

INDEX

des infolettres IPECN
avec liens hypertexte

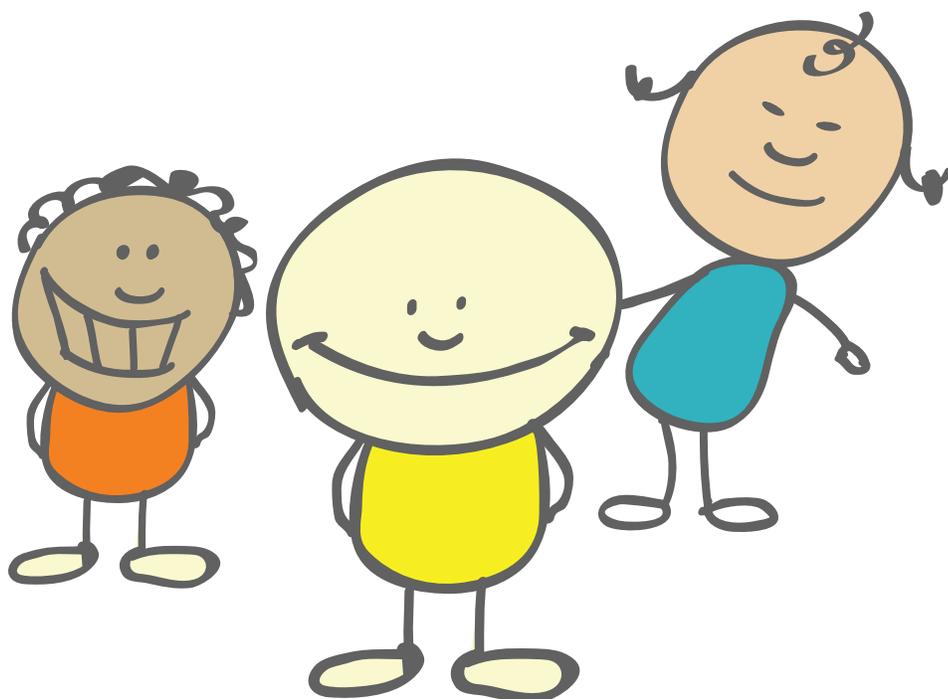
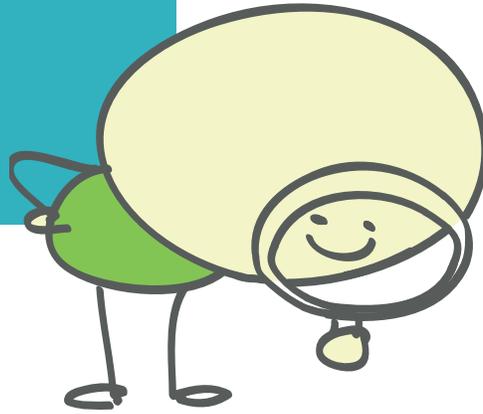


Table des matières



- [Origine du projet](#)
 - [Objectifs principaux](#)
 - [Clientèles ciblées](#)
 - [Effets escomptés](#)
 - [Partenaires](#)
-

N°1 - Mars 2017

Portrait de l'immigration dans la Capitale-Nationale

L'équipe du projet Immigration-petite enfance-Capitale Nationale vous présente un portrait de la situation des familles immigrantes au Canada, au Québec ainsi que dans la région de la Capitale-Nationale.

- [Définitions](#)
 - [Canada](#)
 - [Québec](#)
 - [Capitale-Nationale](#)
 - [Famille](#)
 - [Services de garde](#)
 - [Milieu scolaire](#)
 - [Santé et services sociaux](#)
 - [Milieu communautaire](#)
 - [Bibliographie](#)
-

N°2 - Juillet 2017

Groupes de discussion, recension des pratiques et sondage

L'équipe souhaite cerner les besoins et les perceptions des familles immigrantes ainsi que les pratiques existantes et porteuses en matière d'intervention interculturelle en contexte de parentalité. Les résultats attendus devraient permettre de mieux connaître et soutenir les usagers issus de l'immigration.

- [Équipe](#)
- [Problématique](#)
- [Revue de littérature](#)
- [Groupes de discussion](#)
- [Sondage](#)

N°3 - Novembre 2017

Recension sur les pratiques porteuses en intervention interculturelle

L'équipe du projet Immigration-petite enfance-Capitale Nationale (IPECN) vous présente une synthèse de la recension sur les pratiques existantes et porteuses en intervention interculturelle. L'objectif de cette recherche est d'une part de mettre en évidence les spécificités de l'expérience parentale en contexte migratoire et d'autre part de répertorier les pratiques professionnelles adaptées aux groupes ethnoculturels.

- [Définitions](#)
 - [Contexte](#)
 - [Besoins](#)
 - [Difficultés](#)
 - [Savoirs](#)
 - [Savoir-faire](#)
 - [Savoir-être](#)
 - [Pratiques](#)
 - [Conclusion](#)
 - [Bibliographie](#)
-

N°4 - Février 2018

Groupes de discussion avec des familles immigrantes

Dans l'optique de mieux cerner les réalités des familles issues de l'immigration et d'identifier leurs besoins, leurs difficultés et leurs stratégies d'adaptation, dix groupes de discussion ont été tenus durant cette période.

- [Vue d'ensemble](#)
- [Comparaison des catégories](#)
- [Processus migratoire](#)
- [Installation et logement](#)
- [Langue et interprétariat](#)
- [Francisation](#)
- [Santé et services sociaux](#)
- [Milieu scolaire](#)
- [Services de garde](#)
- [Milieu communautaire](#)
- [Conclusion](#)

N°5 - Mars 2018

Sondage sur l'intervention interculturelle

Les partenaires du projet issus des réseaux de la santé et des services sociaux, de l'éducation, des services de garde ainsi que des organismes communautaires et de loisirs ont été invités à répondre à un court sondage. L'objectif de cette consultation était d'identifier les besoins, les défis et les pratiques existantes et porteuses en matière d'intervention interculturelle dans la région de la Capitale-Nationale.

- [Vue d'ensemble](#)
 - [Profil des répondants](#)
 - [Usagers](#)
 - [Besoins](#)
 - [Difficultés](#)
 - [Communication](#)
 - [Pratiques](#)
 - [Services](#)
 - [Secteurs](#)
 - [Conclusion](#)
-

N°6 - Avril 2018

Cadre de référence en intervention interculturelle

Au terme du premier volet du projet Immigration-petite enfance-Capitale-Nationale, un cadre de référence en intervention interculturelle a été développé. Il s'appuie à la fois sur les écrits scientifiques et sur la collecte de données réalisée au cours du projet. Ce document s'adresse aux gestionnaires et aux praticiens des milieux communautaires et institutionnels qui souhaitent mieux répondre aux besoins des personnes issues de l'immigration.

- [Définitions](#)
- [Contexte](#)
- [Évaluation](#)
- [Besoins et attentes](#)
- [Accessibilité des services](#)
- [Compétences interculturelles](#)
- [Principes de l'intervention](#)
- [Pratiques parentales](#)
- [Partenariat](#)
- [Approche écosystémique](#)
- [Stratégies d'acculturation](#)
- [Pistes d'action](#)
- [Conclusion](#)
- [Bibliographie](#)

Portrait de l'immigration dans la Capitale-Nationale



L'équipe du projet Immigration-petite enfance-Capitale-Nationale vous présente un portrait de la situation des familles immigrantes au Canada, au Québec ainsi que dans la région de la Capitale-Nationale. Sous la forme d'une info-lettre qui sera actualisée au fil du temps, nous souhaitons partager avec vous quelques données actuelles.

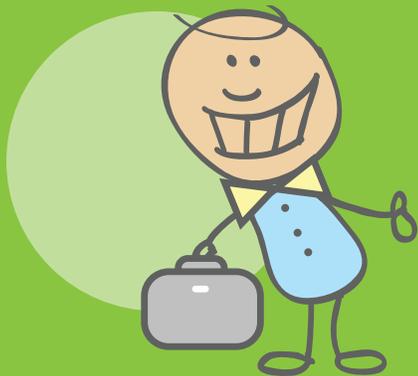
L'objectif initial de ce portrait est de prendre une photo de l'état de la situation afin de préciser la question suivante : Qui sont les familles issues de l'immigration ayant des enfants de 0 à 5 ans sur le territoire de la Capitale-Nationale ? À travers nos recherches, nous avons également voulu approfondir un certain nombre de questions sous-jacentes telles que : D'où viennent-elles ? Dans quelles conditions socio-économiques vivent-elles ? Dans quel quartier s'installent-elles ? Quels types de difficultés rencontrent-elles ?, etc. Ce portrait nous servira par la suite à préciser et à orienter les prochaines étapes du projet.

SOMMAIRE

| | |
|---------------------------------|----|
| Définitions | 6 |
| Canada | 7 |
| Québec | 8 |
| Capitale-Nationale | 9 |
| Famille | 10 |
| Services de garde | 14 |
| Milieu scolaire | 16 |
| Santé et services sociaux | 19 |
| Milieu communautaire | 20 |
| Bibliographie | 21 |



Immigration permanente

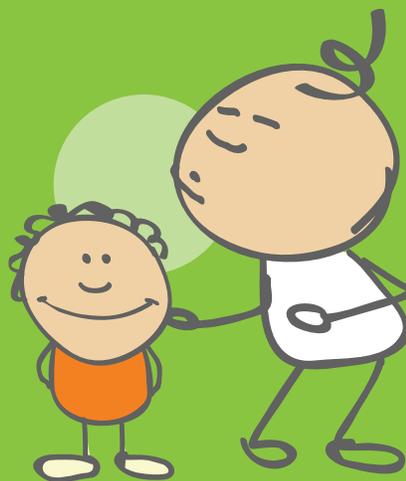


Immigration économique

Une personne sélectionnée en fonction de ses compétences et de ses caractéristiques socio-professionnelles afin de contribuer à l'économie.

Regroupement familial

Une personne qui a été parrainée par un proche parent.



Réfugiés et personnes en situation semblable

Une personne qui est reconnue à titre de réfugié par le Canada au sens de la Convention de Genève ainsi que les personnes en situation semblable qui requièrent une protection.

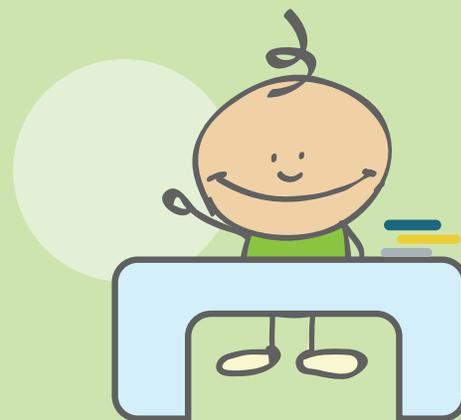
Source : Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion (2016b). *L'immigration permanente au Québec selon les catégories d'immigration et quelques composantes*. Portrait statistique 2011-2015.

Immigration temporaire



Travailleurs temporaires

Une personne autorisée à venir travailler pour une période limitée et qui quittera le territoire à l'expiration de son statut sauf si ce dernier est prolongé ou si elle demande un autre statut.



Étudiants étrangers

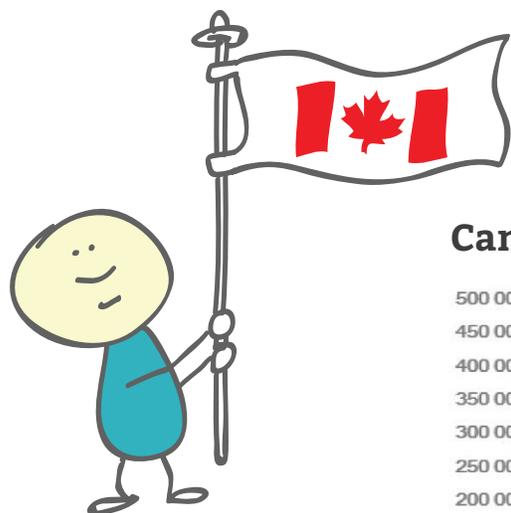
Une personne autorisée à venir étudier pour une période limitée et qui quittera le territoire à l'expiration de son statut sauf si ce dernier est prolongé ou si elle demande un autre statut.



Cas d'ordre humanitaire

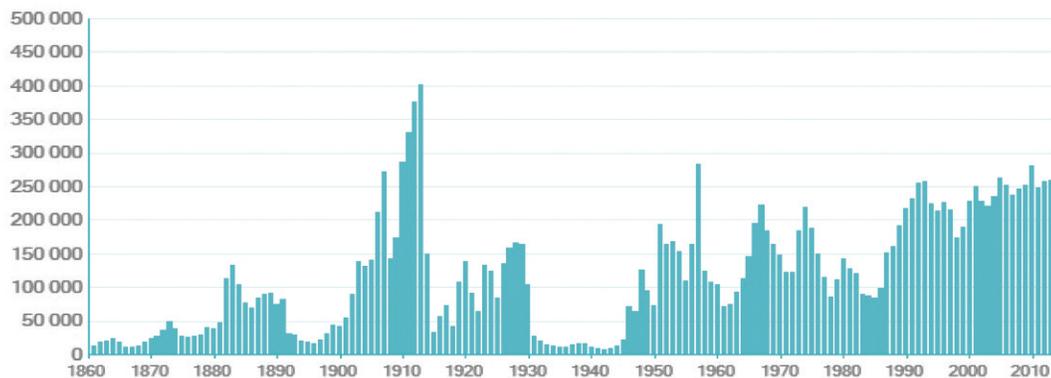
Une personne autorisée à demeurer sur le territoire pour des motifs d'ordre humanitaire.

Source : Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion (2014). *L'immigration temporaire au Québec*. Portraits statistiques 2008-2013.



Au Canada, il y a eu en moyenne **259 542** résidents permanents annuellement de 2011 à 2015.

Canada - Résidents permanents 1860-2014



Source : Citoyenneté et Immigration Canada (2015).
Faits et chiffres 2015 : Aperçu de l'immigration – Résidents permanents

Faits saillants

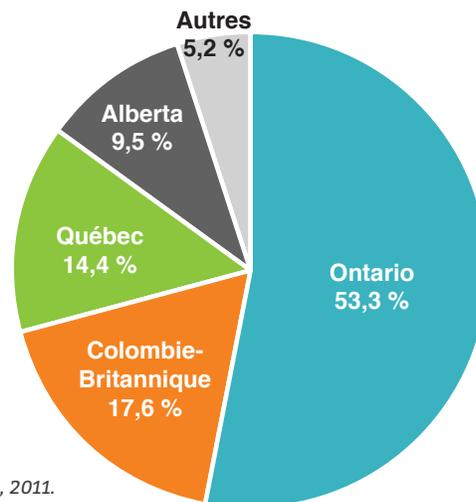
■ Au Canada, 1 personne sur 5 est née à l'étranger, soit 20,6 % de la population totale (Statistique Canada, 2013).

■ Entre 2006-2011, les immigrants récents provenaient principalement de l'Asie (Statistique Canada, 2013).

■ En 2011, la majorité (94,8 %) de la population du Canada née à l'étranger résidait dans quatre provinces : Ontario, Colombie-Britannique, Québec et l'Alberta (Statistique Canada, 2013).

■ Selon l'Enquête nationale des ménages de 2011, la majorité des nouveaux arrivants se sont établis dans les trois principaux centres urbains : Vancouver 13,3 %, Toronto 32,8 % et Montréal 16,3 % (Statistique Canada, 2013).

Principales provinces de résidence des personnes nées à l'étranger en 2011

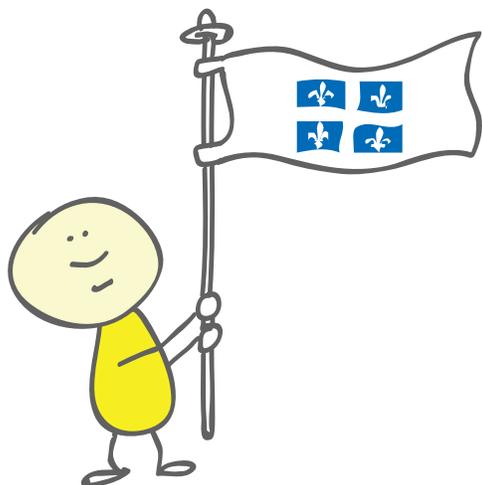


Source : Statistique Canada (2013).
Enquête nationale auprès des ménages, 2011.

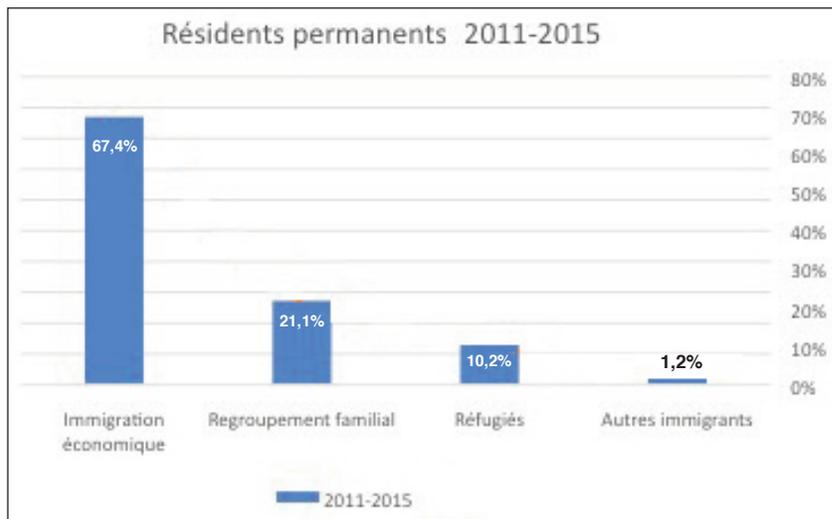
Principaux pays de naissance 2011-2015

| | | |
|---|--------------------------------------|---------------|
|  | Philippines | 38 294 |
|  | Inde | 33 869 |
|  | République populaire de Chine | 27 955 |

Source : Citoyenneté et Immigration Canada (2015).
Faits et chiffres 2015 : Aperçu de l'immigration – Résidents permanents



Au Québec, il y a eu en moyenne **51 611** résidents permanents annuellement de 2011 à 2015



Faits saillants

■ De 2011 à 2015, le Québec a admis 258 057 résidents permanents (MIDI, 2016b).

■ Au cours de la période 2011-2015, les 2/3 des immigrants admis sont issus de l'immigration économique (MIDI, 2016b).

■ De 2011 à 2015, 68,8 % des personnes admises ont moins de 35 ans à leur arrivée (MIDI, 2016b).

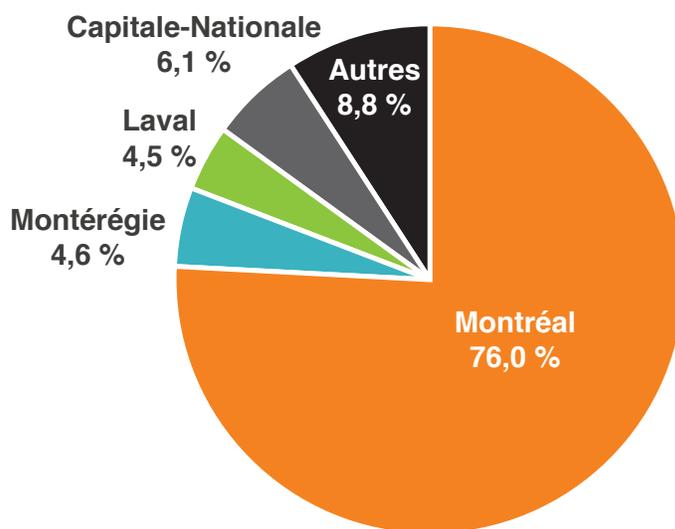
■ Dans la cohorte 2011-2015, environ 7 immigrants sur 10 prévoient s'installer à Montréal (MIDI, 2016b).

■ La plupart (59,4 %) des immigrants admis entre 2011-2015 ont affirmé connaître le français (MIDI, 2016b).

■ La majorité (67,8 %) des immigrants admis de 2011 à 2015 ont un niveau de scolarité élevé, soit 14 années et plus d'études (MIDI, 2016b).

Région projetée de destination en 2015

*Destination déclarée lors de la sélection ou de l'admission

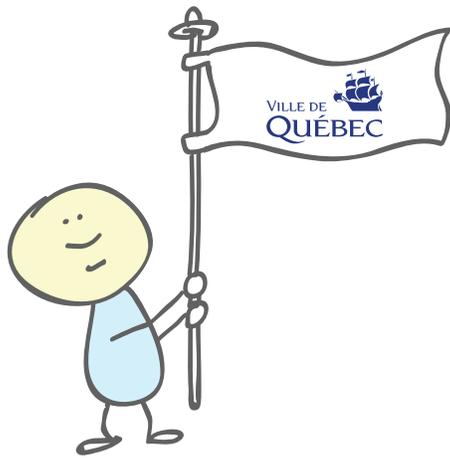


Principaux pays de naissance 2011-2015

| | | |
|--|-------------------------------|--------|
| | République populaire de Chine | 22 648 |
| | France | 20 918 |
| | Haïti | 18 443 |

Source : Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion (2016b).

L'immigration permanente au Québec selon les catégories d'immigration et quelques composantes. Portrait statistique 2011-2015.



Faits saillants

■ De 2010 à 2014, parmi les résidents permanents qui choisissaient la région de la Capitale-Nationale, 95,1 % s’installaient dans la Ville de Québec (MIDI, 2016a).

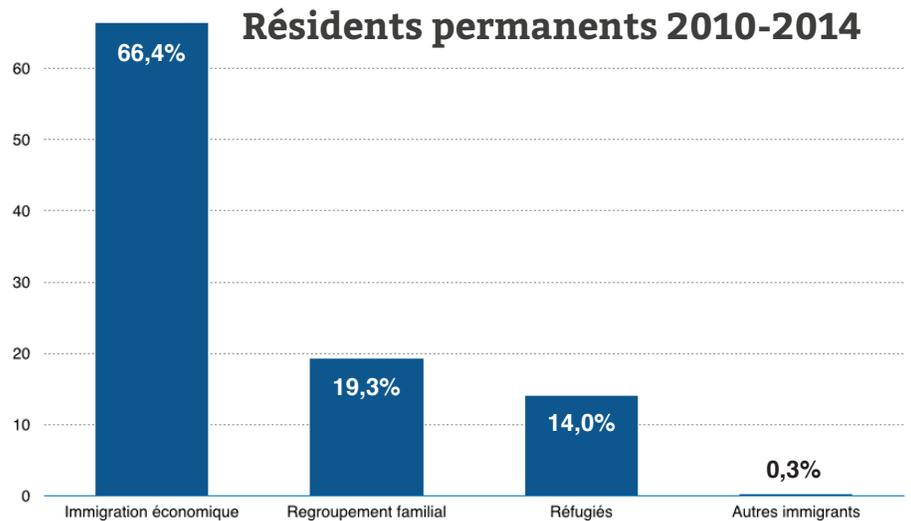
■ Ils habitaient majoritairement dans les arrondissements de Sainte-Foy/Sillery/Cap-Rouge, la Cité-Limoilou et des Rivières (Ville de Québec, 2015).

■ Les 4 quartiers pour lesquels la part et le nombre d’immigrants sont importants sont: Maizerets, Vanier, Cité-Universitaire et Plateau (Ville de Québec, 2015).

■ Il y a une corrélation entre la vulnérabilité des quartiers et le nombre d’immigrants hors-Europe (Ville de Québec, 2015).

■ 13,2 % des parents dans la région de la Capitale-Nationale sont immigrants (ISQ, 2016).

Dans la Capitale-Nationale, il y a eu en moyenne **2258** résidents permanents annuellement de 2010 à 2014



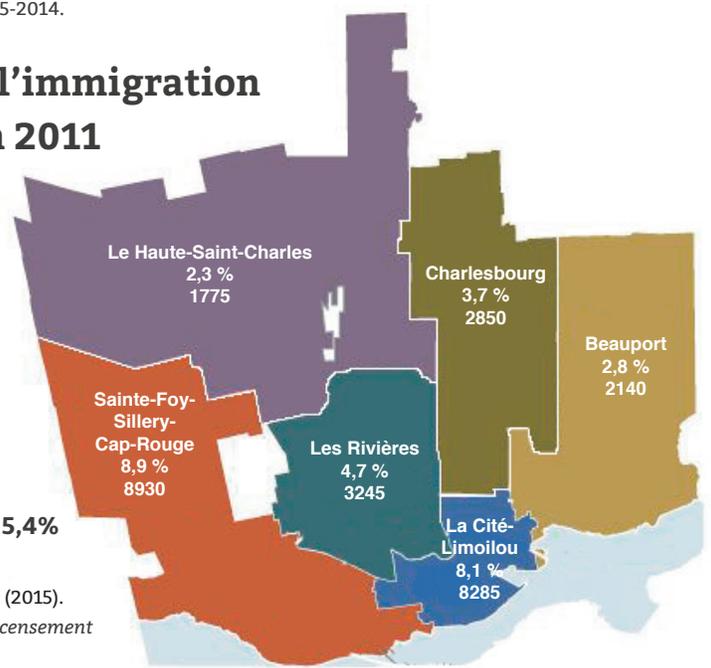
Source : Ministère de l’Immigration, de la Diversité et de l’Inclusion (2016a). Portraits régionaux 2005-2014.

Portrait de l’immigration à Québec en 2011

Population totale : **502 600**

Population immigrante : **27 230**

Population immigrante en % : **5,4%**



Source : Ville de Québec (2015). Statistiques issues du recensement de 2011.

Principaux pays de naissance 2010-2014

| | | |
|--|----------|------|
| | France | 1954 |
| | Colombie | 907 |
| | Maroc | 678 |

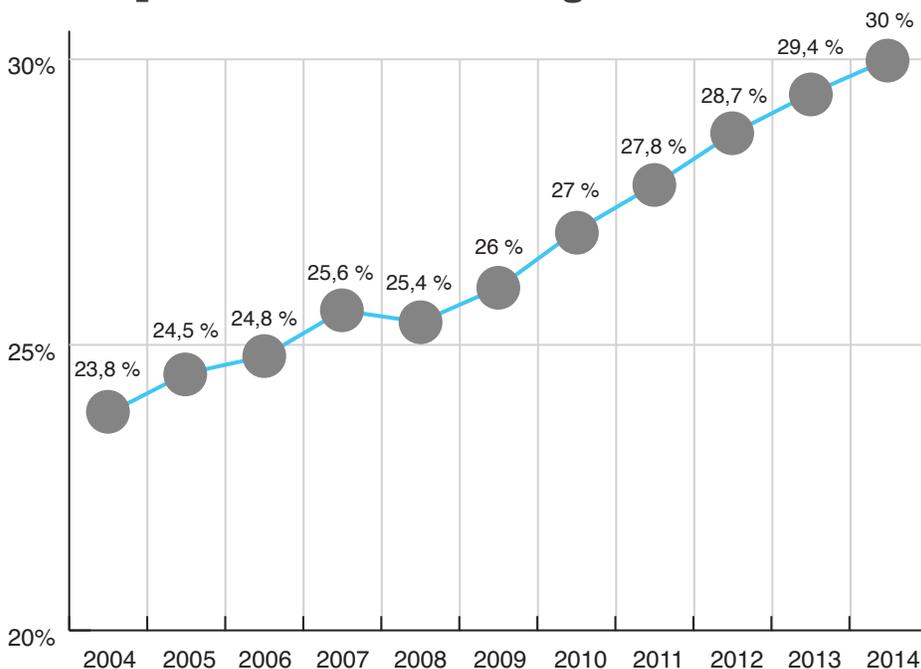
Source : Ministère de l’Immigration, de la Diversité et de l’Inclusion (2016a). Portraits régionaux 2005-2014.

Proportion des enfants âgés de 0 à 5 ans dans la Capitale-Nationale

| INDICATEURS | Capitale-Nationale | Ensemble du Québec |
|---|--------------------|--------------------|
| Nombre d'enfants âgés de 0 à 5 ans en 2015 | 45 273 | 535 490 |
| Proportion d'enfants âgés de 0 à 5 ans dans la région en 2015 | 6,1 % | 6,5 % |
| Proportion d'enfants vivant dans un milieu considéré parmi les plus défavorisés en 2011 | 2,9 % | 17,9 % |
| Proportion d'enfants vivant dans une famille à faible revenu en 2013 | 6,8 % | 12,9 % |
| Proportion d'enfants ayant des parents immigrants récents (résidant au Canada depuis moins de 5 ans) en 2011 | 1,8 % | 3,0 % |

Source : Institut de la statistique du Québec. Direction des statistiques sociodémographiques et Statistique Canada. Division de la démographie, adapté par l'Institut de la statistique du Québec, tiré de l'Observatoire des tout-petits (2016).

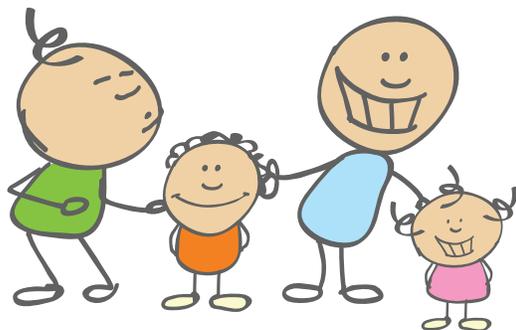
Proportion (%) des nouveau-nés dont au moins un des parents est né à l'étranger



Source : Institut de la statistique du Québec. Registre des événements démographiques, tiré de l'Observatoire des tout-petits (2016).

Source : Observatoire des tout-petits (2016).

Dans quels environnements grandissent les tout-petits ? Portrait 2016.

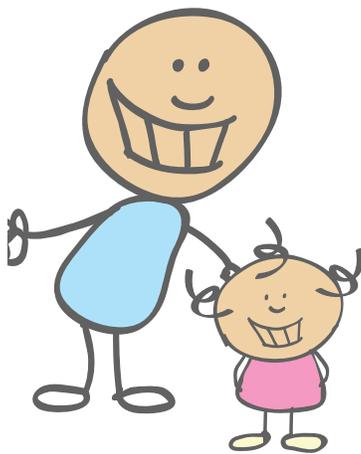
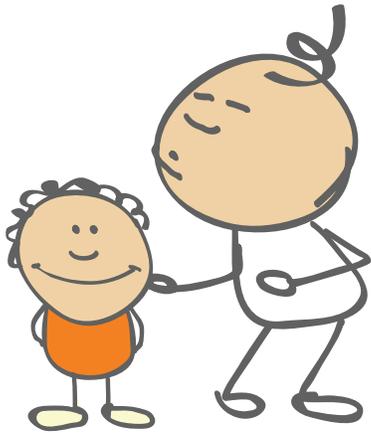


Faits saillants

■ D'après l'Enquête nationale des ménages de 2011, près de 16 000 tout-petits québécois ont au moins un parent issu de l'immigration récente, c'est-à-dire qui réside au Canada depuis moins de 5 ans (Observatoire des tout-petits, 2016).

■ Au Québec, en 2014, plus de 26 000 nouveau-nés (30 %) avaient au moins un parent né hors Canada (Observatoire des tout-petits, 2016).

■ Les parents immigrants affirment qu'ils manquent d'information sur les aspects de développement de leurs enfants, sur les services, sur les ressources, sur leurs droits, etc. (ISQ, 2016)



Mise en garde à propos de l'Enquête nationale auprès des ménages (ENM) de Statistique Canada de 2011 :

En comparaison avec les recensements antérieurs, le recensement de 2011 indique un taux de participation plus faible notamment en raison de son caractère volontaire. Les données sur les sous-groupes particuliers de familles immigrantes devraient donc être utilisées avec prudence.

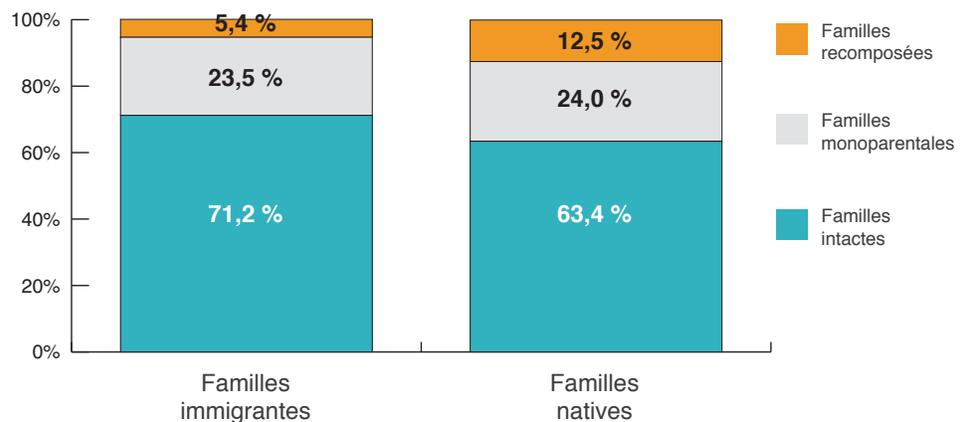
| Groupe d'âge du plus jeune enfant | Famille dont le plus jeune des conjoints, ou le parent seul, est âgé de... | | | | | | | |
|-----------------------------------|--|--------------|-----------------|--------------|--------------|--------------|----------------|--------------|
| | | | Moins de 35 ans | | 35 à 39 ans | | 40 ans ou plus | |
| | Immigrantes | Natives | Immigrantes | Natives | Immigrantes | Natives | Immigrantes | Natives |
| 0-4 ans | 43,0 % | 37,3 % | 80,0 % | 77,0 % | 51,9 % | 35,2 % | 13,1 % | 5,4 % |
| 5-17 ans | 57,0 % | 62,7 % | 20,0 % | 23,0 % | 48,1 % | 64,8 % | 68,8 % | 94,6 % |
| TOTAL | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % |

Faits saillants

■ En 2011, 43 % des familles immigrantes ont un enfant de moins de 5 ans, une proportion légèrement plus grande que chez les familles natives (37 %) (ministère de la Famille, 2016).

■ En 2011, les familles immigrantes qui comprennent trois enfants ou plus (25,2 %) sont proportionnellement plus élevées que les familles natives (18,3 %) (ministère de la Famille, 2016).

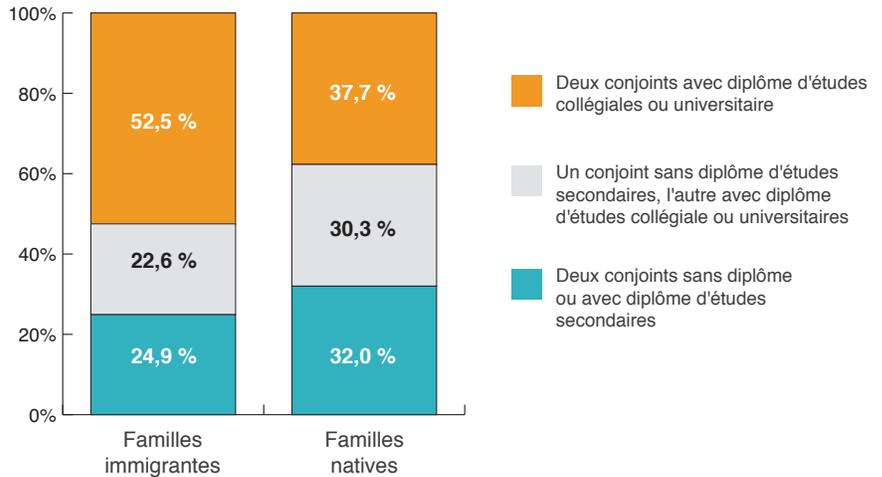
La recomposition familiale est moins présente chez les familles immigrantes que chez les familles natives



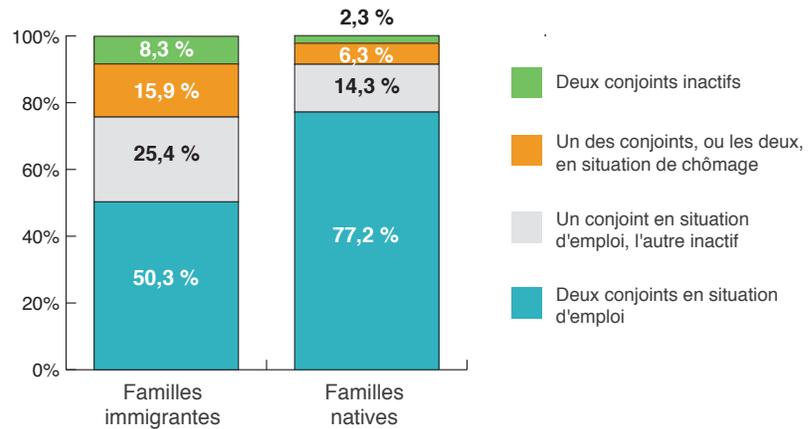
Source : Statistique Canada, enquête nationale auprès des ménages de 2011, compilation effectuée par le ministère de la Famille (2016).



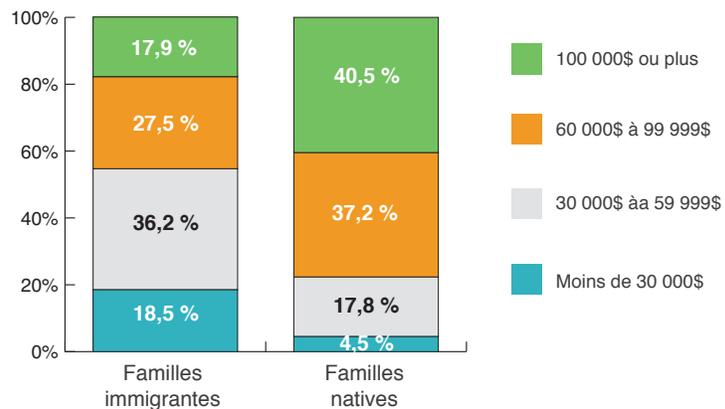
Les parents immigrants sont proportionnellement plus scolarisés que les parents nés au Canada



Les parents des familles immigrantes sont moins nombreux sur le marché du travail que ceux des familles natives



Le revenu total familial est plus bas chez les familles immigrantes que chez les familles natives



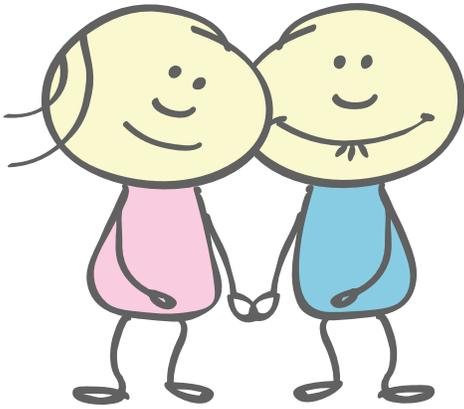
Faits saillants

■ Le niveau de diplomation universitaire est plus élevé chez les parents immigrants que chez les parents nés au Canada (ISQ, 2016).

■ 24 % des parents immigrants ne bénéficient d'aucune ou de peu de mesures de conciliation travail/famille (ISQ, 2016).

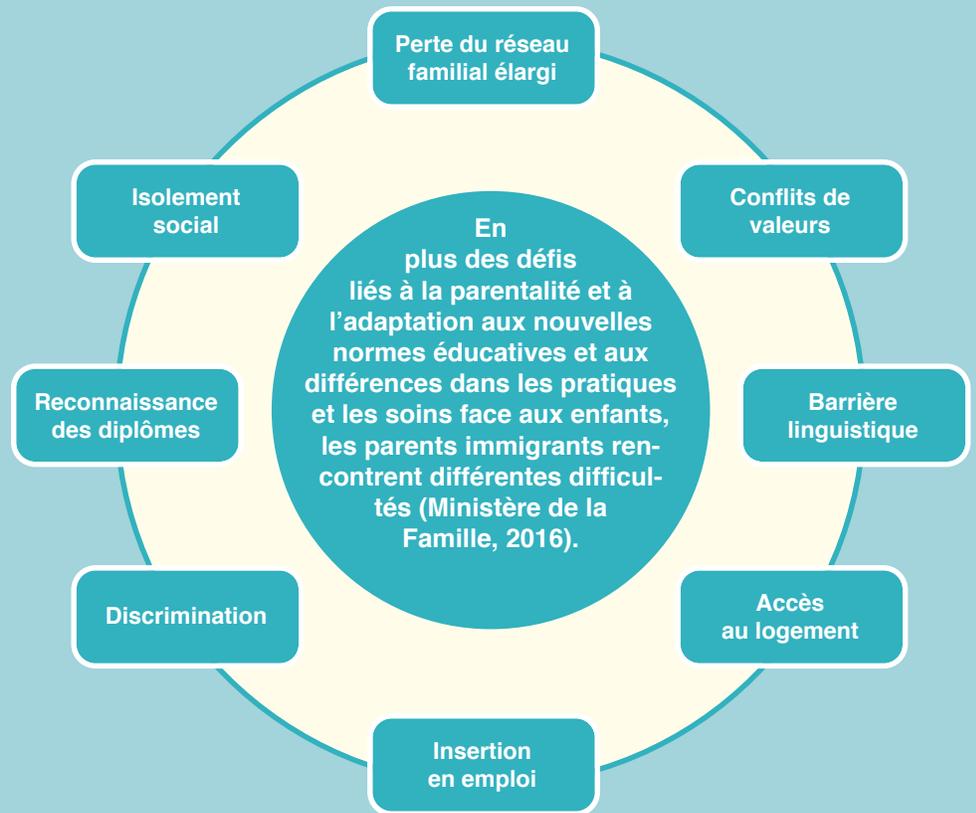
■ 47 % des parents vivant sous le seuil de la pauvreté sont immigrants dans la province de Québec. Dans la Capitale-Nationale, ce pourcentage est inférieur (36,6 %) (ISQ, 2016).

■ Le besoin en information qui se démarque le plus chez les parents nés hors du Canada, est celui qui concerne les différentes aides financières aux familles : allocation-logement, crédit d'impôt, etc. (ISQ, 2016)



En comparaison avec les parents nés au Canada, les parents immigrants se perçoivent comme étant plus confiants en leurs compétences parentales. Ils paraissent également plus optimistes et positifs face aux défis de leurs enfants et en leur capacité d'être des modèles positifs pour les autres parents (ISQ, 2016).

Malgré tout, les immigrants rencontrent différentes difficultés :



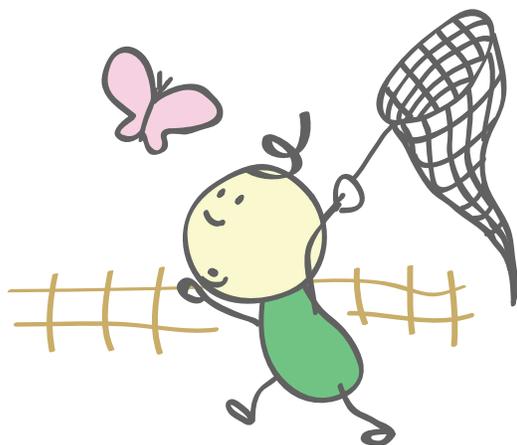
Faits saillants

■ 58.5 % des parents nés hors Canada disent n'avoir aucune ou 1 seule source de soutien (parents, amis, voisins sur qui compter) (ISQ, 2016).

■ Les parents nés hors du Canada semblent moins sensibilisés à la stimulation précoce auprès de leur nourrisson (lire des histoires, chanter des comptines, jouer avec leur enfant) que les parents nés au Canada. Toutefois, l'écart se réduit lorsque l'enfant atteint 6 mois (ISQ, 2016).

Source : Institut de la Statistique du Québec (2016).

Mieux connaître la parentalité au Québec. Enquête québécoise sur l'expérience des parents d'enfants de 0 à 5 ans 2015 (EQEPE), dans le cadre de l'initiative Perspectives Parents.



