

**RAPPORT DE LA CONSULTATION SUR
LA VALORISATION DE LA DIVERSITÉ ET LA LUTTE CONTRE
LA DISCRIMINATION**



**Regroupement Interculturel de Drummondville
(R.I.D.)**

Rapport déposé le 15 décembre 2017

Table des matières

1. L'approche privilégiée	1
2. Le déroulement	1
3. Quelques freins à l'intégration sociale	2
3.1 Le choc culturel : Des questionnements récurrents. L'éducation des enfants. Des malaises dans la population. Des malaises chez les immigrants. Le besoin de créer des ponts.	2
3.2 Les services : Un service très interpellé. Un investissement lourd. L'interprétariat. Le logement. L'accès aux services entravés par des facteurs culturels. Une méconnaissance de part et d'autre.	3
3.3 La discrimination : Quelques exemples. Des gestes marginaux pour les réfugiés. Une question de perception. Une vision contrastante chez les immigrants qualifiés. Un problème de discrimination systémique? Des exemples de parcours du combattant. L'impasse des surqualifiés sous-qualifiés. Un gaspillage incompréhensible.	6
4. L'intégration au travail (l'emploi)	9
4.1 Le vécu des réfugiés : Quelques limitations au travail. Des signes de discrimination. « J'ai découvert le sens du mot patrie. »	9
4.2 L'expérience des employeurs : La formation. Les formalités et l'exaspération. Des investissements en pure perte. Le sentiment d'être démuni.	10
4.3 La francisation arrimée au travail : Le dilemme emploi et francisation. Des entreprises créatives. Les besoins des entreprises.	11
4.4 Le problème du transport : Des permis de conduire non reconnus. Un transport en commun inadéquat.	12
5. Les travers de la francisation	13
6. Des pistes de solutions	14
6.1 Le gouvernement du Québec	14
6.2 Les ordres professionnels	15
6.3 La ville (et la MRC)	15
6.4 Les services	16
6.5 Les entreprises, et milieux d'affaires	16
6.6 Les immigrants	17
Conclusion	18

Introduction

Ce rapport rend compte, pour l'essentiel, des données issues de la consultation sur *la valorisation de la diversité et la lutte contre la discrimination* qui s'est déroulée d'octobre à novembre 2017 auprès de différents groupes et individus touchés directement par la réalité de l'immigration dans la MRC de Drummondville. En substance, il renferme l'approche que nous avons privilégiée afin de recueillir nos données, notamment les obstacles à l'intégration sociale des immigrants dans notre milieu et tout un éventail de solutions pour y faire face. Ces solutions interpellent différentes instances et organismes, dont l'organisme d'accueil de la ville qui s'en inspirera afin de préciser et orienter son plan de travail pour les années à venir. Notons que cet organisme a pour mission l'accueil et l'intégration des nouveaux arrivants, principalement des réfugiés.

1. L'approche privilégiée

Dès sa conception en août dernier, notre projet s'appuyait sur une vision multidimensionnelle du processus d'intégration. C'est pourquoi il nous apparaissait judicieux de nous adresser directement à des groupes d'individus en bonne position pour nous éclairer sur ces différentes dimensions. À cette fin, nous avons ciblé et consulté 1. le personnel du R.I.D. (Regroupement Interculturel de Drummondville), 2. les immigrants réfugiés ou issus du regroupement des familles, 3. des aidants bénévoles jumelés aux familles, 4. les représentants d'organismes qui interviennent auprès des immigrants et qui agissent comme partenaires du R.I.D., 5. les immigrants qualifiés, et enfin 6. les représentants d'entreprises qui emploient des immigrants ou qui songent à le faire. De plus, afin d'accorder un espace pour des témoignages personnels, nous avons réservé, par le biais d'un communiqué au public, deux planches horaires, l'une en matinée et l'autre en soirée. Les intéressés prenaient alors rendez-vous pour des entrevues.

La consultation s'inscrivait d'abord et avant tout dans le cadre de l'intégration sociale des immigrants. Nous voulions scruter les réponses suscitées par trois grandes questions qui portaient 1. sur les facteurs qui contribuent le plus à leur intégration, 2. sur les facteurs qui freinent cette intégration et enfin 3. sur les solutions à mettre en œuvre en vue d'aplanir les obstacles ainsi élucidés. Si ces questions ouvertes ne suffisaient pas à faire émerger spontanément les quatre enjeux proposés par le MIDI (l'emploi, la formation, la francisation et la discrimination), nous avons prévu de les soumettre à l'attention des participants. Précisons que ces questions adressées à tous les groupes étaient soumises à l'avance aux invités de façon à ce que chacun puisse entamer une réflexion. Elles comportaient des sous-questions qui invitaient les participants à départager ce qui revient à la société d'accueil et aux nouveaux arrivants eux-mêmes.

2. Le déroulement

Les consultations planifiées selon un échéancier qui prévoyait des rencontres de groupe à raison d'une ou de deux par semaine se sont réalisées comme prévu. Tenues dans un local situé au 511 rue Lindsay à Drummondville, elles se sont déroulées en après-midi ou en soirée, sauf pour les partenaires et les représentants d'entreprises qui ont eu droit à un petit déjeuner. D'une durée de deux à trois heures chacune, les rencontres débutaient par une présentation sur la nature de la consultation (objectifs, approche, définitions ...). Les entrevues, d'une durée d'une demi-heure

à une heure, avaient également lieu au même endroit sur la rue Lindsay. Dans l'ensemble, nous avons assisté à des discussions animées et riches de témoignages révélateurs, plus particulièrement sur la question de l'intégration au travail avec les immigrants qualifiés et les représentants des entreprises. Notre approche a par ailleurs permis d'explorer divers comportements de nature discriminatoire que ce soit dans la rue, à l'école ou au travail.

Certains invités qui n'ont pu se présenter aux séances ont fourni leurs réponses par courriel. Enfin, deux petits groupes de réfugiés ont été rencontrés de façon imprévue à la faveur d'une recherche du journaliste de Radio-Canada, Frank Desoer, qui enquêtait sur l'intégration au travail pour le compte de l'émission *Désautel le dimanche*. Au total, la consultation a impliqué 97 personnes, dont six rencontrées au cours des périodes réservées au grand public. Un animateur veillait à diriger les rencontres, assisté d'une ou deux personnes attirées à la rédaction¹. Cela a permis de rédiger six comptes-rendus détaillés qui ont servi de matière première au présent rapport.

Fort des réflexions recueillies, nous exposons dans cette partie différents facteurs reliés à la problématique de l'intégration sociale, autant du point de vue des immigrants que de la société d'accueil. La question des services occupe une large part. Mais situons-nous d'abord dans le contexte plus global du choc culturel engendré par l'immigration.

3.1 Le choc culturel

Des questionnements récurrents. L'existence d'un choc culturel ressenti à divers degrés saute rapidement aux yeux. Un constat qui s'applique d'emblée aux nouveaux arrivants, mais aussi à la société d'accueil. Sur le sujet, les réfugiés se montrent plutôt discrets. En comparaison avec ce qu'ils ont connu avant d'arriver au pays, les Syriens hésitent à étaler leurs doléances. Il n'empêche que le port du voile, la poignée de main escamotée entre un homme et une femme et le fait de ne pas manger de porc suscitent des questions récurrentes, peut-être même agaçantes. On ne saurait dire si elles résultent de la seule curiosité ou d'intentions quelque peu malveillantes. Lorsqu'elles vont chercher leurs enfants à la garderie, les femmes se font demander pourquoi elles portent le voile. Elles arborent alors un sourire, tentent d'expliquer cette tradition, ou évitent la situation en changeant de trottoir. Au travail les hommes se font interroger sur l'interdit de consommer du porc prescrit par leur religion. Conscients que les gens attribuent la réaction d'esquiver la poignée de main entre les deux sexes à une forme de discrimination, ils expliquent qu'il n'y a rien là de plus qu'une coutume caractéristique de leur culture. Dans tous les cas de figure, ils insistent pour expliquer aux gens qu'ils ne font pas partie pour autant des radicaux comme ceux maintes fois évoqués dans les rubriques des médias.

