



Immigration, Réfugiés
et Citoyenneté Canada

Immigration, Refugees
and Citizenship Canada

Pratiques et stratégies exemplaires mises en œuvre par les organismes anglophones pour l'accueil et l'intégration des immigrants dans la ville de Québec

Michèle Vatz Laaroussi, Javorka Sarenac, Shannon Lemay, Caroline Duteau, Ourakoie Bembello, Irma Silva-Herrera, Frantzy Narcisus avec la collaboration de Voice of English Quebec

Juillet 2015



Canada

Ce projet a été financé par la Direction générale de la recherche et de l'évaluation de Citoyenneté et Immigration Canada dans le cadre de la Feuille de route pour les langues officielles du Canada 2013-2018 : éducation, immigration, communautés afin de soutenir la recherche sur l'immigration dans les communautés de langue officielle en situation minoritaire.

Les opinions exprimées dans le présent document sont celles de l'auteur(e) ou des auteur(e)s et ne reflètent pas nécessairement celles de Citoyenneté et Immigration Canada ou du Gouvernement du Canada.

Ci4-159/2016F-PDF
978-0-660-06765-0

Numéro Ref. : R55-2014

Tableau des matières

Introduction	2
1 Rappel des objectifs et méthodologie de la recherche.....	3
1.1 Contexte de la recherche	3
1.2 Les objectifs	4
2 Méthodologie	5
3 Portrait de la communauté anglophone dans la ville de Québec	6
3.1 Situation géographique	6
3.2 Profil démographique de la Région de la Capitale-Nationale et de la Ville de Québec	6
3.3 Les populations de langue officielle dans la région et la ville de Québec.....	7
3.4 Les populations immigrantes et les langues parlées à l'arrivée	8
4 Les organismes anglophones et l'accueil des immigrants dans la ville de Québec.....	11
4.1 Voice of English Quebec	12
4.1.1 <i>Mission</i>	12
4.1.2 <i>Clientèle et fréquentation par les immigrants</i>	12
4.1.3 <i>Partenariats</i>	12
4.1.4 <i>Financement</i>	12
4.1.5 <i>Pratiques envers les immigrants</i>	12
4.1.6 <i>L'impact des pratiques sur l'intégration des immigrants</i>	13
4.2 Centre de la famille Valcartier / ValcartierFamily Center	13
4.2.1 <i>Mission</i>	13
4.2.2 <i>Clientèle et fréquentation par les immigrants</i>	13
4.2.3 <i>Partenariats</i>	13
4.2.4 <i>Financement</i>	14
4.2.5 <i>Pratiques envers les immigrants</i>	14
4.2.6 <i>Impact des pratiques sur l'intégration des immigrants</i>	15
4.3 Jeffrey Hale St-Brigids.....	15
4.3.1 <i>Mission</i>	15
4.3.2 <i>Clientèle et fréquentation par les immigrants</i>	15
4.3.3 <i>Partenariats</i>	15
4.3.4 <i>Financement</i>	15
4.3.5 <i>Pratiques envers les immigrants</i>	16
4.3.6 <i>Impact des pratiques sur l'intégration des immigrants</i>	16
4.4 Partenaires communautaires Jeffrey Hale	16
4.4.1 <i>Mission</i>	16
4.4.2 <i>Clientèle et fréquentation par les immigrants</i>	17
4.4.3 <i>Partenariats</i>	17
4.4.4 <i>Financement</i>	17
4.4.5 <i>Pratiques envers les immigrants</i>	17
4.4.6 <i>Impact des pratiques sur l'intégration des immigrants</i>	17
4.5 Chalmers Wesley Church	17
4.5.1 <i>Mission</i>	17
4.5.2 <i>Clientèle et fréquentation par les immigrants</i>	18
4.5.3 <i>Partenariats</i>	18
4.5.4 <i>Financement</i>	18
4.5.5 <i>Pratiques envers les immigrants</i>	18
4.5.6 <i>Impact des pratiques sur l'intégration des immigrants</i>	18
4.6 Quebec Baptist Church	18
4.6.1 <i>Mission</i>	18
4.6.2 <i>Clientèle et fréquentation par les immigrants</i>	18
4.6.3 <i>Partenariats</i>	19
4.6.4 <i>Financement</i>	19
4.6.5 <i>Pratiques envers les immigrants</i>	19
4.6.6 <i>Impact des pratiques sur l'intégration des immigrants</i>	19
4.7 Eastern Quebec Learning Center	19

4.7.1	Mission	19
4.7.2	Clientèle et fréquentation par les immigrants	19
4.7.3	Partenariats	20
4.7.4	Financement.....	20
4.7.5	Pratiques envers les immigrants	20
4.7.6	Impact des pratiques sur l'intégration des immigrants	20
4.8	Morrin Center	20
4.8.1	Mission	20
4.8.2	Clientèle et fréquentation par les immigrants	21
4.8.3	Partenariats	21
4.8.4	Financement.....	21
4.8.5	Pratiques envers les immigrants	21
4.8.6	Impact des pratiques sur l'intégration des immigrants	21
4.9	The Quebec Chronicle-Telegraph	22
4.9.1	Mission	22
4.9.2	Clientèle	22
4.9.3	Partenariat	22
4.9.4	Financement.....	22
4.9.5	Pratiques envers les immigrants	22
4.10	Service d'aide à l'adaptation des immigrants et immigrantes - SAAI - Ville de Québec (organisme francophone).....	22
4.10.1	Mission	22
4.10.2	Clientèle et fréquentation par les immigrants	22
4.10.3	Partenariats	23
4.10.4	Financement.....	23
4.10.5	Pratiques envers les immigrants	23
4.10.6	Impact des pratiques sur l'intégration des immigrants	23
4.11	Centre multiethnique (organisme francophone)	23
4.11.1	Mission	23
4.11.2	Clientèle et fréquentation par les immigrants	24
4.11.3	Partenariats	24
4.11.4	Financement.....	24
4.11.5	Pratiques envers les immigrants	24
4.11.6	Impact des pratiques sur l'intégration des immigrants	25
5	Les partenariats au sein du CLOSM de Québec	26
6	Les immigrants dont la première langue officielle parlée au Canada est l'anglais dans la ville de Québec	29
6.1	Analyse des réponses au questionnaire.....	29
6.2	Portraits et trajectoires des participants aux entrevues	33
6.3	Utilisation des services anglophones et francophones	37
6.3.1	Accessibilité	38
6.3.2	Accueil	39
6.3.3	Langue.....	39
6.3.4	Informations et références.....	40
6.3.5	Suivi personnalisé	40
6.3.6	Activités interculturelles, communautés ethniques et bénévolat	41
6.4	Effets des services : santé, emploi, formation linguistique, intégration familiale et sociale	41
6.5	Appartenances et rétention.....	42
7	De bonnes pratiques qui facilitent l'intégration et la rétention	44
7.1	Analyse selon le modèle écologique des bonnes pratiques CLOSM	44
8	La vitalité de la communauté anglophone de Québec	47
9	Transferts de bonnes pratiques.....	49
10	Recommandations aux organismes, aux municipalités, aux instances provinciales, au gouvernement fédéral	52

Annexe A.	Portrait des organismes de la ville de Québec en lien avec la communauté anglophone	55
Annexe B.	Références bibliographiques	61

Tableau des tables

Tableau 1 :	Évolution de la population totale de la région de Québec de 2001 à 2013	6
Tableau 2 :	Évolution de la population totale de la ville du Québec de 2001 à 2013	7
Tableau 3 :	Évolution des populations anglophones et francophones de 1991 à 2011- Région de la Capitale-Nationale	7
Tableau 4 :	Population selon la langue maternelle en 2011.....	7
Tableau 5 :	Population selon la connaissance des langues officielles-RMR Québec	7
Tableau 6 :	Ville de Québec- Première langue officielle parlée	8
Tableau 7 :	Nombre d’immigrants à Québec en 2006-2011.....	8
Tableau 8 :	Nombre d’immigrants Région de la Capitale-Nationale selon la période d’installation :	8
Tableau 9 :	Population immigrante de la région de la Capitale-Nationale selon leur connaissance des langues officielles.....	9
Tableau 10 :	Caractéristiques des immigrants admis au Québec de 2001 à 2010 et résidant dans la région administrative de la Capitale-Nationale en janvier 2012.....	9
Tableau 11 :	Pays de naissance des immigrants admis au Québec de 2001 à 2010 et résidant dans la région administrative de la Capitale-Nationale en janvier 2012	10
Tableau 12 :	Tableau des organismes sélectionnés et rencontrés en entrevues individuelles et en groupe focus :	11
Tableau 13 :	Suivi du sondage : Analyse Quantitative	29
Tableau 14 :	Région d’origine des participants?.....	33
Tableau 15 :	L’anglais est la première langue parlée au Canada pour la grande majorité d’entre eux.	34
Tableau 16 :	Les âges des interviewés se répartissent comme suit :	34
Tableau 17 :	Et ils vivent à Québec pour 30% depuis moins d’un an et pour les 3/4 depuis moins de 5 ans :	34
Tableau 18 :	Ils ont été recrutés à partir des organismes suivants :	35
Tableau 19 :	Première destination autre que la ville de Québec	35

Tableau des figures

Figure 1 :	Schéma des partenariats CLOSM Ville de Québec	28
Figure 2 :	Portrait de la clientèle du Centre de la famille Valcartier.....	36

« Quand t'es en crise suicidaire, tu viens d'accoucher, il te faut un personnel bilingue. Ou qui parle ta langue, tu ne passeras pas par un interprète pour dire que tu veux te couper les veines à tous les matins... C'est du monde qui ont essayé d'être dans les francophones et qui se font pas comprendre. Ils peuvent donner des cours à l'Université Laval, ils sont parfaitement bilingues. Mais quand t'es en dépression, c'est pas en français que tu pleures c'est en anglais. Ou quand tu veux te couper les veines, c'est pas en français que tu veux te couper les veines, c'est en anglais. Pour moi, c'est vraiment important. »
(intervenante organisme anglophone de Québec).

Introduction

Cette recherche porte sur les pratiques et stratégies exemplaires mises en œuvre par les organismes qui accueillent et aident à l'établissement des immigrants anglophones ou allophones dont la première langue officielle parlée est l'anglais, dans la ville de Québec. On s'est intéressé, d'abord, à décrire et analyser les services et ressources mis en œuvre par la communauté anglophone de la Ville de Québec pour accueillir et accompagner ces immigrants anglophones. On a identifié aussi les ressources de la communauté francophone qui sont en lien avec les organismes anglophones et qui participent à cet accueil-établissement. Dans un second temps, une analyse de l'influence de ces services et de leurs pratiques sur l'accueil, l'intégration et la rétention, a été menée auprès des immigrants anglophones dans la ville de Québec et au sein de la communauté anglophone. On identifie ici les pratiques et stratégies exemplaires mises en œuvre par cette communauté, celles qui ont des impacts positifs et prometteurs pour les immigrants et pour la vitalité communautaire. Finalement en comparant ces pratiques et stratégies avec celles mises en œuvre dans une autre communauté anglophone minoritaire, celle de la Ville de Sherbrooke et une communauté francophone minoritaire, celle de la ville d'Edmonton, nous proposons une réflexion sur deux dimensions de ces pratiques exemplaires : la dimension contextuelle relative à chaque localité et communauté et la dimension transposable à d'autres communautés et localités.

1 Rappel des objectifs et méthodologie de la recherche

1.1 Contexte de la recherche

Cette recherche prend la suite d'une étude que nous avons menée pour CIC sur la « Modélisation des stratégies et pratiques des organisations non gouvernementales(ONG) et des associations favorisant l'accueil et la rétention dans les Communautés de langue officielle en situation minoritaire (CLOSM) ». Cette étude a été menée dans deux CLOSM, la communauté francophone d'Edmonton en Alberta et la communauté anglophone de Sherbrooke au Québec. Elle a permis d'identifier des différences et des similitudes dans les stratégies à mettre en œuvre pour favoriser un accueil et une intégration réussie des immigrants dans les CLOSM. Par exemple les partenariats, le réseautage, les jumelages et les guichets uniques ressortent comme des stratégies gagnantes dans les deux types de CLOSM. Par contre on note des différences en ce qui concerne les modalités du réseautage et de la concertation, les CLOSM francophones ayant des partenariats réciproques avec les ressources anglophones ce qui n'est pas le cas pour les organismes des CLOSM anglophones. Les services personnalisés sont une clé de voûte des deux systèmes mais ils semblent reposer davantage sur le bénévolat et l'informel dans les communautés anglophone alors qu'ils sont davantage l'objet de formalisation et de professionnalisation dans les communautés francophones plus avancées dans l'accueil des migrants. Finalement la perspective plurilingue et la négociation linguistique sont des pratiques partagées et gagnantes mais qui se développent différemment selon les contextes, en particulier du fait de la scolarisation obligatoire des enfants immigrants en français au Québec. Cette étude a permis de saisir une première modélisation de ces bonnes pratiques en fonction des contextes (voir Figure 4).

Nous avons continué ce travail en analysant les services, ressources, stratégies et pratiques d'une autre communauté anglophone au Québec, celle de la ville de Québec, Capitale-Nationale. La monographie rédigée en 2010 (Vatz Laaroussi et Liboy, rapport CIC 2010) a montré que la communauté anglophone de la ville de Québec a mis en œuvre des services et stratégies particulièrement intéressants. Nous sommes repartis des résultats de cette monographie pour identifier les organismes et services qui interviennent dans le domaine de l'accueil aux immigrants.

En partenariat avec ces organismes et, en particulier, avec Voice of English Québec, un organisme phare de la communauté anglophone en ce domaine, nous avons procédé au recueil et à l'analyse de ces pratiques et stratégies ainsi que de leurs effets auprès des immigrants accueillis pour identifier les bonnes pratiques tant pour les populations immigrantes anglophones que pour les collectivités locales et les communautés linguistiques minoritaires qui les accueillent.

1.2 Les objectifs

L'objectif principal de ce projet est de soutenir l'accueil, l'intégration et la rétention des immigrants anglophones au sein des CEAQ et dans les villes où elles sont situées en accord avec les politiques Canada-Québec relatives à l'immigration. Pour ce faire une étude spécifique a été menée auprès de la communauté anglophone de la ville de Québec.

Les sous-objectifs sont les suivants :

1. Identifier les organismes et services pertinents à l'accueil, à l'établissement et la rétention des immigrants anglophones dans la ville de Québec et plus spécifiquement dans la communauté anglophone de Québec;
2. Identifier les caractéristiques des immigrants qui, dans la ville de Québec, bénéficient ou pourraient bénéficier de ces services;
3. Analyser à partir des dimensions déjà identifiées à Sherbrooke, les pratiques et stratégies des organismes pour l'accueil, l'intégration et la rétention des immigrants anglophones au sein de la communauté anglophone de Québec;
4. Identifier l'impact de ces services, stratégies et pratiques sur la population immigrante anglophone de la ville de Québec en termes de satisfaction, mais aussi en termes de résultats sur le plan de l'insertion en emploi, de l'insertion sociale et de la rétention.
5. Proposer une modélisation des bonnes pratiques dans le CLOSM de la ville de Québec en comparaison avec celle déjà effectuée pour la ville de Sherbrooke et pour la ville d'Edmonton.
6. Identifier les composantes liées aux contextes et les composantes transférables à d'autres CLOSM anglophones du Québec et à des CLOSM francophones hors Québec.

2 Méthodologie

Nous avons utilisé une approche méthodologique mixte basée essentiellement sur des entrevues individuelles et de groupe avec les intervenants des organismes et avec les immigrants reçus dans leurs services. De plus un questionnaire sur la satisfaction des services ainsi que sur l'intégration des immigrants a été proposé par l'intermédiaire des organismes. Le travail de modélisation des pratiques exemplaires a été effectué selon les méthodes d'analyse des pratiques déjà mises en œuvre dans la précédente étude et en repartant du schéma écologique proposé.

