nous qualifions cette période « d'âge d'or des politiques en matière de réfugiées ». D'ailleurs, une nouvelle catégorie est créée dans la *Loi canadienne sur l'immigration de 1976*, celle de « réfugié ». Cette période est aussi marquée par des efforts de concertation entre les organismes communautaires œuvrant auprès des personnes immigrantes et réfugiées. En effet, nous assistons à la création de nombreux groupes de revendications tels l'Alliance des communautés culturelles pour l'égalité dans la santé et les services sociaux du Québec (ACCESSS) mise sur pied en 1987 et le Conseil canadien pour les réfugiés (CCF), établi en 1977. Il s'agit de regroupement d'organismes œuvrant auprès des personnes immigrantes et réfugiées qui visent à contrer les obstacles tels que l'accès à l'emploi, la reconnaissance des acquis à l'étranger, le développement de services adaptés, etc. La Table de concertation des organismes de Montréal pour les réfugiés, qui a débuté ses activités en 1979 s'appelle maintenant la Table de concertation des organismes au service des personnes réfugiées et immigrantes (TCRI) et représente des organismes œuvrant auprès des personnes immigrantes et réfugiées sur tout le territoire québécois. Dès leur création, ces organismes communautaires ont pour objectif de développer une expertise en terme de partenariat pour se doter d'outils d'intervention dans le but de favoriser le mieux-être des personnes immigrantes et réfugiées. Par la suite, nous assistons à la mise sur pied de plusieurs autres groupes de revendications tels la Table de concertation en matière d'équivalences des diplômes et de reconnaissance des acquis en 1993, le Comité d'adaptation de la main d'œuvre (CAMO/personnes immigrantes), le projet de stages d'immersion dans le cadre du Fonds de lutte contre la pauvreté, la mise sur pied d'un Comité consultatif national sur l'établissement et l'intégration socio-économique des immigrants (COCONAT), la Table de concertation des organismes en francisation, etc.

Notons que c'est après cette époque, en 1981, que l'État québécois établit une politique de soutien financier aux organismes non gouvernementaux ethnoculturels, ce qui permet le financement d'une cinquantaine d'organismes offrant des services

aux personnes réfugiées et immigrantes (Jacob, 1992). Les services offerts incluent entre autres des cours de langue, l'aide à l'intégration au marché du travail, la consultation individuelle et familiale, des services de traduction et d'interprétation. Mais ce n'est que dix ans plus tard que le Canada effectue le transfert des programmes d'établissement et d'intégration des immigrants au Québec dans le cadre de *L'entente Gagnon – Tremblay – McDougall* (voir l'annexe II qui décrit les différentes ententes Canada – Québec en matière d'immigration). Dès lors, le Québec détient l'entière responsabilité de la gestion des mesures d'intégration linguistique et socio-économique des personnes immigrantes. Les organismes communautaires qui œuvrent auprès des personnes immigrantes et réfugiées deviennent alors principalement responsables de l'accueil, l'établissement et l'intégration de ces personnes, en plus d'assurer la défense des droits des nouveaux arrivants qui font face à l'exclusion ou à la discrimination. Reichholds (1999), dans un article traitant du rôle et de l'action des organismes communautaires dans l'accueil et l'intégration des personnes réfugiées et immigrantes au Québec, définit l'« accueil » comme étant le soutien aux personnes nouvellement arrivées dans leurs premiers contacts avec la société d'accueil (recherche de logement, apprentissage de la langue, recherche d'emploi, scolarisation des enfants, orientation générale dans la nouvelle société). L'« établissement », quant à lui, est défini par les organismes communautaires comme étant :

Un processus de longue haleine, dynamique et à double sens à travers lequel, idéalement, les personnes immigrantes pourraient atteindre l'égalité et la liberté de participation dans la société d'accueil, et à son tour la société pourrait avoir accès à toutes les ressources humaines potentielles des communautés immigrantes » (Ontario Council of Agencies Serving Immigrants, 1991 : 8, traduit par Reichholds, 1999).

Comme l'explique Reichholds (1999), « la complexité du processus d'établissement reflète la complexité des vies et des parcours individuels qui diffèrent d'une personne et d'un groupe à l'autre » (p. 474). De façon logique, les organismes communautaires œuvrant auprès des personnes immigrantes et réfugiées reflètent aussi cette complexité à travers leur diversité. Un grand nombre de ces organismes tentent d'évoluer au rythme des besoins des personnes immigrantes et réfugiées, de

s'adapter aux différentes vagues d'immigration et aux événements mondiaux qui provoquent ces vagues. Il en résulte un réseau d'organismes communautaires très diversifiés, qui connaît des victoires et des revers.

2.2.2 Les luttes des organismes d'accueil et à d'établissement

Nous retrouvons des organismes composés uniquement de bénévoles et des organismes comptant des centaines d'employées; des organismes hautement spécialisés et des petits organismes polyvalents. Comme le souligne le Conseil canadien pour les réfugiées (CCR, 1998), ces organismes détiennent une expertise en terme de pratiques sociales :

Certains organismes sont nouveaux, d'autres anciens, mais en tant que réseau ils cumulent le poids de l'expérience acquise avec les liens étroits qu'ils ont tissés avec la communauté qu'ils desservent (p. 20).

En outre, ces organismes doivent à maintes reprises revoir leur mandat et leurs objectifs afin d'assurer leur survie. En effet, les organismes communautaires se sont vus imposer beaucoup de changements par le ministère des Relations avec les citoyens et l'immigration (MRCI). Ainsi, à travers le temps, les objectifs des programmes subventionnés sont appelés à se transformer au gré de l'évolution des politiques d'immigration et d'intégration qui « tracent les voies de l'accueil et de l'intégration des personnes immigrantes » (Vatz-Laaroussi et Charbonneau, 2001). En ce sens, *L'Énoncé de politique en matière d'immigration et d'intégration* de 1990 représente un effort important du gouvernement québécois en matière de gestion de la pluralité culturelle issue de l'immigration. Il semble d'ailleurs y avoir consensus autour de la définition théorique de l'« intégration » puisque plusieurs auteures réfèrent à cette définition, incluant les actrices du milieu communautaire. Le gouvernement du Québec définit cette notion comme suit :

L'intégration est avant tout un processus dynamique qui s'inscrit dans le temps, dont la progression n'est pas nécessairement linéaire et qui nécessite de la part de l'immigrant, comme de celle de la société d'accueil, un engagement à long terme. Il n'existe donc pas de stades prédéfinis qui seraient valables pour tous

les immigrants et au travers desquels ils passeraient tous selon un rythme établi (p. 46).

L'Énoncé de politique insiste sur le temps requis pour l'intégration, le respect du rythme des personnes immigrantes et réfugiées, et conséquemment, l'importance des services à long terme. Malheureusement, le *Plan d'action en matière d'immigration et d'intégration* n'actualise pas les principes mis de l'avant dans l'Énoncé. Les programmes développés dans le cadre de ce plan d'action montrent un écart encore plus marqué entre le discours et la pratique. Bien qu'il y ait tout un processus de consultations auprès des organismes communautaires pour connaître les besoins des personnes immigrantes et réfugiées, les programmes sont déjà pensés, ficelés. Dès lors, pour que les programmes développés par les organismes communautaires soient subventionnés par le MRCI, ils doivent avoir pour objectif de favoriser l'entière participation de tous les citoyens à la société d'accueil. Cette nouvelle vision prônée par le gouvernement implique une révision des activités qui s'adressent aux personnes immigrantes et réfugiées dans les organismes communautaires.

Plusieurs représentants d'organismes communautaires interviewés dans le cadre d'une étude portant sur la notion de citoyenneté en contexte de redéfinition des politiques publiques (Helly, Lavallée et McAndrew, 2000) soutiennent qu'ils doivent, la plupart du temps, satisfaire les besoins essentiels des personnes immigrantes et réfugiées (la recherche de logement, l'aide alimentaire, l'intervention liée aux troubles post-traumatiques, etc.) avant de parler de leur participation civique. Il semble donc y avoir un écart grandissant entre les objectifs de l'État et les besoins des personnes concernées. Les organismes luttent continuellement pour faire reconnaître que les services doivent être offerts en fonction des besoins des personnes qui reçoivent de l'aide et non selon un plan préétabli par les instances gouvernementales. Par exemple, en 1992, une personne immigrante pouvait avoir recours aux services liés à l'intégration pendant un an, période de temps déterminée

par le gouvernement québécois pour s'intégrer¹⁶. Certaines batailles portent leurs fruits puisque depuis la fin des années 1990, les services sont disponibles pour une période de cinq ans.

D'autres batailles sont moins fructueuses. En effet, la TCRI a toujours défendu l'importance des compétences, de l'expertise et du professionnalisme présents à travers la diversité des organismes communautaires. Or, au cours des années 1990, le ministère a décidé de ne plus financer les organismes communautaires monœthniques, c'est-à-dire des organismes créés par et pour des communautés ethnoculturelles spécifiques. Les organismes communautaires réagissent alors de différentes façons. Certains organismes changent de vocation pour assurer leur financement. Par exemple, le Centre latino-américain (CLAM) est devenu le Carrefour de liaison et d'aide multiethniques (CLAM) et l'Alliance pan américaine (ALPA) est devenue l'Accueil liaison pour arrivants (ALPA). D'autres décident de ne pas se plier aux exigences du ministère comme le Centre de services d'aide aux immigrants juifs. Bien que la plus grande partie de leur budget soit composée de dons du secteur privé (leur survie ne dépend pas de leur décision), il a fallu que cet organisme se batte pour obtenir la subvention du MRCI. En réalité, ce centre accueille une population multiethnique puisque les personnes proviennent de plusieurs pays et cultures, et parlent plusieurs langues même si elles ont en commun le fait d'être juives. La Maison d'Haïti et le Bureau de la communauté haïtienne ont aussi beaucoup souffert à cause de leur refus de se transformer. Lors d'une entrevue faite avec la présidente de la TRCI, celle-ci donne en exemple une situation qui illustre bien le paradoxe porté par le MRCI. Si un organisme veut faire un programme de prévention de la violence chez les jeunes haïtiens, il n'est pas financé puisque le projet rejoint un groupe ethnique en particulier. En contrepartie, si un problème de gang avec des jeunes haïtiens survient dans une école, le gouvernement se tourne vers le Bureau de la communauté haïtienne pour le régler.

¹⁶ Notons que lorsque les services d'intégration relevaient du fédéral, cette période était de trois ans.

Ce qui est tout à fait aberrant, c'est qu'il semble y avoir un renversement dans la vision gouvernementale actuelle. En effet, dans son discours inaugural en juin 2003, le premier ministre Charest provoque, une fois de plus, l'inquiétude des groupes communautaires puisqu'il semble prôner l'accueil des personnes immigrantes et réfugiées par les communautés d'origine de ces dernières. À cet égard, Venne (2003), dans un article paru dans *Le Devoir* intitulé *Québécois tricotés ailleurs*, s'inquiète face au danger d'exclusion des personnes immigrantes et réfugiées de la société d'« accueil » avec cette nouvelle vision prônée par le gouvernement libéral. Ce discours démontre bien la non reconnaissance des compétences qui existent au sein des organismes monoethniques et pluriethniques. Il rappelle surtout que la lutte menée par les organismes communautaires pour leur reconnaissance demeure toujours d'actualité.

La redéfinition des politiques de gestion de la diversité au cours des dernières années a des conséquences concrètes sur les organismes communautaires quant aux modalités d'interventions et au mandat, remettant parfois en question leur existence (Helly, Lavallée et McAndrew, 2000). Dans de telles conditions, il est d'autant plus important de cerner les différents enjeux auxquels font face les organismes communautaires œuvrant auprès des personnes immigrantes. Ceci permet de mieux comprendre le rôle joué par ces organismes dans la définition de leurs pratiques (au-delà des mandats prédéfinis par l'État) et dans la lutte pour faire reconnaître ces pratiques. Cette lutte assure en quelque sorte une certaine cohésion des organismes communautaires œuvrant auprès des personnes immigrantes et réfugiées qui doivent constamment revoir leurs projets, leur mission, leur fonctionnement au gré des changements souvent imposés par le gouvernement.

En effet, ces transformations s'insèrent dans un contexte plus large où les organismes communautaires tentent de faire reconnaître leurs pratiques, les savoirs qui émergent de ces dernières et l'expertise qui en découle (René et autres, 2001). Bien que les démarches de reconnaissance des organismes communautaires donnent des résultats,

la TCRI (2004b) sent le besoin de réitérer que le secteur communautaire lié à l'immigration développe une expertise et des pratiques d'une grande richesse. Ces pratiques sont adaptées aux besoins des nouveaux arrivants, confrontés à d'innombrables barrières économiques, socioprofessionnelles, culturelles, sociales, raciales. En effet, la TRCI constate l'absence de référence à l'action communautaire en matière d'intégration des personnes immigrantes et réfugiées dans le document de consultation sur les taux d'immigration 2005-2007. Ce constat implique nécessairement le besoin de rappeler le rôle essentiel et les efforts soutenus du milieu communautaire en ce qui a trait à l'accueil, l'établissement et l'intégration socio-économique des nouveaux arrivants. D'ailleurs, la TCRI (2004b) déplore le fait que la plupart des institutions et ministères méconnaissent les politiques d'immigration et manquent de sensibilité face aux parcours migratoires de ces personnes. Il en résulte une marginalisation, par l'ensemble des bailleurs de fonds ministériels (hormis le MRCI), des organismes communautaires voués à l'accueil et à l'établissement des personnes immigrantes et réfugiées.

DEUXIÈME PARTIE : MÉTHODOLOGIE

CHAPITRE 3

UN PARCOURS MÉTHODOLOGIQUE : UNE RECHERCHE DE NATURE QUALITATIVE

L'objet de cette recherche est d'explorer les savoirs et les pratiques sociales qui se développent dans un cadre précis, soit celui de la rencontre entre des intervenantes ayant vécu l'immigration et les organismes communautaires dans lesquels ces femmes s'impliquent. Il s'agit donc de décrire et de comprendre les pratiques sociales en analysant les expériences des intervenantes, sans pour autant négliger le contexte sociopolitique dans lequel s'inscrivent ces pratiques. Pour ce faire, une méthodologie qualitative a été privilégiée. Comme le souligne Poupart (1997), la recherche qualitative permet une souplesse qui peut s'appliquer dans la construction progressive de l'objet de recherche, dans l'ajustement des méthodes et de l'échantillon en cours de recherche, ainsi que dans l'utilisation simultanée de cadres d'analyse complémentaires. D'un point de vue épistémologique, les choix méthodologiques dans cette thèse reposent tout d'abord sur la volonté de donner la parole aux acteurs (les intervenantes) pour appréhender et comprendre des conduites sociales (des pratiques d'intervention) encore peu documentées. En outre, la recherche qualitative est un choix qui s'impose lorsqu'on désire accéder à l'expérience des personnes interviewées, à leurs perspectives et au sens qu'elles confèrent à leurs actions. Au niveau éthique et politique, ce type de recherche ouvre la porte à une connaissance de profondeur des dilemmes et des enjeux auxquels font face les intervenantes interviewées. Enfin, l'utilisation d'une approche inductive d'analyse est apparue comme la mieux adaptée puisqu'elle permet de s'ajuster au fil des découvertes réalisées durant le processus de recherche (Jeffrey, 2004).

Dans ce chapitre, je présente tout d'abord les questions et les objectifs auxquels la thèse répond. Par la suite, je relate le déroulement des activités de collecte de

données en décrivant les procédures de recrutement ainsi que les ajustements qui ont dû être apportés à cette étape. J'expose aussi dans cette partie les considérations éthiques. Je termine en rendant compte de ma démarche analytique qui, en quelque sorte, donne accès à l'évolution de la recherche – de l'élaboration du projet à la production des chapitres analytiques.

3.1 LES QUESTIONS ET LES OBJECTIFS DE LA RECHERCHE

Dans cette thèse, j'ai voulu explorer la rencontre entre des intervenantes ayant vécu l'immigration et des organismes communautaires œuvrant auprès des personnes immigrantes et réfugiées. Par conséquent, les questions que sous-tend cet objectif général étaient les suivantes :

1. Qui sont les intervenantes ayant vécu l'immigration qui œuvrent auprès des personnes immigrantes et réfugiées dans les organismes communautaires ?
2. Que représente la rencontre entre les intervenantes ayant vécu l'immigration et les organismes communautaires en terme d'apports mutuels ?
3. Quels sont les savoirs d'action, les savoirs expérientiels d'intervenantes ayant vécu l'immigration qui travaillent dans les organismes communautaires auprès des personnes immigrantes et réfugiées ?
4. Comment ces savoirs s'actualisent dans les pratiques d'intervention des intervenantes ?

Ces questions représentaient des guides, des points de départ pour comprendre et analyser les apprentissages et les savoirs qui émergent de la rencontre entre des intervenantes et des organismes communautaires et qui contribuent à alimenter l'intervention sociale auprès des nouveaux arrivants.

3.2 LE DÉROULEMENT DES ACTIVITÉS DE RECHERCHE ET LES AJUSTEMENTS

Les données de cette thèse proviennent principalement de deux sources : 1. des entrevues de groupe réalisés auprès de quinze intervenantes œuvrant dans trois organismes communautaires montréalais; 2. des entrevues individuelles réalisées auprès de sept intervenantes ayant vécu l'immigration. Trois de ces intervenantes ont été recrutées suite à leur participation aux entrevues de groupe, alors que quatre autres ont été recrutées par la technique de la boule de neige. Au total, dix-neuf intervenantes ont participé à la recherche. Ces activités de collecte de données ont été réalisées en deux temps. Les entrevues de groupe se sont déroulées sur une période de trois mois, soit entre septembre 2003 et novembre 2003, tandis que les entrevues individuelles ont été échelonnées sur une période de quatre mois, soit entre février 2004 et avril 2004.

Avant d'aller plus loin dans la description des outils de collecte de donnée, il apparaît important de décrire, tout au moins brièvement, le déroulement et les ajustements qui ont été apportés au plan initial de la recherche. En effet, comme le rappelle Jeffrey (2004), la recherche qualitative est un art de la rencontre et toute rencontre appelle des transformations. Cette recherche n'échappe pas à la règle et elle a évolué à travers le temps, au fil des questions qui se sont imposées :

Quand un chercheur rencontre autrui sur sa route, il se questionne sur sa démarche. Ses questions ne témoignent pas d'un tourment, mais bien d'une incontournable préoccupation pour autrui. Comment s'y est-il pris pour rencontrer autrui ? Pourquoi rencontrer autrui ? Comment rencontrer autrui ? Que peut-il savoir ? Qu'est-ce qui ressort de la rencontre ? (Jeffrey, 2004 : 3).

Ainsi, ce chapitre sur la méthodologie, sur « le chemin parcouru » dont parle Jeffrey (2004 : 3), traite des ajustements et des changements qui se sont produits en cours de route. Afin de faciliter la présentation des différentes activités, je distingue trois étapes de la recherche : le recrutement des organismes communautaires, les entrevues de groupes auprès d'intervenantes sociales et les entrevues individuelles auprès d'intervenantes ayant vécu l'immigration.

3.2.1 Le recrutement des organismes communautaires

Comme il a été dit précédemment, les organismes communautaires œuvrant auprès des nouveaux arrivants représentent un milieu de travail à l'intérieur duquel les intervenantes partagent leurs connaissances et font des apprentissages dans leurs actions quotidiennes. L'intérêt de cette thèse porte sur ces pratiques sociales qui visent à accompagner les personnes immigrantes et réfugiées durant leur établissement dans la société d'accueil.

Les organismes communautaires ciblés

Les considérations suivantes étaient à la base du choix de cibler plus précisément les organismes communautaires ayant pour mission l'accueil et l'établissement des personnes immigrantes et réfugiées. Tout d'abord, je voulais rejoindre plus particulièrement des organismes situés à Montréal¹⁷ et dont le mandat officiel était l'accueil et l'établissement des nouveaux arrivants. Ceci a constitué le premier critère de sélection. Afin de s'assurer que les organismes rejoints soient bien ceux visés, un critère lié au financement des organismes a été ajouté. En effet, les organismes devaient recevoir une subvention du *Programme d'aide et d'établissement des immigrants* (PAEI) du MRCI. Comme nous le verrons dans ce chapitre, ce critère a été éliminé en raison des difficultés qui se sont présentées durant le recrutement.

Le deuxième critère était relié aux populations desservies par les organismes. À cet égard, les organismes recrutés devaient offrir des services à une population pluriethnique et non pas uniquement à un seul groupe ethnique. En effet, l'intérêt portait sur les pratiques sociales qui se caractérisaient par leur capacité de répondre et s'adapter aux besoins d'une population diversifiée de par ses origines ethniques.

¹⁷ La concentration géographique des nouveaux arrivants est particulièrement élevée à Montréal (Shellenberg, 2004), ce qui explique mon intérêt pour les organismes qui y évoluent. Or, il serait intéressant de mener une recherche semblable dans les autres régions du Québec.

Ce critère excluait ainsi les organismes à vocation monœthnique. Un troisième critère était lié à la gamme de services offerts par les organismes. Il était souhaité que les organismes recrutés offrent une panoplie de services de diverses natures comme, par exemple, des services en employabilité, en alphabétisation et des ateliers d'information. Ainsi, les services très spécialisés – par exemple les services offerts aux victimes de torture – et les regroupements d'organismes (dont les services s'adressent aux organismes communautaires et non aux personnes immigrantes et réfugiées) étaient exclus.

L'outil qui a servi de référence pour cibler les milieux de pratique où il était prévu faire la collecte des données provient du Conseil canadien pour les réfugiés (CCR, 1998). Dans un document intitulé *Les meilleures pratiques en matière d'établissement. Les services d'établissement pour les réfugiés et les immigrants au Canada*, le CCR propose la typologie suivante des différents organismes communautaires voués à l'établissement des nouveaux arrivants :

- Monœthnique : créé par et pour une communauté ethnoculturelle;
- Multiculturel : créé pour répondre aux besoins locaux de nouveaux arrivants dans un endroit donné. Quelques organisations, qui au départ visaient une communauté, ont élargi leur offre pour en servir d'autres;
- Basé sur la foi : une réponse d'une communauté croyante aux besoins de la communauté;
- Spécialisé : concentré sur un domaine de besoins spécifiques (p. ex. formation professionnelle, assistance aux survivants de la torture);
- Au service des nouveaux arrivants en tant qu'un des aspects de leur mandat : organisations qui aident les nouveaux arrivants à répondre aux besoins d'une communauté élargie (p. ex. un centre de femmes qui aide à la fois les femmes immigrantes et non immigrantes).

Dans le cadre de cette recherche, les organismes multiculturels étaient d'abord visés. Nous verrons qu'un élargissement des critères de départ a permis de recruter une

maison de la famille dont les services ne s'adressaient pas spécifiquement aux personnes immigrantes et réfugiées mais à toutes les familles d'un quartier pluriethnique (au service des nouveaux arrivants en tant qu'un des aspects de leur mandat). Après avoir ciblé les milieux de pratiques où les données seraient recueillies, l'échantillonnage a débuté.

En effet, l'échantillon a été construit à l'aide de la liste des organismes membres de la TCRI qui regroupait, pour l'année 2001-2002, 126 organismes membres au Québec, dont 92 situés à Montréal. Pour l'année financière 2001-2002, 27 organismes communautaires montréalais étaient subventionnés dans le cadre du PAEI. De ces organismes, 10 ont été exclus puisqu'ils s'adressaient à un groupe ethnique spécifique (organismes monoethniques comme, par exemple, le Bureau de la communauté haïtienne de Montréal) et deux regroupements d'organismes ont aussi été éliminés.

Quinze organismes correspondaient à nos critères de sélection. Il s'agit d'un échantillonnage de type non probabiliste, de nature typique (Ouellet et Saint-Jacques, 2000). En effet, les organismes ont été choisis en fonction de certaines caractéristiques :

- mandat d'accueil et d'établissement des personnes immigrantes et réfugiées;
- multiethniques;
- établis à Montréal;
- subventionnés par le PAEI;
- équipes de travail composées de deux intervenantes ou plus;
- acceptation volontaire de collaborer à la recherche.

Le bassin de population¹⁸ a ainsi été ciblé grâce à une technique d'échantillonnage intentionnel puisque, comme nous l'avons vu, une série de critères spécifiques servant à sélectionner les organismes ont été définis (Deslauriers, 1991). Il s'agit aussi d'un échantillon de convenance car les organismes qui composent l'échantillon sont ceux qui ont accepté de participer à la recherche, ce qui, comme nous le verrons à la section suivante, n'allait pas de soi.

L'approche auprès des organismes

Différentes démarches pour établir un premier contact avec les responsables des organismes ciblés ont été effectuées. Tous les organismes ciblés ont été contactés par téléphone. Les premières démarches pour accéder au terrain se sont avérées ardues. En effet, j'ai dû confronter certaines résistances dès les premiers entretiens téléphoniques. À cet égard, le défi consistait à rejoindre la personne responsable de l'organisme. Les organismes semblent très sollicités tout autant par des stagiaires, des personnes à la recherche d'emploi, des journalistes et des chercheurs. Le manque de temps et de ressources humaines des organismes peut expliquer en partie leurs réticences à répondre à l'ensemble des demandes reçues de la part des multiples interlocuteurs qui les contactent.

Ce premier contact avec les organismes communautaires œuvrant auprès des personnes immigrantes et réfugiées a toutefois permis de découvrir leur hétérogénéité. Tandis que certains sont très organisés, embauchent de nombreuses personnes et œuvrent dans un contexte dont le fonctionnement semble se rapprocher des institutions, d'autres ont pignon sur rue, sont peu structurés et évoluent avec peu de ressources humaines. Entre ces deux extrêmes, des organismes tentent de trouver

¹⁸ CSAI, PROMIS, CARI, ALPA, CANA, Accueil St-Léonard, L'Hirondelle, CACI, Maisonnée, Centre multiethnique Notre-Dame de Grâce, CIMOI, PRISME, Centre d'éducation et de développement interculturel, Projet Genèse, SIARI (voir la liste des sigles au début de la thèse).

l'équilibre entre les ressources qu'ils reçoivent et les services qu'ils offrent¹⁹. Ces contacts téléphoniques avec les organismes ont aussi été l'occasion d'expérimenter le clivage entre le monde de la recherche et celui de la pratique. En effet, il est rapidement devenu évident que les retombées possibles de la recherche ne semblaient pas être un argument suffisant pour convaincre les responsables des organismes de participer au projet.

Une lettre explicative (annexe V) et une copie du projet (annexe VI) ont été envoyées aux responsables des six organismes qui, après le premier contact téléphonique, ont démontré un intérêt²⁰. Suite à l'envoi de cette lettre, j'ai contacté de nouveau les responsables de chacun des six organismes afin de leur proposer de les rencontrer dans le but de présenter le projet plus en détail et de répondre à leurs questions. Lors de cette deuxième vague de contacts téléphoniques avec les organismes, il m'est arrivé à deux reprises, d'avoir l'impression de me trouver devant ce qu'Hammersley et Atkinson (1995) nomment les « *gatekeepers* », ces personnes qui peuvent décider de donner accès (ou pas) à leur organisme :

[...] gatekeepers will generally, and understandably, be concerned as to the picture of the organisation or community that the ethnographer will paint, and they will have practical interests in seeing themselves and their colleagues presented in a favourable light (p. 66).

Ainsi, dans ces deux situations, les personnes rejointes par téléphone ont nommé divers motifs pour justifier leur refus de me rencontrer (par exemple, elles doutaient des retombées de la recherche et elles craignaient que la participation de leur organisme au projet engendre trop de coûts). D'emblée, elles ont donc refusé qu'une rencontre soit organisée avec leur équipe de travail.

¹⁹ La section 2.2 de la thèse expose certaines données historiques liées aux organismes communautaires d'accueil et d'établissement des personnes immigrantes et réfugiées qui peuvent expliquer en partie la composition de ce tissu communautaire et son fonctionnement.

²⁰ Ces organismes étaient Accueil liaison pour arrivants (ALPA), Carrefour d'aide aux nouveaux arrivants (CANA), Centre d'accueil et de référence sociale et économique pour immigrants (CARI St-Laurent), Centre d'intégration multiservices de l'Ouest de l'Île (CIMOI), Promotion intégration société nouvelle (PROMIS) et Centre social d'aide aux immigrants (CSAI).

Finalement, j'ai pu rencontrer les responsables de deux organismes ainsi que les responsables du volet « accueil et établissement » de deux autres organismes. Deux responsables m'ont proposé de faire une entrevue d'une heure avec leur équipe de travail. J'ai décidé de ne pas réaliser ces entrevues puisque le temps qu'on m'allouait n'aurait pas permis d'aller au-delà d'une simple description des services. Dans un troisième organisme, j'ai pu réaliser une entrevue individuelle avec la responsable du volet « accueil et établissement »²¹. Suite à toutes ces démarches, seul le Centre social d'aide aux immigrants (CSAI) a accepté de participer à la recherche. Il est donc le seul organisme recruté qui répondait à tous les critères de sélection prévus au début de la période de recrutement²².

Suite aux difficultés de recrutement, j'ai finalement pris la décision d'éliminer le critère de sélection qui consistait à rejoindre les organismes subventionnés par le PAEI. Ainsi, j'ai fait le choix d'inclure les organismes membres de la TCRI, qui accueillent des personnes immigrantes et réfugiées sans recevoir pour autant de subventions liées à l'accueil et à l'établissement. Grâce à des contacts avec des intervenantes connaissant ces organismes, il m'a été possible de développer des liens avec deux organismes membres de la TRCI et qui ont accepté de participer au projet.

En résumé, après plus de cinq mois passés à tenter, par diverses stratégies, de recruter des organismes, trois ont accepté de participer à la recherche, soit le Baobab familial, le CSAI et Casa CAFI. Une rencontre avec les équipes de travail a été organisée dans chaque organisme participant pour présenter le projet et répondre aux questions des intervenantes.

²¹ Cette entrevue a servi à façonner les questions contenues dans le guide d'entrevue de groupe.

²² Il représente le seul organisme subventionné par le MRCI dans le cadre du PAEI.

Les considérations éthiques

Les personnes appelées à participer à cette recherche étaient des intervenantes sociales informées et leur participation s'inscrivait dans un cadre professionnel, ce qui minimise les risques en terme d'atteinte à leur personne ou à leur bien-être. Par ailleurs, leur participation à cette recherche pouvait susciter des questionnements en lien avec la pratique. J'ai donc invité les intervenantes à partager leurs questions afin de s'assurer que le processus de réflexion dans lequel elles s'impliquaient soit constructif. Cette recherche a tout de même nécessité l'élaboration de trois formulaires de consentement qui précisent les objectifs du projet, ainsi que l'utilisation possible des données recueillies (annexe XI):

- Un formulaire de consentement écrit a été remis à toutes les intervenantes qui ont participé aux entretiens de groupe et elles ont été invitées à le signer avant le début de la première entrevue de groupe ;
- Un formulaire de consentement écrit a été remis aux personnes-clés dans le cadre d'entrevues individuelles;
- Un formulaire de consentement écrit visait à assurer le consentement lors des entrevues individuelles auprès des intervenantes ayant vécu un processus d'immigration.

Les noms des intervenantes qui ont participé aux entrevues de groupe étaient connus par les collègues et par les directrices des organismes. Toutefois, ces noms ne sont en aucun temps mentionnés dans la thèse et des codes ont servi à identifier les intervenantes lors de l'analyse des données. De plus, les intervenantes impliquées dans cette recherche étaient informées quant à l'évolution de la recherche à différentes étapes, ce qui diminue les imprévus lors de la lecture finale du rapport de recherche. Les entrevues individuelles avec les personnes représentant les trois organismes, dans lesquelles sont présentées les analyses préliminaires, ont permis de valider les données auprès de ces intervenantes et de répondre à leurs questions. Les intervenantes ont été invitées à participer volontairement à cette recherche et ont été

informées qu'elles pouvaient se retirer à tout moment de la recherche, sans aucun préjudice et sans devoir justifier leur décision. Enfin, ce projet a été soumis au Comité d'éthique de l'École de service social de l'Université de Montréal et a été approuvé par la Faculté des études supérieures.

3.2.2 Les entretiens de groupe auprès d'intervenantes sociales

Après avoir recruté les trois organismes sur lesquels se déroulerait la recherche, une rencontre d'information a été planifiée dans chacun des organismes afin de recruter les intervenantes qui allaient participer à la recherche.

Le recrutement des intervenantes au sein des organismes

Le nombre de personnes qui composait les équipes de travail variait dans les trois organismes. Cinq intervenantes travaillaient à Casa CAFI tandis que trois intervenantes formaient l'équipe du Baobab familial. Toutes ces intervenantes étaient présentes à la rencontre d'information et elles ont accepté de participer à la recherche. L'équipe des employées du CSAI regroupe environ 25 personnes. Une douzaine d'intervenantes étaient présentes à la rencontre d'information. De ce nombre, sept intervenantes ont participé à la recherche. Six d'entre elles interviennent au niveau de l'accueil et l'établissement des personnes immigrantes et réfugiées tandis qu'une s'occupe du volet employabilité.

J'ai profité de ces rencontres pour me présenter. J'ai mis l'emphase sur mon expérience de travail auprès des personnes immigrantes dans des organismes communautaires qui accueillent les familles (mise en valeur des intérêts communs) et sur ma connaissance du contexte général dans lequel travaillent les organismes communautaires. Par ailleurs, mon manque de connaissances par rapport à la spécificité des organismes d'accueil et d'intégration constituait une limite qui a aussi

été nommée. Finalement, les mesures prises pour assurer la confidentialité des données ont été expliquées aux intervenantes²³.

Durant ces rencontres, les d'intervenantes ont aussi été informées des objectifs, des exigences en terme d'engagement et des retombées visées par la recherche. Encore une fois, j'ai dû faire face aux résistances. Dans un des organismes, certaines personnes présentes ne semblaient pas intéressées à en savoir plus sur le projet. Je me suis rendue compte par la suite qu'il s'agissait surtout du personnel de soutien. Ces personnes étaient moins impliquées au niveau de l'intervention sociale, ce qui peut expliquer leur manque d'intérêt face à la recherche. Par ailleurs, il est bien évident que d'autres facteurs peuvent expliquer les réticences de certaines personnes en ce qui concerne leur participation à une recherche tels le manque de temps et d'intérêt, le sentiment de servir de cobaye et la crainte de subir des conséquences négatives à la suite des entrevues.

Lors de ces rencontres d'information, j'ai donc présenté les arguments en faveur de la participation des intervenantes à la recherche. Par exemple, le but de la recherche, qui est de rendre compte des savoirs qu'elles possèdent et les faire valoir afin de favoriser la reconnaissance des pratiques développées dans les organismes communautaires œuvrant auprès des personnes immigrantes et réfugiées, a été expliqué. J'ai aussi proposé aux intervenantes de considérer leur participation à la recherche comme étant une opportunité d'exprimer leurs points de vue, de réfléchir de façon collective sur leurs pratiques. Pour moi, il était important de mentionner que cette recherche s'imbriquait dans une démarche plus large de reconnaissance des groupes communautaires.

Cette rencontre d'information auprès de chacune des équipes a donc servi à clarifier mes objectifs et mon rôle en tant que chercheuse. Hammersley et Atkinson (1995) considèrent qu'il existe une relation entre l'accessibilité des participants à une

²³ Ces mesures sont décrites à la section 3.2.1 (les considérations éthiques).

recherche, la perception de l'identité du chercheur et les données qui peuvent être recueillies. Cette étape liée à la diminution des résistances a été considérée comme étant cruciale dans le processus de recherche.

À mon avis, seule une participation active des intervenantes à la recherche permettait d'explorer leurs pratiques, d'avoir accès au sens qu'elles donnaient à ces pratiques. Par conséquent, les refus, les réticences et la disponibilité des groupes ont été respectés. À cet égard, j'ai constaté que les personnes qui s'étaient montrées réticentes lors de la rencontre d'information dans leur organisme avaient décidé de ne pas participer aux entrevues de groupe. Cette constatation m'a rassurée sur la possibilité donnée aux intervenantes, par la direction des organismes, de choisir de participer ou non à la recherche.

La première entrevue de groupe dans les organismes

Dans chacun des trois organismes participants, deux entrevues de groupe ont été réalisées. Les équipes étaient composées majoritairement de femmes et, lors des entrevues, les groupes étaient composés exclusivement des femmes. Pour participer à la recherche, les intervenantes devaient avoir au moins un an d'expérience de travail dans un organisme communautaire œuvrant auprès des personnes immigrantes et réfugiées. Je voulais ainsi m'assurer que les intervenantes étaient intégrées à l'équipe de travail et qu'elles possédaient une certaine somme d'expériences au sein du milieu de travail étudié. En outre, l'intérêt à participer aux entrevues de groupe a été un critère important. Les groupes ont ainsi été formés des seules intervenantes qui voulaient et pouvaient participer à la recherche. Par conséquent, la participation des intervenantes aux entrevues de groupe était en lien avec leur disponibilité et leur intérêt à s'impliquer.

La première entrevue avec chacune des équipes a duré approximativement trois heures. Les entrevues ont été structurées de façon à fournir un encadrement à

l'intérieur duquel les intervenantes pouvaient exprimer leur compréhension des événements dans leurs propres mots. La rencontre débutait avec un rappel des objectifs de la recherche. Puis, je demandais aux intervenantes de lire et signer le formulaire de consentement écrit (annexe XI) et de compléter le formulaire des données sociodémographiques (annexe VII). Durant cette entrevue, les intervenantes étaient également invitées à poser des questions de clarification au besoin.

Un schéma d'entrevue semi-structurée (annexe VIII) a servi de guide pour les entrevues de groupe. Un pré-test a préalablement été administré auprès de trois intervenantes afin de s'assurer que les questions présentes dans le guide d'entrevue étaient claires et que leur forme ne suggérait pas de réponses prédéterminées. Principalement, les questions portaient sur le contexte de travail, les spécificités de la pratique et le sens accordé à la pratique. Les questions liées à la première partie de l'entrevue permettaient, en quelque sorte, de faire connaissance. Je demandais aux intervenantes de parler de leur expérience comme intervenante. Je les encourageais à me décrire leur travail, à me parler des personnes qu'elles accueillaient, des besoins de ces personnes et de leurs problèmes. Dans cette partie, les intervenantes étaient aussi invitées à parler de ce qui les motivait à œuvrer au sein de l'organisme où se déroulait la rencontre. Pendant cette première partie de l'entrevue, je n'ai pratiquement pas consulté mon guide. En fait, à tour de rôle les intervenantes ont pris la parole et ont répondu aux questions à travers une description de leur parcours professionnel, mais aussi personnel. Dans un seul groupe, j'ai dû faire un retour sur certaines questions car quelques intervenantes avaient besoin de clarifications liées à la signification de certains termes, étant donné que leur langue maternelle n'était pas le français. À quelques reprises, une intervenante francophone a joué le rôle de traductrice, soit pour expliquer des questions d'entrevue aux autres intervenantes ou pour traduire leurs propos lorsqu'elles utilisaient leur langue maternelle pour exprimer une idée.

Cette première partie qui devait surtout servir à recueillir des données factuelles sur leur travail a pris une place importante dans l'entrevue et plus tard dans l'analyse des données. L'utilisation d'un guide d'entrevue semi-structurée, ajoutée à l'intérêt que je portais à ces nouvelles données (auxquelles je n'avais pensé), a favorisé « un accès direct à l'expérience des individus » (Savoie-Zajc, 1997 : 281). À la fin de cette première partie, j'ai senti que les intervenantes des trois organismes communautaires étaient impliquées dans le processus de recherche. Ainsi, j'ai observé une grande écoute de la part des co-équipières lorsqu'une intervenante présentait son profil et parlait de son travail. Le déroulement de cette première partie des entrevues se qualifie par un certain ordre dans la prise de parole où le respect du discours de l'autre était présent. À quelques reprises, j'ai également remarqué que les intervenantes découvraient de nouvelles facettes de l'expérience de leurs collègues de travail. Selon Mayer et St-Jacques (2000), il s'agit de la phase de dégel dans laquelle le groupe établit sa sécurité intérieure, sa sécurité relationnelle avec l'intervieweur et sa sécurité par rapport au sujet discuté.

Dans la deuxième partie de l'entrevue, il était question du sens que les intervenantes accordaient à leurs actions. À titre d'exemple, les questions suivantes étaient posées aux participantes : « Qu'est-ce qui les avait amenées à travailler auprès des personnes immigrantes ? Qu'est-ce qui les avait motivées à œuvrer dans un organisme communautaire ? ». Par la suite, elles étaient invitées à décrire les objectifs qu'elles se fixaient pour répondre aux besoins des personnes immigrantes et réfugiées à l'aide de questions telles : « Qu'est-ce que vous souhaitez apporter à ces personnes ? Quelles sont les visées de vos interventions ? Qu'est-ce qu'une intervention réussie pour vous ? ». C'est à partir de ce moment que les échanges se sont faits plus nombreux et qu'il était possible d'observer les forces de l'entrevue de groupe. Le groupe entrait alors dans sa phase d'affrontement puisque « des opinions diverses, voire divergentes, sur le vécu étaient exprimées » (Mayer et St-Jacques, 2000 : 123). Des questions liées à l'importance accordée à leur travail étaient aussi posées. Ainsi, j'ai demandé aux intervenantes de partager leur perception de la

contribution des organismes d'accueil et d'établissement des personnes immigrantes et réfugiées, et aussi de nommer les limites de ces organismes. Cette partie de l'entrevue visait à connaître leur perception du lien établi dans la relation d'aide et de la spécificité de ce lien par rapport à d'autres types d'intervention ou de ressources offertes à la population immigrante. L'information recueillie dans cette partie a constitué une composante importante dans la définition des pratiques servant à l'analyse des données. Lors de cette étape, j'ai limité mes interventions afin de laisser le plus possible « aux membres du groupe le soin de manifester leur accord ou leur désaccord avec ce qui se dit » (Van der Maren, 1995 : 317). Mon rôle consistait principalement à interpeller les personnes qui prenaient moins souvent la parole et à rappeler le groupe à l'ordre lorsque toutes les intervenantes discutaient en même temps. À quelques occasions, j'ai demandé des clarifications sur des thèmes abordés par les participantes.

La troisième partie de l'entrevue a permis d'aborder les préoccupations des intervenantes par rapport à leur pratique quotidienne, ainsi que les difficultés rencontrées. Notons qu'une grande partie de ces éléments avaient préalablement été discutés dans la deuxième partie. En effet, lorsque les intervenantes discutaient des limites liées à leur travail, elles nommaient les obstacles rencontrés et leurs sources de frustration. J'ai donc profité de cette troisième étape de l'entrevue pour vérifier ma compréhension d'un certain nombre d'idées émises par les intervenantes plus tôt dans l'entrevue.

La dernière partie de l'entrevue était composée de questions liées à l'intégration puisque cette notion est souvent perçue comme la finalité de l'intervention sociale auprès des personnes immigrantes et réfugiées. Je voulais connaître les perceptions et les préoccupations des intervenantes par rapport au processus d'intégration. Je désirais également mieux saisir la place que prenait l'intégration dans leur pratique quotidienne. Je me suis rendue compte rapidement que les intervenantes parlaient peu des visées d'intégration contenues dans leurs interventions et qu'elles s'en

tenaient plutôt à des définitions théoriques de ce terme. Ce n'est que plus tard, à travers le récit de leurs pratiques quotidiennes, qu'un discours sur la notion d'intégration a fait surface. L'analyse de ce discours a démontré que les intervenantes étaient très souvent critiques par rapport à ce qu'est l'« intégration » des personnes immigrantes et aux façons de « faire cette intégration ».

La deuxième entrevue de groupe dans les organismes

La deuxième entrevue de groupe durait approximativement deux heures dans chacun des organismes. À la fin de la première entrevue dans chacun des groupes, j'ai demandé aux intervenantes de choisir une ou deux « situations d'intervention difficiles » qu'elles avaient vécues et de les exposer lors de la deuxième entrevue. Plusieurs auteurs soutiennent que les difficultés inhérentes à certaines situations sont sources de créativité et permettent l'acquisition de nouvelles connaissances. Schön (1994) considère que « la pluralité des sources de savoirs découle entre autres de la complexité de la tâche des intervenants [...] et des problèmes auxquels ils font face » (Racine et Legault, 2001 : 11). En corollaire, selon Dejours (1993 : 94), « les espaces de malaise et de doute [dans l'intervention] sont des espaces d'action ». Racine et Legault (2001) ont résumé les trois éléments apportés par Desgagné (1995) ou encore Tardif et autres (1991) qui favorisent la création et l'articulation de nouvelles pratiques et de nouveaux savoirs : la part d'indétermination que comporte toute situation de pratique, la mise en échec des savoirs antérieurs et les contraintes liées à une nouvelle situation. C'est donc ce qui m'a amené à demander aux intervenantes de me parler d'une situation qu'elles considéraient « difficile ». La question suivante a ainsi été remise aux intervenantes : « Pouvez-vous me décrire une situation d'intervention (récente ou actuelle) que vous avez menée ou que vous menez et où il vous semble que vous avez beaucoup appris (démarches, plan ou objectifs éventuels, obstacles, changements qui affectent l'intervention, changements de plan ou d'objectifs)? ». La question principale était suivie par cinq questions d'accompagnement qui servaient à creuser certains aspects des pratiques sociales

liées aux situations²⁴. Ces questions portaient plus spécifiquement sur la résolution de problèmes, les choix d'action, les difficultés rencontrées, les apprentissages effectués et les compétences professionnelles acquises.

Lorsque j'ai remis cette question au groupe composé de sept intervenantes, certaines ont exprimé qu'il serait difficile de trouver un exemple de situation où toutes seraient intervenues. Je leur ai alors proposé de chercher un exemple qui avait provoqué des discussions au sein de l'équipe. Cette même difficulté a été nommée par les deux autres équipes. Bref, au fil des entrevues, j'ai remarqué qu'il était plus facile pour les intervenantes d'utiliser différents exemples tirés de leur pratique afin d'illustrer leur propos plutôt que se centrer sur une seule situation. Conséquemment, la stratégie méthodologique a été adaptée afin de permettre aux intervenantes de décrire différentes situations d'intervention significatives pour elles. Cette modification n'a pas nui à la collecte de données, au contraire elle a permis d'appliquer les questions d'entrevues à un plus grand nombre de situations d'intervention.

Tout choix méthodologique est accompagné d'avantages et de limites. Dans le cadre de cette recherche, l'entrevue de groupe visait à contrer une limite méthodologique liée aux savoirs, aux pratiques de la quotidienneté : les difficultés que rencontrent les intervenantes quand vient le temps de décrire ce qu'elles font. L'entrevue de groupe a constitué un moyen pour favoriser la description de l'intervention et a représenté une façon d'alimenter la réflexion sur les pratiques (Racine et Legault, 2001). Dans un premier temps, elle a favorisé le partage de connaissances. Dans un deuxième temps, les échanges en groupe ont permis d'alimenter les réflexions individuelles des intervenantes en lien avec leur pratique. En effet, comme l'expose Racine (2000) ainsi que Bourassa et autres (1999), les entrevues de groupe permettent une réflexion sur l'action en favorisant les échanges entre les intervenantes. Cette interaction entre les membres du groupe a été importante pour les résultats de cette recherche. Elle a permis de recueillir des données qui auraient été moins accessibles autrement.

²⁴ Le guide d'entrevue semi-structurée se trouve à l'annexe IX.

3.2.3 Les entretiens individuelles auprès d'intervenantes ayant vécu l'immigration

Les entretiens de groupe auprès des intervenantes ont suscité mon intérêt quant aux parcours migratoires de ces femmes porteuses de connaissances. Alors qu'aucune des questions posées lors des entretiens de groupe ne portait spécifiquement sur leur trajectoire de vie, les participantes ont spontanément décrit leur propre parcours personnel et professionnel. Ceci a permis de mettre en contexte leurs façons de concevoir et de faire l'intervention sociale. L'intérêt nourri par l'émergence de cette dimension m'a amenée à revoir mes activités de collecte de données. J'ai donc limité à trois le nombre d'organismes visités dans le cadre de la recherche. En contrepartie, j'ai décidé de réaliser sept entretiens individuelles auprès d'intervenantes ayant vécu l'immigration afin qu'elles me parlent de façon plus détaillée des liens entre leur trajectoire et les pratiques qu'elles développent au sein des organismes où elles travaillent.