L'éducation des enfants. Sur la façon d'éduquer, notamment la façon de corriger ou de punir les enfants, les cultures s'entrechoquent. Un homme originaire de la République du Congo a exprimé sa frustration face aux entraves imposées au Québec. Il aimerait qu'on les laisse « corriger » leurs enfants à leur guise (jusqu'à l'âge de 16 ans) de façon à ne pas les laisser bénéficier de la liberté, perçue comme du « libertinage », des enfants québécois qui, au demeurant, recourent facilement à la DPJ en cas d'affrontement. Un vœu, dit-il, pour éviter que leurs enfants deviennent rebelles dès l'âge de 17 ans. Une femme d'origine colombienne pour qui donner des coups était normal

¹ Animation, entrevues, rédaction des comptes-rendus et du rapport final : **Pierre Langis**; rédaction des comptes-rendus et collaboration à la rédaction du rapport final : **Geneviève Gauvin-Guay**; rédaction de la rencontre du groupe des partenaires : **Stéphanie Benoît** et **Bianca Sévigny**.

dans son pays d'origine s'est attiré des réprimandes de la police. Elle a toutefois reconnu que le fait de parler avec ses enfants et de s'exprimer verbalement produit désormais des résultats plus satisfaisants. D'autres observations heurtent nos habitudes : lorsque les enfants se couchent au-delà de minuit alors qu'il y a école le lendemain, lorsque la boîte à lunch est incomplète, voire absente, ou encore lorsque les enfants se voient interdits de sortie ou d'école s'il neige.

Des malaises dans la population. Tous s'entendent pour soutenir que la méconnaissance de l'autre et la peur de l'inconnu alimentent les préjugés et les malaises. Cela se vérifierait dans l'hésitation à aborder une femme voilée ou encore d'aborder directement avec les immigrants certaines problématiques de crainte d'utiliser certains mots. L'idée de faire les choses différemment avec les immigrants en fait aussi partie. Un mouvement comme celui des scouts, semble-t-il, ne se sentait pas prêt à intégrer des jeunes immigrés dans leurs rangs, tout comme une importante entreprise de la ville qui envisageait embaucher des employés immigrés.

Des malaises chez les immigrants. Il est vrai qu'une adaptation s'impose de part et d'autre. Selon l'Office de l'habitation, les locataires sortent difficilement de chez eux pour des réunions portant sur de l'information importante au sujet de leur logement. On a compris qu'il faut établir un lien de confiance avec les gens et procéder de façon personnalisée pour qu'ils se sentent concernés par une invitation. Si on n'y met pas le temps, les gens s'isolent. D'autres conséquences se révèlent plus dramatiques. Des intervenants ont souligné la désorientation ressentie par une grande partie des personnes immigrantes confrontées à un mode de vie différent, et les conséquences qui en découlent : consommation, tensions, violence conjugale ou familiale, perte de leur statut chez les hommes dans la famille traditionnelle, hommes qui quittent ou qui pensent quitter leur famille pour retourner seuls dans leur pays, etc.

Le besoin de créer des ponts. L'intégration se réalise difficilement sans une compréhension mutuelle. Si les membres de la société d'accueil ne souhaitent pas connaître les nouveaux arrivants, on s'expose à des jugements rapides et à l'érection de barrières entre les cultures. Concernant les nouveaux arrivants, une aidante jumelée à des familles observe chez certains un manque de volonté d'intégration dû à la difficulté à demander de l'aide et au deuil à faire du pays d'origine. Une ambiguïté émotionnelle entre le gain d'une nouvelle sécurité et la perte d'une partie de leur identité ainsi qu'entre le besoin d'être aidé et le besoin d'autodétermination complique les relations avec les aidants. C'est sans compter l'absence de suivi psychologique alors qu'ils ont bénéficié de toutes sortes de services au moment de leur arrivée. De quoi amplifier le choc culturel et les amener à alimenter et à entretenir, entre eux, une énergie négative.

Pour atténuer ce choc culturel et ériger le pont entre les cultures, il manque d'intervenants spécialisés ayant de très bonnes connaissances des différentes communautés culturelles. Les actions axées sur la sensibilisation à la diversité sont insuffisantes. On déplore, par exemple, la perte d'un individu qui faisait office de travailleur de rue dans les écoles auprès des adolescents et qui contribuait à créer des liens entre immigrants et Québécois. Effet des coupes budgétaires.

3.2 Les services

Pour les nouveaux arrivants, les services jouent un rôle primordial, et cela dès les premiers jours. Si l'organisme responsable de l'accueil à Drummondville est devenu au fil du temps une référence incontournable, cela tient en grande partie aux services qui leur sont offerts, mais aussi à l'accueil prodigué dès leur arrivée : logement temporaire, assistance pour l'obtention de documents officiels, ouverture d'un compte de banque, habillement, visite de logements, ameublement,

épicerie, etc. Ensuite, on s'occupe des inscriptions des enfants à l'école et des visites à la clinique du C.L.S.C. pour des examens de santé. Les réfugiés gardent un souvenir souvent poignant de cet accueil inattendu. Ils se sentent considérés, en plus de ne pas être livrés à eux-mêmes dans une ville inconnue.

Un service très interpellé. On devrait en principe s'en réjouir. Mais cet organisme est confronté à un certain nombre de problèmes. L'un d'eux, et non le moindre, tient au fait qu'il se fait solliciter à tout propos. Puisque les intervenants en poste connaissent fort bien les problématiques des immigrants, on se tourne vers eux dès qu'il est question d'immigration. À tel enseigne qu'ils doivent s'engager dans des activités qui dépassent parfois leur définition de tâches et leur charge de travail. À l'interne, des voix s'élèvent pour qu'on se repose un peu moins sur eux. La Commission scolaire et la ville, par exemple, pourraient prendre davantage certains problèmes en charge ou assumer un plus grand leadership. Les entreprises s'y réfèrent aussi tout naturellement pour le recrutement, au point qu'on s'interroge sur des empiètements possibles avec d'autres organismes voués à l'emploi.

Bref, la question des services s'est insérée dans les discussions au sein des groupes consultés. Il en ressort que même si dans l'ensemble les immigrants s'estiment plutôt satisfaits des services reçus, on dénombre certaines lacunes qui méritent d'être soulignées.

Un investissement lourd. De prime abord, on reconnaît que l'intégration d'une personne immigrante exige du temps et des ressources. La première tâche qui s'impose consiste à faire connaître les services et leur fonctionnement. La méconnaissance du système de santé, par exemple, fait en sorte que les nouveaux arrivants s'étonnent du temps requis pour obtenir des rendez-vous et des soins. Quant au système scolaire, il arrive que des parents empêchent leurs enfants de se rendre à l'école parce que ces derniers doivent s'occuper en priorité de leurs parents malades. Le besoin d'information et d'accompagnement se fait donc sentir, largement justifié, entre autres, par les familles nombreuses chez les réfugiés. Comme frein, il faut ajouter la méfiance des nouveaux arrivants qui ont parfois vécu dans un tout autre univers, comme celui des camps, avant de quitter leur pays. Méfiance vis-à-vis de la police, mais aussi méfiance vis-à-vis des services dispensés à la maison.

L'interprétariat. Avec l'exemple de l'habitation, non seulement faut-il bien préparer les locataires pour les inciter à se présenter aux rencontres, mais également réserver des interprètes et les rémunérer. Coordiné depuis Sherbrooke, ce service demanderait à être mieux rodé en lien notamment avec le système de santé. Forcé de réduire ses interventions, l'organisme responsable de l'accueil à Drummondville ne fournit plus le service de prendre des rendez-vous après un certain temps. Il en résulte de la confusion lorsque des immigrants se présentent aux mauvais moments pour des soins de santé, ou sans la présence d'un interprète. Une lacune également palpable ailleurs. Des intervenantes de la Rose des vents Drummond, un organisme voué à l'hébergement et au suivi des femmes victimes de violence conjugale, ont signifié que sans interprètes elles peinent à assurer un suivi de qualité aux femmes qui font appel à leurs services. Elles auraient même besoin d'interprètes femmes neutres qui traduisent fidèlement leurs propos sans introduire un biais ou une déformation de nature culturelle (ex. une interprète de la même culture pour qui la violence faite aux femmes est tolérable).

Le logement. Des services tels celui du logement pose certains problèmes. L'un d'eux exprimé par des réfugiés relève plutôt de la méconnaissance. À leur arrivée, ils n'ont pas trop le temps d'explorer et de choisir un logement qui leur convient vraiment. S'ils en trouvent un après coup,

ils se plaignent de ne pas pouvoir résilier leur bail sans encourir de pénalité. L'autre problème rencontré par les intervenantes de l'Office d'habitation réside dans la difficulté de trouver de grands appartements correspondant aux besoins des familles nombreuses des réfugiés. Or, la demande de tels loyers à prix modique force la concentration des gens dans le même quartier, ce qui crée un risque de ghettoïsation à l'origine d'autres problèmes. Parmi ceux-ci, des tensions avec les Québécois de souche ou entre immigrants de confession religieuse différente qui reproduisent et entretiennent les conflits de leur pays d'origine (ex. musulmans sunnites et chiïtes). On s'interroge aussi sur les effets possibles d'une concentration analogue au centre-ville où se trouvent des loyers moins chers et plus près des services.