Extrapolation du nombre d'enfants accueillis en CPE, en garderie ou en milieu familial en mars 2014 selon leur âge au 30 septembre 2013 et répartition selon les types de services de garde

| Groupe d'âge | Installations de CPE | | Garderies subventionnées | | Garderies non subventionnées | | Milieu familial | | TOTAL | |
|---------------|----------------------|-------------|--------------------------|-------------|------------------------------|-------------|------------------|-------------|------------------|------------|
| | Nombre d'enfants | % | Nombre d'enfants | % | Nombre d'enfants | % | Nombre d'enfants | % | Nombre d'enfants | % |
| Moins de 1 an | 4874 | 21,1 | 1809 | 7,8 | 2312 | 10 | 14159 | 61,2 | 23155 | 8,8 |
| 1 an | 14874 | 28,2 | 7558 | 14,4 | 8552 | 16,2 | 21672 | 41,2 | 52655 | 19,9 |
| 2 ans | 18860 | 33,6 | 9483 | 16,9 | 7161 | 12,7 | 20680 | 36,8 | 56184 | 21,2 |
| 3 ans | 22520 | 36,3 | 11415 | 18,4 | 8359 | 13,5 | 19829 | 31,9 | 62123 | 23,5 |
| 4 ans | 24683 | 41,1 | 11980 | 19,9 | 8735 | 14,5 | 14722 | 24,5 | 60101 | 22,7 |
| 5 ans et plus | 2954 | 28,9 | 1600 | 15,7 | 2566 | 25,1 | 3088 | 30,3 | 10207 | 3,9 |
| TOTAL | 88765 | 33,6 | 43825 | 16,6 | 37685 | 14,3 | 94150 | 35,6 | 264425 | 100 |

* Il est à noter que le pourcentage de répartition est effectué à l'aide du total par tranche d'âge et non avec le total du nombre d'enfants.

** Le nombre extrapolé d'enfants correspond au nombre d'enfants déclarés dans les rapports d'activité reçus, multiplié par le nombre de places indiqué au permis ou à l'agrément (source: système CAFE, portrait au 31 mars 2014), divisé par le nombre de places indiqué au permis ou l'agrément et correspondant aux rapports d'activité reçus.

Faits saillants

■ Au Québec, en mars 2014, près de 223 000 familles et plus de 264 000 enfants fréquentent les services de garde éducatifs à l'enfance (Gouvernement du Québec, 2014).

■ Les CPE accueillent près de 34 % des enfants, les garderies plus de 30 % et les services de garde en milieu familial près de 36 % (Gouvernement du Québec, 2014).

■ Les enfants âgés de 3 ans sont les plus nombreux dans les services de garde (23,5 %), suivis des 4 ans (22,7 %) et des 2 ans (21,2 %) (Gouvernement du Québec, 2014).

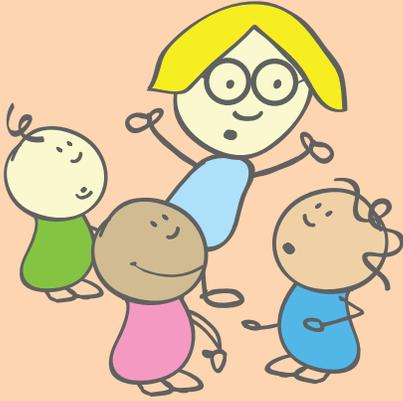
■ Les familles peu scolarisées, à faible revenu ou inscrites à l'aide sociale ainsi que les familles immigrantes sont proportionnellement plus nombreuses à ne pas utiliser la garde régulière (ISQ, 2009).

Proportion de familles ayant des enfants de moins de cinq ans, qui n'utilise pas la garde régulière, Québec, 2009

| Lieu de naissance des parents | % | Statut d'immigrant des parents | % |
|---|--------|--|--------|
| Les deux parents (ou le parent seul) sont nés au Canada | 26 % | Les deux parents (ou le parent seul) résident au Canada depuis moins de cinq ans | 33,5 % |
| Un des parents est né à l'extérieur du Canada | 29,6 % | Un des parents réside au Canada depuis moins de cinq ans | 45,5 % |
| Les deux parents (ou le parent seul) sont nés à l'extérieur du Canada | 32,1 % | Autres situations | 26,4 % |

Source : Gouvernement du Québec (2014).

Situation des centres de la petite enfance, des garderies et de la garde en milieu familial au Québec en 2014.



Point de vue des parents

- Les parents immigrants ont peur qu'en raison de la barrière linguistique leurs enfants ne soient pas compris et que par conséquent leurs besoins ne soient pas satisfaits (Bernhard et Lefebvre, 1998a, 1998b, cités dans MESS, 2004).

- Ils se questionnent concernant le respect de certaines prescriptions culturelles et religieuses entre autres à l'égard de l'alimentation. Ils se sentent rassurés lorsqu'un membre du personnel est issu du même groupe ethnique ou qu'il parle la même langue (OSGE, 1991; Bernhard et Lefebvre, 1998a, 1998b, cités dans MESS, 2004).

- Ils considèrent que les éducateurs répondent à leurs attentes en lien avec l'apprentissage de la langue, la préparation à l'école et l'inculcation de valeurs et de comportements positifs (Bernhard et Lefebvre, 1998a, 1998b, Chang, 1997, cités dans MESS, 2004).

- Certains parents trouvent qu'il n'y a pas assez d'activités scolaires et que les éducateurs ne sont pas assez autoritaires notamment par rapport au respect des règles de la vie en groupe et de la politesse (Bernhard et Lefebvre, 1998, cités dans MESS, 2004).

- Les parents immigrants souhaiteraient participer davantage aux activités, avoir plus d'échanges avec le personnel et les autres parents, mais ils évoquent différentes raisons qui les empêchent de s'impliquer : barrière linguistique, manque d'informations ou de temps, gêne, peur de déranger, respect de l'autorité, indifférence à leur égard, etc. (Bernhard et Lefebvre, 1998a, 1998b, cités dans MESS, 2004)

«Familles et garderies instaurent donc, chacune de leur côté, un modèle d'« experts » qui laisse peu d'espace pour un réel partenariat et fait naître, au contraire, des incompréhensions mutuelles» (MESS, 2004, p,38).

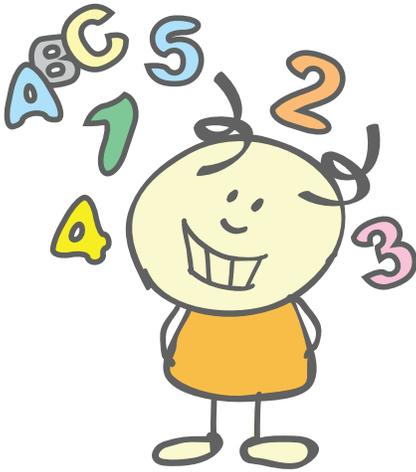
Point de vue du personnel éducatif

- Les éducateurs reconnaissent l'importance d'établir de bonnes relations avec les parents, mais ils auraient tendance à juger sévèrement les parents immigrants notamment en ce qui concerne leur conception de la façon d'élever leurs enfants (MESS, 2004).

- Les éducateurs reprochent aux parents immigrants leur faible implication dans les services de garde qu'ils attribuent à un manque d'efforts ou d'intérêt, une attitude fuyante, du mépris et de l'indifférence à leur égard, une méconnaissance des programmes éducatifs, etc. (Lavallée et Beaulieu, 1992; Bernhard et Lefebvre, 1997b, cités dans MESS, 2004).

- La barrière de la langue, la perception des rôles de chacun, les différences dans les codes culturels engendrent des malentendus qui sont accentués par le manque de communication (Bernhard et autres, 1995; Bernhard et Lefebvre, 1997b, 1998a, 1998b; OSGE, 1994; Carignan, 1997; Lopez, 2000, cités dans MESS, 2004).

- Les problèmes de communication suscitent plus de petits conflits en lien avec les tarifs, les horaires, les jours fériés, etc. que sur le plan des valeurs, de l'éducation ou de l'adaptation des services (Lopez, 2000, cité dans MESS, 2004).



Faits saillants

■ Les enfants qui ont déjà appris le français sont proportionnellement moins nombreux à être vulnérables (23 %) (ISQ, 2013, cité dans Bakhshaei, 2015).

■ Les élèves allophones sont plus vulnérables dans au moins un domaine de développement (35 %) (ISQ, 2013, cité dans Bakhshaei, 2015).

■ Les enfants nés à l'extérieur du Canada et les allophones ressortent comme plus vulnérables dans les domaines liés au développement cognitif et langagier ainsi qu'à l'habilité de communication et aux connaissances générales (Boucheron et al., 2012, cités dans Bakhshaei, 2015).

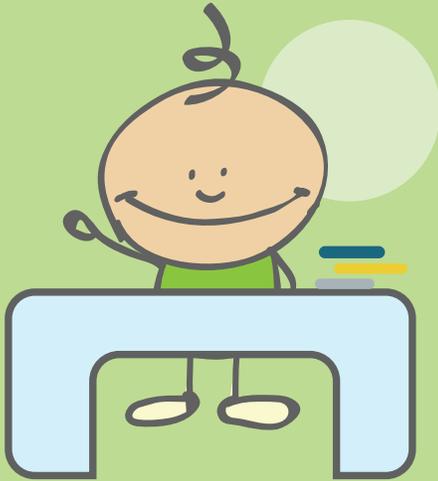
■ Les enfants originaires de l'Europe et de l'Afrique du Nord ont un profil plus favorable ou comparable aux enfants nés au Canada (Boucheron et al., 2012, cités dans Bakhshaei, 2015).

Les élèves de maternelle issus de l'immigration présentent des déficits dans chacun des domaines de maturité scolaire par rapport à leurs pairs non issus de l'immigration.

Proportion d'enfants à la maternelle vulnérables par domaine de développement, Québec 2012

| | Santé physique et bien-être (%) | Compétences sociales (%) | Maturité affective (%) | Développement cognitif et langagier (%) | Habilité de communication et connaissances générales (%) | Au moins un domaine de développement (%) |
|---|---------------------------------|--------------------------|------------------------|---|--|--|
| Langue(s) maternelle(s) de l'enfant | | | | | | |
| Français (avec ou sans autre(s) langue(s) sauf anglais) | 8,6 | 8,6 | 9,6 | 9,3 | 7,7 | 23,1 |
| Anglais (avec ou sans autre(s) langue(s) sauf français) | 12,8 | 10,6 | 9,7 | 10,6 | 19,2 | 32,8 |
| Français et anglais | 10,7 | 10,2 | 11,3 | 9,6 | 13,1 | 27,5 |
| Autre(s) seulement | 12,6 | 10,4 | 9,6 | 13,3 | 23,3 | 35,1 |
| Lieu de naissance | | | | | | |
| Canada | 9,2 | 8,8 | 9,6 | 9,6 | 9,8 | 24,7 |
| Extérieur du Canada | 13,6 | 10,7 | 10,6 | 14,5 | 21,2 | 34,7 |

Source : Institut de la statistique du Québec, 2013, p. 63, tiré de Bakhshaei (2015).



Cs de la Capitale

En 2016-2017, il y avait **1445** élèves issus de l'immigration (nés hors du Canada) inscrits au préscolaire et au primaire à la Cs de la Capitale.

Préscolaire 4 ans : 37 élèves

Préscolaire 5 ans : 171 élèves

Primaire : 1237 élèves

La Cs de la Capitale offre des mesures de francisation à 498 élèves de niveau préscolaire et primaire.

Source : Rhains, M., communication personnelle, 22 février 2017.

Cs des Premières-Seigneuries

En 2016-2017, il y avait **338** élèves issus de l'immigration (nés hors du Canada) inscrits au préscolaire et au primaire à la Cs des Premières-Seigneuries.

Programme Passe-Partout : 14 élèves

Préscolaire 4 ans temps plein : 5 élèves

Préscolaire 5 ans : 41 élèves

Primaire : 278 élèves

La Cs des Premières-Seigneuries offre des mesures de francisation à 180 élèves de niveau préscolaire et primaire.

Source : Lavoie, M., communication personnelle, 10 février 2017.



Cs des Découvreurs

En 2015-2016, il y avait **971** élèves issus de l'immigration (nés hors du Canada) inscrits au préscolaire et au primaire à la Cs des Découvreurs.

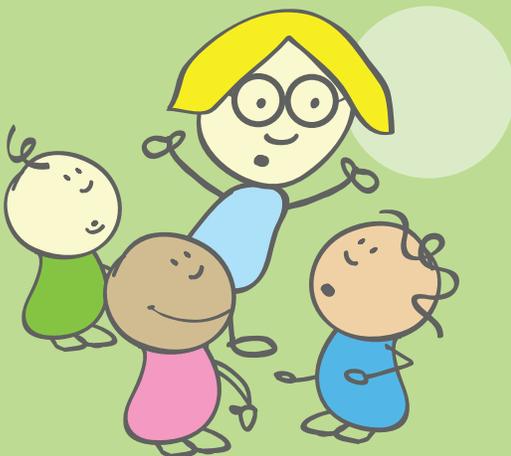
Préscolaire 4 ans : 10 élèves

Préscolaire 5 ans : 113 élèves

Primaire : 848 élèves

La Cs des Découvreurs offre des mesures de francisation à 167 élèves de niveau préscolaire et primaire.

Source : Boulet, S., communication personnelle, 7 février 2017.

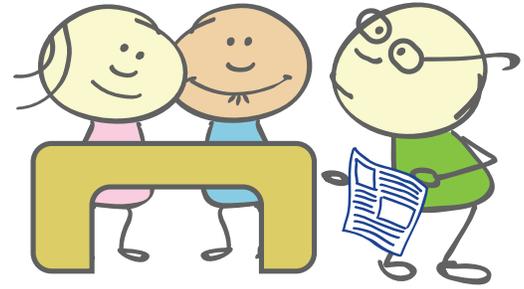


Des parents

Dans l'ensemble, les parents immigrants ont une conception relativement positive de l'école.

- Parmi les aspects les plus souvent cités qui génèrent de la satisfaction, soulignons l'accessibilité à l'éducation, la disponibilité des enseignants, la relation des enseignants avec les enfants, les modalités d'apprentissage (jeux, chansons, créativité), les ressources disponibles et le sentiment général de sécurité.

- La question de la langue est une des problématiques identifiées par les parents. Certains déplorent l'absence d'interprètes alors que d'autres aimeraient que les communications puissent se faire en anglais. En raison de la langue, les parents sentent que leur capacité de s'impliquer dans l'éducation de leurs enfants et de collaborer avec l'école est limitée (suivi des communications écrites, devoirs, etc.).



- La question du respect et de la discipline peut également générer des frictions. Les parents reprochent aux enseignants le manque d'autorité, le laxisme, la trop grande familiarité, l'absence de hiérarchie dans le rapport enseignant-enfants, etc.

- Le contrôle institutionnel est vu par certains parents immigrants comme une ingérence, comme l'expression de préjugés et comme un manque de confiance vis-à-vis d'eux.

- Certains parents aimeraient que leurs valeurs et conceptions de l'école soient plus prises en compte par le milieu scolaire : restrictions alimentaires, moins de jeux, système plus axé sur la performance, avoir des devoirs plus tôt, apprentissage de l'écriture en bas âge, etc.

Faits saillants

- Les parents et les enseignants soulignent que la barrière de la langue est un obstacle important à la communication et souhaiteraient avoir un meilleur accès aux interprètes.

- Il y a une volonté partagée d'avoir plus de lieux de rencontre et d'échanges entre enseignants et parents.

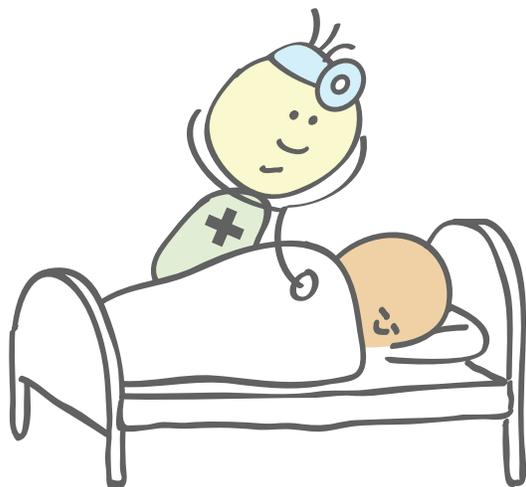
Du personnel scolaire

- Les enseignants consultés affirment apprécier le travail avec une clientèle pluriethnique. Ils trouvent l'expérience stimulante et valorisante et ils se sentent respectés et considérés par les parents immigrants.

- La barrière de la langue et l'accessibilité aux interprètes représentent un obstacle majeur pour les enseignants.

- Les enseignants expriment le souhait et le besoin de connaître davantage l'histoire, la culture et le vécu des familles immigrantes pour mieux les comprendre.

- Les enseignants trouvent que les enfants agissent souvent comme interprète et se retrouvent avec des responsabilités trop importantes pour leur âge.



Précision et mise en garde concernant les données

Il est à noter que certaines limites dans les données en lien avec la santé des familles immigrantes sont régulièrement soulevées. Des nuances dans la lecture des résultats peuvent être apportées en fonction de l'hétérogénéité des cohortes, du temps passé au Canada, des facteurs socioculturels, de la faiblesse des effectifs, de la sélection des immigrants, de l'utilisation des services, de la présence de biais dans les déclarations et de possibles sous-diagnostics.

Selon L. Simich et B. Jackson, « [...] *pour tous les immigrants, les aspects de leur vie sociale qui contribuent le plus à les garder en santé sont aussi ceux qui favorisent leur adaptation et leur intégration sociale au Canada* ». Ainsi, établir des relations, élargir son réseau, apprendre une langue, trouver du travail, contrôler le stress lié à la migration, sont autant de facteurs qui contribuent à maintenir une bonne santé (cités dans Nanhou et Bernèche, 2014).

Faits saillants

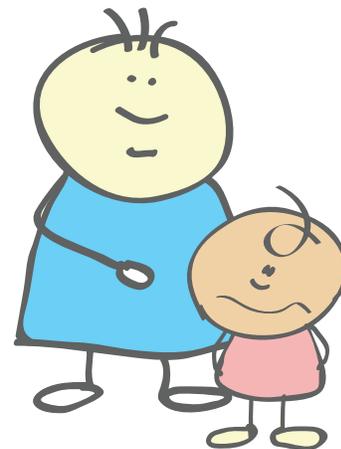
■ Dans l'ensemble, les immigrants arrivés depuis moins de 10 ans au Québec sont en meilleure santé que les Canadiens de naissance, mais cela tend à s'amenuiser en fonction de la durée de résidence dans le pays d'accueil (Nanhou et Bernèche, 2014).

■ Il y a une plus grande proportion de parents immigrants que de parents nés au Canada qui n'a pas de médecin de famille (ISQ, 2016).

■ Les parents immigrants suivent moins les cours prénataux ainsi que les services de soutien (allaitement et autres) que les parents nés au Canada (ISQ, 2016).

■ Les raisons principales de la non-utilisation des services périnataux chez les parents immigrants sont : le manque d'informations concernant ces services et l'absence de besoins (ISQ, 2016).

Les personnes immigrantes auraient notamment de meilleures habitudes de vie en ce qui concerne la consommation d'alcool et de tabac (Nanhou et Bernèche, 2014).



Les personnes immigrantes seraient moins portées à déclarer des maladies et à consulter pour des problèmes de santé mentale (Nanhou et Bernèche, 2014).



Faits saillants

■ Seulement 9.9 % des parents immigrants connaissent très bien les services offerts aux familles (ISQ, 2016).

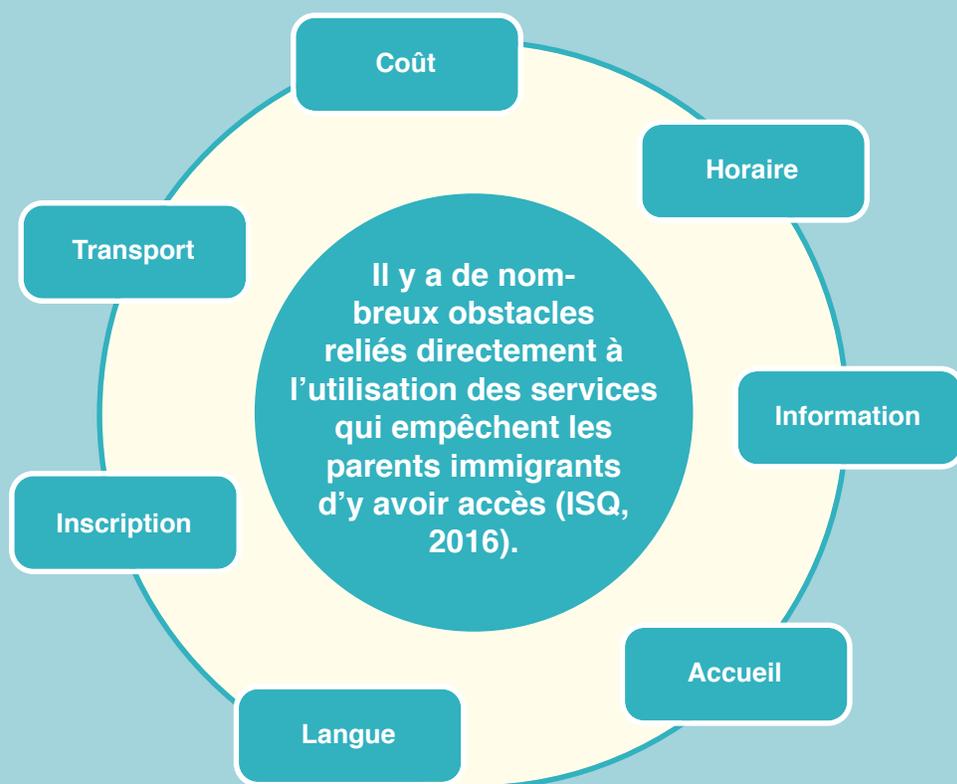
■ Les parents nés hors du Canada dénombrent plus d'obstacles à la fréquentation des services que les parents nés au Canada. Les principaux sont le coût et le manque d'information (ISQ, 2016).

■ Les parents nés hors du Canada ont moins tendance à fréquenter les activités parents/enfants que les parents nés au Canada (ISQ, 2016).

■ Il y a une plus grande proportion de parents immigrants qui fréquentent une halte-garderie que de parents nés au Canada (ISQ, 2016).

Les parents immigrants semblent prioriser les activités sportives et les fêtes communautaires comme activités à faire avec leurs enfants (ISQ, 2016).

Obstacles liés à l'utilisation des services



Tout comme les parents nés au Canada, les parents immigrants priorisent la fréquentation des centres de loisirs en famille (ISQ, 2016).

Les parents immigrants sont plus présents que les parents nés au Canada dans les CLSC, les bibliothèques, les organismes communautaires et les associations (ISQ, 2016).

Bakhshaei, M. (2015). La scolarisation des jeunes Québécois issus de l'immigration : un diagnostic. Rapport de recherche de la Fondation Lucie et André Chagnon, 20-30.

Benoit, M., Rousseau, C. Ngirumpaste, P. et Lacroix, I. (2008). «Relations parents immigrants-écoles dans l'espace montréalais : au-delà des tensions, la rencontre des rêves». *Revue des sciences de l'éducation*, 34 (2), 313-332.

Citoyenneté et Immigration Canada (2015). Faits et Chiffres 2015 : Aperçu de l'immigration – Résidents permanents et temporaires. [<http://ouvert.canada.ca/data/fr/dataset/2fbb56bd-eae7-4582-af7d-a197d185fc93>] (consulté le 9 février 2017).

Gouvernement du Québec (2014). Situation des centres de la petite enfance, des garderies et de la garde en milieu familial au Québec en 2014. Analyse des rapports d'activités, 2013-2014, 228.

Institut de la statistique du Québec (2016). Mieux connaître la parentalité au Québec. Enquête québécoise sur l'expérience des parents d'enfants de 0 à 5 ans 2015 (EQEPE), dans le cadre de l'initiative Perspectives Parents, 259.

Institut de la statistique du Québec (2009). Enquête sur l'utilisation, les besoins et les préférences des familles en matière de services de garde, 2009. Portrait québécois et régional, 358.

Ministère de l'Emploi, Solidarité sociale et Famille (2004). L'accueil et l'intégration des enfants immigrants ou de familles immigrantes dans les services de garde : recension des écrits au Québec, au Canada et dans d'autres sociétés, 2004, 76.

Ministère de la Famille (2016). «Les familles immigrantes au Québec : Quelques caractéristiques à partir de l'Enquête nationale auprès de ménages de 2011», *Quelle famille ?*, 4 (1).

Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion (2016a). Caractéristiques des immigrants établis au Québec et dans les régions en 2016. Portraits régionaux 2005-2014. Gouvernement du Québec, 51.

Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion (2016b). L'immigration permanente au Québec selon les catégories d'immigration et quelques composantes. Portrait statistique 2011-2015. Gouvernement du Québec, 100.

Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion (2014). L'immigration temporaire au Québec. Portraits statistiques 2008-2013. Gouvernement du Québec, 100.

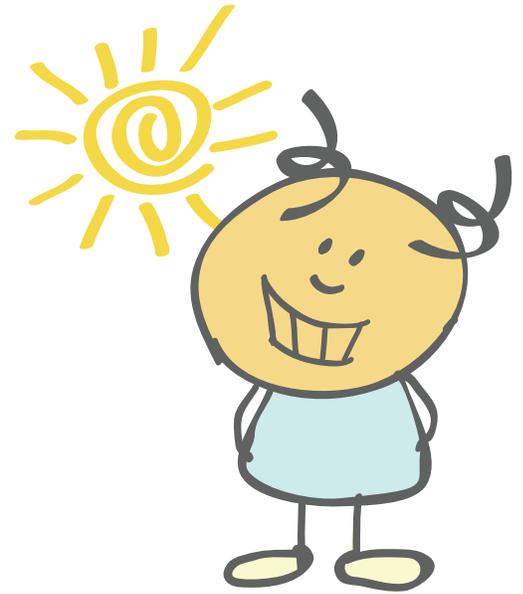
Nanhou, V. et Bernèche, F. (2014). « L'état de santé des immigrants du Québec a-t-il changé au cours des années 2000 par rapport à celui des Canadiens de naissance ? Une vue d'ensemble à partir d'indicateurs-clés », *Zoom santé*, Institut de la statistique, avril, (42), 16.

Observatoire des tout-petits (2016). Dans quels environnements grandissent les tout-petits ? Portrait 2016. Montréal, Québec : [Observatoire des tout-petits. http://tout-petits.org/media/1314/portrait_des_touts-petits-2016-observatoire-des-tout-petits-20161124.pdf] (consulté le 9 février 2017).

Statistique Canada (2013). Immigration et diversité ethnoculturelle au Canada. Enquête nationale auprès des ménages, 2011, 24.

Ville de Québec (2015). Statistiques issues du recensement de 2011, retravaillées par la ville de Québec.

Groupes de discussion, recension des pratiques et sondage



Le projet Immigration-Petite Enfance-Capitale-Nationale réalisera des groupes de discussion avec des familles immigrantes ayant des enfants 0-5 ans ainsi qu'une recension des pratiques porteuses en intervention interculturelle durant la période estivale. De plus, dès l'automne, un sondage sera lancé pour les acteurs intervenant auprès de ces familles.

Par l'entremise de ces différentes activités, le projet souhaite mieux cerner les besoins et les perceptions des familles immigrantes ainsi que les pratiques existantes et probantes en matière d'intervention interculturelle en contexte de parentalité. Les résultats attendus devraient permettre de mieux connaître et desservir les usagers issus de l'immigration.

Pour répondre aux objectifs du projets, l'équipe s'est élargie afin d'accueillir des nouveaux membres du milieu universitaire dans le souci constant de concilier rigueur scientifique et intervention de terrain.

Pour en savoir un peu plus sur l'avancement du projet et les différentes étapes à venir, vous êtes invités à prendre connaissance des informations qui suivent.

SOMMAIRE

| | |
|-----------------------------|----|
| Équipe | 23 |
| Problématique | 24 |
| Revue de littérature | 25 |
| Groupes de discussion | 26 |
| Sondage | 28 |



Agente de recherche



Seima Souissi détient un doctorat et une maîtrise en communication publique de l'Université Laval. Sa thèse a porté sur la contribution de la télévision québécoise à la resocialisation des immigrants nouvellement établis au Québec.

Mme Souissi a travaillé comme professionnelle de recherche au Centre d'études sur les médias et comme chargée de cours au département d'information et de communication de l'université Laval. Elle a également contribué à l'accueil des réfugiés syriens en tant qu'interprète auprès du CIUSSS. Présentement, elle est responsable des groupes de discussion avec les familles immigrantes pour le projet Immigration-Petite Enfance-Capitale-Nationale.

Agent de recherche

Nebila Jean-Claude Bationo est actuellement étudiant au doctorat en psychopédagogie à l'Université Laval, son sujet de recherche s'intéresse à l'engagement paternel dans le développement cognitif et socioaffectif des jeunes enfants en contexte migratoire. Il possède également une maîtrise en psychologie du développement et de l'éducation ainsi qu'une maîtrise en gestion de projets.

En ce qui concerne son expérience professionnelle, il a occupé le poste d'éducateur et d'inspecteur de jeunes enfants, puis il a travaillé à titre de directeur d'un orphelinat recevant des enfants de 3 à 15 ans au Burkina Faso. Dans le cadre de ce projet, il est principalement responsable de la recension des pratiques porteuses en intervention interculturelle ainsi que du sondage auprès des acteurs.



Consultante en évaluation et transfert de connaissances

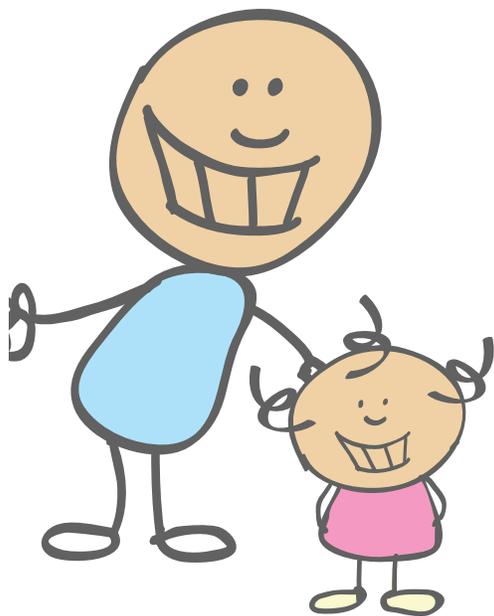


Marie-Claude Jean est directrice générale d'Accès Évaluation, une entreprise spécialisée en recherche et évaluation. Elle a une formation doctorale en santé communautaire, une maîtrise en analyse des politiques ainsi qu'un baccalauréat en psychologie.

En tant que consultante externe en évaluation et transfert de connaissances, Mme Jean apportera son soutien à l'équipe qui pourra compter sur son expertise pour valider les aspects méthodologiques, techniques et éthiques. Elle sera notamment en appui pour la préparation des groupes de discussion ainsi que pour le lancement du sondage Web auprès des acteurs. Pour l'ensemble de son mandat, elle fera équipe avec Marie-Anne Cormier qui va l'appuyer dans ses tâches.

ACCÈS ÉVALUATION

L'évaluation à votre portée!



Comme mentionné dans la proposition du projet, malgré la présence de longue date du phénomène migratoire dans la région de la Capitale-Nationale et de la mobilisation de plusieurs organisations en matière d'immigration, force est de constater que le portrait actuel des populations immigrantes de la région est peu documenté et mal connu.

Il y a notamment un manque important d'informations sur les perceptions des familles immigrantes eu égard à leurs besoins et aux pratiques des différents acteurs de la communauté d'accueil envers elles. Ce manque est d'autant plus criant en ce qui a trait aux familles immigrantes ayant de jeunes enfants.

Une meilleure connaissance de cette réalité migratoire des familles et l'actualisation des pratiques en regard de ces connaissances permettront aux acteurs et aux structures d'être en phase avec l'évolution du tissu social de la région.

Postulat de départ

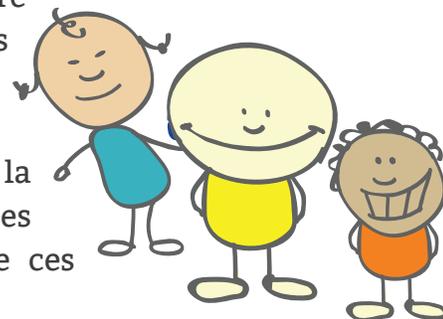
Il existerait un lien entre les pratiques ou du moins la qualité des pratiques des acteurs en matière d'intervention interculturelle et la satisfaction ou non des besoins des parents migrants particulièrement ceux qui ont des jeunes enfants.

Concepts clés

- Immigration/Immigrants
- Pratiques
- Intervenants
- Intervention interculturelle
- 0-5 ans/Petite enfance/Jeune enfant
- Famille/Parentalité

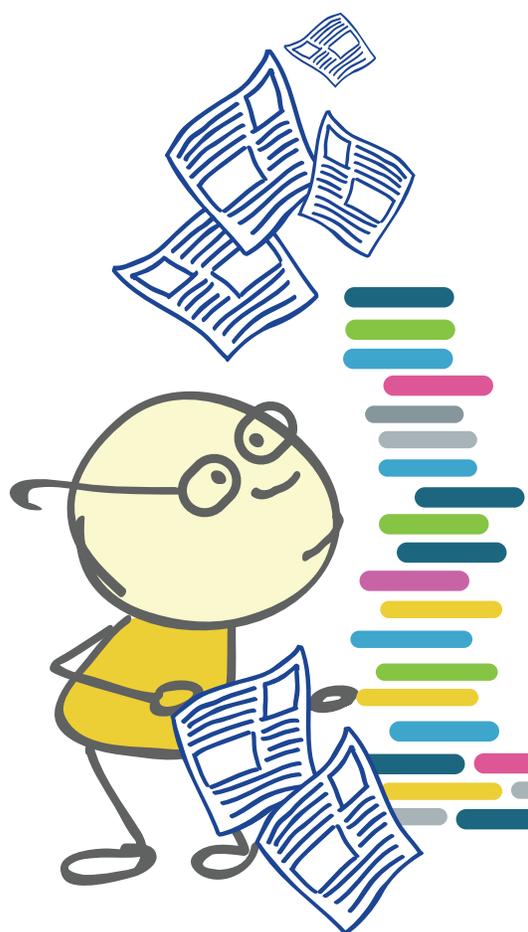
Objectif principal

- Comprendre le vécu migratoire des familles immigrantes ayant de jeunes enfants dans la région Capitale-Nationale et soutenir l'actualisation de la compétence interculturelle des acteurs impliqués auprès de ces mêmes familles.



Objectifs secondaires

- Identifier les perceptions, les stratégies d'adaptation et les besoins des familles immigrantes ayant de jeunes enfants dans la région de la Capitale-Nationale.
- Identifier les défis et les besoins des acteurs intervenant auprès des familles immigrantes.
- Recenser les pratiques existantes et probantes en matière d'intervention interculturelle en contexte de parentalité.



Le projet s'articule autour des thèmes suivants :

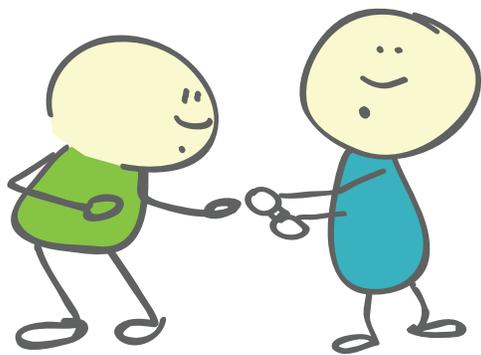
- **Pratiques probantes en matière d'intervention interculturelle** : Approches, pratiques, stratégies, outils reconnus
- **Rapport et perception des services** : Accueil, rôle des intervenants, relation avec les acteurs, etc.
- **Parentalité** : Conception de l'éducation, attachement, jeu, discipline, autorité, développement de l'enfant, etc.
- **Stratégies d'adaptation** : Acculturation et stratégies identitaires
- **Besoins** : Besoins en lien avec la parentalité, la maternité, l'accompagnement des enfants
- **Difficultés** : Accès aux services, isolement, barrière de la langue, renversement des rôles, déqualification, conflits de valeurs, etc.

Limites

- Les délais constituent le principal obstacle. Dans le laps de temps d'exploration, nous ne pourrions nous intéresser qu'à quelques ouvrages.
- La littérature portant sur les pratiques est très limitée dans la région de la Capitale-Nationale ce qui implique que nous devrions nous intéresser aux pratiques dans d'autres régions ou pays.

Questionnement

- Dans leur intervention auprès de familles de diverses origines ayant des enfants de 0 à 5 ans, quelles sont les pratiques probantes des différents acteurs?
- Les pratiques des acteurs en matière d'intervention interculturelle correspondent-elles ou répondent-elles aux besoins des familles migrantes avec de jeunes enfants de 0-5 ans?
- Quelles sont les pratiques qui s'adressent spécifiquement aux parents et celles qui se destinent aux enfants?
- Quelle perception les intervenants ont-ils de leurs pratiques?
- Quelles sont les difficultés rencontrées au cours de leurs interventions?



Nous formerons 10 groupes de discussion, dont 5 de réfugiés et 5 de travailleurs qualifiés et parrainés. Ces deux dernières catégories ont été rassemblées puisque dans la majorité des cas, ce sont des travailleurs qualifiés qui ont parrainé des membres de leur famille.

Les participants seront sélectionnés selon la représentativité de leur communauté sur le territoire de la Capitale-Nationale et regroupés en fonction de leur proximité culturelle et/ou linguistique. Chaque groupe de discussion sera composé de 6 à 10 participants afin de permettre à tous de s'exprimer.

Critères de sélection

- Être issus de l'immigration récente (famille arrivée entre le 1^{er} janvier 2012 et le 31 décembre 2016).
- Avoir au moins un enfant entre 0 et 5 ans.
- Avoir un statut d'immigrant permanent.
- Faire partie de l'un des groupes proposés dans le tableau à la page suivante.

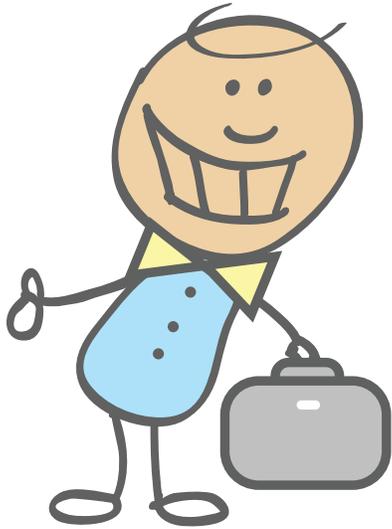
Postulats de départ

- Les réalités et les besoins sont différents en fonction des catégories (réfugiés vs travailleurs qualifiés/parrainés).
- À l'intérieur de chaque groupe, les participants partagent un certain nombre de référents culturels.

Formation des groupes de discussion et calendrier

| Réfugiés | | |
|-----------------------------|-------------------------------|----------------------------|
| Régions | Pays | Calendrier |
| Groupe 1 Asie du Sud | Bhoutan, Népal | Jeudi 3 août |
| Groupe 2 Moyen-Orient | Syrie, Iraq | Jeudi 27 juillet |
| Groupe 3 Afrique central | RDC, RCA, Burundi | Mercredi 2 août |
| Groupe 4 Asie du Sud Est | Myanmar | Mardi 8 août |
| Groupe 5 Amérique du Sud | Colombie, Équateur, Venezuela | Mardi 1 ^{er} août |

| Travailleurs qualifiés/parrainés | | |
|------------------------------------|--------------------------|---------------------|
| Régions | Pays | Calendrier |
| Groupe 6 Afrique du Nord | Maroc, Algérie, Tunisie | Mardi 18 juillet |
| Groupe 7 Amérique du Sud | Colombie, Pérou, Brésil | Mercredi 19 juillet |
| Groupe 8 Europe de l'Ouest | France, Belgique, Suisse | Jeudi 20 juillet |
| Groupe 9 Europe de l'Est | Moldavie, Ukraine | Mardi 25 juillet |
| Groupe 10 Afrique Subsaharienne | Cameroun, Côte d'Ivoire | Mercredi 26 juillet |



Pour recruter les participants, nous allons utiliser trois sources différentes :

- 1 - Base de données du Centre multiethnique de Québec
- 2 - Familles référées par nos partenaires
- 3 - Bouche-à-oreille : Lorsque nous travaillons avec des populations vulnérables, le lien de confiance revêt une importance capitale

Inscription

Pour participer aux groupes de discussion, il faut remplir le formulaire d'inscription prévu à cet effet et le retourner par courriel à l'adresse suivante :

ssouissi@centremultiethnique.com

Seuls les candidats répondants aux critères établis seront retenus, et ce, jusqu'à l'atteinte du nombre maximal de participants par groupe. Nous veillerons à ce que ces derniers soient mixtes et équilibrés. Nous allons également nous assurer que les candidats proviennent de différents secteurs de la région afin de couvrir les réalités de l'ensemble du territoire de la Capitale-Nationale.

Bien que la langue ne soit pas un critère de sélection, les groupes se tiendront préférentiellement en français avec le soutien d'un interprète au besoin.

Déroulement

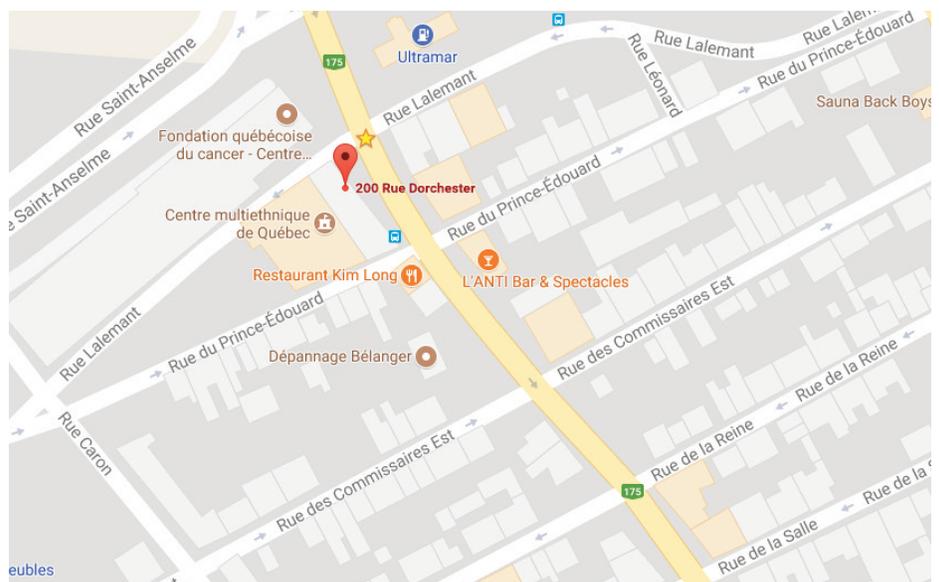
Durée : Environ 120 minutes

Questionnaire : 12-15 questions à développement

Lieu : Centre multiethnique de Québec

Période de recrutement : du 1^{er} juillet au 15 juillet

Compensation financière : 25\$



* Un service de garde sera proposé aux familles qui en manifesteront le besoin.



Dès l'automne, nous ferons parvenir un sondage aux acteurs qui interviennent auprès des familles immigrantes ayant des enfants 0-5 ans sur le territoire de la Capitale-Nationale. Le questionnaire permettra d'identifier les défis rencontrés et les pratiques existantes dans les différents milieux. À partir de ces informations, nous aurons une meilleure connaissance des problématiques et des interventions porteuses. Notre échantillon sera composé de différents acteurs des secteurs de la santé, de l'éducation, des services de garde ainsi que des organismes communautaires et de loisirs. Vous trouverez ci-dessous une liste non exhaustive des professionnels susceptibles de participer.

Inscription

Si vous souhaitez participer au sondage ou nous soumettre la liste des personnes intéressées dans votre organisation, il suffit de nous faire parvenir les coordonnées (nom, prénom, courrier électronique) à l'adresse suivante :

njcbationo@centremultiethnique.com

Il va de soi que plus il y aura de participants, plus riche sera la collecte de données! Lorsque vous recevrez le sondage, vous aurez deux semaines pour le compléter et nous le retourner. Les résultats seront ensuite communiqués à l'ensemble des partenaires du projet. Il est à noter que l'anonymat des participants sera assuré tout au long du processus.

Pour les organisations qui exigent un certificat éthique, une demande de convenance institutionnelle sera déposée au préalable.

Quelques exemples d'acteurs

■ Secteur de la santé

Gestionnaires, infirmiers, travailleurs sociaux, psychoéducateurs, orthophonistes, techniciens en éducation spécialisée, médecins, psychologues, nutritionnistes, intervenants en périnatalité, accompagnantes à la naissance, etc.