L'étude s'est déroulée selon les étapes et avec les données suivantes :

1. Portrait des services et organismes visant les immigrants anglophones de la ville de Québec : essentiellement les organismes de la communauté anglophone avec un regard particulier sur les organismes francophones qui sont en lien avec ceux de la communauté anglophone. Ce portrait a été effectué à partir de la monographie de 2010 qui identifie les principaux organismes et par une analyse des documents publics produits par ces organismes. Des contacts téléphoniques ont permis la mise à jour de ce portrait.
2. Portrait des immigrants anglophones accueillis à Québec par la consultation des données de StatCan, du MIDI, des organismes comme VEQ et de la ville de Québec. Nous avons procédé à une mise à jour des données de la monographie de 2010 en y ajoutant les données actuelles.
3. Des entrevues semi directives avec les responsables des organismes anglophones (9) et francophones (2) et une entrevue de groupe avec des intervenants et bénévoles de ces organismes menée en fin de recherche (8 participants). Une entrevue avec la conseillère aux affaires culturelles à la ville de Québec.
4. Un questionnaire sondage proposé aux immigrants fréquentant actuellement ces services à partir de l'accueil des organismes avec le soutien de VEQ et mis en ligne (17 reçus au 6 juin).
5. Des entrevues semi directives avec des immigrants bénéficiant actuellement des services et arrivés depuis moins d'un an (7).
6. Des entrevues semi directives avec des immigrants ayant bénéficié des services dans les 5 dernières années (certains en bénéficient encore) et vivant encore à Québec (14). Ces immigrants ont été identifiés à partir des réseaux des organismes participant à l'étude. Par contre les délais très courts de l'étude ont représenté un obstacle pour accéder aux immigrants, les organismes ayant besoin de temps pour les contacter et avoir un retour positif nous permettant de les rencontrer ensuite en entrevue.
7. Analyse transversale des entrevues des organismes et des immigrants ainsi que du questionnaire.
8. Modélisation des pratiques dans la ville de Québec, analyse comparative avec les villes de Sherbrooke et d'Edmonton.
9. Distinction des composantes contextuelles et transférables aux communautés anglophones du Québec versus les communautés francophones hors Québec.

3 Portrait de la communauté anglophone dans la ville de Québec

« On est tellement une petite équipe, on n'a pas le choix il faut se parler, puis il faut travailler ensemble. »
(intervenante Jeffrey Hall Community Center)

« La mentalité est différente. Ce n'est pas comme dans la communauté francophone. Au niveau anglophone, donner au suivant, c'est quelque chose d'intégré! On a à cœur la communauté! » (intervenante du groupe focus)

3.1 Situation géographique

La région de la Capitale-Nationale est la région administrative où se trouvent les institutions politiques et administratives de la province du Québec. Ce territoire abrite les grands espaces naturels dont le Parc Jacques- Cartier, le parc des Grands- jardins et le parc des Hauts- Gorges de la rivière Malbaie. La région de Québec est divisée en six arrondissements : la cité Limoilou, Les Rivières, Sainte-Foy-Sillery-Cap-Rouge, Charlesbours, Beauport et La Haute-Saint- Charles.

3.2 Profil démographique de la Région de la Capitale-Nationale et de la Ville de Québec

La population de la Région métropolitaine de recensement (RMR) Capitale-Nationale est estimée à 725 100 habitants au 1er juillet 2013 (Ville de Québec). La croissance démographique s'est accélérée de façon notable entre 2001 et 2011, le taux d'accroissement ayant dépassé celui de l'ensemble du Québec. En particulier on note une croissance de 5,2% de la population entre les recensements de 2006 et 2011 (recensement 2011). La Capitale-Nationale est également l'une des régions où la hausse des naissances a été la plus marquée depuis le milieu des années 2000. L'indice de fécondité (1,57 enfant par femme en 2013) y demeure néanmoins le plus faible après celui de Montréal. En ce qui concerne la structure par âge, l'âge médian est de 42,9 ans, légèrement supérieur à celui de l'ensemble du Québec (41,6 ans). La part des moins de 20 ans y est relativement faible (18,8%), tandis que celles des 20-64 ans (62,9%) et des 65 ans et plus (18,4%) sont un peu plus élevées que la moyenne québécoise (Institut de la statistique du Québec, 2014).

La région maintient des gains appréciables dans ses échanges migratoires interrégionaux (2 094 personnes en 2012-2013). Ces gains se concentrent chez les 15-24 ans, qui sont notamment attirés par les établissements d'enseignement postsecondaire de la région. La Capitale-Nationale est, par ailleurs, la quatrième région d'accueil des immigrants internationaux: 5% des immigrants admis entre 2008 et 2012 y résident en janvier 2014 (MIDI).

La population totale de la région de Québec ne cesse de croître depuis plus d'une décennie. La population de la région a connu une hausse de presque 7 % entre 2001 et 2013 et la population de la Ville de Québec a augmenté de 9,5%.

Tableau 1 : Évolution de la population totale de la région de Québec de 2001 à 2013

Région	2001	2006	2008	2010	2012	2013
Capitale-Nationale	703 960	728 221	746 711	766 563	785 191	791 934

Source : Institut de la statistique du Québec, Direction des statistiques sociodémographiques

Tableau 2 : Évolution de la population totale de la ville du Québec de 2001 à 2013

Région	2001	2006	2008	2010	2012	2013
Capitale-Nationale	485 812	495 869	505 441	516 883	528 748	532 354

Source: Institut de la statistique du Québec, Direction des statistiques sociodémographiques

3.3 Les populations de langue officielle dans la région et la ville de Québec

Cette croissance démographique constante ne s'est pas manifestée dans toutes les composantes de la population de la région. La population anglophone de Québec métropolitaine est en baisse entre 1991 et 2011. Et le taux de personnes dont la langue maternelle est l'anglais est de 1,46% dans la ville de Québec en 2011, largement inférieur au taux de la province qui est de 7,8%.

Tableau 3 : Évolution des populations anglophones et francophones de 1991 à 2011- Région de la Capitale-Nationale

Anglophone en 1991	Anglophone en 2006	Anglophone en 2011	Francophone en 1991	Francophone en 2006	Francophonie en 2011
13 421	11 845	10 850	594 145	636 528	717 770

Source : Statistique Canada, recensement 2011. Première langue officielle parlée dans Jacques Leclerc (2014)

Tableau 4 : Population selon la langue maternelle en 2011

Recensement 2011	Québec ville	Pourcentages	Québec province
Anglais	7 370	1,46%	599 230 (7,8%)
Français	478 395	94,62%	6 102 210 (79,6%)
Langues non officielles	19 790	3,92%	961 700 (12,6%)

Source : Statistique Canada, Profil de l'ENM, Québec, V, Québec, 2011.

En ce qui concerne la connaissance des langues officielles dans la RMR de Québec, on note que 0,2% de la population connaît l'anglais uniquement alors que plus de 36% connaissent les deux langues officielles. Ces chiffres sont inférieurs à ceux de la province et le pourcentage de la population connaissant le Français seulement est de près de 12% plus élevé dans la région de Québec que dans la province. Cependant on note aussi que près de 13% de la population a une langue non officielle pour langue maternelle ce qui est en augmentation à Québec.

Tableau 5 : Population selon la connaissance des langues officielles-RMR Québec

Recensement 2011	Anglais	Français	Français et Anglais	Ni français ni anglais	Total
Québec	1550	479 895	273 335	1 620	756 400
Métropole	0,2%	63,4%	36,1%	0,3%	
Québec	363 860	4 047 175	3 328 725	76 195	7 815 955
Province	4,6%	51,8%	42,6%	1%	

Source : Statistique Canada, Recensement de la population de 2011

En ce qui concerne la première langue officielle parlée à Québec, on note que l'anglais est la PLOP pour seulement 1,64% de la population et 0,7% se déclare bilingue alors que 2% de la population se déclare faire partie de la minorité de langue officielle, soit la minorité anglophone.

Tableau 6 : Ville de Québec- Première langue officielle parlée

Première langue officielle parlée	Nombre	%
Population totale à l'exclusion des pensionnaires d'un établissement institutionnel	509 915	
Anglais	8 410	1,64%
Français	496 185	97,3%
Anglais et français	3 895	0,7%
Ni l'anglais ni le français	1 425	2,8%
Minorité de langue officielle	10 355	2,0

Source : Statistique Canada, Recensement de la population de 2011

3.4 Les populations immigrantes et les langues parlées à l'arrivée

Quant à la population immigrante de la région, les dernières données de Statistique Canada (2011) de la région de la Capitale-Nationale montrent une forte augmentation depuis 2006 ainsi qu'un bon taux de rétention.

Tableau 7 : Nombre d'immigrants à Québec en 2006-2011

Nombre d'immigrants en 2011	27 230
Nouveau arrivants depuis 2006	9 375
Taux de rétention	81 %

Source : Statistique Canada - Enquête nationale auprès des ménages 2011 dans Portrait socioéconomique, ville de Québec

La hausse de la population immigrante de la région de la Capitale-Nationale est aussi marquée et amène la région à la quatrième place au Québec pour la proportion d'immigrants par rapport à la population totale.

Immigrants Région de la Capitale-Nationale – Recensement 2011

Population immigrante : 32 875

Population totale : 746 685

Pourcentage immigrants/population totale : 4,43%

Tableau 8 : Nombre d'immigrants Région de la Capitale-Nationale selon la période d'installation :

Période d'installation	Nombre	%
Avant 1971	3 335	10,1 2%
1971-1980 :	690	8,2%
1981-1990 :	3 550	10,8%
1991-2000 :	5 810	17,7%
2001-2005 :	6 825	20,8%
2006-2011 :	10 665	32,4 %
Total :	32 875	

Le nombre d'immigrants internationaux s'installant à Québec continue à croître : ainsi entre 2007 et 2012, la Capitale-Nationale a accueilli annuellement une moyenne de 2 600 immigrants internationaux (Québec international).¹

En ce qui concerne la connaissance des langues officielles par les immigrants, on note des fluctuations semblables à celles de la province.

Tableau 9 : Population immigrante de la région de la Capitale-Nationale selon leur connaissance des langues officielles.

Année	Nombre Total	Français	%	Français et anglais	%	Anglais	%	Ni français ni anglais	%
2001	18 670	8 890	47.6	9 060	48.5	240	1.3	490	2.6
2006	25 165	12 490	49.7	11 560	45.9	375	1.5	735	2.9
2011	32 875	16 345	49,7	15 115	46,0	530	1,6	885	2,7

Source : Statistique Canada, recensements 2001, 2006, 2011

Dans ces arrivées de migrants internationaux à Québec, on note une hausse minime mais régulière tant du nombre de nouveaux arrivants que de leur pourcentage pour ceux qui connaissent l'anglais seulement. Quant à ceux qui connaissent l'anglais et le français, ils augmentent aussi en nombre ce qui crée un bassin potentiel de population pouvant bénéficier des services en anglais de près de 550 personnes éventuellement augmenté par ceux qui connaissent les deux langues, pour certains services.

Finalement si on regarde les populations immigrantes qui arrivent et restent dans la région de la Capitale-Nationale, on constate la même augmentation des personnes connaissant l'anglais seulement à leur arrivée (de 4,8% de 2001 à 2005 à 6,7% de 2005 à 2010) d'où des besoins potentiels de service en anglais à l'arrivée. On peut aussi poser l'hypothèse que l'existence de services en anglais contribue à leur rétention dans la région.

Tableau 10 : Caractéristiques des immigrants admis au Québec de 2001 à 2010 et résidant dans la région administrative de la Capitale-Nationale en janvier 2012

Connaissance du français et de l'anglais lors de l'admission	2001-2005	2005-2010	2001-2010
Français seulement	1 806 29,9%	2 759 29,1%	4 565 29,4%
Française et anglais	1 899 31,5%	3 642 36,6%	5 541 36,7%
Anglais seulement	290 4,8%	631 6,7%	921 5,9%
Ni français ni anglais	2 040 33,8%	2 431 25,6	4 479 28,8%

Source : Statistique Canada, recensement de 2001, 2006 et 2011. Compilations du MICC

Cette connaissance des langues à l'arrivée est clairement liée aux pays d'origine des nouveaux arrivants.

¹ www.quebecinternational.ca/media/1974764/portrait-socioeconomique-capitale-nationale.pdf

Tableau 11 : Pays de naissance des immigrants admis au Québec de 2001 à 2010 et résidant dans la région administrative de la Capitale-Nationale en janvier 2012

Rang	Pays de naissance	Nombre
1	France	2 952
2	Colombie	1 949
3	Maroc	1 068
4	Algérie	748
5	Chine	564
6	Tunisie	501
7	RD Congo	481
8	Brésil	432
9	Roumanie	354
10	Cameroun	327

Source : Statistique Canada, recensement de 2001, 2006, 2011, Compilations du MICC

Ce tableau permet de constater l'arrivée de migrants provenant de Chine, du Brésil, de Colombie ou du Cameroun. Il est admis que ces immigrants connaissent plutôt l'anglais à leur arrivée. De plus, la Ville de Québec a des stratégies d'attraction économique qui visent différents pays dont aussi les États-Unis.

Ainsi au recensement de 2011, sur 32 875 immigrants, 3,9% étaient nés aux États-Unis et plus de 5000, soit 15,3%, étaient originaires d'Asie, dont plus de 5% de Chine. Il y a là un important bassin pour des personnes bénéficiant de services en anglais et s'intégrant, pour une partie, à la communauté anglophone de la Ville de Québec.

Ce tableau permet de constater l'arrivée de migrants provenant de Chine, du Brésil, de Colombie ou du Cameroun. Il est admis que ces immigrants connaissent plutôt l'anglais à leur arrivée. De plus, la Ville de Québec a des stratégies d'attraction économique qui visent différents pays dont aussi les États-Unis.

Ainsi au recensement de 2011, sur 32 875 immigrants, 3,9% étaient nés aux États-Unis et plus de 5000, soit 15,3%, étaient originaires d'Asie, dont plus de 5% de Chine. Il y a là un important bassin pour des personnes bénéficiant de services en anglais et s'intégrant, pour une partie, à la communauté anglophone de la Ville de Québec.

En conclusion la région de la Capitale-Nationale, et plus spécifiquement la Ville de Québec, sont très majoritairement francophones et vivent une forte augmentation de leur population depuis les dix dernières années (de l'ordre de 9%). La communauté anglophone, très modeste en nombre, 2% de la population, y est historiquement présente et structurée. Si cette communauté a vu sa population décroître dans la dernière décennie, les dernières années montrent une stabilisation due au capital d'employabilité, à la migration inter-régionale, à l'immigration internationale et à la rétention des nouveaux arrivants. L'immigration internationale a connu une croissance importante, et en particulier les immigrants parlant uniquement l'Anglais à leur arrivée, dont le nombre et le pourcentage s'avèrent en augmentation depuis 2006. On note aussi des pays de provenance diversifiée dont plusieurs ont l'anglais comme langue maternelle ou comme langue seconde apprise avant le départ comme la Chine. Le bassin de population immigrante pouvant bénéficier de services en anglais, au moins à leur arrivée, et contribuer ainsi à la vitalité de la communauté anglophone minoritaire, est ainsi en augmentation.

4 Les organismes anglophones et l'accueil des immigrants dans la ville de Québec

« On va faire la cérémonie d'accueil des nouveaux arrivants à Québec, le 2 juillet prochain, puis il va y avoir le parcours de l'immigrant, dans le parcours de l'immigrant on invite des organismes en amont pour la promotion de la région, puis l'attraction de main d'œuvre qualifiée jusqu'à l'accueil, l'intégration et VEQ va être invité au même titre que le centre multiethnique, que le centre Rire 2000, que d'autres organismes invités. Parce que le parcours de l'immigrant, c'est , montrer aux nouveaux arrivants, francophones ou non, quel est le parcours qu'ils peuvent suivre. Quels sont les organismes qui peuvent les aider à mieux s'intégrer. » (Ville de Québec)

Parmi la liste des organismes de la communauté Anglophone de la ville de Québec (voir en annexe), nous avons contacté puis sélectionné 9 organismes qui ont accepté de participer à la recherche. Nous en avons rencontré le directeur ou la directrice et/ou un intervenant principal en entrevue individuelle puis nous les avons invités à participer (intervenants ou bénévoles) à un groupe focus. Nous leur avons aussi demandé de faire passer notre questionnaire auprès des immigrants fréquentant leur centre et de nous indiquer des immigrants ayant bénéficié des services de leur organisme, qui acceptent de nous rencontrer en entrevue individuelle.

Nous avons aussi sélectionné et rencontré en entrevue individuelle deux organismes francophones d'accueil et d'aide à l'Établissement des immigrants dans la ville de Québec. Finalement bien que nous ne l'ayons pas analysée comme un organisme, nous mentionnons ici l'entrevue menée avec une conseillère de la Ville de Québec qui sera particulièrement utilisée pour comprendre les partenariats en jeu.