Le recrutement d'intervenantes ayant vécu l'immigration

Sept intervenantes ayant vécu un processus migratoire ont été recrutées pour une entrevue individuelle. Trois d'entre elles œuvraient dans un ou l'autre des trois organismes participant à la recherche²⁵. Quatre autres femmes ont été recrutées dans des organismes communautaires ayant une mission et un profil semblables à ceux des organismes où se sont déroulées les entretiens de groupe. Tout comme pour les organismes communautaires, l'échantillon composé des quatre femmes recrutées

²⁵ Les entretiens individuelles avec les trois femmes qui ont participé aux entretiens de groupe ont aussi servi à contrer certains effets possibles dus à la présence d'un membre de la direction ou de la coordination dans les entretiens de groupe (le Baobab et Casa CAFI). Comme l'expliquent Hammersley et Atkinson (1995), les personnes qui ont un poste de direction peuvent influencer l'équipe pour qu'elle offre une vision positive des pratiques, de l'organisme ou du travail d'équipe. J'ai d'ailleurs remarqué que lors des entretiens individuelles, les intervenantes ont effleuré à quelques reprises les difficultés des relations interpersonnelles au sein des équipes de travail, sans plus. Finalement, les intervenantes qui représentaient les organismes avaient pour mandat de faire circuler l'information concernant les analyses préliminaires dans leur organisme respectif. L'engagement et la participation des organismes aux différentes étapes de la recherche ont été favorisés de cette façon.

pour les entrevues individuelles est « typique » puisque ces femmes correspondent à un type idéal de personne en lien avec les objectifs de la recherche (femmes avec un vécu d'immigration et une expérience professionnelle à titre d'intervenante dans un organisme communautaire).

Le guide d'entrevue

Lors des entrevues individuelles, les sept intervenantes ayant vécu l'immigration étaient invitées à décrire les liens entre leur implication dans des organismes communautaires et les différents aspects de leur trajectoire d'immigration, tant sur le plan professionnel que personnel. Les entrevues d'une durée variable (entre une heure et deux heures), ont été réalisées à l'aide d'un guide d'entrevue semi-structurée (annexe X). J'ai rencontré quatre intervenantes dans leur milieu de travail tandis que deux d'entre elles m'ont accueillie à leur domicile et une autre est venue chez moi. L'entrevue était répartie en trois parties. La première partie portait sur le parcours prémigratoire. Ainsi, je demandais aux femmes de me parler de leurs études, de leurs expériences professionnelles et de leur rapport à l'engagement social et communautaire dans leur pays d'origine.

La deuxième partie de l'entrevue était d'abord vouée à la reconstruction de l'historique du parcours migratoire (raisons de l'immigration, pays de transit, statut d'immigration, contexte d'arrivée et vécu de l'accueil). Puis, je reprenais en quelque sorte les éléments de la première partie (parcours d'emploi, d'engagement social et communautaire), mais cette fois, dans le pays d'accueil et de façon plus détaillée. Comme je l'ai déjà mentionné, les intervenantes ont raconté spontanément leur parcours migratoire lors des entrevues de groupe. Leur récit a été encore une fois très généreux lors des rencontres individuelles où elles ont partagé avec moi des moments de vie parfois très éprouvants.

La troisième partie portait sur des questions plus générales liées à leur parcours postmigratoire. Je voulais accéder à leur propre réflexion sur les apprentissages dus à l'immigration, le sens donné au parcours migratoire, leur perception de la société d'accueil et de leur rôle au sein de cette société.

Enfin, les entrevues individuelles avaient une autre visée, soit celle de présenter les analyses préliminaires de l'ensemble des données recueillies. Ces entrevues ont ainsi permis de valider les données recueillies, de réfléchir sur ces données et de déployer de nouvelles pistes d'analyse (Fook, 2001). Par exemple, j'ai exposé ma propre perception des différents rôles joués par le milieu communautaire dans la vie des femmes immigrantes (devenues intervenantes) rencontrées. Les intervenantes validaient alors mes propos à l'aide d'exemples personnels ou encore, elles me proposaient d'ajouter certains aspects aux analyses que je leur présentais.

3.2.4 Les autres sources de données

Les données recueillies dans cette thèse proviennent essentiellement des entrevues de groupe et des entrevues individuelles. Toutefois, d'autres sources d'information ont permis de compléter les données. D'abord, les trois organismes participant à la recherche ont été invités à me remettre des documents d'information en lien avec leur historique, leurs activités principales, leurs mandats et valeurs, leurs expertises ou toutes autres informations jugées pertinentes. Ainsi, les rapports annuels, les dépliants informatifs et les documents relatant l'histoire des organismes ont représenté des outils précieux dans la compréhension de leur passé et de leur présent. Ils ont servi en grande partie à reconstruire le portrait des organismes présentés à la section 4.2 de l'analyse des données. Puis, les intervenantes ont répondu à un questionnaire visant à recueillir des données sociodémographiques, telles le nombre d'années d'expérience de travail, le pays d'origine, le niveau de scolarité et la formation professionnelle (annexe V). Ces données ont constitué un point de départ

pour préparer le profil des intervenantes (section 4.1) et pour mieux comprendre leur trajectoire.

Outre la consultation de ces documents, j'ai réalisé des entrevues individuelles auprès de la directrice d'un organisme participant à la recherche et de la présidente du conseil d'administration de la Table de concertation des organismes au service des personnes réfugiées et immigrantes (TCRI). À l'aide de ces entrevues, des informations sur les enjeux liés à l'immigration, à l'évolution et au rôle des organismes communautaires face à ces enjeux ont été recueillies. J'ai aussi participé à des activités ou rencontres organisées par différents groupes (Conseil interculturel du Québec; TRCI, divers groupes communautaires) portant sur différents enjeux liés à l'intervention auprès des personnes immigrantes et réfugiées en milieu communautaire. Les données récoltées dans le cadre de ces activités et entrevues se sont ajoutées aux savoirs que j'ai acquis grâce à une recension des écrits me permettant de construire ma problématique. Comme le propose Fook (2000), j'ai diversifié la collecte de données afin d'accéder à différents éléments d'information nécessaires à la compréhension des pratiques sociales : les pensées intérieures (le sens donné aux pratiques), le contexte (le milieu de travail, les politiques), le passé (la trajectoire des femmes et des organismes), ainsi que le présent et le futur (les motivations et les visions des intervenantes, les conditions de la pratique).

Les activités de collecte de données ont constitué des espaces de partage et de découvertes des savoirs produits par des intervenantes sociales. D'ailleurs, les intervenantes m'ont dit avoir grandement apprécié ce temps d'arrêt qui leur a permis de réfléchir sur leurs pratiques individuelles, mais aussi de partager en équipe leurs connaissances sur ces pratiques.

3.3. L'ANALYSE DES DONNÉES

L'analyse des données évoque l'étape de la recherche dans laquelle toutes les démarches antérieures se rejoignent et s'unissent, ce qui permet la création d'un nouveau corpus de connaissance. Les résultats présentés dans cette thèse sont le fruit d'une analyse qui s'est faite de façon progressive, par vagues d'analyse. La collecte des données et la construction de l'analyse ont été faites en parallèle. Par conséquent, le choix des thèmes d'analyse a évolué. En effet, l'analyse des thèmes qui émergent des entrevues est au cœur du processus analytique, ce qui explique la nature inductive de l'exercice. Toutefois, rendre compte de ce type de démarche s'avère ardu, mais je tenterai dans cette section de présenter les grands points de cette démarche.

Cette recherche qualitative s'inspire de différents modèles d'analyse des données telles la théorie ancrée et l'analyse thématique. Des thèmes ont ainsi été préalablement définis en lien avec des éléments de la problématique (par exemple, l'exclusion des savoirs des femmes et des savoirs des organismes communautaires). Comme le suggèrent Miles et Huberman (1984) dans l'approche d'analyse mixte qu'ils ont développée :

il y a reconnaissance de l'objectivité du monde social et de ses régularités tout en considérant le rôle central qu'y jouent les significations construites par les acteurs sociaux (Laperrière, 1997 : 328).

D'autres thèmes ont été établis à partir des questions de recherche (définition et problèmes des personnes immigrantes et réfugiées; définition et difficultés de l'intervention, etc.). Puis, la recension d'études portant sur les pratiques sociales en milieu communautaire et de recherches décrivant l'intervention auprès des personnes immigrantes et réfugiées m'a permis de cerner un certain nombre de thèmes. Par exemple, les premiers thèmes choisis pour organiser les données liées aux pratiques d'intervention sont en lien avec les écrits : l'importance accordée à l'accueil et au lien de confiance dans les organismes communautaires; l'espace d'inclusion sociale

que représentent ces organismes pour les personnes qui les fréquentent; etc.). Comme l'expliquent Marshall et Rossman (1989) :

La recension des écrits fournit les construits théoriques, les catégories et les propriétés qui servent à organiser les données et à découvrir de nouveaux liens entre la théorie et le monde réel (p. 41, traduction libre).

Toutes les entrevues de groupe et individuelles ont été retranscrites intégralement. J'ai profité de cet exercice laborieux pour faire une écoute attentive des entrevues et y relever les éléments de discours qui me frappaient ou qui attireraient mon attention. J'ai aussi profité de cet exercice pour apposer des commentaires personnels et des références bibliographiques à certaines sections des entrevues que je transcrivais. Ces commentaires ont servi de notes pour nourrir mon analyse. Par la suite, le logiciel informatique « Nudist » a été utilisé pour effectuer la codification de l'ensemble des données recueillies. À l'aide de codes, j'ai organisé les thèmes préétablis ainsi que les sous-thèmes. Ensuite, j'ai relu les entrevues de groupe et j'ai commencé la codification des extraits à l'aide des principaux thèmes dérivés du codage (besoins et problèmes des personnes immigrantes et réfugiées, limites de l'intervention, difficultés de l'intervention, définition des organismes communautaires, légitimation des connaissances des intervenantes et sources d'apprentissage). Déjà, grâce à cet exercice de codage, un début de sélection et d'interprétation des données s'installait (Hammersley et Atkinson, 1995).

Bref, l'analyse verticale des entrevues de groupe a permis d'organiser les données à l'aide de grands thèmes générés à partir des questions de recherche, de la problématique et des référents théoriques qui ont contribué à l'élaboration du projet de recherche. À mesure que la codification avançait, des sous-thèmes ont continué d'émerger et ont orienté l'organisation des données. Par exemple, les intervenantes avaient recours à trois types de savoirs pour légitimer leurs connaissances et leurs interventions : les savoirs académiques et professionnels, les savoirs issus de l'expérience migratoire et les savoirs tirés des autres expériences personnelles (des expériences de vie). En outre, deux thèmes qui n'avaient pas été préalablement

identifiés ont émergé de ces premières analyses. Il s'agit du parcours migratoire des intervenantes et des différents rôles joués par les organismes communautaires dans leur vie. Ces thèmes ont d'ailleurs grandement alimenté l'analyse. En contrepartie, la définition et les problèmes des personnes immigrantes et réfugiées sont devenus des thèmes secondaires et ils ont surtout servi à éclairer la compréhension de l'intervention, telle que décrite par les intervenantes.

Tel que mentionné auparavant, les intervenantes qui participaient aux entrevues de groupe m'ont parlé de leur trajectoire migratoire pour situer leur pratique d'intervention auprès des personnes immigrantes et réfugiées. De ce fait, elles ont donné un nouveau sens à la recherche, soit celui de recueillir le point de vue des intervenantes sur le rapport entre leur trajectoire de vie et leur travail, sur le lien entre leur trajectoire personnelle et professionnelle, et la construction de l'intervention au quotidien au sein des organismes communautaires. Je me suis inspirée de Strauss et Corbin (1990) pour entendre et respecter cette nouvelle perspective qu'apportaient les propos des intervenantes. Ces auteurs rappellent l'importance de tenir compte « des perspectives des acteurs sociaux dans la définition de leur univers social, sans toutefois négliger le contexte, micro et macro-social, dans lequel s'inscrivent leurs actions » (Laperrière, 1997 : 312).

L'analyse verticale des entrevues individuelles a, pour sa part, permis de mieux saisir les liens qui se tissent entre les intervenantes ayant vécu l'immigration et les organismes communautaires. Ces entrevues visaient à recueillir plus d'information sur ce thème qui avait émergé des entrevues de groupe. Au cours des entrevues individuelles, les intervenantes ont longuement raconté leurs trajectoires migratoires et postmigratoires. Les principaux thèmes qui sont ressortis l'analyse de ces entrevues sont les suivants : le communautaire comme lieu d'inclusion sociale lors de leur arrivée au Québec, comme lieu d'accueil et d'appartenance, comme lieu de reconnaissance de leurs expériences et de leurs savoirs, comme espace d'expérimentation et de nouveaux apprentissages; le lien entre la reconstruction de

leur identité personnelle et professionnelle et leur implication dans des organismes communautaires; l'importance de considérer les savoirs des personnes « aidées » pour construire l'intervention; les risques liés au pouvoir dans l'intervention.

À l'aide de notes intégrées dans les textes codifiés, j'ai fait des liens avec les propos et les thèmes provenant de l'ensemble des entrevues de groupe et individuelles. Cette analyse horizontale m'a permis de comparer les thèmes ressortis lors de l'analyse verticale. Le travail d'analyse a d'ailleurs porté sur les thèmes communs traversant l'ensemble du corpus de données.

L'organisation des trois chapitres présentant les résultats reflète ainsi l'évolution de la recherche et de l'analyse des données. Le chapitre quatre est plutôt descriptif puisqu'il présente le profil des intervenantes ayant vécu l'immigration, ainsi que le profil des organismes qui ont participé à la recherche. Dans le cinquième chapitre, il est question des apports mutuels de la rencontre entre les intervenantes et les organismes. Finalement, la signification donnée à cette rencontre par les intervenantes, ainsi que les pratiques sociales qui en découlent sont présentées au chapitre six.

TROISIÈME PARTIE : ANALYSE DES DONNÉES

Rencontrer, c'est « faire la connaissance de quelqu'un, entrer en relation avec lui » (Le Petit Larousse, 1996). Lors de ce travail de recherche, j'ai eu le privilège de témoigner d'une rencontre fascinante : la rencontre entre des intervenantes ayant vécu l'immigration et des organismes communautaires qui œuvrent auprès des personnes immigrantes et réfugiées. Porteurs de culture, de valeurs et de connaissances multiples, les intervenantes et les organismes ont vécu des luttes respectives pour la reconnaissance des savoirs qu'ils ont acquis. Leurs parcours se sont croisés, transformant l'expérience de chacun, créant ainsi une occasion pour réaffirmer les expertises qu'ils partagent et leur permettant de revoir et créer de nouvelles manières de concevoir, de comprendre et de faire l'intervention sociale.

Les femmes rencontrées dans le cadre de cette recherche sont ou ont été intervenantes dans le milieu communautaire. La majorité d'entre elles ont vécu un processus d'immigration au cours de leur vie. Le présent chapitre expose dans un premier temps un portrait de la composition de notre échantillon, c'est-à-dire l'ensemble des intervenantes qui ont participé à la recherche. Dans un deuxième temps, le profil des intervenantes qui ont vécu un processus d'immigration au cours de leur vie est tracé. Ce profil reflète les caractéristiques sociodémographiques de ces femmes, mais il permet aussi d'avoir accès aux différentes étapes de leur vie, incluant le vécu prémigratoire, l'arrivée dans le pays d'accueil et la période postmigratoire. Dans un troisième temps, il est question des trois organismes qui ont participé à la recherche, de leurs ressemblances et des caractéristiques qui les différencient.

Dans le chapitre cinq, la contribution des différents savoirs des femmes immigrantes et réfugiées à l'intervention sociale est analysée. Par la suite, les apports des organismes communautaires qui ont marqué, façonné la trajectoire postmigratoire des femmes sont étudiés. Suite à la lecture des chapitres quatre et cinq, il est possible

de faire ressortir les influences et les apports mutuels engendrés par la rencontre entre des intervenantes ayant vécu un processus migratoire et des organismes communautaires qui accueillent une population pluriethnique.

Le chapitre six porte d'ailleurs sur cette rencontre et ses caractéristiques. Il est d'abord question du sens que les intervenantes donnent à leur implication communautaire, des motivations qui expliquent leur engagement. Puis, les facteurs contextuels qui influencent les pratiques sociales développées par les intervenantes sont présentés. Finalement, les pratiques sociales qui émergent de cette rencontre sont dévoilées.

CHAPITRE 4

LES PARCOURS IMPRÉGNÉS DE SAVOIRS D'INTERVENANTES AYANT UN VÉCU MIGRATOIRE

La majorité des intervenantes rencontrées dans le cadre de cette recherche ont vécu un processus migratoire au cours de leur vie (15 femmes sur 19). Lorsque je leur ai demandé de me décrire leur travail, elles ont d'abord raconté leur trajectoire migratoire. Ces trajectoires très diversifiées semblent jouer un rôle de toute première importance pour expliquer leur implication dans le communautaire, pour comprendre de quelle façon elles ont accédé à un emploi au sein d'un organisme communautaire. J'ai pu constater, à travers leurs propos, que les organismes communautaires représentent plus qu'un milieu de travail pour ces intervenantes. Il s'agit aussi d'un milieu qui leur a permis de donner un sens à leur parcours de vie. Les organismes communautaires, forts de leur propre histoire et de leurs valeurs, permettent à plusieurs femmes de mettre à contribution les connaissances qu'elles ont acquises dans leur pays d'origine grâce à leur implication au sein du secteur communautaire. Dans ce chapitre d'analyse, l'intérêt porte sur les parcours des femmes immigrantes et réfugiées devenues intervenantes ainsi que sur les connaissances qui y sont reliées.

4.1 LA COMPOSITION DU GROUPE D'INTERVENANTES AYANT PARTICIPÉ À CETTE RECHERCHE

Au total, 19 intervenantes sont impliquées dans cette recherche. Ces femmes devaient avoir au moins un an d'expérience dans le domaine de l'intervention auprès des personnes immigrantes et réfugiées au sein d'un organisme communautaire. En moyenne, elles avaient 8,5 ans d'expérience. Des 19 intervenantes rencontrées, 15 ont participé aux entrevues de groupe car elles travaillaient au sein des trois organismes visités²⁶. Puis, une rencontre individuelle auprès d'une intervenante dans chacun des trois organismes a été réalisée afin de présenter les données recueillies et de clarifier certains éléments d'analyse. Cette rencontre a permis aussi de scruter de façon plus approfondie la trajectoire migratoire de ces femmes. Des entrevues individuelles ont aussi été effectuées auprès de quatre autres femmes qui ont vécu un processus d'immigration, qui ont été impliquées à titre d'intervenante dans un organisme communautaire, mais qui n'ont pas participé aux entrevues de groupe²⁷. Des 19 participantes, 14 femmes proviennent d'un pays d'origine autre que le Canada. Comme le démontre le tableau suivant, le nombre d'années d'expérience que ces intervenantes ont cumulé dans le domaine de l'intervention sociale varie grandement pour les trois organismes communautaires qui participent à la recherche.

Tableau I

Nombre d'années d'expérience moyen des intervenantes ayant vécu un processus migratoire

Organisme visité (Nombre d'intervenantes)	Nombre d'années d'expérience auprès des personnes immigrantes et réfugiées	Nombre d'années d'expérience dans le milieu communautaire
Baobab familial (2)	8,5 ans	9,5 ans
Casa CAFI (4)	5 ans	6 ans
CSAI (4)	15 ans	13 ans

²⁶ Les équipes de travail étaient composées majoritairement de femmes et lors des entrevues de groupe, nous avons rencontré exclusivement des femmes.

²⁷ Les détails sur l'échantillonnage se trouvent au point 4.4 de la méthodologie.

La moyenne des années d'expérience qu'elles cumulent auprès des personnes immigrantes et réfugiées est d'un peu plus de 9 ans et varie entre une année et 20 ans. En ce qui concerne le nombre d'années d'expérience dans un organisme communautaire, la moyenne se situe à 8 ans et varie entre une année et 20 ans. Notons que certaines intervenantes ont travaillé auprès des personnes immigrantes et réfugiées dans le milieu institutionnel et d'autres ont œuvré au sein d'organismes communautaires qui accueillaient d'autres populations (personnes itinérantes, personnes handicapées).

Cinq intervenantes sont d'origine québécoise. Une d'entre elles a vécu des migrations aux États-Unis et en France. Les quatre autres ont fait un stage ou ont travaillé à l'étranger au cours de leur vie. Leur parcours reflète l'intérêt qu'elles portent pour l'immigration et les relations interethniques. Il est important de considérer leur contribution à l'intervention sociale, aux savoirs qui se développent dans les organismes communautaires œuvrant auprès des personnes immigrantes et réfugiées. Ces savoirs naissent d'une rencontre entre des organismes communautaires et des intervenantes provenant de différents horizons, incluant les femmes d'origine québécoise.

4.1.1 Le profil des intervenantes ayant vécu l'immigration

Les 14 intervenantes ont pour pays d'origine le Mexique (3), le Pérou (2), le Paraguay, le Chili, la République tchèque, l'Iran (2), la France (2), le Zaïre et l'Algérie.

Tableau II

Région de provenance des intervenantes ayant vécu un processus migratoire

	Amérique du Sud	Afrique	Europe	Moyen Orient
Nombre d'intervenantes	7	2	3	2

La moitié des intervenantes proviennent de l'Amérique du Sud tandis que l'autre moitié de cet échantillon se divise entre l'Afrique, l'Europe et le Moyen-Orient. Le pays ou la région de provenance des femmes rencontrées ne dit pas tout sur leurs origines. Par exemple, les parents de Natalia²⁸, intervenante qui est née et a vécu au Paraguay, sont d'origine allemande. Elle a donc connu la stigmatisation liée à son étiquette d'immigrante ou d'étrangère dès son jeune âge dans son propre pays. Brigitte, une intervenante québécoise, décrit ses origines comme suit :

Je vais commencer par le début. Je suis issue d'une famille immigrante [...]. Ma mère a été élevée en Chine. Sa mère est née en Russie, de parents italien et hongrois. Y'a beaucoup de mélange, quoi! Et j'ai poursuivi ce mélange parce que j'aime ça!

Cette description démontre de façon assez cocasse et éloquente une mixité des origines qui peut exister chez certaines personnes. Il s'agit d'un aspect intéressant du profil des personnes rencontrées, si ce n'est que pour défaire les visions et les définitions simplistes et réductionnistes de l'origine ou de la culture d'une personne.

Huit femmes ont immigré au Canada dans les années 1990. Deux intervenantes d'origine mexicaine sont arrivées au Canada en 2002, ce qui représente la date d'arrivée la plus récente et une des intervenantes d'origine française est au Québec depuis 1978, ce qui fait d'elle la première personne faisant partie de l'échantillon à avoir immigré au Canada. Douze intervenantes n'ont pas pour langue maternelle le français et neuf d'entre elles ne parlaient pas le français avant d'immigrer au

²⁸ Les prénoms utilisés dans ce texte sont fictifs.

Canada. L'apprentissage de la langue a donc fait partie de leurs démarches initiales. Six femmes ont vécu d'autres expériences migratoires avant leur arrivée au Canada. Leur trajectoire se caractérise donc par un cumul de migrations et d'adaptation. Ainsi, une intervenante originaire du Pérou a d'abord étudié en Suisse puis a vécu en France avant d'immigrer au Canada. Une intervenante originaire du Chili a quitté son pays pour des raisons politiques et s'est établie au Venezuela où elle a vécu pendant 15 ans avant de devoir demander l'asile politique au Canada. La zaïroise d'origine a vécu en Belgique et en France pendant 10 ans avant de retourner dans son pays. Provenant d'une famille très politisée dans ce pays en crise, elle a choisi de quitter le Zaïre pour s'établir au Canada en 1995. L'intervenante en provenance de la République tchèque a vécu à deux reprises en Afrique (Gabon et Mali) puis elle a demandé le refuge au Canada. Finalement, les deux intervenantes en provenance de l'Iran ont vécu un an en France avant leur immigration au Canada.

4.1.2 Le contexte prémigratoire : des parcours professionnels qui se distinguent

Bien que l'on puisse constater de grandes différences au niveau du vécu migratoire des intervenantes rencontrées, quelques éléments de similitude caractérisent leur parcours et font d'elles un groupe qui se démarque de la population des femmes immigrantes et réfugiées en général. D'abord, le bagage académique de la grande majorité de ces femmes est impressionnant. Des quatorze intervenantes rencontrées, toutes ont fait des études universitaires dans leur pays d'origine. Le tableau III en annexe III démontre que le parcours professionnel de ces femmes se distingue par un niveau de scolarité élevé et par de nombreuses années d'expérience dans leur domaine de travail respectif.

Bien que le parcours académique de ces femmes varie, plusieurs d'entre elles ont réalisé des études liées à une profession d'aide. Ainsi, deux intervenantes ont étudié en psychologie dans leur pays d'origine. Deux autres ont fait des études pour devenir

infirmières (une d'entre elles a quitté son pays d'origine, le Pérou, pour aller étudier en Suisse). Deux femmes ont étudié en travail social tandis qu'une autre en sociologie. Deux femmes ont choisi l'enseignement et une le journalisme. Les autres champs d'études sont un peu plus éloignés du domaine social. Une femme a étudié en gestion et une autre a fait un baccalauréat en traduction. Finalement, deux femmes se sont plutôt dirigées vers les arts (direction théâtrale et musique).

Ces femmes ont évolué dans leur profession respective tout au long de leur parcours prémigratoire. Une psychologue a travaillé auprès des personnes immigrantes dans son pays d'origine, le Zaïre, et s'est spécialisée en ethnopsychiatrie lors de son passage en France. L'autre psychologue travaillait dans le domaine des ressources humaines dans une coopérative agricole au Paraguay. Une des infirmières a étudié dans un programme qui touchait plus spécifiquement la santé mentale et elle était aussi psychothérapeute (analyse transactionnelle). Une des travailleuses sociales a œuvré auprès des enfants handicapés et leur famille tandis que l'autre a été impliquée pendant dix ans dans une entreprise privée, offrant des services aux employés et à leur famille ainsi qu'en milieu scolaire dans un bidonville. Une enseignante a travaillé quatre ans auprès des adultes et des adolescents, et l'autre a été directrice d'école dans son pays d'origine et a enseigné la langue russe en Afrique. La journaliste était impliquée dans le journalisme politique et elle a aussi écrit des romans engagés. Une femme a été directrice d'un théâtre et actrice professionnelle pendant dix ans au Mexique. Que ce soit à titre de psychologue, d'infirmière, d'enseignante, de psychothérapeute, de journaliste ou encore de citoyenne d'un pays donné, plusieurs de ces femmes se sont impliquées pour faire évoluer des causes qu'elles avaient à cœur, pour apporter des changements sociaux visant la diminution des injustices. Deux d'entre elles ont été forcées de quitter leur pays en raison de leur engagement politique. Les parcours professionnels de ces femmes immigrantes et réfugiées viennent remettre en question l'image traditionnelle de la femme à la maison, mère de famille, qui leur est souvent

octroyée. Dans le cadre de cette recherche, nous avons plutôt rencontré des femmes très scolarisées, avec des expériences de travail dans leur pays d'origine qui étaient directement liées à leur scolarité. Neuf d'entre elles cumulent aussi le rôle de mère.

4.1.3 Le statut des femmes à leur arrivée

Comme l'expose le tableau IV, l'histoire de l'arrivée des femmes dans leur nouveau pays d'accueil varie grandement. Le statut qu'elles obtiennent à leur arrivée diffère également.

Tableau IV

Statut des intervenantes ayant vécu l'immigration lors de leur arrivée dans le pays d'accueil

Statut à l'arrivée	Immigrante indépendante	Parrainée	Résidente permanente (réfugiée)	Visa de touriste
	7	2	2	3

La moitié des femmes, soit sept d'entre elles sont entrées au Canada sous la catégorie « immigrant indépendant » et ont donc accédé à un statut de résidente permanente dès leur arrivée. Cette proportion est élevée puisque, entre 1998 et 2002, le pourcentage de femmes acceptées sous cette catégorie était de 36 % (Direction de la population et de la recherche du MRCI, 2003). Les exigences financières liées à ce type d'immigration sous-tendent que les femmes devaient avoir les ressources financières nécessaires pour payer le voyage et les nombreux frais pour le traitement de la demande et l'accès à la résidence permanente²⁹. De plus, elles ont dû faire valoir leurs connaissances académiques et leurs expériences professionnelles afin de

²⁹ Des détails sur les nombreux frais liés aux demandes d'immigration en fonction des différentes catégories sont disponibles sur les sites de Citoyenneté et immigration Canada (CIC) et du MRCI.

répondre aux exigences liées au processus de sélection³⁰. Leur acceptation au Québec³¹ s'explique donc en partie par leurs compétences et donc leur potentiel pour trouver du travail en terre d'accueil.

Le fait d'accéder au statut d' « immigrant indépendant » ne veut pas nécessairement dire que les femmes avaient librement choisi d'immigrer. D'ailleurs, elles ont pour la plupart, quitté un pays en guerre ou encore un pays criblé de problèmes politiques. On ne peut donc pas conclure que les personnes qui sont acceptées dans cette catégorie vont vivre plus facilement l'immigration, comme l'exposent de façon éloquente les propos de Gabriela, originaire du Mexique : « *Moi, j'ai choisi de venir ici et c'était difficile. On arrive et c'est la catastrophe. Même si on choisit de vivre ici, on ne choisit pas. Il faut apprendre à marcher* ». Des intervenantes ont d'ailleurs raconté à maintes reprises les difficultés que vivent plusieurs personnes immigrantes qui sont sélectionnées comme « immigrant indépendant » grâce à leurs compétences. À leur arrivée, ces personnes ont des attentes en ce qui concerne le type d'emploi recherché. Elles rêvent d'un emploi à la hauteur de leurs compétences. Or, très rapidement, elles se butent à de nombreuses portes fermées et parfois, elles désespèrent quand « l'Eldorado tourne au désenchantement » comme le dit si bien Cauchy (2004) qui décrit l'effondrement d'un rêve d'une vie meilleure que portent plusieurs personnes immigrantes diplômées. Deux intervenantes ont été parrainées par leur mari et ont dû par la suite effectuer une demande de résidence permanente, ce qui implique une période d'attente qui varie entre six mois et deux ans. Pendant ce temps, les personnes n'ont accès à aucun service (santé, cours de langue, etc.) et ne peuvent pas étudier ou travailler. Le parrainage implique aussi une dépendance financière au garant (la personne qui parraine) pendant une période de trois ans durant laquelle la personne parrainée n'a pas accès à l'aide sociale (Côté et autres, 2001). Deux autres intervenantes sont venues avec un visa de touriste, pour rejoindre leur mari québécois. Une autre personne a eu plusieurs statuts : touriste, étudiante

³⁰ Voir le système de points expliqué au chapitre 1, section 1.1

³¹ Deux femmes ont d'abord vécu en Ontario, puis sont venues vivre au Québec.

étrangère puis elle a été parrainée. Finalement, deux femmes ont été acceptées comme réfugiées avec le statut de résidente permanente. Aucune femme n'était revendicatrice du statut de réfugiée ou encore dans la catégorie des « gens d'affaires ». Bref, les femmes exposées à une très grande vulnérabilité (revendicatrices du statut de réfugié) ainsi que les femmes ayant des moyens financiers importants à l'arrivée (gens d'affaires) ne sont pas représentées dans le groupe.

4.1.4 L'arrivée : de la lune de miel au désenchantement

Malgré les différences liées à leur vécu prémigratoire, les femmes sont motivées par une volonté de refaire leur vie, de construire leur avenir à l'aide des bases acquises avant l'immigration. Quelques unes d'entre elles ont parlé de cette période de « lune de miel », dans laquelle les aspects positifs du pays d'accueil sont prépondérants. Les propos de Tatiana, d'origine tchèque, décrivent bien cette phase.

Moi, quand je suis arrivée au Canada, j'étais avec mes enfants qui sont métissés parce que mon mari est africain. La première chose qui m'a frappée, c'est que personne ne m'a regardée, personne ne m'a insultée. On passait inaperçu comme tout le monde. Alors je me suis dit que c'était un pays vraiment formidable. C'étaient mes premières impressions. Dans les autres pays et chez moi surtout, il faut toujours regarder autour de vous, qui vous regarde, qui vous insulte. Et ici... personne... le calme... C'est un vrai paradis, les gens qui peuvent vivre comme ça, différents qu'ils sont. Et vivre en paix ensemble.

Tatiana dit encore aujourd'hui apprécier cette possibilité de vivre ensemble et différents, sans se faire stigmatiser. Mais le pays formidable qu'elle découvrait allait bientôt lui faire connaître, à elle et à sa famille, les côtés plus sombres de l'immigration. En effet, Tatiana et les autres intervenantes rencontrées expriment que très rapidement, elles se sont retrouvées devant une dure réalité, dénudées de leurs savoirs acquis, souvent sans réseau social pour les soutenir. Cette réalité est marquée par des portes fermées, par des démarches infructueuses et des refus. Il résulte de ces expériences négatives des sentiments de rejet, de mélancolie et, parfois même, des états dépressifs.

À travers le récit des intervenantes, nous pouvons retracer la diversité des difficultés qu'elles ont rencontrées tout au long du processus d'accueil et d'établissement. La barrière du langage a été nommée par les femmes qui ont dû apprendre le français à leur arrivée. Ève, d'origine péruvienne, considère le fait qu'elle ne connaissait pas la langue française à son arrivée comme le principal obstacle à surmonter.

Si tu ne parles pas la langue, c'est difficile d'aller chercher l'information. Le plus difficile pour moi, c'était de devenir dépendante de mon mari. Je n'avais jamais vécu ça. Je me sentais comme un bébé. Avant l'immigration, j'étais indépendante et je faisais des choix pour moi-même.

Pour Ève, la dépendance envers son mari était très difficile à supporter puisqu'elle n'avait pas connu un tel sentiment au Pérou. Heureusement pour cette femme parrainée, les démarches pour obtenir la résidence permanente ont été rapides et elle a pu accéder à des cours de français dans un Centre d'orientation et de francisation pour immigrants (COFI)³². Ce n'est pas toujours le cas. Certaines femmes immigrantes et réfugiées vivent l'isolement puisqu'elles ne peuvent pas communiquer en français et n'ont pas accès à des cours de langue vu leur statut (personne en attente de parrainage ou revendiquant le statut de réfugiée). Comme j'ai pu le découvrir dans le cadre d'une recherche portant sur l'accessibilité à l'emploi pour les femmes immigrantes, l'immigration amène souvent les personnes à vivre une période d'isolement social (Cloutier, 1995). Pour Anita, d'origine française, c'est la transformation de sa vie en général qui explique cet isolement. Elle se retrouvait pour la première fois seule à la maison avec les enfants pendant que son mari était retourné aux études. Anita explique que, lorsqu'elle a donné naissance à son premier enfant en France, elle a poursuivi son activité professionnelle, ce qui lui assurait un contact avec d'autres adultes et diminuait son isolement. Anita a aussi témoigné d'une autre réalité vécue par de nombreuses personnes immigrantes et réfugiées, c'est-à-dire les difficultés d'ordre financier. Étant à l'aise financièrement

³² En 2000, les COFI ont été remplacés par les Carrefours d'intégration, qui offrent des cours de francisation à tous les niveaux scolaires, intégrés dans différents lieux partenaires (universités, collèges et ressources communautaires).

dans son pays d'origine, elle a dû avoir recours à l'aide alimentaire alors qu'elle voyait que les économies familiales baissaient rapidement. Pour sa part, Astrid, d'origine zairoise, explique qu'elle a durement fait la connaissance du système d'aide sociale.

Au début, j'étais sur l'aide sociale et je ne comprenais pas ce système. J'ai compris que ce n'était pas honorable. Il fallait que je me batte pour tout. Je me retrouvais dans un circuit fermé très compliqué. Je ne méprise pas ce système, ça m'a beaucoup aidé, mais il fallait que je m'en sorte.

En plus des nombreux apprentissages qui s'imposent dès l'arrivée dans un nouveau pays, certaines personnes immigrantes et réfugiées vivent des expériences discriminatoires. Martha, d'origine chilienne, raconte une situation qu'elle a vécue au contact d'une fonctionnaire municipale.

Quelques temps après mon arrivée, j'ai reçu un appel. Je devais laisser des documents au bureau de l'immigration. J'ai expliqué au téléphone que je pouvais laisser les papiers mais que je ne parlais pas français. Je parlais juste un petit peu. En remettant les papiers, ils m'ont dit de rester. Une dame est venue et elle a commencé à parler en français très vite, « tatatatata ». J'avais peur. Mais j'ai quand même répondu car je la comprenais. Je ne sais pas comment (rire). Je me sentais tellement mal.

Cette citation décrit les émotions que Martha a vécues lors de cette expérience négative. Les quelques exemples cités ci-dessus démontrent que les barrières rencontrées varient selon les situations des femmes immigrantes et réfugiées. Que ces barrières soient d'ordre financier, linguistique, systémique ou autre, les résultats à prime abord sont éloquents : peur, découragement, questionnements, déstabilisation. C'est souvent l'identité propre à la personne qui est questionnée, remise en question comme l'explique bien Tatiana, d'origine tchèque.

Moi, je me rappelle, j'étais ici depuis quelques années. Je me suis questionnée et j'avais l'impression que tous ces changements... C'est comme si ta personnalité explosait. Tu n'es plus ce que tu étais. Et je commençais à me poser la question : mais qui suis-je ici ? Dans mon pays, j'étais quelqu'un. J'avais mon nom, mon entourage, ma situation sociale et professionnelle. Je savais très bien qui j'étais. Et je connaissais ce que je connaissais. Ici, plus rien.

Plusieurs éléments qui composaient l'identité de Tatiana sont disparus : le réseau familial, la profession, les institutions, le milieu social, le quartier, les amis, etc.

Cardu et Sanchagrin (2002) ont exploré les trajectoires socioprofessionnelles d'immigrantes, à partir d'une analyse de leurs représentations identitaires liées au travail et à la société d'accueil. Elles soutiennent que :

La migration et le choc culturel qu'elle entraîne appellent à un changement important de statut personnel et social qui occasionne une nouvelle dynamique dans le sentiment d'appartenance sociale et professionnelle. En effet, la reconnaissance sociale ou professionnelle, qui a contribué au sentiment d'identité professionnelle, est mise en cause par les conditions d'insertion particulière des immigrantes dans le marché du travail (p. 4-5).

À travers les nouvelles appartenances qu'elle a développées en contexte postmigratoire, Tatiana s'est reforcée une nouvelle identité. Comme l'explique Amin Maalouf (1998) dans son livre *Les identités meurtrières*, « l'identité ne se compartimente pas, elle ne se répartit ni par moitiés, ni par tiers, ni par pages cloisonnées ». (p. 8). La construction d'une nouvelle identité ou d'une identité « reconstruite » ainsi aux femmes immigrantes et réfugiées de transformer les obstacles rencontrés dans leur parcours postmigratoire en bataille, en lutte pour améliorer leur situation, pour faire reconnaître les savoirs qu'elles détiennent.

4.1.5 Des femmes et leur trajectoire : des savoirs qui se perdent quelque part entre ciel et mer

Le parcours professionnel des intervenantes rencontrées se caractérise par une activité professionnelle importante dans le pays d'origine. Mais, comme cela a déjà été expliqué à la section 1.5, les nombreuses connaissances des femmes semblent s'évaporer quelque part entre ciel et mer puisqu'à l'atterrissage, la plupart d'entre elles doivent mener un combat incessant pour faire reconnaître leurs diplômes, leurs expériences de travail et les autres compétences qu'elles détiennent. Les preuves écrites incluant diplômes, relevés de notes académiques, lettres de référence d'un employeur sont nécessaires mais n'assurent nullement la reconnaissance des compétences d'une personne. Ces documents précieux, mais parfois inaccessibles, voire inexistantes dans les pays en guerre ou en crise, donnent accès à un processus

souvent très complexe. En effet, les ordres professionnels, sous prétexte de vouloir maintenir la qualité des gens qu'ils représentent afin de protéger le public, font subir un processus d'équivalence des diplômes ou d'examens interminables qui mènent la plupart du temps à l'abandon des démarches devant les résultats décourageants et les coûts faramineux qui y sont liés. Ainsi, des quatorze femmes rencontrées, une seule a réussi à faire reconnaître son diplôme universitaire, en l'occurrence un baccalauréat de trois ans en service social. Anita, qui a entamé des démarches similaires, raconte :

En tant qu'immigrante, ce qui est difficile c'est de faire valoir tes diplômes et tes expériences. Même moi qui arrivais de la France, mon diplôme n'était pas reconnu. À l'ordre des infirmières, on me proposait de faire trois années d'études, car mon diplôme était trop spécifique et ne correspondait à rien ici.

Cet exemple est surprenant puisque l'on sait que le gouvernement québécois recrute des infirmières européennes en leur offrant des conditions salariales attrayantes pour pallier au manque de main-d'œuvre dans ce domaine. Comme l'expose Osmani (2002), il est aberrant de constater que « sur place, on refuse de reconnaître l'expérience et les diplômes d'immigrantes qui ont déjà travaillé comme infirmières avant d'arriver ici [...] » (p. 146). Astrid s'est elle aussi heurtée à un mur lorsqu'elle a voulu intégrer le monde du travail dans lequel elle a œuvré pendant près de quinze ans au Zaïre en tant que psychologue. Elle partage son désarroi face à la non reconnaissance de son statut professionnel : « moi, je suis psy, c'est toujours une blessure narcissique que je porte jusqu'à aujourd'hui... Psy non reconnue car je ne suis pas dans un ordre et c'est très compliqué d'être dans l'ordre ». Les propos d'Astrid sont soutenus par l'expérience vécue par Natalia, originaire du Paraguay. Celle-ci a effectué à deux reprises les examens de l'Ordre des psychologues, sans succès et elle a par la suite abandonné les démarches.

Les embûches semblent donc nombreuses pour faire reconnaître les connaissances académiques acquises à l'extérieur du pays d'accueil. Comme l'explique Cauchy (2004), qui qualifie de course à obstacles les étapes que doivent franchir les personnes immigrantes pour pouvoir exercer leur profession, ces dernières se

retrouvent souvent devant un « no man's land administratif » (p. A1). Les résultats de l'étude de Cardu et Sanchagrin (2002) portant sur les trajectoires socioprofessionnelles des immigrantes démontrent que les femmes immigrantes très scolarisées ressentent plus fortement les obstacles à l'insertion « car la formation acquise en pays d'origine n'est pas reconnue ou est considérée avec méfiance par les employeurs » (p. 117). Après la reconnaissance des équivalences, encore faut-il que ces personnes se trouvent un emploi et ce, sans l'expérience québécoise très souvent exigée. D'ailleurs, il semble même difficile de se trouver des stages pour acquérir cette expérience si convoitée.

Malgré les difficultés rencontrées, les intervenantes qui ont participé à cette recherche ont réussi à se faire une place sur le marché du travail dans le pays d'accueil. Certaines d'entre elles ont dû avoir différents types d'emplois tel gardiennage, travail à la chaîne dans les usines, clown, etc. pour survivre économiquement. Tatiana, entrée au Canada sous la catégorie « réfugiée désignée » (car elle provenait d'un pays communiste à l'époque), raconte qu'elle devait se présenter chaque deux semaines pour recevoir un chèque d'aide sociale. Pendant cette rencontre, le fonctionnaire vérifiait les démarches d'emploi qu'elle avait effectuées et lui remettait une liste d'emplois disponibles sans que ceux-ci soient nécessairement liés à ses compétences. Tatiana explique qu'elle a accepté certains emplois pour démontrer sa bonne volonté. Lors d'une entrevue dans une usine de fabrication de boîtes, on lui a refusé le poste car elle était trop qualifiée. Ces exemples d'expériences vécues par les femmes que nous avons rencontrées rejoignent les résultats d'une étude portant sur l'insertion sociale des femmes immigrantes réalisée par Carrasco, Rose et Charbonneau (1999). En effet, le profil des participantes à cette étude démontre que plusieurs immigrantes se sont retrouvées dans des emplois exigeant peu de qualifications, même si la moitié d'entre elles avaient un niveau collégial ou plus et qu'elles avaient déjà travaillé dans des emplois beaucoup plus spécialisés dans leur pays d'origine.

Pour surmonter les barrières liées à l'emploi, quatre intervenantes ont décidé d'opter pour un retour aux études au Québec. De ce nombre, trois femmes ont obtenu une maîtrise, l'une d'entre elles effectuait des études doctorales au moment des entrevues et une autre a fait un certificat. Ce retour aux études ne constitue pas un gage d'assurance pour l'obtention d'un emploi, comme le démontre les propos d'Ève qui a une maîtrise « québécoise » en service social :

Ce n'est pas facile de trouver du travail. Quand j'ai fini mes études, j'ai envoyé plusieurs curriculum vitae dans les institutions. Je n'ai jamais reçu un appel pour passer une entrevue. Après une entrevue, j'aurais accepté qu'ils me disent que le français était ma limite. Je ne sais pas pourquoi j'étais refusée. C'est vrai que je n'avais pas d'expérience ici. Mais j'ai l'expérience de mon pays. On demande l'expérience ici mais on doit commencer quelque part.

Ève, comme l'ensemble des femmes immigrantes et réfugiées que nous avons rencontrées, a réussi à se trouver un emploi au sein d'un organisme communautaire. Et même si ces emplois sont souvent précaires, les intervenantes rencontrées, tout comme les femmes qui ont participé à l'étude de Carrasco, Rose et Charbonneau (1999), considèrent qu'elles y vivent des expériences gratifiantes, leur permettant de développer leur estime de soi et de redécouvrir leurs compétences. Mais qui sont ces organismes qui permettent aux femmes immigrantes et réfugiées d'accéder au monde du travail ? Le portrait des trois organismes communautaires qui ont accepté de participer à la recherche est maintenant présenté. Cette description permettra de mieux comprendre par la suite les rôles qu'ont joué ces organismes ou d'autres organismes communautaires dans la vie des intervenantes ayant vécu l'immigration.

4.2 LE PORTRAIT DE TROIS ORGANISMES COMMUNAUTAIRES

Dans le cadre de cette recherche, les entrevues de groupe avec des intervenantes sociales ont été menées dans trois organismes communautaires³³. *Le Baobab familial* est une maison de la famille situé dans le quartier pluriethnique Côte-des-Neiges à Montréal. Le *Centre d'aide aux familles immigrantes* (CASA CAFI) est aussi un organisme famille, mais il s'adresse spécifiquement aux personnes hispanophones. Le *Centre social d'aide aux immigrants* (CSAI) est un organisme d'accueil et d'intégration des personnes immigrantes, avec le mandat spécifique d'accueillir les réfugiés publics. La diversité de ces trois organismes témoigne de l'hétérogénéité des organismes communautaires qui œuvrent auprès des personnes immigrantes et réfugiées dans la région montréalaise. Leur portrait est peint à l'aide de tableaux (mission, personnes rejointes, services offerts, composition des équipes de travail)³⁴. Par la suite, leur histoire respective est brièvement présentée afin de comprendre à quelle période de leur évolution se situaient les organismes au moment de leur participation à la recherche. Finalement, les spécificités de et les points communs des trois organismes sont soulevés.

4.2.1 Le Baobab familial

Situé dans un logement à l'intérieur d'un immeuble résidentiel, *Le Baobab familial* est né d'une initiative des Petites sœurs de l'Assomption. Ces religieuses, très impliquées auprès des familles dans le quartier Côte-des-Neiges, avaient constaté l'absence de ressources pour les familles dans un secteur majoritairement habité par des familles immigrantes et réfugiées. En 1998, elles ont donc mis sur pied cette maison de familles multiculturelles du secteur Darlington. Le Baobab « est un arbre sous lequel hommes, femmes et enfants se retrouvent pour des réunions, des

³³ Les organismes communautaires sont décrits à l'aide des tableaux V, VI et VII, présentés en annexe IV.