L'accès aux services entravés par des facteurs culturels. Les immigrants hésiteraient à consulter les services d'aide spécialement conçus à l'intention des hommes et des femmes. Pourtant, le besoin se fait sentir. Plusieurs hommes éprouvent des difficultés à exprimer leurs émotions alors que leur situation de non-emploi, qui ne leur permet pas de jouer leur rôle traditionnel du père dans la famille, provoque une détresse importante au point que certains songeraient à quitter leur famille. Si d'aventure une situation de crise entraîne l'intervention de la police, s'ajoute la possibilité d'un dossier qui risque de nuire à l'obtention d'un emploi. La honte, la crainte d'être identifiés et rejetés par les proches incitent au silence. Une attitude éminemment problématique lorsque des individus infectés par une ITS ne se font pas traiter.

Les femmes victimes de violence conjugale peuvent également résister à l'aide offerte, à moins qu'un signalement issu de la DPJ ou de l'école les pousse à le faire. La perception de cette forme de violence comme étant quelque peu acceptable et normale dans leur culture joue contre elles. Une situation pénible dans le cas d'un couple où l'homme est un Québécois de souche, et la conjointe d'une autre nationalité. La violence prend parfois la forme de chantage où celui-ci menace de la renvoyer dans son pays d'origine et de garder les enfants. Pour cette femme, le handicap de la langue lui complique la tâche de s'informer et de se défendre.

Une méconnaissance de part et d'autre. On s'entend pour affirmer que les intervenants du milieu tant communautaire que public gagneraient à mieux connaître et comprendre les particularités des autres cultures de même que les services offerts pour les personnes immigrantes. On ne connaît pas vraiment le rôle de tous les services impliqués, y compris la pratique fort répandue du jumelage des familles à Drummondville.

La méconnaissance engendre de la confusion. À défaut de bien comprendre le rouage des différents systèmes, les nouveaux arrivants interprètent mal ce qui leur arrive, et les intervenants ne comprennent pas les réactions de ces derniers. Ainsi, une jeune femme en est venue à penser qu'elle subissait une forme de racisme à l'urgence au constat que des gens (des cas prioritaires) passaient constamment avant elle. Un homme non renseigné sur les mesures de sécurité adoptées à l'urgence s'est offusqué et insurgé de se retrouver en isolement. Les immigrants néophytes prêtent aussi le flanc à des abus en se fiant un peu trop à la parole des autres immigrants installés au pays depuis plus longtemps. On nous a rapporté que certains d'entre eux tentent de leur soutirer des sous en échange d'informations ou de services. En entrevue, un homme s'est plaint que quelques individus d'une autre origine ethnique ont tenté de semer la discorde dans le rang de sa communauté pour garder une certaine emprise sur eux et se faire rétribuer pour leurs services. Ajoutons que des agences de placement tenues par des immigrants ont déjà exploité frauduleusement la main-d'œuvre immigrante dans le passé et causé des maux de tête à certaines entreprises.

3.3 La discrimination

Quelques exemples. Si le racisme se définit par une attitude et des comportements d'hostilité ou de mépris à l'égard de certaines personnes en raison de leur couleur ou de leur origine ethnique ou nationale, notre ville ne fait pas exception. On a fait état de comportements tels un bras d'honneur par un conducteur face à une femme voilée sur la rue, un courriel haineux sur Facebook, le maintien d'un espace entre les chaises dans les endroits publics, des gens des HLM qui traitent leurs voisins immigrés de voleurs d'emplois ou qui les disent privilégiés pour l'octroi d'un appartement. On aurait tiré le voile d'une femme musulmane dans un autobus de la ville et sa fille se serait fait bousculer quelque peu. Un homme d'origine africaine s'est fait dire par un propriétaire qu'ils pouvaient bien s'entasser à plusieurs dans un appartement, comme ils ont l'habitude de le faire en Afrique. En colère, il a interprété ce commentaire comme un refus pour eux d'aspirer à mieux une fois installés ici. Deux hommes d'origine syrienne ont raconté qu'un individu, le même, a fait mine de lâcher ses chiens dans leur direction pour les effrayer alors que leur famille respective pique-niquait dans un parc.

Des gestes marginaux pour les réfugiés. Les réfugiés consultés n'insistent pas sur ces expériences. Comme si elles étaient somme toute marginales, ou le fait d'individus isolés. Comme si elles ne faisaient pas le poids quand ils soupèsent l'accueil positif qu'ils reçoivent et les quelques rares actes d'hostilité qu'ils subissent, le tout remis en perspective avec ce qu'ils ont vécu avant d'émigrer. Nous avons l'exemple de cet homme syrien dans la cinquantaine, arrivée il y a deux ans, qui dit ne pas vivre ou ressentir de discrimination en général. Sa famille a bénéficié d'un jumelage très positif avec des gens de la place qui lui ont même trouvé et acheté une maison afin de rendre leur vie plus confortable. Au travail, il est reconnaissant que son entreprise montre de l'ouverture pour s'adapter aux immigrés. Il relate néanmoins s'être fait injurier par un individu au style punk qui a jeté agressivement sa bicyclette par terre. Sa réaction ? Sourire et donner la main à tout le monde, hommes et femmes, tout comme son épouse d'ailleurs. Il soutient que son désir de s'intégrer et son sourire le prémunissent contre de tels actes rarissimes. En revanche, lui et sa famille souffrent de l'intimidation exercée par des immigrants établis avant eux.

Une question de perception. Un homme d'origine marocaine a souligné que le racisme est parfois une question de perception. Le collègue de travail qui fait une remarque désobligeante la veille est peut-être tout simplement fatigué, et tout revient à la normale le lendemain. Il ne faisait pas nécessairement preuve de racisme. Il en est de même pour les regards insistants qui pourraient tout simplement traduire de la curiosité devant l'inusité. Un autre homme a affirmé avoir subi du racisme quand des filles se sont mises à rire en arrière de la classe au moment où il faisait une présentation. Or, en insistant sur les raisons de ce rire, il a appris qu'elles avaient ri de la façon dont il avait prononcé un mot. Ce même individu a fait remarquer que de telles attitudes entre Québécois prennent le nom d'intimidation tandis qu'entre Québécois et individus d'ethnie ou de couleur différente, on parle de racisme. De ce point de vue, la discrimination prise au sens large, serait peut-être plus appropriée que le terme ambigu de racisme.

Une vision contrastante chez les immigrants qualifiés. Ces immigrants ont dressé un portrait fort différent des réfugiés. Avec eux, la question des préjugés et de la discrimination est apparue de manière plus éclatante, autant dans le cadre de cours où ils doivent se former ou se recycler que dans les démarches pour faire reconnaître leurs compétences et se procurer un emploi. Ils en avaient tous long à dire sur la discrimination qui a jonché leur parcours en terre québécoise. Pour

eux, cette discrimination provient de l'ignorance et de la peur qu'ils attribuent en grande partie aux médias qui propagent des préjugés. Voici quelques exemples.

En situation de recyclage scolaire, ils ont rapporté une série de comportements assimilables à du racisme. Une élève a vu des individus de la classe changer de place alors qu'elle s'asseyait près d'eux. Deux jeunes femmes d'origine camerounaise se sont fait dire par les autres élèves que les immigrants avaient tous les avantages que des Québécois n'avaient pas, que des subventions leur étaient accordées alors que les personnes âgées restent dans la même couche toute la journée. L'une d'elles, étudiante au DEP, a demandé de rencontrer son enseignante pour discuter de l'attitude de filles qui médisaient dans son dos. Elle a appris que ses camarades avaient de la difficulté à tolérer son odeur, en l'occurrence son parfum. Attristée par cela et oppressée par les questionnements répétitifs et intrusifs de ses camarades à propos de ses habitudes de vie, elle restait confinée en classe à la pause. Elle a pensé déménager à Montréal. Finalement, ses enseignantes, à la suite à ce qui nous a semblé une rencontre avec l'administration, ont soudainement changé d'attitude. Elles sont devenues nettement plus positives et respectueuses.