■ Secteur de l'éducation

Directeurs, conseillers pédagogiques, enseignants en maternelle 4-5 ans, enseignants en francisation, éducateurs des services de garde, techniciens en éducation spécialisée, psychoéducateurs, animateurs des programmes de maternelle 4 ans, etc.

■ Services de garde

Directeurs, conseillers pédagogiques, responsables de service de garde en milieu familial, éducateurs, etc.

■ Organismes communautaires/Loisirs/Logement

Gestionnaires, coordonnateurs, intervenants des organismes pour les familles et des organismes en immigration, animateurs PVÉ, intervenants HLM, etc.

Recension sur les pratiques porteuses en intervention interculturelle



L'équipe du projet Immigration-petite enfance-Capitale-Nationale (IPECN) vous présente une synthèse de la recension sur les pratiques existantes et porteuses en intervention interculturelle. L'objectif de cette recherche est d'une part de mettre en évidence les spécificités de l'expérience parentale en contexte migratoire et d'autre part de répertorier les pratiques professionnelles adaptées aux groupes ethnoculturels. Le tout permettra d'évaluer l'adéquation entre les services et les besoins de ces populations, et ce, dans l'optique d'accroître l'efficacité des interventions et d'améliorer l'accessibilité et la qualité des services qui leur sont offerts.

Pour réaliser cette recension des écrits, plusieurs sources d'information ont été consultées telles que des articles scientifiques, des documents institutionnels, des rapports gouvernementaux de même que des politiques ministérielles. Dans les pages qui suivent, vous trouverez les définitions des principaux concepts-clés sur lesquels s'appuie notre recherche ainsi qu'une brève description des modèles d'intégration canadien et québécois. Par la suite, nous avons répertorié les besoins et les difficultés des familles immigrantes ayant de jeunes enfants ainsi que ceux des intervenants. En terminant, nous avons fait ressortir les principales stratégies d'intervention interculturelle présentes dans les réseaux de la santé et des services sociaux, de l'éducation, des services de garde et des organismes communautaires ainsi que quelques pistes porteuses.

SOMMAIRE

| | |
|---------------------|----|
| Définitions | 30 |
| Contexte | 31 |
| Besoins | 32 |
| Difficultés | 34 |
| Savoirs | 36 |
| Savoir-faire | 37 |
| Savoir-être | 38 |
| Pratiques | 39 |
| Conclusion | 43 |
| Bibliographie | 44 |

Pratiques porteuses vs probantes

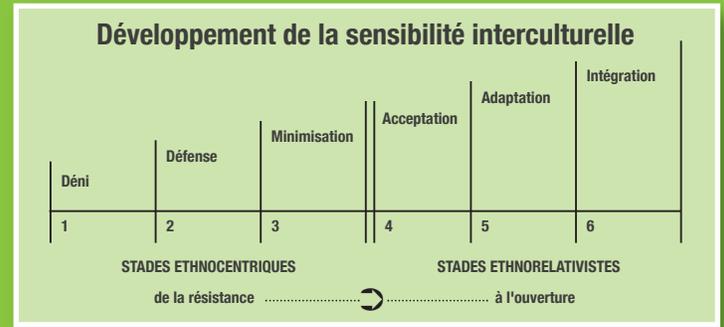


Une pratique porteuse est une pratique utilisée sur le terrain, qui produit des bons résultats, mais qui ne repose pas nécessairement sur des bases ou des données scientifiques.

Cette pratique n'a pas fait l'objet d'expérimentation ou d'étude empirique.

Les interventions jugées efficaces empiriquement se méritent la désignation de « basées sur des données probantes » (Dufour S. et coll., 2017, p. 59). Elles reposent dans ce cas, sur des connaissances scientifiques robustes. Ce sont des pratiques qui ont fait l'objet d'expérimentation.

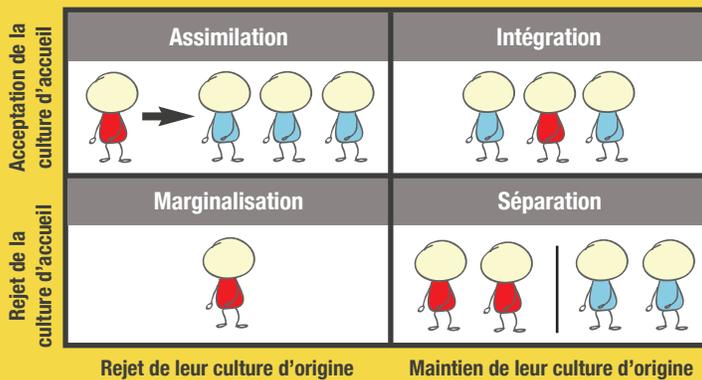
Ethnocentrisme/Ethnorelativisme



Source : Centre d'apprentissage interculturel, Institut canadien du service extérieur (ICSE). Un modèle de développement de la sensibilité interculturelle.

L'ethnocentrisme est une évaluation des attitudes de personnes d'une origine culturelle différente selon les standards de sa propre origine culturelle. Dans le cas de l'ethnorelativisme, il y a une reconnaissance des différences entre les cultures, cependant une attitude ou un comportement ne peut être compris qu'en tenant compte d'un contexte particulier (Bennett, 1993, cité par Diller, 2011).

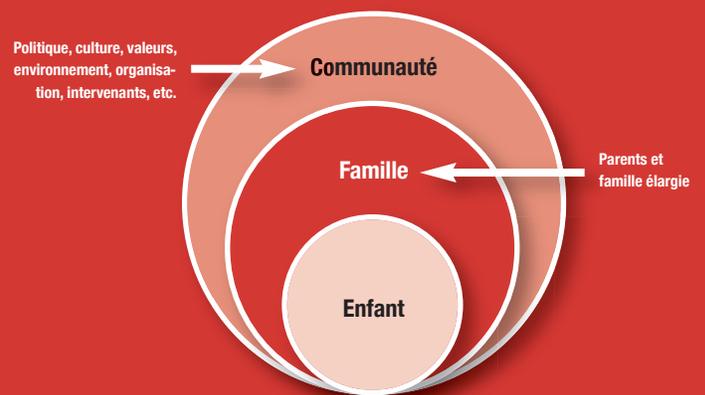
Modèle d'acculturation de Berry



Source : Lee Hawkes (2014). Understanding cross-cultural adjustment and acculturation theories.

La migration peut avoir des impacts sur les attitudes, les valeurs, les comportements et l'identité de la personne. Ainsi, selon le modèle de Berry, les immigrants intègrent certains aspects de la culture du pays d'accueil et maintiennent des aspects de leur propre culture. À ce propos, Legault et Rachédi (2008) ajoutent que « l'individu s'adapte et s'insère, alors que la société s'ajuste et intègre » (p. 63).

Approche écosystémique



Source : Avenir d'enfants (2013). Guide d'implantation de partenariats. Mobilisation des communautés locales pour le développement des enfants de 0 à 5 ans selon une approche écosystémique.

Une approche écosystémique en intervention consiste à tenir compte de tout l'environnement de l'individu. Cette approche permet d'intervenir de façon globale en considérant par exemple chacun des membres de la famille dans la recherche de solution (Hernandez, 2007).

La compétence en matière d'immigration est partagée entre le gouvernement fédéral et les provinces comme le souligne la Constitution canadienne.

L'Accord Canada-Québec concernant l'immigration, signé en 1991, détermine le partage des droits et des responsabilités entre le Canada et le Québec. Dans celui-ci, le Québec a vu trois de ses champs d'intervention se consolider autour de la planification des niveaux d'immigration, la sélection des personnes immigrantes ainsi que l'accueil, la francisation et l'intégration des personnes immigrantes.

Pour accroître la performance de son système d'immigration et favoriser la participation des groupes ethnoculturels, le Québec s'est également doté d'une politique en matière d'immigration, de participation et d'inclusion. Dans celle-ci, quatre objectifs ont été priorisés : miser sur la contribution de l'immigration, accélérer les démarches d'intégration, renforcer les liens de confiance et viser l'égalité entre les acteurs.

(Politique québécoise en matière d'immigration, de participation et d'inclusion, 2015)



Multiculturalisme

Le Canada a fait le choix du multiculturalisme comme modèle d'intégration. Ce dernier prône la cohabitation entre cultures minoritaires et majoritaires en valorisant les différences.

Dans ce modèle, la société forme une mosaïque où les groupes sont juxtaposés les uns aux autres dans une perspective additive. Pour maintenir le tissu social, l'État s'appuie sur les principes d'égalité, de liberté, de droits fondamentaux et de non-discrimination (Legault et Rachédi, 2008).

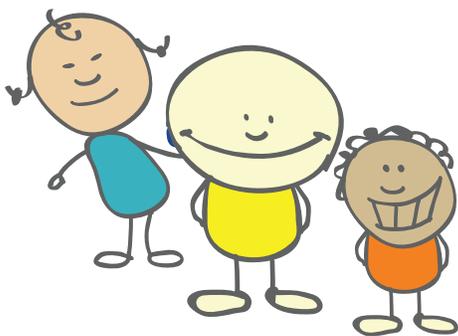
Interculturalisme

Le Québec, pour sa part, a plutôt opté pour l'interculturalisme comme modèle d'intégration.

L'interculturalisme, « tout en valorisant la culture de souche, considérée comme un tronc commun [...] reconnaît aussi les acquis des cultures d'origine et admet que la culture d'accueil puisse être enrichie par les autres cultures » (Bourque, Gravel et Battaglini, 2000, p. 21).

Ce modèle priorise l'intégration des personnes immigrantes dans la culture du pays d'accueil tout en considérant leur culture d'origine.





Besoins prioritaires

Selon une étude de l'Institut national de la santé publique (2012) sur les besoins d'information sur la santé, le bien-être et le développement des enfants de 2 à 5 ans, quatre priorités se sont dégagées du groupe de parents immigrants. Ces dernières sont :

- La discipline;
- L'accès aux ressources;
- Les pratiques parentales;
- L'alimentation.

Parmi les autres besoins mentionnés, nous retrouvons la communication (langage), les étapes du développement, l'estime de soi, les relations avec la fratrie, la propreté, le sommeil, la santé et la sécurité.

La connaissance et la prise en compte des besoins des immigrants sont des préalables à toute intervention.

Les familles immigrantes ont des besoins à la fois semblables et différents de ceux des parents québécois (Bourque, Gravel et Battaglini, 2000).

Hinse (2015), regroupe en 6 catégories les besoins et les problèmes des nouveaux arrivants perçus par les travailleurs sociaux: 1- santé et bien-être (autonomie, être entendu), 2- soin des enfants (soutien dans les rôles parentaux), 3- conflits intergénérationnels, 4- responsabilités et rôles familiaux, 5- services et ressources (connaissance, recours et accès), 6- statut ou catégorie d'immigration. Par ailleurs, « il a été montré que le genre, la classe sociale et la culture influencent la façon dont les acteurs sociaux définissent et priorisent leurs besoins » (Kress et coll. cités par Hinse, 2015, p. 46).

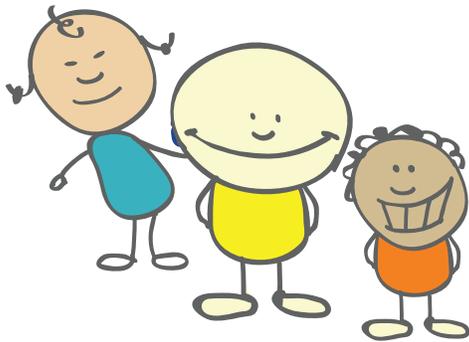
L'intervention interculturelle nécessite de prendre en compte les particularités et les possibilités des personnes immigrantes ainsi que celles des intervenants. C'est une interaction permanente entre ces acteurs, et la réussite ou non de ces échanges dépend de chacun d'eux et aussi des institutions responsables des services aux immigrants.

Besoins non comblés

Dans une étude réalisée au niveau de la santé sur des populations immigrantes au Québec, Battaglini (2010) avance que la moitié des usagers immigrants interrogés font état de besoins non comblés. Ces derniers mentionnent en effet que :

- 1) Les informations qu'ils reçoivent lors des consultations ne sont pas adaptées et qu'il leur est, par conséquent, difficile de comprendre et de mettre en pratique les traitements suggérés par les intervenants;
- 2) Les intervenants prennent peu en compte leur vision de la santé, de la maladie, des traitements envisageables et d'autres aspects de leur vie qu'ils considèrent très importants dans le maintien de leur santé (ex. : religion, vie spirituelle, croyances);
- 3) L'utilisation des services serait plus grande s'ils savaient que leur consultation pouvait se dérouler dans leur langue maternelle.

Ce sont autant de besoins et d'attentes que les immigrants souhaiteraient voir comblés pour faciliter leur intégration et leur participation dans leur nouvel environnement.



Les intervenants, tout comme les familles issues de l'immigration, ont des attentes et des besoins, notamment en matière d'intervention interculturelle. Schüle (2015) distingue les besoins concernant les opérations c'est-à-dire les actions des intervenants et les besoins qui se rapportent aux systèmes donc aux éléments sur lesquels peut porter l'intervention.

De façon générale, les intervenants souhaitent acquérir des façons de faire leur permettant de mieux orienter et soutenir l'intervention auprès des familles et des jeunes issus de l'immigration. Selon Pouliot, Gagnon et Pelchat (2015), les intervenants souhaitent :

- Acquérir une meilleure capacité à identifier les demandes, à réaliser la collecte de données initiale avec des personnes qui ont de la difficulté à formuler leurs besoins;
- Obtenir des informations sur le contexte de la venue des immigrants et sur les statuts d'immigration;
- Connaître les attentes des usagers envers eux;
- Identifier les ressources dans la communauté pouvant informer leur clientèle.

Filtres et obstacles

Il existe différents filtres et écrans cognitifs et affectifs qui interfèrent dans la communication entre les groupes ou les personnes d'origines diverses.

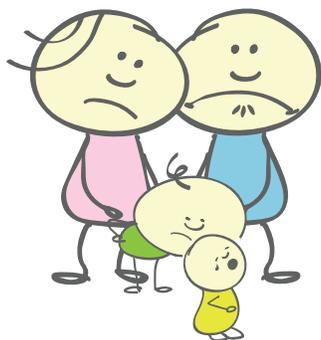
Selon Mvilongo (2001), les obstacles au développement d'une ouverture à la culture de l'autre, à la reconnaissance et à la tolérance des différences sont :

- Les perceptions sélectives (selon les intérêts, la situation sociale, l'expérience et les attitudes);
- La peur de l'étranger;
- Les préjugés ethnocentriques;
- Les tendances à la schématisation et à la banalisation;
- Le racisme.

La plus efficace des interventions est celle qui tient compte des besoins et des attentes des usagers.



Source : Bernhard et Freire, 1996



Modèles de parentalité

Bien que l'attachement, le jeu et l'organisation du sommeil constituent des réalités universelles, les pratiques éducatives liées à ces concepts varient selon les cultures. Ces pratiques reposent sur des schémas de croyances et de valeurs des parents, eux-mêmes alimentés par les normes culturelles et sociétales d'éducation des enfants. Il existe deux modèles qui encadrent cette conception du développement :

Modèle interdépendant : Valoriser les dimensions collectives en mettant l'accent sur l'appartenance au groupe, le soutien mutuel et l'allégeance à la famille.

Modèle indépendant : Ce modèle, qui domine en Amérique du Nord, valorise l'autonomie, l'initiative et l'indépendance.

Des difficultés d'adaptation liées aux pratiques éducatives peuvent survenir en fonction de l'écart entre le modèle de la société d'accueil et celui préconisé par les familles immigrantes (Parent et Brousseau, 2008).

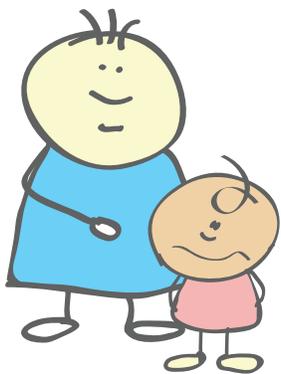
Selon Bourque Gravel, Battaglini (2000), les principales difficultés rencontrées par les familles immigrantes sont entre autres la pauvreté, la difficulté d'insertion sur le marché de l'emploi, la méconnaissance de la langue du pays hôte en plus des problèmes d'anxiété, de nervosité, de stress, de fatigue, de dépression et d'isolement. Pouliot, Gagnon et Pelchat (2015) relèvent les mêmes difficultés auxquelles s'ajoutent le chômage, les mauvaises conditions de logement et le faible sentiment d'appartenance à la collectivité. De plus, un défi non moins important à relever par les familles immigrantes est de trouver des services qui correspondent aux besoins familiaux et aux croyances sur les pratiques parentales.

L'ensemble de ces difficultés a des répercussions sur les jeunes enfants et leur développement parce que ce sont des situations qui influencent les rôles parentaux et la capacité des parents à les assumer.

Profils parentaux d'adaptation

Les parents issus de l'immigration reçoivent implicitement le mandat de socialiser leurs enfants selon les normes et les attentes de la société d'accueil. Comme ils se trouvent eux-mêmes en situation de resocialisation et d'acculturation, certains parents auront tendance à développer un faible sentiment de compétence en raison de la difficulté de transmettre à leurs enfants une culture qu'ils ne possèdent pas encore. Bérubé (2004) classe les différentes stratégies d'adaptation des parents immigrés selon quatre profils :

| | |
|---------------------------|---|
| Parent-relais | Ce parent perçoit l'immigration comme étant une occasion d'exercer son rôle dans des conditions plus favorables. |
| Parent-en-bride | Ce parent désire adapter son rôle, mais il se sent empêché ou ralenti parce qu'il ne contrôle pas la situation. |
| Parent-disjoncteur | Ce parent a le souci de contrôler les influences de la société d'accueil et impose des limites à son enfant lorsqu'elles prennent trop d'ampleur. |
| Parent-instinctif | Ce parent considère le rôle parental comme « inné », donc il ne ressent pas le besoin d'avoir des stratégies d'adaptation. |



Les difficultés rencontrées par les intervenants sont essentiellement liées aux conceptions du statut de l'enfant et aux organisations familiales parfois tout à fait dissemblables de celles avec lesquelles les professionnels sont familiarisés (Guélamine, 2008). Il s'agit de différences de perception, de jugement et d'importance accordées aux évènements, aux situations de part et d'autre.

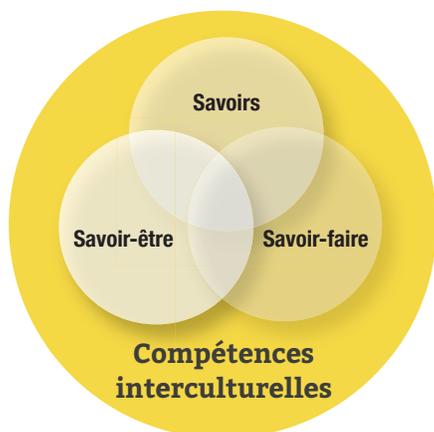
Par exemple, les questions relatives à l'éducation des enfants, notamment la discipline et l'autorité parentale liées avec les droits et la protection de l'enfant, le développement de l'enfant, la notion de violence sur l'enfant, entre autres, n'ont pas toujours la même signification du point de vue de l'intervenant ou de celui du parent migrant. De plus, « les interventions sont plus longues en raison des barrières linguistiques et du recours à des interprètes ainsi qu'en raison des heures supplémentaires nécessaires pour établir un lien de confiance et expliquer le rôle des intervenants et le fonctionnement du système sociosanitaire » (Pouliot, Gagnon et Pelchat, 2015, p. 13).

Interprétariat

La qualité de la communication peut aussi être affectée par le recours aux interprètes. Des intervenants rapportent en effet des niveaux variables dans la qualité des services d'interprétariat et soulèvent un certain malaise par rapport :

- Au non-respect de la confidentialité (Pouliot, Gagnon et Pelchat, 2015);
- À la liberté que s'octroient certains interprètes en ajoutant des informations à celles transmises par l'intervenant ou en contredisant ouvertement l'intervenant devant l'utilisateur (Pouliot, Gagnon et Pelchat, 2015);
- À la connaissance insuffisante de la langue ou des termes techniques utilisés (Jegatheesan, 2009);
- Aux informations perdues en raison d'un service d'interprétariat inadéquat empêchant les familles de bien cerner les difficultés de l'enfant (Tétreault et coll., 2014).





Pistes porteuses

- L'acquisition de connaissances sur les mécanismes qui interviennent en contexte interculturel et leurs influences (Bourque, Gravel et Battaglini, 2000).
- La maîtrise de certaines données en matière d'immigration et la connaissance des caractéristiques spécifiques à certains groupes : réfugiés, immigrants économiques, personnes parrainées, etc. (Aumont, 1998)
- Les connaissances permettent la sensibilisation sur les autres cultures, mais aussi à identifier les pratiques des différentes cultures pour résoudre un problème (Mvilongo, 2001).
- La connaissance de soi et l'intérêt porté à comprendre le système de l'autre, qui se manifestent dans une attitude réflexive de la part des intervenants (Hassan et Rousseau, 2007; Guélamine, 2008, Yu et Singh, 2012).

L'approche interculturelle est « [...] d'abord et avant tout un processus d'aide qui se fonde sur le respect de la personne, de sa vision du monde, de son système de valeurs » (Cohen-Emerique, 2013, p. 233).

Selon Navert (2016), il est important de préparer les acteurs à travailler dans des milieux marqués par la diversité culturelle afin qu'ils développent leur compétence interculturelle même s'ils ne perçoivent pas de prime abord de difficulté dans leur relation avec les migrants. Pour Pouliot, Gagnon et Pelchat (2015), « les effets de la formation interculturelle étant plus souvent présumés que mesurés, il apparaît essentiel d'approfondir les connaissances dans ce domaine en soutenant l'élaboration de mesures et de critères qui prennent en considération l'appréciation que font les personnes issues des communautés ethnoculturelles du niveau de compétence interculturelle des intervenants » (p. 1).

Connaissances

La formation interculturelle se présente comme l'un des moyens d'acquérir ou de rehausser les compétences interculturelles des acteurs [...] afin de mieux répondre aux besoins des personnes issues des communautés interculturelles notamment les familles et les jeunes enfants (Pouliot, Gagnon et Pelchat, 2015).

Les connaissances en matière interculturelle prennent aussi en compte la communication qui est la clé de toute interaction. En effet, une communication basée sur des compétences interculturelles permet de construire des interactions courtoises, réciproques et sensibles (Barrera et Corso, 2002). Ceci exige une certaine conscience, chez l'intervenant, de ses propres croyances et pratiques culturelles, et de leurs répercussions sur sa façon de communiquer (Rhoades et coll., 2004). Cette compétence se rattache à une ouverture d'esprit de la part de l'intervenant ainsi qu'à une compréhension des dynamiques familiales et culturelles. Autrement dit, « le professionnel qui intervient en contexte interculturel doit d'abord reconnaître qu'il est porteur d'une culture et qu'il doit être capable d'identifier ses référents culturels personnels et professionnels tels les valeurs éthiques, la communication, l'approche clinique privilégiée, les modes d'intervention qui y sont reliés, enfin tout ce qui influence l'intervention en général, pour être efficace (Rifssso, 2010, p. 3) ».



Pistes porteuses

- Considérer les familles immigrantes comme faisant partie de la solution aux problèmes, prendre en considération leurs propres réalités dans l'analyse de l'intervention et adopter une approche écosystémique (Hernandez, 2007).
- Examiner les éléments de la culture d'origine, les traditions, les pratiques religieuses qui peuvent renvoyer à des différences par rapport à la perception de l'intervenant (Guélamine, 2008).
- Organiser des rencontres préalables entre les interprètes et les intervenants pour réaliser le premier transfert d'informations (Tétreault et coll., 2014).
- Offrir des moyens de communication aux familles immigrantes pour leur permettre d'exprimer leurs stratégies d'adaptations aux nouvelles situations vécues (Hernandez, 2007).

Comme il n'existe pas de personne immigrante typique, les stratégies à adopter pour assurer des échanges satisfaisants ne peuvent se résumer à un modèle unique. La pratique la mieux indiquée devrait donc être dynamique d'autant plus que les origines des immigrants sont de plus en plus diversifiées et complexes. Il ne s'agit donc pas d'une recette standard à mettre à la disposition des praticiens pour conduire leurs interventions.

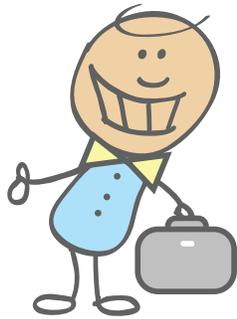
Cohen-Emerique (2013) propose trois étapes dans la démarche interculturelle à savoir la décentration par une prise de conscience par le professionnel de son propre cadre de références, l'ouverture qui permet de découvrir le cadre de références de l'Autre et l'investissement, l'implication dans un véritable dialogue interculturel, en particulier sous la forme d'une négociation-médiation. Pour sa part, Loignon (2013) insiste sur la nécessité de prendre en compte l'influence de la culture de l'intervenant : « le fait d'ignorer l'influence de sa propre culture dans la relation ainsi que dans le processus d'aide pourrait avoir des conséquences notables sur la qualité et le résultat de l'intervention » (p. 17).

L'intervention interculturelle

Quelques principes à prendre en compte pour réussir une intervention interculturelle auprès des familles immigrantes et de leurs jeunes enfants :

- Faire de la diversité un atout, démontrer ses avantages et établir des modes appropriés de gestion de la diversité;
- Dépasser les différences, en les repérant sans les figer, en établissant des liens à travers les ressemblances et en trouvant un lieu de convergence;
- Faire des parents les pivots de l'adaptation. Il s'agit essentiellement de leur permettre de s'exprimer et de collaborer, de valoriser leur sphère de réussite et de créer des solidarités chez eux, car le parent peut être un partenaire aussi utile que l'intervenant (Bourque, Gravel et Battaglini, 2000).

Pour Kagné (2005), tout ce qui peut être fait en matière d'objectifs et de dispositifs ne peut arriver à être pertinent que s'il prend bien en compte les aspirations des destinataires des services ou de l'intervention, c'est-à-dire les immigrants. Les interventions auprès d'eux requièrent davantage de délicatesse, de savoir-faire et de temps (Tétreault et coll., 2014).



Les savoir-être concernent la personne même de l'intervenant c'est-à-dire ses attitudes, sa sensibilité, sa capacité de compréhension de l'autre. Il s'agit, pour lui, de montrer davantage de compassion, de patience et de respect (Jegatheesan, 2009; Hinse, 2015), d'utiliser un langage adapté (St-Louis, 2017) afin d'établir un lien de confiance et de coopération, permettant l'établissement d'une communication efficace et un véritable partenariat avec les familles immigrantes et leurs enfants (Tétreault et coll., 2014).

L'intuition et la sensibilité envers le vécu qui précède et qui accompagne la migration permettent d'établir une relation de confiance entre l'intervenant et les familles (Hinse, 2015). Les qualités propres de l'intervenant influencent donc la qualité de la prise en charge.

Pistes porteuses

Développer des attitudes qui permettent d'établir un lien de confiance auprès des parents, mais aussi auprès des enfants. L'ouverture à l'autre et l'utilisation d'un langage adapté sont des outils qui favorisent l'établissement de ce lien (St-Louis, 2017).

- Mettre l'accent sur les caractéristiques propres de la personne, c'est-à-dire sa capacité de décentration, pour la réussite de l'intervention (Cohen-Emerique, 2011).

- Miser sur les rapports étroits entre les membres d'une famille et orienter une partie du travail vers le maintien ou l'amélioration de l'unité familiale (Hernandez, 2007).

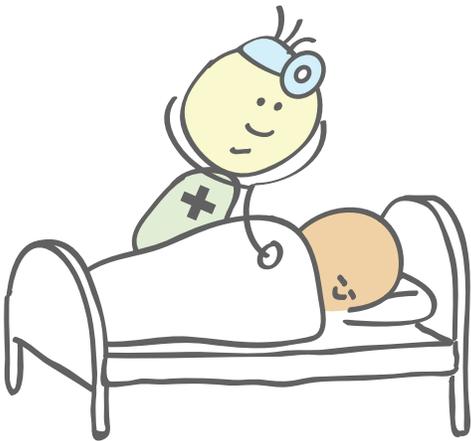
- Permettre aux membres de la famille de s'exprimer sur leur position, leurs difficultés et leurs ambivalences diverses, de situer leurs perceptions dans le contexte et de mettre plus l'accent sur les aspects positifs que ceux négatifs de leur expérience (Hernandez, 2007).

Attitudes et dispositions de l'intervenant

Les familles recherchent certaines qualités humaines chez les intervenants :



Source : (Battaglini, 2010; Hinse, 2015)



L'acquisition de compétences interculturelles permet aux différents acteurs du réseau de la santé et des services sociaux de mieux répondre aux besoins des personnes issues des communautés ethnoculturelles et contribue à réduire les risques d'erreur diagnostique et de faible adhésion aux traitements (Bhui, 2007). Certaines dispositions et conditions semblent être nécessaires à cette acquisition de compétences, telles que :

- Reconnaître la diversité et l'hétérogénéité au sein d'une même communauté ethnoculturelle;
- Prendre conscience de leurs propres préjugés et de lutter contre eux;
- Prendre connaissance des facteurs sociaux, politiques et économiques associés à l'immigration (ex. : les effets de la pauvreté et des conditions d'habitation sur la santé, les difficultés liées au statut de réfugié ou d'immigrant) et de l'influence des différences de classe sociale qui existent souvent entre l'utilisateur et l'intervenant;
- Posséder des habiletés en matière de communication et être capables de travailler efficacement avec des interprètes (Greenfield et coll., 2001).

Pratiques porteuses

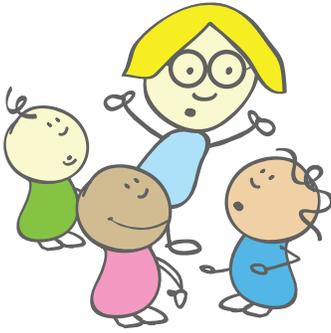
- Accroître le temps de consultation ou d'intervention;
- Faciliter l'accès aux services d'un interprète;
- Offrir de la formation au personnel sur les spécificités de l'intervention interculturelle;
- Établir des partenariats avec les communautés ethnoculturelles;
- Assurer une représentativité de la diversité culturelle au sein de la main d'oeuvre;
- Prendre en considération les perceptions et les croyances des familles immigrantes relativement aux questions de santé.

(Pouliot, Gagnon et Pelchat, 2015; Kanouté, Hohl, Xenocostas et Duong, 2008; Hassan et Rousseau, 2007; Alvarado et coll., 2005)

Ingrédients essentiels



Source : (Battaglini, 2010; Hassan et Rousseau, 2007)



Pratiques porteuses

- Organiser des rencontres avec les parents pour échanger sur les différences culturelles et les méthodes éducatives;
- Recourir à un service d'interprètes au besoin;
- S'associer à des partenaires du milieu;
- Informer adéquatement les parents sur le fonctionnement général du service de garde, ses règles et le contenu de l'entente de services;
- Expliquer le déroulement des activités quotidiennes, les règles communes adoptées ou fixées pour l'harmonie des relations entre les enfants, les méthodes d'apprentissage;
- Susciter la participation des parents aux activités éducatives du service de garde;
- Proposer aux familles nouvellement établies de les jumeler avec d'autres familles du service de garde (ministère de la Famille, 2013).

Plusieurs s'accordent à reconnaître qu'une relation de qualité entre les parents et les éducateurs a des effets positifs sur le développement de l'enfant (Lopez, 2000). L'accueil revêt donc une grande importance puisqu'elle constitue le plus souvent la première expérience, la première rencontre de l'enfant avec son nouvel environnement. Il est important que le personnel éducateur puisse établir une relation de confiance avec l'enfant tout en rassurant ses parents (Tétreault et coll., 2014). Pour créer un climat de confiance et réduire l'anxiété, il s'agit notamment de :

- Sensibiliser et soutenir le personnel dans le processus d'intégration des enfants qu'il accueille dans son groupe;
- Aménager une période de transition en acceptant que le parent puisse rester auprès de l'enfant;
- Apprendre à bien prononcer le nom de l'enfant et si possible quelques mots dans sa langue maternelle;
- S'assurer que l'enfant connaît la routine pour qu'il puisse prévoir les étapes du déroulement de la journée (ministère de la Famille, 2013).

Préalables

Cette ouverture passe par des activités pédagogiques qui dénotent une sensibilité à la diversité culturelle. Il s'agit, par exemple, de procurer aux enfants des jouets, des jeux, des poupées qui reflètent la diversité ou de décorer le local avec des photos, des images, des textes écrits dans plusieurs langues. L'adaptation à la diversité culturelle doit toucher, par ailleurs, tous les aspects de la vie quotidienne du service de garde (Lavallée et Marquis, 1999) ainsi que la composition des menus (Fahlman, 2002).

De plus, afin de favoriser chez les parents immigrants une vision rassurante de l'environnement physique dans lequel évolue leur enfant durant une bonne partie de la journée, plusieurs spécialistes de l'éducation à la petite enfance suggèrent de disposer, dans la classe, des images et des photos représentant des paysages ou des situations possibles du pays d'origine des enfants, de même que des extraits de textes écrits dans les langues maternelles des enfants (Lavallée et Marquis, 1999).



Pratiques porteuses

- Adapter les méthodes pédagogiques en utilisant plus de synonymes et en reformulant davantage par exemple;
- Utiliser des illustrations et des outils provenant de l'environnement d'origine pour faciliter la compréhension de tous les élèves;
- Faire appel à un interprète et prendre le temps nécessaire pour une bonne transmission de l'information;
- S'informer et se former sur les différences culturelles et religieuses afin de les prendre en compte dans leurs pratiques;
- Faire preuve de patience et de tact dans la transmission des connaissances et dans la relation aux familles immigrantes pour s'assurer qu'elles comprennent ce qui est dit ou fait à l'école;
- Organiser des rencontres entre les enseignants, les parents et les responsables administratifs pour discuter des expériences et des différents points de vue de manière à réduire les tensions qui peuvent exister dans la collaboration entre ces acteurs (Navert, 2016).

L'école joue un rôle primordial dans l'intégration, la scolarisation et la socialisation des jeunes allophones. La Capitale-Nationale, comme d'autres régions, a vécu les effets de la politique de régionalisation de l'immigration qui visait à répartir les immigrants à l'extérieur des grands centres. Ce changement d'orientation a eu un impact sur la diversification de la population scolaire puisque les réfugiés sont les premiers touchés par cette politique. Contrairement au modèle des classes d'accueil adopté à Montréal, « la recherche d'Armand et De Konink (2010) montre que c'est en région que les mesures de francisation avec intégration dans les classes régulières sont les plus utilisées, les classes d'accueil ne pouvant être mises en place que quand le nombre d'élèves allophones nouveaux arrivants est suffisamment important et prévisible » (Vatz-Laaroussi et Steinbach, 2010, p. 46).

Dans l'étude de Gosselin-Gagné (2014), l'auteure relève quatre facteurs qui favorisent la résilience des élèves allophones : les caractéristiques personnelles de l'élève et son parcours migratoire, l'environnement familial, l'environnement extrafamilial et l'école et ses acteurs. L'approche écosystémique représente donc un élément-clé de la réussite et de l'intégration scolaire.

Collaboration et partenariat

Quelques exemples de moyens à mettre en place par les intervenants de l'éducation préscolaire:

- « Organiser une entrée progressive avec le soutien d'interprètes formels, si possible;
- Offrir un accueil chaleureux et rassurant aux parents qui ressentent une vaste gamme d'émotions liées aux premiers jours d'école de leurs enfants, et ce, dans un nouveau pays et un nouveau système scolaire;
- Expliquer aux parents, de manière brève et concise et avec le soutien d'interprètes, le programme de l'éducation préscolaire et les attentes qui s'y rapportent, l'importance du jeu comme moyen privilégié d'apprentissage ainsi que les attentes de la classe et de l'école en général;
- Inviter les parents, éducateurs de première ligne, à assurer un rôle actif en s'intéressant à la vie scolaire de leur enfant, en y participant autant que possible et en les encourageant à se lancer dans des activités de classe » (MELS, 2014, p. 13).



Pratiques porteuses

- Clarifier le rôle de l'intervenant;
- Accepter des modes de communication différents;
- Porter attention au vécu antérieur à la migration et évaluer la situation présente tout en reconnaissant les difficultés reliées à la migration;
- Répondre rapidement aux besoins d'information et aux demandes matérielles;
- Être ouvert à la culture de l'autre;
- Faire preuve de souplesse et de créativité dans la recherche de solution;
- Rechercher l'information, bien la communiquer et l'expliquer;
- Apporter de l'aide technique et orienter si nécessaire;
- Accompagner et agir comme interprète (Aumont, 1998).

Les organismes communautaires sont nombreux et diversifiés de même que les pratiques qui y sont répertoriées. Pour les familles immigrantes, ces milieux sont des ressources essentielles considérées comme plus importantes que les organismes religieux, culturels, ethniques et gouvernementaux. En effet, même s'ils ont l'occasion de rencontrer des compatriotes, certains immigrants n'ont pas de relation avec des membres de leur communauté en raison du vécu prémigratoire et des souvenirs qui y sont associés; ce qui renforce le sentiment d'isolement. De ce fait, la plupart se tournent vers les organismes communautaires pour recevoir de l'aide.

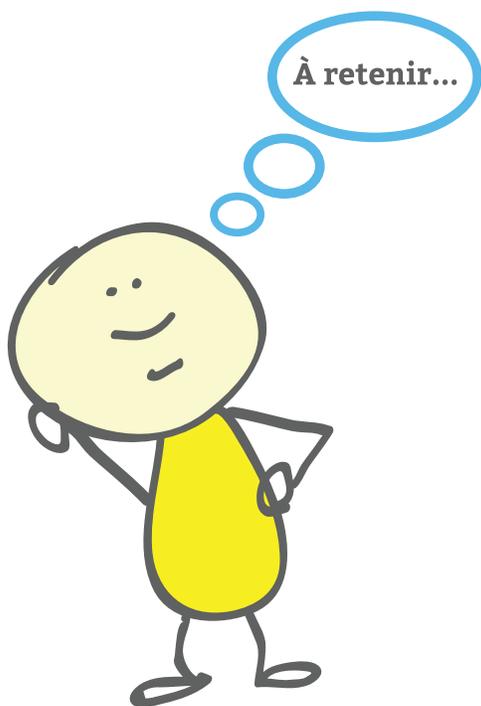
D'ailleurs, les réfugiés affirment être davantage aidés par les personnes-ressources des organismes communautaires. Au quotidien, ces personnes représentent les premiers acteurs à incarner l'accueil et l'accompagnement. Cependant, il arrive que les réfugiés soient méfiants envers les intervenants en raison de leur « difficulté à comprendre cet espace intermédiaire qu'est la société civile organisée » qu'ils associent parfois à tort au gouvernement, à l'armée ou encore à la police (Saillant, 2007, p. 78).

Besoins au centre de l'intervention

Les cinq facteurs essentiels pour réussir à mettre les besoins des familles au centre des interventions sont :



Source : (St-Louis, 2017, p. 5)



Les compétences interculturelles se révèlent être indispensables à la réussite des interventions en contexte multiethnique. Cette relation qui met face à face des cultures et des modes de pensée différents entre intervenant et usager doit se construire dans la confiance et le respect des valeurs de chacun.

L'approche interculturelle implique que le professionnel reconnaisse, dans la relation d'aide, l'interaction de deux identités culturelles. L'utilisateur et lui sont ainsi appelés à se percevoir comme porteurs d'une culture comportant des valeurs, souvent intégrées inconsciemment, qui agissent comme filtres dans la relation d'aide (Aumont, 1998).

Il faut toujours avoir à l'esprit qu'au coeur de cette prestation réside, en effet, une représentation de l'utilisateur en tant que personne unique avec laquelle il importe, entre autres choses, d'établir une relation de confiance, une personne dont les valeurs, les croyances, les préférences et les besoins doivent être pris en compte tout en s'assurant que l'information donnée soit adaptée à son niveau de compréhension (Pouliot, Gagnon et Pelchat, 2015, p. 21).

À venir...

Cette démarche de recension des écrits s'inscrit dans un processus plus large de consultation. En effet, le projet IPECN a réalisé dix groupes de discussion auprès des principales communautés installées sur le territoire de la Capitale-Nationale au cours des cinq dernières années. L'objectif était d'identifier les besoins, les difficultés et les stratégies d'adaptation des familles immigrantes ayant de jeunes enfants ainsi que leurs perceptions des services.

Plus récemment, un sondage a aussi été lancé à l'intention des acteurs qui interviennent auprès de ces familles. Ce sondage visait à identifier les besoins, les difficultés et les pratiques des acteurs en matière d'intervention interculturelle de manière à faire ressortir entre autres les pratiques existantes et prometteuses.

Au cours des prochains mois, un cadre de référence en intervention interculturelle sera réalisé à partir de l'ensemble des données recueillies à travers la recension des écrits, les groupes de discussion et le sondage. Les résultats de cette analyse croisée permettront de faire ressortir les ingrédients actifs de la compétence interculturelle et des pistes d'action pour le transfert de connaissances.

En terminant, vous serez également conviés prochainement à notre deuxième assemblée des partenaires afin de vous partager les résultats de nos recherches, d'échanger et de réfléchir sur les pratiques en plus de dresser un bilan du premier volet du projet Immigration-petite enfance-Capitale-Nationale.

Alvarado E., Battaglini A., Caulet M. et Poirier R. (2005). Les services de première ligne et les populations immigrantes. Projet pilote : synthèse. Montréal : Unité Écologie humaine et sociale – Hôpital Maisonneuve-Rosemont.

Aumont G. (1998). Avec les familles immigrantes. Guide d'intervention.

Barrera I., Corso R. M. (2002). Cultural competency as skilled dialogue. *Topics in Early Childhood Special Education*, 22 (2), 103-113.

Battaglini A. (2010). Répondre aux besoins et aux attentes des populations immigrantes, un enjeu grandissant. 111-132 dans Battaglini A. *Les services sociaux et de santé en contexte pluriethnique*. Éditions Saint Martin.

Bérubé, L. (2004). Parents d'ailleurs, enfants d'ici. Dynamique d'adaptation du rôle parental chez les immigrants. Sainte-Foy: Presses de l'Université du Québec.

Bernhard, J. K. et Freire M. (1996). Latino Refugee Children in Childcare: a Study of Parents and Caregivers. *Canadian Journal of Research in Early Childhood Education/Revue canadienne de l'étude en petite enfance*, 5 (1), 59-71.

Bhui, K., Warfa, N. et al. (2007). Cultural competence in mental health care: a review of model evaluations. *BMC Health Serv Res*, 7, 15.

Bourque R., Gravel S., Battaglini A. (2000). Soutien parental et stimulation infantile en milieu pluriethnique.

Claes M., Ziba-Tanguay K., Benoit A. (2008). La parentalité. Le rôle de la culture, 1-31 in Parent C., Drapeau S., Brousseau M. et Pouliot E. *Visages multiples de la parentalité*. Presses de l'Université de Québec.

Cohen-Emerique, M. (2011). L'interculturel dans les interactions des professionnels avec les usagers migrants. *Alterstice*, 1 (1), 9-18.

Diller V. J. (2011). Cultural diversity. A primer for the human services. Forth edition. 9-32.

Dufour S., Lavergne C., St-Laurent B., Lord M. (2017). Bilan et efficacité des pratiques auprès des enfants issus de la diversité ethnoculturelle en protection de la jeunesse. *Défi jeunesse*, 23 (2), 53-61.

Fahlman R. (2002). Qu'est-ce qu'on mange ce soir : des sushis ou des samosas? *Interactions*, 14 (3), 26-27.

Greenfield, S. M., Anderson, P., Gill PS, Loudon R, Skelton J, Ross N, Parle J. (2001). Community voices: views on the training of future doctors in Birmingham, UK. *Patient education and counseling*, 45, 43-50.

Guélamine F. (2008). Action sociale et immigration en France. Repère pour l'intervention, Dunod, Paris, 161-196.

Hassan G., Rousseau C. (2007). La protection des enfants: enjeux de l'intervention en contexte interculturel. Association pour la recherche interculturelle, *Bulletin* (45), 37-50.

Hernandez S. (2007). Les hommes immigrants et leur vécu familial : impact de l'immigration et intervention. Centre de santé et des services sociaux de la santé, (15).