³⁴ Les informations utilisées pour décrire les trois organismes sont majoritairement tirées de leur rapport d'activités annuel 2002-2003, ce qui explique la non homogénéité des données présentées.

rencontres, des réjouissances, autrement dit, une place publique très fréquentée » (Baobab familial, 2003 : 3). Cette analogie avec un lieu de rassemblement africain explique l'origine du nom de l'organisme.

La mission de l'organisme est d'offrir aux gens un lieu où ils peuvent consolider leur tissu familial et social. Ayant laissé leurs amis et leurs familles dans le pays d'origine, le *Baobab* leur permet de tisser de nouveaux liens. Le témoignage d'une femme ayant fréquenté le Baobab reflète l'importance du rôle joué par ce dernier dans la vie de certaines personnes.

Le Baobab, c'est ma famille. Je peux m'y rendre ou téléphoner quand je veux (quand les intervenantes sont présentes) pour toutes sortes de raisons. J'y vais autant pour bavarder avec une intervenante, pour refaire mon plein d'énergie ou pour obtenir des références (Baobab familial, 2003 : 4).

Les activités

Au moment de la rencontre, l'équipe de travail était composée d'une coordonnatrice et de deux intervenantes. Comme l'expose le tableau présenté en annexe IV, les activités et les services offerts sont diversifiés. Les intervenantes accueillent les gens, les réfèrent à d'autres ressources au besoin et les informent à différents sujets. Elles font aussi de l'aide à la recherche de logement et à la recherche d'emploi, des visites à domiciles et des activités de couture. Elles sont souvent appelées à remplir des formulaires liés à l'immigration en plus d'accompagner les personnes dans leurs démarches (immigration, Centre local d'emploi, hôpital) et de servir d'interprètes. Le repas communautaire en soirée est une activité mensuelle où chaque famille est invitée à apporter un plat et vivre une soirée avec d'autres familles du Baobab. Le repas est précédé d'une séance d'information (éducation populaire) et une quarantaine de personnes y participent. Les intervenantes ont à cœur cette activité. Pour Stéphanie, intervenante d'origine québécoise, « *c'est comme un souper où on reçoit nos amis* ». Martha, originaire du Pérou, poursuit : « *C'est notre famille!* » Le rôle du remplacement de la famille est senti tout autant par les intervenantes qui

œuvrent au sein de l'organisme que par les gens qui fréquentent l'organisme, ce qui est très révélateur des liens qui peuvent s'y créer.

Le financement

La tenue des activités dépend en grande partie des subventions accordées, ce qui implique que de nombreuses heures de travail doivent être consacrées aux démarches administratives (création de projets, demande de subventions, rédaction de rapports, etc.). Étant donné la petite taille de l'équipe de travail, ces démarches sont lourdes à effectuer pour les intervenantes qui doivent constamment gérer l'insécurité financière que connaît l'organisme. La vie de l'organisme dans des locaux trop petits se caractérise par une insécurité financière, un manque de personnel et de matériel informatique. Malgré cette réalité et les difficultés qui y sont liées, les intervenantes soutiennent que le Baobab est un lieu d'appartenance important et il doit demeurer.

4.2.2 Le Centre d'aide aux familles immigrantes Casa CAFI

Ayant pignon sur une rue commerciale à Verdun, CASA CAFI est un organisme communautaire qui se caractérise par ses transformations et l'évolution de ses activités au fil du temps. Mis sur pied en 1989, l'organisme avait pour nom *El Centro de desarrollo mexicano* (Centre de développement mexicain). L'organisme, dont l'équipe était composée exclusivement de bénévoles pendant plus de dix ans, a dû changer son nom puisque ce dernier ne reflétait pas la réalité des personnes qui le fréquentaient. Les activités ne s'adressaient pas exclusivement aux personnes d'origine mexicaine mais plutôt à la population latino-américaine.³⁵

³⁵ Fait à noter, le changement de nom a été fait l'année durant laquelle le gouvernement annonçait des coupures de subventions aux organismes communautaires monoethniques (voir section 2.2).

En 2003, Casa CAFI quitte le quartier Mile End, où nous retrouvons une cinquantaine d'organismes communautaires, pour s'établir à Verdun où aucun organisme n'a pour mission l'accueil et l'établissement des personnes immigrantes et réfugiées. En déménageant, l'organisme augmente ses possibilités de recevoir des subventions du Ministère des relations avec les citoyens et immigration (MRCI) dans le cadre du programme d'établissement et d'accueil des personnes immigrantes (PEAI). Au moment des entrevues de groupe, quelques mois après son déménagement, l'organisme vivait des transformations importantes. En effet, la population rejointe s'est élargie puisque Casa CAFI doit répondre aux besoins des personnes immigrantes établies à Verdun en plus de continuer à offrir des services à la population latino-américaine sur le territoire montréalais. Les changements engendrés par cette nouvelle réalité ont nourri de nombreux questionnements au sein de l'équipe de travail : Comment répondre aux besoins de la nouvelle population rejointe ? Comment acquérir les connaissances liées aux nouvelles problématiques rencontrées ? Comment gérer notre temps, notre disponibilité en fonction des nouvelles demandes ? Les intervenantes ont été appelées à faire preuve d'une grande capacité d'adaptation pour développer des moyens et des pratiques qui visent à répondre à ces interrogations. Le tableau VI en annexe IV propose un portrait de l'organisme.

La signification de Casa CAFI reflète la philosophie qui est véhiculée au sein de l'organisme. *Casa* est un mot d'origine espagnole qui signifie maison. Le sigle *CAFI* réfère à l'appellation *Centre d'aide aux familles immigrantes*. Casa CAFI se veut donc un lieu d'appartenance, une maison pour les familles. L'utilisation de l'espagnol pour nommer l'organisme démontre une préoccupation des intervenantes et des administratrices de rejoindre la communauté latino-américaine. Organisme à vocation culturelle au départ, son évolution démontre la place de plus en plus importante accordée au volet social.

Les activités

La majorité des activités offertes à Casa CAFI se déroulent en espagnol, ce qui constitue une caractéristique particulière de l'organisme. Pour les intervenantes, il s'agit d'un moyen qui permet de rejoindre des personnes très isolées ne parlant pas le français. Casa CAFI reçoit d'ailleurs plusieurs demandes de services des CLSC ou des Centres jeunesse puisque les intervenantes de ces institutions n'offrent généralement pas de services en espagnol. On y retrouve les services d'accueil, d'orientation, d'accompagnement et de suivi psychosocial pour les familles immigrantes. Deux projets adaptés en espagnol s'adressent aux mères ayant des enfants d'âge préscolaire et leurs enfants (un programme pour les mères et un programme d'activités parents/enfants). Casa CAFI offre aussi différents ateliers visant l'intégration des personnes immigrantes (l'histoire du Québec, la transmission des valeurs, les droits et libertés, la communication interculturelle, les droits des femmes, la discrimination et le logement). De plus, un bénévole enseigne le français aux personnes intéressées. Il existe finalement un projet de liaison avec une école secondaire afin d'établir un lien entre la communauté, l'école et la famille. L'objectif est de s'assurer que les parents sont au courant de la vie scolaire de leurs enfants et conséquemment, de favoriser l'intégration des parents par l'entremise de l'intégration des enfants.

Le financement

La précarité du financement constitue une réalité bien connue de Casa CAFI. Les répercussions de cette fragilité financière touchent les employés et le développement de l'organisme. Par exemple, le conseil d'administration a pris la décision de déménager Casa CAFI dans un local plus spacieux, mieux adapté aux activités et donc, plus dispendieux. Cette décision a eu une incidence directe sur la directrice puisqu'elle est redevenue bénévole, le temps de trouver un moyen de financer son salaire.

Le volet culturel de la programmation permet le financement du volet social, en plus de payer le loyer et les frais de fonctionnement de l'organisme. Plusieurs activités d'autofinancement sont donc organisées à Casa CAFI telles les ventes de garage et les pièces de théâtre, ce qui permet aussi d'assurer la gratuité des services. Depuis environ cinq ans, des postes salariés ont été créés au sein de l'organisme, grâce à des subventions salariales ou des subventions liées à des projets, ce qui exclut la possibilité de permanence d'emploi. Comme l'explique Édith, intervenante depuis un an et demie à Casa CAFI, l'équipe des intervenants doit faire preuve d'une grande flexibilité dans de telles conditions.

C'est pour ça qu'on devient multi fonctions. Parce que lorsqu'une intervenante s'en va, il faut que l'autre la remplace. L'organisme reçoit une subvention salariale d'une durée de six mois et après, on tente de poursuivre notre travail grâce à des subventions que l'on reçoit pour un projet spécifique. Il faut être très créatif dans la répartition des ressources.

La créativité dont parle Édith permet de trouver des moyens susceptibles de remédier aux difficultés financières que rencontrent certains organismes. Cette même créativité permet aussi de développer des façons de faire l'intervention sociale pour répondre à des besoins changeants dans un contexte socio-économique en perpétuelle évolution.

4.2.3 Le Centre social d'aide aux immigrants (CSAI)

Le CSAI est situé dans une maison cossue de l'ouest de Montréal. L'immeuble appartient à la congrégation religieuse Notre-Dame du Bon-Conseil qui a fondé l'organisme en 1947. Le CSAI détient le mandat officiel d'accueillir les réfugiés publics³⁶ et de favoriser leur établissement en plus d'aider les résidents permanents qui ont obtenu la résidence au cours des cinq dernières années.

³⁶ Les réfugiés publics sont choisis et pris en charge par le gouvernement.

Comme l'expose le tableau VI en annexe IV, les services offerts sont nombreux et variés. Les informations détenues en terme de statistiques concernant les personnes qui fréquentent l'organisme sont éloquentes. Elles sont d'ailleurs à l'image des exigences liées aux rapports d'évaluation que l'organisme doit remettre au MRCI dans le cadre du Programme d'accueil et d'établissement des immigrants (PAEI).

Les activités

Plusieurs activités et services offerts par l'organisme visent à offrir un lieu aux personnes immigrantes et réfugiées afin qu'elles se réalisent personnellement au sein de la société d'accueil (jumelage interculturel, activités collectives de rapprochement interculturel, activités sociales). Pour le CSAI, « la personne qui arrive avec ses rêves, ses aspirations et ses talents doit pouvoir trouver l'espace social où elle apportera sa contribution à la réalisation du projet collectif » (CSAI, 2003 : 27). Plusieurs organismes et institutions profitent de l'expertise développée au fil des ans au CSAI. Par exemple, les Centres jeunesse ont recours au CSAI pour consulter des intervenantes sur des questions touchant le statut légal d'une personne, les démêlés avec les autorités de l'immigration, les difficultés de parrainage des membres d'une famille. Paradoxalement, les fonctionnaires du MRCI appellent parfois le CSAI pour de l'information concernant les lois d'immigration. Finalement, le nombre important d'intervenantes qui compose l'équipe de travail permet la participation de l'organisme à différents lieux de concertation et le développement de nombreuses collaborations dans le cadre de projets variés.

Le financement

Notons que pour la période d'activités 2002-2003, 4325 entrevues individuelles ont été menées et de ce nombre, seulement la moitié des personnes rencontrées étaient admissibles aux services selon les critères liés aux subventions que l'organisme reçoit. Cet état de fait expose bien les dilemmes auxquels sont confrontées les

intervenantes : Accepter ou refuser des personnes pour qui les services ne sont pas financés; Offrir ou ne pas offrir des services sans ressources financières ? Répondre ou non aux besoins des personnes immigrantes et réfugiées qui devraient être comblés par les services publics ?

4.2.4 Des organismes communautaires à la fois différents et semblables

Les trois organismes qui ont participé à cette recherche se différencient d'abord par leur longévité : tandis que le CSAI existe depuis 56 ans, Casa CAFI a 15 ans et le Baobab familial a été créé il y a 5 ans. Les deux organismes les plus récents sont de petite taille et fonctionnent avec des équipes de travail restreintes (2 à 3 intervenantes) qui se caractérisent par leur flexibilité. En contrepartie, le CSAI, dont le mandat principal consiste à accueillir et établir les réfugiés publics arrivés à Montréal, est beaucoup plus grand (en terme d'espace, taille de l'équipe de travail et nombre d'activités) et les intervenantes y travaillent depuis de nombreuses années.

Tableau VIII

Nombre moyen d'années d'expérience des intervenantes qui ont participé aux entrevues de groupe

Organisme communautaire	Nombre moyen d'années dans l'organisme visité
Baobab familial	3 ans
Casa CAFI	3,5 ans
CSAI	14,5 ans

Les intervenantes œuvrant au sein du CSAI ont en moyenne 14,5 années d'expérience au sein de l'organisme, tandis que dans l'organisme famille situé dans le quartier Côte-des-Neiges, les intervenantes y travaillent en moyenne depuis 3 ans et finalement, les intervenantes de l'organisme famille qui s'adresse plus spécifiquement aux hispanophones y étaient impliquées depuis environ 3,5 ans (la directrice depuis 12 ans et les intervenantes depuis environ 1,5 ans). Ces chiffres constituent un indice sur la stabilité de l'équipe de travail. La moins grande stabilité des équipes de travail du Baobab et de Casa CAFI s'explique en grande partie par l'instabilité financière que connaissent ces deux organismes. En effet, ces derniers sont préoccupés par l'établissement d'une meilleure santé financière et leur énergie est grandement dirigée dans ce sens. Par contre, le fait de ne pas être redevable à un groupe subventionnaire permet aux organismes une certaine flexibilité en terme d'objectifs établis, de personnes rejointes et de fonctionnement. Cette flexibilité facilite le respect des valeurs liées à l'approche communautaire. Ainsi, les organismes les moins subventionnés semblent offrir aux personnes rejointes un milieu de vie accueillant et chaleureux. Il s'agit d'une caractéristique liée aux valeurs de la philosophie communautaire. En effet, l'accueil constitue un élément central de l'intervention communautaire. Le rapport annuel du Baobab renferme le témoignage touchant d'une femme qui fréquente l'organisme.

Au Baobab, j'ai trouvé un accueil inconditionnel et extraordinaire, des intervenantes avec une capacité d'écoute qui m'ont sauvée des centaines de fois du désespoir, car quoi de plus important qu'une présence amicale, une écoute judicieuse et de bonnes suggestions quand on vit des difficultés et qu'on a du mal à y faire face. Le Baobab, c'est ma deuxième famille (Baobab familial, 2003 : 6).

Cette femme raconte l'accueil qu'elle a reçu en se rendant au Baobab. Pour Astrid, qui a participé à la mise sur pied du Baobab, le moment où on ouvre la porte de l'organisme est justement très important.

Tout ce fait dans la porte. Au moment où ça sonne, on ouvre la porte et c'est à ce moment là que tout se joue. Si l'accueil n'y est pas, c'est fini. La personne n'entre pas. Si tu n'as pas été attentive, l'accueillir avec ton cœur, avec tout ce que tu es vraiment en tant qu'intervenante, tu es à côté, ta place n'est pas là.

Cette vision que propose Astrid de l'accueil décrit l'influence qu'aura la nature de l'accueil sur la relation entre l'intervenante et la personne en intervention. Les résultats de l'étude de Rodrigues, Corin et Guay (1996) viennent corroborer cette citation. Ces chercheuses se sont intéressées au regard que portent les personnes ayant des problèmes de santé mentale sur les pratiques que nous retrouvons dans les ressources alternatives en santé mentale. Les personnes rencontrées soutiennent que la qualité de l'accueil joue un rôle de toute première importance dans la décision de fréquenter ou non un organisme et influence la qualité du lien avec les intervenantes ainsi qu'avec les autres personnes impliquées dans la ressource.

Bien que très soucieux de l'accueil qu'on y offre, la taille du CSAI impose une certaine structure organisationnelle. Conséquemment, comme l'explique Duval et autres (2005) lorsqu'ils décrivent l'évolution des organismes communautaires, les organismes plus structurés constituent davantage « un lieu de travail pour les salariés et les bénévoles et un lieu de services pour les usagers » (p. 85). Cette observation se traduit dans le quotidien entre autres par des rencontres individuelles sur rendez-vous avec les intervenantes. Par contre, dans les propos des intervenantes œuvrant au sein des trois organismes, le souci et la volonté de maintenir un équilibre entre leur accessibilité envers les personnes qui reçoivent les services et la nécessité d'une structure pour répondre à un très grand nombre de demandes sont très présents. Comme l'explique Tatiana, l'élargissement du mandat de l'organisme fait partie du quotidien des intervenantes:

Les intervenantes sont parfois appelées à intervenir pour des cas humanitaires, des citoyens, des gens qui tombent un peu à l'extérieur de leur mandat [...]. Parfois, y'a des personnes qui ont vraiment besoin d'aide, qui se trouvent dans d'autres organismes et ceux-ci nous appellent pour les recevoir.

Peu importe la taille des organismes, ceux-ci tentent de répondre aux besoins sporadiques des personnes. Ainsi, des services sont offerts occasionnellement tels l'accompagnement lors de la signature d'un bail, de l'inscription à l'école ou au Carrefour d'intégration; l'information sur différents sujets (ressources du quartier, services financiers, services de santé, éducation); le déménagement et

l'aménagement sommaire incluant le magasinage; le gardiennage et les visites à l'hôpital. Lors des entrevues de groupe, les intervenantes parlent souvent d'un dilemme qui les tourmente : la volonté de répondre aux besoins d'un plus grand nombre de personnes possible (portées par leurs valeurs philanthropiques) ou l'importance d'établir des balises pour se protéger de l'épuisement professionnel.

Au sein des trois organismes, les intervenantes ont mentionné à plusieurs reprises le fait que les gens qu'elles reçoivent arrivent avec des besoins de plus en plus grands. Lorsqu'on leur demande de décrire leur travail quotidien pour répondre à ces demandes, elles semblent avoir de la difficulté à nommer ce qu'elles font. Par exemple, Martha, intervenante au Baobab répond « *on fait de tout* ». Pour sa part, Beatriz, de Casa CAFI, définit son travail très vaguement: « *On fait beaucoup de travail, c'est vrai. Ici à Casa CAFI, on travaille avec des gens. Et c'est pour les intégrer. On fait toutes sortes de choses. Ce n'est pas une chose spécifique* ». Les propos de Tatiana, intervenante au CSAI, exposent aussi cette difficulté de nommer les services.

Vous savez, l'éventail des services qu'on donne, quand on est avec des personnes désespérées, il est très large. Et les gens viennent avec toutes sortes de problèmes alors dire quels sont nos services, qu'est-ce que je fais quotidiennement. Chaque intervention est différente.

Les trois citations présentées ci-dessus illustrent dans un premier temps la panoplie et la diversité des demandes auxquelles les équipes sont appelées à répondre. De plus, elles démontrent la peine que les intervenantes ont lorsqu'elles doivent décrire de façon détaillée ce qu'elles font. Par ailleurs, l'ensemble des données recueillies permet de constater une grande flexibilité de la part des intervenantes afin de répondre à la multitude des besoins entendus, incluant des demandes sporadiques. Dans le cadre d'une entrevue de groupe, les intervenantes ont, à maintes reprises décrit des situations dans lesquelles elles ont dû innover pour répondre à des besoins spécifiques.

Par exemple, Ève nous décrit le cas d'une adolescente d'origine latino-américaine qui avait des problèmes de développement et des difficultés scolaires importantes.

La mère de cette fille de 13 ans s'est rendue à Casa CAFI afin de demander de l'aide. Une intervenante a rencontré à plusieurs reprises la mère qui niait les problèmes de sa fille en prétextant que cette dernière avait eu des mauvais professeurs dans son pays d'origine. Selon les professionnels scolaires, l'aide aux devoirs (service offert à l'école) ne suffisait pas et la mère n'avait pas les ressources financières pour payer quelqu'un qui aiderait sa fille. Une intervenante s'est donc affairée afin de trouver une bénévole pour venir faire l'aide aux devoirs à Casa CAFI avec la jeune fille. Plusieurs autres démarches ont été effectuées : accompagnement à l'école, traduction, recherche de ressources pour enfant avec problèmes de développement. Les services existants à Casa CAFI ne pouvaient répondre aux besoins de cette famille, mais les intervenantes ont effectué les démarches nécessaires pour pouvoir y répondre.

À Casa CAFI, la satisfaction des intervenantes s'explique en partie par la place laissée à la créativité dans la recherche de solutions pour répondre à diverses demandes. Cet espace de créativité vient pallier en partie aux instabilités vécues par l'organisme : insuffisance des subventions, roulement au niveau du personnel, nouvelle population rejointe, transformation des besoins.

Au Baobab, Natalia donne en exemple une maman qui venait de subir une opération et elle ne connaissait personne pour aller chercher son enfant à la garderie. C'est une intervenante qui s'est occupée de l'enfant. Cette flexibilité s'accompagne d'une volonté d'offrir une panoplie de services. Pour Tatiana, le fait d'avoir accès à une palette de services au même endroit constitue une spécificité du CSAI :

On peut s'occuper de leur dossier d'immigration, on peut les aider au niveau des allocations familiales, le remboursement des billets d'avion pour les réfugiés publics. On les aide à tous ces niveaux-là, alors c'est vraiment une palette qui est très large.

Cette possibilité d'offrir une panoplie de services au sein d'un même organisme assure une certaine continuité dans l'intervention. Pour les personnes immigrantes et réfugiées, il s'agit d'un fonctionnement sécurisant qui facilite les démarches car elles connaissent l'endroit et les intervenantes qui y œuvrent. Par contre, un autre facteur entre en ligne de compte dans le domaine de l'accueil et l'établissement des personnes immigrantes et réfugiées. En effet, les lois et les démarches liées à

l'immigration sont complexes et exigent une certaine spécialisation de la part des intervenantes. Comme l'explique Mariam, intervenante d'origine iranienne au CSAI, une donnée erronée concernant des démarches d'immigration peut représenter des années d'attente pour une réunification familiale, par exemple. Elle soutient que souvent, d'autres organismes donnent de fausses informations et les procédures pour régler une situation sont laborieuses.

Tout à l'heure, j'ai reçu un monsieur. Il est allé dans un organisme. Ils ont rempli le formulaire de parrainage et on ne lui a pas dit qu'il ne fallait pas recevoir l'aide sociale. Alors après un an d'attente, imaginez-vous que sa demande est refusée. Mais ce n'est pas grave jusqu'à là. Même à cette étape, ce n'est pas grave. Alors Immigration Québec envoie une lettre pour lui dire qu'il est refusé parce qu'il est prestataire de bien-être social. L'organisme lui dit qu'il peut faire appel de la décision. Mais nous, on aurait pu arranger ça ici.

Comme l'expose Rachelle, aussi du CSAI, les mauvaises démarches sont lourdes de conséquences :

J'ai eu des cas ou c'était vraiment catastrophique. Ils devaient faire certaines choses dans un laps de temps déterminé. Ils ne l'ont pas fait à cause des mauvaises infos et là, ils écotent mais pas à peu près. C'est leur famille qui est détruite, ça a de graves conséquences sur les individus. De plus, le coût social est énorme.

Les lois d'immigration sont très complexes et une formation continue est nécessaire pour être à l'affût des changements. Le CSAI a la possibilité d'offrir plusieurs formations aux intervenantes qui y travaillent depuis de nombreuses années. Par ailleurs, il est difficile pour les deux autres organismes rencontrés d'assurer une formation des intervenantes, et surtout un échange d'information avec l'équipe en place, étant donné le manque de temps et d'argent pour les formations. Les intervenantes qui œuvrent dans ces deux organismes sont conscientes de leurs limites face aux connaissances liées aux lois et aux démarches d'immigration. Il y a par conséquent une dichotomie entre l'importance accordée par les intervenantes à offrir des services multiples au même endroit et la nécessité d'être spécialisées en ce qui concerne les lois et les démarches d'immigration.

Dans le chapitre quatre, les intervenantes ayant vécu un processus migratoire ont partagé leur réflexion sur l'expérience d'immigration. Elles ont décrit avec émotions

les apprentissages qu'elles ont retirés de cette expérience. Elles ont aussi décrié la non reconnaissance par la société d'accueil des savoirs académiques, professionnels et pratiques qu'elles avaient acquis pendant la période prémigratoire. Au moment des entrevues, ces femmes travaillaient dans des organismes communautaires à titre d'intervenantes sociales.

Les résultats de cette recherche indiquent que les organismes communautaires ont joué, dans la vie des femmes immigrantes et réfugiées rencontrées, un rôle de toute première importance, transformant leur trajectoire migratoire, modifiant leur trajectoire professionnelle, donnant un sens à leur parcours de vie. Le portrait des organismes communautaires qui ont été le foyer de cette recherche a été effectué. Malgré leurs différences, ceux-ci ont un objectif commun, celui de favoriser le mieux-être des familles immigrantes et réfugiées. Dans le chapitre cinq, il est question de ce que le milieu communautaire représente pour ces femmes devenues intervenantes et des savoirs que celles-ci détiennent et que les organismes ont su reconnaître.

CHAPITRE 5

LES APPORTS MUTUELS ENTRE LE MILIEU COMMUNAUTAIRE ET LES FEMMES IMMIGRANTES ET RÉFUGIÉES

L'analyse des problèmes vécus par les personnes immigrantes et réfugiées a évolué, passant d'une compréhension très culturaliste des situations (les différences culturelles expliquent tous les problèmes rencontrés par les personnes ayant vécu l'immigration) à une vision plus globale des problèmes en tenant compte des variables systémiques en cause (difficultés d'accès aux services à cause des approches technocratiques des institutions, conditions de vie des personnes, racisme, discrimination, etc.) (Jacob, 1992).

Les résultats de la présente recherche permettent d'affirmer que certaines femmes immigrantes et réfugiées ont joué un rôle essentiel dans l'évolution de l'intervention sociale auprès de cette population spécifique grâce à la place donnée à leurs connaissances au sein des organismes communautaires. La relation entre les organismes et les femmes rencontrées se caractérise par un apport mutuel qui s'actualise par des échanges de savoirs multiples et variés.

5.1 LE COMMUNAUTAIRE : MILIEU QUI TRANSFORME LA TRAJECTOIRE MIGRATOIRE DES FEMMES DEVENUES INTERVENANTES

À leur arrivée dans le pays d'accueil, la majorité des femmes immigrantes et réfugiées rencontrées ne connaissaient pas le milieu communautaire et n'avaient pas fréquenté d'organismes qui puissent s'apparenter aux organismes communautaires québécois dans les divers pays où elles ont vécu.

À l'arrivée, on ne sait pas ce que ça veut dire « communautaire ». Je me rappelle que lorsque je commençais à chercher du travail, on me disait de chercher plutôt dans le communautaire. Mais le secteur communautaire n'existe pas dans les autres pays ou j'ai vécu [...]. Je suis tombée dans le communautaire sans le savoir (Tatiana, d'origine tchèque).

Pour Tatiana, comme pour les autres femmes, la découverte du milieu communautaire constituait un apprentissage en soi. Elles ont donc dû se familiariser avec ce « système » comme elles le nomment. Il est par conséquent très intéressant de comprendre comment ces femmes ont fait la connaissance du communautaire. Comment ont-elles accédé à ce nouveau milieu ? Quelles sont les raisons ou les besoins qui les ont menées aux organismes communautaires ?

Les réponses à ces questions permettront de découvrir que les organismes communautaires fréquentés par les femmes immigrantes et réfugiées ont d'abord constitué un lieu d'accueil où il était possible de créer de nouveaux liens sociaux. Ces organismes ont par la suite représenté des opportunités pour ces femmes de partager les connaissances acquises en contexte prémigratoire, de faire des apprentissages sur la société d'accueil en général et plus spécifiquement, sur l'intervention sociale. Bref, les organismes favorisent une certaine continuité des trajectoires de vie des femmes immigrantes et réfugiées, au sein desquelles les ruptures sont multiples et souvent douloureuses. En effet, la découverte par les organismes communautaires des compétences et des connaissances acquises par les femmes en contexte prémigratoire et la reconnaissance de ces savoirs constituent des caractéristiques importantes de la rencontre entre ces deux entités. Grâce à cette

rencontre, le parcours postmigratoire des femmes immigrantes et réfugiées est constitué de nouvelles expériences, d'apprentissages multiples et de savoirs à bâtir.

5.1.1 Un espace accueillant

La majorité des intervenantes rencontrées et qui ont vécu l'immigration (11 sur 14) ont d'abord fréquenté un organisme communautaire avant de devenir intervenantes dans le milieu communautaire. Ce que les femmes immigrantes et réfugiées cherchaient initialement à travers ces organismes varie grandement. Trois d'entre elles ont d'abord utilisé les services de recherche d'emploi offerts par un organisme communautaire tandis qu'une autre a utilisé le service de recherche de logement. Quelques femmes avaient besoin d'une aide ponctuelle (documents d'immigration à remplir, accompagnement pour un rendez-vous et service de traduction) et elles se sont adressées à des organismes communautaires. Tatiana raconte son expérience.

C'est que c'est ça qui est terrifiant pour les gens quand tout le contrôle vous échappe. Sur votre propre vie, vous n'avez aucun contrôle. Ça se joue quelque part, vous ne savez pas où, dans une langue que vous ne connaissez pas. Et vous êtes là et vous attendez, vous ne savez pas très bien ce qui se passe. Alors, la seule personne qui nous dit ce qui se passe, c'est dans cet organisme.

Tatiana, qui s'est rendue dans un organisme communautaire afin de recevoir de l'aide pour chercher un logement, a trouvé un lieu où il était possible d'avoir des réponses à ses questions, d'être rassurée par rapport à ses inquiétudes. Trois femmes cherchaient des ressources pour elles et leurs enfants (soutien lors de la naissance d'un enfant, activités parents/enfants). Anita, originaire de la France, s'inquiétait pour ses enfants d'âge préscolaire qui n'avaient pas d'amis à leur arrivée. Elle s'est donc inscrite à une activité parents/enfants, ce qui a permis à ses fils de jouer avec d'autres gamins, mais aussi à Anita de rencontrer des mamans immigrantes qui vivaient des situations semblables.

Pour sa part, Martha, d'origine chilienne, a participé à des ateliers sur l'intégration :

C'est important quelqu'un qui t'explique ça veut dire quoi la société québécoise. Par quel côté je dois commencer parce qu'il y a beaucoup de lois, il y a des papiers, des papiers... mucho papel (rire).

Martha, Anita, Tatiana et les autres femmes ont accédé aux organismes de différentes façons : par l'intermédiaire d'un CLSC, grâce à une liste d'organismes remise par un agent d'immigration à leur arrivée à l'aéroport, par un voisin qui a parlé d'un organisme de quartier, suite à une référence prodiguée par un autre organisme communautaire. Les exemples ci-dessus démontrent l'importance qu'a pris l'espace communautaire dans la vie des femmes immigrantes et réfugiées. Les résultats de l'étude de Cardu et Sanchagrin (2002) portant sur les trajectoires socioprofessionnelles d'immigrantes démontrent aussi que l'implication des femmes immigrantes dans les réseaux informels tels le voisinage ou les organismes communautaires constituent « un véhicule important à travers lequel les femmes peuvent gérer le traumatisme de l'immigration » (p. 101).

Peu importe les motivations et les raisons qui ont amené ces femmes à se rendre dans un organisme, elles disent avoir trouvé un premier contact sympathique avec la société d'accueil, un lieu accueillant et non menaçant. L'accueil est d'ailleurs considéré par les femmes comme une force des organismes communautaires qu'elles ont fréquentés. Lorsque Tatiana raconte sa première visite dans un organisme qui l'a aidée à se trouver un logement, elle dit : « *j'ai été reçu par l'organisme* ». Ces paroles rappellent l'accueil que l'on prodigue lorsqu'on reçoit des visiteurs, des amis, de la famille. Sans contredit, cette façon de sentir et de vivre la première visite est directement en accord avec l'importance accordée à l'accueil au sein des organismes visités. En effet, l'accueil est souvent un élément qui fait partie intégrante de la mission des organismes communautaires, comme l'explique Marie, intervenante dans un organisme d'accueil et d'établissement des personnes immigrantes et réfugiées : « *On est un lieu d'accueil. On ouvre la porte au pays d'une certaine façon.* » Les intervenantes rencontrées soutiennent que la qualité de

l'accueil permet de découvrir les autres besoins qui se cachent souvent derrière des premières demandes très précises telles de la nourriture ou des vêtements. Astrid estime que par l'accueil, un nombre important de valeurs sont véhiculées.

On a des valeurs auxquelles on croit. Par exemple au Baobab, c'est la dignité de l'autre, le fait de considérer l'autre. Le fait qu'elle vienne pauvre ou riche, ce n'est pas ça qui importe. Tu accueilles la personne avec ce qu'elle est. [...] J'ai toujours dit aux autres intervenantes : c'est le respect qui importe. Comme la personne s'amène, il faut la respecter mais la personne aussi te respecte. Il s'agit d'un respect réciproque quoi.

L'écoute joue un grand rôle dans l'intervention et elle détermine en partie la qualité de l'accueil. Les intervenantes expliquent que les personnes immigrantes et réfugiées viennent parfois dans un organisme simplement pour raconter leur histoire, pour qu'on les écoute. Natalia, originaire du Paraguay, nomme ce besoin d'écoute qu'elle a elle-même ressenti en tant qu'immigrante :

Moi, parce que je l'ai vécu, je sais combien c'est important d'avoir au moins le temps dont tu as besoin de te stabiliser, de te sentir un peu plus en sécurité, de savoir que tu peux appeler, que tu peux aller quelque part. Et qu'il y a quelqu'un qui va t'écouter. À l'époque, c'était l'organisme X, tu vois. Moi, j'avais même peur de déménager du quartier parce que je me suis dit : j'aurai plus cet organisme.

L'organisme communautaire dont il est question dans cette citation, une maison de famille, représente pour Natalia un espace sécurisant, un lieu d'écoute. L'aspect sécurisant de l'accueil est aussi présent dans les propos de Natalia. Cette même notion de sécurité revient lorsque, à titre d'intervenante, elle décrit ce qu'elle considère comme une réussite en terme d'intervention.

Nous, ce qu'on veut éventuellement, c'est que les gens aient un lieu où ils peuvent aller et qu'ils puissent compter sur quelqu'un. Donc, dans ce sens, si on sent que les personnes reviennent et qu'elles savent qu'elles ont un lieu, c'est réussi.

Ce lieu dont parle Natalia symbolise pour les femmes immigrantes et réfugiées un point d'attache dans ce nouvel environnement de vie. Les résultats de l'étude de Sévigny (1999), portant sur les soins formels et informels en maisons d'hébergement pour femmes sans abri et en difficulté, rejoignent les propos tenus par Astrid, Natalia et Tatiana en regard de l'accueil et des valeurs qui la sous-tendent. En effet, les

intervenantes qui ont participé à l'étude de Sévigny soutiennent que les notions d'accueil, de respect du rythme des personnes, de confiance, d'écoute et de disponibilité à l'autre sont au cœur de la relation d'aide.

Les femmes considèrent que les organismes communautaires ont constitué pour elles des portes d'entrée dans une culture étrangère. À travers les activités auxquelles elles ont participé, l'espace communautaire a permis l'appropriation et le rapprochement avec l'inconnu, en l'occurrence la société d'accueil. Et comme le dit si bien Le Petit Prince de Saint-Exupéry, « On ne connaît que les choses que l'on apprivoise » (p. 69).

5.1.2 Un lieu d'appartenance

Pour les femmes rencontrées, l'appropriation de la nouvelle société passe par la création d'un lien avec l'organisme communautaire, comme l'expose Anita, d'origine française :

Cet organisme est devenu de plus en plus important, comme une deuxième maison, un lieu affectif, un lien familial, un lieu où il y avait des repères, un lieu duquel je me suis rapprochée beaucoup.

Tout comme Anita, Natalia perçoit les organismes communautaires comme un lieu d'appartenance. Elle raconte sa découverte d'une maison qui accueille des personnes très différentes les unes des autres mais qui partagent une dure réalité, celle de ne pas appartenir à la société dans laquelle elles vivent.

Je suis venue à l'organisme. Et là, j'ai trouvé ça intéressant. C'était la première fois que je voyais plein de gens immigrants et c'était la première fois que je me sentais un peu chez moi. Parce que, déjà quand j'étais au Paraguay, c'était le conflit allemand/paraguayen : "Je suis qui ?". Et ici, tous les gens qui viennent ont un peu cette même sensation de n'appartenir à nulle part, vraiment. Dans ce sens, on se ressemble. Et ça fait une expérience intéressante de trouver d'autres personnes qui vivent la même chose. Alors, ça crée vraiment une appartenance à un lieu.

La découverte d'un organisme communautaire offre à Natalia la possibilité d'appartenir à un lieu. Bref, les femmes immigrantes et réfugiées ont découvert des espaces multiculturels où il y avait possibilité de créer des liens. Ainsi, elles ont pu développer des relations de confiance avec les intervenantes, des amitiés avec les autres femmes. Ces liens vont en quelque sorte pallier ou mettre un baume sur toutes les brisures vécues à cause de l'immigration.

Bien que très significatifs, les liens créés au sein des organismes communautaires ne se limitent pas à la relation d'aide entre l'intervenante et la personne impliquée dans l'intervention. En effet, les pratiques développées dans les organismes communautaires cherchent aussi à faciliter la formation de liens sociaux entre les personnes qui fréquentent l'organisme. Tatiana, qui s'est rendue dans un organisme d'accueil et d'établissement des personnes immigrantes pour la recherche d'un logement, a par la suite participé à une fête organisée par l'organisme.

L'organisme a invité les nouveaux arrivants de l'année et une petite fête a été organisée. On a vu que l'on n'était pas seul, qu'il y avait d'autres personnes dans la même situation que nous.

La participation de Tatiana à cet événement social lui a permis de réaliser en quelque sorte la « normalité » de sa situation, de ses difficultés. Du moins, le fait de rencontrer d'autres personnes qui partagent un vécu commun et qui en parlent peut être rassurant et peut favoriser la création de liens sociaux. Chicoine et autres (1997) ont réalisé une étude dont le but était de connaître le processus d'établissement (stratégies de reconstruction des réseaux) des immigrantes mères de jeunes enfants à travers une synthèse de leurs expériences individuelles. Les résultats démontrent que la fréquentation d'organismes religieux et communautaires ou d'associations ethniques est le deuxième moyen (surtout utilisé par les latino-américaines) pour créer un réseau social.

De plus, il semble que ces mères aient pris d'elles-mêmes l'initiative de se créer un certain milieu relationnel, tout comme Anita qui a participé à notre recherche :

Je suis allée et je me suis retrouvée dans des groupes avec d'autres mamans qui vivaient la même situation, des mamans immigrantes qui venaient de différents pays mais qui vivaient des choses en lien avec mon vécu : le dépaysement, le manque de la famille, elles avaient besoin de recréer des liens [...]. Y'avait aussi une issue par rapport à l'isolement. Y'avait un retour à quelque chose de social. Ça permettait aussi une adaptation parce que y'avait des choses que je ne comprenais pas et là, je pouvais le demander. Même si les autres mamans n'étaient pas des québécoises, certaines étaient ici depuis plus longtemps [...]. L'organisme est devenu comme un remplacement familial [...]. Le dimanche, je pouvais aller manger avec d'autres immigrants qui n'avaient pas de famille. À Pâques, à l'Halloween, à Noël, y'avait toujours un moyen de se rassembler avec d'autres alors que moi, je n'avais plus de moyen de me rassembler [...]. Avec l'intervenante, on a formé un groupe de filles et on se voyait régulièrement, on allait manger ensemble. On s'était connues grâce à cet organisme.

Cette citation très riche contient de nombreux éléments qui expliquent les apports de l'organisme dans la vie d'Anita. D'abord, elle a découvert en participant à un groupe d'activités parents/enfants qu'elle partageait un vécu commun avec plusieurs autres mères. Son intégration dans un groupe lui a permis de briser l'isolement qu'elle vivait suite à l'immigration, isolement vécu par de nombreuses femmes immigrantes et réfugiées au cours de leur parcours postmigratoire (Guberman et autres, 1993) et plus particulièrement, par les mères (Duval, 1992; Battaglini et autres, 2002). Anita a aussi découvert une source d'entraide grâce au partage d'information au sein du groupe. D'ailleurs, Carrasco et autres (1999) ont exploré le rôle de six milieux propices à la création et à la présence de liens (cours de langue, milieu de travail, services gouvernementaux ou communautaires, église et voisinage). Le rôle premier des organismes communautaires est souvent de favoriser l'obtention d'aide matérielle ou de conseils pratiques. Or, dans certains cas, les contacts que les personnes immigrantes développent avec les organismes communautaires leur permettent de diversifier les sources d'entraide par le biais d'activités sociales et par la création de liens d'amitié. L'étude démontre aussi que les organismes communautaires servent de passerelles pour accéder à d'autres liens associés à la

société d'accueil en plus d'aider la personne à se sentir moins isolée et plus confiante en elle-même.

Les résultats de cette thèse démontrent que les liens instrumentaux plus distants qui sont créés avec les personnes au sein des organismes se transforment souvent en lien d'amitié à forte valeur émotionnelle. Par exemple, l'organisme dont il est question dans l'exemple donné par Anita (incluant les gens qui le fréquentent) est devenu en quelque sorte sa famille au Québec grâce aux nombreux rassemblements festifs qui y avaient lieu. D'ailleurs, René et autres (2001) ont constaté, dans leur étude sur les pratiques développées dans différents milieux communautaires, que les activités sociales comme les différentes fêtes au calendrier font partie de la philosophie d'action des organismes communautaires. Cette philosophie est bien présente au sein de CASA CAFI. En effet, tous les jours, les groupes de mamans, les étudiantes en français, les intervenantes et les bénévoles sont invités à se rassembler pour partager leur repas du midi. Finalement, notons que certains liens d'amitié qu'Anita avait développés se sont poursuivis à l'extérieur de l'organisme. La culture de l'« être ensemble » dont parle René et autres (2001) pour décrire les organismes communautaires est en harmonie avec ce que représentent ces groupes, c'est-à-dire de nouveaux espaces de rencontres, des lieux agréables à vivre où un sentiment d'appartenance se dessine (Rodrigues, Corin et Guay:1996; Roy et autres : 1998). Tout comme René et autres (2001), je constate que les rapports développés entre les différentes personnes impliquées dans un organisme (permanentes, membres bénévoles ou participantes) permettent d'expérimenter de nouvelles formes collectives de lien social. White (1994), qui s'est intéressée au rôle des organismes sociaux face à l'exclusion sociale, accorde aussi une importance aux organismes communautaires quant aux liens d'appartenance qui peuvent s'y créer.

C'est souvent uniquement au cours de rencontres passagères et variées avec des organismes communautaires, ou grâce à elles, que les exclus découvrent un certain sentiment d'appartenance sociale et d'identité collective (p. 47).

En contrepartie, elle ne perçoit pas le secteur communautaire comme capable de favoriser l'intégration sociale des personnes vivant l'exclusion. Elle s'explique en ces mots :

La solution communautariste qu'il [le secteur communautaire] présente ne garantit pas une intégration dans la société en général, mais une intégration dans le secteur communautaire marginal lui-même (p. 38).

En effet, le secteur communautaire peut être considéré comme étant marginal par rapport à l'ensemble des services offerts à la population (Zuniga et autres, 2004). Plus particulièrement, les savoirs qu'il détient sont marginalisés. Malgré ce constat, la fréquentation d'organismes communautaires peut favoriser la création de liens à l'interne, mais aussi dans la société.

5.1.3 Un espace d'inclusion sociale : des liens à l'extérieur des organismes

Pour certaines femmes, les organismes communautaires ont eu un impact sur les liens qu'elles ont pu tisser par la suite dans la société. Aïcha, d'origine algérienne, explique :

Le fait d'avoir créé des liens dans un organisme communautaire et d'être connue un peu, ça m'a permis des ouvertures à l'extérieur. C'est à partir du communautaire que j'ai développé des relations. J'ai continué à tisser mes réseaux, à connaître les gens et la ville.

Les propos d'Aïcha démontrent que les organismes, en plus de représenter des espaces de participation à la société d'accueil, sont aussi des lieux dans lesquels les personnes sont orientées afin de poursuivre leur intégration à l'extérieur, dans d'autres endroits. Dans ce sens, Cardu et Sanchagrin (2002) estiment que :

Le soutien d'organismes ayant pour objet l'intégration des personnes immigrantes s'avère décisif et constitue le premier chaînon d'une trajectoire professionnelle nouvelle à construire (p. 22).

Plus précisément, certains organismes vont jouer un rôle d'aiguillage vers des employeurs potentiels, comme ce fut le cas pour Rose, d'origine française.

Ce sont elles [les intervenantes de l'organisme] qui m'ont orientée vers l'interprétariat car elles se sont rendues compte que je parlais plusieurs langues. Grâce aux conseils de ce centre, j'ai commencé à travailler comme interprète à l'immigration.

Cette citation reflète bien les propos de Carrasco et autres (1999) lorsqu'ils soutiennent que les organismes servent souvent de « passerelles facilitant la circulation d'information ou de conduits vers des sphères plus éloignées du système social » (p. 75). Cette présence des organismes devient un élément essentiel d'intégration à la société, car elle permet d'accéder à un éventail plus large de ressources.

D'autres études empiriques faites auprès d'intervenantes sociales dans des organismes communautaires accueillant des personnes immigrantes démontrent que le milieu communautaire représente souvent un espace d'inclusion sociale pour ces personnes (Omidvar et Richmond, 2003; Papillon, 2001). Montgomery, Mailloux et Fournier (2002) ont étudié le potentiel des organismes communautaires en ce qui concerne leur capacité de développer des outils et des stratégies pour contrer l'exclusion sociale et économique. Ils ont donc rencontré des organisatrices communautaires ainsi que les directrices de dix organismes communautaires qui rejoignent les jeunes immigrants âgés entre 13 et 18 ans vivant dans des quartiers de Montréal caractérisés par un taux élevé de pauvreté et à forte concentration de personnes d'immigration récente. Les résultats de l'étude démontrent que les organismes offrent aux jeunes immigrants un espace d'intégration sociale par la construction de liens sociaux. Pour ces auteures, les ressources se structurent autour de pratiques d'inclusion qui encouragent la participation, la solidarité et la responsabilisation. La deuxième étude de Montgomery, Mailloux et McCall (2002), qui s'intéresse à la même population, a été effectuée auprès de coordonnatrices et de jeunes dans quatre organismes communautaires dans lesquelles nous retrouvons des projets en préemployabilité dont le mandat est de préparer les jeunes au monde du

travail. Les objectifs de ces programmes consistent à offrir une expérience d'apprentissage significative pour permettre aux jeunes de développer des habiletés qui faciliteront leur intégration sociale et professionnelle à long terme. Pour les projets en préemployabilité, la construction de solidarité et les outils développés pour faciliter l'accès aux ressources de la société se sont avérés plus importants que les tâches à effectuer. Montgomery, Mailloux et McCall (2002) expliquent donc que ces projets constituent encore une fois des espaces d'inclusion, car les jeunes peuvent y acquérir les habiletés nécessaires pour exercer un meilleur contrôle dans différentes situations de leur vie. Les résultats de ces deux études sont très intéressants puisqu'ils décrivent des pratiques d'inclusion sociale qui semblent correspondre aux besoins des jeunes, s'insérer dans leur réalité. Ces pratiques dépassent le mandat d'insertion économique qu'octroient les instances gouvernementales aux organismes communautaire œuvrant dans le domaine de l'employabilité puisqu'elles ont pour objectif d'agir sur l'ensemble des aspects de la vie des jeunes. On peut alors parler de redéfinition, à travers les pratiques quotidiennes, de l'intervention sociale (Leclerc et Bourassa, 2000; Racine et Sévigny, 2002).