Un Marocain détenteur d'un diplôme d'optométriste, et obligé de se recycler dans une technique au cégep, relate avoir vécu de la discrimination de la part de sa professeure. Celle-ci s'est dite étonnée qu'il obtienne de bonnes notes, car elle ne le croyait pas du tout capable de réussir. Interrogée sur ce qui provoquait cette façon de le voir et de le traiter ainsi, elle lui a avoué qu'il posait trop de questions et qu'il avait l'air trop sûr de lui. Il nous a semblé que cette professeure se sentait menacée par cet individu très pondéré, bien éduqué et parlant un français impeccable.

Un problème de discrimination systémique ? Ces immigrants qualifiés sont outrés par ce que l'on pourrait pratiquement qualifier de discrimination « systémique » d'État et des ordres professionnels. Leurs diplômes et compétences ne sont pas reconnus alors que des recruteurs du Canada ou du Québec se déplacent dans leur pays et leur font miroiter un avenir prometteur ici-bas, compte tenu de leurs compétences censées être convoitées. Dès qu'ils mettent le pied au Québec, ils comprennent à contrecœur qu'ils s'engagent dans un parcours du combattant.

L'équivalence des diplômes étrangers que le MIDI émet a soulevé une foule de commentaires, car rares sont ceux pour qui le processus a mené à une embauche dans leur spécialité. Outre la longueur du processus, ils estiment que cette équivalence n'est pas juste et qu'elle conduit le plus souvent à un retour loin en arrière sur les bancs d'école. De surcroît, la plupart des employeurs ne considèrent pas ces équivalences. Une dame d'origine mexicaine, établie à Drummondville depuis dix ans, déplore avec une certaine amertume qu'en dépit de formations de qualité en vigueur dans leur pays, on les considère comme venant du tiers-monde.

Des exemples de parcours du combattant. Une femme originaire du Maroc et diplômée en informatique dans le domaine de l'administration et bardée de certifications internationales (Apple, etc.) s'est vue obligée d'exercer toutes sortes de tâches, en partie dans son domaine, en partie comme téléphoniste. En fin de compte, ce sont ses certifications qui lui ont le plus servi quand on a fini par lui donner une chance de se faire valoir. Arrivé ici il y a quatre ans avec un diplôme de troisième cycle universitaire en génie mécanique, un Marocain a fini par retourner à l'école afin de poursuivre un programme de DEP en dessin industriel. Non seulement il a eu l'impression de perdre son temps, mais ce diplôme ne lui a pas permis de se trouver un emploi à l'endroit de son stage. Le superviseur ne corrigeait pas les plans qu'il réalisait, contrairement à l'autre stagiaire québécois. Il s'est recyclé dans les assurances. Un autre Marocain arrivé avec un

diplôme d'optométriste a fait un stage comme aide-opticien pour finalement se tailler une place comme opticien. Compte tenu de la longueur de la mise à niveau requise, il a renoncé à sa profession initiale. Pourtant, les optométristes français bénéficient d'ententes de reconnaissance alors que la formation au Maroc serait calquée sur celle de la France. Il demeure à Drummondville parce qu'il ne veut plus bouger d'ici et tout recommencer, et aussi parce qu'on y parle français.

Un médecin spécialiste qui a effectué ses études à Alger raconte qu'il a lui-même dû repasser péniblement des examens et des stages d'évaluations de ses compétences. Sa conjointe a dû se recycler en tant qu'opticienne parce que le système québécois n'a pas reconnu ses diplômes de médecine familiale avec spécialité en pédiatrie. Leur garçon de 32 ans qui détient deux Baccalauréats, l'un en marketing aux HEC d'Alger, et l'autre en gestion administrative de l'Université de Montréal, est toujours sans emploi après l'envoi de très nombreux CV. Il pense reprendre des études pour devenir pilote de ligne. Sa sœur, âgée de 27 ans et ingénieure diplômée de Polytechnique de Montréal, a eu plus de chance. Elle a trouvé, mais non sans peine, un emploi dans son domaine. Une femme originaire d'un pays de l'Amérique latine raconte avoir envoyé une multitude de CV lors de ses premières années au pays. Son nom à consonance espagnole semble avoir freiné les employeurs. C'est par l'implication bénévole dans différents organismes qu'elle a finalement réussi à se tailler une place au soleil et bénéficier d'une reconnaissance dans le milieu. Enfin, une femme originaire de la Colombie raconte avoir envoyé plus de 40 CV par semaine pour répondre à des demandes d'emploi, des CV ajustés aux exigences particulières de l'emploi, mais sans jamais être convoquée à une entrevue. En somme, tout concourt à confirmer la méfiance de notoriété publique à l'endroit des postulants aux noms à consonance étrangère. Une personne l'a vérifié en changeant son nom pour un nom à sonorité québécoise (sans changer quoi que ce soit d'autre sur le CV). Le lendemain, elle a reçu un courriel l'invitant à se présenter à une entrevue.

L'impasse des surqualifiés sous-qualifiés. Force est de constater la problématique de la reconnaissance des compétences qui met en cause le gouvernement et les ordres professionnels du Québec qui, d'une certaine manière, obstruent la voie à ces immigrants faute d'évaluations plus adaptées et de mises à niveau appropriées. Ces derniers finissent souvent par se résigner à des formations et à une sous-qualification dans leur domaine. Ce faisant, ils courent le risque de se voir refuser des emplois parce que surqualifiés. Certains se sont fait conseiller par des proches de ne pas indiquer leurs compétences premières sur leur CV. En somme, à l'humiliation de la non-reconnaissance s'ajoute l'impasse. Enfin, en ce qui concerne les réfugiés généralement moins qualifiés, et qui trouvent des débouchés dans des emplois de journaliers, ils emportent néanmoins dans leur bagage toutes sortes d'expériences et de compétences dans différents domaines et qui gagneraient sans doute à être répertoriées, évaluées et reconnues.

Un gaspillage incompréhensible. Nous pouvons difficilement nous empêcher d'y voir un gaspillage de ressources dont nous avons un besoin pressant. Un homme d'origine africaine déplore qu'au Québec on prétende avoir besoin de toutes sortes d'emplois, mais que paradoxalement on ne tienne pas compte des compétences. Il donne son exemple où dans un endroit on n'a pas cherché à vérifier ses compétences en tant que cuisinier (spécialité en cuisine française et italienne) et où on lui a confié des tâches de plus bas niveau comme plongeur ou travailler au ménage. Sa conjointe avait une formation d'infirmière qui n'est pas reconnue ici. Il ajoute que dans les usines, les Noirs se font donner des tâches difficiles sur le plan physique que les Québécois ne veulent plus faire, et que cela est décourageant.

4. L'intégration au travail (l'emploi)

Mis à part la non-reconnaissance des compétences chez les immigrants qualifiés, d'autres facteurs freinent ou favorisent l'intégration des immigrants au travail. Avant d'aborder cette réalité du point de vue des employeurs, penchons-nous d'abord sur le vécu des réfugiés qui sont, pour la plupart, moins qualifiés ou diplômés.

4.1 Le vécu des réfugiés

Si quelques rares comportements interfèrent avec l'intégration au travail de certains réfugiés, leur adaptation dans l'ensemble apparaît plutôt porteuse d'espoir.

Quelques limitations au travail. Des commentaires se sont exprimés relativement à quelques limitations susceptibles de nuire à l'intégration au travail. Parmi ceux-ci, il y a le refus, chez un groupe d'Africains, d'un emploi qui contreviendrait à l'interdit en vigueur dans leur religion de travailler les mardi et mercredi. Chez les musulmans, on ne peut travailler dans une usine spécialisée dans la transformation du porc. Un intervenant estime que des compatriotes orientent trop les leurs en ne donnant pas l'heure juste sur la réalité du travail. Quant aux représentants d'entreprises, une personne seulement nous a fait part de comportements qui les refroidissent à l'idée d'embaucher à nouveau des réfugiés sur-le-champ. Cesser soudainement le travail pour aller chercher les enfants à la sortie de l'école alors que des livraisons étaient prévues, des absences non justifiées et une attitude désinvolte, voire quelque peu hautaine vis-à-vis les Québécois de souche, en font partie. En dehors de cela, les entreprises qui ont engagé des réfugiés ne montrent aucun signe de réticence. Elles sont disposées à engager des réfugiés sans expérience et à les former sur place.