Tableau 12 : Tableau des organismes sélectionnés et rencontrés en entrevues individuelles et en groupe focus :

Accueil et porte d'entrée	Voice of English Quebec VEQ
Santé-social-familles	Centre de la Famille Valcartier
	CSSS Jeffrey Hale Ste-Brigide hospital
	Partenaires communautaires Jeffrey Hale
Églises	Chalmers-Wesley United Church
	Quebec Baptist Church congregation
Formation-enseignement	Eastern Quebec Learning Center
Culturel	Morrin Center
Média	Quebec Chronicle Telegraph
Centres francophones d'accueil et d'installation	Centre multiethnique de Québec
	SAAI
Ville de Québec	Conseillère aux affaires culturelles à la ville de Québec

Synthèses des organismes

4.1 Voice of English Quebec

4.1.1 Mission

VEQ vise à desservir la communauté anglophone de la région de Québec et à offrir des services qui répondent aux besoins particuliers de ces personnes et en particulier des services d'accueil, de réseautage et d'installation des nouveaux arrivants de langue anglaise. VEQ est une organisation qui fait de la représentation politique pour la communauté. L'objectif est de desservir la minorité tout en étant un atout pour la majorité.

4.1.2 Clientèle et fréquentation par les immigrants

L'organisme est très visible auprès des différents services communautaires de la région, anglophones et francophones, fréquentés par les personnes immigrantes, et beaucoup y sont référées. Il est aussi visible et actif sur le WEB (Site WEB, page Facebook) ce qui lui donne une visibilité directe auprès des nouveaux arrivants dans la ville. Finalement il est recommandé aussi aux nouveaux arrivants anglophones par la Ville de Québec. VEQ offre des services aux communautés locales ainsi qu'aux immigrants dont la langue principale est l'anglais.

4.1.3 Partenariats

« Actuellement, VEQ est associé à plus de 60 groupes et organisations communautaires de la région, et vraiment, l'un des succès de la communauté anglophone de la région du Québec, c'est le partenariat » mais aucun partenariat n'est fait avec les autres provinces canadiennes. VEQ est un membre actif de la table de concertation régionale immigration de la CRE. « Il y a vraiment, à Québec, une volonté d'être plus efficace dans les services par le référencement que ce soit au niveau des nouveaux arrivants que ce soit dans une dynamique de prestation de services de santé et de services sociaux pour les immigrants, pour les réfugiés et nos partenaires là-bas, on a un partenariat excessivement serré avec les autres instances ». Les partenariats avec la Ville de Québec sont continus et essentiels à la vie de l'organisme.

4.1.4 Financement

Le financement principal de l'organisme vient de Patrimoine Canada. Toutefois, l'organisme est également supporté par une foule d'autres instances gouvernementales fédérales et provinciales en plus de bénéficier du support de certaines fondations telles que the Jeffery Hale Foundation, the Citadel Foundation and the VEQ Foundation. L'organisme bénéficie aussi du support de la ville de Québec, en plus d'avoir développé différentes formes d'autofinancement.

4.1.5 Pratiques envers les immigrants

Une coordonnatrice aux nouveaux arrivants est au service des immigrants pour les soutenir à leur arrivée, offrir une trousse de bienvenue qui contient entre autres un bottin contenant différentes organisations qui offrent des services en anglais, des outils qui aident à se familiariser à la région (francisation, information sur le marché du travail, où aller chercher une carte d'assurance maladie). Ils offrent et organisent différentes activités et ressources :

- Atelier d'information de réseautage dans le but de développer un réseau professionnel
- Activités pour les entrepreneurs dans le but de les soutenir dans la création de projet avec l'aide de spécialiste dans le domaine. Cela en vue de se familiariser avec les protocoles, les mesures légales et administratives du parcours entrepreneurial.
- Programme aux aînés dans le but de prévenir les abus, les fraudes que certaines personnes âgées peuvent subir. Service de transport hebdomadaire pour des activités quotidiennes dans

la ville de Québec, dans le but de les aider à maintenir leur autonomie et à préserver une vie active.

- Bénévoles pour accompagner les personnes immigrantes à leur rendez-vous médical, leur apporter soutien, par exemple.
- Projet culturel pour célébrer la contribution des anglophones aux réalités de la région.
- Activités de sensibilisation auprès de la population générale, des médias, des politiciens, des décideurs
- VEQ organise des projets communautaires.
- VEQ fait beaucoup de consultation (évaluation, sondage) dans le but de comprendre les besoins des gens et d'y répondre. Cela permet de développer des outils qui inspirent d'autres communautés.
- Cela aide beaucoup à influencer les décideurs et les partenaires, ce qui fait de VEQ un organisme vivant et mobilisateur qui répond aux besoins de sa clientèle.

4.1.6 L'impact des pratiques sur l'intégration des immigrants

L'objectif de tous leurs programmes aux nouveaux arrivants est l'intégration. L'impact des pratiques sur l'intégration repose sur la capacité de desservir les gens plus rapidement avant même leur arrivée ou après leur arrivée. « *Donc on sait qu'en termes d'intégration d'anglophones dans une réalité francophone, plus vite on intervient, plus on augmente nos capacités d'intégrer ces gens* ». Aujourd'hui 80% de leur clients sont desservis 6 mois ou moins après leur arrivée. Et d'ailleurs, selon le recensement de 2011, la communauté anglophone de Québec vivait pour la première fois une croissance depuis 150 ans. « *Grâce à ses services en anglais et à un accueil rapide et complet, la communauté est plus efficace à recruter, à convaincre les nouveaux arrivants que Québec est un bel endroit pour bâtir* ».

4.2 Centre de la famille Valcartier / ValcartierFamily Center

4.2.1 Mission

Le Centre de la Famille Valcartier est un organisme à but non lucratif qui vient en aide au militaire et sa famille, que ce soit au niveau psychologique, du suivi à l'emploi, des activités et aussi au niveau " l'empowerment ". Par ailleurs, au travers différents programmes, le centre offre des services à des immigrants anglophones non militaires.

4.2.2 Clientèle et fréquentation par les immigrants

Le service d'aide à l'emploi vise à supporter l'aide à l'emploi et le retour à la formation pour les conjoints de militaires, les ex militaires, les réservistes, les enfants de 18 ans et plus et les anglophones civils de la région de Québec. Ceci est particulier au " Programme FORT". Sinon la majorité des services sont offerts principalement aux militaires et à leur famille, mais les activités sont généralement ouvertes à tous.

4.2.3 Partenariats

Le centre a de nombreux partenariats au sein de la communauté anglophone. Ils aimeraient faire partie de la Table de concertation régionale en immigration qui est en suspens du fait de la fermeture de la Conférence Régionale des Élus. On insiste aussi sur les partenariats anglophones et francophones, « *parce qu'à Québec, c'est pas mal francophone partout* ». Au sein de l'organisme, ils

réfèrent beaucoup à d'autres services francophones et anglophones (Jeffrey Hale, SAAI, CLSC et organismes communautaires) lorsqu'ils n'offrent pas les services requis.

4.2.4 Financement

Le centre est un OSBL. Emploi Québec offre une partie du financement pour le programme FORT. Le service aux familles de militaires à Ottawa subventionne aussi une partie des services. Il y a également une levée de fonds aux deux ans; un gros souper pour récolter de l'argent. Il y a des spectacles, un encan crié, un encan silencieux, etc.

4.2.5 Pratiques envers les immigrants

Le Centre organise de nombreuses activités multiculturelles, familiales et intergénérationnelles et compte sur le bénévolat de toutes et tous. Par ailleurs on offre aussi des cours des deux langues officielles selon les besoins.

« On a du bénévolat, donc tout ce qui est l'implication sociale, il y a la relation d'aide, des T. S qui sont d'ici pour aider encore là, ça peut être couple, la problématique au niveau des enfants, comportement des enfants et tout ça. On a une maison des jeunes, des adolescents, on a des intervenants du milieu qui travaillent avec ces gens-là, on a plein de services, plein d'ateliers, des poupons, pour la pouponnerie, on a une course aux cocos de Pâques, pour la famille, il y a de tout. Je peux vous donner le descriptif de toutes activités. On offre aussi le cours d'anglais et de français langue seconde, on offre des ateliers de recherche d'emploi. »

Ils adaptent les services qu'ils offrent en fonction des besoins de leur clientèle. Par exemple, ils ont mis sur pied un groupe de travailleurs autonomes afin que ceux-ci puissent se créer un réseau, se rencontrer à tous les mois et partager les différentes ressources disponibles pour eux, tout cela à la demande de certains de leurs clients.

« Ça dépend pour quel service, on a des activités spécialement conçues pour les anglophones, comme le gettogether club, il y a un groupe avec enfant et un groupe pas d'enfant. Ce sont des anglophones qui se rencontrent, ils font partie de la communauté militaire et comme j'ai dit quand il y a des places, pas de problème d'avoir des anglophones civiles, donc ils se rencontrent, ils parlent de différents sujets, ils prennent un petit café, etc. Puis, il y a un autre groupe avec enfants où il y a des échanges, des conseils, briser d'isolement, s'intégrer dans différents activités, etc. »

Il y a un comité de bénévoles qui met en place différentes activités. C'est un comité bilingue. Quand ils se rencontrent, c'est parfois en français, parfois en anglais. Ils se rencontrent pour prendre un café et discuter, et également pour organiser des activités telles que le Salon des femmes qui a eu lieu en mars.

Au niveau des activités de réseautage, le centre organise également des " Cafés découvertes " pour accueillir les nouveaux arrivants dans la communauté. Cela a lieu généralement une fois par mois. Des anglophones et des francophones y participent.

Il offre également des cours de français et d'anglais pour tous les niveaux, du débutant au perfectionnement.

Programme FORT

Le Centre de la FamilleValcartier offre également le programme de formation et orientation pour un retour au travail (FORT) qui est offert non seulement aux militaires et leurs familles, mais également à l'ensemble de la population anglophone au Québec. Depuis 2001, le Centre est une ressource externe d'emploi Québec pour subvenir aux besoins des anglophones au niveau de

l'emploi. C'est le même principe que Job Links à Sherbrooke pour la communauté anglophone. Une bonne partie de leur clientèle est référée soit par Emploi Québec, soit par VEQ.

4.2.6 Impact des pratiques sur l'intégration des immigrants

Le Centre de la Famille Valcartier tente de briser l'isolement des membres des familles des militaires, de mettre en place des activités dans ce sens, de créer un réseau, dans et également à l'extérieur de leur communauté. L'intervenante croit que les services offerts aident les personnes immigrantes à mieux s'intégrer et à rester à Québec.

Pour ce qui est de trouver du travail, elle explique : *« C'est sûr que nous, je pense que le service d'aide à l'emploi, c'est un service qui va au-delà de juste aider la personne, comment je peux dire, c'est un cheminement qu'on fait avec la personne, on va l'aider de traduire son CV, de faire son CV, de faire de contact avec des employeurs, de faire des bénévolats si elle ne connaît personne, de l'inviter à aller à différentes activités pour sortir de la maison, on la soutient dans tout ce qu'elle va vivre et je pense en tout cas, le service d'aide à l'emploi c'est un service le plus convoité parce que les nouvelles arrivantes qui arrivent c'est l'emploi qui est un obstacle majeur pour son intégration ».*

4.3 Jeffrey Hale St-Brigids

4.3.1 Mission

Le Jeffrey Hale St-Brigids est un Centre hospitalier qui a aussi pour mission de combiner et désigner un établissement régional pour répondre à la clientèle d'expression anglaise. C'est un établissement de service de santé et de services sociaux avec des racines fortement communautaires, ce qui explique une philosophie différente que les autres établissements généraux du système de santé.

Il contribue concrètement à la santé et au bien-être de la population de la région en collaboration avec ses partenaires du réseau de la santé et des services sociaux et de la communauté à travers ses services communautaires et généraux de première ligne pour tous groupes d'âges, et à travers ses services variés, destinés aux personnes en perte d'autonomie.

4.3.2 Clientèle et fréquentation par les immigrants

L'Hôpital Jeffrey Hale est un organisme fréquenté par des immigrants qui souhaitent recevoir des services du CSSS en langue anglaise, qui parlent l'anglais mieux que le français.

4.3.3 Partenariats

Il y a des partenariats avec les Centres des santés et de services sociaux francophones, les Commission scolaires, les partenariats communautaires et aussi les partenariats avec les organismes anglophones. Il y a des partenariats formels avec les instances ministériels, des partenariats informels aussi, dans le communautaire, par exemple avec le Centre de prévention de suicide, le Centre de crise du Québec, etc. Il y a aussi une table de concertation propre aux services en Anglais organisée par le Jeffrey Hale.

4.3.4 Financement

Ils font partie du système public, donc financé par le Ministère de la santé et des services sociaux, en collaboration pour certains programmes de financement fédéral à l'occasion (Santé Canada).

4.3.5 Pratiques envers les immigrants

L'établissement exploite un centre d'hébergement de soins de longue durée (CHSLD) avec, en complément, les missions de centre hospitalier (CH) et de services communautaires. Les bonnes pratiques identifiées sont :

- L'établissement a des liens étroit avec tous les services communautaires en langue anglaise
- Même si des immigrants sont référés parce qu'ils maîtrisent minimalement l'anglais, l'organisme doit vérifier si la personne comprend bien les informations, donner un service de qualité au niveau d'une " base de sécurité linguistique ".
- Ils prônent la francisation des personnes immigrantes, car c'est une nécessité à Québec. Par contre, ils sont bien conscients que les personnes peuvent avoir des besoins d'avoir terminé la francisation, donc ils offrent leurs services pour répondre à ces besoins.
- Les services font appel à un interprète plutôt qu'à un membre de la famille. Ex : une personne pourrait avoir de la difficulté à parler en détail de ses problèmes par l'entremise de son conjoint.
- Si le niveau d'anglais est insuffisant pour assurer la sécurité (ils font appel à un interprète dans des cas d'exception), ils réfèrent aux services francophones, qui eux, feront la demande d'interprète
- En étant une minorité linguistique, l'approche est teintée du concept de multiculturalisme, donc l'ouverture est volontaire et pro-active vers les autres minorité linguistiques.

4.3.6 Impact des pratiques sur l'intégration des immigrants

Le Centre en étant accessible et en donnant des services personnalisés et selon la langue des personnes contribue à la rétention des immigrants dans la ville de Québec et à la satisfaction de leurs besoins en santé. Cependant, les intervenants souhaitent avant tout que les personnes soient informées et aient les connaissances linguistiques nécessaires pour être autonomes, aussi si l'impact à court terme est réel, l'impact à long terme sur l'intégration dépend de l'ensemble des organismes et de la communauté. *« Oui, à courte terme oui, mais est-ce qu'on facilite intégration à long terme ? Ça, je ne sais pas ! Si la personne a faim, est-ce qu'on lui donne à manger ou on lui apprend à pêcher?...donc c'est la notre situation, il y a des personnes que ne sont pas capable rien à apprendre s'ils ont faim, c'est notre mission, de donner de bon service mais qu'on les enseigne à pêcher aussi. Il faut bien évaluer pour donner le bon service, mais de les apprendre à pêcher aussi »*

4.4 Partenaires communautaires Jeffrey Hale

4.4.1 Mission

« Les Services communautaires de langue anglaise Jeffrey Hale (anciennement connus sous le nom de Centre Holland) proposent une gamme de services de santé et de services sociaux de type CLSC en anglais pour tous les groupes d'âge. La plupart de nos services sont gratuits sur présentation d'une carte d'assurance maladie du Québec valide.

Notre objectif consiste à offrir des services de qualité et à créer des programmes et activités adaptés à la communauté anglophone de la région de la Capitale-Nationale.

De même, si vous avez besoin d'assistance pour recevoir des services ailleurs, notre personnel entièrement dévoué peut vous aider. Par exemple, nous travaillons en collaboration avec tous les CSSS de la région.

Le personnel peut également aller à votre rencontre, à l'endroit de votre choix, que ce soit au Jeffrey Hale ou à votre domicile, votre école, votre lieu de travail ou votre CLSC. Après tout, lorsque votre santé est en jeu, vous voulez vous assurer d'être bien compris et de bien comprendre ». (site WEB)

4.4.2 Clientèle et fréquentation par les immigrants

Les personnes immigrantes qui souhaitent participer aux activités de l'organisme sont les bienvenues. Certains groupes sont majoritairement composés de personnes immigrantes.

4.4.3 Partenariats

Jeffrey Hale et le VEQ sont d'importants partenaires. Ensuite, il y a le Quebec Reading Council, le Centre de la famille Valcartier, le Morrin Center, la Capitale-Nationale et la Société d'Alzheimer. Il y a aussi une table de concertation Jeffrey Hal qui réunit tous les organismes afférents. *« Notre directeur général il fait partie de ce qui était le comité d'Accès pour les services en langue anglaise, mais qui n'existera plus. Nous à l'interne on a une concertation aussi, concertation Jeffrey Hale. Qui est dans le fond nous, le Jeffrey Hale Saint-Brigit's, Québec Nord, Santé Publique, les communityread center. Au niveau des écoles, ils sont là aussi, donc à une petite concertation à l'interne, on fait partie des instances régionales ».*

4.4.4 Financement

Les partenaires communautaires, ceux qui ont formé l'organisation (fondations et Églises), offrent un budget de base. Santé Canada offre également du financement à cause de l'initiative de réseautage et de partenariat. Ils ont également reçu de l'argent du ministère de la famille, pour les gens à besoins spéciaux. Ensuite, pour les familles, ils ont l'appui des proches aidants de la Capitale-Nationale pour les proches aidants. Il y a également un financement de l'Université McGill.