Les pratiques développées par les intervenantes dans les organismes communautaires cherchent donc à faire reconnaître l'autre, à faciliter les liens sociaux dans la communauté. D'ailleurs, dans un document traitant des pratiques en matière d'établissement des personnes immigrantes, le Conseil canadien pour les réfugiés (1998) soutient que l'objectif de favoriser la participation de ces personnes dans la communauté élargie constitue un principe d'intervention très important pour cette population. En corollaire, René et autres (2001) offre une image fascinante lorsqu'ils qualifient les ressources communautaires de « passerelles vers le social » (p. 204). Pour ce collectif d'auteurs, les organismes communautaires tentent « d'être des lieux qui offrent une place à celles et ceux qui sont en perte ou en manque de place » (p. 204).

Finalement, les organismes communautaires permettent aux intervenantes de poursuivre leur parcours de vie et très souvent le parcours d'engagement qu'elles avaient entamé dans leur pays d'origine. C'est parfois cet engagement qui les a poussées ou obligées à quitter leur pays. Il s'agit donc de lieux qui se caractérisent par la possibilité de continuité qu'ils offrent aux femmes. Aïcha, d'origine algérienne, est journaliste et écrivaine. Elle a travaillé dans des organismes communautaires en alphabétisation, dans des groupes de femmes et elle s'implique bénévolement dans des groupes de défense des droits au niveau international. Elle explique que c'est par l'intermédiaire des médias communautaires (radio communautaire et journal) qu'elle a pu exprimer ses opinions politiques ici. Pour sa part, Anita soutient que son vécu migratoire l'a poussée à s'engager au sein d'un organisme communautaire :

Mais en France, je ne me suis jamais engagée, impliquée, j'étais toujours sur le bord. Je pense que le processus d'immigration m'a fait me jeter à l'eau dans l'engagement parce que ça devenait aussi un processus de survie. Tu prends conscience à quel point c'est indispensable des organismes comme ça car ça été indispensable pour toi.

Bien que plusieurs aspects de leur vécu antérieur à l'immigration n'ont pas été reconnus, en fréquentant un organisme communautaire, plusieurs femmes ont senti qu'elles avaient une place dans la nouvelle société. Les organismes communautaires ont donc contribué à leur inclusion au sein de la société d'accueil. Dans la section qui suit, nous verrons que le milieu communautaire a représenté aussi pour un grand nombre de ces femmes un espace où elles ont pu mettre à contribution les savoirs qu'elles avaient acquis avant d'immigrer.

5.1.4 Un lieu d'expérimentation : du bénévolat au travail

La majorité des intervenantes rencontrées ont été bénévoles dans un organisme communautaire avant d'accéder à un poste d'intervenante salariée. La participation de ces femmes à différentes activités leur a permis d'échanger sur les compétences professionnelles qu'elles avaient acquises dans leur pays d'origine en plus de

partager leur vécu d'immigration avec les intervenantes. Ces dernières vont donc inviter les femmes à mettre leurs compétences au service de l'organisme, par le bénévolat. Comme l'expose Duval et autres (2005), les organismes communautaires ont recours aux bénévoles pour « encourager la participation de la communauté, permettre le développement d'habiletés et favoriser la prise en charge des responsabilités par les participants » (p. 83). En effet, l'engagement bénévole est favorisée par plusieurs organismes afin d'encourager la participation citoyenne et de permettre aux personnes de reprendre un certain pouvoir dans leur vie. Les résultats de cette recherche démontre que le bénévolat a représenté pour les femmes une occasion de mettre à profit leurs connaissances, de les vérifier car celles-ci ont tellement été questionnées, rabrouées, ignorées à leur arrivée en terre d'accueil. Astrid, originaire du Zaïre et psychologue dans son pays, nous parle de son expérience dans le milieu communautaire.

Pour nous les immigrants, c'est comme un tremplin. Tu vas dans ce milieu et tu vas tester un peu ce que tu es. C'est comme ça que je vois mon passage dans le communautaire, ça m'a permis de me tester, qu'est-ce que je sais, jusqu'où je peux aller [...]. Ça te reconstruit toi-même. Parce que moi, au sein de l'organisme communautaire X, je sentais que je faisais quelque chose de très utile et j'aimais ça. Je me trouvais dans mon élément et ça me valorisait. Quand je suis venue dans l'organisme Y, on m'a donné un espace à moi. C'est une considération qu'on m'a accordée. Je pouvais faire de la thérapie de soutien auprès des personnes qui venaient me voir. Moi, ça m'a construit, ça m'a valorisée.

Comme le démontre le témoignage d'Astrid, le bénévolat détient un rôle majeur dans la validation de la présence des compétences acquises en contexte prémigratoire. Cela permet la revalorisation de ces compétences. Une étude portant sur le don, le bénévolat et la participation bénévole au Canada démontre que l'utilisation des compétences et de l'expérience des personnes constitue, dans une proportion de 78 %, une source de motivation pour faire du bénévolat (Statistique Canada, 1998). De plus, selon Robichaud (1998) qui a fait plusieurs recherches sur le bénévolat, le sentiment d'appartenance que l'on peut développer au sein d'un organisme constitue un facteur important qui incite à s'impliquer bénévolement. La place accordée aux femmes d'abord à travers leur participation aux activités d'un

organisme puis par leur engagement bénévole comble en quelque sorte le manque de lieux d'appartenance lié à l'immigration. Bref, l'image du tremplin que propose Astrid pour expliquer l'apport du bénévolat au sein d'un organisme communautaire concorde très bien avec la façon dont Carrasco et autres (1999) conçoivent le bénévolat : « le travail bénévole peut s'avérer une passerelle vers l'insertion sociale » (p. 84). En corollaire, la participation à une activité de bénévolat au sein d'un organisme communautaire ou par son intermédiaire est considérée comme étant une des meilleures pratiques en matière d'établissement par le Conseil canadien pour les réfugiés (1998).

Le bénévolat représente pour les femmes immigrantes et réfugiées un moyen de reprendre confiance en elles-mêmes et de valider leurs compétences. Il leur offre la possibilité de faire valoir leurs connaissances. En contrepartie, les femmes et leurs compétences représentent pour les organismes communautaires une main-d'œuvre qualifiée et gratuite! Elles possèdent un profil de bénévole tout à fait particulier : des « ex-participantes diplômées et expérimentées ». Par ailleurs, une lutte se joue parfois au sein des organismes communautaires afin que les compétences reconnues pour effectuer un travail bénévolement soient aussi reconnues en situation d'embauche. Une intervenante raconte qu'elle a travaillé deux jours par semaine bénévolement pendant environ six mois dans un organisme où elle avait fait plusieurs apprentissages. Lorsque ce même poste (mais cette fois-ci rémunéré) a été affiché, elle a appliqué mais n'a pas été choisie pour combler ce poste. La précarité financière des organismes communautaires incite certaines pratiques douteuses, voire néfastes pour les personnes qui y sont impliquées. Dans ce cas, est-ce que les exigences liées au bénévolat étaient différentes des exigences liées au poste ? Est-ce que la personne avait reçu une formation ou encore des évaluations pendant qu'elle œuvrait bénévolement ?

Fort heureusement, il existe en Europe et au Québec des regroupements qui visent à favoriser la reconnaissance du bénévolat comme expérience de travail. En France,

une rencontre nommée « Où en est-on de la diversité des lieux d'apprentissages » a été organisée par PRAO, Pôle Rhône-Alpes de l'Orientation (2003), dans le but de favoriser la prise en compte du bénévolat dans les dispositifs de validation des acquis (www.espace-formateurs.org/pdf/VAE_Benevolat.pdf). À Québec, il existe une formation sur la reconnaissance des expériences de bénévolat, donnée par le Centre d'action bénévole de Québec (CABQ, 2004 : www.cabqinc.net/pages/reconnaissancepag.html). Ajoutées à leur expérience bénévole, les connaissances acquises par les femmes immigrantes et réfugiées dans leur pays d'origine font d'elles des intervenantes qui contribuent à l'évolution de l'intervention communautaire auprès des personnes immigrantes et réfugiées.

5.2 LA CONTRIBUTION DES FEMMES IMMIGRANTES ET RÉFUGIÉES À L'INTERVENTION COMMUNAUTAIRE

Il est maintenant évident que les femmes immigrantes et réfugiées sont porteuses d'une panoplie de connaissances lorsqu'elles arrivent dans une nouvelle société. Il est clair par ailleurs que les savoirs qu'elles ont acquis dans un cadre académique sont souvent dévalorisés par la société dans laquelle elles s'établissent. De plus, les connaissances qu'ont développées ces personnes à travers différentes expériences personnelles et professionnelles sont encore très souvent mises à l'écart, la plupart du temps ignorées par plusieurs milieux de travail. Comme le démontre le premier chapitre de la problématique, il existe un problème réel lié au manque de reconnaissance de l'apport des femmes immigrantes et réfugiées aux différentes sphères de la société d'accueil. Cette thèse démontre qu'à contre courant, les organismes communautaires participants ont su reconnaître certaines des connaissances détenues par les femmes immigrantes et réfugiées. Ainsi, devenues intervenantes, ces femmes ont eu la chance de puiser tout autant dans leurs connaissances académiques, professionnelles et personnelles afin de contribuer à l'intervention communautaire.

5.2.1 Les connaissances académiques et professionnelles des intervenantes

Comme l'expose le chapitre quatre, les intervenantes rencontrées se distinguent par leur profil académique universitaire et par la richesse du parcours professionnel qu'elles ont connu dans leur pays d'origine. Majoritairement liés à la relation d'aide, à l'enseignement ou aux soins de santé, le rôle joué par ces savoirs dans leur trajectoire postmigratoire a été très peu développé par les femmes lors des entrevues. Les intervenantes réfèrent surtout à leurs compétences académiques et professionnelles pour expliquer l'orientation de leurs démarches de recherche d'emploi ou leur retour aux études. Ainsi, Astrid qui était psychologue au Zaïre, a décidé de poursuivre une maîtrise en service social pour pouvoir continuer à œuvrer dans le champ des sciences humaines. Pour sa part, Aïcha, d'origine algérienne, explique qu'elle s'est dirigée vers l'alphabétisation communautaire puisqu'elle était écrivaine et journaliste dans son pays. Ce constat peut sembler étonnant puisque les savoirs académiques, acquis dans un cadre formel (pour ne pas dire scientifique), sont ceux auxquels la société accorde la plus grande valeur, au détriment des autres formes d'acquisition de savoirs. D'ailleurs, notons que ce sont prioritairement les connaissances académiques qui sont évaluées lors de la sélection des « travailleurs qualifiés ». Par contre, nous savons aussi que dès leur arrivée en terre d'accueil, les personnes immigrantes se butent à la non reconnaissance de leur diplôme et de leur expérience de travail prémigratoire. Cette négation des acquis antérieurs à l'immigration explique certainement en partie pourquoi les femmes ont eu peu recours aux savoirs académiques et professionnels qu'elles détenaient avant l'immigration pour expliquer leur contribution à l'intervention sociale dans les organismes communautaires.

En contrepartie, les femmes réfèrent fréquemment à leurs expériences personnelles, incluant l'expérience migratoire, pour défendre la légitimation de leurs compétences professionnelles en intervention dans les organismes communautaires. Force est de constater que l'acquisition de connaissances ne se réalise pas

exclusivement grâce à des professionnels dans des cadres académiques en contexte institutionnel. Comme l'explique Fook (2000), le courant postmoderne a ébranlé cette hiérarchie des modes de connaissances qui place la théorie (les savoirs académiques) à l'avant-plan de la scène savante. Dès lors, il y a eu un renouveau en lien avec les débats épistémologiques sur la relation entre la théorie et la pratique pour construire la connaissance. Des auteurs provenant de différents champs de pratique³⁷ se sont donc affairés dans les dernières années à redonner leurs lettres de noblesse aux savoirs nés dans l'action, à travers les expériences. En l'occurrence, nous assistons à une revalorisation des savoirs issus de la pratique (Barbier, 1996). Dans ce sens, les savoirs détenus par les femmes, issus de leur vécu migratoire et des différentes expériences personnelles de leur vie, sont aussi constitutifs de l'apport que représentent les femmes pour les organismes communautaires.

5.2.2 Le vécu migratoire, source de connaissances

Les intervenantes rencontrées défendent souvent la légitimation de leurs compétences en intervention par le partage d'un vécu commun avec les personnes immigrantes et réfugiées qu'elles rencontrent. En effet, elles soutiennent que les connaissances qu'elles détiennent pour intervenir sont grandement imprégnées par leur propre trajectoire migratoire, par une réflexion sur le sens qu'elles donnent à cette trajectoire. Parfois, c'est en référence à leur propre vécu migratoire qu'elles expliquent leur compréhension du vécu des personnes avec qui elles interviennent.

Parce que je suis immigrante moi-même, je pense que j'ai de la facilité à comprendre les autres personnes immigrantes. J'ai vécu aussi le processus d'immigration pour m'intégrer, pour m'adapter, ça a pris du temps [...]. Comme immigrante, j'ai vécu la peur d'être devant l'inconnu, de ne pas parler le français, l'adaptation qui n'est pas facile, les choses qu'on laisse dans notre pays, la famille, toutes les pertes. J'ai vécu ce qu'ils vivent (Ève, d'origine péruvienne).

³⁷ DeRoos (1990), Deslauriers et Hurtubise (1997), Gould, 1989, Goldstein (1990), Racine (2000), Scott (1990) en service social; Schön (1994), Bourassa, Serre et Ross (1999) en éducation et St-Arnaud (1992) en psychologie

Ève, comme les autres intervenantes, réfère aussi aux expériences de discrimination, aux barrières qu'elle a rencontrées pour expliquer l'importance de l'accompagnement dans l'intervention. Sans citer en exemple son vécu personnel, Natalia, originaire du Paraguay, partage son point de vue concernant le rôle du vécu migratoire dans l'intervention :

Oui, quand y'a des gens qui ont vécu des choses et qui sont sensibles à cet aspect du vécu personnel, de la souffrance, de la douleur de l'autre, etc., ça fait une différence comparativement à quelqu'un qui a une vision plus technocrate.

Son discours réfère plutôt à une expérience personnelle difficile, à un vécu particulier qui peut représenter un apport important pour une intervenante. Par contre, le fait de vivre l'immigration n'implique pas nécessairement une grande capacité à intervenir. En effet, l'expérience migratoire, l'expérience de la discrimination, on peut en faire un savoir ou non. L'acquisition d'un savoir par l'expérience n'est pas systématique. Tout dépend de ce que l'on fait avec les difficultés que l'on traverse. Il faut être capable de se distancier, d'avoir un regard critique par rapport à son vécu. Dans un échange lors d'une conférence portant sur le récit des trajectoires migratoires de femmes, Cagnet (chercheuse qui s'intéresse aux pratiques professionnelles des intervenants en service de première ligne)³⁸ soutient que la capacité de critiquer ses propres expériences s'acquiert en partie grâce aux expériences antérieures de la vie qui font qu'on a une certaine somme de savoirs. (Cloutier et autres, 2004). Bourassa, Serre et Ross (1999), qui défendent l'apport de l'apprentissage par l'expérience, mettent d'ailleurs l'emphase sur l'importance du sens donné à toute expérience.

Dans son rapport au monde et selon les situations qu'il rencontre, le praticien cherche à donner un sens à ce qu'il est, à ce que les autres sont et aux événements, pour orienter ses décisions et ses comportements (p. 57).

³⁸ Lire Cagnet (2003) pour en savoir plus sur la réalité de femmes immigrantes qui œuvrent dans le secteur des soins et des services à domicile.

Bref, le sens que l'on donne à l'expérience migratoire est tout aussi important que le vécu de l'expérience migratoire. Par exemple, Anita a dû recourir à l'aide alimentaire alors que les économies familiales baissaient rapidement.

T'es nécessaire aux autres et les autres sont nécessaires pour toi. Et tu te sens dans le même bateau, alors quand t'es dans la merde, t'as de l'aide. Moi, j'ai reçu de l'aide alimentaire à mon arrivée. C'est quelque chose que je n'avais jamais vécu de ma vie et je n'avais jamais imaginé qu'un jour, j'irais chercher l'épicerie dans un organisme communautaire. Le fait de connaître ça, ç'a créé des liens aussi parce que lorsque tu vis quelque chose de difficile avec d'autres, ça fait tomber des préjugés.

Pour elle, cette expérience s'est avérée positive puisqu'elle lui a permis de faire tomber des préjugés liés à la pauvreté, aux gens qui fréquentent les services d'aide alimentaire. Le parallèle que les intervenantes font entre leur propre parcours migratoire et celui des personnes aidées constitue une grande source de motivation pour intervenir. Pour les femmes immigrantes et réfugiées, l'immigration s'ajoute à un ensemble d'expériences personnelles pour composer ce que Schön (1994) nomme les « savoirs d'action ».

5.2.3 Les expériences personnelles pour expliquer la légitimation des compétences

Les intervenantes rencontrées, en plus de se référer à leur vécu migratoire, se servent souvent de leurs expériences de vie pour expliquer les forces qu'elles détiennent en intervention. Anita explique comment son propre vécu a joué un rôle lorsqu'elle a travaillé à titre d'agente communautaire dans le cadre d'un projet de prévention de la violence, mis sur pied conjointement par un organisme communautaire et une école primaire :

On s'est tourné vers moi. Il s'agissait de supporter les familles, développer des compétences parentales, faire de la référence aux organismes communautaires, créer des activités familiales, améliorer la communication parents/enfants. Tout ça m'intéressait surtout que moi-même j'étais parent. Ça s'intégrait dans quelque chose qui avait trait à mon expérience. J'avais un parcours scolaire difficile. J'ai détesté l'école donc je ne m'identifiais pas à une professionnelle scolaire. Les gens ne me connaissaient pas et il s'agissait d'un nouveau poste

donc je devais me faire une place. Et la chose aidante pour moi, c'était d'être immigrante, car comme dans l'école, on était une grande majorité de parents immigrants. Le point de liaison, c'était ça. On savait ce que c'était que de vivre loin de son pays, de sa famille, d'avoir quitté ses amis, de mettre des sous de côté pour retourner voir sa famille. Ma différence m'a permis de faire ma place auprès des parents.

Anita réfère d'abord à son rôle de parent pour expliquer l'intérêt qu'elle porte au projet. Puis, elle se souvient des difficultés qu'elle a vécues en tant qu'étudiante pour décrire son empathie envers les problèmes des enfants à l'école et pour expliquer qu'elle ne représentait pas l'école dans son rôle d'agente communautaire. Puis, elle explique que son vécu migratoire lui a facilité la création de liens avec les parents. Elle décrit alors brièvement ce qu'elle partage comme savoir avec les parents qu'elle rencontre, savoirs liés aux expériences vécues et partagées par un grand nombre de personnes immigrantes et réfugiées avec qui elle intervenait. Les propos de cette intervenante sont à l'image des propos des autres femmes rencontrées puisqu'ils mettent en évidence l'importance des connaissances qui s'acquièrent dans la vie quotidienne, à travers les expériences personnelles. Les propos de Bourdieu (dans Ragi, 1998 : 75) exposent bien le rôle de l'histoire des personnes qui sera déterminante dans la construction des récits :

les actions humaines ne sont pas des réactions instantanées à des stimuli et la moindre réaction d'une personne à une autre personne est grosse de toute l'histoire de ces deux personnes [...].

Les intervenantes rencontrées considèrent que la reconnaissance des savoirs et des connaissances multiples qu'elles portent constitue une force spécifique attribuée aux organismes communautaires. Comme l'explique Tatiana, d'origine tchèque, ce sont parfois des connaissances non liées aux études académiques ou à l'expérience professionnelle qui sont mises en valeur par les organismes : « Je me sentais utile car j'utilisais mes connaissances, les langues. Ça m'a valorisée. Ici, j'avais un bureau et j'avais la chance de parler avec les gens ». La connaissance des langues a permis à Tatiana d'être interprète bénévolement et plus tard de se trouver un emploi dans le même domaine.

Anita nomme aussi cet aspect qui caractérise le communautaire et qu'elle apprécie :

Je pense que dans l'organisme communautaire, c'est ça qui a été accepté et reconnu, le fait d'être différente alors qu'au niveau social, ce que je ressentais, c'est que ça ne « fittait » pas dans le décor, je ne rentrais pas dans une case et il fallait que je retourne à l'école pour rentrer dans une case. Je ne pouvais pas être différente. Dans l'organisme communautaire, je pouvais être différente. On ne me demandait pas nécessairement d'avoir un diplôme. On me demandait d'avoir des compétences, et c'est ça qui était reconnu. [...] C'est plus le savoir-être de la personne qu'on regarde en premier. C'est son parcours, son expérience dans le domaine dans lequel elle s'implique. Donc, c'était utile pour moi.

Anita a fait de la relation d'aide sur une base bénévole au sein d'un organisme famille et elle a animé des groupes de parents, ce qui l'a par la suite menée à travailler comme agente de milieu dans une école et à animer plusieurs ateliers d'information sur différents sujets liés à ses activités professionnelles prémigratoires (santé physique et mentale). En plus de reconnaître les savoirs d'expérience des femmes immigrantes et réfugiées, plusieurs organismes communautaires leur offrent la possibilité d'acquérir de nouvelles connaissances, entre autres par le bénévolat ou encore grâce à un emploi au sein du communautaire.

5.2.4 Le communautaire et l'acquisition de nouvelles connaissances

Dubet (1994) a développé une théorisation de la sociologie de l'expérience. Selon lui, « les nouvelles expériences homogènes, qui s'imposent lorsque les situations vécues ne s'inscrivent plus dans des univers de sens déjà connus, sont sources d'apprentissages » (p. 17). Le travail dans un organisme communautaire représente pour toutes les femmes rencontrées une nouvelle expérience. Elles ont effectué dans ce nouveau milieu de travail de nombreux apprentissages. Comme l'expose Natalia, provenant d'une famille allemande ayant vécu au Paraguay, apprendre à partager ce qu'on ressent avec l'équipe de travail peut faire partie des nombreux apprentissages que sont appelées à faire certaines intervenantes.

Moi, j'ai beaucoup appris. Par exemple, le partage à l'intérieur, moi c'était pas dans mon habitude. Ça m'a pris deux ou trois ans avant que je me sente à l'aise. Quand ça va mal, moi je préfère m'enfermer. Donc, je préfère ne pas amener

mon problème à quelqu'un d'autre. C'est la façon dont j'avais appris à vivre avec.

Natalia, porteuse de connaissances liées à sa formation en psychologie et à ses expériences de travail, a dû s'adapter à une gestion organisationnelle spécifique au communautaire, celle du partage du vécu personnel entre les membres de l'équipe de travail et parfois même en intervention. Cet exemple d'apprentissage apporté par Natalia expose très bien le concept d'« apprentissage expérientiel » qui a été développé par Dewey³⁹ en 1963 pour nommer les différentes formes d'apprentissage que l'on acquiert grâce aux expériences que l'on vit. Racine (2000), qui s'est intéressée aux savoirs d'expérience développés par des intervenantes sociales en maison d'hébergement pour femmes itinérantes, définit ce concept comme étant la « capacité d'établir une relation entre une nouvelle expérience et l'ensemble de ce qu'on sait déjà » (p. 34). À cette définition, j'ajoute « et l'ensemble de ce que l'on est déjà ». Bref, l'apprentissage expérientiel implique une multitude de dimensions à l'œuvre, telles les dimensions personnelle, culturelle, sociale et politique, ces dimensions étant souvent « brassées » par l'immigration. Natalia a puisé dans ses racines familiales pour comprendre le défi qu'elle avait à relever en tant qu'intervenante dans l'organisme communautaire où elle a été embauchée.

Les organismes communautaires représentent, pour les intervenantes rencontrées, des espaces d'apprentissage très formateurs, en quelque sorte déterminants de leur trajectoire professionnelle postmigratoire. Différentes formes d'apprentissages (au sein de l'organisme mais aussi dans la société d'accueil) ont façonné la trajectoire de vie de ces femmes. De ces apprentissages, il résulte des « savoirs d'action » ou des « savoirs expérientiels ». Raisky (1993) décrit ces savoirs comme étant un amalgame de savoirs pratiques, de savoirs techniques, de savoirs scientifiques, relus, réinterprétés par une logique de l'action, nourris par des finalités et des valeurs inscrites dans un espace temps précis.

³⁹ Dewey, précurseur des théories modernes de l'éducation aux États-Unis au début du vingtième siècle, a permis à la pratique de reprendre sa place en milieu scolaire.

Les organismes communautaires constituent des lieux d'apprentissage importants pour les femmes immigrantes et réfugiées. En échange, les organismes communautaires s'enrichissent des apprentissages que les femmes acquièrent dans l'action. En effet, les savoirs produits par des intervenantes ayant vécu un processus migratoire représentent des apports essentiels pour les organismes communautaires. Les résultats de la présente recherche se rapprochent de plusieurs études menées par Foley (1999) dans lesquelles il démontre de quelles façons différents milieux de vie représentent des environnements d'apprentissage pour les gens qui les fréquentent.

Le milieu communautaire a accueilli les femmes immigrantes et réfugiées en leur offrant des services, des activités ou de l'accompagnement. Ces femmes ont découvert en fréquentant ces organismes des espaces où il était possible de créer des liens d'appartenance. Plusieurs d'entre elles ont été bénévoles dans les organismes communautaires avant de devenir intervenantes. Les organismes représentent pour elles des espaces qui ont reconnu leurs savoirs, leurs expertises. La rencontre entre des femmes ayant vécu l'immigration et des organismes communautaires se caractérise donc par un apport mutuel qui a nécessairement un impact sur l'intervention sociale. En fait, les savoirs produits et acquis en cours de trajectoire migratoire et d'intervention dans les organismes communautaires permettent aux intervenantes de questionner, de transformer et surtout d'actualiser leurs pratiques auprès des personnes immigrantes et réfugiées. Ainsi, le chapitre six porte sur la spécificité des pratiques développées dans les organismes communautaires par des intervenantes provenant de différents coins du monde.

CHAPITRE 6

DES PARCOURS QUI S'INTERINFLUENCENT : UNE RENCONTRE CRÉATIVE

Dans cette thèse, j'étudie la rencontre entre des personnes et des milieux de travail, c'est-à-dire entre des femmes ayant vécu l'immigration (devenues intervenantes) et des organismes communautaires qui œuvrent auprès des personnes immigrantes et réfugiées. Le parcours de ces personnes et leur milieu de travail sont empreints par des cultures, des valeurs, des savoirs qui leur sont propres. Les chapitres quatre et cinq démontrent que la rencontre s'actualise à travers leur apport mutuel. Le chapitre six porte sur les résultats de ces apports, sur l'interinfluence existant entre les intervenantes ayant vécu l'immigration et les organismes communautaires. L'objectif de ce chapitre est de saisir le sens que donnent les intervenantes à leur engagement communautaire dans le but de connaître les pratiques qui s'y développent ainsi que les savoirs qui naissent de ces pratiques.

6.1 L'INTERVENTION SOCIALE EN MILIEU COMMUNAUTAIRE : UNE HISTOIRE DE SENS

Pour accéder aux pratiques développées dans les organismes communautaires œuvrant auprès des personnes immigrantes et réfugiées, il est important de découvrir le sens que les intervenantes donnent à leur travail dans le milieu communautaire. Déjà, nous savons que l'engagement des femmes immigrantes et réfugiées à titre de bénévoles dans les organismes communautaires est très significatif pour elles, si ce n'est que pour leur permettre une validation des compétences qu'elles ont acquises en contexte prémigratoire. D'ailleurs, l'adhésion de ces femmes à un travail rémunéré au sein du communautaire est teintée par leur engagement dans ce milieu et par le sens qu'elles donnent à leur engagement. Pour décrire et comprendre le sens de l'engagement communautaire des intervenantes ayant vécu l'immigration, j'ai eu recours aux résultats d'une étude réalisée par Caillouette (2001) qui s'intéresse à la

production de sens des intervenantes en regard de leur engagement communautaire. Ce chercheur explique que le milieu de travail communautaire représente dans un premier temps un « espace permettant l'expression et la construction de l'identité » des intervenantes (p. 42). Dans un deuxième temps, le communautaire répond à une volonté d'« être avec » des intervenants, c'est-à-dire qu'il représente un espace où il est possible de créer des rapports de sympathie, des relations empreintes d'un sentiment d'appartenance au groupe. Dans un troisième temps, il s'agit d'un « lieu d'expérimentation ».

Ces différents aspects qui expliquent l'engagement communautaire reflètent de façon surprenante ce que les organismes symbolisent en terme d'apports pour les femmes immigrantes et réfugiées qui les ont fréquentés. Il s'agit d'un espace accueillant, un lieu d'appartenance favorisant l'inclusion sociale et l'expérimentation à travers le partage des savoirs. Les résultats recueillis quant aux motivations des femmes à travailler comme intervenantes dans les organismes communautaires concordent en grande partie avec ceux obtenus par Caillouette. En l'occurrence, je me suis inspirée de la notion de « catégorisation » qu'il a développée pour présenter les données. Ainsi, dans la section 6.1, le sens donné à l'engagement communautaire (volonté d'être et d'être avec) est présenté tandis que dans la section 6.2, les pratiques sociales qui émergent de ce lieu d'expérimentation qu'est le milieu communautaire sont exposées.

6.1.1 Le communautaire, un espace permettant l'expression et la construction de l'identité des intervenantes

Toute expérience migratoire implique une remise en question ou un certain décalage par rapport à l'identité qu'une personne s'est forgée tout au long de sa vie.

En effet, comme l'expose Dubar (2000) dans un livre traitant de la construction des identités sociales et professionnelles :

L'identité est tributaire de l'histoire d'une personne. Un acteur se définit non seulement en fonction de ses partenaires actuels, de ses interactions face à face, dans un champ déterminé de pratique, il se définit en fonction de sa trajectoire aussi bien personnelle que sociale (p. 11).

Le parcours prémigratoire a donc une incidence sur l'identité personnelle et professionnelle des gens, souvent remise en question en contexte postmigratoire. Je considère, à l'instar de Ragi (1998) qui s'est intéressé à la reconstruction de l'identité culturelle d'animateurs sociaux en France, que l'identité est « un processus continu de formation, de transformation et de conservation d'un "soi-même" » (p. 33).

En complément, Amin Maalouf (1998), né au Liban en 1949 et qui a immigré en France en 1976, décrit les composantes de l'identité dans son livre *Les identités meurtrières*. Il explique que l'identité d'une personne est composée de plusieurs éléments illimités tels : tradition religieuse, groupe ethnique, famille, profession, institution, milieu social, province, village, quartier, clan, équipe sportive, bande d'amis, syndicat, entreprise, association, parti, paroisse, mêmes passions, mêmes préférences sexuelles, mêmes handicaps physiques, etc. En immigrant, les gens perdent certains de ces repères identitaires. L'écrivain décrit de façon savoureuse sa propre identité.

Je ne suis pas moitié français, moitié libanais. [...]. Je n'ai pas plusieurs identités, j'en ai une seule, faite de tous les éléments qui l'ont façonnée, selon un "dosage" particulier qui n'est jamais le même d'une personne à l'autre (p. 8).

Un autre point important à souligner est le fait que pour certaines des intervenantes rencontrées, l'implication dans le milieu communautaire, leur permet de retrouver un espace de travail « connu ».

Véronica, d'origine péruvienne, a été en mesure d'établir des liens entre ce qu'elle faisait avant l'immigration et ce que son travail au sein du communautaire lui a permis de vivre.

[Travailler au sein du communautaire], ça a déclenché en moi tous ces souvenirs de travail parce que je travaillais beaucoup dans une paroisse de mon pays, avec les gens très pauvres. Je suis donc retournée à mes sources. J'ai trouvé beaucoup de joie à faire ça.

L'implication de Véronica dans le communautaire représente pour elle un retour aux sources, à des activités dans lesquelles elle s'était impliquée dans son pays d'origine et qui semblait faire partie de son identité à l'époque. En contrepartie, plusieurs intervenantes ont dû laisser tomber bons nombres de repères et en recréer d'autres. Comme le démontre la section 4.1.4., plusieurs éléments qui composaient l'identité de Tatiana sont disparus avec l'immigration incluant son groupe familial et son milieu social, sa profession, les institutions qu'elle connaissait, le quartier dans lequel elle habitait, ses amis, etc. Ces nombreux changements l'ont amenée à se questionner sur son identité « *mais qui suis-je ici, maintenant ?* ». En plus de perdre ses repères identitaires, Tatiana doit, comme plusieurs personnes immigrantes et réfugiées, gérer la distance qui est créée entre l'identité que la société d'accueil lui attribue (identité attribuée par autrui) et celle qu'elle a incorporée (identité incorporée par soi) tout au long de sa trajectoire. En effet, souvent ces deux types d'identité définis par Dubar (2000) ne coïncident plus après l'immigration puisque les composantes professionnelles de l'identité incorporée ne sont pas reconnues par le nouveau pays. Bref, l'expérience migratoire influence et permet de questionner inévitablement l'identité sociale et professionnelle des gens.

Cette socialisation continue – inscrite dans les trajectoires sociales – est inséparable des changements structurels qui affectent les systèmes d'action et induisent des reconversions périodiques des identités préalablement constituées et des « constructions mentales » qui leur sont associées (Dubar, 2000 : 239).

Dubar (2000) réfère à l'ouvrage intitulé *La construction sociale de la réalité* de Berger et Luckmann (1996) pour comprendre les différents éléments en jeux dans la construction de l'identité sociale. Pour les intervenantes rencontrées, les organismes

communautaires représentent en quelque sorte des « foyers de réconfort » puisque les valeurs qui y sont véhiculées se rapprochent des valeurs qui fondent leur identité. En effet, plusieurs d'entre elles ont affirmé avoir découvert au sein du communautaire des valeurs qui correspondaient à leurs propres valeurs. C'est ce qui a motivé Astrid à s'impliquer dans la mise sur pied d'un organisme.

Les valeurs sont très importantes, si tu te mets en contact avec quelqu'un et que rien ne correspond au niveau des valeurs, le lien n'est pas là. Il en est de même avec le communautaire car chaque organisme communautaire a sa mission. Si la mission de l'organisme Z n'entrait pas dans mes valeurs à moi, je n'y serais pas restée. Le Baobab, c'est ce qu'on a mis sur pied. Quand les religieuses qui ont fondé l'organisme m'ont demandé de m'impliquer, ça rentrait dans mes cordes à moi. C'est un beau petit bijou dans le coin et la réussite passe par là : parce que les valeurs, j'y croyais réellement. On a des valeurs auxquelles on croit. Par exemple au Baobab, c'est la dignité de l'autre, considérer l'autre. Qu'elle vienne pauvre ou riche, ce n'est pas ça qui importe. Tu accueilles la personne avec ce qu'elle est.

Anita et Tatiana, tout comme Astrid, font des liens entre les valeurs qu'elles véhiculent et celles qui sont à la base de la philosophie des organismes.

Moi, quand je suis arrivée, y'avait un organisme avec des gens qui avaient des qualités d'accueil, de non jugement, d'ouverture, d'entraide, de soutien matériel, affectif, social. C'était des choses qui rejoignaient mes valeurs et dont j'avais besoin. Je ne me serais pas impliquée là si y'avait pas eu ces valeurs. J'allais là parce que je retrouvais des choses qui étaient justes (Anita).

J'avais vraiment l'impression que le communautaire, c'était quelque chose qui m'allait. J'étais bien dans le communautaire. L'atmosphère et la façon de faire du communautaire m'allaient très bien (Tatiana).

C'est donc ce « lien identitaire » qui a motivé plusieurs femmes à s'engager au sein d'un organisme. Pour sa part, Aïcha, d'origine algérienne, note une certaine distance entre les idées qu'elle défend et les objectifs véhiculés par les organismes dans lesquels elle s'implique : « On a une vision de la vie, on a des idées qu'on défend et on se retrouve dans un groupe où il y a différentes cultures, mais la cause et les convictions sont les mêmes ». C'est le sens qui est donné à l'action commune qui devient alors important. Les propos d'Aïcha sont appuyés par Caillouette (2001) qui écrit « l'action identitaire prend sa racine dans les processus vécus et partagés de construction de sens » (p. 42).

Bref, selon les résultats de la recherche, la culture du travail en milieu communautaire a permis aux intervenantes rencontrées de s'exprimer dans un contexte où il y avait partage de valeurs communes. La culture du secteur communautaire inclut entre autres la volonté de « faire autrement », l'engagement personnel, le sentiment d'utilité, l'égalité et une forme de don de soi (se « désâmer ») (Deslauriers et Paquet, 2003). Cette culture favorise la construction d'une identité renouvelée pour les femmes ayant vécu un processus migratoire. Au sein même du processus de construction identitaire, nous retrouvons l'importance des liens qu'il est possible de créer dans un organisme communautaire. Le point 6.1.2 traite de cette volonté d'« être avec » des intervenantes.

6.1.2 Le communautaire, une volonté d'« être avec » des intervenantes

Au début du chapitre cinq, nous remarquons que les femmes immigrantes et réfugiées insistent sur l'importance des liens multiples qu'elles ont développés avec les autres femmes, avec les intervenantes et avec l'extérieur, au sein de la société grâce à leur participation à des activités dans un organisme communautaire. En tant qu'intervenantes, elles expliquent que le travail en milieu communautaire se caractérise par l'importance des liens qui se tissent dans l'équipe de travail. De plus, elles nomment l'importance de la relation qu'elles développent avec les personnes aidées.

Les liens au sein de l'équipe de travail

Les intervenantes rencontrées ont, à maintes reprises, décrit les liens qui sont créés au sein de leur équipe de travail. Les propos d'Anita résument l'essence de ces liens :

Ce que j'aime de mon travail, c'est le sentiment d'appartenance, de partager, de réfléchir ensemble, de prendre des décisions, de s'enflammer pour des choses. C'est propre aux organismes communautaires, car je ne suis pas sûre

qu'on partage autant dans les grosses entreprises. Y'a pas le même partage, le sentiment de faire un. Il y a quelque chose de très symbiotique dans les équipes. Quand on fait quelque chose, on est solidaire et on est content. C'est peut-être aussi le sentiment d'appartenance qui est fort.

Plusieurs aspects du travail en milieu communautaire ressortent dans les propos d'Anita. Nous y retrouvons entre autres, *l'appartenance à un groupe* qui se traduit par la *solidarité* et la *réflexion commune*.

Il n'est pas surprenant de constater que *le sentiment d'appartenance* est un élément très important pour la majorité des intervenantes rencontrées. En effet, nous savons que les organismes communautaires ont d'abord représenté pour les femmes interviewées des milieux où il a été possible de recréer un réseau perdu dû à l'immigration. Pour Marie, ce lien constitue une source de motivation importante dans son travail : « *Le lien entre nous dans cette maison qui est confortable, qui est belle, c'est la vie* ». Dans les organismes communautaires visités, il est possible de sentir la présence de ce que Melluci (1996) nomme l'« identité collective ». Ce théoricien, qui a développé une théorie sociale au sujet de l'action collective, définit le concept d'identité collective comme suit :

Collective identity is an interactive and shared definition produced by a number of individuals concerning the orientations of their action and the field of opportunities and constraints in which such action is to take place (p. 70).

Selon Melucci, pour qu'il y ait formation d'une identité collective, un groupe d'individus doit d'abord faire un exercice lié à la définition de leur but et leurs objectifs, des moyens développés pour atteindre ces derniers et du champ d'action établi. Puis, l'identité collective se caractérise par un réseau de relations entre ces individus qui interagissent, communiquent, s'influencent les uns les autres, négocient, prennent des décisions et s'investissent émotionnellement dans une certaine mesure. Marinella, intervenante d'origine mexicaine, décrit brièvement l'objectif des rencontres d'équipe au sein de l'organisme dans lequel elle travaille : « *On a différentes opinions et on recherche une solution commune* ». Ainsi, les

intervenantes ressentent qu'elles font partie d'une unité commune, qu'elles partagent une vision commune et qu'elles appartiennent à une identité commune. Marie, intervenante née au Québec, a vécu plusieurs migrations. La définition qu'elle donne de l'identité professionnelle des intervenantes qui composent l'équipe de travail est très intéressante :

Moi, je crois que si on regarde tous nos parcours dans le domaine, il y a eu des concours de circonstances, marqués par l'identité, l'identification à plusieurs cultures... Par un désir de découvrir plusieurs cultures donc des frontières, des identités qui sont peut-être moins solides, plus fragiles parce qu'on butine dans plusieurs coins. Tu sais dans la société, t'as des gens qui tiennent à leur culture, qui sont unicultures, et je crois que ça prend des gens comme ça pour que la culture se poursuive dans le temps. Il y a des gardiens de la culture mais il y a des gens qui sont aux frontières, qui peuvent transiger dans plusieurs cultures et ils sont importants eux aussi. Nous, on se trouve dans ces gens-là. C'est parfois plus complexe parce qu'on a plusieurs systèmes de références. Pour nous, la vérité et la réalité, c'est pas aussi facile et clair et net que celui qui est dans sa culture avec ses règles et puis ses explications : comment fonctionnent les relations humaines ? Comment fonctionne la terre ? Qui est Dieu ? Alors nous on relativise et c'est parfois plus compliqué. Nous on se perd là-dedans.

Cette réflexion de Marie comporte de nombreux éléments d'une grande richesse. Elle décrit ce qui, dans les parcours respectifs des intervenantes, constitue un espace commun, en l'occurrence la flexibilité et l'ouverture en regard de leur propre identité culturelle. Par ailleurs, l'acceptation des différences est présente dans ses propos. En effet, Marie fait la part des choses lorsqu'elle explique l'importance des gens qui tiennent à leur culture dans le but de la préserver. Sa réflexion démontre la non pertinence du débat récurrent entre l'importance d'une approche où l'identité culturelle prend peu de place par rapport à une approche où les différences liées à la culture sont en avant-plan (voir la section 2.2 de la problématique). La capacité de questionner ses propres valeurs et les fondements humains semble caractériser l'identité des intervenantes. À cet égard, le questionnement constitue un élément essentiel pour intervenir auprès de la population immigrante et réfugiée. Il permet de comprendre autrement, et conséquemment d'accéder à des pistes d'intervention novatrices.

La présentation de l'importance du lien d'appartenance ne peut se faire sans considérer le penchant pervers lié parfois à cette relation d'appartenance. En effet, le lien d'appartenance se transforme parfois en symbiose identitaire, ce qui peut causer problème. Il n'est pas rare de constater que, dans un organisme communautaire, l'identité de l'intervenante semble indissociable de l'identité de l'organisme qui l'emploie. Il a d'ailleurs été fort intéressant d'observer la force de la culture organisationnelle lors d'une rencontre de groupe. Une intervenante québécoise, en poste depuis un peu moins de deux ans (comparativement aux autres qui cumulaient plusieurs années d'expérience au sein de l'organisme) a décrit sa vision de l'intégration.

C'est très drôle cette question-là parce qu'en vous entendant, j'ai juste un an et demi d'expérience dans le milieu communautaire et c'est vrai que moi, j'ai déjà été choquée par une femme qui était ici depuis 12 ans qui ne parlait pas un mot de français. Elle avait de la difficulté à communiquer en anglais. J'avoue que ça m'a vraiment choqué, mais mon rôle n'est pas de commencer à l'accabler donc je l'ai aidée du mieux que je pouvais et c'est vrai que pour moi l'intégration, c'était des gens qui arrivent avec d'autres valeurs dans notre pays et qui viennent ici parce qu'ils le veulent ou parce qu'ils n'ont pas le choix si on parle de réfugiés. Et là, la meilleure intégration possible pour eux, je sais que c'est le truc classique : apprendre le français, aller travailler et là ils vont pouvoir s'insérer et non s'intégrer parce que leurs valeurs fondamentales ne vont pas nécessairement changées et c'est notre objectif. Moi, c'est comme ça que je le vois et c'est très drôle parce que je le fais par intuition. On ne m'a jamais appris ça. Je me dis, du moment qu'ils comprennent au moins c'est quoi nos valeurs à nous. Je pense à cette femme africaine qui a un peu tendance à bousculer sa fille, la DPJ a débarqué chez elle. J'ai dit écoute, ici, ça fonctionne pas comme ça. L'enfant a des droits et il faut faire attention à cet enfant-là sinon, oui, il y a un organisme extérieur qui peut arriver ici et t'enlever la garde de ta fille. [...]. Ce sont les droits de la personne et il faut au moins qu'ils comprennent que nous, c'est ça et c'est dans cette société là qu'ils vivent. Ils peuvent ne pas être d'accord et tout, mais au moins...

Cette explication a provoqué une grande réaction chez les autres intervenantes qui se sont mises à parler en même temps. La vision de l'intégration que proposait l'intervenante ne correspondait pas à la philosophie d'intervention prônée par l'équipe de travail. Dès que le calme est revenu, une autre intervenante lui a demandé : « *Qu'est-ce que tu dois faire toi, pour t'adapter. Il faut pas prendre ça [le fait qu'une personne immigrante n'apprenne pas la langue] comme une menace, une*

attaque ». Rapidement, elle s'est fait expliquer *la bonne façon* de comprendre et d'analyser diverses situations. D'ailleurs, un peu plus tard dans l'entrevue, elle a dit : « J'entends toutes ces personnes qui ont vraiment beaucoup d'expérience et moi, j'apprends à chaque fois ». L'intervenante semble avoir vécu l'expérience comme une source d'apprentissage enrichissante. Il s'agit de se questionner sur le type d'apprentissage effectué grâce à l'échange entre collègues : apprendre à penser comme l'équipe afin « d'appartenir à l'organisme, au groupe » ou être ouvert à d'autres façons de concevoir les problématiques. Bref, il est important de garder en tête qu'au sein du communautaire, comme dans d'autres milieux de travail, il est possible qu'il existe « un système de canalisation et de cloisonnement de l'intervenant par l'organisme qui l'emploie » (Ragi, 1998 : 186) ou par les collègues de travail. Comme l'explique Guberman et autres (1997), « la recherche du bien commun peut masquer les différences réelles et empêcher la confrontation sur la base des différences » (p. 4). Malgré les dangers inhérents au besoin d'appartenance auquel répondent les organismes communautaires, la solidarité des équipes d'intervenantes caractérise la culture communautaire.

L'entraide au sein des équipes prend différentes formes. Les intervenantes plus expérimentées vont soutenir celles qui ont moins d'expérience grâce à leurs conseils et au partage d'information. Parvin, intervenante d'origine iranienne, partage sa vision de l'échange d'expérience entre collègues : « *Non mais ça prend de l'expérience aussi. Je n'ai pas l'expérience de l'autre alors je vais apprendre après quelque temps grâce aux expériences des autres* ».

Cette solidarité professionnelle se transpose parfois dans les sphères familiale et personnelle des femmes immigrantes et réfugiées devenues intervenantes. Par exemple, à CASA CAFI, l'organisation d'une fin de semaine ayant pour but la planification annuelle débute par une rencontre de deux jours où tous les membres de la famille des intervenantes sont invités. Dans un autre organisme, une intervenante raconte avoir reçu un soutien au sein de l'équipe de travail qui dépassait l'entraide

quotidienne liée au travail. En effet, lorsqu'elle a été gravement malade et qu'elle a dû être hospitalisée, elle a réalisé le rôle joué par ses collègues de travail dans sa vie personnelle : « *J'avais deux familles, ma vraie famille et le travail. Les gens venaient me voir à l'hôpital. Je sentais beaucoup de compassion et de camaraderie.* » Dans un autre organisme toutefois, l'équipe d'intervenantes a dû faire un exercice de réflexion quant au soutien à l'intérieur de l'équipe lorsqu'une intervenante a vécu une situation particulière.

Je me souviens quand la petite fille de Y [une intervenante] était à l'hôpital. Elle n'avait pas de famille ici. Elle devait rester à côté de sa fille jour et nuit. Je me suis demandée comment c'était possible que dans l'équipe de travail, personne ne fasse rien pour aller à l'hôpital pour qu'elle puisse dormir. Et nous sommes intervenantes! Comment peut-on faire un travail auprès des autres personnes si on ne peut pas le faire à l'interne. Et j'ai senti qu'à ce moment-là, ça a commencé à changer et j'ai beaucoup aimé ça.