Des signes de discrimination. Dans les emplois non qualifiés, la discrimination peut sévir. Une femme a expliqué qu'elle a souffert de problèmes à la main lors de son premier emploi dans une usine de transformation des aliments. Son supérieur, lui-même immigrant, ne l'aurait pas aidée. Il aurait soutenu que ce n'était pas à son travail qu'elle s'était blessée. Conséquemment, la CSST a exigé qu'elle rembourse ses prestations d'une somme de 700\$. Le même supérieur lui a confié que des collègues avaient des propos racistes à son égard. La phrase entendue était : « les Noirs viennent ici et profitent du travail que d'autres pourraient avoir ». Par la suite, elle a occupé un emploi très satisfaisant avec des employeurs des plus respectueux.

« J'ai découvert le sens du mot patrie. » Plusieurs sont d'avis que les hommes devraient impérieusement trouver du travail le plus tôt possible, au moins avant deux ans, voire un an, afin de leur permettre, entre autres, de se valoriser et de s'intégrer. En entrevue, trois hommes syriens et trois hommes africains l'ont confirmé de façon touchante en référence à leur emploi. Reconnaissants d'avoir la possibilité de travailler sans maîtriser le français, les Syriens nous ont confié que le travail leur procure enfin une paix intérieure. Les enfants voient travailler leur père et les conjointes, pour leur part, semblent ravies. Ils arborent maintenant le sourire et retrouvent la satisfaction de pouvoir désormais assurer un avenir pour leurs enfants. Ils apprécient que les collègues de travail québécois les accueillent, leur donnent le meilleur d'eux-mêmes, leur consacrent du temps (« ils s'abaissent à notre niveau pour nous montrer les tâches à accomplir ») et les encouragent. Ces hommes donnent la nette impression de retrouver l'espoir, l'estime et de

la dignité. Un jeune homme originaire du Sénégal et qui vit à Drummondville depuis deux ans considère que c'est un miracle pour lui de penser qu'il travaille avec des Québécois. À l'usine, il se sent comme s'il était né ici. Ses collègues de travail l'ont accueilli comme s'ils étaient des amis de longue date. Enfin, un Syrien a souhaité déclarer à tous ses compatriotes immigrés au pays que « la patrie, ce n'est pas celle qui nous a vus naître, mais celle qui nous redonne l'espoir. »

4.2 L'expérience des employeurs

Les employeurs se montrent enthousiastes dans le partage de leurs expériences. À l'évidence, ils investissent beaucoup d'énergie et innovent quant aux moyens pour attirer les immigrants et faciliter leur accueil et leur intégration. Elles font même preuve de beaucoup de ténacité malgré les obstacles qui se dressent sur leur chemin. Sauf exception, l'intégration s'avère positive. À titre d'exemple, la propriétaire d'une résidence privée pour personnes âgées nous a écrit ceci :

...les personnes immigrantes sont des gens dévoués, respectueux et à l'écoute de nos aînés ainsi qu'envers le personnel patronal. Ce sont des gens travaillants qui acceptent les quarts de travail haut la main. Nous avons énormément de respect envers eux. Ils peuvent nous aider à combler une grande partie de nos besoins en main-d'œuvre qualifiée souvent sous-utilisée. [...] Pendant les mois où nous pouvons compter sur eux, c'est pour nous une richesse inestimable. Nous contribuons ainsi à leur intégration dans notre belle province.

Les immigrants, réfugiés ou qualifiés, représentent un apport appréciable pour juguler la pénurie de main-d'œuvre qui retarde la croissance des entreprises. De surcroît, ces travailleurs apportent une diversité comme la maîtrise d'autres langues sans compter d'autres qualités fort appréciées. Des immigrants qualifiés ont fait valoir qu'ils sont généralement stables et fidèles, une fois qu'ils adoptent un milieu. Ajoutons que les employés plus compétents peuvent servir d'intermédiaires dans la recommandation et l'accueil d'autres immigrants. En quelque sorte, il se crée un réseautage utile pour les immigrants et l'entreprise.

La formation. La formation du personnel ne semble pas poser problème, si ce n'est qu'elle exige plus de temps. La formule du jumelage avec un employé déjà en place connaît du succès à condition qu'il y ait des affinités et que les employés non immigrants fassent preuve d'ouverture. Dans un centre pour personnes âgées aux prises avec des problèmes cognitifs, on a formé des personnes en tant que préposées. L'expérience s'est avérée positive, d'autant plus qu'elles avaient déjà une certaine qualification avant leur arrivée. Pour ce qui est de la qualité de la formation, des participants ont souligné l'importance de l'ouverture des contremaîtres ou chefs d'équipe. La responsable d'une entreprise d'un village de la MRC a reconnu que les réticences de leur contremaître expliquent pourquoi ils se sont abstenus jusqu'à ce jour à engager des immigrants. À la suite de discussions, ce dernier se dit désormais prêt à faire le saut. Ce revirement confirme l'opinion de certains de nos participants à savoir que le besoin de sensibilisation concerne davantage les chefs d'équipe avec lesquels les employés sont directement en contact que les directeurs des ressources humaines généralement plus ouverts à cette possibilité.

Les formalités et l'exaspération. Pour les entreprises, le problème du recrutement se pose avec acuité compte tenu du besoin criant de main d'œuvre dans la région. Des offres d'emplois de journalier n'obtiennent pas de réponses malgré des conditions de travail avantageuses et des salaires intéressants. On dépense désormais des sommes considérables pour le recrutement à l'étranger (ex. les Philippines) de personnes aptes à occuper des emplois qualifiés et non qualifiés. Toutefois, on observe un fort sentiment d'exaspération des entreprises confrontées aux écueils

administratifs qui ralentissent les démarches. Les formalités requises par les différents paliers de gouvernement exigent un temps considérable en sus des activités régulières. Le tout compliqué, dit-on, par des rejets et la destruction totale des dossiers de demandes pour des détails infimes ou certaines incohérences dans les demandes. Les délais dans les réponses et des retards inexplicables font mal alors qu'on attend la venue d'employés déjà recrutés à l'étranger, et dont on a un besoin urgent à des périodes cruciales pour la production. L'attitude des fonctionnaires responsables des dossiers ayant trait à l'obtention des permis de travail complique la tâche des employeurs au point de décourager ceux qui songent à l'embauche d'immigrants.

Des investissements en pure perte. Une autre réalité qui génère de l'irritation concerne le cas d'employés bien intégrés, pour lesquels on a investi dans le recrutement et la formation (temps et argent) et qu'on renvoie dans leur pays en raison d'un permis de travail temporaire. Ce renvoi éprouvant, autant pour l'employé désespéré que pour l'employeur impuissant, demande ensuite des démarches laborieuses pour tenter un retour au pays. D'aucuns soutiennent qu'il ne devrait pas y avoir matière à des mesures de renvoi ou de refus d'immigration tant qu'il n'y a rien d'incriminant chez la personne, tel un dossier criminel. Lorsqu'un individu occupe un emploi, on estime que son dossier devrait être traité en priorité au ministère de l'Immigration.

Le sentiment d'être démuné. On reconnaît volontiers que s'occuper du personnel immigrant exige du temps et requiert des interventions qui dépassent les attributions habituelles des personnes responsables du personnel. Outre le fait de se rendre à l'aéroport pour accueillir les employés, leur trouver un logement et leur montrer comment faire l'épicerie, on consacre une bonne partie de son temps comme « psychologue » ou « éducatrice » dans la résolution de problèmes très divers. On avoue se sentir parfois démuné lorsqu'il faut, par exemple, aborder des questions aussi élémentaires que l'hygiène. Le tout sans compter la formation qui exige plus de temps. Une meilleure préparation et des ressources aideraient à composer avec cette réalité en région.

4.3 La francisation arrimée au travail

Nos consultations ont toutes mis en lumière la nécessité de changements en ce qui a trait à la francisation, notamment de trouver des formules plus souples, et qui répondent davantage à l'adaptation au travail.

Le dilemme emploi et francisation. Compte tenu des délais impartis avant d'être inscrits dans des cours de francisation, de la lenteur des progrès observés, et de l'importance d'intégrer assez rapidement le marché de l'emploi chez les immigrants, il serait approprié de ne pas étirer outre mesure les cours de francisation préalables. Plusieurs de nos participants sont d'avis que l'apprentissage du français, si les conditions le permettent, gagne à se poursuivre dans le milieu du travail lui-même, ou dans le cadre d'un cours à temps partiel. Cette approche aurait le double avantage de mettre le français en pratique au quotidien, tout en favorisant le contact avec les gens de la place.