4.4.5 Pratiques envers les immigrants

Il y a des activités organisées avec les mamans pour briser l'isolement et se créer un réseau de contacts. Les partenaires communautaires offrent également un soutien personnalisé à leur clientèle. Toutes les pratiques visent l'accompagnement, le partenariat inter-organismes, le soutien de groupe et le réseautage.

4.4.6 Impact des pratiques sur l'intégration des immigrants

L'organisation permet aux personnes immigrantes qui ne parlent pas français et qui connaissent peu de personnes de se créer un réseau de contact. L'organisation permet également une période de répit pour les mamans avec des jeunes enfants. De plus, c'est une porte d'entrée vers les organismes santé social anglophones et francophones. Enfin les nombreux partenariats organisent le parcours d'intégration des immigrants anglophones dans la communauté anglophone et locale.

4.5 Chalmers Wesley Church

4.5.1 Mission

L'Église offre un espace pour que les personnes chrétiennes puissent pratiquer leur religion avec une communauté de croyants dans la Ville de Québec. Grâce à la religion chrétienne, l'éducation, la musique, l'action sociale et communautaire, ils visent à promouvoir la croissance spirituelle.

4.5.2 Clientèle et fréquentation par les immigrants

Elle est fréquentée par les personnes chrétiennes incluant les immigrants qui souhaitent exercer leur foi avec une communauté dans la ville de Québec.

4.5.3 Partenariats

On note un partenariat serré avec VEQ, avec le Quebec Chronical Telegraph et les autres églises anglophones et francophones aussi. L'Église est connue des partenaires du Jeffrey Hale Center comme un milieu de référence.

4.5.4 Financement

« From donation for the members of the congregation, over the years, there are many people who have left money to the church in their succession, their will and this money has been wisely invested. We live with the investment funds ».

4.5.5 Pratiques envers les immigrants

L'Église est toujours en liens avec VEQ pour les informations sur la communauté et accueillir toute personne qui voudrait pratiquer.

Ils pratiquent des interventions personnalisées.

Chaque personne qui le souhaite peut être guidée par un mentor aîné (visites, échanges, aide ponctuelle, support moral et spirituel).

L'Église pratique beaucoup de réseautage par exemple lors des activités potluck.

4.5.6 Impact des pratiques sur l'intégration des immigrants

L'Église offre un espace communautaire d'accueil, un mentor et du soutien au besoin. La communauté religieuse permet aux personnes de se construire un réseau (peut-être pour éventuellement trouver un emploi), mais certainement un endroit où ils se sentent bienvenus et accueillis peu importe leur origine. « We hope to retain them; we hope that they will stay here in Quebec City if they are happy. First of all they need employment and they need a sense of community. We can't help them with the job but we can help them with the sense of community, connections, and this is part of the networking where they meet people when someone is looking for a job, there is somebody who is looking for someone to work in their farm, their business. That's how we can help... ». L'Église donne une visibilité positive des immigrants: à travers le Quebec Chronical Telegraph et leur site internet.

4.6 Quebec Baptist Church

4.6.1 Mission

C'est une Église anglophone baptiste.

4.6.2 Clientèle et fréquentation par les immigrants

Les personnes anglophones ou parfois aussi les personnes qui veulent apprendre l'anglais et de cette confession fréquentent cette Église. L'Église est située sur Grande Allée, alors il y a souvent des touristes qui s'y rendent et les personnes qui la fréquentent sur une base régulière proviennent de toute la ville de Québec et des environs. Ce sont des personnes de partout dans le monde; Philippines, Chine, Allemagne, etc.

4.6.3 Partenariats

Il n'y a pas de partenariat officiel. Par contre, l'association des Philippins y fait des activités et la plupart des membres connaissent VEQ et vont y référer des personnes selon leurs besoins.

4.6.4 Financement

Le financement provient de dons et d'autres activités.

4.6.5 Pratiques envers les immigrants

Il est important de noter que toutes ces activités ou ces groupes sont ouverts à tous et pas seulement aux pratiquants. Il y a différentes activités telles que : *Potlucks*, *Coffee Hour* (Après le service le dimanche, les gens restent pour discuter ensemble). Il y a un groupe de « *College and career* » pour les jeunes adultes. Il y a deux groupes de femmes, un pendant la journée et un le soir où les femmes se rejoignent pour faire l'étude de la bible, regarder des vidéos, partager leur vie, s'encourager les unes et les autres. Il y a également un groupe de Philippins qui se rejoignent les avant-midi pour manger et discuter ensemble dans leur langue. Le lundi soir, il y a également un « Bible study night » ouvert à tous. Il y a aussi le « Sundayschool », c'est-à-dire l'enseignement de la bible aux jeunes (de 4 à 16 ans) à travers différentes activités. Plusieurs jeunes familles fréquentent l'Église.

Il y a également beaucoup de support fait de façon informelle à l'extérieur de l'Église. Par exemple, pour une personne qui avait de la difficulté en français, une personne francophone a fait du tutorat pendant une certaine période de temps. Un autre avait besoin d'un stage, et une personne à l'Église l'a aidée à faire le contact pour qu'elle puisse faire son stage dans l'entreprise où elle travaillait. Ils ont également aidé un couple de roumains, qui avait cogné à la porte de l'Église parce qu'il n'avait plus rien. L'Église leur a offert du soutien matériel, physique et moral.

Pour plusieurs, la communauté représente une famille et des membres vont recevoir des nouveaux arrivants pour le repas de Noël ou les fêtes par exemple.

4.6.6 Impact des pratiques sur l'intégration des immigrants

Les interviewés croient que les personnes qui vont à l'Église, développent un sentiment d'appartenance et que cela les aide à rester, mais depuis qu'ils sont là, ils ont vu plusieurs personnes quitter pour Montréal ou d'autres provinces, principalement parce que les personnes ne trouvaient pas de travail (dû à la langue principalement).

4.7 Eastern Quebec Learning Center

4.7.1 Mission

Il s'agit de répondre aux besoins des étudiants adultes, c'est-à-dire 16 ans et plus, en leur donnant des cours d'Anglais niveau secondaire ainsi que des formations professionnelles (Formation générale et professionnelle aux adultes).

4.7.2 Clientèle et fréquentation par les immigrants

La clientèle de base est plus francophone qu'anglophone. Il y a la catégorie des personnes immigrantes qui, pour la plupart, parlent d'abord l'anglais. Malgré les cours de francisation, ils se sentent plus à l'aise de poursuivre leurs études en anglais (langue avec laquelle ils sont familiers). Étant donné qu'ils sont adultes, ils en ont le droit contrairement au secteur jeune où il y a des restrictions. Certains programmes sont fréquentés principalement par des personnes immigrantes

tels que " soins infirmiers " et " hôtellerie ". La directrice mentionne que, sans les immigrants, le Centre ne pourrait pas fonctionner.

4.7.3 Partenariats

L'organisation a des partenariats avec Jeffrey Hale, ValcartierFamily Center, Cégep St Lawrence, SWAT, Centre RIRE 2000, carrefour jeunesse emploi, GIT (groupe intégration travail), des contacts avec les CEGEP francophones, CEGEP Ste Foy, les centres de formations professionnelles et autres. Il y a parfois une certaine barrière au niveau de la langue au niveau des partenariats. La direction mentionne que Emploi Québec ne leur fait pas de référence ce qui est dommage pour les jeunes et les immigrants qui pourraient bénéficier de leurs services.

4.7.4 Financement

Le Centre est financé en partie par les commissions scolaires, et donc par le gouvernement du Québec. Ils tentent également d'avoir des subventions fédérales ou d'autres sources pour certains de leur programme ou pour améliorer les laboratoires par exemple.

4.7.5 Pratiques envers les immigrants

Étant donné que l'organisme est petit (environ 200 étudiants), le personnel essaie de personnaliser les services et d'être le plus chaleureux possible. En cas de problème, il y a le conseiller d'orientation, un travailleur social et la directrice pour aider les étudiants en difficulté. Notamment pour les nouveaux arrivants (les immigrants) qui ont besoin de plus d'attention pour leur adaptation, le personnel essaye d'être à l'écoute et aider au maximum. Ils font la promotion de la diversité culturelle de manière indirecte en ne catégorisant pas les étudiants. Il y a également des activités interculturelles mises en place dans l'organisation: lunch international (faire des plats typiques), sorties (une année ils sont allés à l'équivalent de Fort Boyard, 90% des élèves y sont allés), karaoké, etc. Il s'agit d'événements rassembleurs. Le personnel fait de nombreuses références entre autres au Centre Jeffrey Hale mais aussi vers d'autres organismes francophones selon les besoins des étudiants.

4.7.6 Impact des pratiques sur l'intégration des immigrants

L'implication des enseignants auprès des étudiants est très importante, et ce, même à l'extérieur de leur horaire d'enseignement. Dans les stages, par exemple, les enseignants sont présents afin que tout se passe bien. Le personnel de l'organisation croit que cela fait une différence pour leurs étudiants. Le partenariat aide aussi à une prise en charge globale des étudiants et de leurs besoins. La grande majorité des étudiants formés trouvent un emploi à Québec grâce aux réseaux de l'organisme et à la formation. La durée d'attente pour intégrer le centre est courte et permet d'avoir la formation et d'aller vers un emploi de manière beaucoup plus rapide que dans les centres FGA francophones.

4.8 Morrin Center

4.8.1 Mission

En tant que centre culturel de langue anglaise situé au cœur du Vieux-Québec, le Morrin Centre s'efforce d'être une institution culturelle de premier rang, offrant aux francophones et aux anglophones une programmation riche dans les secteurs suivants : l'interprétation du patrimoine, l'éducation et les arts. Le Centre cherche à bâtir sa programmation autour de l'histoire de l'édifice et d'institutions clés afin qu'elle puisse offrir une perspective historique sur le patrimoine

francophone et anglophone unique de la ville, développer des opportunités d'apprentissage pour les jeunes et être un tremplin pour la création artistique. Il s'agit aussi de créer un pont culturel entre les communautés anglophone et francophone de la Ville de Québec.

4.8.2 Clientèle et fréquentation par les immigrants

Pour les tours guidés, la majorité de la clientèle sont des touristes, mais pour les autres activités, c'est principalement des résidents de la ville de Québec. Quarante pour cent des personnes membres sont francophones. Les personnes immigrantes ne sont pas la majorité de leur clientèle, mais elles en font partie.

4.8.3 Partenariats

Le Centre est partenaire avec Voice of English Speaking Quebec, l'Institut Canadien qui dirige la bibliothèque, ELAN English Language Arts Network à Montreal, QAHN Quebec Anglophone Heritage Network (à Lennoxville). *"And we work with a lot of people on a lot of projects"*.

Il y a aussi des partenariats avec la Ville de Québec sur le plan touristique.

4.8.4 Financement

OSBL avec un conseil d'administration élu, le Centre reçoit du financement du gouvernement fédéral, offre des activités payantes (tours du patrimoine, location de locaux) et amasse des dons grâce à la campagne de financement. Ils sont gérés et ont du financement aussi de Literary and Historical Society of Québec (LHSQ) qui a permis la fondation du centre.

4.8.5 Pratiques envers les immigrants

Le Centre a une bibliothèque anglophone qui est ouverte à toutes et tous. Le Centre organise des activités régulières pour les enfants, pour les familles des deux communautés. Plusieurs francophones profitent des services en anglais pour se familiariser avec la littérature anglaise. Le Centre s'appuie sur l'histoire patrimoniale et sur l'art et la culture pour promouvoir le Vivre ensemble inclusif des deux communautés linguistiques et des immigrants quelle que soit la première langue parlée. Le Centre a un partenariat avec Voice of English Quebec et les nouveaux arrivants reçoivent une carte de membre pour un essai de 3 mois gratuitement. VEQ organise des événements dans les locaux du Centre ce qui favorise les rencontres intercommunautaires. Lorsque des membres de l'équipe parlent d'autres langues, par exemple celles de nouveaux arrivants, ils vont les utiliser pour favoriser l'accueil et vont aussi offrir des tours guidés en espagnol. Ils se donnent un rôle de rassembleur culturel de la communauté de la Ville de Québec quelle que soit l'origine des participants.

4.8.6 Impact des pratiques sur l'intégration des immigrants

Le centre offre différentes activités culturelles qui permettent de rapprocher la communauté anglophone et la communauté francophone. Les activités permettent aux personnes présentes de se créer un réseau et de connaître davantage l'héritage de la ville de Québec, et donc d'en apprendre un peu plus sur la société québécoise. *"So I think we really provide an added value service to the newcomers"*. En s'appuyant sur l'histoire et l'art, il favorise une interconnaissance entre les communautés et avec les immigrants, il favorise aussi des projets communs, par exemple artistiques, et font de l'éducation artistique interculturelle dans les écoles (par exemple un projet avec deux écoles francophones et deux écoles anglophones).

4.9 The Quebec Chronicle-Telegraph

4.9.1 Mission

« *The Quebec Chronicle-Telegraph has enjoyed a very long and most distinguished history in Quebec City. This newspaper is a descendant of several newspapers published during the 18th, 19th and 20th centuries in Quebec. The Quebec Chronicle-Telegraph is published every Wednesday and has a circulation of 2,200.* »

Journal hebdomadaire anglophone, le journal a pour mission d'informer les membres de la communauté Anglophone de ce qui se déroule à Québec. Le 21 juin 2014, le journal va célébrer son 250^{ème} anniversaire en tant que plus vieux journal en Amérique du Nord.

4.9.2 Clientèle

Les membres de la communauté anglophone de Québec incluant les immigrants de langue anglaise sont les lecteurs privilégiés.

4.9.3 Partenariat

On note un partenariat avec les autres médias anglophones, CBC Radio et la revue-magazine bilingue, *Life in Quebec*.

Il y a aussi un partenariat direct avec l'église Chalmers du fait de l'engagement de la même intervenante bénévole dans les deux organismes.

4.9.4 Financement

Le financement est privé par dons et fondations. Les abonnés et les publicités permettent de financer les frais réguliers.

4.9.5 Pratiques envers les immigrants

Le journal donne de la visibilité positive aux immigrants dans ses articles. Il relaie les informations de tous les organismes de la communauté anglophone dont les invitations aux activités interculturelles mais aussi les ouvertures possibles pour des formations par exemple. Il y a un calendrier des activités communautaires, un site WEB.

Un " seniors group " se rencontre chaque semaine pour discuter des articles du journal et pour pratiquer leur anglais. Il s'agit de francophones, d'allophones et d'anglophones.

4.10 Service d'aide à l'adaptation des immigrants et immigrantes - SAAI - Ville de Québec (organisme francophone)

4.10.1 Mission

La mission du SAAI est de faciliter et soutenir l'adaptation et l'intégration des immigrants dans leur nouveau milieu de vie ainsi que de sensibiliser les québécois au vécu, aux besoins et aux apports des nouveaux arrivants à la société québécoise.

4.10.2 Clientèle et fréquentation par les immigrants

La clientèle de cet organisme couvre tous les immigrants sans égard au statut légal, à l'origine, à la langue, à la religion. Il travaille aussi avec les immigrants sans statut de résidence permanent et de façon confidentielle.

4.10.3 Partenariats

Le partenariat formel s'effectue avec diverses Tables de concertation (pour les immigrants, pour les personnes âgées, pour l'itinérance, etc.). Le partenariat informel s'effectue par référence, quand il n'y a pas de "protocole" avec différents organismes ou institutions: le CLSC à Québec, les organismes d'employabilité comme Option travail, les lieux d'éducation et d'instruction comme Centre Louis Joliette (formation pour les adultes), les hôpitaux, etc.

4.10.4 Financement

Le SAAI est attaché au Ministère de la santé donc c'est le Ministère de la santé du Québec qui finance la mission de base, mais une partie du financement vient de la Santé publique. Il y a également un financement de la Conférence Régionale des Élus, actuellement, pour deux projets ponctuels.

4.10.5 Pratiques envers les immigrants

Le SAAI donne différents services en français : le soutien dans la planification et l'organisation des rendez-vous médicaux, l'ouverture du dossier médical, l'accompagnement auprès des institutions de la santé, le suivi individuel, les rencontres prénatales et postnatales avec suivi à domicile, un groupe d'achats, une cuisine collective, une session d'information et de formation sur le système de santé à Québec et ses particularités (droits des enfants de 14 ans et plus, la question de la confidentialité, etc) ainsi que sur les prestations spéciales, les ateliers de français, les services de renseignement, orientation, références, l'assermentation de documents, des visites à domicile et tout autre sujet d'intérêt pour les groupes d'immigrants .