Cette situation rappelle qu'il existe des paradoxes au sein des organismes communautaires. C'est souvent avec humour que les intervenantes portent un regard sur les incohérences qu'elles vivent ou véhiculent. L'humour, qui permet aussi de dédramatiser les situations auxquelles sont confrontées quotidiennement les intervenantes, a souvent été nommé comme étant un élément très important dans leur travail. Le rire sert à ventiler, mais aussi à alimenter les réflexions en groupe.

La réflexion en groupe et la recherche de solutions à travers les échanges dans les équipes caractérisent le travail en milieu communautaire. Les intervenantes se réunissent lorsqu'elles ressentent le besoin de discuter de situations complexes afin de se consulter, de réfléchir ensemble. Les différentes façons de nourrir la réflexion représentent d'ailleurs des outils indispensables à la production de savoirs d'expériences en intervention (Racine, 2000). Les propos de Tatiana, une intervenante d'origine tchèque, expriment avec humour l'importance du travail en collectivité : « *Quand vous êtes pognés en bon québécois, vous n'êtes pas nécessairement pognés tout seul* ». Racine (2000) souligne l'importance de considérer la construction des savoirs d'action comme un processus ouvert à l'expérience des autres, où un praticien apprend à travers le regard des autres sur un

même objet et où son expérience va être transformée, médiatisée lorsque confrontée à l'expérience des autres.

Le lien avec les personnes en intervention

Caillouette (2001) décrit surtout les liens entre les intervenants pour expliquer leur engagement communautaire. Les résultats de la recherche actuelle démontrent que la motivation des intervenantes pour travailler dans le milieu communautaire s'explique aussi par la nature des liens créés avec les personnes aidées. En corollaire, Ragi (1998), dans un article traitant des identités professionnelles d'animateurs qui œuvrent dans des associations interculturelles en France, a identifié ce même motif qui encourage les animateurs à adhérer au travail de type communautaire :

Il semble que ceux qui tentent d'améliorer le quotidien de leurs concitoyens, ceux qui essaient de recréer du social, de greffer de nouvelles solidarités, de renouer le maillage du lien social distendu, éprouvent les mêmes attentes que leurs interlocuteurs : pour exister, ils ont besoin de ceux qui se trouvent en face et réciproquement (p. 181).

Nous retrouvons dans cet extrait l'importance du sens donné au travail, à travers la relation de réciprocité entre l'intervenante et la personne aidée. Ragi (1998) soutient qu'en aidant, les gens s'aident eux-mêmes sans le savoir puisqu'ils relativisent ainsi leurs propres difficultés. Les propos de Marie appuient cet énoncé :

Mais je crois qu'on apprend tous les jours, quand on voit des gens avec ce courage exceptionnel. Parfois, je rentre chez moi le soir et je râle parce que j'ai de la vaisselle à faire, le bébé à mettre au lit et l'autre petit qui me rend folle. Je pense à ce monsieur qui m'a dit dans la journée que ça faisait deux ans qu'il n'avait pas vu ses enfants crier.

Elle explique que les personnes immigrantes et réfugiées qu'elle rencontre l'aident à dédramatiser ses propres problèmes. La force de ces gens devant l'immense complexité de leur situation oblige les intervenantes à remettre en perspective leurs inquiétudes et leurs inconforts. Cette force est aussi source d'apprentissage pour les

intervenantes. Nous verrons dans la section 6.2.3 que les forces et les savoirs des personnes aidées doivent être mis à contribution dans l'intervention.

L'analyse des données permet de réaliser que les intervenantes ont, à maintes reprises, parlé de la gratification que leur apporte leur travail en milieu communautaire au contact des personnes immigrantes et réfugiées.

Les femmes marocaines, les latinos, elles t'invitent à prendre le thé, les liens sont créés, il y a de la reconnaissance. Tu te sens vraiment considérée et c'est flatteur. Ça te fait grandir. Tu te rappelles lorsque tu étais dans l'intimité de la personne, ces moments très difficiles où tu voyais que la personne était en grande souffrance et tu l'accompagnais. Après, tu vois que la personne se relève et c'est beau ça. Elle t'apporte la reconnaissance (Astrid, originaire du Zaïre).

Je me sens gratifiée. Tu vois les gens qui viennent ici et qui sont totalement perdus. Et après quelques temps, certains sont sortis de la solitude et commencent à faire des choses pour eux-mêmes, à devenir plus autonomes. Puis, ils se trouvent un emploi ou ils retournent aux études. Et après tu n'es plus une intervenante, tu fais partie de leur famille. Et ça, c'est la gratification pour moi. (Martha, originaire du Chili).

Comme l'exposent les citations précédentes, cette gratification se vit surtout grâce à la reconnaissance que leur portent les personnes à travers la relation d'aide, puis la relation de confiance qui se crée. Dubar (2000) explique que la reconnaissance, à la fois par les pouvoirs publics (l'État), de la population et des groupes professionnels, est extrêmement importante. En effet, cette reconnaissance permet la création de l'identité professionnelle.

Pour que la reconnaissance soit productrice d'identités, il faut qu'existe un espace social au sein duquel des groupes professionnels acquièrent leur légitimité non seulement face aux employeurs mais aussi face à l'État et aux consommateurs (p. 205).

Cette reconnaissance (de la part des personnes qui reçoivent de l'aide) peut compenser en partie pour le manque de reconnaissance des compétences auxquelles les intervenantes se sont butées en immigrant.

Finalement, comme le souligne Ragi (1998), l'implication communautaire peut aussi s'expliquer par les traits de caractère des personnes.

Parvin a été bénévole pendant dix ans sans être rattachée à aucun organisme avant de devenir intervenante dans le communautaire.

Dès mon arrivée, j'ai essayé de servir les autres, les amis ou les gens dans la communauté sans avoir un titre. Bénévolement, j'ai essayé d'aider les gens. Le travail que je fais ici, c'est seulement pour ma satisfaction personnelle. C'est un échange mutuel avec une personne qui me donne quelque chose et je lui donne quelque chose. C'est mon côté humain qui est satisfait à la fin du compte. C'est ce que j'ai toujours rêvé de faire. C'est pas la seule chose que je veux faire dans ma vie, mais j'aimerais garder ce côté de moi, pour être contente de moi comme être humain.

Pour sa part, Marie explique que son engagement communautaire répond à ses idéaux de jeunesse, nourris par des valeurs de justice.

Avec ma formation de psychologue, j'avais décidé que je voulais m'impliquer et aller retrouver mes idéaux d'adolescente (rire). Des fois, ce travail te permet de retrouver ce petit flambeau d'adolescente. On peut aussi vivre des fantasmes de sauveurs (rire). Des fois on a des petites victoires mais qui font une grande différence dans la vie des gens. On peut compenser l'extrême impuissance avec des moments où on a vraiment fait une différence [...] Je crois qu'on serait pas dans ce domaine si on n'avait pas une sensibilité à l'injustice et un désir de rectifier les choses.

Il y a encore une fois une recherche de cohérence entre les valeurs véhiculées par l'intervenante et les valeurs qui fondent la mission d'un organisme communautaire. Dans le cadre de la thèse, une autre motivation souvent mise de l'avant pour expliquer l'implication des femmes immigrantes et réfugiées dans les organismes communautaires est ressortie. Cette motivation est directement liée à la spécificité des trajectoires des femmes rencontrées puisqu'il s'agit de la gratitude accordée aux organismes. Certaines d'entre elles ont voulu remercier les organismes pour les nombreux apports que ces derniers ont prodigués dans leur vie (voir section 5.1). Par exemple, Anita explique ce qui l'a motivée à s'impliquer au sein de l'organisme communautaire qui l'avait accueillie :

Y'avait aussi chez moi le désir de rendre quelque chose qu'on m'avait donné. Il y a un lien familial avec les immigrants qui étaient dans cet organisme, une espèce de sororité. Ce sont tous des frères et des sœurs. Alors ce que t'as reçu, tu le transmets, tu le donnes, tu donnes l'information pour qu'ils ne galèrent pas comme toi, t'as galéré. Tu vas essayer de leur trouver du soutien ou tu vas leur dire quoi faire ou comment faire. J'avais ce sentiment par rapport aux immigrants et par rapport aux parents, en particulier aux mères, car il y avait

beaucoup de mères seules. Du coup, il y a une solidarité entre femmes, je pense que c'est aussi une solidarité d'immigrants, une solidarité de minorités quoi! T'es immigrante, femme, mère, t'as beaucoup de bonnes raisons de te tenir, de donner de l'aide quand t'en as reçu.[...]. Ce qu'on a fait pour moi, c'est tellement important et vital de l'intérieur, qu'on veut donner en retour. Y'a une dette positive, une responsabilité au niveau social vis-à-vis l'organisme.

Les propos d'Anita contiennent les composantes de la définition du don selon une perspective utilitariste : donner, recevoir et rendre (Godbout, 1995). Anita, par son implication dans l'organisme qui l'a accueillie, veut redonner car elle considère avoir reçu énormément. Selon Godbout, la motivation la plus importante pour expliquer l'engagement dans l'action volontaire, c'est le fait de vouloir rendre ce qu'on a reçu. Par contre, l'explication d'Anita présente un autre élément qui se retrouve au cœur de la définition du don proposée par Godbout, en l'occurrence le lien, puisque pour lui le don est : « toute prestation de bien ou de services effectuée, sans garantie de retour, en vue de créer, nourrir ou recréer le lien social entre les personnes » (p. 32).

Les échanges au sein de l'équipe de travail, mais aussi les liens développés avec les personnes aidées, constituent des éléments-clés pour expliquer la motivation des intervenantes à s'impliquer au sein du milieu communautaire. Ces éléments sont aussi source de créativité. Par ailleurs, la créativité des intervenantes sert aussi à pallier aux barrières qui s'érigent sur le chemin des organismes communautaires.

6.1.3 Les facteurs qui influencent les pratiques sociales dans les organismes communautaires

Comme on l'a vu au chapitre deux, les organismes communautaires œuvrant auprès des personnes immigrantes et réfugiées ont développé une expertise en matière d'accueil et d'intégration. Le soutien qu'offrent ces organismes aux personnes immigrantes et réfugiées semble nécessaire et vital pour favoriser à la fois leur succès économique et leur inclusion sociopolitique (Reitz, 1998). Cependant, la survie d'un grand nombre d'organismes communautaires dépend principalement du financement qui leur est accordé par les instances gouvernementales. D'ailleurs, la

plus grande partie du budget des trois organismes visités provient des subventions gouvernementales. Cependant, plusieurs auteurs, intéressés par le rôle des organismes communautaires en regard de l'établissement des personnes immigrantes et réfugiées, soulèvent des embûches majeures liées au financement actuel des organismes (Mwarigha, 2002; Germain et Reichlold, 2001; CCR, 2000). Ces auteurs expliquent que les niveaux de financement diminuent d'année en année tandis que la demande pour les services augmente. Au Québec, la TCRI (2004a) déplore les coupures drastiques qu'a subi le MRCI lors du dépôt du budget Séguin en 2004. Pour la TRCI, le problème réside dans les choix budgétaires du gouvernement québécois qui reçoit du fédéral en transfert une somme de 160 000 millions de dollars pour l'intégration des personnes immigrantes :

Augmenter le nombre d'immigrants sans parfaire et accroître les services pour l'intégration est irresponsable et va hypothéquer toute une génération de nouveaux arrivants. Depuis trois ans, alors que les niveaux d'immigration au Québec ont augmenté de près de 25 % (d'environ 30 000 à 40 000 personnes), le ministère des Relations avec les citoyens et de l'immigration (MRCI) n'a pratiquement pas vu croître ses budgets dédiés aux services d'accueil et d'intégration des nouveaux arrivants (p. 1).

De nouvelles coupures sont d'ailleurs annoncées et le gouvernement n'alloue qu'un montant de 63 millions de dollars au MRCI qui doit à son tour sabrer dans ses programmes et les dépenses liés à son fonctionnement. De plus, les crédits consacrés à l'immigration, à l'intégration, à la francisation et à la régionalisation sont soumis à des coupures de l'ordre de 15 millions de dollars dans le budget Séguin. Finalement, comme l'expose la TCRI (2004b) dans un mémoire portant sur les taux d'immigration 2005-2007, les budgets voués à l'action communautaire par le MRCI ne sont pas indexés annuellement selon le coût de la vie, selon le nombre réel de nouvelles arrivantes ou en fonction des besoins grandissants de ces personnes. Cette situation a naturellement des répercussions sur les services et les activités des organismes communautaires ainsi que sur les salaires des intervenantes, ce qui explique en partie le taux élevé de roulement du personnel. Plusieurs intervenantes ont d'ailleurs dénoncé le financement par programmes, pour des projets à court

terme qui remplace souvent le financement de base. Notons que deux organismes visités sur trois ne recevaient de l'État que des subventions pour des projets à court terme. De plus, comme l'expose Natalia, les organismes reçoivent rarement la totalité des montants qui avaient été planifiés lors d'une demande de projet :

Ce qui est vachement démotivant, c'est surtout les contraintes économiques. On prépare un projet, on le travaille, on fait nos calculs. Et le projet est accepté. Il est super intéressant et magnifique. Sauf qu'on nous donne 20 ou 25% de moins que ce qu'on a demandé. Donc là, il faut tout recalculer et couper partout. Ils exigent énormément notre travail n'est pas reconnu. C'est ça qui est décourageant et qui est frustrant. C'est la non reconnaissance de la part des bailleurs de fonds. Mais en même temps, on reste parce qu'on a une responsabilité envers les familles.

Natalia, la coordonnatrice de l'organisme, explique qu'il est parfois révoltant de recevoir des montants minimes pour implanter des projets d'envergure, auxquels sont attachés des comptes à rendre, des évaluations, des rapports d'étape. Natalia dénonce aussi le manque de reconnaissance de la part des instances gouvernementales qui octroient les subventions aux organismes. Ce mode de financement (par programmes) a de graves conséquences pour les organismes communautaires : il rend difficile une planification à long terme et les organismes doivent avoir recours à plusieurs sources de financement. Le renouvellement des demandes est exigeant en terme de temps et pratiquement aucune compensation financière n'est octroyée pour l'accroissement du travail administratif lié à la gestion de ces programmes. Ces contraintes budgétaires et administratives imposées par les bailleurs de fonds obligent la plupart des organismes à recourir au bénévolat ou à des programmes d'employabilité pour assurer leur survie. Souvenons-nous de CASA CAFI dont le salaire des employées dépend uniquement des programmes d'employabilité. L'instabilité que connaissent souvent les équipes de travail peut s'expliquer par l'embauche de personnes liées à des projets spécifiques ou dans le cadre de programme d'employabilité.

Le problème ne réside pas exclusivement au niveau du financement. En effet, il semble que les liens administratifs et politiques entre le gouvernement (les bailleurs

de fonds) et les recours communautaires soient souvent imposés (Omidvar et Richmond, 2003). Ainsi, les évaluations exigées et la reddition de compte se font dans une logique visant davantage le contrôle que l'amélioration des services (TCRI, 2004b; Chambon et Richmond, 2001). Une intervenante s'indigne :

Des fois, un ministère nous donne un peu d'argent mais je me dis : Est-ce que ça vaut la peine pour 3 000\$ de faire énormément de travail pour eux et on n'a pas leur reconnaissance. Des fois, j'ai juste envie de leur remettre cet argent, tu sais. Bon, on accepte quand même parce que ça nous donne de la crédibilité. Mais intérieurement, moi je boue, ça me révolte ! Cette espèce de contrôle... Et ils savent que l'on fait un bon travail, ils le savent très bien.

Certains auteurs comme Germain (1999) s'inquiètent que les organismes communautaires se transforment en entreprises de sous-traitance du gouvernement. En effet, les partenariats entre l'État et le secteur communautaire se qualifie la plupart du temps par une inégalité des pouvoirs des acteurs impliqués (l'État détient l'argent). Renée et autres (2001 : 110) expliquent que « l'ambiance consensuelle exigée par ce partenariat transforme la culture d'opposition et de revendication à la base de l'action des groupes communautaires ». Omidvar et Richmond (2003) renchérissent en avançant que cette nouvelle symbiose « forcée » implique des compromis en ce qui concerne la mission des organismes communautaires et leur habileté à contribuer à l'inclusion sociale. Ces facteurs et ces contraintes expliquent en bonne partie la formalisation et la bureaucratisation⁴⁰ que certains organismes communautaires subissent, transformant ainsi leur structure de fonctionnement et les valeurs qui y sont liées. Quelques organismes d'accueil et d'établissement montréalais ont subi ce genre de transformations suite au développement d'un partenariat serré avec l'État. En outre, cette « quasi institutionnalisation » ne s'accompagne pas d'un pouvoir accru des organismes communautaires quand vient le temps de déterminer des priorités sur la scène politique (Kwan, 2002).

⁴⁰ Guberman et autres (1997) définissent la « formalisation » comme étant le développement d'une structure plus hiérarchique, incluant la modification de la ligne du pouvoir, ainsi qu'une spécialisation et une professionnalisation au niveau du travail. La « bureaucratisation » implique plutôt le développement d'une hiérarchie, d'une division du travail complexe et rationnelle avec des tâches et des responsabilités fixes, une supervision par des supérieurs ainsi qu'une sélection du personnel qui se fait de façon impersonnelle.

Les transformations majeures vécues par les organismes d'accueil et d'établissement, tant dans leurs rapports à l'État que dans leur organisation interne, soulèvent plusieurs enjeux et questionnements que Reichholds (1999) résume bien : Quel rôle les organismes communautaires sont-ils prêts à assumer sans perdre de vue les aspirations et les besoins des personnes qu'ils desservent ? Peuvent-ils refuser des personnes pour qui les services ne sont pas financés même si leurs besoins sont criants ? Doivent-ils offrir des services sans ressources financières ? Jusqu'à quel point les organismes communautaires devraient-ils se substituer aux services publics ? Jusqu'où les bailleurs de fonds gouvernementaux peuvent-ils imposer leurs impératifs sans que les organismes communautaires perdent leur identité et le sens de leur mission ? La reconnaissance de la force sociale et économique des organismes communautaires implique un autre versant, la crainte de perdre leur autonomie. Cette peur est nourrie par le tiraillement qu'ils vivent constamment entre leur mission de défense des droits et celle de « fournisseurs » de services. Cette citation de la TCRI (2004b) exprime très bien les enjeux vécus quotidiennement par ces organismes :

La spécificité de l'approche communautaire autonome se trouve toujours un peu plus remise en question. Cette spécificité, l'approche globale, polyvalente, à long terme est mal connue et ne concorde pas avec la logique administrative des programmes et l'évaluation qui en est faite. D'un côté le gouvernement se fie aux organismes communautaires pour assurer les services aux nouveaux arrivants (surtout lorsqu'il s'agit de cas lourds et compliqués), d'un autre côté il ne leur donne pas vraiment les moyens pour y parvenir. Il apparaît plus que jamais important de développer des mécanismes de collaboration. Les services publics et communautaires sont inextricablement liés. Les mandats de chacun ne sont pas nécessairement convergents mais peuvent être complémentaires. Le réseau institutionnel tend à donner des services techniques et peu spécialisés, le réseau communautaire à accompagner les personnes dans leur cheminement d'adaptation. La reconnaissance doit être réciproque. Quand il s'agit de prendre des décisions, les compétences doivent être reconnues (p. 12).

Cet extrait rappelle la nécessité d'une reconnaissance mutuelle entre les organismes communautaires et l'appareil gouvernemental. La TCRI reconnaît une possible complémentarité des mandats et des services de chacun, dans la mesure où les organismes communautaires détiennent aussi un pouvoir décisionnel et une

reconnaissance de leur expertise. Actuellement, la logique est simple. D'abord, les personnes immigrantes et réfugiées expriment leurs besoins aux organismes communautaires. Ces derniers développent une connaissance de ces besoins souvent changeants. Mais ce savoir, qui demeure au sein du communautaire, ne semble pas intéresser les instances gouvernementales puisque les programmes liés à l'accueil et l'intégration des immigrants sont principalement développés par les instances gouvernementales (Omidvar et Richmond, 2003).

Il existe aussi un problème d'accessibilité des services. Les personnes qui revendiquent le statut de réfugié (Bertot et Mekki-Berrada, 1999), celles qui ont le statut d'« immigrant reçu » au Canada depuis plus de cinq ans et les autres qui ont acquis leur citoyenneté n'ont pas accès aux services subventionnés dans les organismes communautaires d'accueil et d'intégration. Rappelons simplement que seulement la moitié des rencontres d'intervention étaient subventionnées par le gouvernement, puisque les personnes ne correspondaient pas au « profil subventionné ». De ce fait, les intervenantes vivent constamment des dilemmes liés à l'accès aux services pour des personnes qui ont des besoins parfois criants. Il est sans contredit nécessaire d'investir dans des services d'établissement à moyen et à long terme, étant donné que l'intégration est un processus à long terme en soi. Une étude menée par Renaud et autres (2001) portant sur l'intégration des personnes immigrantes démontre qu'une période de dix ans est nécessaire pour que se termine le périple de l'établissement.

Finalement, les intervenantes ont décrié la lourdeur administrative auxquelles les personnes immigrantes et réfugiées se butent souvent lorsqu'il est question d'accéder à un statut. La complexité et la lenteur des démarches les placent souvent dans un état de grande vulnérabilité économique, qui se répercute sur leur santé physique et mentale. Tatiana illustre cette réalité à l'aide d'un exemple concret.

Il s'agit d'un couple d'Algériens ayant quitté leur pays suite à une menace de mort :

Ils savaient déjà que la seule possibilité de rester, c'était de revendiquer le statut de réfugié. Et ils correspondaient vraiment au profil parce qu'ils étaient persécutés et en danger de mort dans leur pays. Il n'y avait pas de problème à ce niveau. Mais quand ils ont réalisé ce qui les attendait, c'est-à-dire qu'ils devaient faire une série de procédures et que ce serait très long. Ils devaient d'abord faire les démarches pour être réfugiés. Par la suite, il y a encore la résidence permanente à acquérir, etc. Bref, pendant tout ce temps les enfants seront toujours en danger en Algérie. Le couple n'était absolument pas capable de l'assumer. Alors monsieur est tombé gravement malade dès son arrivée ici.

Les intervenantes ont présenté la situation de ce couple en expliquant qu'il s'agissait d'un cas assez simple. Lorsqu'une erreur s'insère dans le processus d'immigration, le prix à payer est parfois très élevé. Un autre exemple est apporté par l'équipe du CSAI pour témoigner des difficultés qu'engendre souvent le manque d'information donné aux gens qui demande le refuge. Un couple d'Africain avait omis d'inscrire le plus jeune de leurs enfants dans un questionnaire lié à la demande de refuge puisqu'ils prévoyaient le récupérer dès leur acceptation au Canada. Cette omission a été interprétée comme un mensonge par les autorités canadiennes, ce qui a provoqué leur refus et conséquemment leur renvoi. Ces deux exemples permettent donner une idée de l'ampleur des répercussions liées aux démarches administratives sur la vie des personnes immigrantes et réfugiées.

Malgré les contraintes économiques, les rapports difficiles avec les bailleurs de fonds et la difficulté de faire reconnaître leur contribution sociale, les organismes communautaires tentent de répondre aux multiples besoins des personnes qui les fréquentent. Devant la complexité des situations de vie des gens qu'elles rencontrent, les intervenantes puisent dans leur créativité pour diminuer la souffrance qui inflige un grand nombre de personnes immigrantes et réfugiées. Nous verrons dans la section 6.2 de quelle façon la créativité des intervenantes s'exprime dans la compréhension des problématiques liées à l'intervention, dans les pratiques d'intervention sociales qu'elles développent au quotidien.

6.2 LE COMMUNAUTAIRE, UN LIEU D'EXPÉRIMENTATION QUI FAVORISE L'ÉMERGENCE DE SAVOIRS LIÉS AUX PRATIQUES D'INTERVENTION SOCIALE

Les intervenantes ont été invitées à raconter leurs pratiques d'intervention, à décrire le travail qu'elles effectuent au quotidien afin de découvrir les savoirs qui émergent de ces pratiques. À la question, *Comment pourriez-vous décrire l'intervention que vous faites en un mot ?* Marie a rapidement répondu, « *On fait de l'humanitaire* ». Mais comment s'actualise le travail « humanitaire » dans les organismes communautaires en tenant compte des enjeux qui ont été décrits dans la section précédente ? Les propos des intervenantes concernant leur conception de l'intervention constituent des pistes de réponses.

Les moyens utilisés pour favoriser le mieux-être des personnes immigrantes et réfugiées sont parfois difficiles à décrire, comme nous avons pu le constater en lisant la section 4.2.4. Les propos de Parvin, intervenante d'origine iranienne, constituent un autre exemple de cette difficulté de dire :

Ce n'est pas noir ou blanc. On n'est pas obligé de faire ceci ou cela. Il n'y a pas une ligne à suivre. Il faut être créative. Vraiment, créer des situations plus supportables pour les personnes, pour nous-mêmes.

En effet, les intervenantes ne suivent pas une ligne de conduite, une approche spécifique d'intervention. La créativité joue donc un rôle important puisque les situations sur lesquelles elles sont appelées à intervenir sont très variées et souvent imprévisibles. Les principaux éléments qui composent les pratiques sociales des intervenantes et qui semblent essentiels pour intervenir auprès des personnes immigrantes et réfugiées sont décrits dans cette section. Les données recueillies permettent de retracer la place accordée à la culture en intervention, la perception qu'ont les intervenantes de leur rôle dans le processus d'intervention et finalement, l'importance attribuée aux savoirs des personnes immigrantes et réfugiées qui fréquentent les organismes communautaires.

6.2.1 Le peu d'importance accordée à la culture dans l'intervention

Les années 1990 ont été marquées par l'effervescence de différents modèles de pratiques sociales interculturelles tels *la compréhension culturelle* (Locke, 1992), *l'ethnosensibilité* (Devore et Schlesinger, 1996) et *la conscience culturelle* (Green, 1995). La majorité des approches développées posent les différentes problématiques liées à l'immigration à même la culture des individus et des familles. L'application de ces modèles implique un risque de généralisation ou de perpétuation des mythes et des stéréotypes liés aux différents groupes culturels. De plus, ces modèles d'intervention interculturelle sont difficiles à appliquer, car il est impossible pour un intervenant de connaître toutes les cultures et comme le soutient Roy (2000) dans un article traitant des savoirs des travailleurs sociaux œuvrant auprès d'une population multiethnique, « les cultures ne sont pas intemporelles ni figées définitivement » (p. 145). Les modèles qui insistaient sur l'importance de considérer les différences culturelles en intervention ont été par la suite complétés par des analyses qui soulignent l'importance de connaître, de comprendre et de considérer les forces sociales, économiques et politiques qui affectent la population immigrante et réfugiée. Vatz-Laaroussi et Charbonneau (2001) soulignent aussi l'importance d'examiner les questions de discriminations systémiques ou organisationnelles et des inégalités dans l'intervention.

En corollaire avec les modèles d'intervention interculturelle, les recherches empiriques portant sur les pratiques sociales auprès des personnes immigrantes et réfugiées décrivent souvent les situations d'incompréhension interculturelle qui compliquent le processus d'intervention. Par exemple, Legault et Lafrenière (1992) ont étudié les pratiques sociales d'intervenants œuvrant auprès des femmes immigrantes dans les Centres de services sociaux (CSS) et dans les Centres locaux de services communautaires (CLSC). Les intervenants devaient parler d'une situation d'incompréhension interculturelle. Le point de départ de cette recherche présuppose une difficulté située dans la rencontre entre la culture de l'intervenant et celle de la

personne immigrante. L'accent est mis sur le rôle de la culture dans l'intervention. Les principales difficultés nommées par les intervenants dans cette étude se situent au niveau des orientations et des visions du monde entre intervenants et personnes d'immigration récente; des zones sensibles de la rencontre interculturelle; de la conception des services sociaux; des modes d'éducation des enfants, des rapports hommes/femmes et de la notion de famille. En corollaire, Hohl et Cohen-Émerique (1999) parlent de menace identitaire pour décrire les chocs culturels ressentis par les intervenants en contexte interculturel. Pour ces auteures, l'identité des intervenants (constituée par les sentiments d'unité, de continuité, de cohérence et de valeur) est menacée lorsque de nouveaux scénarios d'intervention viennent bousculer les scénarios appréhendés ou connus. Dans cette explication, peu de place est donnée à la créativité dans le processus d'intervention.

Dans le cadre de cette thèse, les intervenantes ont présenté leur perception des pratiques sociales qu'elles développent. Marie explique la nature des situations sur lesquelles les intervenantes doivent travailler : « *On est devant des problématiques légales, psychologiques, sociales, économiques et politiques* ». Madeleine enrichit : « *même gouvernementales* ». Cette analyse complexe de la compréhension des différentes situations auxquelles sont confrontées les personnes immigrantes et réfugiées implique nécessairement des façons de concevoir et d'effectuer l'intervention qui sont alternatives et novatrices.

La culture ou plutôt les statuts d'immigration

Les thèmes « culture, origine ethnique et différences culturelles » ont été peu discutés lors de nos entrevues avec les intervenantes. Or, ces thèmes sont souvent considérés comme étant à la fois les éléments qui créent les problèmes rencontrés par les personnes immigrantes et réfugiées et qui compliquent le processus

d'intervention. Dans ce cas, dans quels contextes les intervenantes ont-elles fait allusion à ces thèmes ?

D'abord, les pays d'origine des personnes immigrantes et réfugiées qui sont accueillies constituent un élément à considérer dans l'organisation du travail au sein des organismes. En fait, c'est très souvent la ou les langues parlées par les intervenantes qui définiront avec quelle population elles travailleront (notons que toutes les intervenantes québécoises parlaient espagnol). Chaque nouvelle vague d'immigration⁴¹ implique une réorganisation du travail des intervenantes. Par exemple, Mariam, une intervenante d'origine iranienne, travaillait au moment des entrevues avec la population afghane, composée principalement de réfugiés politiques. Pour sa part, Tatiana, d'origine tchèque, a accueilli des vagues successives de réfugiés provenant de l'Europe de l'Est (bulgares, tchèques, ressortissants de la défunte Union soviétique). Elle explique qu'à une époque, la majorité était des revendicateurs du statut de réfugiés. Puis, le Canada a fermé les portes aux pays de l'Est. Elle a donc par la suite accueilli les francophones en provenance du Maghreb (Algérie, Maroc, Tunisie) : « *Il y a des vagues qui changent et des statuts qui changent. J'accueille maintenant plus d'indépendants et d'immigrants reçus que de réfugiés* ». Les différents statuts des personnes à leur arrivée semblent plus déterminants que l'origine ethnique pour expliquer la nature des besoins et pour décrire les pratiques d'intervention développées. Par exemple, plusieurs personnes réfugiées vivent des traumatismes liés à la guerre et à la violence qu'elles ont subies.

⁴¹ Ces vagues résultent entre autres des politiques d'immigration du Canada et du Québec (ouverture et de fermeture des frontières).

Les personnes qui revendiquent le statut de réfugiés, quant à elles, vivent de nombreuses difficultés :

Elles ne connaissent pas l'environnement; elles doivent compléter une somme importante de démarches cruciales en l'espace d'un mois, leur état psychologique est mis à l'épreuve par les traumatismes secondaires liés à son vécu prémigratoire, les multiples sources d'anxiété que génère la précarité de leur situation, la souffrance de l'exil [...] (Bertot et Mekki-Berrada, 1999 : 30).

Les gouvernements ne subventionnent pas les services qui s'adressent à cette population dans les organismes communautaires (sauf en ce qui a trait à la recherche d'un logement), ce qui complexifie les pratiques sociales qui peuvent se développer. Pour leur part, une majorité de gens entrés au Québec grâce à la catégorie « immigration économique » vit une diminution drastique de leur qualité de vie :

Lorsqu'ils arrivent, la plupart des immigrants indépendants se retrouvent face à une situation difficile. Ils pensaient retrouver les conditions socio-économiques qu'ils avaient connues dans leur pays. Ça prend du temps pour comprendre les règles du jeu. Ce n'est pas ce à quoi ils s'attendaient, ils doivent s'adapter (Parvin, intervenante d'origine iranienne).

Lorsque les intervenantes (qui sont entrées au pays grâce à la catégorie des « immigrants indépendants ») ont décrit leur propre trajectoire migratoire, leur déception en regard des nombreuses pertes vécues en immigrant se fait sentir. Comme l'expose Madeleine, le fossé entre les attentes des personnes qui immigrant et la réalité qu'elles vivent s'explique en partie par le manque d'information à laquelle elles ont accès dans leur pays d'origine.

La semaine dernière, un algérien, arrivé depuis trois jours, est venu ici. Il était à l'hôtel avec sa femme et ses trois enfants. Et il se cherchait un appartement. Il était professeur d'université. Il se disait prêt à aller dans n'importe quelle ville où il y a une université. Alors, il n'avait pas été renseigné. Si y'avait été renseigné comme il faut, il serait d'abord venu seul pour s'installer puis il aurait fait venir sa famille. Ça lui aurait coûté beaucoup moins cher. Y'aurait été plus content aussi. Ce n'est vraiment pas correct la façon dont c'est fait. Je sais pas moi, si on déménageait... même pas un chat... un poisson dans un autre bocal, on ferait attention à l'eau dans lequel on le met!

Une autre explication a été utilisée à maintes reprises pour décrire les difficultés que rencontrent les personnes entrées au Québec sous la catégorie « immigration économique ». Il s'agit du manque de cohérence entre les exigences liées aux processus de sélection de ces personnes et l'accessibilité aux emplois qui correspondent à leur profil académique et professionnel.

Je trouve ça frustrant. Si on a besoin de gens pour les manufactures, on ne devrait pas choisir des gens qui ont une grande capacité intellectuelle et les laisser souffrir, déprimer. Et à quel coût social ? En plus, on dit qu'on en a besoin. On fait croire qu'on a besoin (Tatiana).

Je trouve ça fou. Des fois, les gens me disent que ça fait deux ans qu'ils cherchent un emploi. Qu'est-ce qu'elles font [les instances gouvernementales] à aller chercher des ingénieurs, à leur dire qu'ils auront un bon travail au Canada alors qu'ils ne reconnaissent pas leur diplôme, leurs expériences et bien que ces personnes soient choisies pour leurs compétences (Rachelle).

[Les fonctionnaires] sont tellement rationnels qu'ils ne se rendent pas compte à quel point ils sont absurdes des fois. On parle au niveau de l'employabilité, y'a beaucoup de choses qui peuvent être choquantes. Quand tu vois les personnes qui sont sélectionnées comme résidents permanents, de par leur profil. On leur donne la résidence en leur faisant croire qu'il n'y aura pas de rupture par rapport à ce qu'ils ont vécu avant alors que ça va être très dur. Intégrer le marché si t'as un français moyen et puis zéro en anglais, je sais pas comment on peut demander à une personne de croire qu'elle va pouvoir s'intégrer dans un emploi en lien avec sa profession. (Rose).

C'est ça avec leurs points. Il faut prendre des gens qui ont fait de l'université. Puis quand ils arrivent ici, on les envoie chauffer des taxis (Madeleine).

Et Marie d'ajouter : « *Parce que son diplôme vaut plus rien* ».

Toutes ces paroles se rejoignent. L'indignation des intervenantes face aux exigences liées au processus de sélection y est très présente.

Bien que les variables culturelles ne doivent pas être négligées dans l'intervention, plusieurs intervenantes assoient leurs pratiques sur le principe du vécu migratoire comme expérience commune. En effet, certains aspects du vécu des personnes immigrantes et réfugiées sont partagés par la majorité d'entre elles, comme l'explique Ève, intervenante originaire du Pérou : « *Quand les immigrants arrivent*

ici, c'est vrai qu'ils vivent le choc culturel de différentes façons, mais pour bon nombre d'entre eux, il y a beaucoup de pertes ». Le processus d'immigration se caractérise par une panoplie de pertes, tant en ce qui concerne les relations humaines que la perte matérielle, la perte des repères culturels et sociaux, etc. Ces pertes mènent souvent à la solitude dans laquelle se retrouvent plusieurs personnes immigrantes et réfugiées, comme l'exprime Natalia, intervenante dont le pays d'origine est le Paraguay :

La solitude est la même. Je sens que les gens viennent tous [à l'organisme] avec des problèmes intérieurs forts pour chercher la chaleur, pour parler, pour exprimer leurs sentiments et leurs émotions. Je trouve que tous les immigrants passent par les mêmes trajectoires à mon avis.

C'est à partir de ce vécu partagé par un grand nombre de personnes immigrantes et réfugiées que les intervenantes développent leur intervention. Puis, elles utilisent cette base commune pour mieux comprendre les différents problèmes rencontrés par les personnes immigrantes et réfugiées.

Quand la culture sert à revoir les schèmes d'analyse

Les différences culturelles sont réelles et l'objectif ici n'est pas de nier leur présence. Mais est-ce que ces différences causent vraiment un obstacle à l'intervention ? Pour Rachelle, la culture n'est plus un problème mais une source d'apprentissage :

« Avec les immigrants, je trouve que j'apprends énormément. Je me remets en question, je me pose des questions sur les « vraies » valeurs, les façons de penser. Ça me permet d'ouvrir beaucoup mes horizons. J'adore ça, apprendre comment ils vivent dans leur pays d'origine. Comment ils trouvent ça ici, quelles sont les différences » (Natacha, intervenante d'origine québécoise).

De fait, les intervenantes apprennent au contact des personnes immigrantes ou réfugiées et cet aspect de l'intervention est souvent ressorti au cours des entrevues. La perception des différences est déterminante du rôle que celles-ci jouent dans l'intervention et par le fait même, de l'intervention en tant que telle.

Afin d'illustrer cette affirmation, prenons un exemple lié aux relations homme/femme puisqu'il s'agit d'un aspect souvent mentionné dans les situations d'incompréhension interculturelle. Astrid, originaire du Zaïre, nous explique la signification du mariage dans certains pays et les personnes qui sont impliquées dans ce rituel.

Je pense à la communauté arabe ou africaine. Ces gens-là, quand ils sont en couple, leur union, c'est quelque chose qui est bâti pour rester. Quand ils se marient, je ne pense pas qu'ils entrevoient une séparation malgré que ça puisse ne pas bien aller. À la base du mariage, il y a la dot, qui est un symbole qui unit justement. Mais ce symbole-là, ce n'est pas quelque chose que l'on peut abandonner comme ça. C'est toujours délicat parce que ça implique beaucoup de gens. Les personnes qui ont ramené la dot, les personnes qui ont reçu la dot, celles qui se marient. Donc, c'est toute une communauté qui est là-dedans. Se séparer signifie réveiller tout ce monde-là. Alors quand ils ont de la difficulté et qu'ils peuvent entrevoir pour certains la séparation, il y a toujours une pédale douce qu'ils mettent. Pour ne pas que ça aille jusqu'à ce point-là parce qu'il y a des choses qui vont se réveiller. Et tu sais, chez nous, le mariage ne finit jamais, même si on est séparé, surtout quand il y a des enfants.

Cette explication de la signification du mariage nous permet de voir autre chose que la soumission des femmes derrière leur décision de ne pas briser une relation défailante. Cette même intervenante a raconté la stratégie d'intervention qu'elle et son équipe ont mise de l'avant pour aider une femme mariée à un homme qui lui faisait subir de la violence psychologique. Les intervenantes se sont présentées chez lui en groupe pour lui dire que ses faits et gestes étaient surveillés. Les intervenantes ont appliqué une méthode souvent utilisée dans les pays du Moyen-Orient ou africains pour régler le problème, en l'occurrence la gestion de la violence par le réseau familial. Dans ce cas, l'équipe d'intervenantes représentait le réseau social de la femme (remplacement du réseau familial).

À l'aide d'une autre situation, une intervenante nous propose de revoir notre compréhension de la réalité des femmes allophones afin de diminuer nos préjugés.

Y'a des gens qui vont pas nécessairement s'intégrer selon ce que l'on considère comme étant une intégration réussie c'est-à-dire la langue, l'emploi et le reste. Moi, je prends des femmes mères de familles dont les maris ne veulent pas qu'elles apprennent la langue et qui élèvent les enfants. Parfois, elles-mêmes ne veulent pas plus que ça apprendre. Nous, on va voir ça comme un échec. C'est terrible, cette femme est là depuis dix ans et elle ne parle pas un mot de français, c'est un échec d'intégration! Il faut chercher plus loin pour comprendre le rôle de cette femme-là dans la famille. Elle est la gardienne de sa culture. Et so what si elle n'a pas appris le français. Ces enfants, grâce au fait qu'elle leur enseigne une fierté de leur culture dans leur jeunesse, ils seront fiers de ça. Ils vont apprendre le français eux. Et l'intégration peut prendre deux ou trois générations. Mais nous, on a une vision à court terme (Marie).

Cet exemple invite à revoir la vision de l'intégration comme étant un processus à long terme plutôt qu'à court terme. L'ouverture qui se trouve dans les deux exemples ci-dessus invite d'emblée la recherche d'analyses alternatives pour concevoir l'intervention auprès des personnes immigrantes et réfugiées.

6.2.2 L'importance du lien de confiance dans l'intervention

Les intervenantes ayant vécu l'immigration ont parlé des différents liens qu'elles ont pu établir en fréquentant un organisme communautaire. L'importance du lien de confiance ressort aussi lorsqu'elles décrivent leurs pratiques d'intervention. La nature du lien qui se développe entre une intervenante et une personne immigrante ou réfugiée est en partie tributaire des besoins définis par cette dernière. Comme l'explique Madeleine, intervenante dans un organisme d'accueil et d'établissement des immigrants, plus l'histoire personnelle prend une place dans l'intervention, plus

les intervenantes deviennent des points d'attache et plus le lien se développe. Tatiana expose elle aussi sa façon de concevoir l'évolution du lien au fil de l'intervention.

En effet, je sens que petit à petit, il y a une relation de confiance qui se crée, qui fait que les gens reviennent, une relation d'égal à égal [...]. Mais ça dépend de ce que la personne a pu partager avec nous. En quoi est-ce que nous, on a collaboré, on a supporté ou accompagné cette personne. Ça se passe des deux côtés aussi.

Comme l'explique Tatiana, la qualité du lien développé varie et il dépend des deux partis en présence. Cette mutualité qui qualifie le lien peut aussi être bénéfique pour les intervenantes, comme le souligne Tatiana : « *c'est le contact qu'on peut créer qui est gratifiant* ». La notion d'échange qui définit ici le lien vient quelque peu ébranler les approches plus « traditionnelles » ou « conventionnelles » selon lesquelles il y a une personne qui aide et qui sait (l'intervenante) et une personne à aider (la cliente) et l'apport ne se fait que dans le sens « aidante–aidée ».

L'ensemble des travaux recensés portant sur les pratiques sociales développées au sein des organismes communautaires (Roy, 1998; Racine, 2000; Sévigny, 1999; René et autres, 2001; Guberman et autres, 1997 et Lecomte et Gagné, 1996) définit d'ailleurs la relation entre intervenantes et « personnes aidées » comme le point d'ancrage dans l'intervention. L'étude de René et autres (2001) portant sur les pratiques communautaires au sein des secteurs *familles, jeunes et femmes*, apporte une couleur très intéressante pour décrire la nature de la relation en intervention. Ils soulèvent que la relation qui est développée dans les organismes communautaires est empreinte d'une culture de l'« être ensemble » qui favorise les rapports progressifs et

par conséquent, l'identification de nouveaux besoins au fur et à mesure qu'évolue la relation.

Certaines façons de faire l'intervention encouragent ce lien de proximité. Pour Martha, « *C'est pas la même chose de parler comme ça, autour d'un café. C'est plus chaleureux, on va partager un café.* » Le partage autour d'un café donne un sens à l'intervention. Selon McAll, Tremblay et Le Goff (1997), le lien de proximité qui est créé entre une intervenante et une personne atténue l'importance attribuée aux différences culturelles dans l'intervention. Ces auteurs ont réalisé une recherche dont l'objectif était de vérifier jusqu'à quel point les commentaires des intervenantes sur les problèmes de communication qui se posent dans leurs rapports avec les gens en intervention sont liés à la barrière linguistique et à la différence culturelle. Pour ce faire, ils ont écouté des professionnels provenant de différents champs d'intervention (médecins, infirmières, intervenants psychosociaux et auxiliaires familiaux) leur parler de leur dernière journée d'intervention et ils ont effectué la reconstruction de ces interventions. Les résultats de leur recherche contribuent de façon très significative à l'évolution de l'analyse sur les défis de la communication entre intervenantes et population multiethnique en CLSC. En effet, les résultats démontrent que les dimensions ethniques, ethnonationales, ethnoculturelles et ethnolinguistiques prennent leur place à côté d'un ensemble d'autres facteurs explicatifs, plutôt que d'occuper tout le champ de l'explication. Je suis en accord avec ces auteurs qui questionnent la thèse de l'interculturalisme qui propose une «vision de la société fondée sur les différences plutôt que sur les ressemblances».

Pour eux, « la proximité peut avoir raison de la distance culturelle, à moins que l'on cherche à maintenir cette distance à des fins d'exclusion ou de marginalisation sociales » (p. 108).

Les intervenantes soutiennent qu'elles sont responsables des liens qu'elles créent avec les membres, avec les gens qui fréquentent l'organisme :

On reste parce qu'on a une responsabilité envers les familles. Et c'est pour ça aussi qu'on essaie de maintenir une certaine stabilité dans l'équipe de travail. À chaque fois qu'une intervenante part, il y a des liens qui se coupent. (Natalia).

D'ailleurs, lorsque les intervenantes décrivent leurs pratiques quotidiennes, elles évoquent de façon répétitive la notion de respect de l'autre. D'abord, il apparaît essentiel pour les intervenantes de respecter le rythme des personnes en intervention.

Natalia explique leur façon de procéder dans leur organisme, une maison de famille :

On ne fait pas de plan d'action pour une famille, de plan d'intervention. On fait avec la personne. Des fois, on essaie de la pousser mais ça ne marche pas. On leur demande de collaborer à nos démarches, s'informer, amener des documents. Mais si la personne n'amène pas les papiers, on attend. Et si elle ne réagit pas, elle sera quand même la bienvenue. Il ne faut pas forcer. Les familles savent qu'on est là.

Le rythme implique aussi que les changements attendus peuvent ne pas se produire lors de l'intervention. Une personne peut sembler en désaccord ou détachée de l'intervention, mais le travail amorcé continue à évoluer en dehors de l'intervention. D'autres encore auront besoin de prendre leurs distances face à l'organisme ou à une intervenante. Nous proposons un extrait tiré d'une entrevue de groupe.