Des réfugiés syriens nous ont expliqué qu'en raison de l'alphabet différent, de l'âge et du rythme, il leur est très difficile d'apprendre le français uniquement par le truchement des cours. Sans nier pour autant l'utilité de cours de base, ils estiment que d'être dans l'action leur fait apprendre plus rapidement toute une gamme de mots d'usage commun. Ils ont alors l'occasion d'associer les mots ou les expressions avec des objets et opérations concrètes à effectuer. Des cours à temps partiel serviraient ensuite à perfectionner le tout avec la grammaire et la syntaxe. De leur côté,

les Africains francophones ont apprécié les cours de francisation au départ pour se familiariser avec le français du Québec et de pouvoir ainsi en faire bon usage en milieu de travail.

Des entreprises créatives. À ce chapitre, les entreprises font preuve d'une créativité remarquable avec l'affichage en deux ou plusieurs langues, le placardage de multiples pancartes comportant des images ou des pictogrammes qui facilitent la compréhension des consignes. Dans un cas, l'entreprise ajoute des pancartes d'objets d'usage courant et les employés ne ratent pas une occasion de prononcer les mots qui les accompagnent afin d'élargir le vocabulaire de leurs collègues immigrants. Un exercice qui prend des allures de jeu entre les employés et donne lieu à des concours pour l'apprentissage des mots. Dans une autre entreprise, on prend soin de choisir des formateurs patients ayant une aisance avec la communication verbale et visuelle.

Les besoins des entreprises. La communication fonctionne lorsque l'emploi ne requiert pas de grandes qualifications. Avec des employés bilingues, on peut se débrouiller passablement pour composer avec d'autres employés qui maîtrisent moins bien la langue. Il devient possible de transmettre des consignes élémentaires et de faire saisir des réalités un peu plus complexes telles les horaires atypiques qui entraînent parfois de l'absentéisme involontaire en l'absence de traducteurs. Toutefois, l'apport occasionnel d'interprètes attitrés s'impose lorsqu'il faut traduire des manuels d'instruction et les règlements, ou lorsque l'emploi implique une grande variété de produits distincts, parfois dangereux, assortis de nombreuses explications spécifiques.

4.4 Le problème du transport

Le problème du transport indispose les immigrants. Au premier chef, le problème de l'obtention d'un permis de conduire, et dans une mesure moindre celui du transport en commun inadapté.

Des permis de conduire non reconnus. Ce problème est une source de préoccupation, voire une source d'irritation majeure évoquée dès le début de la séance de consultation des réfugiés. Les hommes syriens affirment avoir déjà tous conduit une voiture auparavant. Ils déplorent que leur pays soit mis à l'index, dans l'échange de permis, à cause de quelques tricheurs qui leur ont fait tort avec des documents obtenus frauduleusement dans leur pays d'origine. Ils ne comprennent pas qu'au Québec on refuse de reconnaître leur permis, une restriction qui les oblige à tout recommencer. Une démarche longue et coûteuse s'il en est. Un problème auquel s'ajoutent celui du manque d'accompagnateurs bénévoles quand ils ont en main leur permis temporaire et celui de l'absence de cours donnés oralement en arabe pour ceux qui ne savent pas encore très bien lire en français. Il faut se rendre à Montréal de façon régulière pour obtenir ce service.

En entrevue individuelle, un Syrien arrivé au pays depuis huit mois est venu exprimer son profond désarroi devant l'échéance prochaine de son permis. Il dit avoir travaillé avec un permis obtenu aux Émirats arabes unis et conduit des camions de différents tonnages. Il possède tous les documents pour le prouver. En dépit d'une expérience d'immigration très positive jusqu'à ce jour, il ressent cet obstacle comme une forme de discrimination qui l'empêche d'effectuer des déplacements avec sa famille et qui l'empêchera éventuellement de se rendre au travail ou d'obtenir un emploi qui nécessite de conduire un véhicule. Découragé, il songe même à quitter le Québec pour une autre province plus conviviale sur ce plan. À l'instar de plusieurs de ses compatriotes et d'autres immigrants, il juge les exigences de la SAAQ comme étant trop ardues.

Sachons que les immigrants ont le droit de circuler sur les routes du Québec avec un permis étranger valide au cours des six premiers mois après leur arrivée. Entre temps, ils peuvent ouvrir

un dossier afin de passer les examens requis le plus tôt possible, ou tout simplement procéder à un échange de permis si le leur est reconnu en raison d'ententes de réciprocité avec le Québec. S'ils réussissent les examens, ils peuvent conduire seuls. Dans le cas contraire, ils doivent recommencer, si bien que des individus demeurent propriétaires d'une voiture dont ils ne peuvent plus se servir. Pire, ils conduisent illégalement. Problème d'étude ? Un niveau de français trop élevé ? Des traductions quasi incompréhensibles ?

Un transport en commun inadapté. L'absence de voiture conjuguée à un système de transport en commun inadéquat rejaillit sur l'intégration au travail. Une jumelée aidante a rapporté qu'un homme a refusé un emploi de soir, car l'autobus ne permettait pas de s'y rendre et qu'il ne pouvait pas conduire sans la présence d'un accompagnateur. L'absence de circuits d'autobus dans le parc industriel de Drummondville fait en sorte que le travail lors des quarts de travail oblige certains à se débrouiller tant bien que mal, parfois au prix de taxis. Une situation guère plus enviable pour les immigrants qui doivent se rendre dans des villages ou en campagne où le travail ne manque pas. Ajoutons que le covoiturage, à petite échelle, ne suffit pas à pallier le problème, car l'absence éventuelle d'un conducteur (ex. maladie) entraîne l'absence de plusieurs autres employés.

5. Les travers de la francisation

La francisation des immigrants, telle qu'elle se pratique, mérite une attention particulière, car elle dépasse la seule préoccupation de l'intégration au travail. L'enjeu touche la capacité de communiquer en français au Québec. Elle recèle un certain nombre de défauts rapportés par les gens que nous avons consultés. En voici quelques-uns.

- Les délais trop longs avant l'admission dans un cours.
- Les délais trop longs entre chacune des sessions de cours qui ont pour conséquence de faire perdre les acquis de la session précédente. Une dame a dû attendre huit mois, ce qui a eu pour conséquence de lui faire perdre les acquis du premier niveau. Son mari, arrivé quelque temps après elle, a patienté huit mois avant d'être intégré à un groupe de premier niveau.
- Des groupes trop hétéroclites où se côtoient des personnes de niveaux très différents (analphabètes, grand écart d'âge, antécédents scolaires inégaux, retour aux études). Les personnes plus âgées ne travailleront pas nécessairement, et les analphabètes ont surtout le besoin de se faire comprendre pour fonctionner minimalement en société. Les jeunes, surtout s'ils ont déjà fréquenté l'école, apprennent plus vite. Une participante réfugiée rapporte que sa mère plus âgée et analphabète a fait peu de progrès depuis un an, et que l'apprentissage de l'écriture se révèle très éprouvant pour elle.
- Les cours de francisation non accessibles advenant l'obtention d'un emploi.
- Des conversations trop restreintes entre nouveaux arrivants et insuffisantes avec des Québécois.
- Une progression retardée lorsque le professeur n'est pas disponible pour corriger un cahier, chaque cahier d'exercice devant être corrigé avant d'avoir accès au suivant.
- Des adultes ont rapporté se sentir infantilisés. Par exemple, une élève a été malade et n'a pas pensé demander un billet du médecin. Prise à part, l'enseignante lui a signifié qu'elle risquait de se faire exclure de la classe. Elle considérait, en tant qu'adulte, avoir droit à plus de latitude.

À ces lacunes, les médias rajoutent le faible taux d'immigrants inscrits, des taux d'abandons élevés, des taux de réussite faibles et la difficulté de fonctionner en français à la fin de ces cours.

6. Des pistes de solutions

Cette dernière partie est consacrée aux recommandations, solutions, ou pistes de solutions préconisées par les participants invités à réfléchir sur les facteurs qui favorisent l'intégration sociale des immigrants (question-1) et à proposer des mesures destinées à lever les obstacles qui la freinent (question-3). Voici donc tout un train de solutions issues des consultations et qui se déclinent en fonction des responsabilités qui incombent aux différents acteurs sociaux concernés.