4.10.6 Impact des pratiques sur l'intégration des immigrants

Au départ, l'aide psychologique, l'aide matérielle et l'aide à l'apprentissage du français ont constitué la majeure partie des actions menées par le SAAI. Il s'est avéré que la création de liens avec les Québécois méritait une attention particulière pour améliorer les chances d'intégration des immigrants et pour sensibiliser les Québécois au visage pluriethnique de Québec. Il en est de même du développement de l'autonomie de la personne immigrante ainsi que de sa capacité à se prendre elle-même en charge et à solutionner ses problèmes. C'est pourquoi aujourd'hui le SAAI considère de plus en plus ces aspects dans ses interventions ce qui a un impact positif sur les immigrants. Cette perspective permet aux immigrant-e-s de s'impliquer dans les activités en entrant en relation avec d'autres personnes, en vivant une expérience de jumelage, en participant à des actions, en se prenant en charge avec la perspective de rester à Québec. L'accompagnement social qui est offert permet de *"... mieux s'intégrer oui, trouver le travail, " par ricochet" parce que notre mission n'est pas l'employabilité. Mais de les encourager de ne lâcher pas, de chercher ses droit, pour prendre la place dans la société ... etc..."*

4.11 Centre multiethnique (organisme francophone)

4.11.1 Mission

Le Centre multiethnique de Québec (CMQ) est un organisme communautaire autonome ayant pour mission d'accueillir les immigrantes et immigrants de toutes catégories afin de faciliter leur établissement, de soutenir leur adaptation et leur intégration à la société québécoise et de favoriser leurs accès à de meilleures conditions socio-économique.

Les intervenants tentent d'aider les personnes immigrantes à mieux transiger dans la société d'accueil et à ce qu'elles deviennent autonomes le plus rapidement possible. Ils tentent de faire des ponts entre les personnes.

4.11.2 Clientèle et fréquentation par les immigrants

La clientèle du centre comprend les immigrants, toutes catégories confondues mais le financement est versé essentiellement pour les réfugiés et pour les résidents permanents.

4.11.3 Partenariats

Le Centre a des partenariats avec Emploi Québec, Option Travail, VEQ et de nombreux organismes et institutions tant sur le plan municipal que provincial. Ils sont encore membres de la table régionale en immigration de la CRIQ (Conférence régionale en immigration de Québec) qui regroupe le milieu économique, des organismes communautés et certaines institutions. *« C'est un peu notre cheval de bataille se mettre en lien avec tout le monde et non pas juste ceux qui sont en immigration. C'est la voie aussi, la voie de survie. C'est le partenariat, la concertation puis le multisecteur, c'est tout cela si on veut vivre. Ceux qui n'ont pas eu la stratégie de le faire vont crever. Par exemple, c'est plus territorial, c'est des secteurs X, ou secteur Y. table de concertation, table sur la santé, avec des thèmes particuliers où on représente le volet immigration. Le ministère de l'Immigration, la direction régionale avait deux tables : une sur le logement, l'autre sur l'aspect scolaire ».*

4.11.4 Financement

Les trois quart du financement dépendent des subventions, des programmes précis, du ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion, d'emploi Québec, du ministère de la Santé, du Ministère Éducation loisirs et sport; les 4 grands ministères québécois. Le Centre ne reçoit pas de financement du fédéral. Il fait également de l'auto financement à travers des activités, des dons, des commandites, des levées de fonds, etc.

4.11.5 Pratiques envers les immigrants

Les services peuvent dépendre selon la catégorie d'immigrants. Pour ce qui est des réfugiés pris en charge par l'État, le Centre aide pour la recherche de logement, l'installation, l'hébergement pendant les 5 premières nuits, l'inscription à l'aide universelle, l'aide matériel et vestimentaire, clinique de santé, etc. Il y a également l'inscription des enfants à l'école. Il y a un suivi qui peut aller jusqu'à 5 ans. Pour les travailleurs qualifiés, les services sont semblables, mais l'accompagnement est moins " intensif " et il n'y a pas d'accompagnement physique. Pour cette clientèle, il y a également la session d'information, le PDI (les premières démarches d'installation).

Il y a également des cafés de la bienvenue, des sessions d'information et d'orientation, etc.

Il y a principalement deux activités d'échanges interculturelles qui sont organisées chaque année, soit la fête de Noël et le tournoi de soccer " Le tournoi international des nations ".

Il y a quelques années, les intervenants ont mis sur pied un projet qui s'appelait " Des racines et des mots ", un projet sur 2 ans au sein des bibliothèques de la ville. Il y avait des groupes de mères québécoises " de souche " et des mères immigrantes, qui avaient de jeunes enfants. Il y avait un volet initiation à la lecture avec une animatrice où les mères apprenaient comment initier leurs enfants à la lecture. Et lors du deuxième volet, il y avait une animatrice qui partait avec les enfants pour faire des activités, et les mères pouvaient discuter sur des thèmes, tels que briser l'isolement. Ce sont maintenant les bibliothèques qui s'occupent de ce projet par " elles-mêmes " de façon autonome.

Ils ont mis sur pied le RAMI, qui est le Réseau des agents en milieux interculturels, au même titre que les ICSI (intervenants communautaires scolaires interculturels) dans d'autres régions du Québec. Les intervenants font de l'intervention de proximité dans les arrondissements, ils offrent un soutien au milieu, aux écoles, aux familles, etc. Ces intervenants, dans le cas de Québec, agissent en milieu scolaire, mais également communautaire. Ces intervenants sont employés par le Centre et financés en partie par le Ministère de l'éducation via la commission scolaire.

La directrice explique qu'au lieu de toujours créer de nouveaux services pour les personnes immigrantes, ce serait important d'adapter les services qui existent déjà à une réalité qui est parfois un peu différente. Elle dit que ce serait beaucoup plus pertinent d'outiller les spécialistes (dans les hôpitaux par exemple), plutôt que de mettre sur pied de nouvelles structures.

4.11.6 Impact des pratiques sur l'intégration des immigrants

Le Centre espère avoir un impact sur la rétention des immigrants. Il tente de bien installer les gens pour qu'ils se sentent confortables et bien accueillis à Québec. On insiste également sur l'importance d'avoir un bon réseau social, que cela aide à leur rétention. Ils travaillent donc également dans ce sens-là au travers des activités et rencontres.

Il est à noter qu'il peut y avoir des chevauchements entre les activités et des deux organismes francophones d'accueil et d'intégration des immigrants à Québec.

5 Les partenariats au sein du CLOSM de Québec

" Les partenariats, c'est à travers la table d'immigration, avec la table régionale d'immigration, l'ancienne table de la conférence régionale des élus, elle existe encore cette table là et VEQ est à cette table-là, le Jeffrey Hale est à cette table là et aussi d'autres organismes avec qui VEQ travaille sont là mais tous les organismes francophones autant les CEGEP en francisation, que les organismes d'accueil, d'intégration, de rapprochement interculturel ils sont tous là. " (Ville de Québec)

Il ressort des entrevues et des documents que les partenariats sont tissés serrés au sein de la communauté anglophone et qu'ils s'articulent autour de VEQ qui est vraiment la porte d'entrée et qui joue le rôle de pivot au sein de la communauté anglophone et de ses organismes. VEQ représente ainsi un organisme de première ligne pour l'accueil et l'installation des immigrants. Plusieurs organismes sont situés dans les mêmes bâtiments (VEQ, Jeffrey Hale) ce qui permet des références et une certaine visibilité.

Le Centre de la famille Valcartier, bien qu'au départ destiné aux militaires et à leurs familles, pour du soutien social et familial, est aussi un organisme central en lien avec VEQ et par qui les immigrants passent, pour de l'accompagnement familial, mais surtout dans le cadre de leurs recherches d'emploi. Cette mission d'aide à la recherche d'emploi est connue et reconnue des organismes de la communauté anglophone mais aussi de ceux de la communauté francophone qui peuvent y référer aussi des participants. Le fait que les services sont en anglais et en français représente une illustration du rôle de pont entre les communautés anglophones et francophones que joue cet organisme. VEQ et le centre de la Famille Valcartier sont donc les organismes centraux dans l'accueil et l'intégration des immigrants anglophones à la fois dans la communauté anglophone de Québec mais aussi dans la communauté plus large de la ville de Québec. Par ailleurs le Centre Jeffrey Hall, qui existe depuis près de 100 ans, est très fréquenté par la communauté anglophone et les immigrants selon leurs besoins dans le domaine de la santé et du social. Les autres organismes sont plus périphériques et fréquentés selon les besoins des populations, par exemple en termes de formation. Tous se font des références entre eux et se connaissent bien et le centre Jeffrey hall, à travers ses diverses composantes, partenariat communautaire, hôpital, CLSC, joue un rôle important dans l'installation, le bien-être et l'intégration des immigrants parlant anglais à leur arrivée. Cet organisme est aussi très connecté à la communauté anglophone mais aussi aux organismes et programmes de la communauté francophone.

Les deux organismes d'accueil francophones (SAAI et CMQ) font l'accueil des réfugiés et accompagnent les immigrants quel que soit leur statut bien qu'ils ne reçoivent pas de financement pour les travailleurs temporaires et les étudiants étrangers par exemple. Cependant ces organismes peuvent être en compétition en particulier pour recevoir des subventions. Ils semblent utiliser uniquement le français et les interprètes avec les nouveaux arrivants de langue népalaise ou arabe par exemple. Cependant ils connaissent VEQ et les organismes santé anglophones et ils en sont connus aussi. Ils peuvent se référer mutuellement des clients selon les besoins.

Les deux églises rencontrées, mais aussi d'autres dont nous avons croisé les membres lors de nos contacts, sont connues des organismes anglophones et peuvent aussi y référer des membres si nécessaire. Elles jouent un rôle dans le réseautage au sein de la communauté anglophone mais peuvent aussi accueillir des immigrants francophones. Elles ont un impact dans la socialisation des immigrants à la Ville de Québec et à la communauté anglophone et par ricochet peuvent

influencer l'intégration sociale de la famille et l'insertion professionnelle des immigrants. Elles représentent aussi une porte d'entrée vers la communauté anglophone locale.

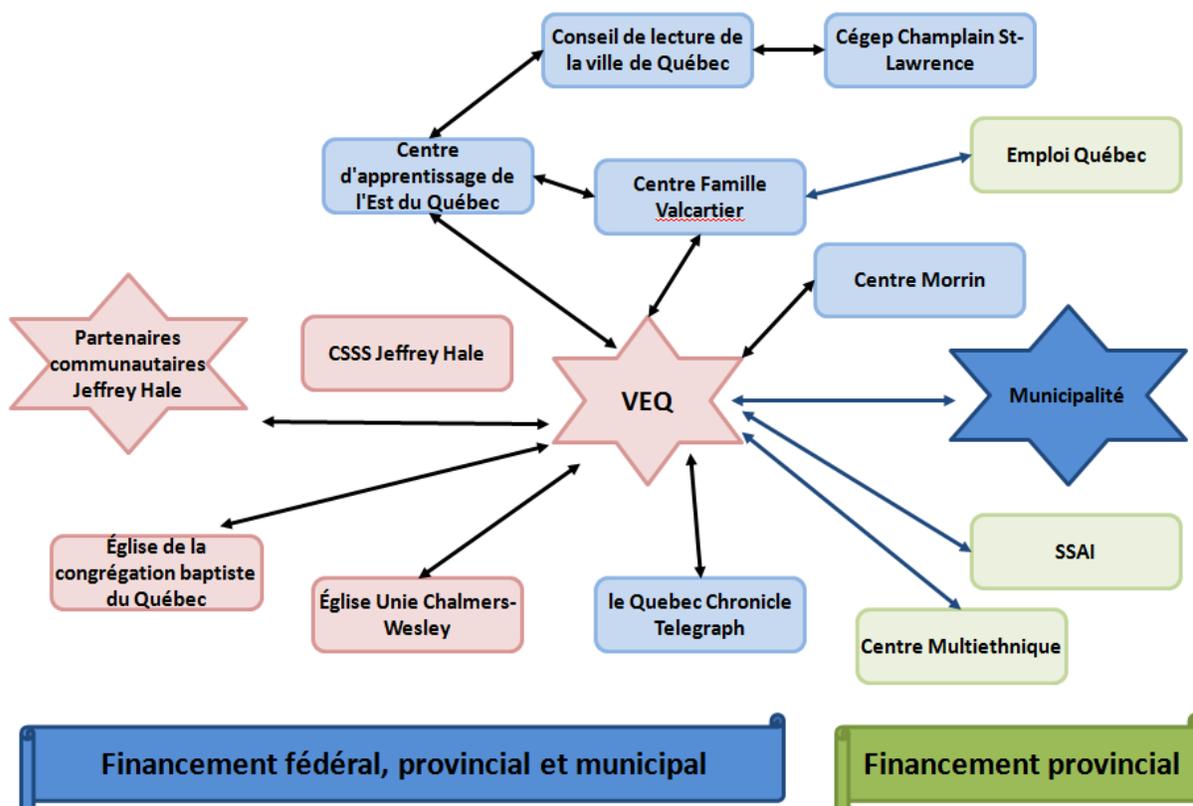
Le centre Morrin, centre culturel, et le journal Quebec Chronicle Telegraph sont articulés aux organismes de première et deuxième ligne cités plus haut (VEQ, centres Jeffrey Hale) et permettent la diffusion d'informations concernant la communauté anglophone de Québec tout en offrant une compréhension ancrée dans l'histoire de cette communauté et de la ville de Québec. Ces éléments sont importants pour développer chez les immigrants un sentiment d'appartenance.

La Ville de Québec a joué un rôle important dans cette articulation partenariale en la reconnaissant et en reconnaissant officiellement les rôles joués par les différents partenaires anglophones et francophones, par exemple en les invitant comme ressources lors de la cérémonie officielle d'accueil des nouveaux arrivants, en intégrant des représentants des organismes dans les concertations locales ou en leur référant les immigrants selon les besoins. Une table de concertation immigration portée par la Conférence régionale des élus intégrait des organismes de la communauté anglophone comme VEQ et les Partenaires Jeffrey Hale. La dissolution de la CRE remet en question cette table de concertation ce qui est regretté par les différents organismes rencontrés. C'est pourquoi ils ont décidé de continuer à se rencontrer en tentant de trouver une infrastructure qui soutiendra la table régionale à l'avenir. La Ville participe de près à cette table et investit actuellement pour sa continuité officielle. Par ailleurs, en finançant VEQ pour l'accueil et l'intégration des immigrants anglophones, la Ville de Québec soutient effectivement les partenariats entre les deux communautés, anglophone et francophone, autour des questions d'immigration. *« En travaillant en complémentarité, on arrive vraiment à desservir tout le monde »* (conseillère aux relations internationales Ville de Québec). Par ailleurs la Ville se situe dans des rapports de collaboration et de réciprocité avec les organismes: *« C'est vraiment un échange de services : si on a besoin d'eux ils sont là et quand eux ont besoin de nous, on est là également. C'est la collaboration. Pour la cérémonie d'accueil des nouveaux arrivants, on va inviter tout le monde, j'ai demandé à VEQ d'inviter la communauté anglophone arrivée entre janvier et décembre. Ils vont donner l'information et ils vont être là. De leur côté, lorsqu'ils ont eu besoin de locaux pour un événement, on leur a donné les locaux pour le faire »*.

De même, plusieurs organismes dont VEQ, Québec international (organisme de recrutement à l'étranger pour la Ville de Québec), le Centre Multiethnique, ont décidé de créer un réseau d'organismes pour accueillir et accompagner les travailleurs temporaires dans la région de Québec. C'est aussi une bonne occasion d'intégrer au réseau régional des organismes anglophones qui font déjà cet accueil (Jeffrey Hale par exemple).

Il ressortait de notre précédente recherche (Vatz Laaroussi et Liboy, 2011) que la communauté anglophone de Québec avait une place importante dans le capital d'attraction et de rétention des immigrants de la ville à cause de son dynamisme, de sa vie économique, de son potentiel linguistique (bilinguisme) et de ses infrastructures solides, ainsi que son capital d'histoire et ses nombreux partenariats. On retrouve ces mêmes éléments, en particulier le dynamisme de la communauté et ses infrastructures santé-social-accueil. On insistait sur le fait que cette communauté avait une place reconnue dans les instances locales sur le plan politique, économique et social grâce au leadership de ses acteurs communautaires. On retrouve ce leadership avec VEQ, les centres Jeffrey Hale et le Centre de la famille Valcartier. Mais les changements dans les infrastructures de partenariat régional peuvent avoir des effets négatifs sur les partenariats et collaborations qui devraient continuer à être soutenus et renforcés.