Hinse S. (2015). L'intervention sociale de première ligne auprès des familles immigrantes de Québec et Chaudière-Appalaches, *Cahiers de l'ÉDIQ*, 3 (2), 61-76.

Institut national de santé publique (2012). Besoins d'information des parents sur la santé, le bien-être et le développement de leur enfant de 2 à 5 ans. Gouvernement du Québec. Direction du développement des individus et des communautés, 58.

Jegatheesan, B. (2009). Cross-cultural issues in parent - professional interactions: A qualitative study of perceptions of Asian American mothers of children with developmental disabilities. *Research & Practice for Persons with Severe Disabilities*, 34 (3/4), 123-36.

Gosselin-Gagné, J. (2014). Les élèves allophones récemment immigrés et la résilience scolaire, 117-138 dans Kanouté F., Lafortune G. *L'intégration des familles d'origine immigrante. Les enjeux sociosanitaires et scolaire*. Les Presses de l'Université de Montréal.

Kagné B. (2005). Évaluation des dispositifs et des pratiques d'intégration des réfugiés et des demandeurs d'asile en région Wallonne, 14-31. Kanouté F., Lafortune G. (2014). L'intégration des familles d'origine immigrante. Les enjeux sociosanitaires et scolaires.

Kanouté, F., Hohl J., Xenocostas S. et Duong L. (2008). Les mots pour le dire et pour intervenir, dans M. Cognet et C. Montgomery (dir.), *Éthique de l'altérité*. Québec, Les Presses de l'Université Laval, 241-261.

Lavallée, C., et Marquis M. (1999). Éducation interculturelle et petite enfance. Sainte-Foy : Presses de l'Université Laval. Legault, G., Rachédi L. (2008). *L'intervention interculturelle*, 2e éd. Montréal, Gaëtan Morin.

Loignon I. (2013). Counseling de carrière auprès d'une clientèle immigrante et pluriethnique : recension des écrits, 15-19.

Lopez, J.-M. (2000). L'état des relations parents-responsables de services de garde en milieu familial, Montréal. Mémoire de maîtrise en éducation interculturelle, Université de Sherbrooke. Montréal.

Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (2014). Accueil et intégration des élèves issus de l'immigration au Québec. Cadre de référence : 4. Partenariat-École, famille et communauté.

Ministère de la Famille (2013). Guide pour l'élaboration d'une politique d'intégration des enfants de nouveaux arrivants et de gestion de la diversité dans les services de garde éducatifs. 11-13.

Ministère de l'Immigration de la Diversité et de l'Inclusion (2015). Politique québécoise en matière d'immigration, de participation et d'inclusion.

Mvilongo A. (2001). Pour une intervention sociale efficace en milieu interculturel, édition l'Harmattan.

Navert V. (2016). La rencontre de l'autre : un tremplin pour le développement de la compétence interculturelle des enseignants, in *Communication internationale et communication interculturelle : Stratégies et obstacles à l'harmonisation des relations Interculturelles*, Cahiers du GERACII, 1 (1), 30-41.

Pouliot S., Gagnon S., Pelchat Y. (2015). La formation interculturelle dans le réseau québécois de la santé et des services sociaux : constats et pistes d'action, rapport.

Regroupement des intervenants francophones en santé et en services sociaux de l'Ontario (Rifssso), (2010). Le développement des compétences culturelles chez les intervenants.

Rhoades, E. A., Price, F., Perigoe, C. (2004). The changing American family & ethnically diverse children with hearing loss and multiple needs. *The Volta Review*, 104 (4), 285-305.

Saillant F. (2007). Vous êtes dans une mini-ONU : les réfugiés publics au Québec. De l'humanitaire au communautaire. *Anthropologie et sociétés*, 31(2), 65-90. Saulnier G. (2011). Formation en intervention interculturelle dans un centre de réadaptation en déficience intellectuelle et trouble envahissant du développement. *Reflète*, 17 (2), 127-148.

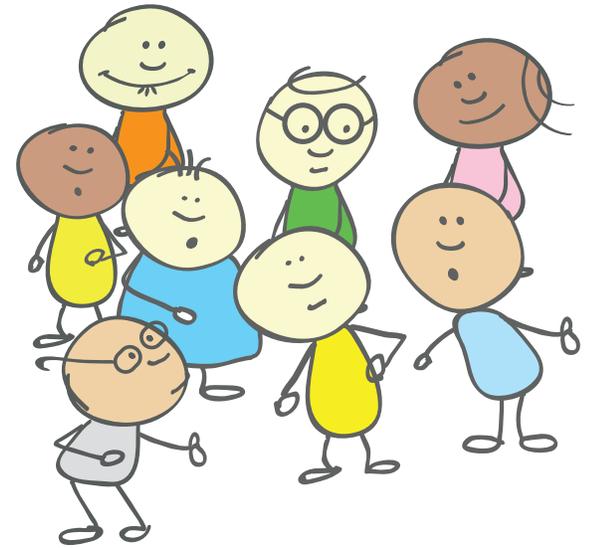
Schüle M-O. (2015). Évaluation des besoins d'informations des intervenants en protection de la jeunesse, Mémoire présenté à la Faculté des arts et des sciences en vue de l'obtention du grade Maîtrise ès science (M.Sc.) en psychoéducation, 50-53.

St-Louis, Marie-Pier (2017). Les facteurs de réussite pour mieux rejoindre les familles isolées et répondre à leurs besoins, Montréal, Projet Constellation, Horizon 0-5.

Tétreault S., Desmarais C., Marier-Deschênes P., St-Germain D., Rachédi L., McLaughlin D., Rogers E., Piérart G., Gulfi A. et St-Pierre M-C.(2014). Communication entre intervenants oeuvrant auprès de l'enfant d'âge préscolaire et les familles immigrantes : étude de la portée. *Revue francophone de la déficience intellectuelle*, 25, 176-192.

Vatz-Laaroussi, M. (2010). Des pratiques imterculturelles dans les écoles des régions du Québec. *Recherches en Éducation*, (9), 43-55.

Groupes de discussion avec des familles immigrantes



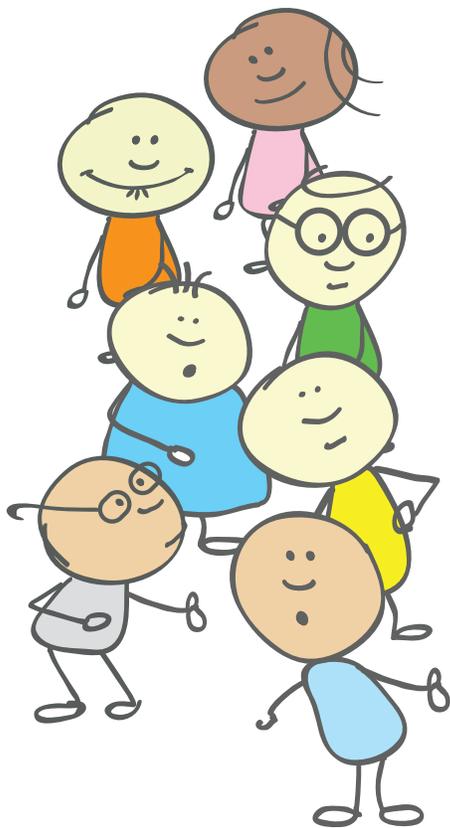
L'équipe du projet Immigration-petite enfance-Capitale-Nationale (IPECN) est fière de vous présenter cette quatrième édition de l'infolettre qui fait suite aux consultations qui ont eu lieu au cours de l'été 2017. Dans l'optique de mieux cerner les réalités des familles issues de l'immigration et d'identifier leurs besoins, leurs difficultés et leurs stratégies d'adaptation, dix groupes de discussion ont été tenus durant cette période.

L'objectif général était de dresser un portrait actuel de la situation de ces familles et de recueillir leurs perceptions des différents services. Les échanges ont également porté sur la qualité de la relation avec les intervenants des milieux de la santé et des services sociaux, de l'éducation, des services de garde ainsi que des organismes communautaires et de loisirs.

Pour en apprendre davantage sur le déroulement des groupes de discussion et découvrir les premiers résultats de ces échanges, vous êtes invités à parcourir les pages qui suivent. Il est important de préciser que les données contenues dans cette infolettre illustrent les opinions et les perceptions des participants à un moment précis. Ces derniers se sont exprimés librement et volontairement sur divers sujets qui leur ont été proposés. Bien que les informations recueillies nous renseignent sur les individus qui ont participé à l'étude, les résultats ne peuvent être généralisés à l'ensemble de la population.

SOMMAIRE

| | |
|----------------------------------|----|
| Vue d'ensemble | 47 |
| Comparaison des catégories | 49 |
| Processus migratoire | 50 |
| Installation et logement..... | 51 |
| Langue et interprétariat | 52 |
| Francisation | 53 |
| Santé et services sociaux | 54 |
| Milieu scolaire | 57 |
| Services de garde | 61 |
| Milieu communautaire | 65 |
| Conclusion | 68 |



Pendant l'été 2017, nous avons tenu dix groupes de discussion, cinq avec des travailleurs qualifiés et cinq autres avec des réfugiés. Le but était de valider si les besoins, les difficultés et les stratégies d'adaptation étaient les mêmes pour ces deux catégories d'immigration.

Pour participer à l'étude, les parents devaient avoir au moins un enfant âgé de 0 à 5 ans et être arrivés entre le 1^{er} janvier 2012 et le 31 décembre 2016. Les participants ont été regroupés selon leur proximité culturelle, géographique ou linguistique. Ils provenaient des principales communautés présentes sur le territoire de la Capitale-Nationale. Ce choix visait à diversifier les profils des participants à l'étude et non pas à mettre en évidence les caractéristiques des communautés retenues.

Les études sur l'intervention interculturelle prennent rarement en compte la perspective des immigrants. Elles mettent davantage l'accent sur les perceptions et le vécu des intervenants. La pertinence et l'originalité de cette étude reposent notamment sur le fait de donner la parole aux personnes immigrantes afin de comprendre le sens qu'elles donnent à leurs expériences.

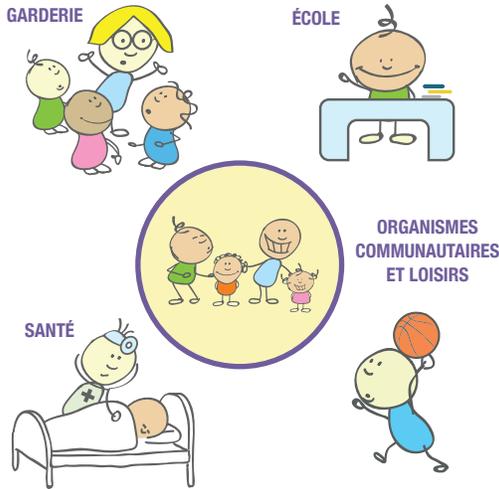
Recrutement

Le recrutement des participants a été réalisé principalement à partir de la base de données du Centre multiethnique de Québec (CMQ), à l'exception de trois candidats qui ont été référés par un organisme partenaire. Il y a eu au total 50 participants; 30 mères et 20 pères.

Les cinq groupes de discussion avec des travailleurs qualifiés se sont déroulés en français. En revanche, quatre des cinq groupes de réfugiés ont été tenus avec l'aide d'un interprète.

Pays d'origine des participants

| Réfugiés | Travailleurs qualifiés |
|---|-------------------------|
| Bhoutan, Népal | Maroc, Tunisie |
| Syrie | Colombie, Brésil |
| République démocratique du Congo, Burundi | France |
| Myanmar | Moldavie |
| Colombie | Cameroun, Côte d'Ivoire |



Activité d'ouverture

L'ouverture des groupes de discussion a pris la forme d'une activité ludique. Nous avons conçu une affiche représentant une famille immigrante ayant de jeunes enfants et les différents secteurs de son environnement, à savoir les institutions de santé, l'école, la garderie, les organismes communautaires et les loisirs. Les participants étaient invités à exprimer leur appréciation des services reçus dans chacun des secteurs à l'aide d'autocollants symbolisant trois émotions : un visage souriant, un visage en colère et un visage neutre.

Cette activité a permis d'amorcer la discussion dans une ambiance décontractée et de donner aux participants un aperçu des sujets qui seraient abordés au cours de la rencontre. De plus, elle a servi à identifier, pour chacun des groupes, les secteurs qui posent le plus de difficultés aux participants afin de gérer le temps de discussion en conséquence.

Principales limites

- Les personnes issues de l'immigration temporaire ne sont pas représentées dans cette étude.
- Le nombre de participants ainsi que la proportion d'hommes et de femmes varient d'un groupe à l'autre.
- Le degré de confort, lorsqu'il faut s'exprimer ou émettre des critiques devant un groupe est variable d'une culture à l'autre.
- La présence d'un interprète dans certains groupes a eu une incidence sur la dynamique de discussion, les relations entre les participants et sur les informations recueillies.
- Les propos des participants ont pu être influencés par les rapports de proximité de ces derniers avec le CMQ, la présence d'un observateur pendant les rencontres ou par l'effet de désirabilité sociale.

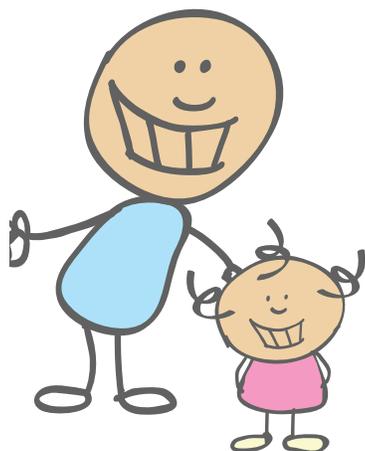
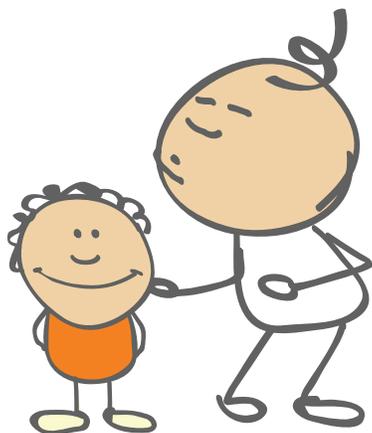


Déroulement des discussions

Lors des échanges, nous avons tenté de comprendre, pour chacun des secteurs, ce qui explique la satisfaction ou l'insatisfaction des participants et leurs perceptions des interactions avec les intervenants. Les discussions ont permis de mettre en évidence la variété des expériences et des points de vue.

Nous nous sommes ensuite intéressés, de manière plus générale, aux stratégies d'adaptation mises en œuvre par les parents en réaction à leur nouvel environnement. Nous leur avons demandé, par exemple, quels conseils ils donneraient à des parents originaires de leur pays qui viendraient s'installer au Québec, pour faciliter leur adaptation et celle de leurs enfants.

D'une durée d'environ 2 heures, les entretiens se sont déroulés dans les locaux du CMQ en raison de sa localisation et de la connaissance qu'ont les familles immigrantes de cet organisme.



Différences culturelles

Pour les groupes en provenance d'Asie, les participants étaient plutôt réservés. Ils avaient une certaine retenue à s'exprimer publiquement et à entrer en opposition les uns avec les autres. Leurs perceptions étaient de manière générale homogènes et positives. À l'opposé, dans les groupes provenant d'Amérique du Sud, d'Afrique du Nord, d'Afrique centrale, d'Afrique de l'Ouest et du Moyen-Orient, les participants se sont exprimés ouvertement. Ils étaient à l'aise d'exposer leurs points de vue concernant les services reçus et leurs relations avec les intervenants.

Ces différentes attitudes peuvent s'expliquer en partie par la dimension culturelle puisque dans certaines cultures les individus évitent d'exprimer des opinions négatives et des critiques en public. La réserve dont certains participants ont fait preuve pourrait également être causée par un sentiment de reconnaissance envers le Québec qui les a accueillis et le CMQ qui les a aidés lors de leur installation. Cette transition marque la fin d'une situation humanitaire très difficile et des souffrances qui en découlent.

Différences entre les expériences des réfugiés et des travailleurs qualifiés

| Réfugiés | Travailleurs qualifiés |
|---|--|
| Un processus migratoire marqué par la séparation familiale et le déracinement | Un projet d'immigration planifié |
| Installation : prise en charge par le CMQ | Installation : difficultés liées au logement |
| La langue comme un obstacle | La langue comme la clé de l'intégration |
| Accès aux interprètes difficile | Motivation à apprendre le français |
| Francisation difficile | Francisation rapide |

Réfugiés : séparation familiale et déracinement

Les personnes réfugiées vivent un processus d'immigration particulier dans la mesure où leur expatriation n'est pas volontaire. Elle se fait le plus souvent en catastrophe alors que leur vie et celle de leurs proches sont menacées. Par conséquent, la séparation avec la famille est difficile. Beaucoup de réfugiés vivent ainsi avec l'espoir de voir leur famille venir les rejoindre au Canada.

L'arrivée dans le pays d'accueil est vécue comme un déracinement, voire un déchirement, d'autant plus que les membres de la famille laissés derrière soi se trouvent souvent dans des conditions humanitaires difficiles. Il s'agit de la famille élargie, des parents, des frères et sœurs, mais aussi du conjoint et des enfants dans certains cas. Cet état psychologique est accentué par la peur de l'inconnu et le sentiment de solitude. Même si ces émotions s'estompent avec le temps, beaucoup de personnes restent marquées par un sentiment de culpabilité venant du fait d'être parties et d'avoir laissé leur famille en danger.

Plusieurs réfugiés ont évoqué la question du regroupement familial. Ils vivent avec l'espoir que les autorités canadiennes puissent faciliter ce processus de manière à leur permettre d'accueillir d'autres membres de leur famille. Les réfugiés syriens, par exemple, expriment leur frustration de ne pouvoir apporter aux membres de leur famille une aide financière susceptible d'améliorer leur condition de vie, puisque l'envoi d'argent du Canada vers certains pays du Moyen-Orient est interdit.

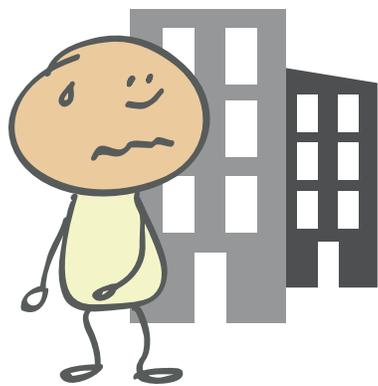
Pour avoir fui des pays traversés par des conflits et des tensions sociales, les réfugiés apprécient la ville de Québec parce qu'ils retrouvent un sentiment de sécurité. Ils estiment que la vie y est tranquille et qu'il n'y a pas de criminalité. D'après une participante, il n'y a pas non plus de violence contre la femme ni de viol. Si pour la plupart des réfugiés l'avenir est incertain, ceux-ci sont rassurés et persuadés que leurs enfants pourront dorénavant vivre une vie paisible loin des problèmes et bénéficier gratuitement d'une bonne éducation.

Travailleurs qualifiés : un projet planifié

Contrairement aux réfugiés, les travailleurs qualifiés préparent leur projet migratoire à l'avance. La plupart ont pris le temps de se renseigner sur le travail, le système scolaire, les services de garde, le logement, le climat et autres aspects de la vie au Québec. Ils estiment que cette préparation est indispensable pour faciliter l'installation et éviter les surprises.

Les participants ont eu recours à plusieurs sources d'information officielles et non officielles. Parmi les sources officielles, ils ont cité le service Service d'intégration en ligne (SIEL) qu'ils jugent assez complet, ainsi que le livre imprimé remis aux futurs immigrants, une fois qu'ils ont obtenu leur Certificat de sélection du Québec (CSQ). Certains précisent que l'information disponible était insuffisante et qu'ils auraient aimé en savoir plus sur, par exemple, comment habiller les enfants selon les saisons ou encore comment trouver un logement. Pour ce qui est des sources non officielles, il s'agit de différents forums sur l'immigration où les personnes partagent leurs expériences et s'échangent des conseils et des informations au sujet de la vie au Québec.

Pour les travailleurs qualifiés, la question de la distance avec la famille n'a pas été évoquée dans la plupart des groupes. Toutefois, les participants d'origine française ont souligné avoir traversé une période d'adaptation difficile marquée par les questionnements identitaires et le sentiment d'avoir perdu leurs repères. Les travailleurs qualifiés voient dans le Québec les opportunités économiques et les possibilités de carrière pour eux et la garantie d'une bonne scolarité pour leurs enfants leur permettant ainsi un avenir meilleur.



Installation des réfugiés : prise en charge par le CMQ

Les réfugiés sont complètement pris en charge par le CMQ dès leur arrivée. Pendant les premières journées, ils sont accueillis dans les habitations du centre multiethnique de Québec (HCMQ) et sont accompagnés dans les procédures administratives et la recherche de logement. Le CMQ joue le rôle d'intermédiaire entre les personnes réfugiées et les propriétaires d'immeubles. Cette prise en charge est indispensable surtout pour les allophones qui ne maîtrisent pas le français à leur arrivée.

Par ailleurs, les réfugiés apprécient l'effort que font certains interlocuteurs pour communiquer avec eux, comme : utiliser un traducteur électronique pour trouver un mot dans leur langue d'origine, utiliser des mots simples, parler lentement, bien articuler, répéter les mots et les phrases plusieurs fois, utiliser des images, dessiner, s'exprimer avec des gestes et des signes.

Installation des travailleurs qualifiés : difficulté à trouver un logement

La phase d'installation serait plus difficile à vivre pour les travailleurs qualifiés parce qu'ils doivent compter davantage sur leurs propres moyens. Le CMQ offre des services pour les personnes issues de cette catégorie d'immigration, mais elles doivent au préalable connaître l'organisme pour aller y demander des services. Ces derniers sont basés sur l'évaluation des besoins et, par conséquent, varient d'une personne à l'autre. Cela constitue une grande différence par rapport au cas des réfugiés qui sont pris en charge dès leur arrivée au Québec.

Par ailleurs, trouver un logement a été problématique pour plusieurs travailleurs qualifiés. À leur arrivée, ils sont accueillis par des amis ou des membres de la famille qui les hébergent pendant quelques jours. Plusieurs ont dû faire face au refus des propriétaires de leur louer un logement à cause de l'absence d'un historique de crédit au Canada. Certains ont été contraints de demeurer plus longtemps chez leurs proches, ce qui a été difficile à vivre pour chacune des parties. D'après l'expérience d'une mère, il semble que les propriétaires soient encore plus méfiants quand il s'agit d'un étudiant étranger qui vient de s'installer au Québec. Pour certains participants, avoir un garant a été suffisant pour résoudre le problème; pour d'autres, c'est l'aide du CMQ qui a facilité leurs démarches. Plusieurs témoignages vont dans le même sens et confirment le rôle joué par cet organisme pour répondre aux besoins d'information des nouveaux arrivants et pour les guider lors de leur installation. En revanche, pour quelques participants, le logement a été réservé avant leur arrivée et les premiers mois ont été payés à distance sans difficultés. Toutefois, des parents font remarquer que ce mode de paiement ne semble pas possible à partir de tous les pays.

Certains travailleurs qualifiés ont souligné que les premières démarches d'installation sont d'autant plus difficiles pour les parents ayant des enfants en bas âge qui nécessitent beaucoup d'attention. Il n'est pas évident de déménager, d'équiper la maison, de gérer les démarches administratives, de chercher un emploi et de s'occuper en même temps des enfants qui doivent eux aussi s'acclimater. Partant de ce qu'ils ont vécu, les participants estiment qu'il serait nécessaire de renforcer les services d'aide au logement à l'intention des travailleurs qualifiés. Il faudrait également les aviser de ces obstacles avant leur arrivée afin qu'ils prévoient des solutions.

Travailleurs qualifiés : la langue comme la clé de l'intégration

La question de la langue se pose avec moins d'intensité pour les travailleurs qualifiés non francophones qui semblent réussir à s'approprier le français plus rapidement que les réfugiés. L'apprentissage du français est perçu comme la clé de la réussite de leur intégration dans la société d'accueil. Un répondant a dit avoir commencé à prendre des cours de français dans son pays d'origine en préparation à son projet d'immigration. Il conseille à tous ceux qui souhaitent s'installer au Québec de le faire, même s'il trouve que le parler québécois est différent du français appris à l'école.

Réfugiés : la langue comme un obstacle

L'apprentissage de la langue française est un obstacle majeur pour les personnes réfugiées que nous avons rencontrées. À leur arrivée, la plupart ne connaissent pas un seul mot de français. Les interactions quotidiennes sont difficiles, voire impossibles, ce qui provoque un sentiment de frustration chez ces individus et les vulnérabilise davantage.

La méconnaissance du français fait en sorte que toutes les interactions quotidiennes sont difficiles, que ce soit pour recevoir des soins de santé, interagir avec le personnel des services de garde ou des écoles, pour faire l'épicerie ou encore pour s'orienter dans la ville. Ils sont gênés de ne pas pouvoir réagir quand on leur adresse la parole.

L'organisation de la vie de tous les jours est également compliquée. Ils ne comprennent pas les messages téléphoniques, ni le courrier qu'ils reçoivent. Cette situation peut avoir des conséquences importantes comme manquer un rendez-vous, générer des malentendus ou encore devoir payer des frais de retard.

Réfugiés : accès aux interprètes difficile

Les témoignages révèlent que même après plusieurs mois de francisation, il est difficile pour la plupart des réfugiés d'être autonomes dans leur vie quotidienne. Pour les langues népalaise et birmane en particulier, les interprètes ne sont pas assez nombreux pour répondre aux besoins dans la région de la Capitale-Nationale.

Les participants ont rapporté plusieurs situations où ils n'ont pas eu accès aux services en raison de l'indisponibilité des interprètes, notamment pour ce qui est du domaine médical. Un participant népalais a déclaré que dans sa famille, ils ne consultent plus les médecins quand ils sont malades parce qu'ils ne peuvent pas communiquer avec eux et qu'il n'y a pas d'interprète pour les aider. Ils combattent la maladie jusqu'à la guérison, ce qui est risqué notamment pour les enfants, précise-t-il. Un autre participant a ajouté que bien qu'ils soient arrivés depuis plusieurs mois, ses enfants n'ont pas encore reçu les vaccins nécessaires en raison du manque d'interprètes. Lors des consultations, la communication avec le personnel médical est très compliquée, ce qui augmente les inquiétudes des parents. Il semble que les difficultés d'accès aux interprètes concernent davantage les consultations dans les urgences. Des répondants ont également mentionné que pour certains rendez-vous, il serait important qu'ils soient accompagnés d'un interprète de même sexe. Une femme a mentionné qu'elle avait annulé plusieurs rencontres de suivi de grossesse parce que l'interprète était un homme. Elle était gênée d'aborder certains sujets avec son médecin en sa présence.

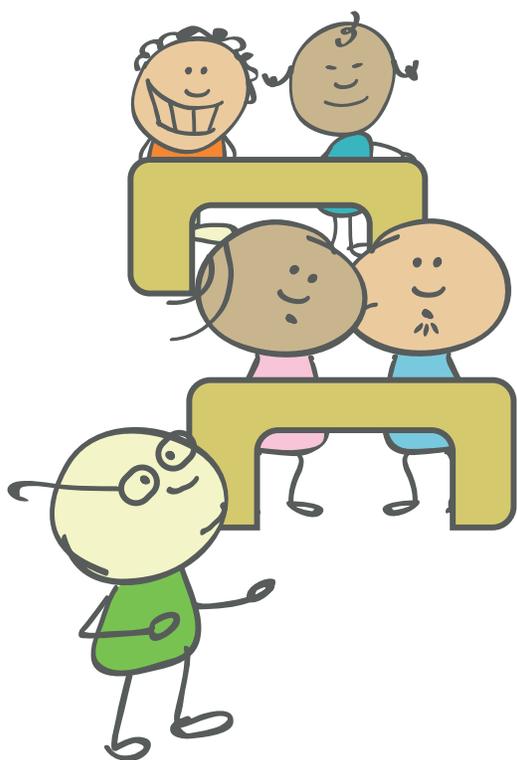
Le manque d'interprètes complique la situation des réfugiés et les empêche d'accéder à tous les services dont ils ont besoin. De manière générale, les réfugiés estiment que ce problème est urgent et qu'il faut le résoudre en priorité.

Réfugiés : francisation difficile

La barrière linguistique est la principale difficulté des personnes réfugiées. Avec les cours de francisation, la situation s'améliore graduellement. À ce sujet, une participante a déclaré : « Aussitôt que j'ai commencé la francisation, c'était comme s'il y avait un voile qui se dégageait petit à petit devant mes yeux ».

La francisation est jugée bénéfique par la plupart des réfugiés pour acquérir un vocabulaire de base leur permettant d'interagir dans les situations de la vie courante. Cependant, ils trouvent que le français est difficile à apprendre et qu'ils progressent très lentement. Ils pensent qu'ils réussiront peut-être à parler un jour, mais qu'ils ne pourront pas écrire et lire parfaitement. Certains ont échoué des examens plusieurs fois, ils disent qu'ils oublient vite ce qu'ils ont appris à l'école. La situation est pire pour les personnes analphabètes puisque certaines n'ont jamais été scolarisées.

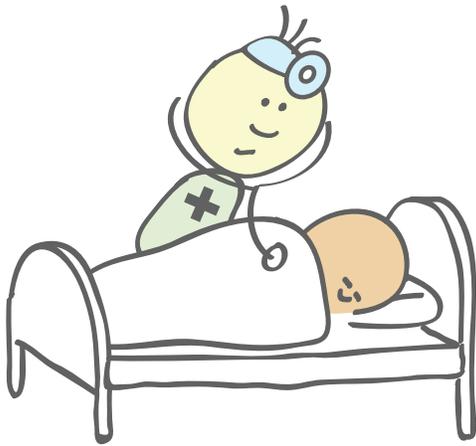
Ces rendez-vous quotidiens de francisation remplissent une fonction sociale importante. Ils sont perçus par les participants comme des lieux de rencontre et d'échange avec leur communauté. Ils leur permettent aussi de développer des réseaux de connaissances et de tisser des amitiés. Les nouveaux arrivants passent des moments agréables à parler de leur pays et de leur famille. Ils renouent ainsi avec leur culture, ce qui leur procure un certain épanouissement et atténue leur nostalgie.



Travailleurs qualifiés : francisation rapide et motivation à apprendre

Les travailleurs qualifiés s'impliquent dans les cours de francisation, ce qui leur permet d'apprendre la langue et de comprendre, au fur et à mesure, le fonctionnement du système québécois. Les participants expliquent que les cours de francisation permettent non seulement d'apprendre les règles linguistiques et d'enrichir son vocabulaire, mais aussi de comprendre le fonctionnement du système local. Un participant a précisé par exemple qu'il avait compris la différence entre un CLSC et un hôpital grâce aux cours de francisation, de même que la distinction entre les CPE, les garderies privées et le milieu familial. Les travailleurs qualifiés partagent l'avis des personnes réfugiées sur l'idée que le contenu des cours de francisation devrait être ancré dans la vie de tous les jours. Le programme devrait donc prendre en considération les priorités des nouveaux immigrants en matière de communication afin de les outiller pour les interactions quotidiennes.

Certains estiment que la francisation ne passe pas seulement par les cours, mais aussi par le travail qui permet d'entrer en contact avec les gens et de se familiariser avec le parler québécois. En effet, pour plusieurs répondants, l'apprentissage du français passe par l'immersion dans le milieu professionnel qui leur permet de côtoyer les gens et de pratiquer le français québécois. Connaître l'anglais ne suffit pas pour vivre à Québec, constate une participante qui pensait qu'elle allait pouvoir se débrouiller en parlant anglais. En résumé, les travailleurs qualifiés démontrent plus d'implication dans l'apprentissage du français et deviennent autonomes plus rapidement.



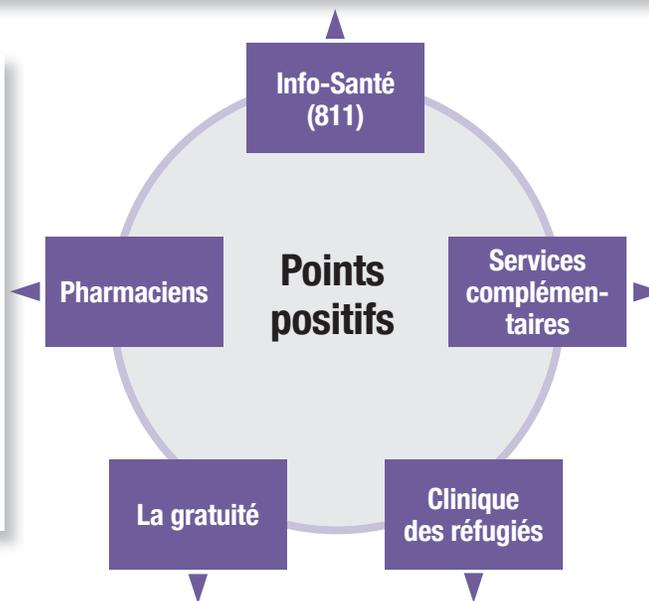
Les participants se sont exprimés aussi bien sur les services offerts dans le secteur de la santé que sur les interactions avec les différents intervenants qu'ils ont eu l'occasion de rencontrer. Leurs témoignages relatent des expériences qui concernent le plus souvent leurs enfants, mais également leur propre vécu.

Ils ont relevé les aspects qu'ils jugent positifs ou négatifs de ces expériences. Leurs jugements sont souvent construits à partir de la référence aux conditions et aux caractéristiques des services de santé dans leur pays d'origine ou de transit. La comparaison est parfois favorable au régime québécois et d'autres fois à celui du pays d'origine.

Les répondants ont une appréciation positive du service téléphonique Info-Santé (811). Ce service leur permet d'avoir un avis médical rapidement et en tout temps. Ils trouvent que les professionnels de la santé qui répondent aux appels prennent le temps de comprendre la situation et de conseiller les utilisateurs. Ce service a été évoqué par plusieurs personnes comme un élément positif des services de santé au Québec, mais il reste inaccessible à ceux qui ne maîtrisent pas la langue française.

Les besoins d'information et de conseil en matière de santé sont souvent comblés par les pharmaciens. Ces derniers sont appréciés parce qu'ils sont à l'écoute du client et prennent le temps de lui expliquer l'utilisation des médicaments prescrits et leurs effets secondaires. Ils complètent l'information que le patient n'a pu obtenir auprès de son médecin. Dans les cas de problèmes mineurs, les pharmaciens se substituent aux médecins. Les parents préfèrent les consulter en premier pour avoir des médicaments et des conseils rapidement.

D'après les participants, le principal avantage du système de santé québécois est la gratuité des services et dans certains cas des médicaments. Cependant, des participants ont déclaré qu'ils préfèrent payer et avoir accès aux soins plus rapidement.



Les expériences positives qui nous ont été rapportées concernent différents services comme l'orthophonie, le suivi de grossesse ou l'accouchement. Une mère a particulièrement apprécié que les professionnels expliquent aux parents le développement du langage chez l'enfant et qu'ils les guident dans les pratiques et les exercices à faire à domicile. Les cycles se terminent avec un bilan à la fin des séances pour évaluer la progression de l'enfant.

L'existence d'une clinique dédiée aux réfugiés les prenant en charge dès leur arrivée a été saluée par plusieurs d'entre eux. L'autre avantage de cette clinique est la disponibilité des interprètes, estiment les répondants.

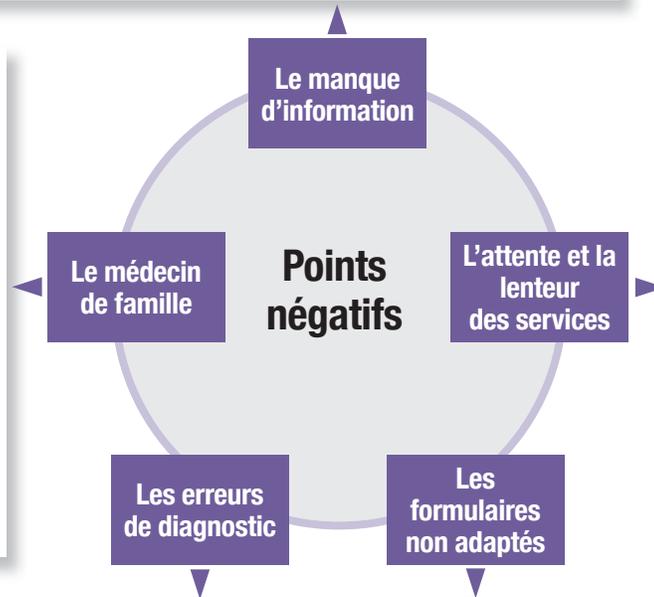
En se fiant aux propos des participants, nous avons constaté qu'il y a une incompréhension du système de santé au Québec. Les répondants manquent d'information sur les différentes institutions et leurs rôles. Plusieurs personnes ont dit ne pas savoir où se diriger, quoi faire et à qui demander de l'aide en cas de problème. Les répondants soulignent également que l'information qu'ils obtiennent auprès de leur communauté n'est pas toujours fiable, d'où la nécessité d'avoir des sources d'information officielles pour leur expliquer le fonctionnement des institutions de santé et les orienter dans les services. Le manque d'information contraint certains à ne pas consulter et à garder les enfants à la maison jusqu'à la guérison. D'autres vont tenter de se soigner à l'aide de médicaments qu'ils auront apportés de leur pays d'origine.

Le problème d'accès aux médecins et la lenteur des services ont été évoqués dans l'ensemble des groupes. Les participants ont relaté de nombreuses situations où ils ont dû patienter longtemps avant d'être vus par un médecin. Ils ont souligné à quel point cette attente a été difficile, particulièrement pour les enfants et les bébés. Cependant, en se fiant à certains participants, la qualité des soins reçus a pu faire oublier les heures passées dans la salle d'attente. « Une fois la personne prise en charge par l'équipe médicale, on s'occupe bien d'elle », explique l'un d'entre eux. Par ailleurs, plusieurs participants remarquent que la lenteur des services concerne aussi les résultats des analyses médicales et des radiographies. Les malades doivent faire preuve de patience avant de recevoir les résultats, ce qui n'est pas le cas dans plusieurs pays d'origine, d'après les participants.

Les participants qui ne sont pas suivis par un médecin de famille estiment que leur accès aux services de santé, notamment aux médecins spécialistes serait meilleur s'ils en avaient un. Cependant, les participants ayant déjà un médecin de famille estiment que cela ne leur donne pas d'avantages étant donné qu'ils ne peuvent pas le consulter aussitôt qu'ils sont malades. Ils auraient souhaité que leur médecin soit plus accessible quand ils ont besoin de lui. Plusieurs participants estiment d'ailleurs que le système de santé dans leur pays d'origine est plus efficace qu'au Québec.

Plusieurs personnes rencontrées ont dit avoir fait l'expérience d'un mauvais diagnostic par les médecins ou le personnel infirmier, ce qui a engendré des complications dans leur état de santé ou celui de leurs enfants. Les participants estiment que ces erreurs de jugement seraient dues au manque de temps dont dispose le personnel pour examiner les patients. Les consultations sont généralement brèves, notamment dans les urgences.

En parlant de l'adaptation des services aux personnes immigrantes, une participante nous fait remarquer que le formulaire du CLSC destiné aux femmes enceintes ne tient pas compte des femmes issues de l'immigration. Il contient des questions standards qui ne s'appliquent pas aux futures mamans dont les familles ne vivent pas au Québec.



Différences de perception

Médication : Plusieurs participants ont exprimé leur étonnement vis-à-vis de la difficulté de se faire prescrire des médicaments en général et plus spécifiquement des antibiotiques. Après avoir attendu pour rencontrer le médecin, certains participants se sont dit déçus de se faire proposer des antidouleurs en vente libre. Parmi les travailleurs qualifiés, de nombreuses personnes disent rapporter des médicaments du pays d'origine. Les raisons sont variées : au début, c'est parce qu'ils ne connaissent pas les médicaments d'ici, mais par la suite, c'est parce qu'ils ne trouvent pas d'équivalents ou qu'ils les jugent moins efficaces ou parce qu'ils ont de la difficulté à les obtenir au Québec.

Fièvre : La notion de la fièvre est revenue à plusieurs reprises au cours des discussions. Ce symptôme inquiète beaucoup les parents qui le considèrent comme un signe alarmant. Cependant, pour les Québécois, la fièvre n'est qu'un signe banal surtout si elle ne dure pas plus que 3 jours, remarque un participant.



Aspects à améliorer

Des participants ont rapporté qu'ils ne se sentent pas toujours bien accueillis par le personnel. Certains semblent de mauvaise humeur et donnent l'impression d'être fâchés, estiment-ils. D'autres participants ont critiqué le fait que les médecins soient souvent pressés et qu'ils ne prennent pas le temps d'examiner le patient et de comprendre son état de santé comme il se doit. Les participants remarquent que les médecins ont tendance à prescrire des calmants sans chercher à connaître la source des problèmes. «Les médecins d'ici ne touchent pas le patient, ils se contentent de lui poser des questions. Ils ne vérifient pas s'il souffre d'autre chose», déplore une participante.

Les consultations sont rapides et sommaires, ce qui conduit aux erreurs de diagnostic et à la complication des cas, concluent les participants.

La perception générale des relations avec les professionnels de la santé est largement positive, toutefois certains aspects négatifs ont été mentionnés lors des groupes de discussion. Les aspects positifs concernent notamment l'interaction avec les enfants, l'attention portée aux patients et la patience du personnel médical avec ceux qui ne comprennent pas bien le français. Quant aux aspects moins appréciés, les participants ont fait référence à l'accueil, à la disponibilité du personnel et au déroulement des consultations.

Par ailleurs, en ce qui concerne le suivi des consignes, il semble que ce ne soit pas tant la relation avec le personnel que la perception des participants qui est déterminante. Les parents ont expliqué qu'ils tiennent compte seulement de ce qui a du sens de leur point de vue. «J'écoute tout ce que l'infirmière m'explique, mais si je ne suis pas convaincue, je ne le fais pas », précise une maman en parlant de l'infirmière qui lui rendait visite périodiquement après la naissance de son bébé.

Aspects positifs

Les parents apprécient particulièrement la manière dont les professionnels de la santé s'adressent aux enfants, les rassurent et leur expliquent ce qu'ils font. Ils trouvent que les infirmiers ainsi que les médecins sont patients avec les enfants. Ils prennent le temps de jouer avec eux et leur donnent souvent des cadeaux. Le fait que les médecins ne portent pas d'uniforme a été mentionné comme un élément positif parce que cela évite d'effrayer les enfants.

De nombreux participants trouvent que les professionnels de la santé portent beaucoup d'attention aux patients, notamment les préposés aux bénéficiaires. Ils s'intéressent à eux et demandent des renseignements sur leur situation personnelle. Une participante a rapporté, par exemple, qu'une infirmière lui a laissé son numéro personnel pour l'appeler en cas de besoin parce qu'elle savait qu'elle ne connaissait encore personne au Québec.

Les participants qui ne maîtrisent pas la langue française trouvent que certains professionnels font preuve de patience en cherchant la traduction de certains mots en ligne ou encore en répétant les explications afin de s'assurer que les messages ont été bien compris.



Francisation

D'après les témoignages, la francisation des enfants allophones est très rapide à l'école. Ils apprennent vite et ils parviennent en peu de temps à s'exprimer en français et à le comprendre.

A ce sujet, l'un des parents déclare apprécier l'absence de classes d'accueil dans plusieurs écoles de la ville de Québec, contrairement à celles de Montréal. « Dans la plupart des cas, les nouveaux élèves vont directement en classe régulière. Ainsi, ils évoluent plus vite, car ils sont capables d'apprendre le français parallèlement aux autres apprentissages », argumente le papa.

Concernant les services de soutien à la francisation, d'autres parents ont déploré le manque de ressources dans les écoles. « Un enseignant vient donner des cours une fois par semaine, voire aux dix jours ». De plus, les horaires ne sont pas coordonnés avec les autres cours. L'enfant est obligé de manquer ses cours réguliers pour aller à la francisation, ce qui risque d'affecter ses résultats scolaires.