Tatiana : *Comme Marie l'a mentionné, c'est vrai qu'il y a d'autres gens qui vous indiffèrent. Et c'est compréhensible parce qu'ils évitent de voir le témoin de leur souffrance.*

Madeleine : *Oui, y'a une fille qui est restée ici. Elle avait divorcé et son mari était, en tous cas, c'était une histoire très souffrante et elle a fait dire par une autre personne : dis à Madeleine que c'est pas parce que je l'aime pas, c'est pas parce que j'aime pas le centre, mais je ne suis pas capable d'y aller.*

Marie : *On veut mettre de côté les mauvais souvenirs. Il y a donc des gens qui s'en vont et qui ne reviennent pas et il faut pas qu'on prenne ça personnel. Ils ont déposé des choses chez nous et ça leur permet de continuer. On devient le dépositaire de beaucoup de souffrances et de malheurs et y'a des gens qui, à un moment donné pour fonctionner, laissent ça chez nous, qui évitent.*

Il s'agit d'une façon alternative de concevoir l'interruption d'un processus d'intervention. Cette compréhension de la situation est très éloignée d'une analyse qui accuse la personne aidée en référant à son manque de motivation. De plus, la discontinuité d'un lien n'est pas nécessairement compris comme étant un échec à l'intervention. Pour les intervenantes rencontrées, il est très important de respecter les décisions des personnes. Pour Ève, l'important, c'est que les personnes immigrantes et réfugiées qui ont fréquenté un organisme sachent que ce dernier est là, comme elle le dit : « *Nous sommes là, même si les gens partent et reviennent...* » Certaines intervenantes ont parlé de l'importance de vérifier avec la personne ce que l'intervention, les démarches, l'organisme lui apportent. Tous ces exemples sont teintés de respect. Plusieurs études portant sur les pratiques d'intervenants sociaux en milieu communautaire soulignent aussi l'importance du respect en intervention. Roy et autres (1998) ont effectué une étude sur les pratiques sociales développées dans quatre centres de jour ou de soir et dans une unité mobile accueillant des hommes et des femmes sans abri. En raison de l'hétérogénéité des personnes rencontrées et de la multiplicité des trajectoires, les intervenants privilégiaient une philosophie d'intervention où la souplesse, la capacité d'innover selon les besoins et

le rythme des individus étaient des caractéristiques essentielles de l'intervention. En corollaire, dans une étude sur les pratiques dans les centres de femmes, Guberman et autres (1997) découvrent que les intervenantes mettent l'accent sur le processus, le respect de la trajectoire, le cheminement des femmes. Dans le même ordre d'idées, mais dans un contexte institutionnel cette fois, deux études rejoignent les conclusions précédentes. Roy (1991) a voulu recueillir la représentation que se font les intervenants sociaux qui travaillent dans des Centres de services sociaux (CSS) de leur « pratique interculturelle ». Pour leur part, Chiasson-Lavoie et autres (1992), ont recueilli les réflexions des intervenants du Service aux migrants et aux immigrants du Centre des services sociaux du Montréal métropolitain (CSSMM) sur les valeurs et attitudes, les limites de l'intervention et sur les paramètres et les processus de l'intervention en contexte pluriethnique. Les particularités qui ressortent de la pratique des intervenants sont très intéressantes : la notion de temps à prendre, la flexibilité et la souplesse à appliquer; l'écoute à développer.

Bref, les résultats de la présente recherche démontrent l'importance du lien qui se crée entre l'intervenante et la personne immigrante ou réfugiée. Ce lien permet de pallier aux difficultés attribuées aux différences culturelles dans l'intervention. Mais la présence du lien dans l'intervention guérit-il tous les maux ?

Le lien : un baume permettant d'atténuer les souffrances

Le lien ne s'établit pas toujours naturellement. Marie, intervenante d'origine québécoise, explique la nature de la relation d'une intervention où des cultures se croisent, se confrontent :

La rencontre avec l'autre n'est jamais facile, il y a toujours un choc où les deux sont menacés dans leur façon de voir les choses. Il y a du travail à faire. Beaucoup. Et de part et d'autres.

Le lien de confiance ne se construit pas systématiquement au contact de l'autre. De plus, le développement du lien n'appartient pas exclusivement à l'intervenante. Il ne peut s'établir que si les deux personnes impliquées dans l'intervention sont intéressées à le construire. Lorsque le lien de confiance est établi, il ne guérit pas tous les maux. En effet, les intervenantes ne prétendent pas régler les situations souvent insupportables que vivent les personnes immigrantes et réfugiées. Pour Rachelle, le lien sert à rassurer les personnes, à les reconforter.

Souvent, lorsque les gens s'assoient dans mon bureau, on sent la grande tension et les larmes sont au bord des yeux et la pression, le presto va sauter. La seule chose que cette personne a besoin, c'est de se faire dire : « T'en es là dans le processus, c'est ça qui se passe. Oui, tu vas peut-être être déporté ou il te reste ça et ça à essayer mais tes chances sont faibles ». Ils veulent au moins connaître la situation (Rachelle).

Dans cet exemple, Rachelle énumère quelques objectifs visés par l'intervention : désamorcer le fait de ne pas savoir ce qui va leur arriver; les rassurer face aux démarches entreprises; les déculpabiliser en lien avec ce qui arrive; bref, alléger quelque peu leur situation.

Nous sommes loin de l'objectif d'intégration prôné dans les discours politiques et qui constitue l'essence d'un grand nombre de projets subventionnés. En parallèle, le désespoir que connaissent plusieurs personnes immigrantes et réfugiées face à leur statut ou à leur vécu postmigratoire est aussi très loin de l'image accueillante que font miroiter les gouvernements pour promouvoir l'immigration. Martha explique sa façon de considérer une intervention réussie :

Pour moi, c'est réussi quand je rencontre quelqu'un qui vient avec des larmes et beaucoup de tristesse et sort avec un sourire. Puis, la personne fréquente régulièrement l'organisme et un jour, elle trouve un emploi et t'appelle pour te demander si tout va bien dans l'organisme, si les intervenantes se portent bien. Ça, c'est une réussite parce que la personne est devenue autonome et n'oublie pas l'organisme. C'est quelque chose de très sentimental.

L'importance du lien est bien palpable encore dans cet exemple et il s'agit cette fois du lien qui se poursuit malgré la fin de l'intervention proprement dite.

Dans le cadre de la recherche, les intervenantes rencontrées ont souvent parlé de leur rôle de médiatrice en intervention. En fait, la construction de ponts illustre très bien le rôle que les intervenantes sont souvent appelées à jouer dans leur pratique quotidienne. Bien que la forme du pont varie (dépendamment de la distance à parcourir, de la force du courant, des goûts de l'ingénieur qui le construit, etc.), l'objectif de l'intervenante est de permettre à la personne immigrante de traverser le pont. Une intervenante iranienne explique d'ailleurs à l'aide de l'image du pont le lien qu'elle ressent lorsqu'elle intervient avec des personnes de même culture ou de culture semblable :

Quand on rencontre en intervention une personne de même culture ou de culture semblable, j'ai l'impression d'être quelque part comme un pont entre eux et la société d'accueil parce que les gens viennent, ils vous déversent tout ce qui

les choquent. Le choc culturel, il faut qu'ils en parlent. Souvent, ils critiquent : chez eux c'était pas comme ça, on ne parle pas comme ça... (rire). Il faut parler avec eux. Petit à petit, de cette façon, ils seront obligés d'accepter la réalité. Je me sens vraiment comme quelque chose entre les deux. Et ils nous utilisent pour comprendre un peu.(Parvin)

Tatiana établit un rapport entre l'intégration et l'image du pont pour réitérer l'importance du rôle de médiation dans l'intervention :

Moi je dis, le temps de l'intégration, c'est qu'on a un pont qu'on traverse. Entre le pays qu'on a quitté et le Canada où on arrive. Alors nous [les intervenantes], on est là sur le pont comme des éclaireuses.

Les résultats de l'étude de Russell et White (2001) viennent corroborer les propos de Tatiana. Ces auteurs se sont intéressés au regard que portent des travailleurs sociaux sur les éléments constitutifs d'une pratique productive en contexte pluriethnique dans une agence canadienne de services à la famille à Vancouver. La description des interventions démontrent que les travailleuses sociales établissent des « ponts culturels » entre les personnes immigrantes et l'organisation, effectuent de l'aiguillage vers d'autres services et la défense des droits des minorités pour revendiquer des systèmes sociaux qui répondent aux besoins des personnes immigrantes et réfugiées. Roy et autres (1998) font aussi état de l'importance de la dimension médiatrice de l'intervention qui a pour but de faire le lien entre l'individu et les groupes, organismes et institutions auxquels il se réfère. Ces résultats sont en lien avec les propos de Renée et autres (2001) lorsqu'ils qualifient les pratiques en milieu communautaire de « passerelle vers le social » (p. 204). Mais qu'en est-il lorsque le lien établi entre une intervenante et une personne en intervention devient

malsain ? Cette éventualité est-elle réaliste, possible au sein du milieu communautaire ?

Le pouvoir des organismes communautaires et des intervenantes

Cette thèse pose un regard sur les pratiques sociales qui se développent grâce à la rencontre entre des femmes immigrantes et réfugiées devenues intervenantes et des organismes communautaires. Les savoirs sur l'intervention sociale qui émergent de cette rencontre sont sans contredit précieux et enrichissants. L'analyse des données recueillies invite toutefois à considérer un aspect à la fois important et tabou de l'intervention. Il s'agit du pouvoir qui est implicitement présent dans le lien entre une personne qui reçoit l'aide et un organisme communautaire ou une intervenante au sein de l'organisme. Pour Anita « *le contexte de la rencontre avec un organisme communautaire est fragile et le versant, pervers* ». En effet, la plupart des personnes immigrantes et réfugiées qui fréquentent un organisme vivent un moment d'intense fragilité. Elles ont vécu des deuils importants et doivent gérer les crises liées au contexte postmigratoire. Voici le problème tel qu'exposé par Anita :

Pour les organismes communautaires, il y a un risque. Nous retrouvons le même processus qu'un enfant fragilisé provenant d'une famille maltraitante, qui finit par se faire abuser. Les organismes accueillent des gens qui sont dans une situation d'une grande fragilité donc, qui sont vulnérables. L'organisme devient pour eux une espèce de bouée de sauvetage, d'idéal. À la fois c'est le point fort car si c'est fait correctement, c'est génial. Mais les gens qui y travaillent n'ont pas toujours les compétences nécessaires pour accueillir les personnes, pour gérer les situations. Par exemple, à la M., y'a des personnes qu'on a recueillies et qui étaient vulnérables et qu'on a exploitées par la suite. On les a sous-payées parce qu'elles sont dans la misère et qui en fin de compte, ne s'en sortiront pas. L'organisme milite pour sortir les gens de la pauvreté et on leur fait vivre des

situations d'insécurité constantes car on ne sait jamais si les subventions vont être renouvelées.

Pour Anita, les éléments qui font la force du milieu communautaire peuvent s'avérer malsains dans la relation d'aide.

La composante affective dans la relation d'aide est très importante pour les organismes communautaires, c'est une grande qualité et c'est ce qui en fait leur popularité. Anita donne en exemple un groupe d'intervenantes qui ont aidé une maman à déménager un jour de fin de semaine. Dans ce type d'action sociale (d'intervention), la hiérarchie n'a pas sa place (tout le monde met la main à la pâte). Nous retrouvons aussi la notion de solidarité qui constitue une valeur fondamentale de l'approche communautaire et qui en fait sa force. Pour Anita, cette solidarité, ce rapprochement doivent être présents dans l'intervention communautaire car c'est ce qui lui donne sa dimension humaine. En contrepartie, l'absence de distance implique le danger d'une relation d'aide fusionnelle, d'autant plus que plusieurs personnes immigrantes et réfugiées recherchent au sein du communautaire un substitut à leur réseau familial. Il y a donc un danger que le pouvoir de l'organisme soit caché derrière le discours affectif (on est une famille). Ce pouvoir peut par exemple se glisser dans des demandes de « bénévolat forcé pour remettre ce qui est dû », dans des compte à rendre de la part de la personne aidée.

L'autre principe véhiculé dans les organismes et qui peut être tendancieux est le discours de réappropriation du pouvoir. En effet, les organismes disent favoriser les

rapports égalitaires. Toutefois, ils accueillent des personnes en situation de grande vulnérabilité. Les services offerts sont alors d'une aide précieuse pour ces personnes. En contrepartie, lorsqu'elles se sortent de cette vulnérabilité et qu'elles retrouvent leur pouvoir de questionner, de critiquer et de s'impliquer dans l'organisme – souvent en guise de reconnaissance – ce n'est pas toujours bienvenu. Anita, en tant que membre d'un organisme a elle-même vécu des difficultés : « *Quand j'ai été de mieux en mieux, y'a des choses que je voyais avec lesquelles je n'étais pas d'accord* ». Il arrive que des organismes ou des intervenantes sentent que leur savoir est menacé lorsque les personnes « aidées » tentent de questionner leurs manières de faire. L'ouverture à la critique constructive assure une évolution des pratiques à l'image des besoins exprimés, des changements proposés.

En contrepartie, le fait qu'une personne ait vécu une expérience d'immigration n'implique pas qu'elle ait les compétences pour intervenir auprès des personnes immigrantes et réfugiées. La force d'une intervenante qui a vécu l'immigration réside dans le fait d'avoir connu les deux côtés de la relation d'aide (donner et recevoir) en ayant deux statuts (aidante et aidée). Par ailleurs, sans réflexion sur son expérience de donner et de recevoir, la personne risque d'utiliser ses connaissances dérivées de l'expérience migratoire comme un pouvoir. Tout savoir utilisé pour se donner du pouvoir est mal utilisé, peut être nocif et doit être questionné. Pour Anita, avoir un regard critique, se distancier de l'intervention est primordial : « *Si je n'ai pas conscience du pouvoir que j'ai au moment où je crée le lien du fait du besoin de la personne, il y a quelque chose qui sera faussé dans l'histoire de la relation.* » Les

intervenantes doivent se rappeler le contexte dans lequel elles rencontrent l'autre : Quelles sont les demandes de l'autre ? Quel rôle et quel impact l'intervenante aura-t-elle ? Qui de l'intervenante ou de l'organisme croit que la personne qui fréquente l'organisme a une obligation envers cet organisme (pour donner quelque chose en retour de l'aide reçue) ? Une réflexion doit être effectuée sur la façon de gérer la relation d'aide. La responsabilité de traiter du pouvoir dans la relation revient d'abord à l'intervenante (Racine, 2004). L'organisme partage cette responsabilité avec l'intervenante puisque le lien est au centre de la philosophie d'action des organismes (Chammas et autres, 2004). D'ailleurs, selon Godbout (1995), l'appellation « organisme communautaire » réside dans « le fait que le principe et le moteur de l'action prennent leur source dans le lien qui existe entre les membres de l'association, ou entre l'association et la personne aidée » (p. 106). Quel rôle doit détenir la « personne aidée » pour que le lien soit sain et qu'il porte ses fruits ?

6.2.3 Les personnes immigrantes et réfugiées : la prise en compte de leur force dans l'intervention

La double problématique sur laquelle repose cette thèse est le manque de reconnaissance des savoirs des personnes immigrantes et réfugiées ainsi que le manque de reconnaissance des savoirs qui se développent dans les organismes communautaires. Marie lie ces deux problématiques lorsqu'elle explique l'attitude de la société d'accueil par rapport aux personnes réfugiées :

Au travail, ce qui est difficile, c'est de confronter des attitudes dans la société qui sont cultivées par les médias : on aide ces gens-là donc ils devraient nous être reconnaissants, ils devraient être très contents de ce qu'on leur donne. Alors, il y a comme un déni des besoins et aussi de l'apport de cette population

qui est la plupart du temps plus éduquée que les immigrants que nous allons chercher à l'extérieur.

Les propos de Marie démontrent que les médias détiennent un grand pouvoir sur l'image de l'immigration. Ce pouvoir est de loin plus puissant que les savoirs portés par les organismes communautaires concernant les besoins des personnes immigrantes et réfugiées et leur contribution possible à la société. Madeleine décrit sa perception des personnes avec qui elle intervient :

Au départ, il faut dire que ceux qui ont eu le courage de partir, ce sont les plus forts. Alors, il ne faut pas gaspiller cette force-là. Et c'est la Vie ça. Moi, je dis toujours que chaque immigrant est un hymne à la vie parce qu'il est parti pour sauver sa vie. Et ici, il va continuer à la sauver.

Nous pouvons sentir le respect et l'admiration qui se dégagent des paroles de Madeleine. Pour sa part, Natalia réfère à son vécu familial pour expliquer sa perception des gens qui se confient à elle :

Dans ma famille, chacun gardait ses problèmes pour soi. Je trouve ça très courageux, des gens qui peuvent partager, qui s'ouvrent à toi et te racontent leurs souffrances, leurs peines et leurs angoisses parce que c'est comme se mettre à nu devant quelqu'un.

Une intervention qui débute avec ces façons de voir l'« autre » permet de construire une rencontre très stimulante. La personne en face de l'intervenante est alors prise en considération et ses propres forces ne sont pas négligées. Au contraire, elles sont mises à contribution.

Quelques études recensées ont spécialement attiré mon intérêt puisqu'elles accordent une place importante aux savoirs portés par les personnes immigrantes et réfugiées dans la construction de l'intervention. Vatz-Laaroussi, Rachédi et Pépin (2002) se sont intéressées au point de vue des familles immigrantes sur leur mode d'insertion dans différentes régions du Québec pour faire ressortir les barrières à l'intervention sociale auprès des personnes immigrantes et pour proposer des pistes d'intervention. Pour ces auteures, l'intervention sociale devrait s'intéresser aux stratégies que les familles déploient naturellement pour faire leur place dans le nouveau milieu. Les auteures proposent les principes sur lesquels devraient reposer les actions

d'accompagnement des familles immigrantes : déproblématiser la culture (voir section 6.2.1); tabler sur les familles et ses réseaux; ouvrir les yeux et l'intervention sur l'histoire familiale, régionale, nationale et internationale, dont les personnes immigrantes et les intervenants sont porteurs et reconnaître et mobiliser les forces, les compétences et les stratégies des familles immigrantes pour créer et investir un espace d'insertion sociale et citoyenne.

Reebye et autres (2000) mettent aussi l'emphase sur l'importance de considérer les savoirs des femmes immigrantes et réfugiées. Ces chercheurs ont mené une étude exploratoire à l'échelle canadienne auprès de parents immigrants ayant des enfants âgés de 0 à 5 ans. Le projet nommé *Partage interculturel des pratiques d'attachement parents/enfants : Apprendre des récents immigrants et réfugiés* a pour but de reconnaître et valider les croyances, valeurs et pratiques interculturelles d'attachement parents/enfants des femmes provenant de différents milieux et pays étrangers. Un intérêt est aussi porté sur le rôle de l'immigration et l'établissement dans un nouveau pays en ce qui concerne le maintien des pratiques d'attachement des mères et des familles. Le dernier objectif rejoint mes préoccupations. Il consiste à améliorer les connaissances et la compréhension qu'ont les employés et bénévoles des organismes communautaires en regard des croyances, valeurs et pratiques interculturelles en matière d'attachement, et des répercussions de l'émigration et de l'établissement dans un nouveau pays. Les résultats ont démontré que les mères immigrantes et réfugiées sont confrontées aux mêmes défis que les mères canadiennes. De plus, elles doivent s'adapter à un environnement et à des conditions très différentes de celles de leur enfance. Or, un grand nombre d'entre elles font preuve de capacités d'adaptation remarquables et parviennent à former des liens d'attachement sécurisant avec leurs enfants. Les auteurs avancent que les organismes communautaires peuvent apprendre de cette énorme capacité d'adaptation et des pratiques interculturelles efficaces qu'emploient les familles et communautés d'immigrants et de réfugiés pour favoriser la formation de liens d'attachement sécurisants chez leurs enfants. Dans le cadre de ma recherche, Marie a parlé de tous

les trucs africains qu'elle a connus pour guérir ses enfants. Les deux études présentées ci-dessus reconnaissent les savoirs des personnes immigrantes et réfugiées. Elles accordent un rôle à ces savoirs dans la construction des pratiques sociales en milieu communautaire.

À l'instar de Chammas (2001), qui s'intéresse aux savoirs d'action, j'évoque l'importance de renforcer les compétences de la personne qui reçoit l'aide en favorisant sa participation active au processus d'intervention. Ce, afin d'assurer une diversité et une originalité des interventions auprès des personnes immigrantes et réfugiées.

En conclusion, les femmes immigrantes et réfugiées vivent souvent des expériences d'exclusion, dans lesquelles elles expriment ne pas pouvoir s'identifier à une société peu connue, au groupe professionnel auquel elles appartiennent ou encore à leur culture d'origine. L'identité des intervenantes rencontrées a souvent été remise en question par l'immigration. Leur parcours professionnel, tout comme leur parcours migratoire, est parsemé de nombreuses luttes qui s'accompagnent d'une recherche de sens de ce qui leur arrive. Les organismes communautaires représentent pour elles un espace de travail leur permettant de revaloriser ou encore de redéfinir leur identité. De plus, l'espace communautaire devient très significatif puisqu'il offre à ces femmes une possibilité d'« appartenir » à une équipe de travail, à un lieu d'échange de savoirs. Bref, l'espace communautaire leur permet de vivre de nouvelles expériences professionnelles.

Les réflexions des intervenantes sur l'intervention permettent de conclure qu'au-delà des connaissances liées aux déterminants culturels des personnes immigrantes et réfugiées (pays d'origine, façon de concevoir l'aide, rapports hommes/femmes, croyances et valeurs, etc.), elles acquièrent et développent des façons de faire l'intervention à travers lesquelles les rapports de confiance sont très importants. Elles développent et mettent en pratique des interventions sociales qui se

caractérisent par leur mouvance et leur flexibilité. Les pratiques qui en découlent sont transformées, actualisées au gré des vagues d'immigration, au contact de nouveaux récits d'expérience migratoire des populations accueillies, au fil des transformations de la société hôte. Le rôle joué par les personnes qui reçoivent l'aide est de toute première importance pour les intervenantes qui puisent leur énergie à même les forces et les savoirs de ces personnes immigrantes et réfugiées. J'ai découvert chez les intervenantes, tout comme Caillouette (2001), « leur plaisir de créer, en commun, de la connaissance et de nouveaux savoirs » (p. 41). À travers le récit de leurs pratiques quotidiennes, elles rappellent l'essentiel : « *Le respect de la dignité humaine, c'est essentiel. C'est l'outil qui transcende toutes les cultures* » (intervenante ayant vécu plusieurs migrations).

CONCLUSION

UN REGARD SUR LES RÉSULTATS DE LA RECHERCHE

Parcours de luttes et de confrontations des organismes communautaires, trajectoires de courage et de débrouillardise des personnes immigrantes et réfugiées, qu'en est-il lorsque les chemins des organismes et des nouveaux arrivants se croisent ? Cette thèse témoigne d'une rencontre, d'une histoire de réciprocité et d'engagement mutuel entre des femmes immigrantes et réfugiées et des organismes communautaires qui accueillent les personnes immigrantes et réfugiées. Cette rencontre est construite sur la reconnaissance et le partage des savoirs de chacun et favorise l'émergence de nouvelles manières de concevoir et de faire l'intervention sociale.

La problématique de cette thèse se situe au niveau du parallèle entre la marginalisation des savoirs portés par les femmes immigrantes et réfugiées et des savoirs produits en milieu communautaire. Le premier chapitre est consacré aux combats que doivent livrer les personnes immigrantes et réfugiées, plus particulièrement les femmes, pour faire valoir leurs savoirs acquis en contexte prémigratoire, et ce malgré les apports démographiques, économiques, culturels et sociaux que représente l'immigration pour la société d'accueil. Le chapitre deux retrace brièvement l'histoire des luttes successives qu'ont menées les organismes communautaires dans le but de faire reconnaître leurs savoirs liés à l'intervention sociale. Ces luttes, marquées par des gains et des reculs, s'insèrent dans une volonté de faire valoir les connaissances qui naissent des lieux non académiques (Foley, 1999). L'évolution des services voués à l'accueil et l'établissement des personnes immigrantes et réfugiées est aussi présentée afin de cerner leur rôle dans la lutte visant la reconnaissance de ces services.

Les propos de Marie en disent long sur cette reconnaissance :

On fait du « chéché ». En créole « chéché », c'est la bouillie pour les esclaves. On les donnait comme ça : « chéché ». Et c'est ça les services sociaux aux réfugiés. Il n'y a pas cette reconnaissance officielle de notre apport dans la société, de notre travail. On a des connaissances, mais elles ne sont pas souvent convoquées, exploitées. Peut-être qu'on ne veut pas entendre nos réponses.

Les nombreux enjeux auxquels sont confrontés les organismes communautaires sont finalement exposés puisque le contexte dans lequel se développent les savoirs joue un rôle déterminant dans leur mise en œuvre à travers les pratiques d'intervention sociale.

Pour accéder aux pratiques sociales développées par les intervenantes et aux savoirs qui nourrissent ces pratiques, une méthodologie qualitative a été privilégiée. Dans le cadre d'entrevues de groupe et d'entrevues individuelles, des intervenantes ont partagé leur perception de l'intervention sociale et des pratiques qu'elles déploient quotidiennement pour répondre aux besoins des personnes immigrantes et réfugiées. Ce faisant, elles ont d'abord raconté leur trajectoire personnelle et professionnelle puis, elles ont décrit leurs pratiques. Bref, ces intervenantes ont accepté de réfléchir collectivement et individuellement sur les pratiques sociales qu'elles développent dans les organismes communautaires, ces lieux producteurs de savoirs oubliés, exclus. En l'occurrence, l'objectif ciblé par cette méthodologie était la réhabilitation de savoirs invisibles, de savoirs ordinaires, populaires ou de savoirs d'action (Traoré, 2004).

L'analyse des données recueillies a été divisée en trois chapitres. Le chapitre quatre expose le parcours migratoire des intervenantes rencontrées. Pour cerner les pratiques d'intervention, il fallait d'abord s'intéresser à celles qui détiennent des connaissances sur l'intervention sociale. Malgré l'hétérogénéité de ces femmes, certaines caractéristiques étaient partagées par l'ensemble d'entre elles. Les intervenantes étaient des professionnelles et avaient fait des études collégiales ou universitaires dans leur pays d'origine. Ces femmes sont arrivées dans le pays

d'accueil avec des connaissances académiques, des compétences professionnelles et des expériences personnelles, et elles ont dû vivre de multiples deuils liés au manque de reconnaissance de leurs savoirs. Les apprentissages prémigratoires sont devenus des acquis à protéger et à faire valoir. La lutte pour la reconnaissance de leurs compétences s'ajoute à de nombreuses autres luttes que ces femmes ont dû mener : lutte pour reconstruire des liens, lutte contre l'oppression, lutte pour donner un sens à ce qui leur arrivait. Le sentiment d'aliénation causé par les expériences de rupture vécues lors de l'immigration est souvent accompagné d'une recherche de sens. Selon Grell (2002), ce sentiment d'aliénation est un « opérateur de mouvance », c'est-à-dire qu'il favorise la débrouillardise à travers l'action. Pour combattre le sentiment d'aliénation, les personnes se créent des espaces intermédiaires de réalisation, développent des moyens de transférer leurs compétences dans le but de les intégrer à une réalité nouvelle. Les témoignages des intervenantes rencontrées révèlent éloquentement que le milieu communautaire représente un espace intermédiaire de réalisation, constitue un terrain propice pour mener leurs luttes. Le portrait des trois organismes qui ont participé à la recherche a été brossé. Ainsi, un bref historique des organismes permet de découvrir leurs racines, les valeurs véhiculées et les pratiques qui ont marqué leurs parcours. Par la suite, les particularités qui décrivent chacun des organismes, mais aussi certaines ressemblances, ont été identifiées. Cette familiarisation avec les trois organismes participants permet de comprendre le contexte dans lequel se réalisent les pratiques sociales.

Dans le chapitre cinq, nous comprenons ce que la rencontre entre les femmes immigrantes et réfugiées et les organismes communautaires génère en terme d'apports mutuels. Les organismes communautaires représentent, pour les femmes ayant vécu l'immigration, un lieu qui les a accueillies et a su répondre à leurs besoins. Par la suite, ce même lieu leur a offert la possibilité de participer à la vie de l'organisme et conséquemment d'être actives dans leur pays d'adoption. McAll (1995), dans un article traitant de l'exclusion sociale, parle d'« espaces de citoyenneté » pour définir les organismes communautaires. Cette citoyenneté s'édifie

d'abord lorsque les femmes, qui fréquentent un organisme, développent un sentiment d'appartenance envers ce dernier et sont valorisées grâce à leurs interactions avec d'autres femmes. Puis, la construction de leur citoyenneté se concrétise lorsqu'elles deviennent bénévoles ou qu'elles accèdent à un emploi au sein d'un organisme. Les femmes immigrantes et réfugiées rencontrées dans le cadre de cette recherche ont exprimé leur reconnaissance envers les organismes communautaires qui leur ont offert une possibilité d'intégrer le marché du travail, d'acquérir une « expérience de travail québécoise ». N'oublions pas que l'expérience qu'elles avaient acquise avant leur arrivée au Québec n'a pas traversé les frontières, n'a pas été reconnue, la plupart du temps. Les organismes ont aussi favorisé l'acquisition de nouvelles connaissances chez les femmes. Elles ont découvert la philosophie, les valeurs et les manières de faire des organismes qu'elles ont fréquentés et dans lesquels elles ont œuvré. En plus de leur offrir des opportunités d'apprentissage, les organismes ont reconnu les compétences professionnelles et les savoirs « de vie » des femmes. Cette reconnaissance de l'apport potentiel des femmes aux organismes s'accompagne d'une revalorisation, par les femmes, de leurs savoirs. Les femmes contribuent donc au développement d'un corpus de connaissances sur l'intervention sociale en contexte communautaire auprès des personnes immigrantes et réfugiées. Pour Caillouette (2001), « la participation à des processus d'apprentissage et de construction de savoirs semble agir comme moteur au désir de participer à des processus d'organisation communautaire » (p. 42).

Le chapitre six expose les pratiques sociales qui résultent de l'interinfluence entre les femmes immigrantes et réfugiées et les organismes communautaires. Deux perspectives ont été prises en compte pour saisir les pratiques professionnelles des intervenantes, soit les raisons d'agir et les formes de l'agir (Soulet, 2004). Ainsi, il importait de considérer le sens que les intervenantes donnaient à leur engagement dans un organisme, les raisons qui les motivaient à intervenir dans le milieu communautaire. Comme nous l'avons vu au chapitre cinq, le sens réside d'abord dans la réciprocité des apports contenue dans la rencontre entre les femmes et les

organismes. Puis, le milieu communautaire a permis la reconstruction de l'identité professionnelle des intervenantes rencontrées. De plus, ce milieu a répondu à la volonté d'« être avec » des intervenantes. En effet, les liens développés avec l'équipe de travail et ceux qui ont été créés avec les personnes qui reçoivent les services comblaient en quelque sorte leur besoin d'appartenance. Osmani (2002) explique elle aussi ce qui motive les femmes immigrantes à s'engager dans le milieu communautaire : « celles-ci investissent d'ailleurs ces secteurs où elles profitent d'un travail de proximité et de sensibilisation mutuelle » (p. 145). Comme l'expose Dubar (2000) :

le fait d'être reconnu dans son travail, de nouer des relations – mêmes conflictuelles – avec les autres et de pouvoir s'investir personnellement dans son activité est constructeur d'identité personnelle en même temps que de créativité sociale (p. 13).

La créativité sociale dont parle Dubar avait une place dans les organismes communautaires visités, ces lieux d'expérimentation où se côtoyaient « savoirs d'immigrantes » et « savoirs communautaires ». À travers le récit de leurs pratiques, les intervenantes proposaient des façons différentes de concevoir les problèmes vécus par les personnes immigrantes et réfugiées. Elles questionnaient l'importance souvent accordée à la culture dans l'intervention auprès d'une population pluriethnique. D'ailleurs, les analyses avancées pour comprendre les problèmes liés à l'immigration se basaient la plupart du temps sur des dimensions autres que la culture. Les intervenantes remettent ainsi en question ce que Jacob (2000) nomme « l'interculturalité », cette notion qui limite les perspectives à la confrontation identitaire et aux différences culturelles. Dans la définition qu'elles donnaient de leurs pratiques, l'importance du lien a été évoquée à plusieurs reprises. Pour les intervenantes, ce lien passait par la création de relations de confiance avec les personnes qu'elles recevaient. Par la suite, la relation dans l'intervention devait être génératrice de liens avec la société. Finalement, les intervenantes ont expliqué qu'elles voulaient offrir aux personnes immigrantes et réfugiées un espace de participation. Ainsi, la considération des forces et des connaissances de ces personnes devait faire partie intégrante du processus d'intervention. Bref, les

éléments essentiels qui composent les pratiques des intervenantes concordent éloquentement avec ce qu'elles ont dit avoir reçu des organismes à leur arrivée. Pour les femmes, les organismes représentaient des lieux d'accueil qui ont su reconnaître leurs savoirs. Dans ces lieux, elles ont pu créer des liens d'appartenance et reprendre confiance en leurs compétences, ce qui a favorisé leur inclusion dans la société hôte.

LES LIMITES DE LA RECHERCHE

Dans le cadre de cette recherche, les intervenantes ont été invitées à réfléchir collectivement sur leurs pratiques. Ce choix méthodologique est soutenu principalement par un courant de pensée qui redonne une place aux savoirs d'action. Schön (1994) est un précurseur de ce mouvement de revalorisation des savoirs nés de l'expérience. Il soutient que les savoirs découlent de la réflexion en cours d'action (*knowing-in-action*) et sur l'action, et qu'il y a interdépendance entre la pratique et la réflexion. En complémentarité, Scott (1990) et Sheppard (1998) maintiennent que la réflexion fait partie intégrante du processus de production de savoirs des intervenantes sociales. Ce processus, comme l'explique Racine (2000), doit être ouvert à l'expérience des autres. Pour accéder aux savoirs des intervenantes rencontrées, des entrevues de groupe ont été menées. Cet outil de collecte de données a permis aux intervenantes d'échanger entre elles et de réfléchir sur leurs pratiques. Je souhaitais ainsi, tout comme Racine et Sévigny (2001) et Bourassa et autres (1999)⁴², que les intervenantes détiennent un rôle actif dans une démarche d'explicitation de leurs pratiques.

Une telle démarche implique la possibilité de se heurter à « la difficulté de mettre en mot » que rencontrent souvent les intervenantes sociales lorsque vient le temps de décrire ce qu'elles font. Comme l'explique Perrenoud (2002), « la prise de parole

⁴² Ces auteurs ont effectué des recherches dans lesquelles les praticiennes étaient considérées comme des co-chercheuses pour définir leurs pratiques.

demeure malaisée et souvent difficile dans les métiers relationnels » (Couturier et Huot, 2004 :107). Dans ma recherche, cette difficulté s'est fait sentir notamment lorsque les intervenantes ont décrit les services offerts : « *on fait de tout* »; « *on fait beaucoup de travail, c'est vrai. Ici à Casa CAFI, on travaille avec des gens. Et c'est pour les intégrer. On fait toutes sortes de choses. Ce n'est pas une chose spécifique.* »; « *Vous savez, l'éventail des services qu'on donne, quand on est avec des personnes désespérées, il est très large. Et les gens viennent avec toutes sortes de problèmes alors dire quels sont nos services, qu'est-ce que je fais quotidiennement. Chaque intervention est différente.* » Ces quelques exemples de citations exposent bien cette « difficulté technique à mettre en mot un travail mi-relationnel, mi-communicationnel » (Soulet, 2004 : 131). Le défi rencontré a consisté à analyser les propos des intervenantes afin « de dépasser cet indicible de l'intervention sociale pour comprendre comment, dans l'application du mandat de la collectivité, les intervenantes œuvrent dans l'exercice quotidien » (Soulet, 2004 : 131). Pour ce faire, les formes de l'agir et les raisons de l'agir ont été prises en considération dans la description que les intervenantes faisaient de leurs modalités d'intervention.

Certains diront qu'une telle méthodologie comporte un autre danger, celui du décalage entre l'exercice officiel et l'exercice réel du travail des intervenantes, entre ce qu'elles font et ce qu'elles perçoivent qu'elles font. À ce sujet, le bénéfice du doute est accordé aux intervenantes, puisqu'à la base même de la présente recherche, il y a la conviction que ces femmes détiennent un savoir qui mérite d'être entendu. En l'occurrence, mon rôle de chercheuse consiste à « consentir à autrui la subjectivité qui le construit », à faire confiance aux propos des intervenantes (Jeffrey, 2004 : 4).

Comme cela a été expliqué préalablement, des entrevues de groupes ont été organisées afin de permettre aux intervenantes de réfléchir sur leurs pratiques. Ce moyen utilisé pour recueillir des données favorise les échanges entre collègues de

travail, ce qui peut pallier en quelque sorte à la difficulté de « mettre en mot » qui vient d'être mentionnée. Par ailleurs, différentes dynamiques de groupe peuvent se développer lors de ces entrevues. Nous pensons entre autres aux personnes qui monopolisent le discours, qui imposent leurs opinions aux autres et également à celles qui ne parlent pas, qui ne contribuent pas ou peu à l'échange. D'autres facteurs sont susceptibles d'influencer les résultats telles la conformité au groupe (à sa pensée) ou aux normes organisationnelles, la présence de sous-groupes, les pressions dans le groupe, la notion de désirabilité sociale, les normes groupales (ce qui peut être dit ou non aux personnes à l'extérieur des organismes) (Berwald et Bellerose, 1990). La première entrevue m'a permis de me familiariser quelque peu avec ces dynamiques et par conséquent, d'agir sur ces dernières. Ainsi, j'ai tenté de minimiser ces dynamiques en invitant les personnes qui parlaient peu à donner leur opinion et en m'assurant que les opinions partagées par les intervenantes étaient respectées. Par contre, les dynamiques de groupe sont souvent établies depuis longtemps dans les équipes de travail et il est difficile pour une personne provenant de l'extérieur d'en cerner tous les aspects et les enjeux. Tout en étant consciente que ces éléments peuvent influencer les données recueillies, ils n'ont pas été pris en considération lors de l'analyse des données.

Dans le cadre de cette recherche, l'essentiel des données recueillies pour découvrir et analyser les pratiques communautaires auprès des personnes immigrantes et réfugiées provient des propos des intervenantes. D'autres acteurs possèdent des connaissances sur l'intervention communautaire auprès des personnes immigrantes et réfugiées. Il serait aussi intéressant de considérer les propos de ces autres acteurs-clés impliqués dans les organismes – incluant des bénévoles, des membres de conseils d'administration, des directeurs d'organismes, des représentants de regroupements communautaires, des personnes qui participent aux différentes activités offertes – afin de comparer les différentes façons de concevoir les problématiques de l'immigration et l'intervention qui y sont liées. Les voix de ces personnes pourraient aider à mettre en contexte les pratiques sociales étudiées, à

mieux comprendre les facteurs qui influencent ces pratiques. Enfin, une diversification des sources de données permettrait sûrement de découvrir des savoirs complémentaires ou peut-être même contradictoires sur les pratiques sociales.

Finalement, la rédaction de cet ouvrage m'a fait réaliser que parfois, les convictions portées ou les cadres conceptuels privilégiés lors de la mise en œuvre d'un projet ne sont pas nécessairement appliqués lors de sa réalisation. En tant que chercheuse, je voulais développer une activité réflexive tout au long de la recherche. Fook (2000) définit la notion de « réflexivité » comme étant l'habileté à reconnaître l'influence du soi et du contexte du chercheur (social, culturel et structurel) sur tous les aspects de la recherche ainsi que l'habileté à utiliser cette prise de conscience dans l'acte de recherche lui-même. Cette perspective concordait avec l'activité réflexive qui était demandée aux intervenantes. Il était assez aisé pour moi de reconnaître que mes interprétations analytiques étaient construites à partir de mes expériences intériorisées (Fook, 2001). De ce fait, je devenais attentive aux jugements implicites que je pouvais porter sur les points de vue émis par certaines intervenantes. Je réalisais aussi la possibilité que je puisse ignorer des données pertinentes, si ces données s'éloignaient de mes convictions. Comme l'explique Fook (2001), s'interroger sur ses propres points de vue et pratiques aide à mieux comprendre l'expérience des autres.

Je n'ai fait qu'une partie de la démarche d'auto-réflexion en prenant conscience de ma position de croyance : il existe des savoirs exclus qu'il faut revalorisés car ils contribuent à l'intervention sociale. Par ailleurs, Jeffrey (2004) explique que pour assumer sa position de croyance, il faut « se raconter ». Or, je me suis peu racontée dans cette thèse. Les preuves de mon auto-réflexion se résument à l'intérieur de quelques textes, souvent rédigés après avoir discuté des difficultés liées à un aspect de la recherche avec d'autres chercheurs. Bref, l'exercice d'auto-réflexion enrichit toute démarche de recherche. La subjectivité du chercheur constitue un aspect créatif du processus de recherche et elle en assure son unicité. C'est pourquoi dans mes

recherches futures, je voudrais privilégier une démarche de réflexivité et la documenter.

LA PERTINENCE DE CETTE RECHERCHE

Les valeurs véhiculées par une recherche ainsi que les conséquences qui en découlent « constituent une forme légitime et courante d'appréciation de la portée, de la validité et de l'intérêt de la recherche » (Pires, 1997 : 18). Il faut dès lors se demander quelles sont les implications de cette thèse pour l'intervention sociale mais aussi pour les organismes communautaires. Il est aussi juste de s'interroger sur les répercussions de la thèse sur la recherche et les politiques sociales. Les réponses à ces questions démontrent la pertinence de la présente recherche à plusieurs égards.

Implications pour l'intervention professionnelle

Cette recherche avait pour objectif de faire connaître la spécificité des pratiques sociales des organismes communautaires auprès des personnes immigrantes, à partir du point de vue des intervenantes. Cette thèse contribue donc à l'avancement des connaissances sur les pratiques sociales grâce à la participation d'intervenantes, immigrantes ou non, qui ont échangé sur des moyens d'intervenir qui les concernent, qu'elles inventent, qu'elles mettent en pratique. La thèse permet de découvrir de nouvelles pratiques composées de façons de faire qui donne une grande place à la créativité. En effet, à plusieurs reprises les intervenantes ont raconté de quelles façons elles ont réagi dans des situations inattendues et comment elles ont répondu à de nouveaux besoins. Nous retrouvons quelques exemples dans la section 4.2.4 de la thèse. La créativité se situe également au niveau de la compréhension des problèmes. L'exemple de la mère qui n'apprend pas le français et qui est « la gardienne de sa culture » ébranle une approche plus moralisante qui considérerait cette mère comme étant non intégrée (section 6.2.1). Les intervenantes rencontrées référaient souvent à

leur vécu migratoire ou à leurs expériences de vie pour mettre en contexte leur conception des problèmes et leur « savoir-faire ». Une fois de plus, ce sont les savoirs d'expérience ou les « savoirs de vie » qui sont impliqués dans la création de l'intervention sociale.

Certains savoirs qui façonnent les pratiques sont souvent absents des approches théoriques liées à l'intervention mais sont très présents dans le quotidien des intervenantes. L'humour constitue un savoir-faire peu valorisé par les théoriciens (peut-être parce que cette notion manque de sérieux). Les intervenantes ont nommé à plusieurs reprises les bienfaits de l'humour. Martha explique qu'elle utilise son sens de l'humour pour apaiser des situations insoutenables d'intervention : « *Je pense que lorsque tu as un très bon sens de l'humour, ça aide beaucoup. Ça aide à dédramatiser beaucoup de choses.* » L'humour est aussi au rendez-vous lorsqu'il est question de reconforter une collègue de travail qui se sent dépassée par l'ampleur des problèmes. Fait à souligner, à plusieurs reprises, l'humour a agréablement pris place dans les entrevues de groupe.

L'essence de l'intervention se situe au niveau de la rencontre entre l'intervenante et la personne immigrante et réfugiée. Marie définit d'ailleurs l'intervention comme étant :

Un contact humain. Un espace où il est possible d'avoir une rencontre, où il est possible de tirer les fils du passé – la personne, qui était-elle avant d'arriver ? – et de ramener les affaires dans le présent pour que la personne parte avec un sentiment de cohérence.

La rencontre détermine les liens qui se créeront dans l'intervention. Les composantes du passé et du présent de la personne « aidée » sont prises en compte dans la rencontre pour assurer une certaine continuité, une cohérence avec ce qui est connu. Finalement, l'intervention ne se fait pas à sens unique. Le rôle de l'intervenante ne se limite pas à répondre aux besoins des personnes immigrantes et réfugiées. Il consiste aussi à retracer les savoirs de ces personnes, à les valoriser et à encourager

les personnes à puiser dans leurs connaissances tout au long du processus d'intervention.

À la lumière de ces exemples, il est possible de conclure que les résultats de cette recherche donnent accès à des connaissances nées de la pratique, résultant de la rencontre entre des intervenantes ayant vécu l'immigration et des organismes communautaires. Rappelons que la thèse s'inscrit dans l'idéologie d'une revalorisation des savoirs issus de la pratique. Il devient alors essentiel d'admettre l'existence de ces savoirs d'action puis de les reconnaître comme ayant une valeur importante pour l'intervention sociale. La mise en lumière de pratiques peu connues pourra contribuer à l'élaboration de programmes d'intervention auprès des personnes immigrantes, et conséquemment enrichir le corpus actuel des connaissances sur l'intervention. Les résultats devraient être mis à profit dans la formation des étudiantes de disciplines diverses, susceptibles de travailler dans des organismes communautaires ou d'intervenir auprès de populations immigrantes et réfugiées. De plus, il est possible d'utiliser ce genre de résultats provenant d'un contexte précis pour expliquer des expériences vécues dans un autre contexte. Fook (2001) parle alors de « transférabilité » des résultats d'une recherche. Les résultats recueillis seront transférables à différentes situations d'intervention⁴³. En somme, ma préoccupation de décrire fidèlement les pratiques et ma détermination à les mettre en vue – après la mise en paroles, puis en textes – donne à cette thèse toute sa pertinence (Soulet, 2004).

Implications pour les organismes communautaires

Par ailleurs, la thèse s'insère dans un contexte où les organismes communautaires tentent de faire reconnaître leurs pratiques, les savoirs qui émergent de ces dernières, l'expertise qui en découle (Renée et autres, 2001; RIOCM, 1998). Pour les

⁴³ Cette façon d'utiliser les résultats est différente que lorsqu'il y a généralisation des résultats, c'est-à-dire lorsque les pratiques développées dans un contexte sont imposées dans un autre contexte (Fook, 2001).

organismes participants et les intervenantes, cette recherche constituait une opportunité de développer une réflexion d'équipe sur leurs pratiques et sur les enjeux contextuels qui influencent ces pratiques. À la fin de chaque entrevue de groupe, les intervenantes ont partagé leur appréciation face à la démarche de recherche. Elles ont exprimé leur reconnaissance pour ce « temps d'arrêt » qui leur a permis de réfléchir sur leur travail mais aussi de se retrouver en équipe pour échanger des façons de penser et de faire l'intervention.

Les résultats de la recherche constituent des indices quant aux forces et aux limites de leur action leur permettant de continuer la réflexion, de consolider certaines pratiques et d'en revoir d'autres pour peut-être les transformer afin de mieux répondre aux besoins des personnes immigrantes et réfugiées. De surcroît, cette thèse cherche à démontrer l'importance du rôle du milieu communautaire dans la vie des intervenantes rencontrées qui ont elles aussi vécu l'immigration. En effet, en plus de constituer des lieux favorisant la participation citoyenne, les organismes ont été définis comme étant des lieux d'inclusion et d'apprentissage qui favorisent le partage d'expériences entre les personnes qui les fréquentent.

Les organismes communautaires semblent détenir une responsabilité individuelle, collective, politique et sociale envers les personnes immigrantes et réfugiées (Vatz-Laaroussi et Charbonneau, 2001). Cette thèse démontre les aspects individuels et collectifs liés aux pratiques sociales ainsi que les répercussions sociales (participation citoyenne, réseautage, insertion en emploi). Il serait intéressant d'évaluer la contribution du secteur communautaire dans son ensemble à l'insertion des nouveaux arrivants dans la société. Les écrits qui dériveront de la recherche pourront servir d'outils de réflexion au sein d'autres organismes communautaires ayant un mandat semblable. Ces outils de formation, de diffusion et d'échange pourraient aussi avoir un impact sur le réseau communautaire en général et sur les pratiques auprès des personnes immigrantes et réfugiées dans différents milieux d'intervention (CLSC, hôpitaux, etc.). Il serait fort intéressant de découvrir les

pratiques sociales qui émergent des milieux institutionnels œuvrant auprès des personnes immigrantes et réfugiées. Cette découverte pourrait peut-être diminuer le clivage entre ces deux mondes de l'intervention qui se côtoient, se jugent mais qui gagneraient à se connaître davantage.

La contribution de cette thèse s'insère dans une volonté de participer à relever les nouveaux défis que rencontrent les organismes par la mise en valeur des connaissances qui émergent du milieu communautaire. Ainsi, j'espère pouvoir affirmer, réaffirmer ou confirmer l'importance du travail des organismes communautaires dans un contexte où leur rôle prend de l'ampleur. D'ailleurs, des recherches portant sur l'influence du virage libéral (et de ses politiques de réingénierie du système de santé et des services sociaux) dans les organismes d'accueil et d'établissement des personnes immigrantes doivent être envisagées. Elles permettront de cerner les nouvelles relations créées entre les organismes et l'État et elles nourriront le débat très actuel sur le rôle des organismes communautaires comme partenaire des services gouvernementaux.