Figure 1 : Schéma des partenariats CLOSM Ville de Québec



Les différences avec Sherbrooke reposent sur la place tenue par VEQ dans le champ de l'immigration et par le rôle de leader de concertation joué par la Ville de Québec. Ces deux éléments favorisent une meilleure articulation entre communauté anglophone et communauté francophone qu'à Sherbrooke. La communauté anglophone se situe plus concrètement dans un rôle de pont entre les communautés francophone et anglophone pour les immigrants et nouveaux arrivants des autres provinces canadiennes. On pourrait retrouver des articulations semblables dans la ville d'Edmonton entre communauté francophone minoritaire et communauté anglophone majoritaire. La présence et la reconnaissance par les autorités et structures locales d'organismes de la communauté minoritaire pour l'accueil et l'installation des immigrants est un élément moteur dans ces partenariats.

“Many times, people come here; immigrants would come here because they are looking for a place to practice their English. The lady from Island that I mentioned, she actually gives English second language class, private classes. And she has brought some of her francophone students here to meet with Anglophones to practice their English.” (intervenante Église)

« On a développé, au fil des années, une philosophie qui consiste à desservir la minorité tout étant un appui pour la majorité... L'idée c'est de bâtir un sentiment d'appartenance à la communauté anglophone, mais c'est aussi de bâtir un sentiment d'appartenance à la région de Québec... Nous, si on veut maintenir la survie de nos institutions, l'intégration est indissociable de la création d'un sentiment d'identification à sa région, à sa communauté. » (Directeur VEQ)

6 Les immigrants dont la première langue officielle parlée au Canada est l'anglais dans la ville de Québec

« Dès que tu as un réseau d'amis(es) dès que tu crées, tu brises cet isolement-là, tu brises ce sentiment, « je suis toute seule et parle pas français »... Vraiment, je crois vraiment qu'il y a quelque chose qui se crée, qui fait que les immigrants/migrants/allophones/anglophones puissent peut-être après ça se dire « bon ben c'est pas si pire que ça finalement Québec ». (Intervenante Jeffrey hall Community Center)

"I will have to go to school to improve my French. So, you know amount all these, I've been to Quebec about five years, I think Valcartier Family center always... I would say that's my only organisation that's helping me anytime I know that's a place where I can go" (femme chinoise).

"I was at Centre multiethnique and they didn't tell about the Jeffrey Hale. If they could told me about the English services, yes I need to learn French, this is compulsory in Quebec, I respect that but beside of that, to improve my career. I need something like Jeffrey Hale to help English to communicate more. And I stop where only for the language. To explain what I want to do. Or I have inside to explore and I stop there. Because of the language. So if I know the Jeffrey Hale or English or someone help for social work I could be better now." (homme birman)

6.1 Analyse des réponses au questionnaire

Malgré une diffusion active, sur les sites WEB des partenaires, sur leur page Facebook et sous format papier, nous n'avons pu obtenir que 17 réponses au questionnaire. 6 répondants au questionnaire ont fait l'objet d'une entrevue plus approfondie et 15 autres immigrants ayant fréquenté ou fréquentant les 11 organismes, ont aussi été rencontrés en entrevues individuelles si bien que notre bassin total de participants est de 21 pour les entrevues individuelles, 17 pour les questionnaires dont 6 ont fait les deux.

Les résultats au questionnaire sont présentés ci-dessous.

Tableau 13 : Suivi du sondage : Analyse Quantitative

Total des réponses : 17

Questions	Nombre de réponses	Réponses
Renseignements Généraux		
Quel âge avez-vous?	16	24 à 35 : 8 (50%) 36 à 45 : 4 (25%) 46 à 55 : 2 (12,5%) 55 et plus : (12,5%)
Quelle est votre origine ?	15	République Tchèque, Bangladesh, Allemagne, Vietnam, Colombie, USA, Cameroun, Népal, Mexique, Chine.
Sexe :	15	Femme : 11 (73,3%) Homme : 4 (26,7%)
Etat civil	15	Marié : 9 (60%) Célibataire : 5 (33, 3 %) Conjoint de fait : 1 (6,7%)
Quel est votre domaine d'emploi?	12	Serveuse, ingénieur, Professeur d'Anglais, Agent administratif, femme au foyer, Ingénieur, comptable

Questions	Nombre de réponses	Réponses
Parcours Migratoire		
1. Depuis combien d'années êtes-vous au Québec?	17	Moins de 1 an : 4 - 22,2% 1 à 5 ans : 8 - 50% 6 à 10ans : 0 11 à 15 : 2- 11,1% 16 à 20 ans Plus de 21 ans : 3 - 16,7%
2. Êtes-vous venu directement dans la ville de Québec ?	17	Oui (13) : 73 ,7% Non (4) : 26,3 %
3. Si non, avez-vous habité dans une autre ville canadienne avant?	4	Montréal (2), Charlottetown, Halifax Ontario
4. Est-ce que vous avez transité par d'autres pays avant?	17	Non : 15 (88%) Oui : 2 (12%)
5. Est-ce que vous avez transité par d'autres provinces du Canada avant	17	Oui (3) : 18% Non (14) : 82%
6. Quel était votre statut à votre arrivée au Canada?	17	Réfugié(e) (4) : 23% Immigrant(e) économique (4) : 24% Étudiant(e) international (2) : 12% Travailleur(euse) temporaire (2) : 12% Non précisé (5) : 29 %
7. Êtes-vous venu au Canada	17	Seul(e) : 5 (29,4%) Avec votre famille : 12 (70,6%)
8. Quelle est votre langue maternelle?	17	Tchèque, bengali, allemand, espagnol, anglais, peulh et français, népalais, vietnamien, chinois
9. Laquelle des deux langues officielles avez-vous apprise en premier?	17	Anglais : 12 (70,6%) Français : 5 (29,4%)
10. Quelle langue parlez-vous à	16	Maison : English 5 27,8 % French 4 22,2 % Other 7 38,9 % École : English 6 50,0 % French 6 50,0 % Other 0 0,0 % Travail : English 6 66,7 % French 3 33,3 % Other 0 0,0 %
11. Combien d'années d'études avez-vous complétées?	15	1 à 10 ans : 8 (53%) 11 à 20 ans : 6 (40%) Plus que 20 ans: 1 (7%)
12. À quelle communauté vous sentez-vous davantage intégré?	17	Anglophone - 10 Francophone - 6 Autre- 1 (Bangladesh)

Questions	Nombre de réponses	Réponses
13. À quel groupe vous sentez vous davantage appartenir?	15	Anglophone 5 33,3 % Francophone 3 20,0 % GroupeReligieux 2 13,3 % Autre 5 33,3 % Autre : czech, greek, bangladesh, Canadien-québécois, citoyenne du monde
Intégration et adaptation		
Services à l'arrivée		
14. Est-ce qu'il y a un organisme qui vous a accueilli lors de votre arrivée ?	17	Non : 7 (41%) Oui : 10 (59%) Lesquels : Canadian Multicultural Services, PEI à Halifax, Centre Multiethnique, SAAI, Centre Multiethnique, VEQ, Jeffrey Hale
15. Quels services vous ont été offerts?	8	*Aide à la recherche d'emploi * Activités sociales et culturelles à Halifax *Santé, installation, orientation, *Information pour les premières démarches, atelier du français, cuisine collective, groupe d'achats. *Cuisine collective, ateliers de français, orientation. *Informations, installation, inscription, agence du Revenu, légalisation de diplômes, etc. *Interaction avec les différentes communautés Baby Chat, Take A Break, holiday gatherings, Mom's Night Out, business coaching, general guidance and community news updates.
16. Comment avez-vous trouvé le service de cet organisme?	10	Très satisfaisant : 7 Ni insatisfaisant ni satisfaisant : 2 Assez satisfaisant : 1
16.1. Est-ce que les services de l'organisme qui vous a accueilli vous ont permis de	9	Mieux vous intégrer dans la ville de Québec : 5 Trouver un emploi dans la ville de Québec : 3 Préparer une entrevue : 1
17. Dans quelle langue les services vous ont été offerts ?		Anglais : 5 (50%) Français : 5 (50%)
18. Est ce qu'on vous a référé à un autre organisme?	17	Non : 9 (53%) Oui : 8 (47%)
18.1. Si oui, dans quelle langue ?	7	5 en français et 2 Anglais
19. Est-ce que vous avez été chercher du soutien auprès d'autres organismes par vous-même?	16	Non : 6 (37%) Oui : 10 (63 %)
19.1. Si oui, dans quelle langue	7	5 en Français et 2 en Anglais
20. Est-ce que vous avez eu affaire à des services de la communauté anglophone à Québec?	16	Non : 8 (50%) Oui : 8 (50%) Oui : VEQ (cité 5 fois), Valcartier Family Center, Jeffrey Hale (cité 3 fois),
21. Quels services avez-vous utilisés dans ces organismes?	8	*Services de santé (2 fois) *Aide à la recherche d'emploi - Formation (2 fois) *Recherche de logement * business coaching(2) *Art and Craft *Information et nouvelles *Rencontre entre les communautés

Questions	Nombre de réponses	Réponses
22. Comment avez-vous trouvé le service de cet organisme?	8	Très satisfaisant :3 Ni insatisfaisant ni satisfaisant :1 Assez satisfait :4
22.1. Est-ce que ces services de la communauté anglophone vous ont permis de	8	*Trouver un emploi dans la ville de Québec *Trouver une formation dans la ville de Québec *Trouver un logement dans la ville de Québec *Mieux vous intégrer dans la ville de Québec- *Trouver des amis
23. Est-ce que vous avez utilisé les services d'un organisme communautaire « porte d'entrée »?	14	Non : 9 (64%) Oui : 5 (36%) (Jefferey hall, VEQx2, Centre Multiethnique,)
23.1. Si oui, dans quelle langue les services vous ont été offerts?	5	Anglais 3 Français 2
24. Avez-vous participé à une forme de jumelage ou de mentorat ?	11	Non : 10 (91%) Oui : 1 (9%) Business coach
24.1. Si oui, dans quelle langue?		Anglais - 1
25. Avez-vous eu accès à des services d'accompagnement ou d'intégration ? (orientation, formations, recherche de logement, liens avec l'école, etc.)	14	Non : 11 (79%) Oui : 3 (21%) recherche de logement et orientation, orientation et formation, recherche d'emploi
26. Est-ce que vous avez senti qu'il y avait des partenariats entre les organismes des communautés anglophones et francophones?	15	Non : 4 (26,7%) Je ne sais pas : 11 (73,3%)
27. Est-ce qu'il y avait des immigrants employés dans les organismes?	16	Oui : 5 (31,25 %) Non : 0 Je ne sais pas : 11 (68,75%)
28. Est-ce que vous avez participé à des activités interculturelles?	14	Non 9 (64%) Oui 5 (36%) Baby chat, social, activités offerte par d'autres organismes interculturels, rencontre interculturelle, concert, marché de Noel, etc...
28.1. Si oui, dans quelle langue?		English 2 40 % French 2 40 % Autre 1 20 % (espagnol)
29. Avez-vous été bénévole dans un organisme?	17	Non: 10 (59%) Oui : 7 (41 %) CAABC, RIRE 2000, GIT, SAAI, Communauté Allemande, Red cross,
29.1. Si oui, dans quelle langue?	7	English : 1 (14,3%) French : 5 (71,4%) Autre : 1 (14,3%)

Les points saillants issus du sondage

Le sondage confirme les régions d'origine des immigrants dont la première langue parlée est l'Anglais à Québec (Asie, États-Unis, Europe). Il donne un premier panorama des statuts variés de ces immigrants à leur arrivée : immigrants indépendants, étudiants internationaux, travailleurs temporaires, réfugiés. Par ailleurs, on y perçoit des trajectoires de migration dont plusieurs passent par d'autres provinces canadiennes. On constate que les répondants ont pour la majorité un niveau d'éducation supérieure et qu'ils exercent comme professionnels bien qu'une partie importante soit étudiante ou en recherche d'emploi. Ils travaillent pour 60% en anglais. Il est à noter que leurs langues maternelles sont diverses et que plusieurs réfèrent à leur communauté d'origine en cas de besoin (en particulier les communautés asiatiques). Notons que, pour ceux qui ont eu des services d'accueil à Québec, la moitié d'entre eux les ont reçus en français et l'autre moitié en anglais. Ils semblent satisfaits de la même manière. Par contre les répondants, dont l'Anglais est la première langue parlée, se sentent plus intégrés à la communauté anglophone. Notons aussi qu'il semble y avoir eu peu de références entre les deux communautés et que les répondants ont de la difficulté à percevoir des partenariats entre les organismes des communautés anglophone et francophone. Finalement les services rendus par les organismes anglophones ont facilité l'accueil mais aussi, pour les quelques participants qui les ont utilisés dans cet objectif, la recherche de logement, l'orientation socio-professionnelle, l'entrée en emploi, le réseautage et au final l'intégration sociale.

6.2 Portraits et trajectoires des participants aux entrevues

L'échantillon des personnes rencontrées, bien que recruté de manière aléatoire (selon leur volonté à participer), à partir des organismes sélectionnés, semble typique des immigrants dont la première langue parlée est l'anglais à Québec, que ce soit en ce qui concerne la région d'origine, le statut d'entrée, la trajectoire et les raisons de s'installer dans cette ville. Ainsi près d'un tiers est originaire d'Asie et du Moyen Orient alors qu'un quart vient des États-Unis.

Tableau 14 : Région d'origine des participants?

Région d'origine	Total	Pays d'Origine	Total
Maghreb	1	Algérie	1
Afrique Sub-Saharienne	2	RD Congo	1
		Cameroun (partie anglophone)	1
Moyen Orient	1	Iran	1
Asie	6	Chine	1
		Birmanie	1
		Népal	2
		Philippines	2
Amérique du sud et latine	3	Colombie	2
		Mexique	1
Amérique du Nord	5	États-Unis	5
Europe	2	Islande, Allemagne	2

Les pays d'origine sont dans la grande majorité des cas des pays anglophones ou dont la seconde langue officielle ou apprise à l'école est l'Anglais.

Tableau 15 : L'anglais est la première langue parlée au Canada pour la grande majorité d'entre eux.

Première langue au Canada	Région de Provenance	Total
Anglais	Asie, USA, Europe, Afrique anglophone, Colombie, Mexique, Allemagne	18
Français	Algérie, Colombie, RD Congo	3

Tableau 16 : Les âges des interviewés se répartissent comme suit :

Âge	Nombre
20 à 30 ans	7
30 à 40 ans	8
40 à 50 ans	3
Plus de 50 ans	3

Tableau 17 : Et ils vivent à Québec pour 30% depuis moins d'un an et pour les 3/4 depuis moins de 5 ans :

Âge	Nombre
Moins de 1 an	6
De 1 à 5 ans	10
De 5 à 20 ans	2
Plus de 20 ans	3

7 sur 21 sont arrivés avec le statut de réfugiés, certains avec leurs parents, d'autres avec leurs propres enfants. Ces derniers ont été reçus par un organisme d'accueil soit à Québec soit dans leur première destination au Canada. 25% sont des étudiants internationaux ou des conjoints d'étudiants internationaux venus pour compléter leurs études à l'Université Laval.

« L'adaptation est difficile, je dirais même très difficile car ici tout est en français, la communauté anglophone est faible et vraiment éparpillée donc on se retrouve seule en arrivant ici... Ce serait plus difficile d'entreprendre de nouvelles démarches pour changer de ville et puis mon mari est étudiant à l'université de Laval, il a entrepris de longues études donc... » (femme Camerounaise)

"I know that learning French for living in Québec is necessary but it is normal that somebody like me who is a new international student has lots of difficulty with language at his/her first year of entrance, so if all of their workshops (of university) were also available in English, it will be excellent. But now I cannot use most of them". (femme iranienne).

Une partie d'entre eux (moins de 20%) vit en couple mixte avec un francophone ou un Canadien anglophone.

"But finally, despite all of that, I came back home to Québec, after marriage, in September 1991. She came in December." (Conjoint québécois de femme des Philippines).