Les premiers jours d'un enfant immigrant au sein de sa nouvelle école représentent une expérience marquante aussi bien pour lui que pour ses parents. L'enfant qui, dans la plupart des cas, ne maîtrise pas le français à son arrivée, est appelé à s'intégrer à un nouveau groupe d'amis et à s'adapter au système scolaire et pédagogique. Face à autant de changements, les enfants peinent à retrouver leurs repères. Il semble que la difficulté d'adaptation peut affecter les résultats scolaires des enfants, ce qui est susceptible de les déstabiliser et de fragiliser davantage leur sentiment de confiance. À travers les expériences rapportées par les participants, l'adaptation est facilitée lorsque les parents s'impliquent et travaillent avec les enfants à comprendre leur nouvel environnement. Cet accompagnement peut être difficile pour certains parents puisqu'ils se trouvent eux-même en situation d'adaptation et qu'ils découvrent au fur et à mesure le fonctionnement du système scolaire.

Bien que l'objectif ait été de recueillir les perceptions des participants par rapport au niveau préscolaire, les parents se sont exprimés sur leur expérience avec l'école en général.

Reconnaissance du niveau scolaire

D'après certains parents rencontrés, la reconnaissance du niveau scolaire de l'enfant est parfois injuste, car elle ne s'appuie pas sur une évaluation objective des apprentissages, mais sur la perception de la qualité de l'enseignement scolaire dans le pays d'origine.

Selon les participants, on a tendance à sous-estimer au Québec la qualité de l'enseignement dans certains pays et on préfère rétrograder les enfants afin qu'ils acquièrent une meilleure base. Une mère raconte à ce propos que sa fille a été démotivée après avoir été placée dans un niveau inférieur. Lorsqu'elle a contesté cela auprès des enseignants, on lui a promis de faire passer un test de niveau à l'enfant au cours de l'année scolaire pour vérifier s'il pouvait changer de classe, mais cela n'a jamais eu lieu.

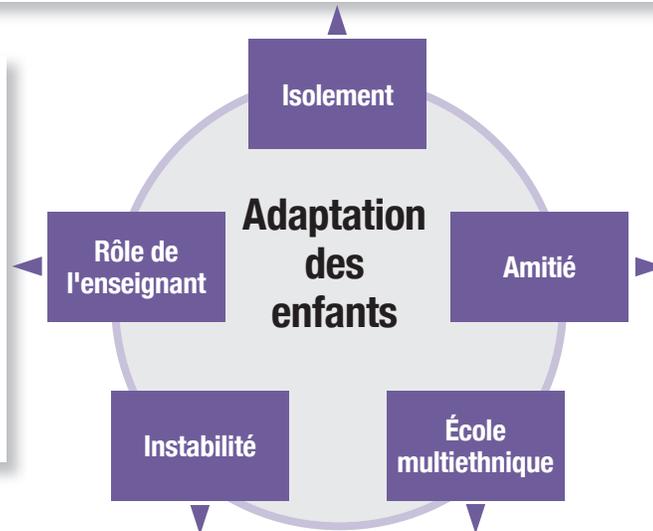
Dans d'autres cas, les écoles vont se fier aux anciens relevés de notes pour évaluer le niveau scolaire de l'enfant sans tenir compte des variations d'échelles de notation d'un pays à l'autre. Le cas d'une élève ayant été déclassée en raison de ses notes nous a d'ailleurs été rapporté. Selon la mère, l'enfant avait pourtant de bons résultats selon le système scolaire du pays d'origine.

Une mère a partagé l'expérience de son enfant qui n'a pas réussi à se faire des amis pendant les six premiers mois. Les enfants de son école ne l'ont pas accepté et il était isolé. « Ils riaient de lui quand il parlait français et lui faisaient des remarques sur ses repas qui étaient différents », précise la maman. De plus, sa manière de jouer et ses comportements étaient différents. Les enseignants n'ont pas réussi à l'intégrer au groupe. Ils n'étaient pas outillés pour travailler avec des immigrants dans son cas, déplore-t-elle. L'enfant détestait l'école, ce qui lui causait beaucoup de souffrance. Il a fallu recourir à l'aide psychologique pour le soutenir durant son intégration.

Dans le cas d'un autre enfant, l'enseignant a joué un rôle important pour favoriser son adaptation. Ayant constaté ses difficultés à s'intégrer au groupe, l'enseignant a incité les autres enfants à jouer avec lui. « Il trouvait toujours le moyen de l'impliquer dans les activités et les jeux de la classe. Au fil des jours, mon fils a réussi à prendre sa place dans le groupe grâce à l'encadrement et le suivi de son prof », se rappelle la maman.

Dans plusieurs cas, les enfants ont été obligés de changer d'école et de recommencer plus d'une fois le processus d'adaptation, ce qui est encore plus dur à traverser pour les enfants issus de l'immigration, car ils ont particulièrement besoin de stabilité.

Certains parents soutiennent que dans les écoles fréquentées par beaucoup d'enfants immigrants, le processus d'adaptation est plus rapide. D'une part, les enfants partagent une même réalité et parviennent rapidement à tisser des liens d'amitié. D'autre part, le personnel semble mieux outillé et expérimenté en raison du grand nombre de nouveaux arrivants qu'il accueille.

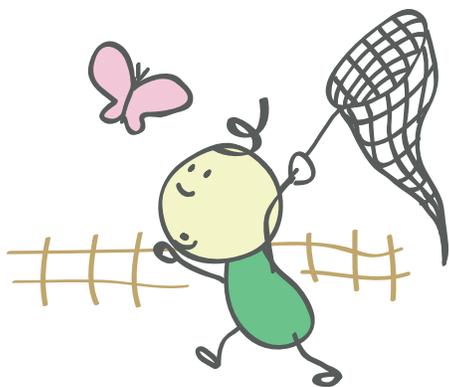


Une maman a raconté que son enfant a réussi à s'adapter grâce à l'aide d'une amie québécoise qui l'accompagnait dans toutes les activités et lui montrait comment il faut se comporter dans différentes situations. Les deux enfants ont très vite développé une relation d'amitié en dépit des lacunes de son fils en français, et cela a été déterminant pour son processus d'adaptation, explique la mère.

Intimidation

Certains parents ont été profondément marqués par les expériences d'intimidation que leurs enfants ont subies de la part d'autres enfants à cause de leur couleur de peau ou de leurs difficultés de langage. Les parents étaient particulièrement déçus de la manière dont le personnel a géré ces situations. En effet, une mère a raconté que sa fille a subi de l'intimidation de la part d'une camarade à cause de la couleur de sa peau. Malgré ses réclamations répétées, les enseignants n'ont rien fait et les agressions ont continué jusqu'au jour où l'enfant est rentrée blessée. Elle s'est rendue alors à l'école pour rencontrer la directrice qui n'avait jamais été mise au courant du problème. La mère intervient alors elle-même auprès de l'enfant fautive pour mettre fin à ses comportements. Dans le cas d'une autre maman dont la fille a vécu une situation similaire, l'enseignant est intervenu en demandant à l'autre enfant d'offrir un cadeau à la fille pour s'excuser. La maman reconnaît les bonnes intentions de l'enseignant, mais estime que sa démarche était inappropriée, car elle ne permet pas à l'enfant de prendre suffisamment conscience de la gravité de ses paroles.

Une autre mère a relevé que le personnel des écoles a tendance à agir selon le principe de deux poids deux mesures. D'après elle, lorsque c'est un enfant immigrant qui agresse un enfant québécois, les enseignants réagissent plus fortement. La mère affirme avoir été convoquée à l'école pour signer des papiers reconnaissant que son enfant a eu des comportements violents. De son point de vue, c'était une simple chicane entre enfants qui ne méritait pas une réaction aussi vive.



Matériel pédagogique et sorties éducatives

Les participants apprécient que du matériel informatique et didactique soit mis à la disposition des enfants. Ces derniers ont rapidement réussi à maîtriser l'informatique et à utiliser l'Internet, remarquent les parents. « Les équipements dans les écoles québécoises sont incomparables avec ce qu'on peut trouver dans les écoles des camps de réfugiés », ajoute l'un des participants. Les parents ont évoqué également les livres scolaires qu'ils jugent attrayants et bien structurés. Ils sont divisés en thèmes, ornés d'images et utilisent des phrases courtes et simples. Étudier devient alors un jeu pour les enfants, précise une maman.

Les parents ont aussi souligné les avantages pour les enfants des sorties à l'extérieur de l'école. À travers les visites des bibliothèques, par exemple, les enfants apprennent à aimer la lecture, explique une maman.

De manière générale, les parents apprécient le système d'enseignement québécois et ses orientations pédagogiques, notamment les méthodes d'apprentissage par le jeu. Cette façon de faire est particulièrement valorisée, car elle incite les enfants à apprendre tout en ayant du plaisir. Les parents remarquent que les exercices se complexifient graduellement et l'emploi du temps de l'enfant est équilibré entre les activités éducatives et ludiques, sans pour autant affecter la qualité des apprentissages. De plus, les participants soulignent que l'enseignement est intéressant parce qu'il est basé sur la compréhension et la logique. Il ne s'agit pas d'apprendre par cœur comme dans d'autres systèmes éducatifs. Les enfants apprennent également à travailler en équipe, ce qui leur permet de s'initier à la vie en société.

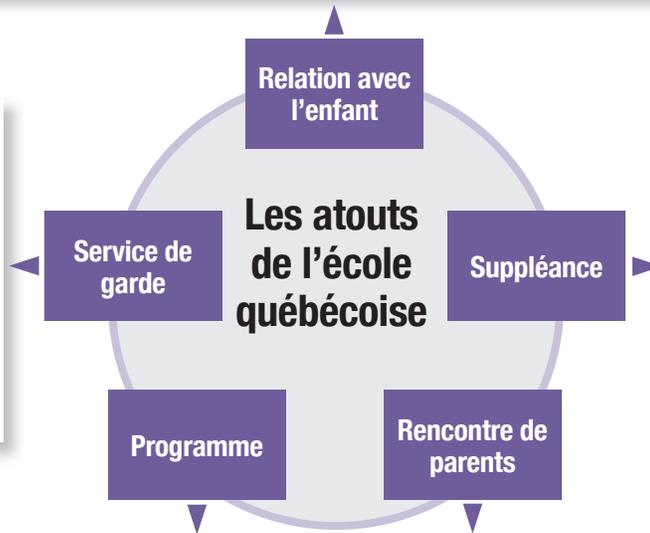
En revanche, d'autres parents semblent insatisfaits du niveau d'apprentissage de leurs enfants. Ils estiment que le programme scolaire manque de consistance et que l'emploi du temps des élèves est très léger. Une place importante est consacrée aux jeux au détriment des autres activités. Les enfants n'ont pas toujours de devoirs à faire à la maison, s'étonnent quelques participants. L'évaluation des élèves est aussi jugée laxiste par l'un des parents qui a constaté que les enseignants tolèrent les fautes d'orthographe dans les dissertations des élèves, sous prétexte que l'objet de l'évaluation est l'imagination. Dans le même ordre d'idées, certains parents concluent que le système ne favorise pas la concurrence entre les enfants ni leur motivation à apprendre. C'est l'enfant qui décide s'il veut étudier ou non et les professeurs le laissent faire à son rythme. Lorsque les enfants ne voient pas les notes du reste de la classe, chacun se croit le meilleur, explique une maman. « L'enfant risque de ne pas accepter l'échec plus tard. Il risque de croire que tout est facile et de prendre la vie comme un jeu », ajoute une autre participante.

Par ailleurs, les parents apprécient que les enfants pratiquent l'art oratoire dès leur jeune âge. À travers les exposés en classe, ils apprennent à parler en public. De même, l'une des mamans a valorisé les méthodes utilisées pour responsabiliser les enfants dès l'école primaire. Elle a donné l'exemple d'une enseignante qui avait demandé aux élèves de signer la feuille présentant les règles de vie de l'école au début de l'année scolaire. « J'ai trouvé que c'est une très bonne idée, ajoute-t-elle, car l'enfant devient un acteur qui s'engage pour le bon fonctionnement de la classe ». En parlant de la gestion des conflits, des parents relèvent que les enseignants favorisent la discussion entre et avec les élèves. Il ne s'agit pas de donner des punitions, le plus important est que l'enfant comprenne ses fautes, approuve une maman.

Plusieurs parents apprécient que les enseignants s'adaptent au caractère des enfants et les aident à surmonter leurs difficultés. Les participants adhèrent aux méthodes de renforcement positif comme permettre aux enfants de jouer à l'ordinateur ou de profiter d'autres privilèges, méthodes qui sont utilisées par les enseignants pour récompenser les élèves qui ont de bons comportements. D'après les témoignages, certains enfants se sont tellement attachés à leur enseignant qu'ils ont pleuré en apprenant son départ pour une autre école. Les parents sont plus rassurés et satisfaits lorsqu'il y a une bonne dynamique entre l'enfant et son enseignant.

La disponibilité des services de garde dans les écoles est perçue comme un avantage pour les parents, car leur horaire de travail ne correspondent pas forcément à ceux de l'école. Lors des journées pédagogiques, les enfants restent au service de garde de l'école. Ainsi, les parents n'ont pas à se soucier de qui prendra soin d'eux pendant qu'ils travaillent.

Certains parents relèvent que le programme scolaire est diversifié et permet à l'enfant de faire une variété d'activités parallèles comme le sport, la musique ou encore le jardinage.



La disponibilité des enseignants remplaçants est un point positif des écoles québécoises, selon les participants. « Quand le prof est malade, l'enfant n'est pas obligé de retourner à la maison comme chez nous. Un remplaçant va prendre la relève, ce qui est très pratique pour les parents », explique une maman.

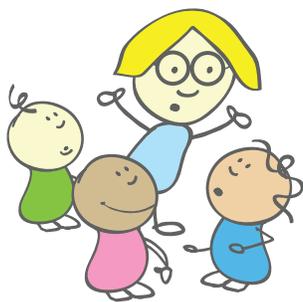
Parmi les aspects positifs, les participants ont mentionné aussi les rencontres périodiques avec les parents pour parler des résultats scolaires. Cela permet aux parents de comprendre les résultats des évaluations et de rester engagés dans le cheminement scolaire de leur enfant.

Relation avec le personnel

De manière générale, les participants ont de bonnes relations avec le personnel de l'école, qu'ils qualifient de chaleureux, accueillant et agréable. Les parents apprécient que les enseignants soient accessibles. Les échanges se font le plus souvent en face à face ou à travers le courriel, précisent-ils. Pour les parents qui ne maîtrisent pas encore le français, les interprètes sont souvent les intermédiaires dans cette relation. En l'absence de ces derniers, certains enseignants vont tenter de communiquer en ayant recours à la traduction en ligne. Les parents apprécient la patience de ces personnes et sont reconnaissants des efforts fournis pour établir la communication.

Certains participants ont relevé que les enseignants ont un discours rassurant et une attitude compréhensive envers les parents dont les enfants ont des problèmes de comportement. « Même ce qui semble être négatif est présenté de manière positive, déclare une maman. L'enseignante m'a dit un jour : ton enfant parle beaucoup, mais il sait très bien raconter les choses et intéresser les autres », ajoute-t-elle en souriant.

Lors d'un autre groupe de discussion, les parents ont exprimé un point de vue opposé. Ils ont relevé que les enseignants ont tendance à considérer les enfants qui manifestent beaucoup d'énergie comme étant hyperactifs ou anormaux. Ils leur associent hâtivement des maladies et des troubles de comportement, alors que les enfants sont simplement énergiques et actifs.



Défi de trouver une garderie

Trouver une garderie a été une priorité pour toutes les familles dès leur arrivée à Québec. Cependant, la tâche n'a pas été facile pour la plupart des parents rencontrés, notamment pour ceux qui avaient plus d'un enfant à inscrire. Plusieurs ont été obligés de changer de garderie à quelques reprises, recommençant ainsi le processus de recherche.

La plupart des travailleurs qualifiés disent avoir fait les recherches par eux-mêmes. Plusieurs ont réussi à trouver des places en consultant le site Ma Garderie. D'autres se sont directement présentés dans les garderies avoisinantes pour trouver une place libre. Un père s'est même inscrit dans une école parce qu'elle offrait un service de garde aux étudiants. Plusieurs se sont également inscrits sur la liste d'attente de La Place 0-5 dans l'espoir de trouver une place subventionnée. Une seule mère a rapporté avoir obtenu une place à travers cette plateforme. Quant aux familles réfugiées, elles précisent avoir reçu l'aide du CMQ dans leurs démarches.

Les parents ont échangé sur leurs expériences avec les services de garde et ont donné leur appréciation des relations avec le personnel et des services en général. Leurs opinions sont principalement fondées sur la comparaison avec les services de garde dans leur pays d'origine. Toutefois, nous constatons à travers les discussions que les participants n'ont pas tous connu de tels services auparavant. Certains ont expliqué qu'il n'y a pas de garderies en milieu familial, mais seulement des institutions qui accueillent les enfants à partir de l'âge de 3 ans. Avant cela, les plus petits restent à la maison avec leurs parents ou leurs grands-parents.

CPE, milieu familial et garderie privée

Les parents rencontrés se sont montrés plus favorables aux Centres de la petite enfance (CPE) et aux garderies privées en installation qu'aux garderies en milieu familial. Ces dernières ont fait l'objet de plusieurs critiques portant sur la sécurité des enfants, l'aménagement de l'espace et les comportements des éducatrices. Les parents sont plus en confiance lorsqu'il y a plusieurs employés dans une garderie que lorsque les enfants sont gardés par une seule personne en milieu familial. Les participants regrettent également que les garderies en milieu familial soient souvent installées dans les sous-sols et que l'espace est peu lumineux, froid et petit. Certains parents s'inquiètent aussi de la qualité de l'encadrement et des apprentissages qui, semble-t-il, ne préparent pas les enfants pour l'école. « Ils y sont gardés seulement; ils jouent, mangent et dorment. Ils n'apprennent rien », déclare une maman avec regret. De plus, ils ne sont pas classés par groupes d'âge de manière à leur proposer des activités et des jouets adaptés.

D'autres parents ont eu recours à une garderie gérée par une personne de la même communauté culturelle qu'eux. Cette option semble mieux convenir aux parents qui ne maîtrisent pas le français. Ainsi, ils se sentent plus rassurés de faire garder leurs enfants par une personne avec qui ils peuvent communiquer sans difficultés. Les participants indiquent toutefois que cela peut induire un retard dans l'apprentissage du français des enfants. Ils mentionnent aussi que les gardiennes issues de l'immigration n'ont pas nécessairement les qualifications pour travailler avec des enfants. Ouvrir une garderie ne constitue pas toujours un choix, ni une vocation, mais une solution pour gagner de l'argent parce que la personne n'a pas réussi à trouver un travail qui correspond à ses diplômes d'études.

Acquisition de la langue

La plupart des parents ont mentionné que leurs enfants ont réussi à apprendre le français assez vite grâce à la fréquentation des garderies. Cependant, des participants constatent avec regret que les éducatrices ont tendance à accorder plus d'attention aux enfants qui parlent déjà le français et à négliger les autres. Les parents soulignent la nécessité pour le personnel des services de garde de tenir compte du fait que la langue parlée à la maison est souvent autre que le français.

Par ailleurs, une maman a remarqué que les enfants qui parlent peu le français ne peuvent pas se défendre par la parole, ce qui les amène souvent à être agressifs. D'après cette mère, les éducateurs devraient prendre en considération l'obstacle de la langue dans leurs interventions pour mieux gérer les conflits.

Apprentissages

Plusieurs parents se préoccupent de la qualité des apprentissages faits dans les services de garde. Certains sont déçus de l'absence d'un programme éducatif qui prépare les enfants pour l'école. Les parents ne s'accordent pas sur l'âge où l'enfant doit commencer à apprendre l'écriture et le calcul. Certains estiment que cela doit commencer assez tôt dans les garderies comme dans leur pays d'origine, tandis que d'autres privilégient les activités ludiques jusqu'à l'âge d'intégrer l'école.

De manière générale, les participants pensent que leurs enfants apprécient leur garderie et sont contents d'y aller et de retrouver le personnel éducatif. Cependant, dans les expériences qui nous ont été rapportées, l'adaptation des enfants à leur nouveau milieu n'a pas été facile pour tous.

Nos participants se souviennent encore des premières journées dans les services de garde. Se séparer de leurs enfants a été particulièrement difficile à vivre pour les parents immigrants. Le contact avec la garderie constitue souvent une première confrontation avec la culture québécoise qu'ils connaissent encore très peu.

D'après les témoignages, le personnel aurait un rôle prépondérant à jouer dans cette étape afin de mettre l'enfant à l'aise et de répondre aussi bien à ses besoins qu'à ceux de ses parents. « Les éducatrices doivent tenter de comprendre les spécificités de chaque enfant, de sa famille et de sa culture pour favoriser son adaptation », explique une maman.

Selon les parents, les différences culturelles doivent être prises en considération par le personnel éducatif pour comprendre le comportement des enfants. Les parents relèvent que dans les services de garde, les heures de coucher, le fait de finir ou non son assiette, de parler sans permission, ou encore à voix haute n'est pas perçu de la même façon que dans les familles. Par conséquent, les enfants peuvent avoir besoin de plus de temps pour intégrer de nouveaux comportements et pour s'adapter au reste du groupe.

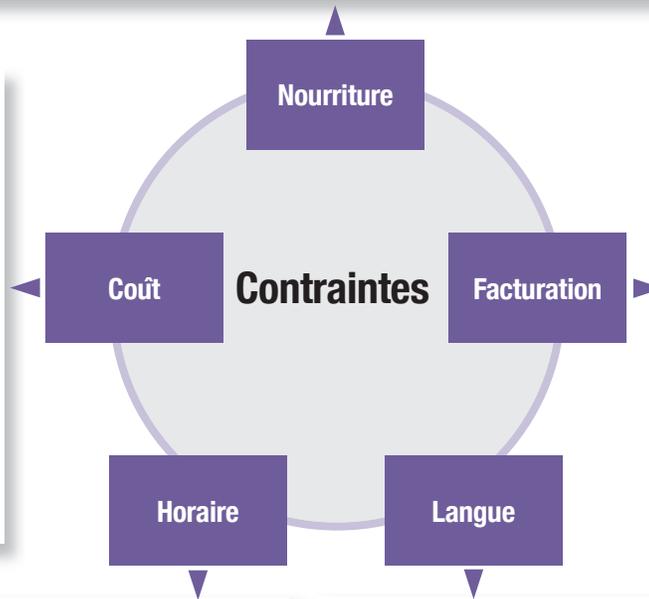
Les parents pensent que le personnel éducatif doit faire preuve de patience et ne pas juger les enfants. « Il faut éviter que l'enfant s'isole. Il faut lui donner le temps de devenir lui-même, car l'enfant se sent différent », précise l'une des mamans. Un autre parent ajoute que les éducateurs doivent savoir que les enfants venant d'un même pays ne s'entendent pas forcément. Ce n'est donc pas toujours la meilleure stratégie d'adaptation que de les mettre ensemble.

Plusieurs participants ont relevé que leurs enfants n'arrivent pas à s'adapter à la nourriture « québécoise » servie dans les garderies. Certains ont dit avoir convenu avec le personnel éducatif d'apporter de la maison des repas cuisinés. Par ailleurs, d'autres sont inquiets parce qu'ils ne savent pas quelles quantités d'aliments leurs enfants mangent concrètement. Ils estiment que les éducatrices ne surveillent pas les enfants pendant les repas et ne répondent pas de manière satisfaisante à la question de savoir si l'enfant a bien mangé et qu'est-ce qu'il a mangé. Concernant la qualité des aliments, les avis des parents sont divergents. Certains se sont montrés satisfaits que les garderies offrent aux enfants des aliments sains comme des fruits et des légumes alors que d'autres ont été déçus de constater que les enfants consomment beaucoup de jus et de crème glacée dans les services de garde.

De manière générale, les participants trouvent que les services de garde coûtent cher au Québec. Il y a peu de places dans les garderies subventionnées et les garderies privées ont des tarifs excessifs. L'aide gouvernementale pour les frais de garde est bien appréciée par les parents rencontrés. Cependant, elle demeure insuffisante pour plusieurs d'entre eux, particulièrement pour les familles réfugiées ayant un faible revenu. Lorsque la garderie n'est pas subventionnée, les parents recourent au remboursement anticipé des crédits d'impôt sur les frais de garde. Ce service est jugé comme un avantage considérable pour les familles.

Les horaires des garderies ne conviennent pas à tous les parents, notamment aux mères de famille monoparentale qui doivent gérer seules des journées chargées. Les parents sont toutefois rassurés d'avoir la possibilité d'entrer à la garderie pour y chercher les enfants au moment qui leur convient. Les parents n'ont pas besoin d'aviser le personnel avant d'arriver à la garderie.

Les groupes de réfugiés disent avoir un contact limité avec le personnel éducatif et comprennent peu les messages communiqués par oral comme par écrit. Ils ne parviennent pas non plus à s'exprimer. Ils estiment que les éducateurs sont parfois compréhensifs et aidants vis-à-vis des enfants qui ont des difficultés relatives à la langue, mais d'autres fois, ils ne font pas d'efforts pour parvenir à communiquer.



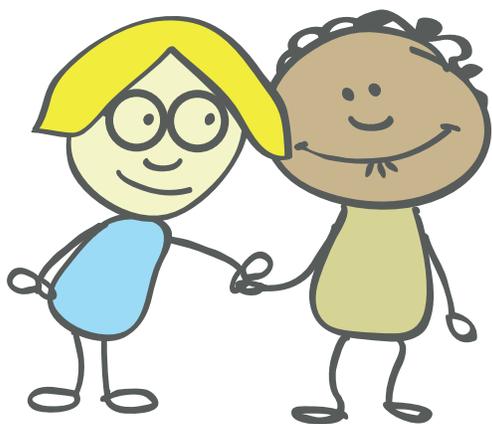
Les problèmes de facturation ont été soulevés par quelques parents. C'est le cas d'un père qui n'avait pas payé parce qu'il n'avait pas reçu de facture, ce qui a engendré des pénalités. Selon un autre père, le paiement des frais de garde est une source de tension avec la garderie tous les mois. Il reçoit des avis de retard dès le début du mois, alors qu'il ne peut pas payer tant qu'il n'a pas reçu le remboursement anticipé et l'aide gouvernementale aux enfants. Ces malentendus peuvent s'expliquer par l'incompréhension du système des services de garde québécois et le manque de communication entre les parents et le personnel du service de garde.

Adaptations concernant la nourriture halal

La question de l'alimentation des enfants dans les garderies a été largement discutée, notamment avec les parents de religion musulmane. Cependant, il semble que ce n'est pas évident de trouver des compromis concernant la nourriture halal. Voici quatre cas de figures cités dans les témoignages :

- 1- Les parents s'entendent avec le service de garde pour ne pas servir de viande à l'enfant. Celui-ci mange toutefois le reste du menu comme les autres enfants. Le manque de protéines est compensé à la maison, précisent les parents.
- 2- Le service de garde accepte que les parents apportent des repas cuisinés à la maison. L'enfant ne mange pas les repas servis par la garderie.
- 3- La garderie sert des menus végétariens pour tous les enfants.
- 4- La garderie sert de la viande halal pour tous les enfants. Il s'agit dans la plupart des cas de garderies gérées par des personnes de confession musulmane.

En revanche, d'autres services de garde refusent tout compromis. Une position que certains parents comprennent en reconnaissant les difficultés que peuvent rencontrer les garderies à gérer les repas. D'autres estiment que si les garderies acceptent d'accommoder les enfants ayant des allergies, elles peuvent accommoder aussi les enfants musulmans.



D'après plusieurs participants, les rapports avec le personnel de garde sont positifs. Les relations sont bonnes, ils discutent souvent et échangent des conseils. Les parents apprécient quand le personnel leur raconte le déroulement de la journée, les informe de ce que l'enfant a fait de positif ou de négatif, de détails concernant les repas et les activités ainsi que d'être contactés aussitôt que l'enfant est malade. Ils apprécient que le personnel soit à l'écoute de leurs demandes, comme c'est le cas d'une mère qui a raconté comment, avec la collaboration de la gardienne, elles ont réussi à apprendre la propreté à son fils.

Les rapports entre le personnel et les parents sont perçus comme une relation de collaboration. Les parents doivent prendre le temps de discuter avec le personnel pour savoir ce qui se passe avec leurs enfants et les éducateurs doivent répondre à leurs questions, expliquer leurs pratiques et mettre les parents en confiance pour éviter d'éventuels reproches. Les participants conviennent qu'il faut passer par une étape d'adaptation pour arriver à tisser un lien de confiance et que s'ils n'y parviennent pas, il faut changer de garderie.

Différences de perception

Le froid : Provenant généralement de pays chauds, les parents sont étonnés de voir que les enfants jouent dehors pendant l'hiver malgré les températures très froides. Ils sont, par conséquent, préoccupés par l'habillement de leurs enfants et estiment que le personnel des services de garde néglige cet aspect. Certains se sont aussi plaints que les locaux des garderies sont froids, notamment lorsqu'il s'agit du sous-sol d'une maison, que les enfants jouent sur le plancher sans tapis ou encore qu'ils se couchent sur des petits matelas placés directement sur le sol et non pas sur des lits. « Tout cela fait que mon enfant est malade pendant tout l'hiver », conclut une maman.

Les gestes d'affection : Certains parents ont souligné l'importance pour eux de manifester leur affection aux enfants. De leur point de vue, les éducatrices aiment les enfants, mais ne sont pas affectueuses avec eux. Les mères constatent que pour les éducatrices québécoises, ce n'est pas grave si un enfant pleure. Elles ne le prennent pas systématiquement dans les bras pour le consoler. « Il faut calmer les enfants et les rassurer. Je conseille aux éducatrices de les porter sur le dos comme les mamans africaines, ça fonctionne toujours », déclare l'une de ces mamans en souriant. Par ailleurs, une autre participante admet que les mamans ne devraient pas s'attendre à ce que les gardiennes soient aussi affectueuses qu'elles avec les enfants parce qu'elles donnent une prestation de service. « Elles peuvent aimer l'enfant et s'attacher à lui, mais ne peuvent pas se comporter comme une maman », ajoute t-elle.

Le vocabulaire : Une autre différence constatée par les parents concerne le vocabulaire et les expressions de la langue française. Certains mots ne signifient pas tout à fait la même chose dans le parler québécois et cela devrait être pris en considération aussi bien par les parents que par le personnel des services de garde pour éviter les malentendus. Les parents ont cité quelques exemples comme le mot « ami » utilisé dans les garderies pour désigner les enfants, alors que pour les Français, l'usage de ce mot décrit une véritable relation d'amitié.



Friperie

Bien que plusieurs personnes aient déclaré y avoir acheté des biens à leur arrivée, leurs perceptions de ce service sont aujourd'hui plutôt négatives.

Les prix des vêtements et des meubles dans les friperies sont de plus en plus chers, regrettent les participants. Ils ne comprennent pas pourquoi les friperies vendent à des prix élevés des objets qu'elles ont obtenus gratuitement. « Les friperies offrent à peu près les mêmes prix que certains magasins comme Walmart. Pourquoi acheter des biens usagés alors qu'on peut les avoir neufs au même coût à peu près », s'étonne une participante.

Les friperies sont critiquées pour faire du profit sur le dos des pauvres. Les participants sont dissuadés d'y acheter des biens, mais aussi de leur faire des dons. « J'avais déjà donné des vêtements qui ne font plus aux enfants. Maintenant, je préfère les donner à une association d'aide aux enfants malades ou les apporter au pays pour les donner moi-même aux familles nécessiteuses », dit une autre participante d'un ton déterminé.

Le secteur des loisirs et de la vie communautaire a été généralement le dernier thème abordé lors des groupes de discussion, étant donné que, concernant ce secteur, les premières impressions exprimées par les participants lors de l'activité d'ouverture étaient le plus souvent positives. Ce secteur semble satisfaire un grand nombre de participants. Cependant, les discussions ont fait émerger certaines critiques et ont permis aux parents de mettre en évidence les aspects à améliorer.

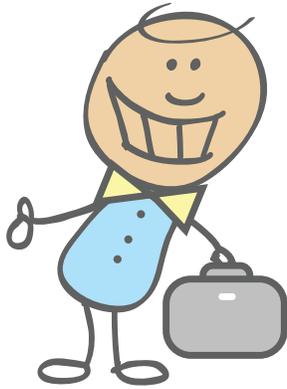
Les participants rencontrés sont entrés en contact avec de nombreux organismes communautaires œuvrant dans des domaines variés comme l'aide aux immigrants, l'aide alimentaire et vestimentaire, les groupes d'intégration au travail, etc. Les parents valorisent particulièrement le rôle joué par les personnes bénévoles impliquées dans les différents organismes fréquentés. Ils soulignent également que ces organismes permettent de créer des réseaux de socialisation, de briser l'isolement et d'encourager la solidarité. Cependant, il ressort que les organismes communautaires ne sont pas suffisamment connus par les nouveaux arrivants, qui ne savent souvent pas vers qui se diriger pour demander un service ou une information.

Aide alimentaire

Un grand nombre de participants ont déclaré avoir eu recours à un organisme d'aide alimentaire. Ils sont majoritairement satisfaits de leurs expériences et estiment que ces organismes leur apportent une aide précieuse considérant leurs faibles revenus.

Au sujet des relations avec les intervenants, un participant de confession musulmane a indiqué que le personnel des organismes fréquentés respecte les restrictions de sa religion et l'informe quand la nourriture n'est pas halal. « J'apprécie leur attention et je leur fait confiance quand ils m'indiquent que je peux consommer un produit que je ne connais pas ».

Pour ce qui est de la qualité de la nourriture, les commentaires ont été favorables dans la plupart des témoignages. Cependant, certains participants ont mentionné que les aliments offerts ne sont pas toujours naturels, qu'il y a beaucoup d'aliments en conserve et d'autres expirés. « Ils offrent souvent de la bonne nourriture, mais des fois les aliments sont périmés, tu n'es pas obligé de prendre les choses périmées, mais quand tu refuses de les prendre, ils se fâchent, j'ai arrêté d'aller là-bas pour ça ». Ces participants ont souhaité voir ces organismes améliorer la qualité des produits proposés pour que les personnes à faible revenu puissent en bénéficier.



Organismes communautaires

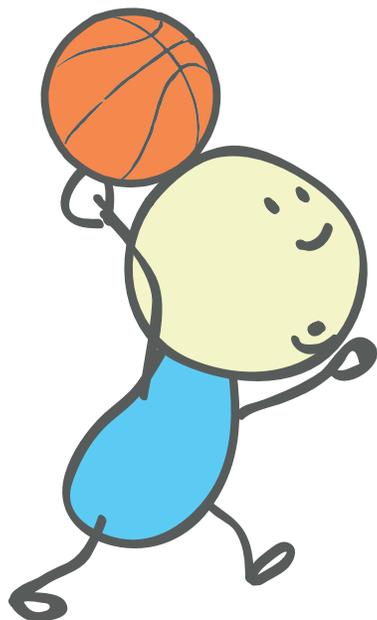
Plusieurs participants ont eu recours aux organismes d'aide aux immigrants, notamment le CMQ. Ils sont aujourd'hui reconnaissants du soutien et de l'accompagnement qu'ils ont reçus à leur arrivée. Toutefois, ils relèvent que ces organismes devraient faire un suivi, car les difficultés des usagers se poursuivent, même plusieurs mois après leur établissement.

Certains participants remarquent aussi que les organismes communautaires ne connaissent pas toujours les priorités des immigrants. Ils leur imposent ce qu'ils croient être leurs besoins ou leurs priorités. Une participante donne l'exemple du permis de conduire que les intervenants considèrent comme non urgent. De leur côté, les parents le perçoivent comme une priorité, d'autant plus qu'ils doivent tenir compte des rigoureuses conditions climatiques du Québec et qu'ils étaient habitués d'utiliser une voiture avant leur arrivée.

Plusieurs participants ayant le profil de travailleurs qualifiés ont dit avoir utilisé les services d'intégration au travail comme Option-travail ou le Service d'orientation et d'intégration des immigrants au travail (SOIT). Quelques personnes ont confirmé avoir tiré profit de ces services en soulignant non seulement la pertinence de la formation obtenue, mais aussi le rôle joué par ces organismes pour les sortir de leur isolement et leur permettre d'entrer en contact avec d'autres personnes à un moment où le réseau social est encore très restreint.

Toutefois, il ressort des discussions que la mission de ces organismes n'est pas suffisamment claire aux yeux des nouveaux arrivants. « Ce que j'ai compris de ce qu'ils font, c'est qu'ils nous aident à faire des recherches, alors qu'on pense qu'ils vont nous trouver un emploi. On pense que lorsqu'on postule et qu'on va en entrevue, ils vont nous soutenir. Mais oublie ça! Ils t'apprennent à rédiger ton CV. Ils t'apprennent à répondre aux questions en simulant des entrevues pour que tu sois dans l'esprit d'un québécois et savoir comment ça marche. Mais quand tu postules pour un travail, tu te débrouilles, c'est ton business. On est un peu lâchés de ce côté-là. Ils font du bon travail, mais en partie seulement », explique une participante. Certaines personnes s'attendaient donc à ce que ces organismes leur fournissent des emplois ou, du moins, soutiennent leur candidature lorsqu'elles avaient postulé pour un travail. Les nouveaux arrivants ont réalisé que le rôle de ces services consiste à former les candidats pour traverser le processus de sélection selon les normes du marché du travail local. Des participants ont alors conclu que le service offert est pertinent, mais qu'il reste incomplet tant que l'immigrant n'a pas décroché un emploi.

Dans le cas d'une autre personne, la critique a porté davantage sur le discours d'un intervenant de l'organisme auquel elle a eu recours. D'après cette participante, les immigrants reçus au Québec sont généralement hautement qualifiés. Ils arrivent avec beaucoup d'ambition, en particulier celle d'améliorer leur condition de vie et d'évoluer dans leur carrière. Malheureusement, ils sont confrontés à un discours décourageant selon lequel les nouveaux arrivants ne doivent pas avoir de grandes ambitions et doivent recommencer en bas de l'échelle. « Le monsieur m'a dit : tu es peut être qualifiée, mais ici, il ne faut pas viser très haut ». La participante en a déduit que ces groupes d'intégration au travail sont en fait des agences de placement qui favorisent l'exploitation des immigrants. Ils cherchent à les placer dans des entreprises qui vont profiter de leurs compétences à moindre coût.



Pour ce qui est des activités de loisirs, les participants ont été majoritairement satisfaits des infrastructures mises en place par la ville de Québec ainsi que des activités proposées par différents organismes communautaires. Quelques critiques ont été néanmoins formulées.

Les participants fréquentent tous les parcs publics qu'ils trouvent bien aménagés, propres et adaptés aux besoins des enfants. Des parents ont déclaré qu'ils étaient impressionnés par la propreté et la qualité de l'entretien des piscines municipales, qui sont en plus accessibles gratuitement. « Cela n'est pas possible chez nous. Même dans les endroits payants, les piscines ne sont pas aussi propres que les piscines de quartier ici. C'est beaucoup d'investissement, mais aussi c'est la mentalité des gens qui fait que les endroits sont gardés propres », constate une participante.

Dans le cas de certains parents, les enfants ne sont pas encore inscrits à des activités de loisirs, soit par manque de temps, soit à cause de problèmes de transport ou parce que la famille est encore en phase d'installation et d'adaptation aux nouvelles conditions de vie.

Camps d'été

En ce qui concerne les camps d'été, les parents sont dans l'ensemble satisfaits de ce service. Ils ont mentionné que leurs enfants ont pu apprendre beaucoup de choses au cours de l'été comme la natation et ils ont pu améliorer leur français en peu de temps.

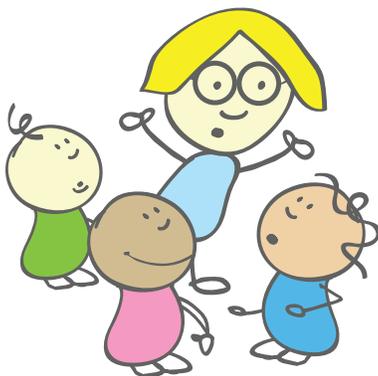
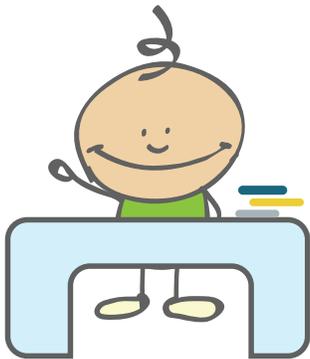
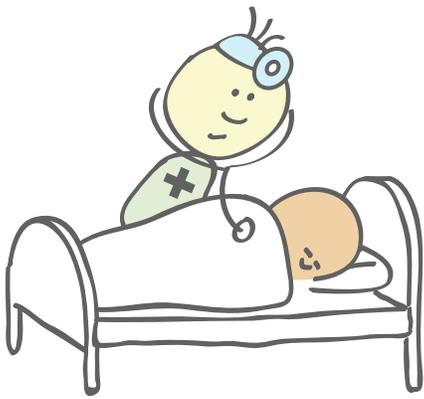
Cependant, une maman a relevé que le rythme des activités est très intense et que les enfants qui vont aux camps d'été n'ont pas vraiment de vacances, ils ne se reposent pas pendant l'été. Une autre maman a remis en question la qualité de la surveillance dans les camps d'été puisque son fils a failli se noyer.

Activités pour les enfants

Les parents ont souligné la diversité de ces activités et leur disponibilité à proximité des quartiers résidentiels. « Les enfants peuvent pratiquer tous les sports, les arts ou les activités culturelles qu'ils désirent sans avoir à faire des kilomètres », se réjouit un parent. De plus, les activités sont offertes à des prix abordables, et parfois même gratuitement, constatent les parents.

Seulement deux inconvénients ont été cités. Le premier concerne les inscriptions qui doivent se faire à une date précise, sinon les parents risquent de ne pas trouver de places disponibles dans les horaires qui leur conviennent. Le deuxième inconvénient est lié à la durée des activités qui est parfois très courte, selon les parents. « En une séance de 30 minutes à la piscine, l'enfant n'a pas le temps d'apprendre à nager », regrette une des mamans.

CONCLUSION



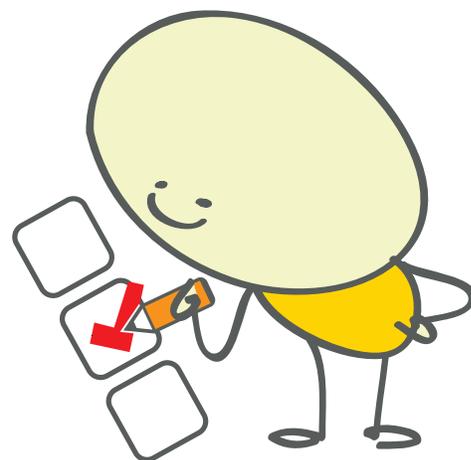
À travers ces groupes de discussion les participants ont pu partager leurs expériences et exprimer leurs perceptions des différents services et décrire la qualité des relations avec les intervenants. Les propos recueillis mettent en évidence les spécificités du processus d'adaptation ainsi que les défis qui en découlent pour les familles immigrantes. Leurs opinions s'appuient la plupart du temps sur leurs expériences antérieures et est généralement basées sur la comparaison entre les services offerts à Québec et ceux dont ils bénéficiaient avant leur arrivée. Si, dans certains cas, ils ont trouvé que la prestation et les services étaient de bonne qualité au Québec, dans d'autres cas, ils ont trouvé qu'ils étaient meilleurs dans leur pays d'origine.

Les témoignages des participants ont permis de faire ressortir un certain nombre de besoins, de difficultés, de différences culturelles et de stratégies d'adaptation. Des éléments positifs et négatifs ont été mentionnés ainsi que des pistes d'amélioration. Il en ressort que l'adaptation au nouvel environnement est plus difficile pour les réfugiés que pour les travailleurs qualifiés. La barrière de la langue est un obstacle à la communication et à l'intégration en général. Si, pour les enfants, l'apprentissage du français semble plutôt rapide, leur adaptation ne se fait pas sans heurts. Les changements culturels affectent, entre autres, leur identité et leur confiance en eux.

Bien que la majorité des difficultés évoquées puissent être similaires à celles vécues par des Québécois, il n'en demeure pas moins que certaines d'entre elles sont directement liées au processus d'immigration et aux différences culturelles. En effet, le stress de l'adaptation, les deuils, la surcharge cognitive liée à l'apprentissage de la langue, la perte de repères, la méconnaissance des normes ainsi que les différences de valeurs peuvent affecter l'état de santé des personnes immigrantes et accentuer certaines de leurs difficultés.