Je souhaite que cette thèse encourage la consolidation d'une relation de confiance entre les professionnels de la santé et des services sociaux, les ministères et les organismes communautaires impliqués dans le mieux-être de la population immigrante et réfugiée.

Implications pour la recherche

Les pratiques sociales sont dynamiques et en transformation constante. La thèse renferme donc le bilan d'une certaine somme de savoirs d'action qui existaient à un moment précis dans des milieux d'intervention définis. Les savoirs captés pendant les entrevues de groupe évolueront au gré du temps. J'utilise une citation de Stoiciu (1996) qui décrit l'intégration pour soutenir mes propos : « [...] les savoirs sur l'intervention bouge; il bouge avec l'histoire, il bouge selon les intérêts qui les sous-

tendent » (p. 19). Cette recherche est ancrée dans l'expérience concrète de l'intervention (Soulet, 2004), ce qui explique sa nature inductive.

Dans le monde de la recherche, il existe un débat sur la possibilité de théoriser des données en provenance du terrain. Certains auteurs tels Couturier et Huot (2004) soutiennent qu'il est possible de considérer le discours des intervenantes sociales sur leur pratique comme une forme effective de théorisation :

l'exploration des liens entre la biographie d'une personne, son parcours professionnel, le contexte organisationnel et la culture d'une société met en lumière le caractère théorique du discours sur la pratique (p. 113).

Ils appellent ce processus la « théorie en acte ». D'autres auteurs comme Soulet (2004) parleront plutôt de catégorisation de savoirs pour décrire les résultats d'une recherche sur les pratiques sociales. La finalité de cette thèse est plus descriptive qu'explicative puisqu'elle est exploratoire. En rendant compte des pratiques, il devient possible d'accéder aux propriétés essentielles de l'intervention professionnelle. La mise en mot des pratiques professionnelles permet de les transformer, les adapter, voire les améliorer.

L'écart qui existe entre la théorie et la pratique est aussi présent entre le monde de la recherche et celui de l'intervention. Les difficultés rencontrées lors du recrutement des organismes⁴⁴ s'expliquent en partie par l'éloignement entre ces deux univers. Par cette recherche, j'espère avoir contribué à la réduction de cet écart, du moins entre les trois organismes visités. De plus, dans mes recherches futures, j'aimerais encourager la participation des organismes communautaires dans la définition de l'objet de recherche afin que ce dernier reflète les préoccupations qui les concernent.

La pertinence de cette recherche réside dans une logique de reconnaissance des savoirs oubliés, négligés, exclus. Ainsi, j'ai voulu « rendre visible les réflexions sur les pratiques citoyennes [...], ces pratiques sont souvent méconnues faute de

⁴⁴ Ces difficultés sont décrites dans la section 3.2.1 du chapitre de la méthodologie.

valorisation politique de leur émergence » (Parazelli, 2004 : 3). Grâce à leur découverte, les nouveaux savoirs sur l'intervention participent au renouvellement des pratiques d'intervention sociale.

Implications pour les politiques sociales

La considération du milieu communautaire comme étant un laboratoire de savoirs pratiques exige une reconnaissance sociale de la part des instances gouvernementales. Cette reconnaissance doit passer principalement par un respect de la mission des organismes, un financement adéquat et une liberté d'action. À travers le temps, une relation s'est construite entre le milieu communautaire et l'État. Certains diront que l'État a tendance à s'appropriier les actions de la base et à les transformer pour répondre à ces propres objectifs. Ils affirmeront que l'influence du communautaire se fait sentir dans le discours de l'État mais non dans les politiques développées. Ils se baseront entre autres sur l'insuffisance des fonds alloués au secteur communautaire, sur les conditions liées aux projets subventionnés (montants inadéquats, courte durée, objectifs défis par l'État) ainsi que sur les partenariats imposés par l'État qui reposent sur le pouvoir de l'État.

Je considère que les organismes communautaires ont influencé l'État à différents moments de son histoire et qu'ils doivent continuer à le faire⁴⁵. La présente recherche démontre que les organismes communautaires visités ont joué un rôle important dans l'établissement des femmes immigrantes et réfugiées rencontrées. Ceci étant dit, les savoirs qui émergent des organismes communautaires et dont la thèse témoigne doivent servir à développer des politiques sociales visant le mieux-être de la population. Bryant (2002) considère que différentes formes de connaissances telles les connaissances produites par des recherches quantitatives

⁴⁵ Pour illustrer l'influence de bas en haut (des organismes vers l'État), White (2001) donne en exemple la mise sur pied des refuges pour femmes, des garderies et des Centres Jeunesse ainsi que la transformation des services de santé mentale au Québec, le développement économique des collectivités et l'établissement de la politique de garderies à cinq dollars.

(*scientific knowledge*), mais aussi les savoirs qui dérivent des recherches qualitatives et qui proposent des perspectives d'analyse alternatives (*critical knowledge*) et les savoirs d'expériences ou d'action (*interactive knowledge*) peuvent jouer un rôle dans le processus de formation des politiques. Comme l'explique Bryant (2002), l'État doit accepter la validité de ces formes variées de savoirs et développer des cadres de travail dans lesquels les experts et les citoyens travaillent ensemble au développement des politiques. La politique actuelle d'immigration et les programmes subventionnés insistent sur la participation des personnes immigrantes et réfugiées à la vie civique du Québec. Les pratiques sociales développées par des femmes immigrantes et réfugiées dans les organismes communautaires constituent une forme de participation sociale d'une grande richesse. Il serait désolant de ne pas prendre en considération ces savoirs pour élaborer des véritables politiques d'accueil et d'établissement.

Je me dois ici de souligner l'impact du discours dominant sur la sécurité publique depuis la tragédie du 11 septembre 2001 (attentat au World Trade Center). Ce courant nourrit la peur de l'étranger et, en l'occurrence, prône une politique de fermeture des frontières. Cette fermeture inscrite dans *La Nouvelle loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* de 2002, place un grand nombre de personnes qui revendiquent le statut de réfugié dans une situation de grande précarité, voire d'illégalité. En effet, les refus abondent et les procédures d'appel sont veines. Cette thèse a été alimentée par une volonté de faire ressortir l'importance de l'immigration pour la société québécoise. Elle fait valoir l'apport incontestable de la population immigrante pour le pays qui les « accueille ».

Je considère que la recherche sociale doit prendre une place de plus en plus importante dans l'élaboration des politiques sociales. Une étude historique sur l'interinfluence entre le milieu communautaire et l'État concernant la création de politiques sociales permettrait de cerner l'importance de l'action politique des organismes. Puis, les conséquences des politiques de fermeture des frontières sur la

santé mentale des personnes en attente de statut ou des personnes refusées doivent aussi être documentées afin de revoir les politiques et les démarches administratives liées à ces politiques.

Implications pour les personnes immigrantes et pour la société

Cette thèse témoigne à la fois du courage des personnes immigrantes et réfugiées qui fréquentent les organismes et du courage des intervenantes qui accueillent ces personnes. La lecture de cette thèse propose une révision de notre perception des personnes immigrantes et réfugiées. Elles arrivent avec une somme de savoirs ainsi qu'un vécu prémigratoire, et les pratiques sociales doivent en tenir compte, les utiliser. En effet, les savoirs décrits par les intervenantes sont imprégnés par leur propre trajectoire migratoire, par une réflexion sur le sens qu'elles donnent à cette trajectoire. Les connaissances qu'elles ont déjà acquises (au niveau professionnel, au niveau personnel et par une réflexion sur l'expérience migratoire) constituent une richesse qui doit être mise à contribution pour améliorer l'intervention auprès des personnes immigrantes et réfugiées.

D'autres apports des communautés immigrantes telles les connaissances liées à l'éducation, à l'économie et à la culture doivent être mis en lumière à l'aide d'autres recherches. La débrouillardise de ces personnes me passionne particulièrement. Elle permet de faire des liens entre les savoirs acquis en contexte prémigratoire et les apprentissages de la vie dans un autre pays. La thèse démontre que le parcours d'engagement des femmes immigrantes a un lien avec leur implication dans les organismes communautaires. Une étude qui permettrait de comprendre plus en profondeur comment les luttes vécues avant d'immigrer se répercutent sur leur parcours postmigratoire serait intéressante. Ce souci de reconnaître les savoirs des personnes immigrantes et réfugiées s'inscrit dans une volonté de favoriser leur participation à la société d'accueil.

Enfin, si cette thèse atteint un seul objectif, soit celui de « donner à penser, de produire une discussion immanente à sa propre production » (Jeffrey, 2004 : 8), je serai satisfaite. En effet, ce qui est proposé dans cette thèse ne peut être vérifié que par l'entremise d'autres recherches qui soutiendront des points de vue complémentaires ou divergents. N'est-il pas le but de toute recherche de générer de nouveaux savoirs, de nouvelles questions, des pistes de réflexion qui intéresseront peut-être d'autres chercheurs ?

UNE RENCONTRE, DES LIENS, DE L'ESPOIR

Trajectoires d'engagement et de luttes, parcours transformés par des impondérables de la vie, rencontres fortuites d'inconnus qui résultent en savoirs partagés, telle est l'image de cette rencontre entre deux groupes qui ont jalonné mon propre parcours et qui ont donné un sens au projet. Tout comme les personnes immigrantes et réfugiées, la capacité d'adaptation des organismes communautaires assure leur survie. Nous avons vu que les liens qui se tissent au sein des organismes participent à cette survie. La nature et les caractéristiques des liens qui y sont créés donnent un sens à la rencontre entre les femmes immigrantes et réfugiées et les organismes. Pour décrire l'importance des liens qui qualifient les pratiques sociales nées de cette rencontre, nous ne pouvons que citer l'auteur Jacques Poulin. Dans son livre *Le vieux chagrin*, il écrit : « Ce qui compte, ce sont les liens d'affection qui relient les gens entre eux, formant une toile immense et invisible sans laquelle le monde s'écroulerait » (1989 : 91). La créativité et l'innovation qui caractérisent les pratiques sociales que nous avons découvertes sont à l'image de ce qu'apporte la population immigrante à la terre d'accueil. Comme l'exprime si bien Touraine (1992) :

À côté de conduites stratégiques tournées vers le conflit et la puissance, notre monde est plein d'utopies libératrices, de défenses communautaires, d'images érotiques, de campagnes humanitaires, de recherche du regard de l'autre, [...] (p. 426).

Il suffit de reconnaître l'existence des savoirs sur l'intervention sociale contenus dans les pratiques de la quotidienneté, développés par des intervenantes expérimentées dans des milieux parfois boudés par la gente savante, mais combien nécessaires. Cette reconnaissance de la force des « défenses communautaires », de l'importance du regard de l'autre contribuera à l'humanisation de la société, de la terre à partager.

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

- BADETS, J. et L. HOWATSON-LEO. 1999. « Les nouveaux immigrants dans la population active », *Tendances sociales canadiennes*, no 11-008-XPF au catalogue de Statistique Canada, no 52, p. 19-25.
- BAOBAB FAMILIAL. 2003. *Rapport d'activités annuel 2002-2003*, document inédit.
- BARBIER, J.-M. (réd.). 1996. *Savoirs théoriques et savoirs d'action*, Paris, Presses Universitaires de France.
- BATTAGLINI, A., S. GRAVEL, L. BOUCHERON, M. FOURNIER, J.-M. BRODEUR, C. POULIN, S. DEBLOIS, D. DURAND, C. LEFEBVRE, et B. HENEMAN. 2001. « Quand migration et maternité se croisent : perspectives des intervenantes et des femmes immigrantes », *Service Social*, vol. 49, p. 35-69.
- BAUER, J. 1994. *Les minorités au Québec*, Québec, Les Éditions du Boréal.
- BÉLANGER, J.-P. 1999. « Les organismes communautaires, une composante essentielle de ce tiers secteur », *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 12, no 2, p. 90-102.
- BERGER, P. et T. LUCKMANN. 1996. *La construction sociale de la réalité*, 2^e éd., Paris, Masson/Armand Colin.
- BERTOT, J. et A. MEKKI-BERRADA. 1999. *Des services aux demandeurs d'asile : pourquoi ? Ce qu'en disent les intervenants d'organismes communautaires du Grand Montréal*. Rapport de recherche, Montréal, Table de concertation des organismes au service des réfugiés.
- BERWALD, M.C.A. et J. BELLEROSE. 1990. *Focus Group : Very trendy indeed... but can you tell a good one from a bad one*, Notes de formation, Bell Canada. 14 mai.
- BIBEAU, G. 2002. « Accueillir l'"autre" dans la distinction. Essai sur le Québec pluriel ». In *Traité de la culture*. D. Lemieux et autres (réd.), Montréal, Presses de l'Université Laval et Les Éditions de l'IQRC. p. 219-240.
- BIBEAU, G., A.M. CHAN-YIP, M. LOCK, C. ROUSSEAU, C. STERLIN ET H. FLEURY. 1992. *La santé mentale et ses visages. Un Québec pluriethnique au quotidien*, Boucherville, Gaëtan Morin Éditeur.
- BOURASSA, B. et C. LECLERC. 2004. *Clientèles marginalisées, intervenants marginalisés, savoirs marginalisés...*, Communication présentée dans le cadre de l'ACFAS, 11-17 mai, Montréal, Université du Québec à Montréal.

- BOURRASSA, B., F. SERRE et D. ROSS. 1999. *Apprendre de son expérience*, Sillery, Presses de l'Université du Québec.
- BOYD, M. 1986. « Immigrant Women in Canada ». In *International Migration : The Female Experience*. R.J. Simon et C.B. Brettell (éd.), Ottawa, Rowman & Allanheld.
- BRELL, P. 2002. « Le sentiment d'aliénation comme opérateur de mouvance : réflexion à partir d'expériences de vie de jeunes en situation précaire », *Sociologie et sociétés*, vol. 34, no 1, p. 199-214.
- BRYANT, T. (2002). « Role of Knowledge in Public Health and Health Promotion Policy Change », *Health Promotion International*, vol. 17, no 1, p.89-98.
- BURNET, J. (éd.). 1986. *Looking into My Sister's Eyes : an Introduction in Women's History*, Toronto, The multicultural History Society of Ontario.
- CARDU, H. et M. SANCHAGRIN. 2002. « Les femmes et la migration : les représentations identitaires et les stratégies devant les obstacles à l'insertion socioprofessionnelle à Québec », *Recherches féministes*, vol. 15, no 2, p. 87-122.
- CARRASCO, P., D. ROSE et D. CHARBONNEAU. 1999. « La constitution de liens faibles : une passerelle pour l'adaptation des immigrantes centro-américaines mères de jeunes enfants à Montréal », *Canadian Ethnic Studies / Études ethniques au Canada*, vol. 31, no 1, p. 73-91.
- CAUCHY, C. 2004. « Quand l'Eldorado tourne au désenchantement. Le rêve d'une vie meilleure de centaines d'immigrants diplômés se transforme souvent en une véritable course à obstacles », *Le Devoir*, vol. XCV, no 96, p. A1 et A8.
- CENTRE D'AIDE AUX FAMILLES IMMIGRANTES CASA CAFI. 2003. *Rapport d'activités annuel 2002-2003*, document inédit.
- CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE DE QUÉBEC (CABQ). 2004. Programme de reconnaissance des expériences de bénévolat. (www.cabqinc.net/pages/reconnaissancepag.html)
- CENTRE SOCIAL D'AIDE AUX IMMIGRANTS CSAI. 2003. *Rapport d'activités annuel 2002-2003*, document inédit.
- CENTRE SYNDICAL ET PATRONAL DU CANADA. 2004. *Guide du CSPC sur l'immigration et les pénuries de compétences*, www.clbc.ca/Research_and_Reports/Fr_Archive/fr_report11230401.asp

- CHAMBON, A. et T. RICHMOND. 2001. « L'évaluation des services d'établissement pour les personnes immigrantes et réfugiées: Enjeux conceptuels et méthodologiques », *Cahiers de recherche sociologique: L'évaluation sociale, un enjeu politique*, vol. 35, printemps, p. 167-183.
- CHAMMAS, G, M. SHERMAKE ET M. MUNOZ. 2004. *L'intervention, porteuse de rupture ou de continuité*, Communication présentée dans le cadre de l'ACFAS, 11-17 mai, Montréal, Université du Québec à Montréal.
- CHAMMAS, G. 2001. « Quand l'action invente et réinvente le savoir... », *Intervention*, no 114, p. 16-24.
- CHIASSEON-LAVOIE, M. et autres. 1992. *L'approche interculturelle auprès des réfugiés et des nouveaux immigrants*, Montréal, Service migrants-immigrants, Centre de services sociaux du Montréal métropolitain.
- CHICOINE, N., J. CHARBONNEAU, avec la coll. de D. ROSE et B. Ray. 1997. « Le processus de reconstruction des réseaux sociaux des femmes immigrantes dans l'espace montréalais », *Recherches féministes*, vol. 10, no 2, p. 27-48.
- CLOUTIER, G. 1995. *Les sentiers tortueux de l'accessibilité à l'emploi, les femmes immigrantes de minorités visibles et leurs ressources formelles et informelles*, mémoire de maîtrise, École de service social, Université d'Ottawa.
- CLOUTIER, G., PAVOIS, A. et M.C. DEL CARPIO. 2004. *Des trajectoires imprégnées de savoirs... Quand les intervenantes racontent leur parcours d'immigration*, Les Conférences-Midi du CRF du CLSC Côte-des-Neiges, Montréal, CLSC Côte-des-Neiges, 10 juin.
- COGNET, M. 2003. « Politiques d'immigration canadiennes et femmes d'ailleurs dans les emplois dans le secteur des soins et des services à domicile », In *Transformations sociales, genre et santé. Perspectives critiques et comparatives*. F. Saillant et M. Bouliane (éd.), Québec, Presses de l'Université Laval et Paris, L'Harmattan.
- COMITÉ AVISEUR DE L'ACA. 2000. *Guide de réflexion sur la proposition de reconnaissance et de soutien de l'action communautaire*, mai. <http://www.comavis-aca.org/ARCHIVES.HTM#archives2000>
- CONSEIL CANADIEN DES TECHNICIENS ET TECHNOLOGUES-CCTT. 2004. *Un consortium veut résoudre le problème idiot du sous-emploi d'immigrants qualifiés*, www.cctt.ca.
- CONSEIL CANADIEN POUR LES RÉFUGIÉS. 2000. *Cadre des normes nationales canadiennes en matière de services d'établissement*, Montréal.

- CONSEIL CANADIEN POUR LES RÉFUGIÉS. 1998. *Les meilleures pratiques en matière d'établissement. Les Services d'établissement pour les Réfugiés et les Immigrants au Canada*, Montréal.
- CÔTÉ, A., M. KÉRISIT et M.-L. CÔTÉ. 2001. « Qui prend pays... L'impact du parrainage sur les droits à l'égalité des femmes immigrantes », Direction de la recherche de Condition féminine Canada.
- COUTURIER, Y. ET F. HUOT. 2004. « Discours sur la pratique et rapports au théorique en intervention sociale : explorations conceptuelles et épistémologiques », *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 16, no 2, p. 106-123.
- DASGUPTA, T. 1986. *Learning from Our History. Community Development by Immigrant Women in Ontario 1958-1986 a Tool for Action*, Toronto, Cross Cultural Community Centre.
- DEJOURS, C. 1993. « Intelligence pratique et sagesse pratique : deux dimensions méconnues du travail réel », *Éducation Permanente*, vol. 116, p. 47-70.
- DEROOS, Y.S. 1990. « The development of practice wisdom through human problem-solving processes », *Social Service Review*, vol. 64, no 2, p. 276-287.
- DE SAINT-EXUPÉRY, A. 1997. *Le Petit Prince*, Paris, Éditions Gallimard Jeunesse.
- DESGAGNÉ, S. 1995. « Un mentorat en début de profession : la reconstruction d'un savoir d'expérience », *Cahiers de la recherche en éducation*, vol. 2, no 1, p. 89-121.
- DESLAURIERS, J.-P. 1991. *Recherche qualitative : guide pratique*, Montréal, McGraw-Hill.
- DESLAURIERS, J.-P. et Y. HURTUBISE. 1997. « La connaissance pratique : un enjeu », *Nouvelles Pratiques Sociales*, vol. 10, no 2, p. 145-158.
- DESLAURIERS, J.-P. et R. PAQUET. 2003. *Travailler dans le communautaire*, Sainte-Foy, Presses de l'Université du Québec.
- DEVORE, W. et E.G. SCHLESINGER. 1996. *Ethnic-Sensitive Social Work Practice*, 4th ed., Boston, Allyn and Bacon.
- DEWEY, J. 1963. *Experience and Education*, New York, Collier Books.

- DIRECTION DE LA POPULATION ET DE LA RECHERCHE DU MINISTÈRE DES RELATIONS AVEC LES CITOYENS ET DE L'IMMIGRATION. 2003. *Caractéristiques de l'immigration au Québec*, statistiques, Consultation 2005-2007, Gouvernement du Québec.
- DIRECTION DE LA SANTÉ PUBLIQUE DE MONTRÉAL. 2003. La « nouvelle » statistique. Recensement de 2001. Une mosaïque culturelle. <http://www.santepub-mtl.qc.ca/portrait/nouvelle/14042003.html>
Source : Statistique Canada, Recensement de 2001.
- DUBAR, C. 2000. *La socialisation. Construction des identités sociales et professionnelles*, Paris, A.Colin.
- DUBET, F. 1994. *La sociologie de l'expérience*, Paris, Seuil.
- DUVAL, M. 1992. « Être mère au foyer à Montréal... quand on arrive de l'étranger », *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 5, no 2, p. 119-130.
- DUVAL, M., A. FONTAINE, D. FOURNIER, S. GARON et J.-F. RENÉ. 2005. *Les organismes communautaires au Québec: Pratiques et enjeux*, Montréal, Gaëtan Morin éditeur.
- EVERRIT, A., P. HARDIKER, J. LITTLEWOOD et A. MULLENDER. 1992. *Applied Research for Better Practice*, London, Macmillan.
- FOLEY, G. 1999. *Learning in Social Action. A Contribution to Understanding Informal Education*, New York, St-Martin's Press.
- FOOK, J. 2001. « Identifying Expert Social Work : Qualitative Practitioner Research », In *Qualitative Research in Social Work*. I. Shaw et N. Gould (réd.), London, Sage Publications.
- FOOK, J. 2000. *Theorising from Frontline Practice. Towards an Inclusive Approach for Social Work Research*, Seminar 6 : Researching the Social Work Process, Australia.
- FORTIER, D. et J. BÉNARD. 1999. « La diversité ethnoculturelle. Un atout pour le développement économique des villes », *Municipalité*, juin-juillet, p. 13-15.
- FRONTEAU, J. 2000. « Le processus migratoire : la traversée du miroir », In *L'intervention interculturelle*. G. Legault (réd.), Montréal, Gaëtan Morin Éditeur, p. 1-40.

- GERMAIN, A. 1999. *The dilemmas of the Institutionalisation of Collective Action : The Case of Associations in Montreal's Multiethnic Neighbourhoods*, Montréal, INRS-Urbanisation.
- GERMAIN, A. et S. REICHHOLD. 2001. « NGOs in the Face of Immigrant and Refugee Reception and Settlement Dynamics: Is Their Role Complimentary or Alternative to Government Policies ? », Séminaire proposé dans le cadre de la 6^{ème} conférence internationale de Metropolis, Rotterdam. <http://www.metropolis.gc.ca>.
- GHASARIAN, C. 2002. *De l'ethnographie à l'anthropologie réflexive. Nouvelles pratiques, nouveaux enjeux*, Paris, A. Colin.
- GODBOUT, J.-T. 1990. « Le communautaire et l'appareil ». In *Entraide et associations*. Breault, M.-M.T et L. St-Jean, Québec, Institut québécois de recherche sur la culture, p. 239-259.
- GODBOUT, J.T. et A. CAILLÉ. 1995. *L'esprit du don*, Montréal, Boréal.
- GOLDSTEIN, H. 1994. *Analysis issues in the OPCS Longitudinal Study*. In *Social Science Research Unit*. Creaser, R. (Ed.), City University.
- GOLDSTEIN, H. 1990. « The Knowledge Base of Social Work Practice : Theory, Wisdom, Analogue, or Art ? », *Journal of Contemporary Human Services*, vol. 71, no 1, p. 9-18.
- GOULD, N. 1989. « Reflective Learning for Social Work », *Social Work Education*, vol. 8, no 2, p. 9-19.
- GREEN, J.W. 1995. *Cultural Awareness in the Human Services: A Multi-Ethnic Approach*, 2nd ed., Boston, Allyn and Bacon.
- GUBERMAN, N., D. FOURNIER, J. BEEMAN, L. GERVAIS, et J. LAMOUREUX. 1997. *Innovations et contraintes des pratiques organisationnelles féministes*, Montréal, Centre de formation populaire et Relais femmes.
- GUBERMAN, N., J. LEBLANC, F. DAVID et J. BELLEAU. 1993. *Un mal invisible, l'isolement social des femmes*, Saint-Laurent, Les Éditions du remue-Ménage.
- HAMEL, P. 1991. *Action collective et démocratie locale : les mouvements sociaux urbains montréalais*, Montréal, Presses Université Montréal.
- HAMMERSLEY, M. et P. ATKINSON. 1995. *Ethnography. Principles in practice*, 2^e éd., London and New York, Routledge.
- HARTMAN, A. 1990. « Many Ways of Knowing », *Social Work*, vol. 35, p. 3-4.

- HELLY, D., M. LAVALLÉE et M. MC ANDREW. 2000. « Citoyenneté et redéfinition des politiques publiques de gestion de la diversité: la position et redéfinition des organismes non gouvernementaux québécois », *Recherches Sociographiques*, vol. 41, no 2, p. 271-298.
- HOHL, J. et M. COHEN-EMERIQUE. 1999. « La menace identitaire chez les professionnels en situation interculturelle : le déséquilibre entre scénario attendu et ... », *Études ethniques au Canada*, vol. 31, no 1, p. 106-123.
- IACOVETTA, F. 1992. « Making "New Canadians" : Social Workers, Women and the Reshaping of Immigrant Families ». In *New Essays in Women's History Gender Conflicts*. F. Iacovetta, et M. Valverde (réd.), Toronto, University of Toronto Press, p. 261-303.
- JACOB, A.G. 2000. « Réflexions en lien avec les débats sur les services, l'éducation, la culture et l'identité », *Relations interculturelles : redéfinir les besoins, repenser les pratiques*, Montréal, Association pour l'éducation interculturelle du Québec et MRCI.
- JACOB, A.G. 1992. « Service social et groupe ethnoculturel : le débat et les pratiques au Québec », *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 5, no 2, p. 37-51.
- JEFFREY, D. 2004. *Le chercheur itinérant, son éthique de la rencontre et les critères de validation de sa production scientifique*, Communication présentée dans le cadre de l'ACFAS, 11-17 mai, Montréal, Université du Québec à Montréal.
- KAZEMIPUR, A. et S.S. HALLI. 2001. « Immigrant and New Poverty : The Case of Canada », *International Migration Review*, vol. 35, no 4, p. 1129-1156.
- KNOCKE, W. et R. NG. 1999. « Women's Organizing and Immigration : Comparing the Canadian and Swedish Experiences ». In *Women's Organising and Public Policy in Canada and Sweden*. L. Brinkin et M. Eliasson. (réd.), Montréal, McGill-Queen's University Press, p. 87-116.
- KNOWLES, V. 1992. *Strangers at our Gates: Canadian Immigration and Immigration Policy 1540-1990*, Toronto, Dundurn Press.
- KWAN, E. 2002. *Devolution of Social Programs and Spending Cuts: Impact on Immigrants and Refugees*, CLC Research Paper, no 9.
- LAMOUREUX, H. 1991. *L'intervention sociale collective : une éthique de la solidarité*, Glen Sutton, Le Pommier éditeur, p. 135-202.

- LAMOUREUX, H., J. LAVOIE, R. MAYER et J.-P. RAYMOND. 1999. *La pratique de l'action communautaire*, Sainte-Foy, Presses Université du Québec.
- LAPERRIÈRE, A. 1997. « La théorisation ancrée (grounded theory) : démarche analytique et comparaison avec d'autres approches apparentées ». In *La recherche qualitative: Enjeux épistémologiques et méthodologiques*. J. Poupart, J.P. Deslauriers, L.-H. Groulx, A. Laperrière, R. Mayer et A.P. Pires (éd.), Boucherville, Gaëtan Morin Éditeur.
- LECLERC, C. et B. BOURASSA. 2000. *Les savoirs d'expérience de praticiens de services d'éducation à l'emploi, communication*, présentée à la 5ème Biennale de l'éducation et de la formation, Paris, La Sorbonne,
<http://www.inrp.fr/Acces/Biennale/5biennale/Contrib/Long/L232.html>
- LECOMTE, Y. et J. GAGNÉ (éd.). 1996. *Les ressources alternatives de traitement*, Montréal, Regroupement des ressources alternatives en santé mentale du Québec et revue Santé mentale au Québec.
- LEE, Y. 2000. *Urban Poverty in Canada : A Statistical Profile*. Ottawa, Conseil canadien de développement social.
- LEGAULT, G. et M. LAFRENIÈRE. 1992. « Situations d'incompréhensions interculturelles dans les services sociaux : problématique », *Santé mentale au Québec*, vol. XVII, no 2, p. 113-131.
- LÉGER, M.-F. 2003. « Les mesures de soutien manquent pour les immigrants », *La Presse*, 25 janvier, p. A15.
- LÉVESQUE, C. 2002. « Les savoirs autochtones. Questions, défis et enjeux », In *Petites sociétés. Mondialisation. Transmission de la culture*. J.P. Baillargeon (éd.), Québec, Presses de l'Université Laval/IQRC, p. 201-212.
- LIAN, J.Z. et D.R. MATTHEWS. 1998. « Does the Vertical Mosaic Still Exist ? Ethnicity and Income in Canada », *Canadian Review of Sociology and Antropology*, vol. 35, no 4, p. 461-481.
- LINDSTROM-BEST, V. 1988. *Defiant Sisters: A social history of Finnish Immigrant Women in Canada*, Toronto, Multicultural History Society of Ontario.
- LINTEAU, P. 1982. « La montée du cosmopolitisme montréalais ». In *Questions de culture 2*. F. Dumont (éd.), Québec, Institut québécois de recherche sur la culture.
- LOCKE, D.C. 1992. *Increasing Multicultural Understanding. A Comprehensive Model*, Newbury Park, Sage Publications.

- MAALOUF, A. 1998. *Les identités meurtrières*, Paris, Éditions Grasset et Fasquelle.
- MARSHALL, C. et G.B. ROSSMAN. 1989. *Designing Qualitative Research*, Newbury Park, Californie, Sage Publications.
- MAYER, R. et M.-C. SAINT-JACQUES. 2000. « L'entrevue de recherche ». In *Méthodes de recherche en intervention sociale*. R. Mayer, F. Ouellet, M.-C. Saint-Jacques, D. Turcotte. et autres. (réd.), Boucherville, Gaëtan Morin Éditeur, p. 116-133.
- MCALL, C. 1995. « Les murs de la cité : territoires d'exclusion et espaces de citoyenneté », *Lien social et politiques – RIAC*, no 34, p. 81-92.
- MCALL, C., L. TREMBLAY et F. LE GOFF. *Proximité et distance. Les défis de communication entre intervenants et clientèle multiethnique en CLSC*, Montréal, Éditions Saint-Martin.
- MCDONALD, J.T. et C. WORSWICK. 1998. « The Earnings of Immigrant Men in Canada: Job Tenure, Cohort, and Macroeconomic Conditions », *Industrial and Labor Relations Review*, vol. 51, no 3, p. 465-482.
- MELUCCI, A. 1996. *Challenging codes. Collective action in the information age*, Cambridge, Cambridge University Press.
- MILES, M.B. et A.M. HUBERMAN. 1984. *Qualitative Data Analysis. A Sourcebook of New Methods*, Beverly Hills, Californie, Sage Publications.
- MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE. 2001. *L'action communautaire, une contribution essentielle à l'exercice de la citoyenneté et au développement social du Québec*, Direction des communications.
- MINISTÈRE DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES ET DE L'IMMIGRATION (MCCI). 1991. *Au Québec pour bâtir ensemble. Plan d'action gouvernementale en matière d'immigration et d'intégration*, Québec.
- MINISTÈRE DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES ET DE L'IMMIGRATION (MCCI). 1990. *L'Énoncé de politique en matière d'immigration et d'intégration*, Québec.
- MINISTÈRE DU DÉVELOPPEMENT DES RESSOURCES HUMAINES ET MINISTÈRE DE L'IMMIGRATION ET DE LA CITOYENNETÉ. 1999. *Bâtir l'avenir : reconnaissance des qualifications au 21^e siècle*, Résumé des travaux de la conférence qui a eu lieu à Toronto, du 12 au 15 octobre, Canada.

- MONTGOMERY, C., A. MAILLOUX et G. FOURNIER. 2002. « The politics of inclusion in a context of poverty : young immigrants and community-based youth programs », *Canadian Review of Social Policy*, no 49-50, p. 25-41.
- MONTGOMERY, C., A. MAILLOUX et C. MCALL. 2002. *Developing tools for the future. The role and challenges of pre-employability projects in multiethnic neighbourhoods*, Fifth International Conference on the Child, 23-25 mai.
- MWARIGHA, M.S. 2002. *Towards a New Framework for Local Responsibility : Taking Action to End the Current Limbo in Immigrant Settlement in Toronto*, Toronto, Maytree Foundation.
- NG, R. 1993. « Racism, sexism, and national building in Canada ». In *Race, Identity and Representation in Education*. C. McCarthy et W. Crichlow (éd.), New York, Routledge.
- OMIDVAR, R. et T. RICHMOND. 2003. *Immigrant Settlement and Social Inclusion in Canada*, Working paper series on social inclusion, Toronto, Laidlaw Foundation. www.laidlawfdn.org/files/children/richmond.pdf.
- ONTARIO COUNCIL OF AGENCIES SERVING IMMIGRANTS. 1991. *Immigration Settlement counseling: A Training Guide*, Toronto.
- OSMANI, F. 2002. « L'égalité pour toutes ? L'engagement féministe et les droits des immigrantes au Québec », *Recherches féministes*, vol. 15, no 2, p. 141-151.
- OUELLET, F. et M.-C. SAINT-JACQUES. 2000. « Les techniques d'échantillonnage ». In *Méthodes de recherche en intervention sociale*. R. Mayer, F. Ouellet, M.-C. Saint-Jacques, D. Turcotte. et autres. (éd.), Boucherville, Gaëtan Morin Éditeur, p. 71-90.
- PAPILLON, M. 2002. *Immigration, Diversity and Social Inclusion in Canada's Cities*, Ottawa, Canadian Policy Research Networks inc. / Réseaux canadien de recherche en politiques publiques. http://collection.nlc-bnc.ca/100/200/300/cdn_policy_research_net/immigration_diversity/immigration.pdf
- PARAZELLI, M. 2004. « Penser le renouvellement démocratique des pratiques d'intervention sociale », *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 16, no 2, p. 1-6.
- PENDAKUR, K. et R. PENDAKUR. 1998. « The Color of Money : Earnings Differentials among Ethnic Groups in Canada », *Canadian Journal of Economics. Revue canadienne d'économie*, vol. 31, no 3, p. 518-548.

- PERRENOUD, P. 2002. « Adosser la pratique réflexive aux sciences sociales, condition de la professionnalisation », *Conférence d'ouverture de l'École d'été des IUFM du pôle Grand Est*, Arras.
- PIRES, A.P. 1997. « Échantillonnage et recherche qualitative : essai théorique et méthodologique ». In *La recherche qualitative: Enjeux épistémologiques et méthodologiques*. J. Poupart, J.-P. Deslauriers, L.-H. Groulx, A. Laperrière, R. Mayer et A.P. Pires (éd.), Boucherville, Gaëtan Morin Éditeur.
- POULAIN, J. 1989. *Le vieux chagrin*, Montréal, Leméac, 188 p.
- POUPART, J. 1997. « L'entretien de type qualitatif : considérations épistémologiques, théoriques et méthodologiques ». In *La recherche qualitative: Enjeux épistémologiques et méthodologiques*. J. Poupart, J.-P. Deslauriers, L.-H. Groulx, A. Laperrière, R. Mayer et A.P. Pires (éd.), Boucherville, Gaëtan Morin Éditeur, p. 173-206.
- PRAO, pôle Rhône-Alpes de l'Orientation. 2003. *La prise en compte du bénévolat dans les dispositifs de validation des acquis. Où en est-on de la diversité des lieux d'apprentissages ?* (dossier documentaire de la journée-rencontre du 5 novembre 2003 à l'ISARA, Lyon (www.espace-formateurs.org/pdf/VAE_Benevolat.pdf))
- PRESSE CANADIENNE. 1999. « Board Rules Foreign Docs Face Discrimination in B.C. », *Centre for Immigration Studies News*, Vancouver, Colombie-Britannique, 20 décembre.
- RACINE, G. 2000. *La production des savoirs d'expérience chez les intervenants sociaux. Le rapport entre l'expérience individuelle et collective*, Montréal, L'Harmattan.
- RACINE, G. et B. LEGAULT. 2001. « La pluralité des savoirs dans la pratique du travail social », *Intervention*, no 114, p. 6-15.
- RACINE, G. et O. SÉVIGNY. 2001. « Changing the rules : A board game lets homeless women tell their stories », *Social Work with Groups*, vol. 23, no 4, p. 25-38.
- RAGI, T. 1998. *Acteurs de l'intégration. Les associations et les pratiques éducatives*, Amiens, Édition Licorne.
- RAISKY, C. 1993. « Problèmes du sens des savoirs professionnels, préalable à une didactique ». In *Sens des didactiques et didactiques du sens*. P. Joannert et Y. Lenoir (éd.), Sherbrooke, Éditions du CRP.

- REEBYE, P.N., S.E. ROSS, K. JAMIESON et J.M CLARK. *Partage interculturel des pratiques d'attachement parents-enfants : Apprendre des récents immigrants et réfugiés*, Toronto, Centre de santé des femmes St. Joseph's, <http://www.attachmentcrosscultures.org/francais/recherche/index.html>
- REGROUPEMENT INTERSECTORIEL DES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES DE MONTRÉAL (RIOCM). 2004. Avis à l'Agence de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux de Montréal dans le cadre des consultations sur les réseaux locaux de services de santé et de services sociaux à Montréal, 23 mars.
- REGROUPEMENT INTERSECTORIEL DES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES DE MONTRÉAL (RIOCM). 1998. *Leur équilibre, notre déséquilibre*. Rapport d'enquête sur les impact de la transformation du réseau de la santé et des services sociaux à Montréal, Montréal.
- REICHHOLD, S. 1999. « Le rôle et l'action des organismes communautaires dans l'accueil et l'intégration des personnes réfugiées et immigrantes au Québec ». In *Les politiques d'immigration et d'intégration au Canada et en France : analyses comparées et perspectives de recherche*. M. McAndrew, A.-C Decouflé et C. Ciceri (réd.), Actes du séminaire tenu à Montréal du 20 au 22 mai 1998, Ministère de l'emploi et de la solidarité de la France, Conseil de recherche en sciences humaines du Canada.
- REITZ, J.G. 1998. *Warmth of the Welcome: the Social Causes of Economic Success for Immigrants in Different Nations and Cities*, Boulder, CO, Westview Press.
- RENAUD, J. et A. CARPENTIER. 1994. « Migration et mobilité professionnelle, la construction d'une identité québécoise ». In J. Hamel et J.Y. Thériault (réd.), *Les identités*, Montréal Méridien, p. 497-529.
- RENAUD, J., L. GINGRAS, S. VACHON, C. BLASER, J.-F. GODIN et B. GAGNÉ. 2001. *Ils sont maintenant d'ici! Les dix premières années au Québec des immigrants admis en 1989*, Sainte-Foy, Les Publications du Québec.
- RENÉ, J.-F., D. FOURNIER, M. DUVAL et S. GARON. 2001. *Des pratiques à la croisée des chemins, rapport de recherche sur la réorganisation du réseau de la santé et des services sociaux et les transformations dans les pratiques des organismes communautaires*, Montréal : Centre de formation populaire et Relais-Femmes.
- ROBICHAUD, S. 1998. *Le bénévolat. Entre le cœur et la raison*, Chicoutimi, Les Éditions JCL, Collection universitaire.

- RODRIGUES, L., E. CORIN et L. GUAY. 1996. « La thérapie alternative : se (re)mettre en mouvement ». In *Les ressources alternatives de traitement*. Y. Lecomte et J. Gagné (éd.), Montréal, Regroupement des ressources alternatives en santé mentale du Québec et revue Santé mentale au Québec, p. 49-94.
- ROUX, M. 2003. *L'ultime frontière. Difficile reconnaissance des acquis pour les immigrants qualifiés*, www.jobboom.com/jobmag/19-03-texte.html.
- ROY, G. 2001. « Le praticien réflexif : un pied dans la marge », *Intervention*, no 114, p. 82-85.
- ROY, G. 1991. *Pratiques interculturelles sous l'angle de la modernité*, Montréal, Centre des services sociaux du Montréal métropolitain.
- ROY, S., M. ROZIER et P. LANGLOIS. 1998. « Les interventions des centres de jour : les pratiques diversifiées d'un modèle spécifique d'accompagnement social », *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 11, no 1, p. 99-113.
- RUSSELL, M.N. et B. WHITE. 2001. « Practice with Immigrants and Refugees : Social Worker and Client Perspectives », *Journal of Ethnic & Cultural Diversity in Social Work*, vol. 9, no 3-4, p. 73-92.
- SAVOIE-ZAJC, L. 1997. « L'entrevue semi-dirigée ». In *Recherche sociale : de la problématique à la collecte de données*, B. Gauthier (éd.), Québec, Les Presses de l'Université du Québec, p. 263-285.
- ST-AMAND, N. et M. KÉRISIT. 1998. *Pauvreté et nouvelles solidarités. Repenser l'intervention*, Montréal, Éditions Saint-Martin.
- ST-ARNAUD, Y. 1992. *Connaître par l'action*, Montréal, Presses de l'Université de Montréal.
- SHELLENBERG, G. 2004. *Les immigrants dans les régions métropolitaines de recensement au Canada*, Division de l'analyse des entreprises et du marché du travail, Statistiques Canada.
- SCHÖN, D.A. 1994. *Le praticien réflexif*. Montréal, Éditions Logiques.
- SCOTT, D. 1990. « Practice wisdom: the neglected source of practice research », *Social Work*, vol. 35, no 6, p. 564-568.
- SECRÉTARIAT À L'ACTION COMMUNAUTAIRE AUTONOME DU QUÉBEC. Août 2004. *Plan d'action gouvernemental en matière d'action communautaire*, Sillery, Ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille, Bibliothèque nationale du Québec.

- SECTEUR COMMUNAUTAIRE FAMILLE. 2004. *Élaboration d'un cadre de référence sur les pratiques des organismes communautaires famille. Un défi à relever ensemble*, document inédit.
- SECTEUR COMMUNAUTAIRE FAMILLE. 2002. *Cadre de reconnaissance et de financement des organismes communautaires du Québec*, document inédit.
- SÉVIGNY, O. 1999. « Les soins formels et informels en maisons d'hébergement pour femmes en difficulté », *Actes du Colloque du CRI : «La vie itinérante»*, Montréal: Université du Québec à Montréal, p. 27-35.
- SÉVIGNY, O. et G. RACINE. 2002. « Liens sociaux et pratiques en maisons d'hébergement pour femmes en difficulté et sans abri », *Intervention*, no 115, p. 75-85.
- SHEPPARD, M. 1998. « Practice Validity, Reflexivity and Knowledge for Social Work », *British Journal of Social Work*, vol. 28, no 5, p. 763-781.
- SOULET, M.-H. 2004. « Penser l'action en contexte d'incertitude : une alternative à la théorisation des pratiques professionnelles ? », *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 16, no 2, p. 125-141.
- STATISTIQUE CANADA. 2000. Portraits statistiques de la population immigrée, 1996 : Québec, régions métropolitaines de recensement, régions administratives. Recensement 1996 : données ethnoculturelles. Ottawa (Collection Études, recherche et statistiques, 5).
- STATISTIQUE CANADA. 1998. *Canadiens dévoués, canadiens engagés. Points saillants de l'Enquête nationale de 1997 sur le don, le bénévolat et la participation*, Canada, Développement des ressources humaines.
- STOICIU, G. 1996. « L'intégration, un construit théorique », In *Les convergences culturelles dans les sociétés pluriethniques*, K. FALL, R. HADJ-MOUSSA et D. SIMEONI (réd.), Montréal, Presses de l'Université du Québec, p. 15-30.
- STRAUSS, A. et J. CORBIN. 1990. *Basic of qualitative research. Grounded theory, procedures and techniques*, Newbury Park, Sage Publications.
- TABLE DE CONCERTATION DES ORGANISMES AU SERVICE DES PERSONNES RÉFUGIÉES ET IMMIGRANTES. 2004. *Budget Séguin : mauvaises nouvelles pour les personnes immigrantes et réfugiées au Québec*, communiqué, Québec, 30 mars.

- TABLE DE CONCERTATION DES ORGANISMES AU SERVICE DES PERSONNES RÉFUGIÉES ET IMMIGRANTES. 2004. *Pour un projet collectif de société, Mémoire relatif aux niveaux d'immigration de 2005 à 2007 au Québec*, présenté à la Commission de la Culture de l'Assemblée nationale du Québec, février.
- THEUREAU, J. 1992. *Le cours d'action : analyse sémio-logique. Essai d'une anthropologie cognitive située*, Berne, Peter Lang.
- THOMPSON, E.N. 2000. *Résultats des immigrants sur le plan des compétences et rôle du capital humain spécifique à une région d'origine*, Direction générale de la recherche appliquée, Développement des ressources humaines Canada, Gouvernement du Canada
- TOURAINÉ, A. 1992. *Critique de la modernité*, Paris, A. Fayard.
- TRAORÉ, S. 2004. « Les défis de l'école multiculturelle », *Dire*, vol. 13, no 2, p. 27-29.
- VATZ-LAAROUSSI, M. et J. CHARBONNEAU. 2001. « L'accueil et l'intégration des immigrants : à qui la responsabilité ? Le cas des jumelages entre familles québécoises et familles immigrantes », *Lien social et politiques-RIAC*, no 46, p. 111-124.
- VATZ-LAAROUSSI, M., L. RACHÉDI, et L. PÉPIN. 2002. *Accompagner les familles immigrantes. Paroles de familles, principes d'intervention et moyens d'action*, Sherbrooke, Université de Sherbrooke.
- VENNE, M. 2003. « Québécois tricotés ailleurs », *Le Devoir, Idées*, 11 juin, p. A7.
- WHITE, D. 2001. « Maîtriser un mouvement, dompter une idéologie. L'État et le secteur communautaire au Québec », *Isuma. Revue canadienne de recherche sur les politiques/Canadian Journal of Policy Research*, vol. 2, no 2, p. 34-45.
- WHITE, D. 1994. « La gestion communautaire de l'exclusion », *Lien social et politiques – RIAC*, no 32, p. 37-51.
- ZUNIGA, R., M. VALENZUELA ET A. LIATIS. 2004. *La citoyenneté dans l'intervention de première ligne en contexte pluriethnique*, Communication présentée dans le cadre de l'ACFAS, 11-17 mai, Montréal, Université du Québec à Montréal.

ANNEXE I

Description des catégories d'immigration établies en 1976 et en 2002

Description des catégories d'immigration établies en 1976 et en 2002

La Loi sur l'immigration de 1976

L'immigrant indépendant est celui qui demande de sa propre initiative le statut d'immigrant et il est sélectionné selon les bases du système de points.

La classe familiale regroupe toute personne qui a des parents déjà installés au Canada.