“He’s not Chinese, so we met back 5 years I came to Canada. I came in Canada as an independent immigrant, in French we call it economic immigrant. Basically you have to have a work experience, you pass a test all that stuff. So 2010 I moved to Québec. It’s a new challenge for me, I got to study French... So, first thing when my husband had the information about VEQ, we were happy... because his mother tongue is English”. (conjointe chinoise d’un homme Torontois)

Tableau 18 : Ils ont été recrutés à partir des organismes suivants :

	Nombre
Centre multi-ethnique	2
SAAI	3
VEQ	4
Centre Famille Valcartier	2
Eastern Quebec Learning Center	1
Jefferey Hale	3
Églises	6

Cependant la majorité fréquente ou a fréquenté plusieurs de ces organismes selon la durée de vie à Québec et selon les besoins.

Partant de ces organismes, nous avons rencontré 18 femmes (une femme a été rencontrée en compagnie de son conjoint) et 3 hommes ce qui correspond aux chiffres de fréquentation des organismes tant anglophones que francophones. 17 participant-e-s, dont 15 femmes et 2 hommes sont mariés et la grande majorité avec des enfants (15) et 4 seulement sont célibataires dont 2 vivent avec leurs parents. On comprend que nous avons rencontré essentiellement des membres de familles qui fréquentent ces organismes pour des besoins sociaux, sanitaires, éducatifs, linguistiques, de formation et d’intégration au sens large.

La majorité des interviewés est arrivée directement au Canada dans la ville de Québec mais 6 ont vécu dans d’autres villes et provinces canadiennes :

Tableau 19 : Première destination autre que la ville de Québec

Première destination au Canada	Pays d’origine	Nombre
Montréal, Saguenay	USA, Mexique	2
Autre province (Ontario, Nouveau Brunswick, Colombie Britannique)	Philippines, Bangladesh, Chine, Birmanie	4

C’est généralement l’emploi qui les amène dans la Ville de Québec et cela peut être l’emploi de l’un ou l’autre membre du couple, plutôt celui qui est déjà francophone dans les couples mixtes.

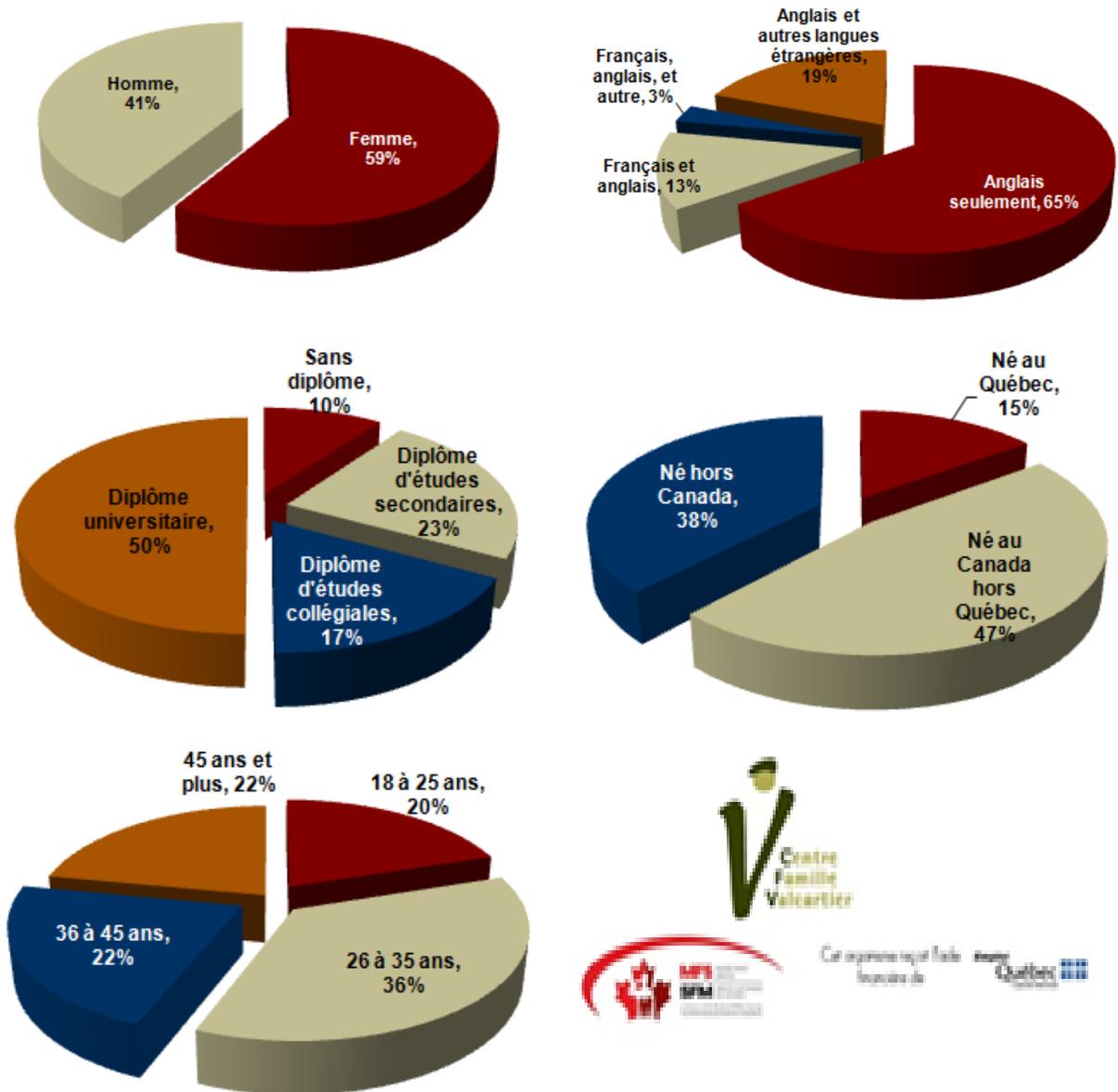
“I came to Canada in 2008 to study, to do my master in Ontario. After that I moved to London, Ontario and my husband started to do his PhD there and I started working for a consulting firm. I was there for three years. After my husband finished his studies, we moved to Barrie Ontario for our jobs. After that, a company in Quebec City contacted my husband and offered him a good opportunity so we got here. We moved to Quebec City last year.” (femme du Bangladesh).

Par ailleurs plusieurs organismes considèrent, parmi leur clientèle immigrante, les Canadiens anglophones venant d’autres provinces. En particulier ils leur offrent comme aux immigrants des services d’accueil, des cours de langue, de l’orientation professionnelle et des groupes de réseautage et de soutien.

Ainsi le figure ci-dessous indiquent la clientèle du Centre de la Famille Valcartier, permettant de voir la fréquentation importante d'immigrants (38%) mais aussi de migrants internes au Canada (47%). Les 2/3 parlent l'anglais seulement alors que l'autre tiers parle plusieurs langues dont l'anglais et le français pour 16% d'entre eux. Dans notre échantillon, nous avons sélectionné uniquement les immigrants nés hors du Canada.

Figure 2 : Portrait de la clientèle du Centre de la famille Valcartier

Portrait de notre clientèle 2008 à 2014 Service d'aide à l'emploi/Centre de la Famille Valcartier Anglophone de la communauté civile de Québec



Faits saillants : Qui sont les immigrants dont la première langue parlée est l'anglais à Québec?

De manière globale, à Québec, les immigrants qui parlent anglais à leur arrivée peuvent être classés en cinq grands types : 1) Les immigrants arrivés dans une province anglophone et qui viennent à Québec ensuite (par exemple Chinois); 2) les membres de couples mixtes (québécois francophone, conjoint immigrant parlant anglais à l'arrivée, par exemple originaire des Philippines); 3) Les membres de familles migrantes temporaires comme les étudiants internationaux ou des travailleurs temporaires; 4) Les immigrants indépendants venant des États-Unis, arrivés depuis une plus longue période ou passés par d'autres régions du Canada; 5) Les familles réfugiées et immigrantes dont l'un ou les deux membres du couple ont appris l'anglais dans leur pays d'origine (Bhoutanais, Brésiliens).

Les quatre premiers types vont aller plus directement vers les services anglophones et faire le pont ensuite vers les services francophones. Les derniers arrivent dans le cadre de l'immigration au Québec et sont accueillis d'abord par les organismes francophones qui feront éventuellement des références ensuite. Ces derniers peuvent aussi fréquenter dans un premier temps les églises anglophones ce qui va représenter pour eux une entrée vers la communauté anglophone.

6.3 Utilisation des services anglophones et francophones

« Si les services publics pouvaient aussi être en anglais, il ne s'agit pas de faire tout en anglais car on sait qu'on est dans une ville francophone et qu'on doit faire un effort pour apprendre la langue mais ils pourraient juste faire un petit effort pour nous laisser le temps d'apprendre la langue. Because I assure you people I knew here, went to Toronto because of the French ». (femme camerounaise).

“In English they help me and they give me service to go to school to learn French” (femme des États Unis).

Vignette : une femme du Bangladesh

Cette femme de 30 ans, détentrice d'une maîtrise, est originaire du Bangladesh. Elle est arrivée à Québec il y a quatre mois et elle était en Ontario avant depuis 2008. Elle a déménagé à Québec avec son mari canadien qui y a obtenu un emploi. Elle a commencé des cours de francisation pour connaître la base.

“ Quebec is different. I've been living in Canada for a long time, but Quebec feels like I'm in another country. Because of the language, all the stuff I cannot understand, like the signs on the road I cannot understand. But now it's getting better, I can understand things. It's been difficult the first few months but I have settled down a bit and I'm enjoying.”

Elle a trouvé par elle-même VEQ en fouillant sur Internet.

« I found VEQ and there is a lot of Facebook groups for Anglophones in Quebec, I asked different questions there. They were really helpful. When I came, I went to VEQ to get their welcoming package. It is really helpful. Because they have a list of directory with all the business that offer services in English. I found a dentist, I found a mechanic, a hairdresser; all those people from there. But it's not like they come over to welcome you or something. I approached them. I needed help to do all that stuff. »

Ensuite, elle a été référée au Centre de la Famille Valcartier où elle a reçu de l'aide pour traduire son cv en anglais et recevoir différents conseils de la conseillère d'orientation. Elle a aussi été rassurée sur les possibilités de trouver un emploi en anglais tout en développant le français dans ses relations sociales.

“I talked with the guidance counsellor Valcartier and she was like okay you just learn French just to speak with colleagues but if you do engineer stuff, you don’t need French. They work with all over the world so they don’t care that much about French. It’s English. You keep on trying and hopefully, you’ll get a job soon. But still continue your French to be able to speak to your colleagues. I followed their advice and I’m going through this process and I’ll see what happens”.

Elle restera au moins deux ans avec son mari à Québec pour voir les possibilités d’emploi. Si elle n’en trouve pas, ils sont prêts à repartir vers d’autres provinces canadiennes et, ce, bien qu’ils apprécient la ville de Québec.

“So I’ve giving it 2 years to see if I can do something here, then okay. I’ll like it here actually cause if you compare with Ontario, it’s a very beautiful place and it’s a bit cheaper, like the houses here and all those things, it’s cheaper here than in Ontario. So I like it in that aspect but if I can find a job, it’s difficult for me to say no.”

Vignette Un homme colombien accueilli par les services francophones

Cet immigrant d’origine Colombienne, est marié et père de deux enfants. Arrivé directement à Québec, il y a 2 ans, il est ingénieur de télécommunication par formation, présentement en recherche d’emploi en même temps qu’en francisation. En arrivant à Québec il parlait plus l’anglais que le français, mais il ne savait pas que les services à la langue anglaise existaient. Il utilise les services du SAAI et le Centre Multiethnique. Il a utilisé aussi les services de RIRE 2000 et Libre emploi. Il est satisfait des services reçus par ces organismes mais il trouve qu’il y a un manque pour l’accueil des immigrants économiques et aussi un manque de service adéquat d’accompagnement pour l’emploi. Il est bénévole au SAAI. L’utilisation des services en français l’a aidé à élargir son réseau et à améliorer son français. La proximité des services est très importante pour lui. Il estime également nécessaire d’avoir des services en langue anglaise considérant combien cette langue est important pour l’emploi. Il se pense bien intégré à la ville de Québec et à la communauté francophone, mais, pour être 100% intégré, il lui manque l’emploi et son statut socioprofessionnel d’origine. Il se considère comme un immigrant d’origine colombienne. Si lui et sa femme ne trouvent pas d’emploi dans la ville de Québec, ils planifient un déménagement éventuellement dans une province anglophone.

6.3.1 Accessibilité

La visibilité et l’accessibilité des organismes anglophones représentent un point important dans le discours des immigrants. En particulier plusieurs mentionnent avoir dû faire des recherches par internet pour les trouver. Plusieurs disent aussi qu’ils ont passé une longue période à Québec sans savoir où s’adresser. Ceux qui ont pu trouver rapidement, soit par leur réseau amical, familial, par l’église ou par la Ville, les services de VEQ sont très satisfaits. D’autres ont été orientés par les services francophones soit vers le Centre Familles Valcartier, soit vers Jeffrey Hall, plus souvent pour des questions de santé ou de suivi familial. C’est par ces services qu’ils ont entendu parler de VEQ et qu’ils ont pu ensuite avoir accès à plus d’informations sur les organismes et les ressources anglophones. VEQ ne peut jouer le rôle de porte d’entrée de la communauté anglophone que si les immigrants ont connaissance de son existence.

“I went first to VEQ from there they give me the information about VFC where we could have some coaching and some résumé (CV pour l’emploi).” (femme iranienne)

“I look up the VEQ. So I have been in their events, they have a lot of event every fall, support, activities for English speaking community. I look up the church that I’m going to. So, I google the church and I found it. And those are the organization that I’ve been in contact with.” (femme islandaise).

6.3.2 Accueil

Généralement, lorsqu'ils atteignent les organismes anglophones, les immigrants se disent satisfaits ou très satisfaits de l'accueil chaleureux qu'ils y reçoivent, et ce, tant dans le questionnaires que dans les entrevues menés pour la recherche. En particulier, plusieurs parlent de leur frustration à l'arrivée, face à la langue, et de l'accueil qui leur permet de se sentir sécurisés et motivés pour les démarches à venir.

“The first few weeks were really frustrating for me. So when I went there (VEQ) and talked with them, they said okay it's natural, it's not only you, everyone goes through the same thing. That gave me a lot of courage, I calmed down and okay, yeah I can do this.” (femme Bangladesh)

Ceux qui sont passés par les églises avant de connaître les organismes ont apprécié l'accueil chaleureux et informel qu'ils y ont reçu et qui les a informés sur la communauté anglophone tout en leur permettant d'aller vers les organismes et activités dont ils avaient besoin.

“I was greeted in a friendly manner at Chalmers Wesley. They gave me the VEQ Community Calendar and that was of help.” (femme USA)

I always feel that I am at home and everyone is so great, wonderful and extremely friendly. We always bring our son, Mark to the Sunday school, and we noticed he is always happy. The Sunday school teachers are very nice and he has a good opportunity to socialize and to learn the Bible. All information and documentation regarding C-W church and the English-speaking community required for newcomer has been provided by the church and we feel so grateful about that. (femme Philippines).

6.3.3 Langue

La question de la langue d'usage quotidien, de la langue de travail et de la langue parlée dans les services santé social représente un enjeu majeur pour les participants à l'étude, en particulier pour ceux qui n'ont aucune connaissance du français à leur arrivée.

“I found difficult, I do not know how to speak French and I do not understand French, and I find very difficult to communicate with people.” (femme népalaise accueillie dans les services francophones).

“I took French lessons for only 1 week. After that I stopped. It was very hard for me because I've already study in English, the alphabet and words, I had memorized in English. When the alphabet and I have to memory another one, I forget English. I mix English with French and it's very difficult. If I don't study English and start with French, it would be better, good for me.” (homme birman)

Le fait de recevoir des services en Anglais est, pour ces immigrants, particulièrement rassurant et leur permet de développer plus rapidement un sentiment de bien-être. Plus l'attente est longue avant de connaître ces organismes anglophones et plus le sentiment de frustration peut être élevé. Une des recommandations faite par les participants et mentionnée aussi par les intervenants est de favoriser un accueil en anglais et pour les anglophones, très rapide pour donner toutes les informations pertinentes.

« Par exemple, pour les immigrants qui arrivent à Québec, qui ont fait le choix de venir à la ville de Québec, il faut que dès leur arrivée à l'aéroport, on leur indique les endroits précis où aller pour tels ou tels services anglophones. Ils savent avant que j'arrive ici que je suis Anglophone, tous mes diplômes sont en Anglais. La semaine passée j'ai fait un test de l'Office Québécoise de la langue française, ils savent avant de me donner un visa que je suis anglophone, donc ces services-là devraient être prêt à l'arrivée. Well as soon as I arrive, they should give

me a list of all the organizations in English I will rather prefer to study in English in Quebec. To know where I can do my shopping, buy books in English. Someone who advise me: "you can go here and get these services...", for example housing, how to pay my bills, where I can get a phone, I never received such services, never. »

Finalement les participants voient bien le rôle de pont linguistique vers la communauté francophone que peuvent jouer les organismes anglophones.