En terminant, pour faciliter l'adaptation et l'intégration des familles immigrantes à la société québécoise, il apparaît essentiel de tenir compte de leurs perceptions, de leurs besoins et de leurs attentes. Dans le but d'optimiser la relation intervenant-parent immigrant, il importe de prendre en considération les perspectives des deux parties, c'est pourquoi un sondage a également été adressé aux acteurs du milieu. La prochaine infolettre du projet IPECN est prévue pour le mois de mars et sera consacrée aux résultats de cette consultation.

Sondage sur l'intervention interculturelle



Dans cette cinquième infolettre, l'équipe du projet Immigration-petite enfance-Capitale-Nationale (IPECN) vous présente les principaux résultats du sondage sur l'intervention interculturelle.

À l'automne 2017, les partenaires du projet issus des réseaux de la santé et des services sociaux, de l'éducation, des services de garde ainsi que des organismes communautaires et de loisirs ont été invités à répondre à un court sondage. L'objectif de cette consultation était d'identifier les besoins, les défis et les pratiques existantes et porteuses en matière d'intervention interculturelle dans la région de la Capitale-Nationale.

Dans les pages qui suivent, les résultats vous seront présentés d'abord globalement afin de vous permettre d'avoir une vue d'ensemble de la situation, ensuite par secteur pour faire ressortir les particularités de chaque milieu. De nature exploratoire, ce sondage a été complété sur une base volontaire, par conséquent, l'échantillon varie d'un secteur à l'autre. En raison du nombre limité de participants, les résultats ne peuvent être représentatifs de l'ensemble de la population. Les données présentées sont basées sur les opinions et les perceptions des répondants au moment où ils ont rempli le questionnaire.

Par ailleurs, ce sondage ne prétend pas faire une évaluation précise de chacun des milieux. Toutefois, il peut servir de point de départ aux membres des organisations partenaires pour amorcer une réflexion. À partir des données recueillies, des pistes d'action pourront être dégagées afin de consolider le continuum de services destinés aux personnes issues de l'immigration.

SOMMAIRE

| | |
|------------------------------------|-----------|
| Vue d'ensemble | 70 |
| Profil des répondants | 71 |
| Usagers | 72 |
| Besoins | 74 |
| Difficultés | 75 |
| Communication | 76 |
| Pratiques | 77 |
| Services | 78 |
| Secteurs | 79 |
| Conclusion | 83 |



Le sondage visait à dresser un portrait global des réalités et des pratiques des acteurs qui interviennent auprès des familles ayant de jeunes enfants sur le territoire de la Capitale-Nationale. Il a été mis en ligne du 10 au 27 octobre 2017 inclusivement et comportait une vingtaine de questions, dont la majorité était à choix multiples. Quelques questions à développement ont aussi permis d'aller chercher un éventail plus large de réponses.

Par ailleurs, certaines limites ont été identifiées lors du traitement des données. La diffusion du sondage par les partenaires des différents milieux a été variable d'un secteur à l'autre, ce qui a engendré un taux de participation inégal ainsi qu'une surreprésentation de certains profils professionnels.

Sélection des participants

La méthode d'échantillonnage non-probabiliste a été retenue pour la réalisation de ce sondage. Cette dernière se caractérise par l'utilisation d'un échantillon aléatoire pour lequel le bassin de population n'a pas été défini au préalable. Pour participer à l'étude, les répondants devaient être en contact direct ou indirect avec des familles issues de l'immigration récente ayant au moins un enfant âgé de 0 à 5 ans.

En ce qui concerne la diffusion du sondage, celui-ci a été envoyé aux principaux partenaires du projet ainsi qu'aux membres du comité porteurs. Ils ont été invités à y participer et à le partager à l'intérieur de leur organisation et de leurs réseaux respectifs.

Taux de réponse

Nombre total de répondants

■ Complété ■ Incomplet



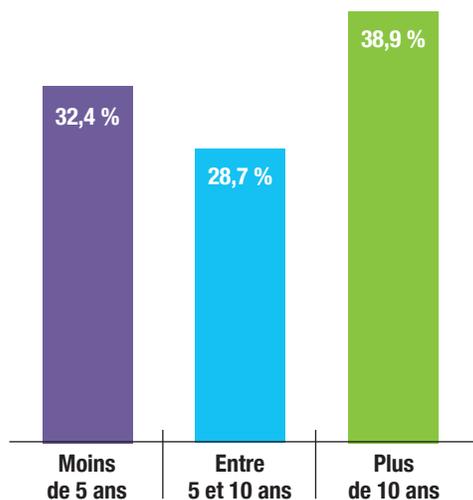
Sur un total de 305 participants, 254 ont rempli le questionnaire du début à la fin, soit 83,3 %. Les résultats présentés dans cette infolettre sont tirés des questionnaires complétés uniquement.

Nombre de répondants par secteur

| Secteur | Effectif | (%) |
|---------------------------------|------------|------------|
| Santé et services sociaux | 91 | 35,8 |
| Milieu scolaire | 55 | 21,7 |
| Services de garde | 46 | 18,1 |
| Milieu communautaire et loisirs | 55 | 21,6 |
| Autre | 7 | 2,8 |
| TOTAL | 254 | 100 |

PROFIL DES RÉPONDANTS

Répartition des répondants selon leurs années d'expérience de travail auprès des personnes immigrantes



Les résultats du sondage indiquent que 38,9 % des répondants ont plus de 10 ans d'expérience avec les personnes immigrantes, 28,7 % en ont entre 5 et 10 ans et 32,4 % en ont moins de 5 ans.

Niveau de scolarité

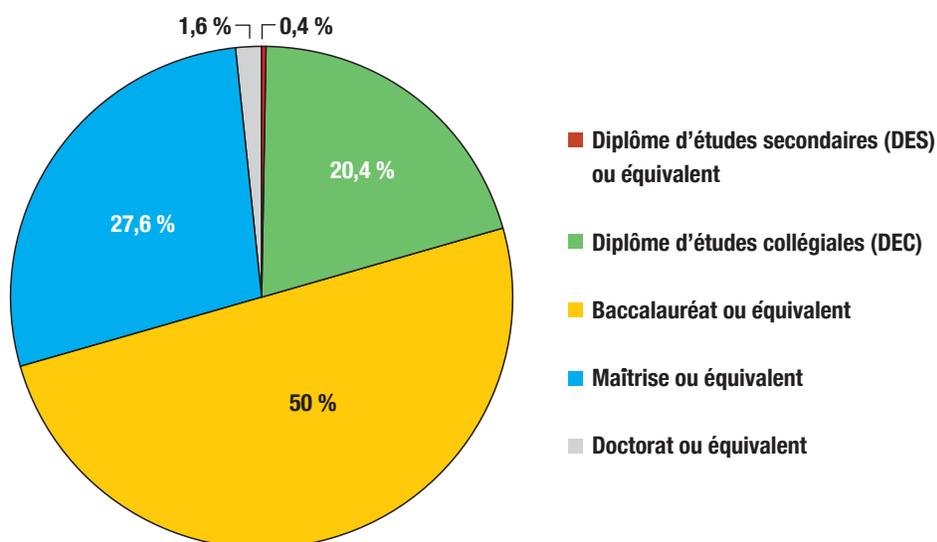
Par secteur, les proportions de répondants qui détiennent un baccalauréat sont sensiblement les mêmes que dans le portrait global (environ 50 %). Cependant, au niveau des services de garde, le taux de répondants qui ont un DEC est au-dessus de la moyenne globale (37,8 %) alors qu'en éducation, ce sont plutôt les détenteurs d'une maîtrise (38,9 %) qui sont les plus nombreux. Enfin, les titulaires d'un doctorat se retrouvent uniquement au sein des organismes communautaires et de loisirs ainsi que dans le secteur de la santé et des services sociaux avec respectivement 3,8 % et 2 %.

EXPÉRIENCE ET DIPLOMATION

Le profil des répondants du sondage a été dressé à partir de leur niveau de scolarité ainsi que de leur nombre d'années d'expérience de travail auprès des personnes immigrantes. Ces informations ont permis de préciser si les perceptions, les pratiques, les besoins et les difficultés des intervenants varient selon leur profil.

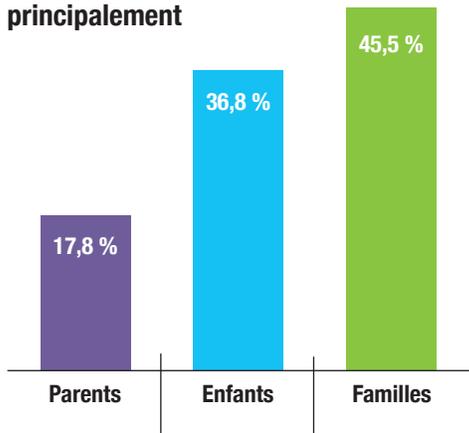
En ce qui concerne les années d'expérience de travail, le portrait global suggère un équilibre entre les différentes échelles. Toutefois, en comparant les graphiques par secteur, de grandes variations sont observées. Les différences entre les catégories sont plus marquées dans le milieu communautaire et de loisirs. En effet, c'est dans ce milieu que se trouve le plus grand nombre de répondants (50 %) ayant moins de 5 années d'expérience auprès de la population immigrante. À l'inverse, c'est dans le secteur des services de garde qu'il y a le plus haut taux de participants (56,8 %) avec plus de 10 années d'expérience. Quant aux secteurs de la santé et de l'éducation, les répondants sont répartis assez également entre les 3 échelles qui suivent sensiblement la même courbe que celle du portrait global, soit près du tiers des répondants dans chaque catégorie.

Répartition des répondants selon leur niveau de scolarité



Comme l'indique le graphique ci-dessus, dans l'ensemble des secteurs, la moitié des participants détient un baccalauréat. Ensuite, viennent les titulaires d'une maîtrise (27,6 %) et d'un DEC (20,4 %). Une infime partie de répondants est détentrice d'un doctorat et d'un DES.

Groupes d'usagers avec lesquels les répondants interagissent principalement



Les interactions ont lieu majoritairement avec les familles (45,5 %) et les enfants (36,8 %) et dans une moindre mesure avec les parents (17,8 %).

Faits saillants

■ Si la majorité des répondants ont été en mesure d'identifier la catégorie d'immigration des usagers, un bon nombre d'entre eux (17 %) ont répondu ne pas la connaître.

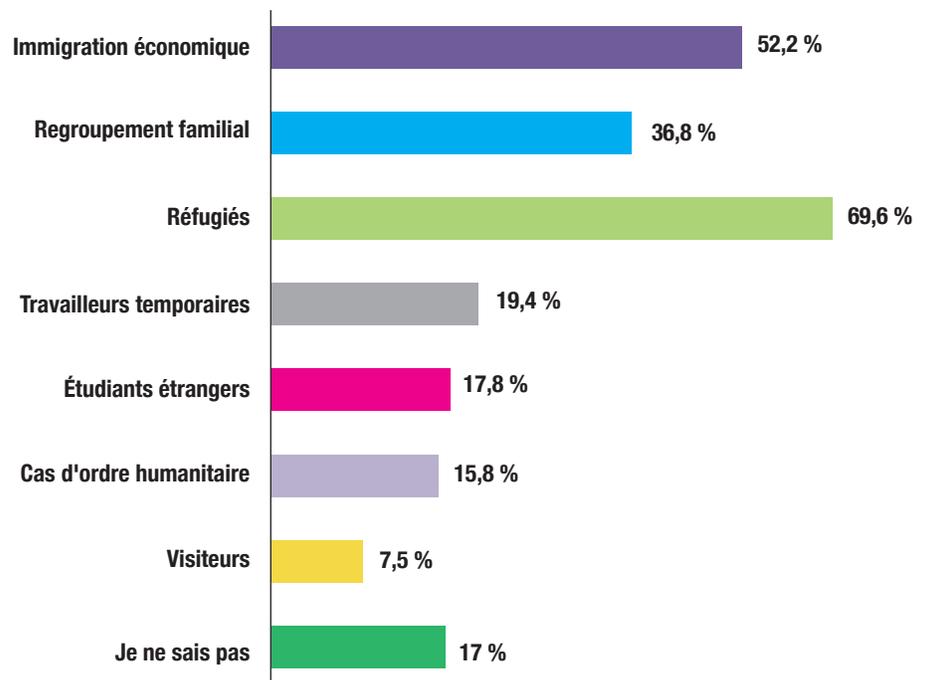
■ D'après les réponses obtenues, les participants estiment intervenir davantage auprès des personnes issues de l'immigration permanente que de l'immigration temporaire. En effet, les répondants mentionnent offrir des services principalement aux réfugiés (69,6 %), aux personnes issues de l'immigration économique (52,2 %) ainsi qu'aux personnes issues du regroupement familial (36,8 %).

Dans le portrait global, les familles et les enfants sont les deux groupes avec lesquels les répondants interagissent principalement.

L'analyse par secteur révèle que les intervenants du milieu de la santé et des services sociaux ainsi que du milieu communautaire et de loisirs disent interagir majoritairement avec les familles alors que ceux du milieu scolaire et des services de garde affirment interagir plutôt avec les enfants.

Bien que l'approche écosystémique semble préconisée par les politiques, les programmes et les discours portant sur l'intervention éducative auprès des enfants d'âge préscolaire et leur famille, les résultats de cette étude démontrent que les interactions ont souvent lieu avec les enfants seulement.

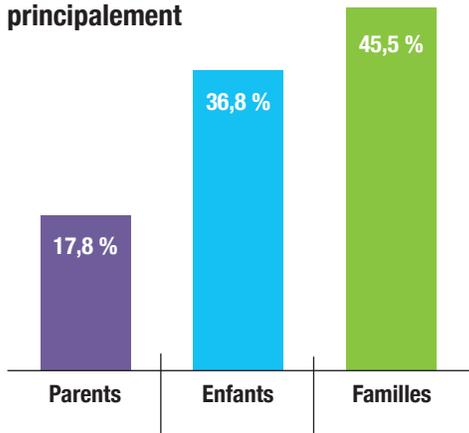
Représentation graphique des différentes catégories d'immigration pour lesquelles les répondants ont affirmé offrir des services*



Rappel : le statut d'immigration permanente comprend l'immigration économique, le regroupement familial et les réfugiés, tandis que le statut d'immigration temporaire renvoie aux travailleurs temporaires, aux étudiants étrangers, aux cas d'ordre humanitaire et aux visiteurs.

* Les répondants avaient la possibilité de choisir plusieurs réponses à cette question, c'est pourquoi la somme des pourcentages excède 100 %.

Groupes d'usagers avec lesquels les répondants interagissent principalement



Les interactions ont lieu majoritairement avec les familles (45,5 %) et les enfants (36,8 %) et dans une moindre mesure avec les parents (17,8 %).

Faits saillants

■ Si la majorité des répondants ont été en mesure d'identifier la catégorie d'immigration des usagers, un bon nombre d'entre eux (17 %) ont répondu ne pas la connaître.

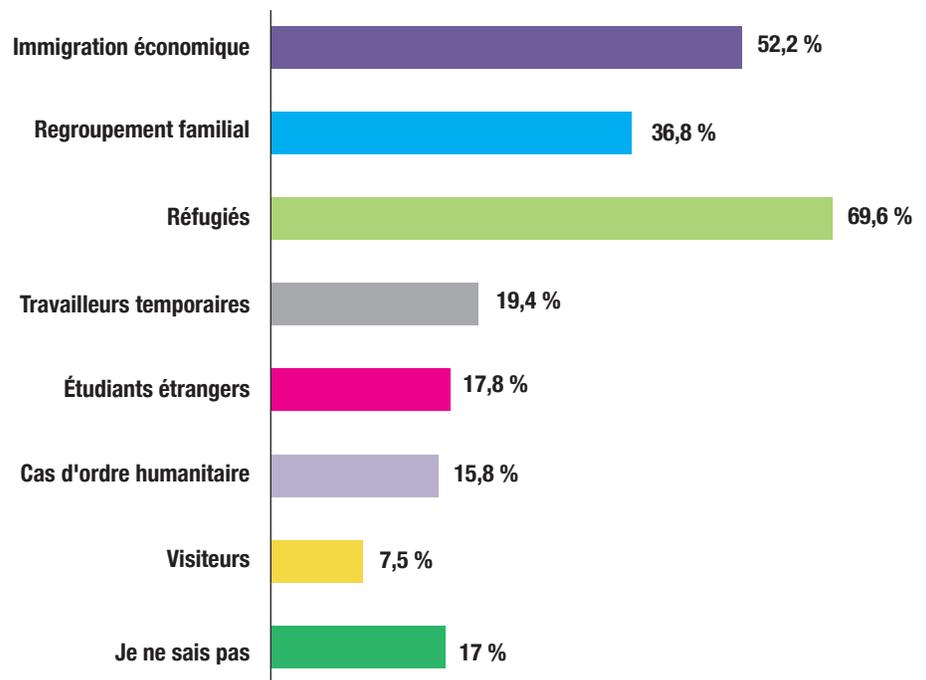
■ D'après les réponses obtenues, les participants estiment intervenir davantage auprès des personnes issues de l'immigration permanente que de l'immigration temporaire. En effet, les répondants mentionnent offrir des services principalement aux réfugiés (69,6 %), aux personnes issues de l'immigration économique (52,2 %) ainsi qu'aux personnes issues du regroupement familial (36,8 %).

Dans le portrait global, les familles et les enfants sont les deux groupes avec lesquels les répondants interagissent principalement.

L'analyse par secteur révèle que les intervenants du milieu de la santé et des services sociaux ainsi que du milieu communautaire et de loisirs disent interagir majoritairement avec les familles alors que ceux du milieu scolaire et des services de garde affirment interagir plutôt avec les enfants.

Bien que l'approche écosystémique semble préconisée par les politiques, les programmes et les discours portant sur l'intervention éducative auprès des enfants d'âge préscolaire et leur famille, les résultats de cette étude démontrent que les interactions ont souvent lieu avec les enfants seulement.

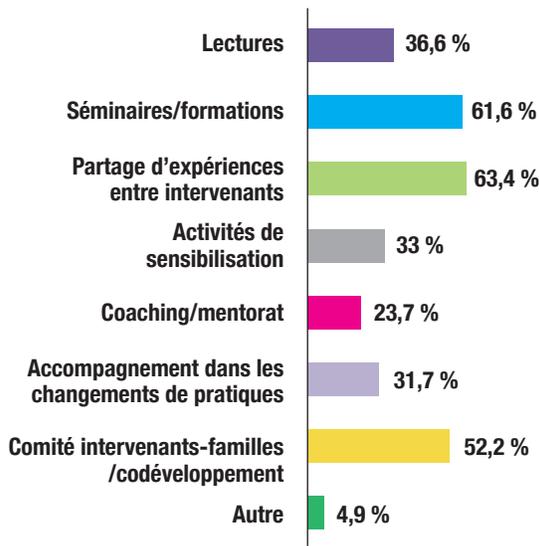
Représentation graphique des différentes catégories d'immigration pour lesquelles les répondants ont affirmé offrir des services*



Rappel : le statut d'immigration permanente comprend l'immigration économique, le regroupement familial et les réfugiés, tandis que le statut d'immigration temporaire renvoie aux travailleurs temporaires, aux étudiants étrangers, aux cas d'ordre humanitaire et aux visiteurs.

* Les répondants avaient la possibilité de choisir plusieurs réponses à cette question, c'est pourquoi la somme des pourcentages excède 100 %.

Moyens préconisés par les répondants pour combler leurs besoins*



Changement de pratiques

Pour combler leurs besoins, les participants des différents secteurs ont préconisé trois principaux moyens :

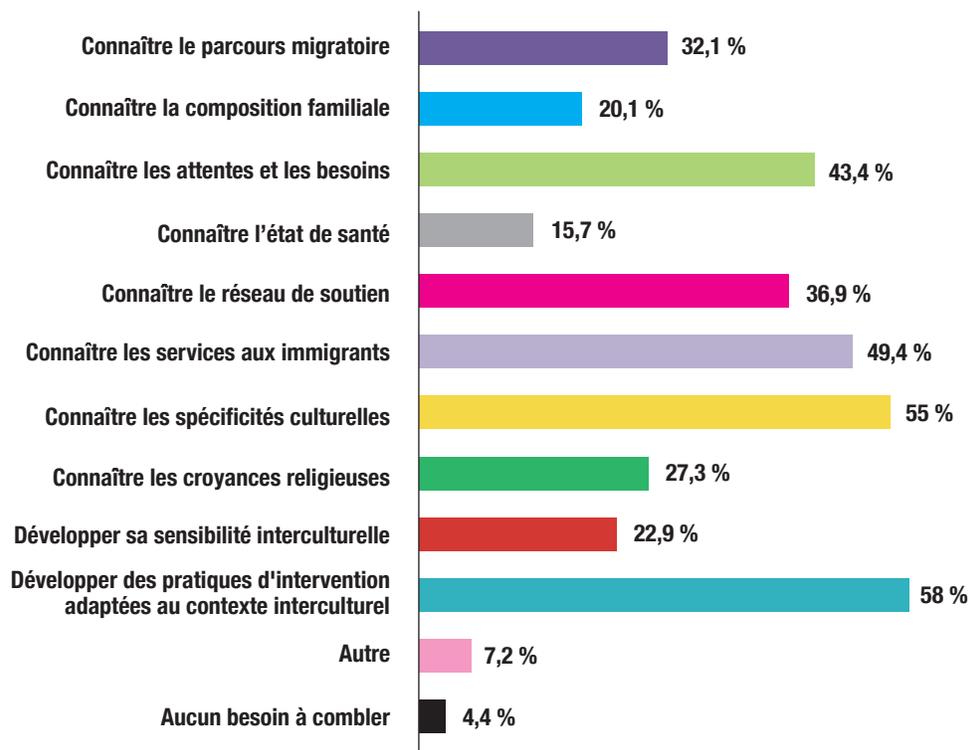
- Partage d'expériences entre intervenants (63,4 %);
- Formations/séminaires(61,6 %);
- Comité intervenants-familles immigrantes/codéveloppement (52,2 %).

Parmi les autres propositions mentionnées par les répondants, il y a l'augmentation des ressources humaines et financières ainsi que du temps alloué aux interventions, l'implication et le soutien des gestionnaires et des directions, la clarification des trajectoires, le passage des allophones par des classes d'accueil, le suivi des interventions et la concertation inter-établissements.

Dans l'ensemble des secteurs, le principal besoin identifié par les répondants concerne le développement des pratiques d'intervention adaptées au contexte interculturel (58,2 %). Il est suivi de près par le besoin de mieux connaître les spécificités culturelles (55 %), les services offerts aux immigrants (49,4 %) ainsi que les attentes et les besoins des familles immigrantes et de leurs jeunes enfants (43,4 %). Si dans l'analyse par secteur, ce sont toujours les mêmes principaux besoins qui reviennent, l'ordre des priorités varie quant à lui d'un secteur à l'autre.

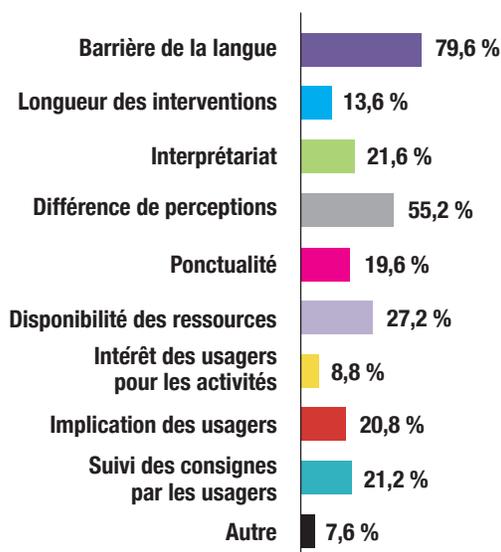
Par ailleurs, 13 répondants (4,4 %) ont indiqué ne pas avoir de besoins à combler en termes de savoirs, savoir-faire ou savoir-être. De ce nombre, 6 personnes ont mentionné avoir déjà été formées et 3 autres ont répondu que ce n'était pas nécessaire pour leur travail. De plus, 4 répondants ont évoqué des raisons propres à leur milieu, aux usagers ou à leurs aptitudes personnelles telles que leur expérience, l'absence de besoin ou de problématique chez les familles immigrantes ou le peu d'usagers issus de l'immigration dans leur secteur.

Principaux besoins identifiés par les répondants*



* Les répondants avaient la possibilité de choisir plusieurs réponses à cette question, c'est pourquoi la somme des pourcentages excède 100 %.

Principales difficultés rencontrées par les répondants dans leurs interactions avec des familles immigrantes*



Réactions aux malaises

Voici des extraits de témoignages des répondants concernant leur façon de réagir à un malaise, à une incompréhension ou à une différence de point de vue :

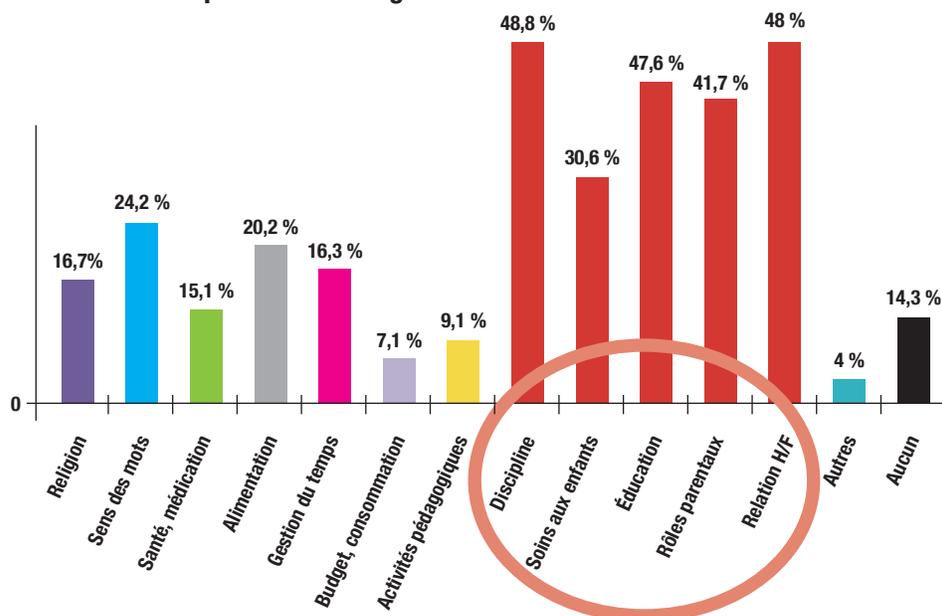
- « Écouter l'autre, échanger ensemble, trouver un terrain d'entente sinon arrêter la conversation convenir d'être en désaccord = agree to disagree »;
- « Mieux comprendre les résistances pour ensuite augmenter la confiance et diminuer les craintes »;
- « Adopter une attitude pédagogique et tenter de comprendre pourquoi le parent agit ainsi »;
- « Attendre la création du lien de confiance, échanger avec le parent et l'enfant sur ce qui vient de se passer »;
- « J'accepte nos différences de points de vue, mais je n'y adhère pas nécessairement. J'explique aux parents ma façon d'intervenir tout en respectant la leur ».

Principales difficultés des intervenants et des familles

Les trois principales difficultés identifiées par les répondants sont la barrière de la langue (79,6 %), la différence de perceptions (55,2 %) et la disponibilité des ressources (27,2 %). À cela s'ajoutent entre autres l'interprétariat (21,6 %), le suivi des consignes par les usagers (21,2 %) ainsi que l'implication de ces derniers dans l'intervention (20,8 %).

Selon les répondants, les difficultés rencontrées par les familles sont généralement liées à la non-maîtrise de la langue, à l'éducation et aux rôles parentaux. De plus, selon les intervenants, la méconnaissance de la société québécoise, des lois, des organismes et des services offerts aux immigrants constituent également des obstacles pour les nouveaux arrivants. La perte du réseau social, les problèmes de logement, la pauvreté et le chômage sont d'autres obstacles mentionnés par les répondants. Enfin, ils affirment que la différence de perceptions et les préjugés, aussi bien de la part des intervenants que des immigrants eux-mêmes, peuvent nuire aux interactions et entraîner de la méfiance ou de la discrimination.

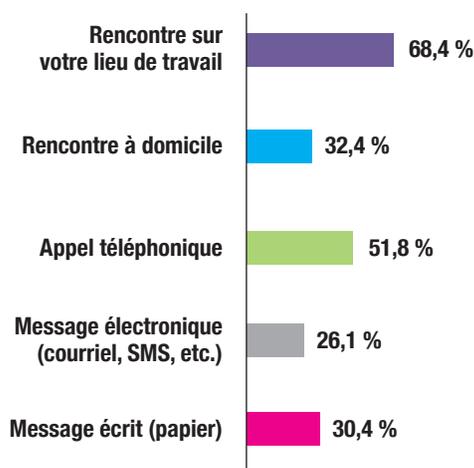
Principales divergences identifiées par les répondants concernant leurs relations avec des personnes immigrantes*



Les sujets de désaccord mentionnés par les répondants portent principalement sur les questions de discipline et d'autorité vis-à-vis des enfants (48,8 %), les relations homme-femme (48 %), l'éducation des enfants (47,6 %) et les rôles parentaux (41,7 %).

* Les répondants avaient la possibilité de choisir plusieurs réponses à cette question, c'est pourquoi la somme des pourcentages excède 100 %.

Principaux moyens utilisés par les répondants pour communiquer avec les personnes immigrantes*



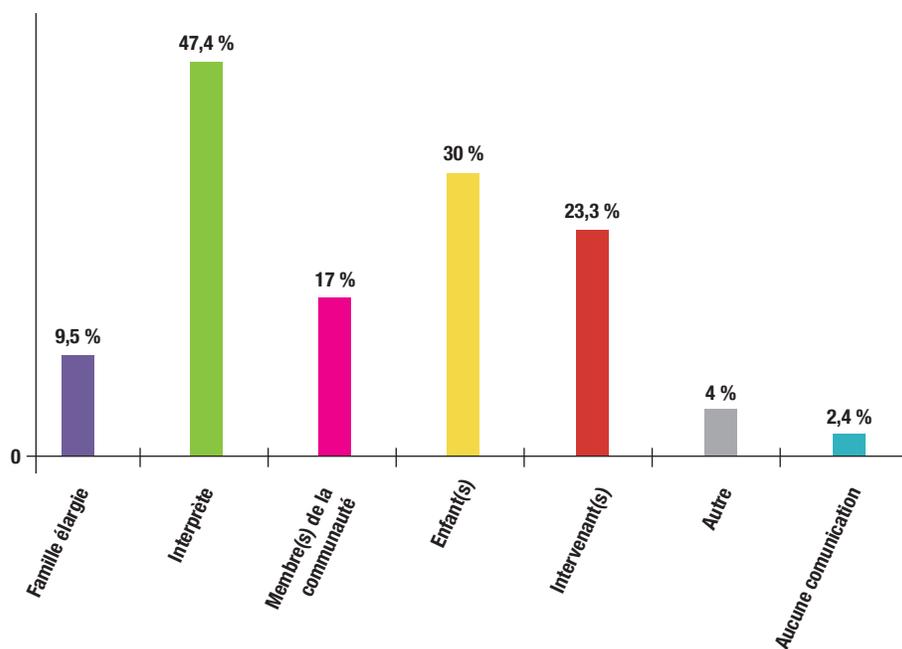
Principaux intermédiaires

Le recours à des intermédiaires pour communiquer avec des familles immigrantes est largement utilisé par l'ensemble des participants. L'analyse par secteur vient toutefois nuancer les données. Les répondants du milieu de la santé disent avoir principalement recours à l'interprète (62 %), alors que dans le milieu communautaire et de loisirs, les participants mobilisent en parts égales l'interprète et les membres de la communauté (34,5 %). L'éducation et les services de garde auraient, quant à eux, tendance à communiquer davantage avec les parents par l'intermédiaire des enfants avec respectivement 43,6 % et 40 % des réponses.

Dans l'ensemble, les moyens utilisés par les acteurs des différents réseaux pour joindre les familles immigrantes sont assez diversifiés. Les rencontres en milieu de travail représentent le moyen de communication le plus utilisé (68,4 %). Autrement, les échanges se font par téléphone (51,8 %) ou à domicile (32,4 %). Les messages écrits (30,4 %) ou électroniques (26,1 %) sont par ailleurs utilisés dans des proportions assez similaires. Parmi les autres moyens mentionnés, les répondants ont fait référence à Google traduction et à des rencontres au service de garde, dans des lieux publics ou en présence d'un autre intervenant.

Lorsqu'on analyse les données par secteur, la même tendance se maintient. Toutefois, possiblement en raison de la nature de leur travail, les services de santé et les organismes communautaires et de loisirs ont davantage tendance à organiser des rencontres à domicile. Quant aux acteurs du milieu scolaire et des services de garde, ils procèderaient plus par messages écrits.

Principaux intermédiaires utilisés par les répondants lors de leurs communications avec des personnes immigrantes*



L'interprète figure bon premier (47,4 %), suivi des enfants (30 %), des intervenants (23,3 %) et de la famille élargie (9,5 %). Parmi les autres intermédiaires cités par les répondants, il y a les agents de liaison, le Réseau des agents en milieu interculturel (RAMI), les organismes du milieu et plus spécifiquement ceux qui travaillent auprès de cette population. De plus, une très faible proportion affirme ne pas communiquer avec eux, possiblement en raison de la nature de leur fonction (2,4 %).

* Les répondants avaient la possibilité de choisir plusieurs réponses à cette question, c'est pourquoi la somme des pourcentages excède 100 %.



Pratiques innovantes

Voici des exemples de bonnes pratiques qui ont été partagés par les répondants :

- Collaborer avec d'autres familles immigrantes. Mettre en relation les familles arrivées récemment avec des familles immigrantes ayant réussi leur intégration ;
- Impliquer davantage les familles immigrantes et leurs jeunes enfants dans les activités (faire participer les parents aux sorties d'école ou encore les inviter en classe pour présenter leur pays d'origine) ;
- Établir des liens plus « humains » avec les familles immigrantes au-delà de la distance professionnelle ;
- Accompagner les familles immigrantes dans leur appropriation des services quotidiens. Par exemple, soutenir un nouvel arrivant dans l'utilisation des transports en commun ;
- Utiliser des signes pour faire comprendre une situation ;
- Partir d'une situation connue pour résoudre un cas ;
- Établir des partenariats pour le règlement des différends.

Lien de confiance

Pour mettre les familles immigrantes et leurs jeunes enfants en confiance, les répondants ont proposé un certain nombre de pratiques. Ce sont entre autres :

- L'accueil chaleureux, personnalisé, rassurant ;
- Le jumelage avec des familles immigrantes qui ont réussi leur intégration ;
- La création de liens à travers des échanges réguliers avec les usagers et une implication des familles immigrantes et leurs jeunes enfants dans diverses activités ;
- L'ajustement du temps, du rythme, du langage, des activités et des outils de communication lors des interventions, ainsi que l'ouverture de l'intervenant à la culture de l'immigrant ;
- Le respect de la personne, de son point de vue, de son vécu, de sa culture, de ses valeurs et des différences qui peuvent surgir ;
- L'empathie à travers l'écoute, l'absence de jugement, la valorisation des efforts, l'acceptation de la personne ;
- Le partenariat en s'appuyant sur un collègue, une personne de confiance, un interprète ou un autre organisme.

Pratiques à partager

Voici des exemples de pratiques expérimentées avec des personnes immigrantes que des répondants souhaitent partager avec d'autres professionnels :

outils de communication,
 attitude d'ouverture, orientation vers les ressources, accompagnement, rencontre de parents et de professionnels, activités inter-culturelles, participer à la vie de quartier ou communautaire, personne-ressource, comprendre la situation, intervention collective, sensibilisation, approche personnalisée, utilisation des outils professionnels existants, jumelage inter-immigrants, activités informelles, experts et savoir scientifique, déplacement à domicile, divertissement des enfants, outils d'apprentissage du français, participer aux loisirs, approche familiale, cafés-rencontres, partage d'expériences, dons, offre de formations.

Principaux collaborateurs mentionnés par les répondants*



Principaux partenaires

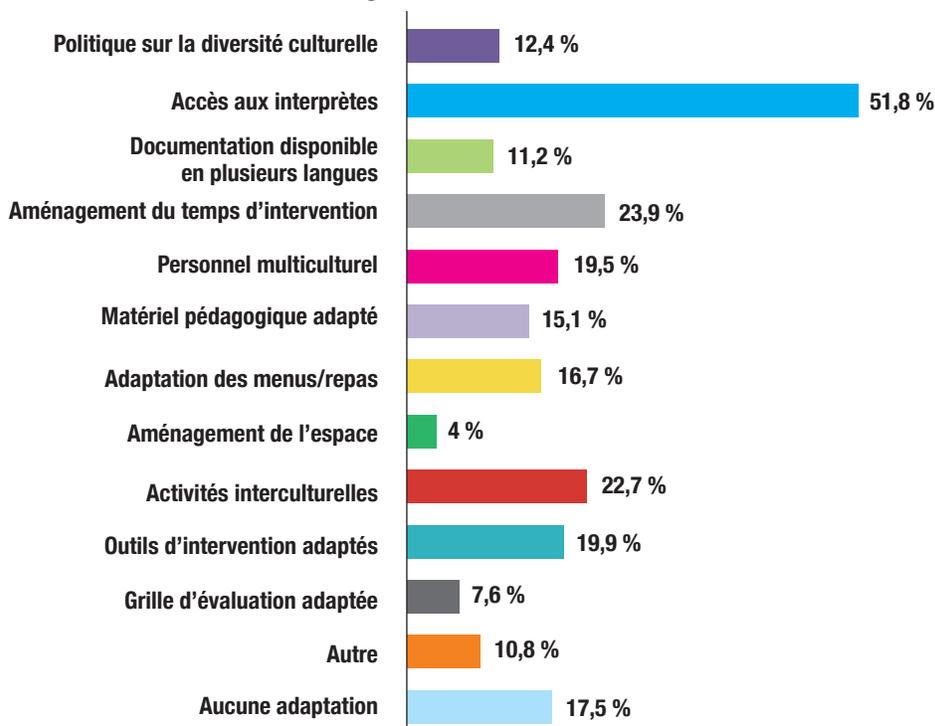
Parmi les partenaires les plus souvent cités par les répondants, nous retrouvons :

- Organismes en immigration 50,8 % (Centre multiethnique de Québec 42,0 %);
- Réseau santé et services sociaux 17,1 % (Établissements SSS 12,4 %);
- Organismes communautaires (15,0 %);
- Autres organismes publics (4,9 %);
- Associations culturelles (4,2 %);
- Milieux de garde (3,7 %);
- Organismes religieux (3,6 %);
- Établissements scolaires (3,1 %).

Les participants ont également été interrogés sur leurs principaux partenariats et sur l'adaptation de leurs services aux familles immigrantes. Ces informations devraient mettre en lumière 3 éléments : 1) la collaboration, 2) le travail en partenariat et 3) l'approche d'intervention. Les résultats montrent que le principal collaborateur est l'interprète (49,6 %), suivi des organismes partenaires (45,6 %), des collègues de travail (42,9 %) et des membres de la famille (37,7 %). Les organismes religieux et les associations culturelles sont pour leur part très peu interpellés avec respectivement 2 % et 6,3 % des réponses.

En termes d'adaptation des services, l'accès aux interprètes (51,8 %) constitue le principal moyen mis de l'avant par les différents secteurs. Parmi les autres adaptations identifiées, il y a l'aménagement du temps des rencontres, l'organisation d'activités interculturelles, la diversification du personnel et l'adaptation des outils d'intervention. Cependant, 17,5 % des participants ont indiqué qu'il n'y a aucune adaptation des services dans leur organisation pour répondre aux besoins des familles immigrantes. Il serait intéressant de valider si l'il n'y a effectivement pas d'adaptation des services dans les organisations ou si, au contraire les adaptations existent, mais que le personnel n'en est tout simplement pas informé.

Adaptation des services identifiées par les répondants pour répondre aux besoins des familles immigrantes*



* Les répondants avaient la possibilité de choisir plusieurs réponses à cette question, c'est pourquoi la somme des pourcentages excède 100 %.

Faits saillants

92 répondants

Occupation

Les trois principales catégories de répondants de ce secteur sont, par ordre d'importance, les travailleurs sociaux, les infirmiers et les éducateurs spécialisés. Nous retrouvons également plusieurs spécialistes : des orthophonistes, des psychologues, des coordonnateurs, des nutritionnistes, des organisateurs communautaires, des conseillers cliniques, etc. Il est à noter qu'aucun médecin n'a participé à l'étude.

Principaux besoins

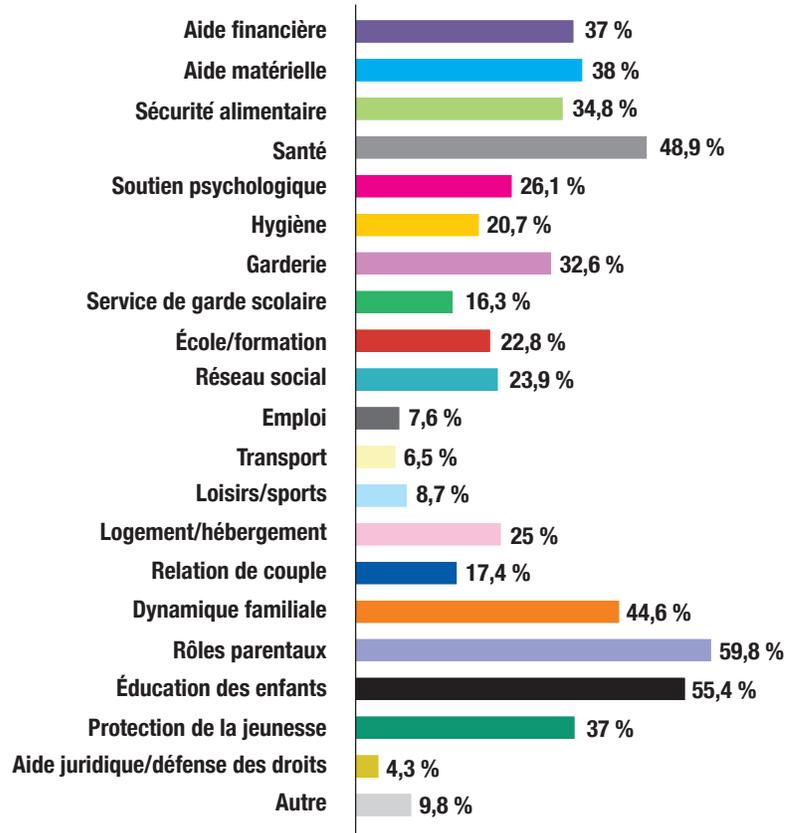
- Avoir des connaissances sur les spécificités culturelles (73,9 %)
- Développer des pratiques d'intervention adaptées au contexte interculturel (65,2 %)
- Connaître les services offerts aux immigrants (46,7 %)

Principales difficultés

- Barrière de la langue (82,6 %)
- Différence de perceptions (57,6 %)
- Disponibilité des ressources (26,1 %)

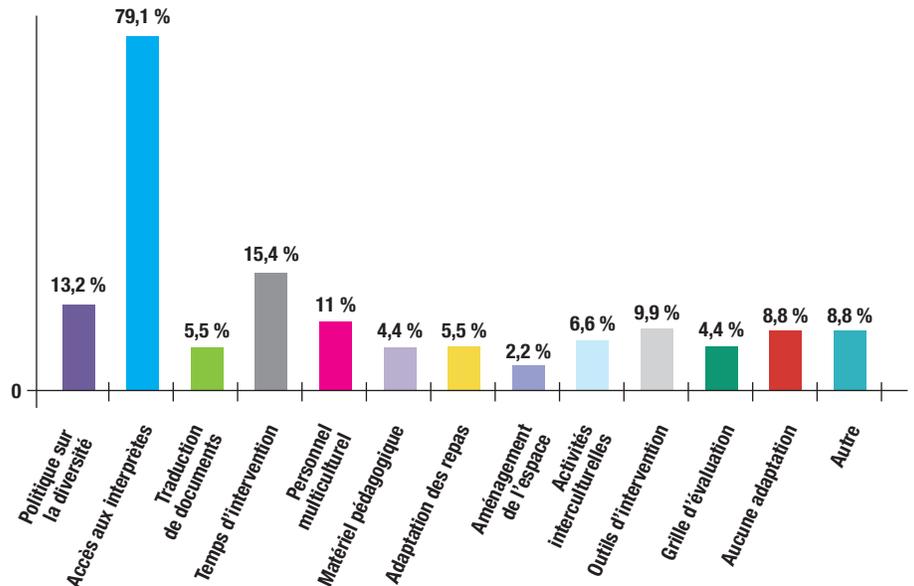
Objets d'intervention*

Les interventions de ce secteur sont très diversifiées et concernent principalement l'éducation des enfants (53,4 %), les rôles parentaux (43,1 %) et les garderies (32,8 %).