La classe humanitaire comprend tous les réfugiés conformément à la Convention des Nations Unies de 1951, ainsi que du Protocole de 1967 à propos des réfugiés, en plus de ceux que le gouvernement du Canada peut accepter sous l'étiquette de cette classe, de son propre chef, en situation de réfugié.

La nouvelle loi sur l'immigration et la protection des réfugiés de 2002

L'immigration économique inclut les travailleurs qualifiés, les parents aidés, les gens d'affaires et les aides familiales.

Le *regroupement familial* regroupe les époux, conjoints, partenaires / enfants / adoption internationale / parents ou grands-parents et autres parents.

La catégorie *réfugiés ou personnes en situation semblable* cible les réfugiés pris en charge par l'état / parrainage / réfugiés reconnus sur place / membres de la famille d'un réfugié et autres réfugiés.

ANNEXE II

Liste des différentes ententes Canada/Québec en matière d'immigration

Liste des différentes ententes Canada/Québec en matière d'immigration

L'entente Cloutier-Lang en 1971

Cette entente autorise la présence d'agents du MIQ dans le bureau du gouvernement canadien pour attirer les immigrants au Québec.

L'entente Bienvenue-Andras en 1975

Cette entente permet l'échange de renseignements Canada/Québec ainsi que l'obligation de la part du fédéral de tenir compte de l'avis du Québec dans ses choix en ce qui a trait au recrutement et à la sélection des immigrants.

L'entente Couture-Cullen en 1978

Cette entente accorde un transfert de pouvoir au Québec « sur une base conjointe et paritaire »; le pouvoir de sélectionner les immigrants indépendants à partir de critères adaptés aux besoins du Québec et pour les réfugiés, un processus décisionnel conjoint est mis sur pied. La catégorie des immigrants "indépendants" inclut : travailleurs sélectionnés, aides familiales, gens d'affaires (investisseurs, travailleurs autonomes et entrepreneurs), retraités, parents aidés et autres indépendants (mesures de renvoi et demandeurs non reconnus). Fait important, l'entente de 1978 ne s'applique pas à la réunification familiale et aux revendicateurs du statut de réfugiés.

L'entente Gagnon-Tremblay – McDougall de 1991

Le Québec gagne l'exclusivité de la sélection des immigrants indépendants, les autorités canadiennes se contentant d'entériner la décision du Québec. Le Québec contrôle ainsi la moitié des entrées internationales sur son territoire. Les entrées sous l'égide de l'immigration familiale et de la revendication du statut de réfugiés, c'est-à-dire l'immigration humanitaire, dépendent encore de la politique fédérale. Par ailleurs, le fédéral est dans l'obligation de consulter le gouvernement québécois avant d'établir les niveaux d'immigration pour l'ensemble du pays.

ANNEXE III

Tableau III

**Formation professionnelle et expériences de travail des intervenantes
dans leurs pays d'origine**

Tableau III

Formation professionnelle et expériences de travail des intervenantes dans leurs pays d'origine

Nom fictif des intervenantes	Formation professionnelle	Expérience de travail
Tatiana	Baccalauréat en enseignement	Enseignante des langues, directrice d'école
Mariam	Maîtrise en sociologie	Travailleuse sociale
Parvin	Maîtrise en éducation	Traductrice
Rose	Baccalauréat en enseignement	Enseignante
Marinella	Baccalauréat en théâtre	Directrice théâtrale, actrice professionnelle
Ève	Baccalauréat en travail social	Travailleuse sociale
Beatriz	Maîtrise en sociologie	Sociologue
Gabriela	Baccalauréat en musique	Aucune (étudiante)
Natalia	Baccalauréat en psychologie	Gestionnaire des ressources humaines
Martha	Baccalauréat en administration	Aide administrative
Astrid	Baccalauréat en psychologie	Psychologue
Veronica	Baccalauréat en soins infirmiers	Éducatrice, infirmière
Anita	Baccalauréat en soins infirmiers (santé mentale)	Psychothérapeute et infirmière en santé mentale
Aïcha	Baccalauréat en journalisme	Écrivaine et journaliste

ANNEXE IV

Tableau V : Le Baobab familial

Tableau VI : Le Centre d'aide aux familles immigrantes (Casa CAFI)

Tableau VII : Le Centre social d'aide aux immigrants (CSAI)

Tableau V

Le Baobab familial

Mission Date de fondation	Personnes rejointes	Services offerts Avril 2002 à mars 2003	Composition de l'équipe de travail
<p>« Développer un lieu naturel de vie sociale, un réseau d'entraide où les familles de différentes origines ethniques participeront à transformer leur quotidien, apprendront à vivre ensemble comme parents et citoyens à part entière » (Baobab familial, 2003, p. 7)</p> <p>Fondé en 1998 par Les Petites sœurs de l'Assomption</p>	<p>Familles multiculturelles du secteur Darlington dans le quartier Côte-des-Neiges</p>	<p><i>Soutien psychosocial</i> accueil, écoute, référence (138 présences par mois); répit à domicile (22 familles); projet d'insertion professionnelle (40 personnes); halte-garderie et accompagnement</p> <p><i>Activités éducatives et mobilisation</i> - séances d'information et sorties (125 personnes); marche contre la guerre (10)</p> <p><i>Activités récréatives</i> - repas communautaire (280 pers/année) - fête de la rue (300), cueillette de pommes, fêtes de Noël, fin de semaine répit pour familles (7 familles), journée internationale de la femme, repas sous la tour de l'Université de Montréal (34 pers.)</p> <p><i>Représentations extérieures et partenariats</i> 5 groupes au niveau local, régional, provincial et une vingtaine de groupes pour différentes activités sporadiques</p>	<p>1 coordonnatrice 2 intervenantes</p> <p>Tous les membres de l'équipe ont participé aux deux entrevues de groupe.</p> <p>34 bénévoles (répit à domicile, conseil d'administration, secrétariat, préparation de fêtes, comptabilité, entretien ménager, etc.)</p>

Tableau VI

Le Centre d'aide aux familles immigrantes (Casa CAFI)

Mission Date de fondation	Personnes rejointes	Services offerts Avril 2002 à mars 2003	Composition de l'équipe de travail
<p>« Aider, orienter et informer la famille immigrante dans son processus d'intégration à la société d'accueil »</p> <p>Fondé en 1989 sous le nom <i>El Centro de desarrollo mexicano</i></p>	<p>Familles immigrantes de diverses origines ethniques et culturelles, mais prédominance des communautés latino-américaines de l'Île de Montréal</p>	<p><i>Domaine familial</i> Groupe d'orientation et d'information pour les parents, soutien scolaire, activités pour parents et enfants d'âge préscolaire des communautés culturelles, programme de compétences parentales pour parents ayant des enfants 0-5 ans.</p> <p><i>Domaine psychosocial</i> Programme de prévention de l'éclatement familial et de compétences parentales, orientation et suivi des familles dans les écoles, activités socioculturelles, programme d'accès communautaire (accès à des ordinateurs et à Internet)</p> <p><i>Domaine de l'immigration</i> Ateliers d'information liée à la participation civique, échange linguistique et culturel, cours d'anglais et d'espagnol, services d'accueil et aide à l'établissement</p> <p><i>Défense de droits</i> Participation à 7 regroupements dont la TRCI</p>	<p>1 directrice 6 intervenants 1 stagiaire La directrice e. 4 intervenantes ont participé aux 2 rencontres de groupe 5 intervenants recevaient des subventions salariales. 2 intervenants et la stagiaire œuvraient dans l'organisme depuis moins de 1 an.</p>

Tableau VII
Le Centre social d'aide aux immigrants (CSAI)

Mission Date de fondation	Personnes rejointes (avril 2002 à mars 2003)	Services offerts Avril 2002 à mars 2003	Composition de l'équipe de travail
<p><i>Centre social d'aide aux immigrants (CSAI)</i></p> <p>« L'accueil des nouveaux arrivants, qu'ils soient des réfugiés au sens de la Convention, des requérants au statut de réfugié, des cas humanitaires ou encore des immigrants indépendants qui éprouvent des difficultés ». (CSAI, p. 3)</p> <p>Fondé en 1947 par l'Institut Notre-Dame du Bon-Conseil de Montréal</p>	<p>2000 personnes provenant de 105 pays</p> <p><i>PAEI</i> 409 familles 610 enfants 640 hommes 530 femmes</p> <p><i>Régions de provenance</i> Afrique : 40 % Proche et Moyen Orient : 24,6 % Amérique latine et Antilles : 21,1 % Ex Union soviétique : 9 % Europe, 3,4 % Asie : 1,8 %</p> <p><i>Répartition selon statut immigration</i> Revendicateur : 30,8 % Indépendant : 21,7 % Réfugié : 20,3 % Demande à l'étude : 13,3 % Familial : 5 % Citoyen canadien : 4,5 % Autres : 4,4 %</p>	<p>Programme d'accueil et d'installation des réfugiés publics (PAIR), Programme d'accueil et d'établissement des immigrants (PAEI) (20 séances d'initiation à la vie québécoise : info, visites, sorties éducatives)</p> <p>Programme de soutien à l'insertion à l'emploi (PSIE), Programme de soutien à la participation civique (PSPC), Programme d'intégration linguistique aux immigrants (PILI)</p> <p>Cours d'informatique et de conversation anglaise</p> <p><i>Les services individuels</i> Counseling d'immigration, adaptation psychosociale, consommation, système scolaire, santé, logement, problèmes liés au manque de revenu, intégration à la société d'accueil</p> <p>Jumelage interculturel Service de vestiaire</p> <p>Collaboration et concertation avec plusieurs organismes et regroupements (ex. : défense des droits des femmes, des personnes réfugiées et immigrantes)</p>	<p>Une vingtaine d'employés plus trois contractuels</p> <p>Accueil et intervention : 12 Direction : 1 Coordination de l'intervention : 1 Employabilité : 1 Jumelage, activités interculturelles : 1 Parrainage : 1 Responsable cours français : 1</p> <p>Services de soutien et de gestion : 6</p> <p>7 intervenantes ont participé aux entrevues de groupe (6 en accueil et intervention et 1 en employabilité)</p> <p>Il y a eu une rencontre individuelle avec la directrice.</p> <p>Bénévoles : 28</p>

ANNEXE V

Lettre explicative du projet de recherche

Madame Lorette Langlais
Directrice
Centre social d'aide aux immigrants

Bonjour madame Langlais,

Ce message a pour but de me présenter brièvement et surtout de présenter un projet qui, j'espère, retiendra votre intérêt. Mon nom est Geneviève Cloutier et je suis étudiante au doctorat en service social à l'Université de Montréal, sous la direction de Guylaine Racine. Avant mon retour aux études, je travaillais dans une ressource communautaire famille située dans un quartier pluriethnique de Montréal. Je connais donc la réalité des ressources communautaires et j'ai constaté à travers ma pratique que le travail qu'on y effectue est magistral et très important pour les populations qui fréquentent ces organismes.

Or, je réalise aussi que les pratiques sociales qui sont développées dans ces lieux, les moyens mis en place pour répondre aux besoins multiples sont très peu connus. Les ressources d'accueil et d'établissement des personnes immigrantes constituent, à mon avis, des espaces d'action où les interventions s'insèrent dans un processus complexe d'intégration. L'objectif de cette recherche est de promouvoir les savoirs et les expertises des intervenantes et intervenants communautaires qui oeuvrent spécifiquement dans les ressources d'accueil et d'établissement des personnes immigrantes. Je voudrais donc rencontrer l'équipe qui travaille à *l'accueil et l'établissement* des personnes immigrantes afin que les intervenantes et intervenants me parlent de ce qu'ils font, des problèmes qu'ils rencontrent et des défis qu'ils relèvent au quotidien.

Je vous rencontrerai donc mardi le 20 mai pour présenter mon projet de façon plus détaillée (méthode de collecte d'information, implication de la part de l'équipe, pertinence de la recherche, etc.).

Merci de l'attention que vous porterez à cette demande et au plaisir de vous rencontrer très bientôt,

Geneviève Cloutier
Étudiante au doctorat en service social
Université de Montréal

ANNEXE VI

Description du projet de recherche

Description du projet de recherche

Objectif général

Mieux connaître les pratiques d'intervenantes et d'intervenants sociaux oeuvrant dans des ressources communautaires pluriethniques afin de cerner le sens et la place accordés à la notion d'intégration en intervention.

Objectifs spécifiques

- Décrire les actions en intervention, les aspects importants des pratiques qui émergent en contexte communautaire et en milieu pluriethnique;
- Découvrir la signification de la notion d'intégration pour les intervenantes et intervenants sociaux oeuvrant en contexte communautaire et en milieu pluriethnique;
- Définir les principales composantes qui caractérisent le processus d'intervention en contexte communautaire et en milieu pluriethnique;
- Comprendre de quelles façons le contexte actuel d'immigration influence les pratiques d'intervention sociale en contexte communautaire et en milieu pluriethnique.

Procédures de recrutement

Le processus de recrutement se déroulera en deux étapes :

1) L'approche auprès des ressources communautaires

- Nous ciblerons les ressources qui répondent à nos critères de base, c'est-à-dire celles qui ont pour mandat l'accueil et l'intégration des personnes immigrantes et qui sont situées dans les quartiers de Montréal où il y a forte concentration de personnes immigrantes;
- Nous présenterons le projet à certaines ressources lors d'une réunion mensuelle de l'organisme régional *La Table de concertation des organismes au service des personnes réfugiées et immigrantes* (organisme qui regroupe différentes ressources d'accueil et d'intégration des immigrants);
- Nous assisterons à des tables de quartier dans le but de nous familiariser avec d'autres ressources et de créer des liens;
- Nous contacterons des collègues qui sont des personnes-clés en CLSC ou dans les maisons de famille, toujours dans l'optique de développer des liens avec les ressources ciblées.

2) La présentation du projet

- Une visite des ressources intéressées à participer à la recherche sera effectuée dans le but d'établir un contact avec une personne-clé (la direction ou la coordination) et de présenter le projet dans son ensemble. Une lettre explicative et une copie du projet seront préalablement envoyées aux ressources.
- Une rencontre avec les équipes de travail sera organisée dans chaque ressource participante afin de présenter le projet et de répondre aux questions des intervenantes et intervenants.
- Cette étape permettra de sélectionner six ressources qui accepteront de participer à la recherche après avoir été informées des objectifs, des exigences en terme d'implication et des retombées visées.

Les activités de cueillette de données

Dans le cadre de cette recherche de nature qualitative, les activités de collecte de données sont de quatre ordres :

1) La collecte de documents et de données sociodémographiques

- Les ressources seront invitées à fournir des documents informatifs en lien avec leur historique, leurs activités principales, leurs mandats, valeurs ou autres informations jugées pertinentes;
- Les intervenantes et intervenants devront répondre à un questionnaire visant à recueillir des données sociodémographiques (nombre d'années d'expérience de travail, pays d'origine, niveau de scolarité, formation professionnelle, etc.).

2) Deux rencontres de groupe auprès des intervenantes et intervenants sociaux (les équipes de travail)

- Dans les six ressources participantes, nous effectuerons deux rencontres de groupe formé de quatre à six intervenantes et intervenants. Chaque rencontre aura une durée approximative de trois heures. Les intervenantes et intervenants doivent avoir au moins un an d'expérience de travail dans une ressource communautaire ayant un mandat d'accueil et d'intégration des personnes immigrantes;
- Un schéma d'entrevue semi-dirigée guidera ces rencontres de groupe.

3) Une rencontre individuelle avec les personnes responsables des ressources

- Nous rencontrerons individuellement les personnes responsables (la direction ou la coordination) des six ressources participantes pendant trois heures dans le but de recueillir leur vision concernant les rôles présents et futurs des ressources en lien avec les transformations du contexte d'immigration actuel;
- Un schéma d'entrevue semi-dirigée guidera ces rencontres individuelles.

4) Une rencontre de groupe formé de représentantes et représentants des six ressources participantes

- Une rencontre de groupe formé de six personnes, c'est-à-dire d'une représentante ou d'un représentant de chacune des ressources participantes, sera organisée. Le but de cette rencontre est de présenter les analyses préliminaires de l'ensemble des données recueillies lors des activités de cueillette de données décrites aux points 2 et 3.
- Cette rencontre permettra à la fois de valider les données recueillies et de réfléchir sur ces données. Cette rencontre aura aussi une durée d'environ trois heures.

Les risques encourus par cette recherche

Les personnes qui seront appelées à participer à cette recherche sont des intervenantes et intervenants sociaux informés et leur participation s'inscrit dans un cadre professionnel, ce qui minimise les risques en terme d'atteinte à leur personne ou à leur bien-être. Par ailleurs, nous considérons que la participation à cette recherche peut susciter des questionnements en lien avec la pratique. Nous inviterons les participantes et participants à partager leurs questions afin de s'assurer que le processus de réflexion soit constructif. Notons par conséquent qu'il y a assurance de confidentialité des propos recueillis. Les noms des intervenantes et intervenants qui participent aux rencontres de groupe sont connus par les collègues et par la ou le responsable de la ressource. Toutefois, ces noms ne seront en aucun temps mentionnés lors de la recherche et des codes serviront à identifier les personnes qui y participent. Nous nous assurerons aussi que les intervenantes et intervenants impliqués dans cette recherche soient informés quant à l'évolution de la recherche à différentes étapes, ce qui diminuera les imprévus lors de la lecture finale du rapport de recherche. De plus, la rencontre de groupe (étape 4 de la cueillette des données), dans laquelle seront présentées les analyses préliminaires, permettra de valider les données auprès des participantes et participants et de répondre à leurs questions.

Consentement et confidentialité

Cette recherche nécessite l'élaboration de trois formulaires de consentement :

- Un formulaire de consentement écrit sera remis à toutes les personnes qui participent lors de la première rencontre de groupe des équipes de travail et devra être signé par ces personnes avant le début de l'activité (annexe 1).
- Un formulaire de consentement écrit sera remis aux responsables des ressources (direction ou coordination) en lien avec la réalisation des rencontres individuelles (annexe 2).
- Un formulaire de consentement écrit visera à assurer le consentement lors de la rencontre dans laquelle seront regroupés les six représentantes ou représentants mandatés par chacune des ressources participantes (annexe 3).

Les trois formulaires proposés sont joints à ce projet de recherche. Les premières données recueillies seront les documents fournis par les ressources. Nous demanderons aussi aux participantes et aux participants de remplir un questionnaire de données sociodémographiques. Des notes manuscrites pourraient être prises lors des rencontres de groupes et individuelles et toutes les rencontres seront enregistrées à l'aide d'un magnétophone et transcrites sur informatique. Les données recueillies dans le cadre de cette recherche seront conservées sous clé trois ans après la fin de la recherche.

ANNEXE VII

Données sociodémographiques des intervenantes

**DONNÉES SOCIODÉMOGRAPHIQUES
DES INTERVENANTES ET INTERVENANTS**

Langue maternelle ? _____

Langues parlées ? _____

Formation professionnelle ? _____

Niveau de scolarité ? _____

Depuis combien de temps travaillez-vous dans cette ressource?

Expériences de travail antérieures (ou de stage)

À combien d'années évaluez-vous votre expérience d'intervention auprès des personnes immigrantes ? _____

À combien d'années évaluez-vous votre expérience d'intervention dans des ressources communautaires ? _____

Pays d'origine ? : _____

Si vous êtes né, née dans un autre pays, en quelle année êtes-vous arrivé, arrivée au Québec ?

ANNEXE VIII

Guide d'entrevue semi-structurée

Première entrevue de groupe auprès des équipes de travail

GUIDE D'ENTREVUE

PREMIÈRE ENTREVUE DE GROUPE AUPRÈS DES ÉQUIPES DE TRAVAIL

A) Prise de contact

Nous allons parler ensemble de votre expérience comme intervenante, intervenant ...

Pouvez-vous me décrire votre travail à titre d'intervenante ?

Est-ce que ça fait longtemps que vous êtes intervenante, intervenant dans cette ressource ?

Comment êtes vous venue à travailler ici ?

Est-ce que vous aviez des raisons particulières pour choisir cette ressource ?

Parlez-moi de votre travail actuel (personnes rencontrées, problématiques, etc.) ?

Selon vous, en quoi est-ce différent/ semblable de travailler dans une ressource d'aide et d'accueil des personnes immigrantes plutôt que dans d'autres organismes ou services sociaux ?

Quelles sont les sources de références des personnes avec qui vous intervenez ? Qui les envoie dans votre ressource ?

Quelles sont les principales raisons avancées par les personnes immigrantes pour utiliser votre ressource ?

B) Sens accordé au travail des intervenantes et intervenants, à leurs actions

Les motivations

Cette partie de l'entrevue vise à connaître vos perceptions des motifs qui vous ont amené à œuvrer auprès des personnes immigrantes.

Qu'est-ce qui vous a amené à travailler auprès des personnes immigrantes ?

Qu'est-ce qui vous a amené à travailler dans une ressource communautaire ?

Les objectifs

Cette partie vise à comprendre les objectifs que vous vous fixez pour répondre aux besoins des personnes immigrantes avec qui vous intervenez.

Qu'est-ce que vous souhaitez apporter à ces personnes ?

Qu'est-ce que vous visez par vos interventions ?

Qu'est-ce que vous souhaitez réaliser dans votre travail auprès de ces personnes ?

Qu'est-ce qui fait, pour vous, qu'une intervention est réussie ou pas ?

Qu'est-ce que votre travail vous apporte à vous, en tant que personne ?

L'importance accordée à leur travail

Selon vous, quelle est l'importance de la contribution des ressources d'accueil et d'intégration des personnes immigrantes dans l'intervention auprès de cette population ?

(en d'autres mots....)

Si demain matin les ressources d'accueil et d'intégration disparaissaient ; que manquerait-il aux personnes immigrantes qui fréquentent ces ressources ?

Selon vous, quel est le rôle de ces ressources dans la vie des personnes immigrantes ?

Les limites des personnes qui interviennent et des ressources

Est-ce qu'il y a des choses que vous faites et qui, d'après vous, ne peuvent pas être accomplies par les autres intervenants/ organismes qui œuvrent aussi auprès de ces personnes ? Si oui, donnez des exemples.

D'après vous, quelles sont les forces des intervenantes/intervenants des ressources d'accueil et d'intégration dans le domaine de l'intervention auprès des personnes immigrantes ?

Est-ce qu'il y a des choses faites par d'autres intervenants, par d'autres organismes et que vous ne pouvez pas accomplir ?

D'après vous, quelles sont les limites auxquelles vous êtes confrontées ? Donnez un exemple ?

Comment vous percevez le lien que vous avez avec les personnes que vous aidez ? Décrivez-le. (Un mot, une phrase... à écrire sur un bout de papier et expliquer)

Le lien que vous avez avec les personnes immigrantes est-il semblable, différent que les liens qu'elles peuvent avoir avec d'autres intervenants/ organismes ?

C) Obstacles / frustrations

Avez-vous des préoccupations par rapport à vos pratiques quotidiennes auprès des personnes immigrantes ? Quelles sont-elles ?

Quelles sont les difficultés que vous rencontrez dans vos interventions auprès de ces personnes ?

Quels sont les éléments de frustration dans votre travail ?

D) La notion d'intégration

Cette partie vise à cerner la vision que vous avez de l'intégration et votre perception du rôle que vous jouez dans ce processus.

Que signifie la notion d'intégration pour vous ?

Est-ce que l'intégration des personnes avec qui vous intervenez constitue une préoccupation pour vous ? Quelles sont vos préoccupations ?

Comment cette notion touche votre pratique quotidienne ?

Pensez-vous que les personnes immigrantes vivent de l'exclusion sociale ?

Est-ce que les personnes immigrantes que vous rencontrez vous parlent des barrières qu'elles rencontrent et qui freinent leur intégration ?

À votre avis, comment cette exclusion se manifeste dans leur vie ? Dans votre expérience de pratique ?

Pourriez-vous me parler des obstacles que vous rencontrez en travaillant dans votre ressource et qui, empêchent l'intégration des personnes immigrantes auprès de qui vous intervenez ?

En terme d'intégration, qu'est-ce que vous tentez, essayez, aimeriez faire pour les personnes immigrantes ?

Qu'est-ce que vous réussissez, pouvez, arrivez à faire ?

Aimeriez-vous ajouter quelque chose ? Avez-vous des questions ?

ANNEXE IX

Guide d'entrevue semi-structurée

Deuxième entrevue de groupe auprès des équipes de travail

GUIDE D'ENTREVUE SEMI-STRUCTURÉE

DEUXIÈME ENTREVUE DE GROUPE AUPRÈS DES ÉQUIPES DE TRAVAIL

A) Développement des connaissances en lien avec la pratique

Description d'une situation d'intervention problématique

Pouvez-vous me décrire une situation d'intervention (récente ou actuelle) que vous avez menée ou que vous menez et où il vous semble que vous avez beaucoup appris? (Démarches, plan ou objectifs éventuels, obstacles, changements qui affectent l'intervention, changements de plan ou d'objectifs)

Questions d'accompagnement

Face à divers problèmes présentés dans la situation, comment aviez-vous décidé sur quel problème intervenir ?

Qu'est-ce qui vous a fait choisir telle piste d'action, plutôt qu'une autre ? Est-ce qu'il y avait d'autres alternatives devant vous ?

Avez-vous rencontré des difficultés en cours d'intervention ? Quels sont les moyens auxquels vous avez eu recours pour résoudre ou contourner ces difficultés ?

Qu'est-ce que cette intervention vous a appris ?

Pensez-vous que cette situation a développé vos compétences professionnelles ? Comment ? À quel niveau ?

Trucs

Allez chercher toutes les intervenantes du gr. Qui a connu cette famille...

Comment vous viviez cette situation ?

Reprendre les mots-clés : vous souhaitiez qu'elle vous fasse confiance, l'essentiel pour vous c'était ?

Votre analyse de la situation : Comment expliquer vous que cette personne soit si démunie,... soit dans cette situation ?

Le travail de groupe ? L'entraide ou les tensions ?

Le questionnement par rapport au travail qui est défini vs ce qui est fait

Comment gérer vos émotions par rapport à cette situation, le fait que la famille part...

Ce que vous auriez voulu idéalement ?

Premiers mots qui vous viennent pour décrire ce qui est le plus marquant dans cette situation

Cette expérience vous a amené à réfléchir, à regarder beaucoup de choses, est-ce que cela a soulevé des réflexions, des changements, des confirmations

Est-ce que les démarches ont touché certains de vos règlements ?

Avez-vous découvert des limites de l'intervention ?

Commentaires sur l'influence des politiques sur ce cas ?

Est-ce que cette expérience vous a amené à réfléchir sur vos valeurs, sur société, sur vous-mêmes?

Avec qui aimez-vous travailler à l'extérieur de la ressource ?

Quels apprentissages de l'organisme sur le processus d'immigration et d'intégration et sur ses interventions pourraient être diffusés à l'ensemble des organismes de la Table, à d'autres instances ?

Comment partager vos connaissances et savoirs à l'extérieur ?

Est-ce que vos conceptions de l'intervention changent au contact des immigrants ? Selon les différentes vagues d'immigration ?

Quels signes a-t-on que la clientèle desservie vit des changements positifs, est en train de changer ?

Qu'est-ce qui montre que l'organisme est mieux connu, plus appuyé par la communauté ?

Quels sont les apprentissages des intervenants, des administrateurs, du CA qu'on peut identifier dans l'organisme ?

Quels ajustements et révisions de pratiques reflètent ces apprentissages collectifs ?

ANNEXE X

Guide d'entrevue semi-structurée

Entrevues individuelles

GUIDE D'ENTREVUE SEMI-STRUCTURÉE

ENTREVUES INDIVIDUELLES

PARTIE 1 : LA VÉRIFICATION DES PISTES D'ANALYSES

L'importance du rôle du milieu communautaire dans le parcours d'intervenantes ayant vécu un processus d'immigration

A. Le milieu communautaire : un espace accueillant qui transforme la trajectoire de femmes immigrantes (devenues intervenantes).

B. Ressources communautaires : espaces d'inclusion pour les intervenantes ayant vécu une trajectoire migratoire.

- espace identitaire
- espaces de réalisation : Espace qui permet l'expression, la créativité.
- endroit pour expérimenter,
- Lieu où il est possible de faire valoir ses connaissances comme étant une richesse qui vaut la peine d'utiliser pour améliorer l'intervention auprès des personnes immigrantes

C. Le travail en milieu communautaire : un moyen de survivre économiquement, une première expérience en emploi.

Le communautaire représente un espace qui permet aux femmes immigrantes de travailler, d'acquérir de l' « expérience de travail québécoise » puisque l'expérience de travail acquise avant leur arrivée au Québec ne traverse pas les frontières, n'est pas reconnue.

D. Le milieu communautaire : un espace pour la reconstruction des liens « familiaux », des liens sociaux

E. Le milieu communautaire perçu comme un passage (espace) qui donne un sens au parcours des intervenantes

F. L'intervention sociale auprès des personnes immigrantes dans les ressources communautaires pluriethniques : un partage de connaissances acquises, transférables et nouvelles

G. Les ressources communautaires : lieu d'analyse de l'acquisition des savoirs

Objectif :

- Définir le communautaire à travers ces femmes, ces intervenantes
- Faire valoir la raison d'être du communautaire par la reconnaissance des gens qui passent par le communautaire
- Vérifier à travers les lunettes des intervenantes ce que ça apporte

Pistes de conclusion

Influence de l'immigration sur le communautaire au niveau de l'intervention et des connaissances acquises

Je pense que le parcours des femmes immigrantes a quelque chose à voir avec leur façon d'intervenir.

Les ressources communautaires bénéficient de leurs savoirs acquis dans leur pays d'origine

Pour le communautaire : Moyen de professionnalisation du communautaire sans papier officiel...

C'est à travers ce parcours qui se définit par des luttes successives (contre les oppressions, lutte pour donner du sens à ce qui leur arrive, trouver des moyens de faire quelque chose avec ça.

Donc ceci est une réflexion sur :

- 1) **L'apport des groupes communautaires à la société et aux femmes immigrantes;**
- 2) **L'apport des femmes immigrantes à la société et aux groupes communautaires;**
- 3) **L'apport de la société aux femmes immigrantes et aux groupes communautaires.**

PARTIE 2 : LES QUESTIONS COMPLÉMENTAIRES

Le parcours prémigratoire

Parlez-moi des études que vous avez effectuées dans votre pays d'origine.

Quels ont été vos emplois dans votre pays d'origine ?

Étiez-vous engagée socialement et/ou politiquement dans votre pays d'origine, si oui, de quelles façons ?

Étiez-vous en liens avec des organismes communautaires dans votre pays d'origine (ou l'équivalent) Est-ce que ça existe ? Sous quelle forme ?
Étiez-vous impliquée ? Bénévolat ?

Le parcours migratoire

Quelles sont les raisons de votre immigration ?

Es-ce que l'immigration au Canada est votre première immigration, si non, par quels autres pays avez-vous passé et pourquoi ?

Est-ce que Montréal était votre première destination, si non, dans quelles autres villes avez-vous vécu et pourquoi arrivée à Montréal ?

Quel était votre statut d'entrée au Canada, évolution du statut.

Contexte d'arrivée (seule, famille, emploi promis,...)

Vécu de l'accueil ?

Le parcours d'emploi

Quelles étaient vos aspirations, buts, objectifs ?

Quels moyens avez-vous développé pour atteindre ces objectifs ? (études, travail,...)

Parlez-moi de vos premiers contacts avec le marché du travail (vos attentes, plans, vos déceptions ou constats)

Où avez-vous travaillé, quel était votre rôle ? Comment avez-vous accédé à ces emplois ?

Qu'avez-vous appris à travers ce parcours d'emploi ?

Comment expliquez-vous ce parcours, barrières ou choix de travail ?

Quelles sont vos aspirations, buts, objectifs actuels ?

Le parcours d'engagement social et/ou politique

Quelles sont les causes qui vous tiennent à cœur ?

Quel est votre intérêt pour le social ?

Quel est votre intérêt pour l'intervention auprès des personnes immigrantes ?
Qu'est-ce que vous pensez que vous pouvez apporter aux personnes immigrantes et pourquoi ?

Quel a été et quel est le rôle du bénévolat dans votre vie ?

Faites-vous partie d'associations, de regroupements ? Lesquels et quelle est la place que ça prend dans votre vie ?

Le parcours communautaire

Comment avez-vous connu les organismes communautaires ?

Quel est le premier rôle joué par un organisme communautaire dans lequel vous avez été impliquée (bénévole ou employé) ? Aide recherche logement, emploi, soutien, premier emploi ?

Et les autres ?

Avez-vous vécu des situations conflictuelles, difficiles dans ces organismes, qu'en avez-vous retiré ?

Qu'est-ce que le contact du communautaire vous a apporté ? (aux niveaux personnel et professionnel) ?

Quels apprentissages avez-vous faits dans les ressources communautaires ? (conception des problèmes, savoir intervention).

Quel a été le rôle du communautaire dans l'atteinte de vos objectifs d'emploi ?

Quel a été le rôle du communautaire dans l'atteinte de vos objectifs d'engagement ?

Que pensez-vous apporter au communautaire dans lequel vous êtes impliquée ? Que pensez-vous avoir apporté aux ressources communautaires que vous avez côtoyées ?

Le parcours postmigratoire

Qu'est-ce que ce processus d'immigration vous a appris sur vous ? Sur la société d'accueil ?

Quel sens donnez-vous à votre parcours migratoire ? Une fin, un moyen, un va-et-vient ...

Comment décrire votre rôle au sein de la société d'accueil ?

ANNEXE XI

Les formulaires de consentement

Entrevues de groupe auprès des équipes de travail
Entrevues individuelles auprès des personnes-clés du milieu communautaires
Entrevues individuelles auprès d'intervenantes ayant vécu l'immigration

FORMULAIRE DE CONSENTEMENT

ENTREVUES DE GROUPE AUPRÈS DES ÉQUIPES DE TRAVAIL

Quand la pratique donne un sens à une notion, l'intégration : points de vue d'intervenantes et d'intervenants sociaux oeuvrant dans les ressources communautaires pluriethniques

Ce projet de recherche est réalisé par Geneviève Cloutier, étudiante au doctorat en service social à l'Université de Montréal, sous la direction de Guylaine Racine, professeure-adjointe à l'École de service social de l'Université de Montréal.

Il existe peu d'études qui portent sur les pratiques que les intervenantes et intervenants sociaux développent au quotidien en contexte pluriethnique dans les ressources communautaires. Nous nous intéressons à ces pratiques car nous croyons qu'elles recèlent une richesse en terme de connaissances sur l'intervention en contexte pluriethnique. La mise en lumière de ces connaissances constituera un outil de travail pour les intervenantes et intervenants sociaux. De plus, elle favorisera la reconnaissance des pratiques communautaires auprès des instances gouvernementales et au sein de la société.

L'objectif de cette recherche est de mieux connaître les pratiques d'intervenantes et d'intervenants sociaux oeuvrant dans des ressources communautaires pluriethniques afin de cerner le sens et la place accordés à la notion d'intégration en intervention.

À cet objectif général s'ajoutent des objectifs spécifiques qui serviront de lignes directrices tout au long du déroulement de l'étude :

- Décrire les actions en intervention, les aspects importants des pratiques qui émergent en contexte communautaire et en milieu pluriethnique;
- Découvrir la signification de la notion d'intégration pour les intervenantes et intervenants sociaux oeuvrant en contexte communautaire et en milieu pluriethnique;
- Définir les principales composantes qui caractérisent le processus d'intervention en contexte communautaire et en milieu pluriethnique;
- Comprendre de quelles façons le contexte actuel d'immigration influence les pratiques d'intervention sociale en contexte communautaire et en milieu pluriethnique.

À cette étape de la recherche, nous visons à recueillir des données lors de rencontres de groupe composé des équipes d'intervenantes et intervenants sociaux. Ces rencontres se dérouleront dans différentes ressources communautaires ayant pour mandat l'accueil et l'intégration des personnes immigrantes. Nous vous demandons donc de participer à deux rencontres de trois heures (ce qui implique une participation de six heures) dans laquelle vous serez appelés à partager vos

connaissances et votre expérience de travail auprès des personnes immigrantes. Lors de ces rencontres, différents thèmes seront abordés tels vos pratiques d'intervention au quotidien (incluant les préoccupations, les difficultés, les forces), l'influence des politiques d'immigration sur votre travail, votre définition de la notion d'intégration. Les rencontres seront enregistrées à l'aide d'un magnétophone.

Nous considérons que votre participation à cette recherche peut s'avérer bénéfique pour vous puisque les rencontres de groupe permettent un temps de réflexion sur votre pratique et constituent un lieu de partage des connaissances. Des retombées positives pour le secteur communautaire sont aussi prévues car cette recherche vise à accroître la visibilité de votre travail, de vos pratiques. Ce but s'insère dans la lutte des ressources communautaires en ce qui concerne la reconnaissance de leur travail et le respect de leur autonomie. Finalement, les résultats de cette recherche permettront faire découvrir au monde des sciences sociales de nouvelles connaissances en lien avec la pratique sociale auprès des personnes immigrantes en contexte communautaire et en milieu pluriethnique.

Nous sommes conscientes de l'ampleur de votre travail, de la multiplicité des tâches que vous effectuez, qui se traduit par un horaire chargé. Pour cette raison, nous limitons votre participation à deux rencontres d'équipe.

Vous êtes libre d'accepter ou de refuser de participer à cette recherche. Soyez aussi assurés que vous pouvez vous retirer de cette activité en tout temps sans aucun préjudice et sans devoir justifier votre décision.

Toute information obtenue dans le cadre de cette recherche sera traitée de façon strictement confidentielle. Notez toutefois que les noms des intervenantes et intervenants qui participent aux rencontres de groupe sont connus par vos collègues et par la ou le responsable de la ressource dans laquelle vous oeuvrez :

- Votre nom ne paraîtra sur aucune prise de note lors de la rencontre. Un code sera utilisé. Seule la chercheuse aura la liste des noms et des codes qui sera conservée sous clé et sera détruite trois ans après la recherche.
- En aucun cas les réponses que vous fournirez aux questions ne seront communiquées; seul un résumé de l'ensemble des réponses des personnes participantes sera utilisé lors de la rencontre regroupant les représentantes et représentants des ressources.
- La bande sonore de l'enregistrement sera conservée sous clé. Elle sera détruite trois ans après la fin de la recherche.

L'information reçue des participantes et participants restera confidentielle et ne sera utilisée qu'à des fins de recherche. Les données recueillies pourront être utilisées pour le rapport de recherche et la thèse de doctorat, pour la rédaction d'articles dans des revues professionnelles et scientifiques, lors de présentations à des colloques professionnels ou scientifiques. Votre nom sera remplacé par un

pseudonyme si vos propos se trouvaient rapportés dans l'un ou l'autre de ces travaux.

Si vous avez des questions au sujet de cette étude ou encore pour un désistement, vous pouvez communiquer avec Geneviève Cloutier à l'adresse et au numéro de téléphone suivant : École de service social, Université de Montréal, C.P. 6128, succursale Centre-ville, Montréal, Qc, H3C 3J7, [REDACTED] ou avec Guylaine Racine, directrice de thèse au (514) 343-6111, poste 3762.

CONSENTEMENT

Je reconnais avoir lu et compris ce formulaire. J'ai posé les questions en lien avec ma participation et je considère que les explications qui m'ont été données sont claires et suffisantes. Je consens donc librement, par la présente, à participer à l'étude dont les modalités sont décrites sur ce formulaire. Je sais que je peux me retirer en tout temps sans préjudice.

Nom de la participante ou du participant : _____

Signature de la participante ou du participant : _____

Date : _____

Nom de la chercheuse : _____

Signature de la chercheuse : _____

Date : _____

FORMULAIRE DE CONSENTEMENT

ENTREVUES INDIVIDUELLES AUPRÈS DE PERSONNES-CLÉS DU MILIEU
COMMUNAUTAIRE**Quand la pratique donne un sens à une notion, l'intégration : points de vue
d'intervenantes et d'intervenants sociaux oeuvrant dans les ressources
communautaires pluriethniques**

Ce projet de recherche est réalisé par Geneviève Cloutier, étudiante au doctorat en service social à l'Université de Montréal, sous la direction de Guylaine Racine, professeure-adjointe à l'École de service social de l'Université de Montréal.

L'objectif de cette recherche est de mieux connaître les pratiques d'intervenantes et d'intervenants sociaux oeuvrant dans des ressources communautaires pluriethniques afin de cerner le sens et la place accordés à la notion d'intégration en intervention.

À cet objectif général s'ajoutent des objectifs spécifiques qui serviront de lignes directrices tout au long du déroulement de l'étude :

- Décrire les actions en intervention, les aspects importants des pratiques qui émergent en contexte communautaire et en milieu pluriethnique;
- Découvrir la signification de la notion d'intégration pour les intervenantes et intervenants sociaux oeuvrant en contexte communautaire et en milieu pluriethnique;
- Définir les principales composantes qui caractérisent le processus d'intervention en contexte communautaire et en milieu pluriethnique;
- Comprendre de quelles façons le contexte actuel d'immigration influence les pratiques d'intervention sociale en contexte communautaire et en milieu pluriethnique.

Nous nous intéressons au regard porté par des personnes-clés du secteur communautaire lié à l'accueil et à l'intégration des immigrants quant aux rôles présents et futurs des ressources en lien avec les transformations du contexte d'immigration actuel. Pour cette raison, nous voulons recueillir, lors d'une rencontre individuelle d'une durée approximative de trois heures, vos propos concernant les perspectives d'avenir en lien avec vos services. Les rencontres seront enregistrées à l'aide d'un magnétophone.

Votre participation à cette recherche permettra de tracer un portrait situationnel des ressources communautaires pluriethniques en faisant ressortir les impacts directs de vos services au niveau social. Votre participation peut d'ailleurs constituer une démarche dans la lutte des ressources communautaires en ce qui concerne la reconnaissance de leur travail et le respect de leur autonomie. Finalement, les

résultats de cette recherche permettront de faire découvrir au monde des sciences sociales de nouvelles connaissances en lien avec la pratique sociale auprès des personnes immigrantes en contexte communautaire et en milieu pluriethnique.

Vous êtes libre d'accepter ou de refuser de participer à cette recherche. Soyez aussi assurés que vous pouvez vous retirer de cette activité en tout temps sans aucun préjudice et sans devoir justifier votre décision.

Toute information obtenue dans le cadre de cette recherche sera traitée de façon strictement confidentielle :

- Votre nom ne paraîtra sur aucune prise de note lors de la rencontre. Un code sera utilisé. Seule la chercheuse aura la liste des noms et des codes qui sera conservée sous clé et sera détruite trois ans après la recherche.
- La bande sonore de l'enregistrement sera conservée sous clé. Elle sera détruite trois ans après la fin de la recherche.

L'information reçue des participantes et participants restera confidentielle et ne sera utilisée qu'à des fins de recherche. Les données recueillies pourront être utilisées pour le rapport de recherche et la thèse de doctorat, pour la rédaction d'articles dans des revues professionnelles et scientifiques, lors de présentations à des colloques professionnels ou scientifiques. Votre nom sera remplacé par un pseudonyme si vos propos se trouvaient rapportés dans l'un ou l'autre de ces travaux.

Si vous avez des questions au sujet de cette étude ou encore pour un désistement, vous pouvez communiquer avec Geneviève Cloutier à l'adresse et au numéro de téléphone suivant : École de service social, Université de Montréal, C.P. 6128, succursale Centre-ville, Montréal, Qc, H3C 3J7, [REDACTED] ou avec Guylaine Racine, directrice de thèse au (514) 343-6111, poste 3762.

CONSENTEMENT

Je reconnais avoir lu et compris ce formulaire. J'ai posé les questions en lien avec ma participation et je considère que les explications qui m'ont été données sont claires et suffisantes. Je consens donc librement, par la présente, à participer à l'étude dont les modalités sont décrites sur ce formulaire. Je sais que je peux me retirer en tout temps sans préjudice.

Nom de la ou du responsable de la ressource : _____

Signature de la ou du responsable : _____

Date : _____

Nom de la chercheuse : _____

Signature de la chercheuse : _____

Date : _____

FORMULAIRE DE CONSENTEMENT

ENTREVUES INDIVIDUELLES AUPRÈS D'INTERVENANTES
AYANT VÉCU L'IMMIGRATION

Ce projet de recherche est réalisé par Geneviève Cloutier, étudiante au doctorat en service social à l'Université de Montréal, sous la direction de Guylaine Racine, professeure-adjointe à l'École de service social de l'Université de Montréal.

L'objectif de cette recherche est de mieux connaître les pratiques d'intervenantes et d'intervenants sociaux oeuvrant dans des ressources communautaires pluriethniques afin de cerner le sens et la place accordés à la notion d'intégration en intervention.

À cet objectif général s'ajoutent des objectifs spécifiques qui serviront de lignes directrices tout au long du déroulement de l'étude :

- Décrire les actions en intervention, les aspects importants des pratiques qui émergent en contexte communautaire et en milieu pluriethnique;
- Découvrir la signification de la notion d'intégration pour les intervenantes et intervenants sociaux oeuvrant en contexte communautaire et en milieu pluriethnique;
- Définir les principales composantes qui caractérisent le processus d'intervention en contexte communautaire et en milieu pluriethnique;
- Comprendre de quelles façons le contexte actuel d'immigration influence les pratiques d'intervention sociale en contexte communautaire et en milieu pluriethnique.

Cette étape de la recherche cible principalement deux objectifs : 1. valider des analyses préliminaires résultant des données obtenues lors des entrevues regroupant les équipes de travail (pour celles qui y ont participé); 2. recueillir des données concernant votre parcours prémigratoire, migratoire et postmigratoire. Nous vous remercions de votre générosité en terme de temps puisque nous vous demandons de participer à une entrevue individuelle d'une durée de trois heures. Les rencontres seront enregistrées à l'aide d'un magnétophone.

Cette recherche vise à la fois à accroître la visibilité de vos pratiques et à favoriser la reconnaissance de vos savoirs. Vous êtes libre d'accepter ou de refuser de participer à cette recherche. Soyez aussi assurés que vous pouvez vous retirer de cette activité en tout temps sans aucun préjudice et sans devoir justifier votre décision.

Toute information obtenue dans le cadre de cette recherche sera traitée de façon strictement confidentielle. Notez toutefois que les noms des intervenantes et intervenants qui participent à l'entretien de groupe sont connus par vos collègues de

travail, par les représentantes et représentants des autres ressources et par la ou le responsable de la ressource dans laquelle vous oeuvrez :

- Votre nom ne paraîtra sur aucune prise de note lors de la rencontre. Un code sera utilisé. Seule la chercheuse aura la liste des noms et des codes qui sera conservée sous clé et sera détruite trois ans après la recherche.
- La bande sonore de l'enregistrement sera conservée sous clé. Elle sera détruite trois ans après la fin de la recherche.

L'information reçue des participantes et participants restera confidentielle et ne sera utilisée qu'à des fins de recherche. Les données recueillies pourront être utilisées pour le rapport de recherche et la thèse de doctorat, pour la rédaction d'articles dans des revues professionnelles et scientifiques, lors de présentations à des colloques professionnels ou scientifiques. Votre nom sera remplacé par un pseudonyme si vos propos se trouvaient rapportés dans l'un ou l'autre de ces travaux.

Si vous avez des questions au sujet de cette étude ou encore pour un désistement, vous pouvez communiquer avec Geneviève Cloutier à l'adresse et au numéro de téléphone suivant : École de service social, Université de Montréal, C.P. 6128, succursale Centre-Ville, Montréal, Qc, H3C 3J7, [REDACTED] ou avec Guylaine Racine, directrice de thèse au (514) 343-6111, poste 5762.

CONSENTEMENT

Je reconnais avoir lu et compris ce formulaire. J'ai posé les questions en lien avec ma participation et je considère que les explications qui m'ont été données sont claires et suffisantes. Je consens donc librement, par la présente, à participer à l'étude dont les modalités sont décrites sur ce formulaire. Je sais que je peux me retirer en tout temps sans préjudice.

Nom de la personne représentant la ressource : _____

Signature de la personne représentant la ressource : _____

Date : _____

Nom de la chercheuse : _____

Signature de la chercheuse : _____

Date : _____