6.1 Le gouvernement du Québec

- ✓ Augmenter **les ressources** pour que les intervenants locaux soient en mesure d'assurer les services et un suivi suffisant, avec le résultat que les réfugiés ne soient pas laissés à eux-mêmes (ex. subventions par réfugié qui s'étalent sur quelques années plutôt qu'une, ressources supplémentaires lors de périodes de pointe, subsides dans les écoles pour des travailleurs de rue).
- ✓ Réinstaurer des **organismes régionaux de proximité** avec mission de jouer un rôle d'intermédiaire entre les ministères et les organismes et entreprises de la région afin de les conseiller et de leur prêter assistance. Accélérer les démarches afin de les aider à se débarrasser avec des formalités administratives (ex. permis de résidence). Sinon, procéder sérieusement à l'assouplissement des procédures.
- ✓ Sommer l'Office des professions du Québec de se pencher sur ce qui fait barrage à la **reconnaissance et à l'accréditation des immigrants qualifiés** (médecins, dentistes, pharmaciens, psychologues, comptables, ingénieurs, optométristes, infirmiers ...). Les inciter à revoir leurs exigences afin d'éviter des dévaluations excessives qui forcent ces immigrants à s'engager dans des recyclages exigeants et onéreux, ou à se réfugier dans une sous-qualification où tout le monde y perd au change. Face aux mises à niveau inévitables, envisager l'octroi de bourses ou des crédits d'impôt de façon à tempérer le découragement et d'investir à court terme dans des ressources prometteuses.
- ✓ Revoir de façon urgente le **processus d'obtention du permis de conduire** qui mène à des échecs répétés, même chez ceux qui savent déjà conduire, et qui nuit à leur intégration au point d'en dissuader certains de rester au Québec. Adopter rapidement des correctifs. Une question de traduction ? D'évaluation (ex. choix multiples)? À noter la présence sur le territoire de la M.R.C. de Drummond de nombreuses entreprises de transport par camions dont certaines doivent ralentir faute de chauffeurs.
- ✓ **La francisation** : Que les ministères et les instances concernés, de concert avec les enseignants, repensent la formule de la francisation de façon à :
 - réduire les délais entre l'arrivée des immigrants et leur inscription aux cours de francisation,
 - réduire les délais entre deux sessions de cours, sérieusement
 - former, par un processus d'évaluation rigoureux, en face à face, des groupes plus homogènes avec des approches différentes eu égard aux objectifs (ex. se débrouiller verbalement et décrypter minimalement l'écriture chez les analphabètes) et à la capacité et vitesse d'apprentissage (ex. des catégories en fonction de l'âge, de la scolarité antérieure et de l'évaluation effectuée),
 - ne pas retarder indûment le retour au travail chez les adultes : trouver des formules plus souples et plus adaptées comme offrir aux entreprises des cours de francisation sur place ou des cours complémentaires à leur intention (ex. la terminologie propre aux tâches à réaliser).
 - Assurer un suivi des cours et évaluer leur efficacité (persistance, taux de réussite).

D'autres pistes d'action suggérées

- Reconsidérer rigoureusement les **critères de sélection des immigrants**, car il existe une incohérence entre l'offre du Québec à l'étranger et la réalité qui attend les immigrants qualifiés à leur arrivée. Plusieurs témoignages attestent des espoirs déçus et du sentiment de trahison ressenti au constat de ce qui s'apparente à une « fausse représentation » qui ternit l'image du Québec. Les diplômes non reconnus et l'exigence d'expérience en sol canadien font obstacle à leur progression. En réalité, les perspectives d'emploi en région semblent plus prometteuses pour les travailleurs non qualifiés.

- Informer, lors des représentations de recrutement à l'étranger, que la **méconnaissance de l'anglais** jouera en défaveur des immigrants qualifiés au Québec.
 - Nommer des agents régionaux qui mettraient les immigrants en contact avec les entreprises locales.
 - Dresser un portrait des parcours des immigrants, qualifiés ou non, qui viennent au Québec et évaluer les **gains et les pertes encourues** sur le plan social et économique. Examiner les causes profondes du problème de rétention et adopter des mesures pour freiner la **migration hors Québec**.
 - Solliciter la SAAQ et les écoles de conduite pour qu'elles constituent une **banque de bénévoles** spécialisés dans l'accompagnement en vue de préparer l'examen pratique.
 - Inciter les établissements d'**éducation supérieure** d'inclure dans leurs curriculums des cours portant sur différents aspects de l'immigration.
- Francisation** (autres aspects à considérer):
- Trouver des moyens visant à affermir les acquis par des **contacts avec la population**.
 - Lors du délai précédant l'inscription aux cours, favoriser l'**apprentissage** du français **le plus tôt possible** (ex. cours de pré francisation, groupes de discussions).
 - **Valoriser le français** comme langue officielle au Québec, avec ses particularités et son accent, de façon à ce que les immigrants ne soient pas portés à en négliger l'apprentissage.

6.2 Les ordres professionnels

- ✓ Examiner ce qui pose problème dans la **reconnaissance des compétences** des immigrants qualifiés et proposer des mises à niveau propices à encourager plutôt qu'à décourager les candidats désireux de joindre un ordre professionnel. Par exemple, explorer la possibilité d'offrir une formation de mise à niveau accélérée plutôt que de forcer un retour prolongé à l'école. Comparer avec ce qui se fait dans les autres provinces du Canada ou dans d'autres pays occidentaux.

6.3 La ville (et la MRC)

- ✓ Mettre en place des **activités de sensibilisation** (ex. à la bibliothèque) dans le but de combattre les préjugés : rencontres avec des immigrants, ateliers sur différentes thématiques, vidéos, etc.).
- ✓ Réaliser une étude de marché et tester un ou de **nouveaux circuits d'autobus** (transport en commun) afin d'accommoder les immigrants (et autres) qui ne possèdent pas de voiture et qui travaillent dans le parc industriel ou en périphérie. Adapter les horaires en fonction des quarts de travail.
- ✓ Encourager, au cours des deux premières années, la **pratique des sports** chez les enfants des nouveaux arrivants par des frais d'inscription avantageux (ex. piscine, soccer). Jouer dans des ligues organisées est prohibitif pour les réfugiés aux familles nombreuses. Plus qu'un moyen de rester en santé, cette mesure incitative pourrait réduire la tendance à rester isolé chez soi, rivé au poste de télé.

D'autres pistes d'action suggérées

- Organiser des **visites guidées** de la ville et de la région (ex. bibliothèque, piscines, patinoires, centre sportif, centre des arts, lieux de sport en plein air, etc.).
- Initier les immigrants aux **activités culturelles** et leur donner l'occasion de faire connaître les leurs (ex. danse, couture). Des frais d'inscription avantageux pourraient s'appliquer.
- Examiner la possibilité d'un **jardin communautaire** non loin du centre-ville. Mentionné comme source de bonheur pour ceux qui souhaitent cultiver des produits à leur convenance.

6.4 Les services

- ✓ Réfléchir à des formules (ateliers ouverts à la population, témoignages dans les médias, invités experts, conférences, dîners interculturels, sketches humoristiques montés par des élèves, etc.) visant à

désamorcer les préjugés par un **travail de sensibilisation** sur différents thèmes : la réalité de l'immigration (expériences antérieures, la vie dans les camps, la répression), la décision d'émigrer et son impact, les premiers contacts, l'adaptation et le choc culturel dans les premiers temps, l'accueil reçu, le regard des gens, l'impact de la discrimination, les hauts et les bas émotionnels, les défis dans l'apprentissage des us et coutumes de la société d'accueil, etc. Objectif : une meilleure compréhension du vécu des immigrants, autant pour les intervenants sociaux que pour le public.

- ✓ Sortir du fonctionnement en silos. Établir un **réseautage des services** en vue d'une plus grande connaissance des mandats de chacun, et d'une coordination plus efficace (inventaire des services, publication d'un document incluant le nom des organismes, leurs spécialités et leurs coordonnées).
- ✓ Mettre en place des **comités** pour que les intervenants puissent aborder différents dossiers (éducation, emploi, aspects sociaux et culturels) et envisager des actions concertées.
- ✓ Assurer un **service d'interprétariat** mieux coordonné pour les services locaux et les entreprises. Disposer d'interprètes disponibles et payés pour les organismes du territoire.
- ✓ Poursuivre et faire la promotion de la **formule du jumelage** des familles, une pratique répandue à Drummondville et qui offre une interface unique entre les cultures.
- ✓ Accentuer **l'accompagnement** et le suivi de façon à s'assurer que les immigrants comprennent et progressent dans leurs démarches (ex. évaluation de leur niveau scolaire, emploi).