Adaption des services*

Le graphique ci-dessous indique que la principale adaptation des services concerne l'accès aux interprètes.



* Les répondants avaient la possibilité de choisir plusieurs réponses à cette question, c'est pourquoi la somme des pourcentages excède 100 %.

Faits saillants

55 répondants

Occupation

Près de la moitié des répondants du secteur de l'éducation sont des enseignants. Nous retrouvons également un bon nombre d'orthophonistes, de directeurs et d'éducateurs spécialisés. De plus, quelques cadres, conseillers pédagogiques, psychologues ainsi qu'un technicien en service de garde et un agent de soutien administratif ont participé au sondage.

Principaux besoins

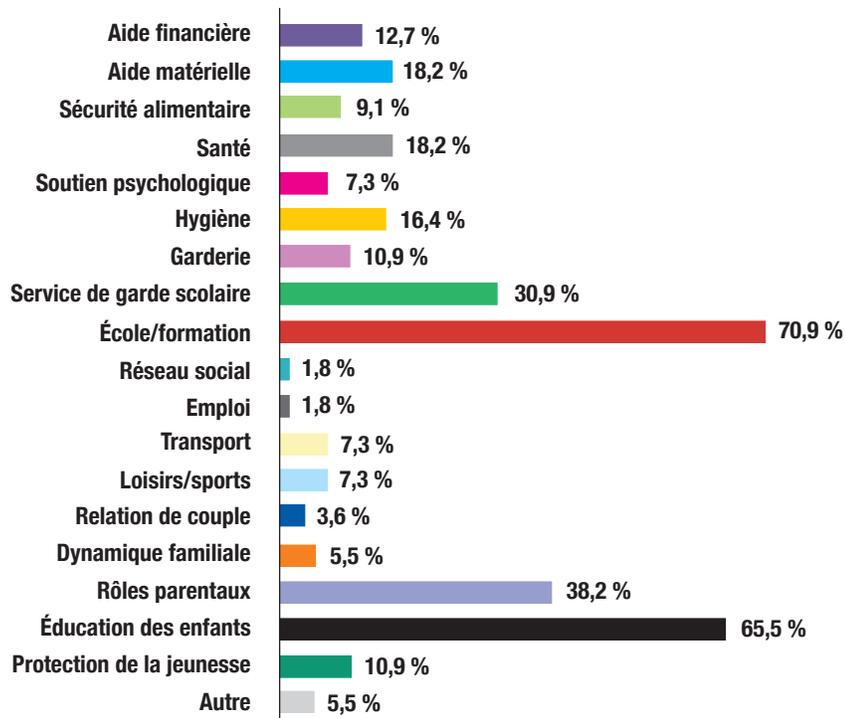
- Connaître les services offerts aux immigrants (67,3 %)
- Développer des pratiques d'intervention adaptées au contexte interculturel (59,6 %)
- Identifier le réseau de soutien des usagers (50 %)

Principales difficultés

- Barrière de la langue (83,6 %)
- Différence de perceptions (54,5 %)
- Disponibilité des ressources (36,4 %)

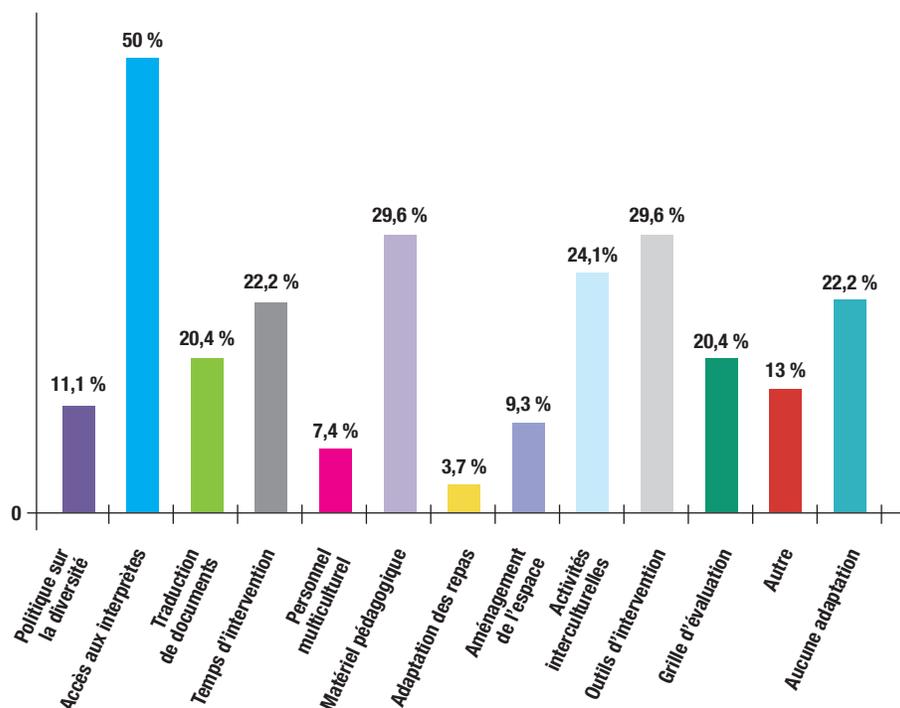
Objets d'intervention*

Dans ce secteur, les principaux objets d'intervention sont l'école/formation (70,9 %), l'éducation des enfants (65,5 %) et les rôles parentaux (38,2 %).



Adaption des services*

En plus de l'accès aux interprètes, le milieu scolaire a adapté plusieurs de ses services dont le matériel pédagogique, les outils d'intervention et les activités.



* Les répondants avaient la possibilité de choisir plusieurs réponses à cette question, c'est pourquoi la somme des pourcentages excède 100 %.

Faits saillants

46 répondants

Occupation

La moitié des répondants du secteur des services de garde est composée de directeurs, suivi d'un bon nombre d'éducateurs et de techniciens en services de garde ainsi que de quelques conseillers pédagogiques et d'un agent de conformité.

Principaux besoins

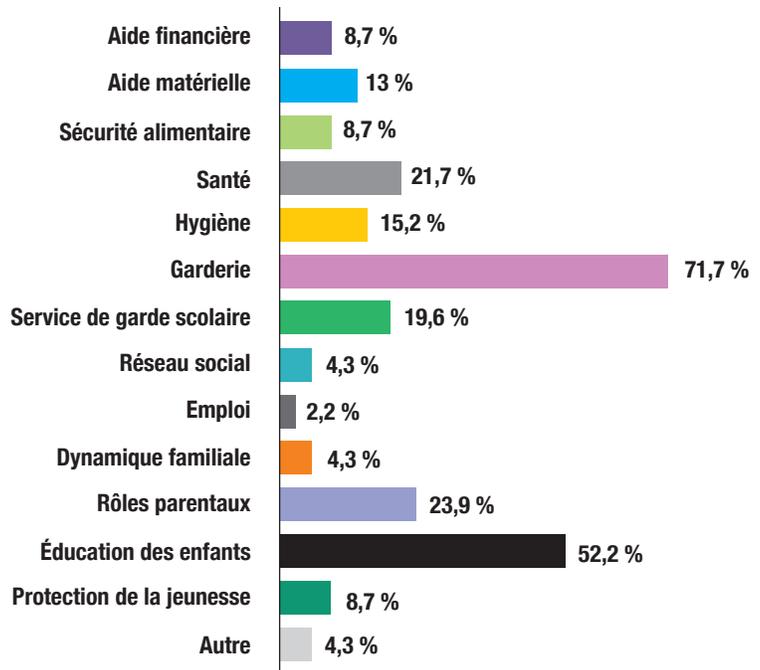
- Avoir des connaissances sur les spécificités culturelles (48,9 %)
- Développer des pratiques d'intervention adaptées au contexte interculturel (48,9 %)
- Connaître les services offerts aux immigrants (44,4 %)
- Connaître les attentes et les besoins des usagers (44,4 %)

Principales difficultés

- Barrière de la langue (81,8 %)
- Différence de perceptions (63,6 %)
- Suivi des consignes par les usagers (36,4 %)

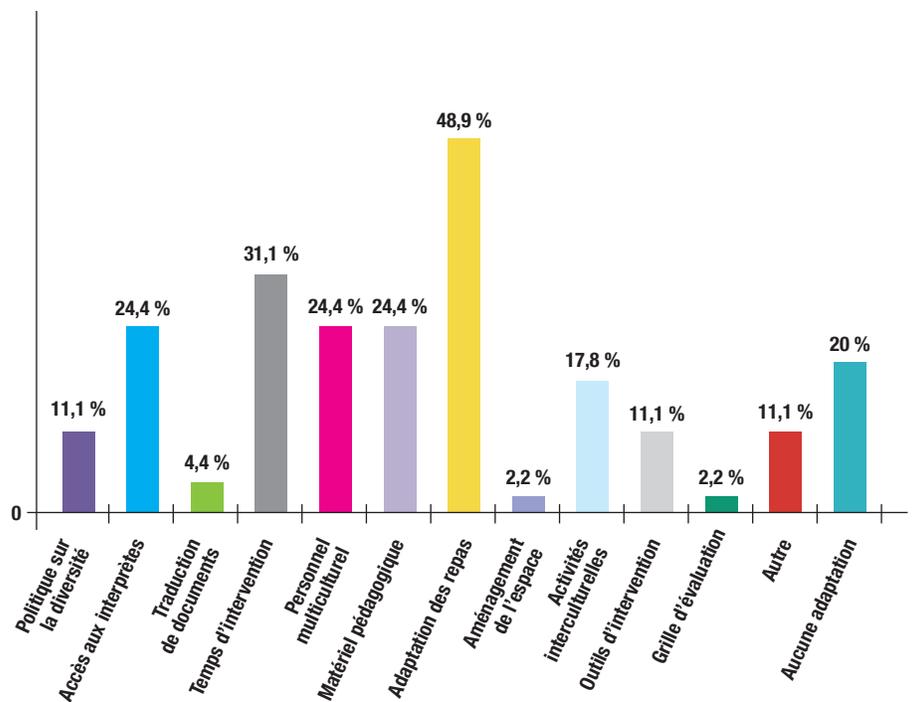
Objets d'intervention*

La grande majorité des interventions concerne la garderie (71,7 %), l'éducation des enfants (52,2 %) et les rôles parentaux (23,9 %).



Adaption des services*

Diverses adaptations ont été réalisées dans ce secteur dont notamment les menus et dans une moindre mesure le temps d'intervention.



* Les répondants avaient la possibilité de choisir plusieurs réponses à cette question, c'est pourquoi la somme des pourcentages excède 100 %.

Faits saillants

55 répondants

Occupation

Dans le milieu communautaire et de loisirs, les principaux répondants occupent, en parts égales, soit un poste de directeur ou de coordonnateur suivi de près des intervenants ou agents de liaison, de développement ou de milieu. Nous comptons également une grande variété de profils (membre du CA, psychoéducateur, éducateur spécialisé, animateur, secrétaire, stagiaire et bénévole, etc.)

Principaux besoins

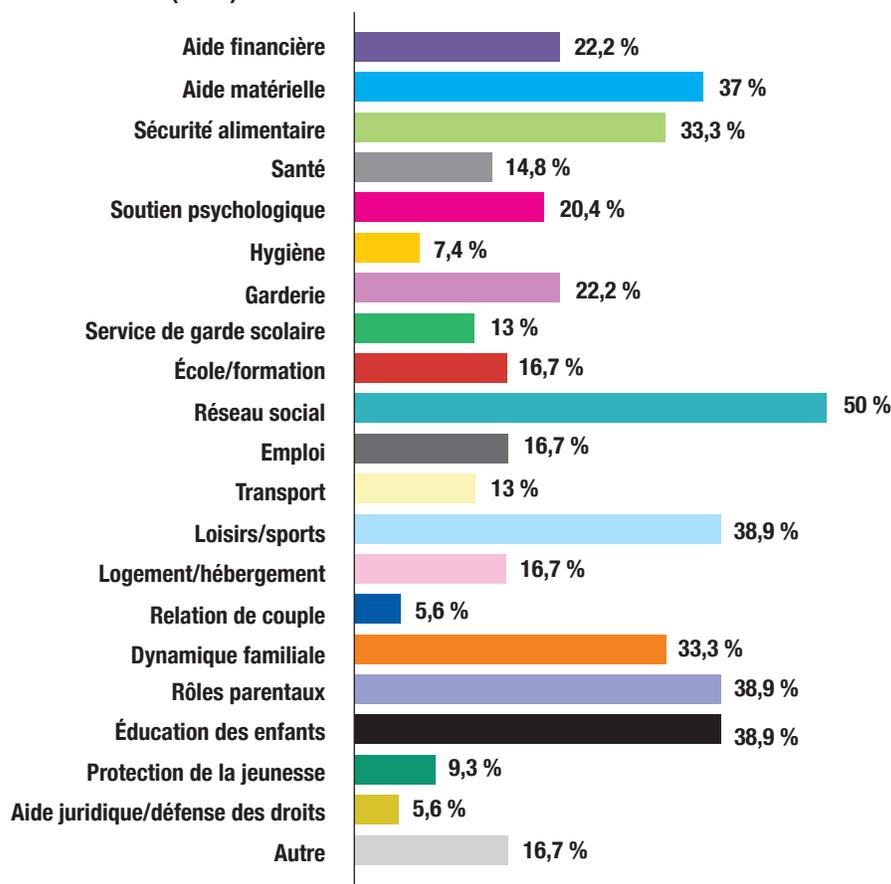
- Connaître les attentes et les besoins des usagers (53,7 %)
- Développer des pratiques d'intervention adaptées au contexte interculturel (51,9 %)
- Connaître les services offerts aux immigrants (38,9 %)

Principales difficultés

- Barrière de la langue (67,9 %)
- Différence de perceptions (47,2 %)
- Ponctualité (32,1 %)

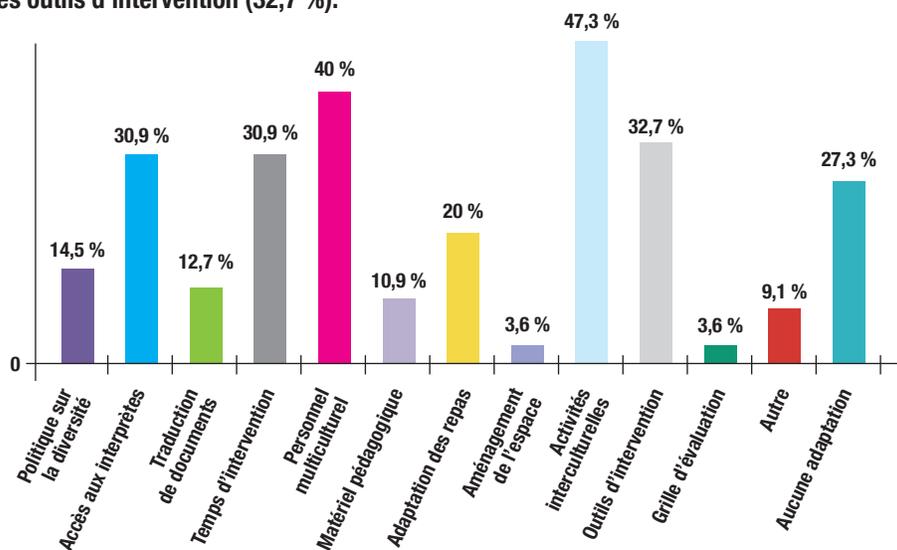
Objets d'intervention*

Le milieu communautaire intervient principalement sur le réseau social (50 %), les loisirs et les sports (38,9 %), les rôles parentaux (38,9 %), l'éducation des enfants (38,9 %) et l'aide matérielle (37 %).

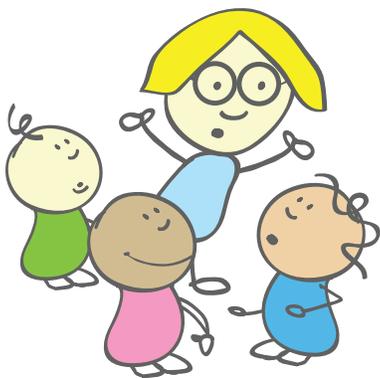
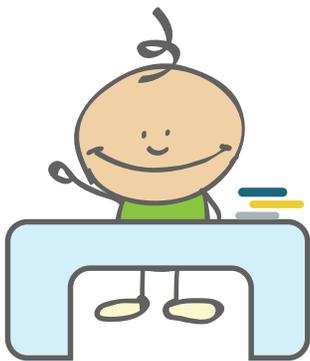
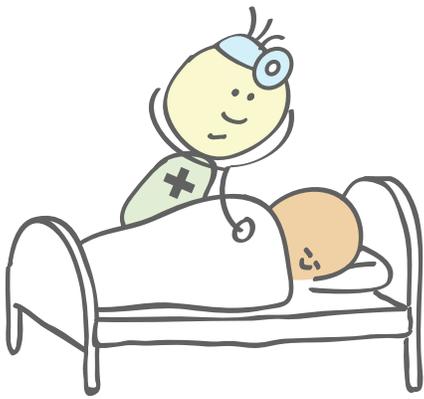


Adaption des services*

Dans ce secteur, plusieurs adaptations ont été apportées dont entre autres la réalisation d'activités interculturelles (47,3 %), le recours à du personnel multiculturel et l'adaptation des outils d'intervention (32,7 %).



* Les répondants avaient la possibilité de choisir plusieurs réponses à cette question, c'est pourquoi la somme des pourcentages excède 100 %.

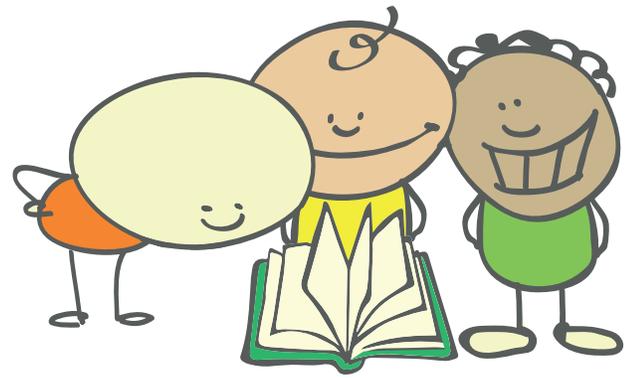


En résumé, les données recueillies grâce à ce sondage ont permis de dresser un portrait global des besoins et des défis rencontrés par les acteurs des différents secteurs de la région de la Capitale-Nationale.

De manière générale, ce sondage a fait ressortir qu'une forte majorité des personnes consultées perçoit la diversité comme une richesse. Malgré cela, les acteurs rencontrent des difficultés, notamment sur les plans de la communication et des valeurs. De plus, près de la moitié des répondants perçoivent leur niveau de connaissance et de compétence en intervention interculturelle comme étant faible, ce qui signifie qu'il y a place à l'amélioration. Les principaux besoins des acteurs concernent non seulement le développement de pratiques adaptées aux réalités des familles immigrantes, mais aussi l'accroissement des connaissances relatives aux spécificités culturelles, aux services destinés aux nouveaux arrivants et aux besoins et aux attentes de ces usagers. Les données ont également démontré que la complexité des situations vécue par les familles immigrantes amène les acteurs à intervenir sur des sujets qui ne relèvent pas nécessairement de leur champ de compétence. Dans ces circonstances, la pertinence de développer ou de consolider les partenariats apparaît comme une voie privilégiée afin d'atténuer la pression exercée sur les personnes et les organisations.

À partir des informations recueillies, il a été possible de faire ressortir un bon nombre de pratiques existantes et porteuses en matière d'intervention interculturelle. Celles-ci seront développées plus en détail dans la prochaine infolettre qui prendra la forme d'un cadre de référence.

Cadre de référence en intervention interculturelle



Au terme du premier volet du projet Immigration-petite enfance-Capitale-Nationale, un cadre de référence en intervention interculturelle a été développé. Il s'appuie à la fois sur les écrits scientifiques et sur la collecte de données réalisée au cours du projet. Ce document s'adresse aux gestionnaires et aux praticiens des milieux communautaires et institutionnels qui souhaitent mieux répondre aux besoins des personnes issues de l'immigration.

Au début du projet, un portrait de la situation des familles immigrantes installées dans la région de la Capitale-Nationale a été réalisé. Ensuite, une recension des écrits a permis d'identifier les besoins et les difficultés auxquels sont confrontés les familles et les intervenants ainsi que les compétences interculturelles à développer. Un certain nombre de pratiques porteuses dans les réseaux de la santé, de l'éducation, des services de garde et des organismes communautaires ont également été recensées. Au cours de l'été 2017, dix groupes de discussion ont été tenus afin de documenter l'expérience des familles en rapport avec les services offerts et leurs relations avec les intervenants. Un sondage a aussi été réalisé pour recueillir les perceptions et les pratiques des acteurs œuvrant auprès des familles immigrantes. À l'issue de ce premier volet, un cadre de référence a été élaboré à partir des principaux résultats de cette étude. Il définit dix éléments incontournables de l'intervention interculturelle. Ces derniers serviront de balises pour soutenir l'organisation des services et l'intervention auprès des familles immigrantes ayant de jeunes enfants.

En s'appuyant sur le présent cadre de référence, la deuxième phase du projet, sous réserve de l'obtention d'un financement, a pour objectif d'accompagner les partenaires dans l'appropriation de connaissances et le développement de pratiques adaptées au contexte interculturel.

SOMMAIRE

| | |
|----------------------------------|----|
| Définitions | 85 |
| Contexte | 86 |
| Évaluation | 88 |
| Besoins et attentes | 89 |
| Accessibilité des services | 90 |
| Compétences interculturelles | 92 |
| Principes de l'intervention ... | 93 |
| Pratiques parentales | 94 |
| Partenariats | 95 |
| Approche écosystémique | 96 |
| Stratégies d'acculturation | 97 |
| Pistes d'action | 98 |
| Conclusion | 99 |



Compétences interculturelles

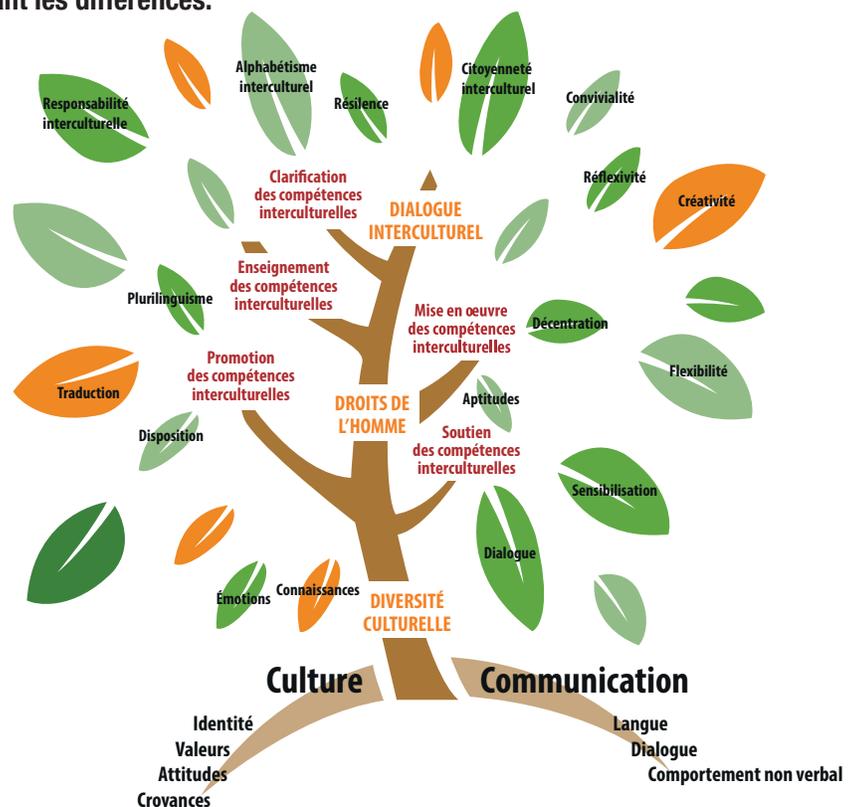
Dans un rapport sur la formation interculturelle des intervenants de la région de la Capitale-Nationale, Pouliot, Gagnon et Pelchat (2015) reprennent à leur compte la définition de Starr et Wallace (2011) selon laquelle les compétences interculturelles comportent deux dimensions : 1) la conscience de son propre ancrage culturel (cultural awareness); 2) la sensibilité aux différences culturelles et le respect de celles-ci (cultural sensitivity).

Selon l'UNESCO (2013), les compétences interculturelles consistent à « disposer de savoirs adéquats au sujet de cultures particulières, ainsi que des connaissances générales sur les questions qui peuvent se poser dans les contacts entre personnes de cultures différentes, de manifester une attitude réceptive qui encourage l'établissement et le maintien de relations avec divers "autres" et d'avoir acquis l'aptitude à utiliser ces connaissances et cette réceptivité dans les interactions avec les individus appartenant à des cultures différentes » (p. 16).

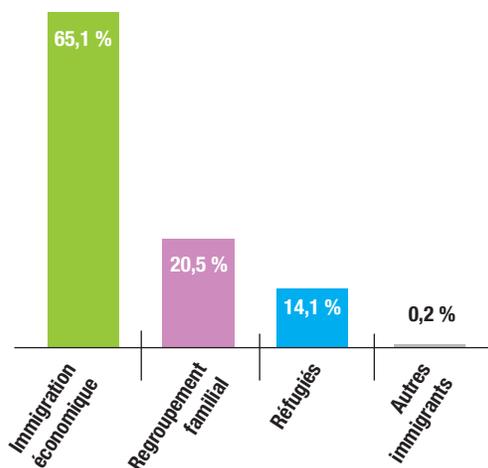
Il est important de définir d'emblée le concept d'intervention interculturelle qui est à la base de ce cadre de référence. En ce qui concerne la notion d'intervention, Montgomery et Bourassa-Dansereau (2017) précisent qu'elle fait référence à une forme d'action qui a pour objectif de susciter un changement chez un individu, dans un groupe ou encore dans une société. Quant à l'approche interculturelle, elle représente « une méthode de communication et d'appréhension des problèmes débouchant sur un type d'intervention adapté à la diversité dans les sociétés contemporaines » (Roy, 2000, p. 131). En ce sens, l'intervention selon l'approche interculturelle renvoie à un processus d'aide fondé sur le respect de la personne immigrante, de sa vision du monde et de ses valeurs tout en tenant compte de la subjectivité de l'intervenant. L'interaction entre ces deux parties devient alors un espace de médiation. Il est à noter que l'intervention interculturelle englobe un ensemble de pratiques qui se déclinent différemment selon la sphère d'application, les milieux, les populations visées et les problématiques rencontrées.

L'arbre des compétences interculturelles

Ce schéma illustre les compétences qui sont utiles en contexte interculturel. L'interaction est fondée sur la connaissance et la compréhension de la culture de l'autre ainsi que sur la manière d'entrer en communication avec lui tout en respectant les différences.



Répartition par catégorie de l'immigration permanente installée dans la région de la Capitale-Nationale de 2011 à 2015 (MIDI, 2017)



Faits saillants de la Ville de Québec

- De 2011 à 2015, la grande majorité (95,2%) des résidents permanents qui habitait dans la région de la Capitale-Nationale était installée dans la Ville de Québec (MIDI, 2017);
- Les trois principaux arrondissements dans lesquels la population immigrante est la plus grande sont Sainte-Foy/Sillery/Cap-Rouge, la Cité-Limoilou et des Rivières (Ville de Québec, 2015);
- La part et le nombre des immigrants sont importants dans les quartiers suivants : Plateau, Maize-rets, Cité-Universitaire et Vanier (Ville de Québec, 2015);
- Il existe une corrélation entre le nombre d'immigrants hors Europe et la vulnérabilité des quartiers (Ville de Québec, 2015).

Selon les données du recensement de 2016, la population totale des ménages privés¹ de la Capitale-Nationale s'élève à 709 325 personnes dont 41 900 (5,9 %) sont ou ont été des immigrants reçus ou des résidents permanents. De ce nombre, la majorité est âgée entre 25 et 44 ans (21 435) et 5 675 enfants ont moins de 5 ans. En ce qui concerne l'immigration récente, 12 675 personnes se sont installées dans la région de la Capitale-Nationale entre 2011 et 2016. La population issue de l'immigrante récente est diversifiée et provient respectivement de l'Afrique (5 105), de l'Europe (3 160), des Amériques (2 630), de l'Asie (1 760) et de l'Océanie et autres (20).

Selon le graphique de la répartition des résidents permanents par catégorie d'immigration dans la région administrative de la Capitale-Nationale en janvier 2017, l'immigration économique représente 65,1 %, le regroupement familial (20,5 %), les réfugiés (14,1 %) et les autres immigrants (0,2 %). D'après les données préliminaires du ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion (2017b), la Capitale-Nationale est la principale destination projetée par les réfugiés pris en charge par l'État (RPCE) de 2012 à 2016 (21,8 %). Parmi eux, 69,2 % ne connaissent ni le français ni l'anglais. Au cours de cette période, les principaux pays d'origine des RPCE sont la Syrie (21,8 %), la République démocratique du Congo (17,3 %), la Colombie (9,4 %), le Bhoutan (4,4 %), le Népal (3,6 %) et la République centrafricaine (6 %).

La compilation des données effectuée par le ministère de la Famille (2016) révèle que les familles immigrantes au Québec sont proportionnellement plus scolarisées, moins nombreuses sur le marché du travail et ont des revenus plus faibles que les familles natives en général. En ce qui concerne la composition familiale, la présence d'enfants de moins de cinq ans est proportionnellement plus importante chez les familles immigrantes que chez les familles natives. De même, la part de familles comprenant plus de trois enfants est plus élevée auprès de la population immigrante que pour le reste de la population. La plupart des couples immigrants sont mariés et forment une famille de type intacte dont tous les enfants sont issus du même père et la même mère.

D'après les perspectives démographiques du Québec et des régions, 2011-2061, la croissance de la population de la Capitale-Nationale devrait atteindre 824 000 personnes en 2036, soit une augmentation de 16 % en 25 ans. Selon ces projections « l'accroissement migratoire devrait être la principale source de croissance au cours des prochaines années » (p. 54). Par conséquent, les organisations devraient s'assurer de mettre en place des moyens de répondre adéquatement aux besoins des personnes immigrantes.

¹ Données basées sur un échantillon de 25 % de la population

Le Programme *Mobilisation-Diversité* du ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion (MIDI) est destiné à soutenir des instances territoriales et d'autres organismes afin d'appuyer leurs efforts pour bâtir des collectivités accueillantes et inclusives. Dans le cadre de ce programme, la Ville de Québec et le MIDI ont signé conjointement une entente visant à soutenir la Ville dans ses efforts afin de favoriser la concertation et la mobilisation et d'encourager la pleine acquisition des caractéristiques d'une collectivité accueillante et inclusive. L'entente vise plus précisément l'atteinte des objectifs suivants :

- Accroître la capacité de la collectivité à attirer des personnes immigrantes afin de favoriser leur établissement durable hors de la région métropolitaine de Montréal;
- Faciliter, par la transformation des milieux lorsqu'il y a lieu, l'établissement durable des personnes immigrantes au sein de la collectivité;
- Renforcer les conditions permettant à la collectivité de prendre en compte l'apport de l'immigration et de la diversité dans les enjeux de leur développement;
- Soutenir les engagements des partenaires à l'égard des personnes réfugiées et autres personnes en situation semblable;
- Encourager l'ouverture à la diversité et à des échanges interculturels ouverts et actifs;
- Prévenir et contrer les préjugés, la discrimination, l'intimidation et le racisme en prêtant une attention particulière aux personnes vulnérables à diverses formes de discrimination, notamment sur la base du sexe, de l'âge, du handicap ou de l'orientation sexuelle;
- Encourager, s'il y a lieu, des pratiques de médiation interculturelle ou de gestion de la diversité dans les organismes financés dans le cadre du Programme *Mobilisation-Diversité*.

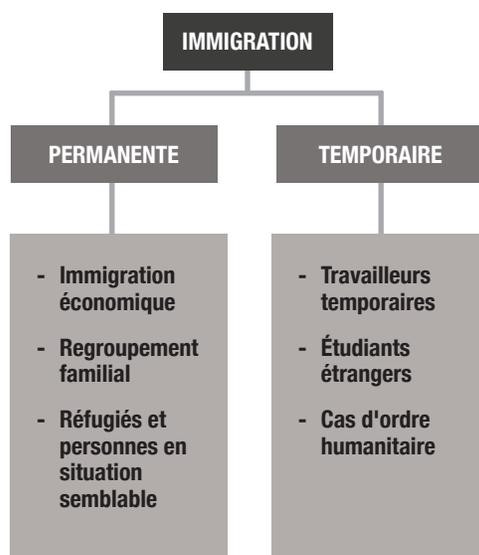
Source : Programme - Diversité - Entente conclue entre le ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion et la Ville de Québec, 2017-2019.

Plan d'action de la Ville de Québec

À la suite de la consultation réalisée à l'hiver 2016, la Ville a élaboré un plan d'action en immigration pour les années 2017-2019 en concertation et en collaboration avec plusieurs partenaires et acteurs locaux. Les principaux thèmes de ce plan d'action sont la concertation, la formation, la sensibilisation, l'intégration, l'accompagnement et le développement de compétences. Le plan d'action cible plus précisément :

- Le développement d'un réseau de coordination visant l'arrimage des services offerts aux personnes immigrantes;
- La réalisation annuelle de la Journée d'accueil des nouveaux arrivants;
- Le développement d'une offre de formation sur l'intervention auprès des personnes immigrantes et sur la sensibilisation à l'approche interculturelle adaptée à plusieurs clientèles;
- Un soutien à certains projets comme : *Bibliothèque, terre d'accueil - Réseau d'agent en milieu interculturel (RAMI) - TrottiBus*;
- Un soutien financier pour des activités et des événements favorisant les rapprochements interculturels;
- La mise sur pied du programme de soutien financier *Québec, collectivité accueillante*.

Source : Plan d'action en immigration de la Ville de Québec, 2017-2019.



Le statut et la catégorie d'immigration sont des éléments à prendre en considération lors de l'évaluation. Le sondage auprès des acteurs a révélé que 17 % d'entre eux ne connaissent pas la catégorie d'immigration des usagers auxquels ils offrent des services. Or, l'accompagnement, les droits et l'accès aux services varient en fonction du statut d'entrée.

Lazure et Benazera (2006) font remarquer que la catégorie d'immigration de chaque membre de la famille influence sa trajectoire migratoire, puisque les critères d'admission, les coûts des démarches, les délais de traitement, etc. ne sont pas les mêmes. Les mesures d'accueil offertes peuvent également différer (francisation, services de santé, soutien matériel, sécurité sociale), ce qui a un impact sur l'adaptation et l'intégration des immigrants.

Formations recommandées

La Table de concertation des organismes au service des personnes réfugiées et immigrantes (TCRI) offre différentes formations aux intervenants des organismes membres concernant notamment la collecte de données et l'évaluation dans les différents champs d'intervention (employabilité, éducation et santé) :

- Paramètres clés pour des évaluations adaptées aux personnes réfugiées et immigrantes;
- L'impact de l'immigration sur la dynamique familiale;
- Enjeux et défis d'intervenir auprès des jeunes réfugiés et immigrants et leurs familles;
- Les pratiques d'intervention autour des situations complexes.

<http://tcri.qc.ca/volets-tcri/formation-presentation>

Parcours migratoire

Pour comprendre la situation des familles immigrantes, il importe de s'intéresser à leur vécu et à leurs trajectoires migratoires et d'en évaluer les impacts sur la dynamique familiale. Les groupes de discussion ont permis de mettre en évidence la variété des contextes et des expériences migratoires ainsi que leur influence sur le processus d'adaptation et d'intégration des immigrants à la société québécoise. Le sondage auprès des acteurs a fait ressortir que 32,1 % des répondants qui œuvrent auprès de ces familles auraient besoin de connaître leur parcours migratoire.

Lazure et Benazera (2006) notent que le degré d'ouverture et d'implication du migrant varie par le fait que la migration soit temporaire ou permanente ainsi qu'en raison des motifs et des conditions de départ. Ces auteurs précisent que la société d'accueil a aussi un projet migratoire qui influence les différentes étapes de l'installation des nouveaux arrivants. Par ailleurs, « Les parcours migratoires ne doivent pas être pour autant perçus comme une trajectoire linéaire comportant des stades prédéfinis, identiques pour tous, mais plutôt comme un processus multidimensionnel et dyadique entre l'immigrant et la société d'accueil, et ce, en fonction des acquis et du vécu antérieur » (p. 6). Les intervenants sont par conséquent appelés à identifier chacune des phases du processus migratoire et à prendre en considération les événements ou les moments importants qui ont jalonné ce parcours et qui peuvent servir de balises, de repères, de limites, de points d'ancrage, de filtres ou d'écrans sur lesquels appuyer leurs interventions (Legault et Fronteau, 2008).



Ressources recommandées

■ Pour en savoir plus sur les spécificités culturelles, le site Internet *Affaires mondiales Canada* présente un aperçu des pays et des codes culturels (styles de communication, démonstration des émotions, religion, hiérarchie, prise de décisions, etc.)

http://www.international.gc.ca/cil-cai/country_insights-apercus_pays/countryinsights-apercuspays.aspx?lang=fra

■ Une série de guides pratiques et gratuits sont disponibles pour trouver des renseignements sur comment immigrer, travailler, étudier et entreprendre au Québec.

www.immigrantquebec.com

■ Un guide pour mieux connaître les droits et les recours des personnes immigrantes concernant les lois et les programmes sociaux au Québec:

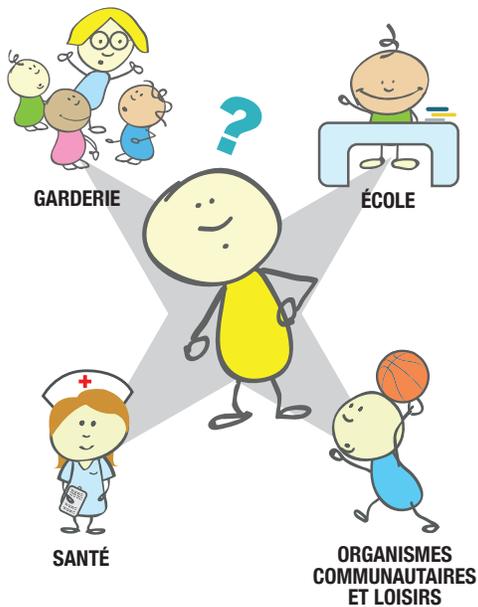
http://www.servicesjuridiques.org/wp-content/uploads/Guide.2017.FR_Web.pdf

Une intervention interculturelle efficace nécessite la prise en compte des besoins, des attentes et des priorités des familles immigrantes. Les groupes de discussion ont révélé que pour garantir l'engagement et l'implication des parents, il est nécessaire de tenir compte de ce qu'ils estiment important pour le bien-être de leur famille. Il est donc essentiel de comprendre non seulement leur vision des soins de santé, de l'éducation des enfants, des relations familiales, de l'intégration professionnelle ou culturelle, mais aussi de cerner leurs perceptions de leur situation et des difficultés auxquelles ils sont confrontés. Quant aux intervenants, leurs besoins concernent, entre autres, l'identification des attentes des familles, le développement de pratiques adaptées au contexte interculturel, la connaissance des services offerts aux immigrants et de leurs spécificités culturelles. D'après les besoins exprimés, certaines adaptations s'avèrent primordiales afin d'assurer une meilleure adéquation entre les besoins et les attentes des familles et les services qui leur sont offerts.

Adaptation des interventions

L'adaptation des interventions passe par un encadrement adéquat des familles immigrantes qui tient compte de leurs conditions spécifiques d'expatriation et des conséquences psychologiques encourues. Il s'agit aussi de combler leurs besoins en matière d'interprétariat dans les différents services et de favoriser un programme de francisation ancré dans la vie de tous les jours de manière à faciliter leurs interactions quotidiennes. Les parents immigrants ont également exprimé un grand besoin d'information à l'égard de tous les secteurs. Les intervenants sont appelés à préciser leur rôle aux familles, à leur expliquer le fonctionnement du système, à les orienter dans les services et à leur accorder le temps nécessaire pour qu'ils comprennent bien la situation et qu'ils prennent des décisions éclairées. Pour bien les guider, les intervenants doivent absolument avoir une bonne connaissance des services offerts aux immigrants ainsi que des droits relatifs aux différents statuts d'immigration. Les besoins d'accompagnement et d'information sont particulièrement présents lors de la phase d'installation. Il serait donc important de définir avec les familles quelles sont leurs priorités et de répartir l'information dans le temps de manière à éviter la surcharge cognitive.

Les services gagneraient à être plus personnalisés et en harmonie avec les attentes et les priorités des familles. Les intervenants devraient s'assurer que les personnes immigrantes comprennent les limites de leur rôle afin d'éviter de créer des attentes qu'ils ne pourront satisfaire par la suite.



Outils recommandés

■ Le site Internet *Services de soutien à l'intégration des immigrants de la région de Québec* est destiné aux nouveaux arrivants, aux intervenants en immigration et aux entreprises pour leur permettre de trouver des ressources dans la région de la Capitale-Nationale répondant aux besoins des personnes immigrantes.

<http://www.services-immigrant-quebec.com>

■ La trousse *Québec, une ville pour moi*, s'adresse aux nouveaux arrivants ainsi qu'aux acteurs qui interviennent auprès d'eux. Dans le but de soutenir l'adaptation et l'intégration des personnes immigrantes, différentes thématiques sont abordées telles que la vie à Québec, l'entretien du logement, l'alimentation, l'école, les loisirs, l'emploi, etc.

L'accessibilité des services est un autre enjeu qui est ressorti au cours de cette étude et qui est susceptible d'affecter l'adaptation et l'intégration des familles immigrantes. De nombreux répondants ont affirmé ne pas savoir à qui s'adresser lorsqu'ils rencontrent un problème ou qu'ils ont besoin d'une information. Comme le fait remarquer Battaglini et al. (2000), l'utilisation des services dépend des besoins des immigrants, mais aussi de la connaissance et de la disponibilité des ressources et des services. Si certains de ces derniers sont destinés à l'ensemble de la population, d'autres ont des critères d'admission plus restrictifs comme les banques alimentaires, les suivis personnalisés, les cours prénataux, l'accompagnement vers les ressources, etc.

Selon Gervais (2009), « les familles ont de la difficulté à avoir accès aux services existants, que ce soit dans le réseau de la santé ou dans les organismes communautaires, principalement en raison du manque de visibilité de ces ressources et de la connaissance limitée qu'ont les intervenants de leur existence » (p. 7). En outre, lorsque les familles utilisent les services, ceux-ci ne sont pas toujours adaptés à leurs réalités. Les interventions devraient donc viser à réduire les obstacles liés à l'accès aux services.

Promouvoir les services et réduire les obstacles

Selon Cadotte-Dionne et Cassan (2013), il revient aux différents organismes de se faire connaître, notamment auprès des ressources partenaires de la région afin qu'ils puissent les recommander aux immigrants ayant besoin de leurs services. Les organismes peuvent se présenter dans différents milieux fréquentés par les personnes immigrantes pour initier le contact et faire connaître leur mission et leurs activités. De même, il serait utile d'améliorer l'accès à l'information à travers un site Web et des brochures promotionnelles. Ces publications devraient accorder une grande place à la diversité et inviter directement la population immigrante à utiliser ces services.

Il importe également de réduire les barrières physiques ou socioéconomiques pour permettre aux immigrants de se rendre facilement dans les locaux des organisations en fournissant, par exemple, un transport ou en remboursant les frais de déplacement aux personnes qui n'en ont pas les moyens. Dans certains cas, un service téléphonique pourrait constituer une solution efficace. Pour contrer la barrière linguistique, les organismes devraient mobiliser des ressources d'interprétariat et mettre à la disposition des allophones de la documentation traduite dans leur langue maternelle.

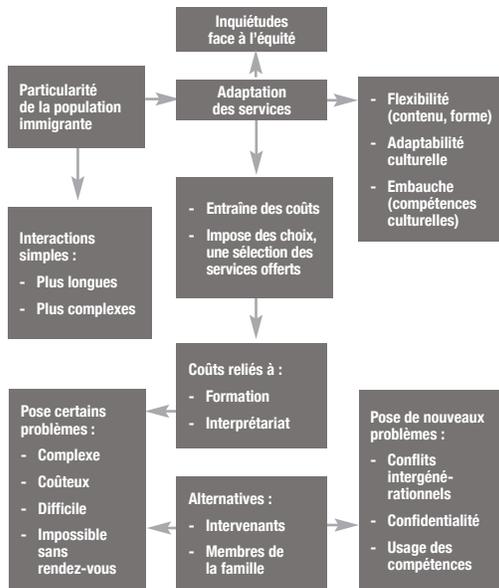


Schéma tiré de Alvarado E., Battaglini A., Caulet M. et Poirier R. (2005).

Réussir l'intervention interculturelle passe par des services adaptés aux besoins et aux profils des familles immigrantes. Si l'accès aux interprètes a été évoqué dans le sondage comme étant la principale adaptation des services de l'ensemble des secteurs, ce moyen ne peut pas à lui seul être suffisant. Le recours aux interprètes, bien qu'indispensable, est loin de résoudre toutes les difficultés de communication, d'où l'importance de sensibiliser les intervenants aux défis que représente le travail d'interprétariat.

L'aménagement du temps d'intervention est une autre adaptation que les organismes devraient mettre de l'avant. Selon Désy et al. (2007), l'intervention auprès des familles immigrantes exigerait jusqu'à deux fois plus de temps que celle auprès d'usagers non immigrants: « il y a plus d'information à donner, l'intervention requiert plus de souplesse, de créativité et de préparation, plus d'attention doit être consacrée aux relations familiales et une plus grande collaboration avec les collègues est nécessaire » (p. 7).

Exemples d'adaptation

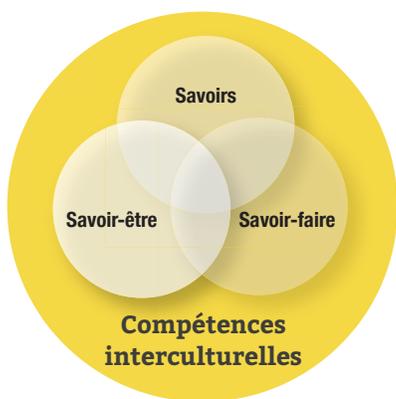
Comme le démontrent les initiatives proposées ci-dessous par Pontel et Demczuk (2007), l'adaptation des services relève plus de la volonté et de la créativité des organismes que de leurs moyens financiers :

- Privilégier un accueil en plusieurs langues;
- Évaluer l'accessibilité des services;
- Embaucher des intervenants de diverses origines;
- Faire appel à des interprètes de façon régulière;
- S'adapter aux habitudes alimentaires;
- Travailler en partenariat avec les communautés;
- Réaliser une campagne de sensibilisation par et pour les communautés ethnoculturelles.

Cinq éléments à considérer

Selon Battaglini (2010), il faut retenir cinq principes pour une adaptation des services aux familles immigrantes :

- **L'accessibilité** renvoie au rapport dynamique entre les principales caractéristiques des populations desservies et les services en tenant compte des capacités linguistiques et des aspects culturels de ces populations;
- **La longituidinalité** réfère aux compétences culturelles des intervenants, à l'accès aux interprètes et à l'ajustement de l'intervention aux réalités, aux attentes et aux besoins des familles immigrantes;
- **La globalité** concerne la disponibilité des services, la capacité de répondre aux besoins physiques, psychologiques et sociaux, et l'orientation des familles vers les services appropriés;
- **La réactivité** s'intéresse au fait de pouvoir satisfaire les familles dans le respect de leur dignité, de la confidentialité et de leur implication dans les décisions. Elle recouvre aussi la prise en charge rapide des familles, leur accès aux réseaux de soutien social et leur possibilité de choisir l'organisation qui leur délivrera des services;
- **La coordination des services** a trait à la continuité des prestations et repose notamment sur la capacité de communiquer adéquatement avec les usagers et sur la connaissance des organismes susceptibles de répondre à leurs besoins.



Compétences interculturelles des immigrants

Il serait indispensable de développer les compétences interculturelles des familles immigrantes. En effet, l'intervention est une interaction entre au moins deux individus. Chacun des acteurs dans cette relation a une influence sur la qualité de l'intervention. Ainsi, il faut également que les familles immigrantes et leurs jeunes enfants soient sensibilisés à la culture et aux réalités de l'intervenant. C'est une dynamique dans les deux sens; les connaissances générales sur les contacts et l'attitude réceptive sont aussi importantes pour s'intégrer dans un nouvel environnement. Dans ce contexte, les compétences interculturelles amèneraient les familles à sortir de leur enfermement dans les seuls modes de raisonnement et cadres d'expression propres à leur culture « afin qu'ils puissent entrer en rapport avec d'autres et écouter leurs idées moyennant, parfois, l'appartenance à un ou plusieurs systèmes culturels » (UNESCO, 2013, p. 5).

Le sondage du projet IPECN auprès des acteurs a révélé que plus de la moitié des répondants affirme ne pas se sentir outillée pour travailler avec les personnes immigrantes. De plus, environ la moitié des acteurs interrogés dit avoir peu ou pas du tout de connaissances en matière d'intervention interculturelle. Ce qui veut dire qu'une famille issue de l'immigration n'a qu'une chance sur deux de rencontrer un intervenant qui estime avoir des compétences et des connaissances suffisantes en intervention interculturelle. Il y a donc place à l'amélioration puisque seulement 5% des acteurs qui travaillent en contexte multiculturel jugent leurs connaissances excellentes.

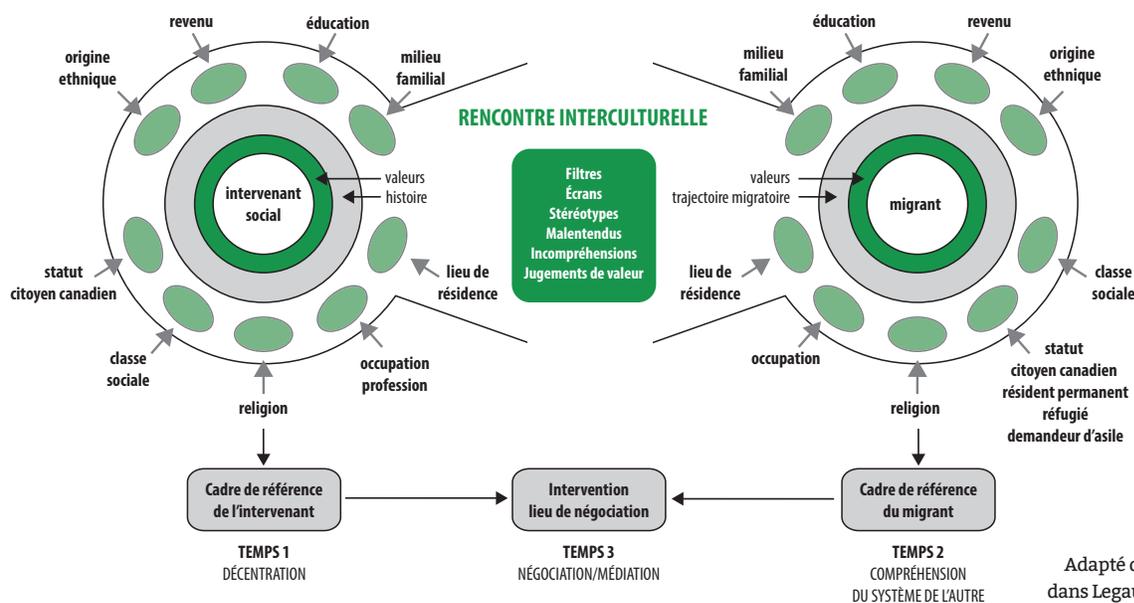
Le développement de la compétence interculturelle va au-delà de l'aspect des seules connaissances (savoirs) pour aussi prendre en compte les attitudes (savoir-être) et les aptitudes (savoir-faire). La connaissance de la culture de l'autre ou le fait d'être de la même origine ne suffit pas pour bien intervenir et réussir à répondre aux attentes des personnes immigrantes. L'interaction en situation interculturelle est bien plus complexe que cela. Il apparaît donc opportun de développer l'ensemble des compétences interculturelles des acteurs qui travaillent avec les familles immigrantes et leurs jeunes enfants.

Quelques pistes de formation à explorer

Sur le plan des savoirs, la formation peut porter sur les migrations internationales et leurs causes, l'immigration dans le contexte québécois, les politiques d'immigration et leurs limites, les mécanismes d'inclusion et d'exclusion des immigrants, l'accessibilité et l'adéquation des services, la situation particulière des familles immigrantes et de leurs jeunes enfants.

Pour les savoir-être, il s'agit d'apprendre aux différents acteurs à reconnaître les valeurs de leur propre culture et à les mettre en relation avec celles d'autres cultures, ce qui leur permettra de prendre conscience des « chocs » culturels qui peuvent en découler. De tels acquis permettraient de mieux comprendre l'autre et d'améliorer la qualité des interactions.

Concernant les savoir-faire, la formation peut traiter du processus d'intervention lui-même et des modèles les plus souvent utilisés dans l'intervention sociale, ce qui permettra à l'intervenant de construire son propre modèle d'intervention (Legault et Rachédi, 2008).



Le schéma ci-dessus présente différentes variables susceptibles d'influencer la relation entre l'intervenant et le migrant. Pour être efficace, l'intervention devrait s'adapter à la dimension culturelle de l'individu. Ceci permettrait d'éviter les écueils liés au fait de traiter tout le monde de la même façon ou, au contraire, de trop individualiser les cas sans tenir compte de leurs contextes ou encore de tout expliquer par la culture ou les différences culturelles. Selon Gulfi (2016), « la gestion de la différence culturelle consiste, pour les éducateurs sociaux, à trouver le juste équilibre entre l'égalité et la différence, en adaptant l'intervention en fonction de la problématique et du cadre de référence des usagers, des missions et mandats institutionnels, tout en vérifiant que les usagers ne sont pas victimes de discrimination et de traitement inégal en raison de leurs références culturelles » (p. 114). D'après Cohen-Emerique (2011), il s'agit dans l'intervention interculturelle d'émettre plusieurs hypothèses, d'évaluer les possibilités face à l'incompréhension, à l'inattendu et aux idées préconçues. Dans ce contexte, la signification des comportements et des situations ne peut être comprise qu'en considérant le point de vue de chacune des parties impliquées.

Démarche d'intervention interculturelle

La démarche d'intervention interculturelle proposée par Cohen-Emerique (2000) se déroule en trois temps :

TEMPS 1 : LA DÉCENTRATION

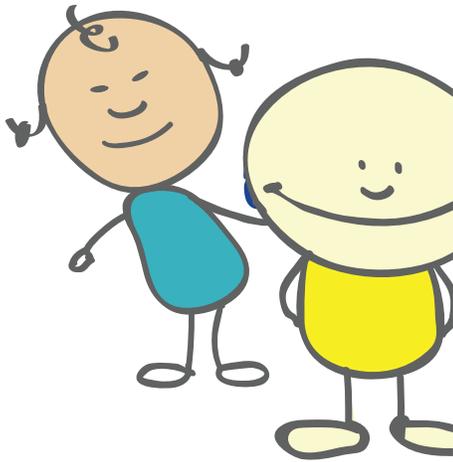
Prendre conscience de son propre cadre de référence (responsabilité, malaise, valeurs, perceptions, identification de ses besoins et de ceux de l'utilisateur, mise en place d'un contexte favorable à l'intervention).

TEMPS 2 : DÉCOUVERTE DU CADRE DE RÉFÉRENCE DE L'AUTRE

Comprendre le système de l'autre, adopter une attitude d'ouverture, observer et poser des questions (caractéristiques de la famille, trajectoires migratoires, partenariats, services auxquels la famille a droit).

TEMPS 3 : NÉGOCIATION/MÉDIATION

Intervenir en tenant compte des éléments des cultures en présence (validation de la compréhension des rôles, des mandats de l'organisation, des analyses de l'intervenant auprès de l'utilisateur, du développement d'un plan de services individualisé et d'un plan d'intervention).



Recommandations

■ Depuis janvier 2015, le programme de *pratiques parentales positives* (Triple P) est offert aux résidents de la région de la Capitale-Nationale. Il vise un soutien parental et familial. Son objectif est de prévenir les problèmes comportementaux, émotifs et de développement chez les enfants en rehaussant le niveau de connaissances, de compétences et de confiance des parents.

<http://parentspositifs.ca/>

■ *L'Approche personnalisée où le parent devient la boîte à outils de son enfant* est basée sur le développement du pouvoir d'agir (*empowerment*), la théorie de l'attachement, l'approche appréciative et l'intervention relationnelle. Elle vise à doter les parents de capacités nécessaires pour assurer le bien-être de leur enfant et de leur famille.

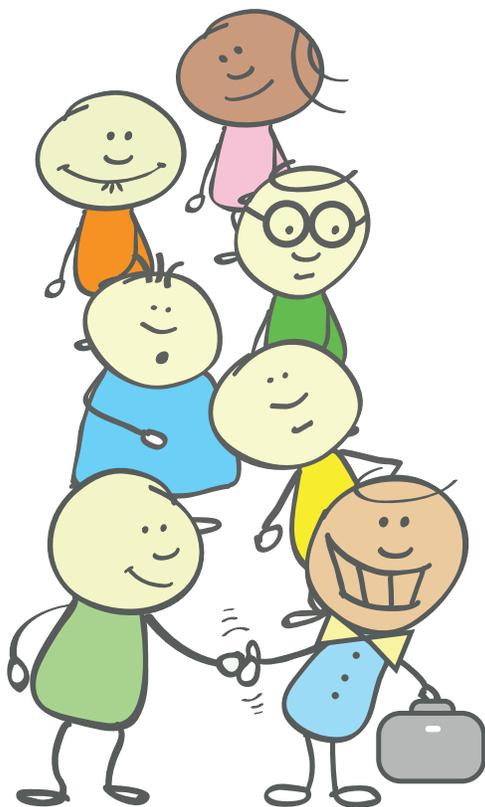
Les rôles parentaux, la discipline, l'autorité et les soins des enfants font partie des besoins identifiés par les familles immigrantes lors de la recension. Les acteurs des différents milieux éprouvent des difficultés à accompagner les parents immigrants lors d'interventions concernant ces thématiques. Selon Gervais (2009), « les familles immigrantes ont besoin de soutien pour s'adapter aux changements de rôles à l'intérieur de la famille qui découlent de l'immigration (par exemple, la conjointe trouve rapidement un emploi alors que le conjoint n'y arrive pas, un enfant joue l'interprète pour ses parents qui comprennent très peu la langue, l'enfant plus vieux doit s'occuper des plus jeunes, etc.) » (p. 7).

Ce renversement des rôles a des impacts sur la capacité des parents à remplir convenablement leurs rôles. Les parents peuvent vivre du stress, de l'inquiétude et se sentir impuissants et incapables de soutenir leurs enfants en raison de la différence de langue ou parce qu'ils ne savent pas vers qui se tourner. La stratégie d'intervention pour assurer le développement optimal des enfants vise le soutien des pratiques parentales et s'inscrit dans le cadre de l'accompagnement des familles, une des deux composantes des *Services intégrés en périnatalité et pour la petite enfance*.

Soutenir les pratiques parentales

Pour soutenir les pratiques parentales, il faut « augmenter le sentiment d'auto-efficacité des parents et tenir compte de leurs croyances » (ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec [MSSS], 2009, p. 57). Le sentiment d'auto-efficacité concerne la capacité du parent à remplir ses obligations vis-à-vis de son enfant et de sa famille. Il s'agit d'améliorer ses connaissances en s'appuyant sur sa propre expérience ou à partir de celle de quelqu'un d'autre présentée comme modèle. Il est aussi possible de le faire par des suggestions ou des conseils donnés au parent dans une atmosphère détendue et de plaisir. Puisque le parent demeure la personne qui connaît le mieux l'enfant et la situation familiale, il doit participer à l'identification des moyens, ce qui lui permettra donc de se réapproprier son pouvoir (Saint-Jacques et coll. 2000).

Les croyances des parents « constituent un facteur important dans leur décision de s'impliquer activement dans l'éducation de leur enfant » (MSSS, 2009, p. 58). Il faut donc en tenir compte pour valoriser la participation du parent et pour réussir l'intervention. Les différences de perception relevées entre les parents et les intervenants sur les rôles parentaux et d'autres sujets relatifs à la vie familiale sont liées à ces croyances.



Comme l'intervenant et les ressources qu'il représente ne peuvent répondre à tous les besoins des immigrantes, le travail de partenariat vise à orienter ces derniers vers les services appropriés selon leur situation. Le partenariat implique une bonne connaissance des organismes de la communauté, de leur mission et de leurs services de manière à pouvoir orienter les usagers vers les ressources pertinentes. L'intervention devrait être conçue comme une activité intersectorielle, multidisciplinaire, voire interdisciplinaire (Vatz-Laaroussi, 2008).

Les relations de partenariat assurent une fluidité, une continuité et une cohérence dans les services offerts aux nouveaux arrivants. Pour ce faire, les différents intervenants impliqués dans l'accompagnement des immigrants doivent communiquer entre eux de manière régulière. Ils doivent obtenir les autorisations pour s'échanger des renseignements sur les usagers et prévoir des rencontres afin de définir les mandats et les rôles de chacun dans l'accompagnement des immigrants. Le souci de cohérence dans les services se traduit par des messages positifs, des actions claires, des références adéquates et des discours harmonieux axés sur la réussite des immigrants et le respect de leurs spécificités culturelles (Table enfance jeunesse famille, 2015).

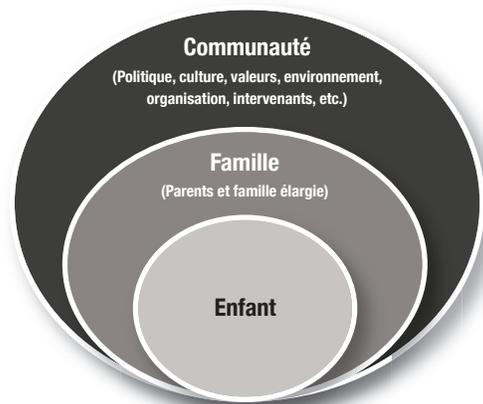
Recommandations

Le partenariat doit se faire également avec les parents et les enfants. L'importance d'impliquer la famille comme partenaire dans l'intervention est reprise par les auteurs. Bourque, Gravel et Battaglini (2000) suggèrent ainsi de « faire des parents les pivots de l'adaptation. Il s'agit essentiellement de leur permettre de s'exprimer et de collaborer, de valoriser leur sphère de réussite et de créer des solidarités entre eux, car le parent peut être un partenaire aussi utile que l'intervenant » (p. 22).

Renforcement des capacités

Selon Gulfi A. (2016), « La diversité des professions (travailleurs sociaux, enseignants, médecins, etc.) et des contextes professionnels (services sociaux, écoles, hôpitaux, etc.) montrent que le travail avec la différence culturelle peut être considéré comme un enjeu transversal » (p. 119). Il est donc important que les structures ne fonctionnent pas en vase clos, mais qu'elles puissent s'enrichir les unes des autres. Cette stratégie permet également d'être plus efficace et efficient dans les prestations de service. En effet, le même service ne sera pas rendu deux fois par deux institutions différentes et les limites d'une institution pourraient être comblées par une autre et vice-versa. Le pouvoir collectif et les capacités à travailler ensemble se trouvent ainsi renforcés par la mise en commun des connaissances, des compétences et des expériences (Vyncke, 2006). D'autres avantages sont liés au travail en partenariat qui, selon Moreau A. C., Robertson A., Ruel J. (2005), augmente la capacité de l'organisation à développer et à optimiser ses façons de faire, lui permettant ainsi d'améliorer la qualité de ses services.

Approche écosystémique



Source : Avenir d'enfants (2013). Guide d'implantation de partenariats. Mobilisation des communautés locales pour le développement des enfants de 0 à 5 ans selon une approche écosystémique.

Recommandations

Dans l'intervention, il est important de :

- Considérer la famille comme une entité dynamique dans laquelle les membres sont en interaction, de telle manière qu'une modification quelconque d'un élément entraîne une modification de tous les autres;
- Prendre en compte le fait que les éléments des environnements sociaux, tant de proximité (famille, parenté, voisinage) qu'institutionnels (écoles, hôpitaux, services sociaux), jouent un rôle important dans la genèse des problèmes sociaux comme dans leurs solutions;
- Impliquer la famille dans la résolution de ses difficultés pour que soient prises en compte ses réalités et ses perceptions afin de trouver des solutions adaptées à ses besoins dans le contexte précis de l'immigration.

L'approche écosystémique met l'accent à la fois sur l'individu, la collectivité et l'environnement. Pour aboutir à des résultats durables, l'intervention interculturelle doit se faire en tenant compte non seulement de l'entourage immédiat, mais aussi de l'environnement global de l'individu. Cette pratique d'intervention est appelée approche écosystémique. Selon Hernandez (2007), elle « permet d'intervenir globalement et conduit à un travail de reconstruction et de renforcement du lien social qui s'est effrité avec la migration non seulement au sein des familles, mais aussi entre celles-ci et leur environnement » (p.89). Selon l'approche interculturelle, une action adaptée et incluant tous les membres de la famille (père, mère, enfant) s'avère la mieux indiquée et la plus susceptible de produire des résultats satisfaisants dans un contexte d'immigration. Peu importe les raisons pour lesquelles les personnes quittent leur pays ou leur région, le projet d'immigration est généralement familial et vise le bien-être des enfants (Vatz-Laaroussi, 2008).

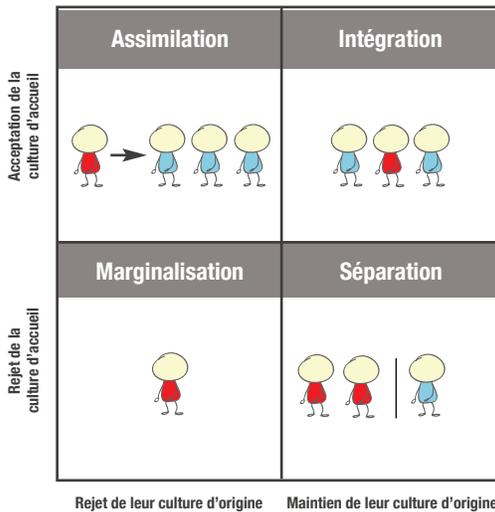
Selon Legault et Rachédi (2008), cette perspective globale et complexe permet de mieux comprendre la situation, les besoins et les priorités des jeunes enfants issus de l'immigration et de leurs familles, ainsi que l'impact de l'environnement et d'y répondre par une intervention adéquate.

Tenir compte de la famille dans l'intervention

L'approche écosystémique propose de ne plus uniquement se concentrer sur une problématique centrée sur des individus ou sur des groupes (les minorités ethniques, les femmes, les jeunes, les travailleurs, etc.), mais plutôt sur des stratégies adaptatives que la famille met en œuvre lors de l'immigration. Dans cette approche, l'intervention privilégie des solutions prenant en compte l'ensemble familial et son environnement. La migration crée des bouleversements et le travail de l'intervenant devrait consister à « accompagner chacun des membres dans la réduction des tensions et des conflits intérieurs et manifestes amenés par la migration » (Hernandez, 2007, p. 88).

Hernandez (2007) avance que sur le terrain de l'intervention, il faut miser sur les rapports étroits entre les membres d'une famille et orienter une partie du travail vers le maintien ou l'amélioration de l'unité familiale. L'intervention devrait permettre aux membres de la famille de s'exprimer sur leur position, leurs difficultés et leurs ambivalences diverses, de situer leurs perceptions dans le contexte et de mettre l'accent plus sur les aspects positifs que négatifs de leurs expériences.

Modèle d'acculturation de Berry



Source : Lee Hawkes (2014). Understanding cross-cultural adjustment and acculturation theories.

La réussite de l'intervention auprès des familles immigrantes et leurs jeunes enfants passe par la prise en compte des stratégies d'adaptation. L'immigration constitue un facteur de changement important dans le fonctionnement des familles. Ces bouleversements sont très souvent source de difficultés. Les familles en contexte migratoire développent donc de nombreuses stratégies pour s'adapter à leur nouvel environnement. Le modèle d'acculturation de Berry est l'un des plus utilisés pour comprendre les mécanismes d'adaptation des personnes immigrantes. Ce modèle décrit le changement dans les attitudes, les valeurs et les comportements que les membres d'un groupe culturel minoritaire opèrent en prenant contact ou en subissant les effets du contact avec d'autres cultures dominantes. Il définit quatre stratégies que sont l'intégration, l'assimilation, la séparation et la marginalisation. Ces stratégies sont obtenues à partir de deux questions :

- Faut-il maintenir sa culture et son identité d'origine ?
- Faut-il avoir des contacts avec les membres de la société d'accueil et participer à la vie sociale de cette société ?

(Amin, 2012)

Recommandations

La stratégie recommandée est le modèle d'intégration dans lequel la famille est amenée à s'adapter aux valeurs culturelles de la société hôte tout en puisant également dans ses propres valeurs. La combinaison entre la culture d'origine et la culture d'accueil est d'ailleurs la perspective préconisée dans la politique d'intégration du Québec. Ce modèle se construit par des interactions positives entre les familles immigrantes et les membres de la communauté hôte, mais aussi avec des membres de la communauté d'origine. Il convient donc de préciser que l'adaptation doit se faire aussi bien du côté de l'immigrant que de celui de la société d'accueil.

Stratégies d'acculturation des parents et développement de l'enfant

Les changements qui se produisent dans la vie des familles en situation d'immigration ont des effets sur les rôles parentaux et les perceptions que les parents ont de ces rôles et de leurs capacités à les assurer.

Dans ce contexte, la capacité des parents de s'adapter, d'assumer leurs rôles et d'occuper une place prépondérante auprès de leurs enfants sont importantes pour le développement de ces derniers (Cabrera, Karberg et Kuhns, 2017). Ces mêmes auteurs ajoutent que le niveau d'acculturation est associé à l'engagement des parents vis-à-vis de leurs enfants et à la perception de leurs compétences parentales. En d'autres termes, plus les parents sont intégrés, plus ils sont présents pour répondre aux besoins de leurs enfants et favoriser ainsi leur bien-être. Ceci s'explique par le fait que l'immigration pourrait être un facteur de risques ou une source de stress pour les familles et les enfants. Ainsi, mieux les parents réussissent le processus d'acculturation, mieux ils s'impliquent dans la vie de leurs enfants et de la société en général.

Communication, disponibilité et écoute

- Créer un environnement favorable : planifier la présence d'un interprète au besoin, prévoir des jeux pour les enfants et limiter les sources de distraction.
- Adapter la communication verbale et s'assurer de la compréhension des messages : moduler son ton, faire des gestes et utiliser des supports visuels.
- Placer son attention à la fois sur la communication verbale et non verbale.
- Faire preuve d'ouverture d'esprit et vérifier constamment sa compréhension de la situation et valider ses perceptions et ses hypothèses.
- Être à l'écoute et disponible lors des rencontres et prévoir suffisamment de temps.

Évaluation

- Recueillir les données pertinentes et valider le motif de la rencontre.
- Veiller à ce que les besoins essentiels soient comblés et vérifier les attentes de la personne concernant les services et l'accompagnement.
- Prendre en compte le point de vue et les perceptions de la personne à l'égard de sa situation, puis l'aider à préciser ses objectifs.
- Survoler les démarches déjà entamées et identifier le réseau de soutien et les ressources personnelles de la personne.

Accompagnement

- Guider la personne dans sa démarche en s'adaptant à son niveau de compétence.
- Garder le contact avec la personne tout au long de la démarche, mettre l'accent sur ses forces et reconnaître ses efforts.
- Aider la personne à développer son réseau de soutien en lui indiquant les ressources existantes.
- Identifier les leviers et les obstacles de la démarche et explorer différentes pistes de solution.

Accueil

- Se préparer à la rencontre : relire ses notes et se renseigner sur les ressources du milieu pour bien orienter la personne.
- Prendre le temps nécessaire pour établir un contact chaleureux (sourire, poignée de main, etc.).
- Expliquer son rôle, le mandat de l'organisme et le déroulement de la rencontre.
- Procéder par petites étapes et éviter de donner trop d'information ou de documents en même temps.
- S'intéresser à la personne et à son vécu : l'informer des renseignements qui seront notés, de leur utilité ainsi que des règles liées à la confidentialité.

Plan d'action

- Réaliser le plan d'action en collaboration avec la personne en s'assurant qu'il est bien compris et qu'il a du sens pour elle.
- Explorer les possibilités en fonction des ressources disponibles, des critères d'admissibilité et des délais.
- Connaître et mettre en application les stratégies qui favorisent l'autonomie de la personne.
- Admettre ses limites, préciser les rôles et les responsabilités de chacun et déterminer la fréquence et les modalités du suivi (téléphone, Internet, en personne).

Bilan

- Évaluer les résultats de l'action avec la personne et vérifier son niveau de satisfaction.
- Mettre en évidence les acquis et les réalisations ainsi que les avantages.
- Vérifier si la personne connaît la démarche à suivre pour la suite des choses et obtenir son consentement pour faire le lien avec d'autres intervenants.
- Se montrer disponible en cas de nouvelles demandes.

Recommandations concernant le volet 2 du projet IPECN

Le second volet du projet Immigration-petite enfance-Capitale-Nationale, conditionnel à un financement, vise l'actualisation des compétences par différentes stratégies de partage et d'appropriation des connaissances. À partir des résultats du premier volet, quelques pistes d'action ont été dégagés:

- Élaboration d'une formation sur mesure en interculturel pour les intervenants des différents secteurs ainsi que pour les familles immigrantes;
- Création d'un comité de codéveloppement parents-intervenants;
- Développement d'activités de réseautage entre les intervenants qui œuvrent auprès des familles immigrantes;
- Renforcement des pratiques parentales;
- Développement d'outils d'intervention (grille d'évaluation des besoins et des attentes, questionnaire d'entrevue sur le parcours migratoire, etc.);
- Renforcement des liens entre la recherche en milieu universitaire et les pratiques en milieux communautaires et institutionnels.

Au cours du premier volet du projet Immigration-petite enfance-Capitale-Nationale, basé principalement sur la recherche, il a été possible de faire ressortir un certain nombre d'éléments susceptibles d'améliorer l'organisation des services et les interventions auprès des familles immigrantes ayant de jeunes enfants. Les témoignages recueillis lors des groupes de discussion ont permis de mettre en évidence la variété des expériences des réfugiés et des travailleurs qualifiés ainsi que les principales différences entre ces catégories d'immigration. À cet effet, il est important de prendre en considération la complexité des réalités auxquelles sont confrontées les familles immigrantes lors des interventions et dans les programmes. En raison de la barrière de la langue et de la méconnaissance du système, les intervenants doivent recourir au service d'interprétariat et prendre le temps d'expliquer leur rôle, la mission de l'organisme et les services offerts aux familles. De plus, dans l'organisation des services, il faut prendre en considération l'impact sur le temps d'intervention du recours aux interprètes et de la clarification du mandat. La charge de travail des intervenants doit être adaptée en conséquence. Dans ce contexte, la création de partenariats s'avère un bon moyen d'assurer la continuité des services, d'éviter leur dédoublement et d'alléger la tâche des intervenants.

En ce qui concerne les pratiques auprès des familles, il a été démontré que la qualité de l'accueil, le lien de confiance et la communication jouent un rôle prépondérant dans la réussite de l'intervention. L'ouverture à la diversité ainsi que la prise en compte des besoins et des attentes des familles sont d'autres facteurs de succès qui favorisent l'engagement des parents. De plus, la connaissance du parcours migratoire, des valeurs, des croyances et des pratiques culturelles contribuent à une meilleure compréhension du vécu des parents, permettant ainsi de mieux les soutenir face aux défis liés à l'immigration. Il ressort des résultats de cette étude que les familles immigrantes ont besoin d'accompagnement dans les domaines de la parentalité, de la discipline, des soins aux enfants et de l'accès aux services et que les acteurs des différents milieux rencontrent aussi des difficultés reliées à ces mêmes sujets. En ce sens, il importe de travailler sur les perceptions et sur les différences de points de vue de manière à limiter les zones d'inconfort. La connaissance des ressources destinées aux familles immigrantes est aussi essentielle pour bien les diriger vers les services appropriés. En définitive, il apparaît nécessaire d'actualiser les compétences interculturelles des familles et des acteurs des différents milieux. Il faut s'assurer que l'organisation des services et les interventions sont adaptées aux réalités des familles immigrantes afin de faciliter leur adaptation et leur intégration à la société québécoise.

- Amin, A. (2012).** Stratégies identitaires et stratégies d'acculturation : deux modèles complémentaires. *Alterstice*, 2(2), 103-116.
- Alvarado, E., Battaglini, A., Caulet, M. et Poirier, R. (2005).** Les services de première ligne et les populations immigrantes. Projet pilote : synthèse. Montréal : Unité Écologie humaine et sociale – Hôpital Maisonneuve-Rosemont.
- Battaglini, A. (2010).** Les services sociaux et de santé en contexte pluriethnique. Anjou : Éditions Saint-Martin.
- Battaglini, A., Gravel, S., Boucheron, L., Fournier, M. (2000).** Les mères immigrantes : pareilles pas pareilles! Facteurs de vulnérabilité propres aux mères immigrantes en période périnatale. Direction de la santé publique de Montréal-centre.
- Cabrera, N.J., Karberg, E. et Kuhns, C. (2017).** Minority Fathers and Children's Positive Development in the United States in Cabrera N.J. et Leyendecker B., *Handbook on Positive Development of Minority Children and Youth*, DOI 10.1007/978-3-319-43645-6_12.
- Cadotte-Dionne, M. Cassan, C. (2013).** L'accessibilité des services : des pratiques qui ont fait leur preuve. Montréal : Réseau québécois pour la santé des femmes.
- Centre jeunesse de Québec – Institut universitaire (2012).** Outil de soutien à l'intervention auprès des communautés culturelles.
- Cohen-Emerique, M. (2000).** L'approche interculturelle auprès des migrants. Dans G. Legault (dir.), *L'intervention interculturelle*. Boucherville : Gaëtan Morin, 161-184.
- Cohen-Emerique, M. (2011).** L'interculturel dans les interactions des professionnels avec les usagers migrants. *Alterstice*, 1 (1), 9-18.
- Désy, M., Battaglini, A. et Bastien, R. (2007).** Mesure de l'intensité nécessaire à l'intervention auprès des jeunes immigrants et leur famille. Centre jeunesse de Montréal et Centre de la jeunesse et de la famille Bats-haw. Montréal, Direction de la santé publique.
- Gervais, C. (2009).** Intervenir auprès des familles immigrantes : un partage des réalités observées par les intervenants. *L'infirmière clinicienne*, 6 (2), 6-10.
- Gulfi, A. (2016).** La gestion de la différence culturelle par les éducateurs sociaux dans leur travail au quotidien, *Alterstice*, 5(2), 109-122.
- Hernandez, S. (2007).** Les hommes immigrants et leur vécu familial : impact de l'immigration et intervention. Centre de santé et des services sociaux de la santé, 15.
- Institut de la statistique du Québec (2014).** Perspectives démographiques du Québec et des régions, 2011-2061, Québec.
- Lazure, G. et Benazera, C. (2006).** Devenir parent au Québec : le parcours des familles immigrantes dans la région de Québec. Institut national de santé publique du Québec.
- Legault, G. et Fronteau, J. (2008).** Les mécanismes d'inclusion des immigrants et des réfugiés. Dans G. Legault, L. Rachédi (dir). *L'intervention interculturelle*, 2^e éd. Montréal, Gaëtan Morin, 45.

- Legault, G. et Rachédi, L. (2008).** L'intervention interculturelle, 2^e éd. Montréal : Gaëtan Morin.
- Ministère de la famille (2016).** Les familles immigrantes au Québec. Quelques caractéristiques à partir de l'Enquête nationale des ménages de 2011. *Quelle famille?*, 4 (1).
- Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion (2017a).** Présence et portraits régionaux des personnes immigrantes admises au Québec de 2006 à 2015. Gouvernement du Québec.
- Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion (2017b).** Portrait de l'immigration permanente au Québec selon les catégories d'immigration. Gouvernement du Québec.
- Ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec (2009).** Les services intégrés en périnatalité et petite enfance. Favoriser le développement des enfants de 1 à 5 ans : guide d'intervention pour soutenir les pratiques parentales.
- Montgomery, C. et Bourassa-Dansereau, C. (2017).** Mobilités internationales et intervention interculturelle. Théories, expériences et pratiques. Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Moreau, A. C., Robertson, A., Ruel, J. (2005).** De la collaboration au partenariat : Analyse de recensions antérieures et prospective en matière d'éducation inclusive. *Éducation et francophonie* 23 (2), 5.
- Pontel, M. et Demczuk, I. (2007).** Répondre aux besoins des femmes immigrantes et des communautés ethnoculturelles. Bibliothèque et archives nationales de Québec.
- Pouliot, S., Gagnon, S. et Pelchat, Y. (2015).** La formation interculturelle dans le réseau québécois de la santé et des services sociaux. Bibliothèque et archives nationales de Québec. Montréal : Institut national de santé publique du Québec.
- Rachédi L. et Legault G. (2008).** Le modèle interculturel systémique. Dans G. Legault et L. Rachédi (dir), *L'intervention interculturelle*, 2^e éd. Montréal, Gaëtan Morin, 132.
- Saint-Jacques, M-C., Lessard, G., Beaudoin, A. et Drapeau, S. (2000).** Les pratiques d'implication parentale dans l'intervention en protection de la jeunesse. *Intervention* 136, 80-89.
- Statistique Canada (2017).** Recensement de 2016 – Données-échantillon (25 %). Immigration et citoyenneté. Capitale-Nationale [Région économique]. <http://www12.statcan.gc.ca/census-recensement/2016/dp-pd/prof/details/page.cfm?Lang=F&Geo1=ER&Code1=2420&Geo2=PR&Code2=62&Data=Count&SearchText=Capitale-Nationale&SearchType=Begins&SearchPR=01&B1=Immigration%20and%20citizenship&TABID=1>
- Table enfance jeunesse famille (2015).** Guide d'accompagnement des nouveaux arrivants : document de travail.
- UNESCO (2013).** Compétences interculturelles : cadre conceptuel et opérationnel.
- Vatz-Laaroussi, M. (2008).** Les familles immigrantes et l'intervention intergénérationnelle. Dans G. Legault, L. Rachédi. *L'intervention interculturelle*, 2^e éd. Montréal, Gaëtan Morin, 229-243.
- Ville de Québec (2015).** Statistiques issues du recensement de 2011, retravaillées par la Ville de Québec.
- Vyncke R. (2006).** La mobilisation en contexte interculturel : guide pour la pratique. Centre 1,2,3 GO!



Origine du projet

Le projet Immigration-Petite-enfance-Capitale-Nationale a pris racine dans la convergence de préoccupations d'un ensemble de partenaires. Des acteurs interpellés par la petite enfance et l'immigration, réunis pour échanger sur les défis liés à l'intégration des nouveaux arrivants et à l'adaptation des services, ont reconnu dans leurs pratiques actuelles des lacunes et points à améliorer. Leur volonté de répondre aux besoins spécifiques des familles immigrantes ayant de jeunes enfants se heurtait par ailleurs à une méconnaissance du portrait de ces familles, de leur situation et de leurs difficultés d'intégration.

Les infolettres qui suivent renferment les résultats d'une démarche de recherche participative, formative et évolutive. Le projet visant avant tout à répondre aux besoins des organisations qui y participent, l'implication des partenaires s'est concrétisée à différents temps et sous différentes formes (ressources matérielles, humaines, organisationnelles, etc.) tout au long de cette phase du projet. La nature novatrice du partenariat formé permet d'envisager une mobilisation porteuse et significative pour les acteurs en immigration et en petite enfance de la région de la Capitale-Nationale. En effet, afin de réellement répondre aux besoins exprimés par les partenaires, la seconde phase du projet vise l'élaboration et la mise en œuvre d'un plan de transfert et appropriation des connaissances.

Objectifs principaux

Comprendre le vécu migratoire des familles immigrantes ayant de jeunes enfants dans la région Capitale-Nationale et soutenir l'actualisation de la compétence interculturelle des acteurs impliqués auprès de ces mêmes familles.

Clientèles ciblées

Directe :

Les divers acteurs des organisations partenaires qui interviennent auprès des familles immigrantes ayant de jeunes enfants dans la région de la Capitale-Nationale.

Indirecte :

Les jeunes enfants issus de l'immigration et leur famille



Effets escomptés

Court terme :

Actualisation de la compétence interculturelle et des pratiques des acteurs impliqués auprès de jeunes enfants immigrants et de leurs parents dans la région.

Moyen terme :

- Prestation de services adaptés aux particularités des familles immigrantes afin de favoriser une bonne intégration de l'enfant et de sa famille dans sa communauté d'accueil;
- Mécanismes permanents de dialogue intersectoriel entre les acteurs impliqués auprès des jeunes enfants immigrants et de leurs parents;
- Amélioration du sentiment de satisfaction des familles immigrantes en regard de leurs interactions avec les services de leur communauté d'accueil;
- Inscription de la préoccupation de la petite enfance dans les plans d'action des concertations locales et régionales en immigration.

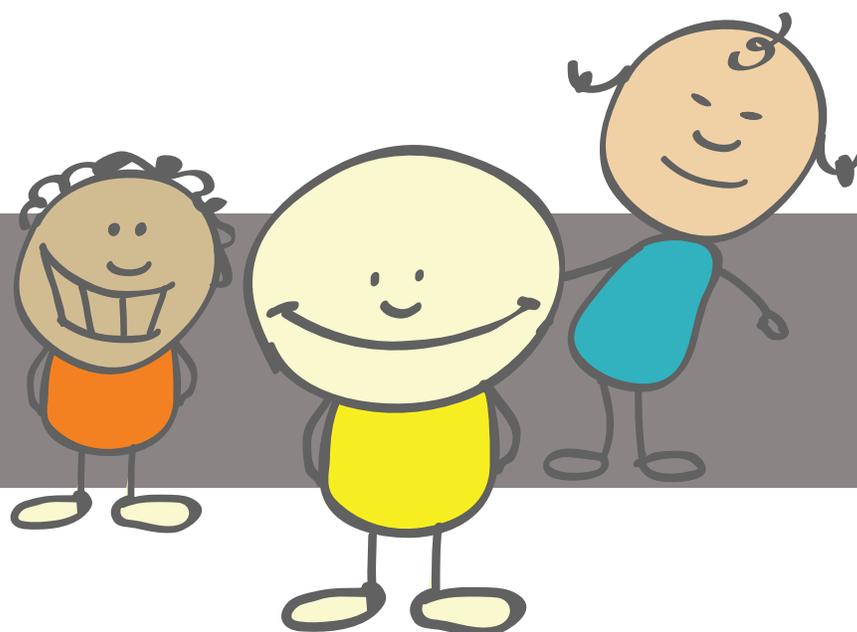
Long terme :

Amélioration du développement global des jeunes enfants immigrants dans la région lors de leur entrée en maternelle.

Partenaires

Comité porteur pour la phase 1 du projet :

- Centre multiethnique de Québec (mandataire du projet)
- CIUSSS de la Capitale-Nationale
- Commission scolaire de la Capitale
- Grandissons tous ensemble
- Partenaires communautaires du Jeffery Hale
- Regroupement des centres de la petite enfance des régions de Québec et Chaudière-Appalaches
- Regroupements locaux de partenaires en petite enfance de la Capitale-Nationale, représentés par l'Initiative 1,2,3 Go! Limoilou et la Table famille secteur Ouest
- Ville de Québec
- Avenir d'enfants
- Remerciements au Collectif Caméléon Haute-Ville et à Commun'action 0-5 ans Saint-Sauveur et Saint-Roch pour leur contribution à l'élaboration du projet.



Projet :



Organisme fiduciaire :



Appui et soutien financier :