D'autres pistes d'action suggérées

- ✓ Inviter **divers organismes** (ex., scout, clubs sociaux) à se pencher sur ce qu'ils sont en mesure d'offrir aux immigrants, sur les façons de se faire connaître et de les attirer.
- ✓ Inciter **les médias** à rapporter des témoignages d'intégration positive (ex. accueil, école, travail).
- ✓ Concevoir des **ateliers de formation** à l'intention des immigrants (ex. problème des punitions aux enfants, exemples de comportements adéquats et d'alternatives).
- ✓ Multiplier les activités permettant d'établir des **liens entre la population locale** et différentes communautés (ex. paroisses).
- ✓ Initier les jeunes immigrants aux **activités culturelles** qui ont cours dans la MRC.
- ✓ Que l'organisme d'accueil de la région fasse figure de proue dans le travail de coordination entre les services, qu'il exerce le rôle de **rassembleur** à cause de son expertise et de sa polyvalence.
- ✓ Que l'organisme d'accueil, en tant que référence de premier choix des réfugiés, fixe ses **limites d'intervention** et qu'il en informe très clairement sa clientèle. Il ne peut solutionner tous les problèmes qui se présentent et en être blâmé après coup.
- ✓ Que les **jumelés aidants** fassent le point sur leurs **expériences** de façon à préparer une relève et à proposer des pistes d'action aux organismes concernés.
- ✓ Conscientiser enseignants, intervenants, chefs d'équipe et formateurs (ex. écoles de conduite) au fait que des immigrants, bien que francophones, ne comprennent pas toutes **les expressions en usage au Québec**. Les inciter à vérifier la compréhension de leurs interlocuteurs.

6.5 Les entreprises, et milieux d'affaires

- ✓ Étudier les raisons qui expliquent **les réticences** à la perspective d'embaucher des immigrants.
- ✓ S'informer des **avantages d'une main-d'œuvre immigrante** (ex. potentiel de communication offert par des individus polyglottes, stabilité et fidélité, rôle d'intermédiaires dans les recommandations, approches différentes ...).
- ✓ **Tester les compétences** des candidats par des **stages**. Cela permettrait aussi aux immigrants de vérifier leurs affinités pour un type de travail (ex. des stages en milieu agricole).
- ✓ **Préparer** adéquatement **les contremaîtres** ou chefs d'équipe à la réalité de travailleurs immigrants, en discuter avec eux ou les mettre en contact avec d'autres collègues qui en ont fait l'expérience. Profiter d'une assistance par des experts en la matière.

- ✓ Entendre des solutions au **problème du transport** (pression pour un nouveau circuit d'autobus, navette offerte par l'entreprise, contribution employeur-employés).
- ✓ Organiser des **rencontres entre employeurs** avec objectifs de partager les expériences vécues avec des employés immigrants et d'adopter des approches mieux adaptées pour les intégrer.
- ✓ Encourager la mise sur pied de **mesures incitatives** (ex. prix au concours des Mercuriades) pour honorer les entreprises qui se démarquent et qui font preuve d'ingéniosité relativement à l'intégration des immigrants au travail. Ces derniers serviraient de référence pour les intéressés.

D'autres pistes d'action suggérées

- Communiquer de façon claire, dès l'embauche, les comportements jugés inappropriés (ex. absentéisme) dans son milieu de travail. **Prévenir** en édictant des règles claires au départ.
- Favoriser, dans la mesure du possible, le **travail en équipe** afin de sortir les immigrants de l'isolement et leur permettre de s'intégrer avec d'autres employés.
- Embaucher un **employé bilingue** ou trilingue afin de faciliter la communication.
- Concevoir un **plan de formation** stratégique graduel et visuel pour assimiler les procédés.
- Prévoir une certaine flexibilité relativement aux **quarts de travail**.
- N'exiger la **connaissance de l'anglais**, dans une offre d'emploi, que si vraiment requis pour exécuter le travail.

6.6 Les immigrants

- ✓ S'efforcer d'acquérir une meilleure **connaissance de leur milieu**, de leur ville d'accueil et de la région.
- ✓ Tirer parti d'un travail de **sensibilisation sur la mentalité des gens d'ici** se rapportant aux relations sociales (ex. les rapports hiérarchiques, les attitudes dans les services, le droit de poser des questions sans crainte de se faire admonester), aux normes de comportements dans différents contextes (ex. ne pas manger en faisant l'épicerie), aux valeurs (ex. égalité des sexes, rôles sexuels décloisonnés), au fonctionnement de base des objets et les façons de faire (ex. la cuisine, le chauffage en hiver, les mesures de sécurité pour prévenir les incendies) aux habitudes alimentaires et les saines habitudes de vie (ex. le danger de trop consommer des boissons sucrées).
- ✓ Prendre conscience (rencontres, ateliers ...) de la **perception que les gens ont des immigrants**, et des comportements qui heurtent les valeurs et qui sont susceptibles de ternir la réputation de tous les immigrants ou d'une nationalité particulière (ex. éducation des enfants, rapports hommes-femmes, habitude du *bakchich* et de la corruption dans plusieurs pays, normes de propreté, réflexes de larcins ou chapardage développés en situation de survie).
- ✓ Perfectionner le **français à l'extérieur des cours** : faire l'effort d'aborder et de parler avec les gens du cru, s'intéresser à la télé francophone, ne pas se limiter aux médias dans une langue autre et à la radio de son pays d'origine, faire usage des courriels pour consolider l'apprentissage de l'écriture.
- ✓ **Se prémunir contre la discrimination** ou le racisme : bien décoder ou interpréter les comportements litigieux (ne pas tout prendre pour du racisme), adopter des stratégies efficaces, faire appel à des services au besoin (ex. police), porter plainte, etc.
- ✓ Bien **se préparer au marché du travail** (ex. être au fait des comportements jugés appropriés et inappropriés. Persévérer, prendre des initiatives (ex. porter son CV, poser des annonces).
- ✓ S'informer, connaître et consulter **les services d'aide** au lieu de rester isolés.

D'autres pistes d'action suggérées

- Se sensibiliser sur le **vivre ensemble** en dépit des différences religieuses et des conflits vécus dans les pays d'origine (ex. ici, la religion ne devrait pas être un motif de conflit). Reproduire et

perpétuer les conflits de son pays d'origine ne favorise pas l'harmonie entre immigrants dans notre MRC (ex. voisinage de HLM).

- Développer une certaine **vigilance face aux abus** éventuels (ex. non-respect des normes du travail, emprunts ou un cachet pour des services rendus par d'autres immigrants, agences de placement douteuses).
- Former, pour la **conduite automobile**, des groupes d'étude sous la supervision de compatriotes bénévoles en possession d'un permis légal. Se constituer une banque de bénévoles pour l'accompagnement.
- Adopter une attitude positive vis-à-vis **le français**, y compris celui du Québec avec son accent et ses particularités.
- Prévenir les parents des conséquences de **trop se reposer sur leurs enfants comme interprètes** au lieu d'investir suffisamment eux-mêmes dans l'apprentissage de la langue
- Offrir leurs services comme **bénévoles** auprès des nouveaux arrivants et leur prodiguer des conseils qui leur permettront d'éviter certains écueils qu'ils ont rencontrés (ex. Le centre d'écoute et de prévention suicide, l'accompagnement pour la conduite automobile).
- Bien s'informer sur les **métiers et les professions prometteurs** sur le plan de l'emploi.

Conclusion

Cette consultation a permis de mettre en lumière un certain nombre de problématiques, souvent de notoriété publique, mais dont on ne soupçonnait pas l'ampleur. Aux premiers rangs, les épreuves que doivent surmonter les immigrants dits qualifiés, les tracasseries des employeurs aux prises avec les formalités administratives que leur impose le recours à une main-d'œuvre recrutée à l'étranger, la coordination insuffisante des services et le manque de ressources, en l'occurrence celui de l'interprétariat, le cadre rigide de la francisation et la contrariété engendrée par la non-reconnaissance des permis de conduire. Quant à la discrimination, elle se profile ici et là, mais elle affecte apparemment moins les réfugiés que les immigrants qualifiés qui se butent à des obstacles de taille avant de se trouver une niche convenable au Québec. Il existe un consensus selon lequel l'immigration nécessite un travail de sensibilisation autant dans la société d'accueil que chez les immigrants. Enfin, des témoignages touchants d'intégration positive laissent espérer un avenir meilleur pour tout un chacun.