"In English, they (Jeffrey Hale) help me and they give me service to go to school to learn French" (femme USA)

6.3.4 Informations et références

Les participants sont tous très satisfaits des informations obtenues en particulier à VEQ. Le Kit d'informations qui y est remis aux nouveaux arrivants leur permet de se repérer tant dans la ville que dans les organismes.

« I think that the VEQ is a very good organization and they have all the information in wherever you need they can direct you to that place. Going to church help me a lot to build a community, but I understand that is not the same for everybody. But, I guess is finding a place where you can meet other people. I would start with the VEQ. » (femme islandaise)

Les références faites à partir de VEQ, par exemple vers le Centre familles Valcartier ou vers Jeffrey Hales sont aussi très appréciées.

« I Have gone to Valcartier... That's through VEQ, and also the last first two years I had being a volunteer at VEQ, as a doing the income tax for the person who's income are load. I've been doing income tax for myself. I am capable of doing that, is not to hard. So, I've been there a couple time ». (femme USA).

Dans plusieurs organismes on mentionne l'importance de ces références. Elles sont aussi citées pour les organismes francophones mais il semble qu'elles restent alors spécifiques à la communauté francophone. Ainsi les interviewés relevant des centres francophones n'ont pas eu d'information sur les organismes anglophones quels qu'ils soient et quelle que soit la langue parlée en premier. Seule une jeune femme népalaise mentionne qu'on l'a envoyée vers Jeffrey Hale pour une question de santé mais que pour tous les autres services, ils lui ont été donnés en français, éventuellement avec un interprète népalais.

6.3.5 Suivi personnalisé

Les participants apprécient hautement le suivi personnalisé et non jugeant qui leur est offert dans les organismes anglophones que ce soit en santé-social ou sur le plan des formations.

« Oui, oui, ils sont très gentils, ils ne nous jugent pas et nous acceptent comme nous sommes. They are not judgemental, ils te prennent comme tu es, ils ne nous demandent pas d'expliquer les raisons pour lesquelles nous sommes ici, comme demander par exemple, est-ce qu'il y a la guerre dans ton pays ? » (femme du Cameroun en formation au Quebec Learning centre).

Ils identifient cette philosophie de l'intervention personnalisée à la communauté anglophone et à l'organisation même des services.

« Donc, quand j'ai approché le système, à l'hôpital Jeffrey Hale, j'ai dit wow, c'est tous les mêmes intérêts que moi, les mêmes pensées que moi. C'est pas simplement la langue. Ce n'est pas qu'ils parlent anglais, c'est quelqu'un qui t'écoute, qui te sent appartenir, avec le médecin de famille qui soit la même personne tout le temps, avec un suivi et tout ça. C'est ça que j'aime. » (femme mexicaine).

6.3.6 Activités interculturelles, communautés ethniques et bénévolat

Les participants à l'étude installés depuis plus d'un an à Québec mentionnent plus que les autres les activités interculturelles comme des espaces de socialisation et de réseautage.

« Even though the church is really multicultural. If you go back to 40 years ago, it would have been labeled as a white English anglo Saxons church, but in our church, there is German, Indian, Filipino, Japanese. So there is a variety of people and what is common in their case is that they all speak English. What we did on our side was what we called a Filipino bible study. That was the time where we would meet, everybody would bring a dish and we would study the bible. It was specifically limited to Filipino. We would also have a Chinese couple and they would come and we would have another hybrid couple. It would be a time for them to really have a time among them with Filipinos together ». (femme Philippine)

“I organize by my own discussion group, I thought that if I wanted it I must organize it myself and I often organize the pot-luck, on Sunday I have to organize other activities. My approach is that if I want something so I just organize it.” (Femme islandaise)

Ces activités ouvrent sur l'intégration sociale des immigrants et si elles sont citées par plusieurs participants, elles semblent particulièrement importantes pour les résidents temporaires (étudiants internationaux, travailleurs temporaires) afin de faciliter la socialisation qui permettra peut-être ensuite la rétention par une demande de résidence permanente.

“After 5 month of my arrival, I want to participate in VEQ events to find some friends out of Iranian community and become familiar with other cultures too. Until now I just use Bureau de la Vie Étudiante (Université Laval) services and participate in one of VEQ events. I learn about these organizations for BE, by their emails. For VEQ, one of my friends introduces them to me”. (femme iranienne étudiante internationale).

Elles représentent une occasion d'intégrer les communautés ethniques qui sont souvent les premiers soutiens à l'arrivée mais aussi d'élargir les réseaux locaux à d'autres immigrants, à la communauté anglophone et à la communauté francophone locale.

De même les groupes de jeunes familles organisés spécifiquement au Centre Familles Valcartier et au Partenariat communautaire Jeffrey Hale, représentent des opportunités de se créer un réseau, de socialiser entre parents dans la communauté anglophone et/ou au sein de groupes mixtes anglophones francophones. Ils sont cités plusieurs fois, utilisés et appréciés.

6.4 Effets des services : santé, emploi, formation linguistique, intégration familiale et sociale

“Jeffrey Hale, they offer me to meet friends and picnic and stuff like that.”

Le questionnaire permet d'identifier des impacts des organismes d'accueil francophones et anglophones soit, pour des personnes qui ont utilisé ces services dans cet objectif : l'intégration dans la ville de Québec (5), l'emploi (3), la préparation pour la recherche d'emploi (1). On retrouve ici quasi à égalité les deux grands objectifs de ces services : l'intégration sociale et l'insertion en emploi. Si on regarde de plus près, on peut constater que les immigrants reçus dans les services francophones mentionnent surtout l'intégration alors que ceux reçus par les organismes anglophones mentionnent plus l'emploi. Les chiffres sont trop faibles pour être déterminants cependant si on regarde les organismes en anglais pour les immigrants (incluant cette fois tous les services), on retrouve d'abord une diversité de services : services de santé (2 fois), aide à la recherche d'emploi - formation (2 fois), recherche de logement, business

coaching(2), atelier détente Art and Craft, information et nouvelles, rencontre entre les communautés. 7 bénéficiaires sur 8 sont très ou assez satisfaits et 5 mentionnent que ces services leur ont permis de :

- *Trouver un emploi dans la ville de Québec
- *Trouver une formation dans la ville de Québec
- *Trouver un logement dans la ville de Québec
- *Mieux s'intégrer dans la ville de Québec
- *Trouver des amis.

L'intégration sociale et l'insertion professionnelle ressortent de nos entrevues comme des effets des services donnés en anglais mais, le plus souvent, dans une articulation de ces services et, parfois, dans leur conjugaison avec des services francophones. Un seul organisme ne peut avoir à lui seul un tel effet mais leur cumul et les partenariats entre les organismes favorisent les deux types d'intégration sociale et en emploi.

Et clairement, pour tous les participants, les deux types d'intégration passent par l'information tant sur la ville de Québec, sur les emplois, les formations, les possibilités de francisation que sur les activités de socialisation qui peuvent être interculturelles, liées à la communauté anglophone ou encore aux communautés ethniques.

Enfin il est notable que lorsque l'emploi est assuré pour l'un des membres du couple, le recours aux organismes anglophones pour l'autre membre a des effets particulièrement positifs tant sur le plan de l'intégration sociale de la famille que de l'insertion en formation ou en emploi de la personne anglophone.

6.5 Appartenances et rétention

Il semble que les pratiques inclusives des organismes favorisent l'appartenance et la rétention non seulement à la communauté anglophone mais aussi à la Ville de Québec. Cependant, dès 2011, nous soulignons la grande mobilité des immigrants anglophones et allophones s'installant temporairement soit pour l'emploi, soit pour les études et la formation. Cette mobilité peut avoir des effets sur le sentiment d'appartenance faible tant vis-à-vis de la communauté anglophone que de la communauté francophone, comme on le voit pour l'étudiante internationale rencontrée.

Les organismes anglophones tels que VEQ, le centre familles Valcartier, les centres Jeffrey Hale et les églises visent à favoriser un sentiment de bien-être à Québec, des réseaux anglophones et francophones, du soutien et de l'entraide ce qui contribue sans aucun doute à développer l'appartenance et la rétention. Les réponses au questionnaire démontrent que la fréquentation des services en anglais favorise l'émergence d'un sentiment d'appartenance à la communauté anglophone ainsi que pour certains l'identification à leur communauté ethnique, l'un n'excluant pas l'autre. Les entrevues montrent que ce sentiment d'appartenance à la communauté anglophone, lorsqu'il va de pair avec une bonne intégration sociale et économique, dépasse les frontières linguistiques et rejoint l'ensemble de la communauté de la Ville de Québec.

“When my husband and I came to Canada (some 20 years or more ago), it was not from such an exotic locale, nor distance, as most immigrants. Nevertheless, Québec was definitely a foreign country and a foreign language for us. We each had work, and fairly interesting work, but that did not give us ‘community.’ Someone introduced me to Chalmers-Wesley through the church Women’s Club. It was years before I was interested in the rest of the congregation, but that group of women became my ‘sisters-in-law’ in Canada.” (femme des USA)

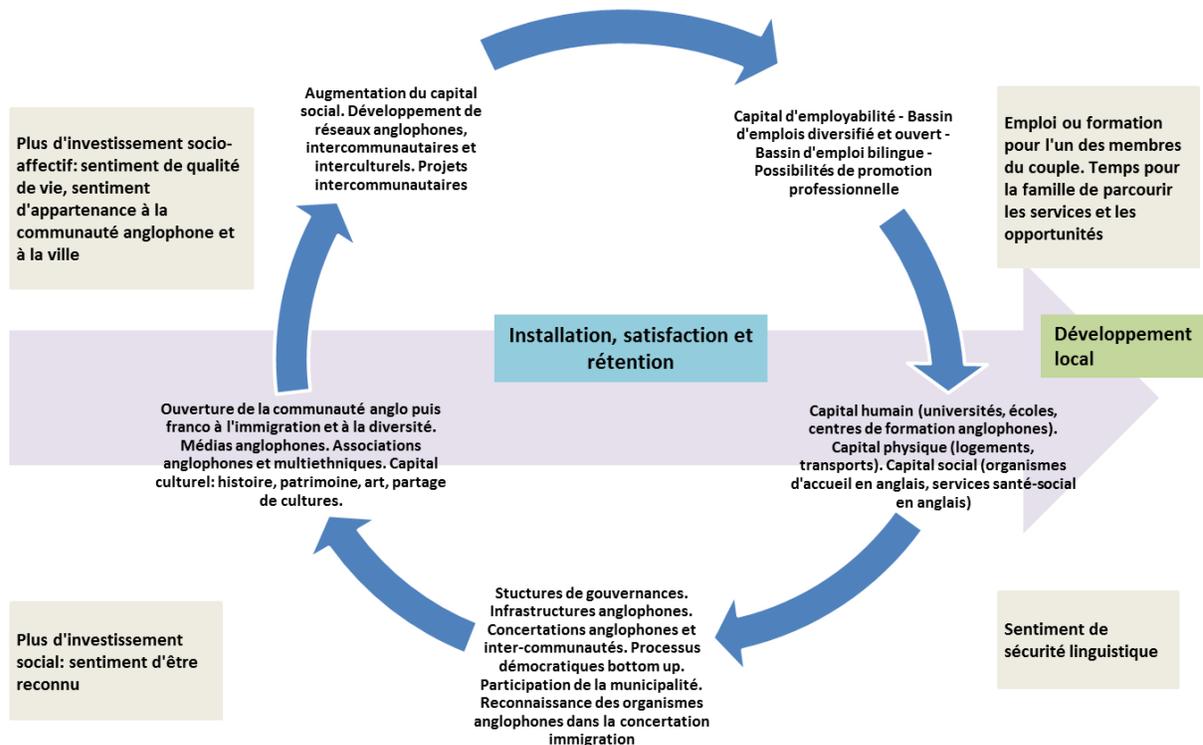
“I think that the fact I can have English services, make it easier and more enjoyable for me to be here, I can feel that I’m in Canada although I’m here (in Quebec). I think it helps me to feel it more like home.” (femme islandaise).

Si nous reprenons le schéma produit dans le cadre de recherches sur l’intégration dans les régions du Québec (Vatz Laaroussi, 2012), nous constatons l’importance du bassin d’emploi et de son ouverture ainsi que de la présence d’organismes de la société civile pour favoriser le sentiment de qualité de vie et finalement la rétention des personnes immigrantes. Le sentiment de qualité de vie est associé au bien-être physique, économique, social et psychologique de la personne et de sa famille. Ce bien être est aussi relié à l’environnement des personnes, à leurs réseaux, aux possibilités qui s’offrent à elles et à l’ouverture des communautés à leur égard.

“I think that since I am in a bilingual posture I feel that I have more integrated more into the English community, but because of my husband I also hang out with people that are French speakers. Although, most of his friends are my friends. My closes friends are most English speaker”.(femme islandaise dont le mari est français).

Selon nos informations, nous pouvons reprendre ce schéma et le développer comme suit pour les immigrants anglophones dans une ville du Québec.

Figure 3 : Schéma du processus d’installation rétention des immigrants anglophones dans une ville du Québec



7 De bonnes pratiques qui facilitent l'intégration et la rétention

« On veut faire partie de la solution et non du problème » (groupe focus)

7.1 Analyse selon le modèle écologique des bonnes pratiques CLOSM

À partir des synthèses et analyses, il ressort que les bonnes pratiques analysées dans le modèle écologique, proposé dans notre rapport de janvier 2015, sont validées par les dynamiques de la Ville de Québec.

L'instauration d'un organisme porte d'entrée et pivot, connu tant par les organismes anglophones que francophones, est une pratique dont les effets sont incontestables en termes d'accueil et d'installation des nouveaux arrivants.

Des pairages, des jumelages, du mentorat sont mis en œuvre par divers organismes, souvent de manière informelle, et ils regrettent de ne pas avoir plus de financement pour cela. On voit d'ailleurs que les interviewés ne mentionnent que peu ces jumelages qui, pour eux, ne sont pas offerts comme des services. Les mentorats en lien avec l'emploi sont cependant mis de l'avant et appréciés. De même, des jumelages informels, selon les besoins linguistiques et les âges, sont aussi valorisés, entre autres, par les églises.

La personnalisation des services est aussi appréciée du fait que les organismes sont à taille humaine et que les nouveaux arrivants ont besoin d'attention particulière. On valorise aussi l'accompagnement personnalisé dans l'accès à la santé, la formation professionnelle, l'apprentissage du français ou la recherche d'emploi.

L'accompagnement et la conception d'intervenants pivot sont privilégiés dans tous les services et accueillis très favorablement par les immigrant-e-s.

Les interventions de groupe, informelles et de proximité, telles que les cafés rencontres, les repas communautaires, les groupes de discussion, sont vues comme permettant de développer les réseaux et de lutter contre l'isolement.

Le bénévolat est mis de l'avant comme une modalité pour faire fonctionner les organismes, pour s'intégrer mais aussi pour « faire communauté ». Des organismes comme VEQ, le Centre familles Valcartier et Jeffrey Hale ont de nombreux bénévoles de toutes origines, certains sont intégrés à leur conseil d'administration et plusieurs employés de ces organismes sont nés hors du Canada.

Le bilinguisme est considéré comme essentiel à la vie sociale et économique à Québec. Le Centre de la famille Valcartier fonctionne dans les deux langues, donne des cours de français et d'anglais et aide les immigrants à faire leur CV en français et en anglais. Il en est de même pour le Eastern Quebec Learning Center. Les activités de rencontre de groupe et interculturelles mises en œuvre par les églises, le centre Valcartier, VEQ ou Jeffrey Hale, se déroulent de manière bilingue, voire incluent les langues maternelles des participants. Dans tous les cas, on oriente les personnes immigrantes vers des cours de français dans divers organismes de la communauté anglophone ou francophone.

Le réseautage est perçu comme primordial que ce soit pour l'insertion sociale ou en vue de l'insertion professionnelle.

Le fait d'être une petite communauté est vu comme un plus parce que tout le monde se connaît. La dispersion de la communauté et des organismes sur l'ensemble de la ville, et non leur regroupement dans un quartier, comme à Sherbrooke, peut être vue comme un problème pour la visibilité et l'accessibilité mais cela permet aussi d'être plus intégré et en partenariat avec l'ensemble de la Ville de Québec. Par ailleurs quelques organismes sont regroupés dans un même bâtiment ce qui renforce leur accessibilité et leurs connexions.

Notons des pratiques qui sont spécifiques à Québec :

- la cérémonie d'accueil par la Ville de Québec permettant de présenter les ressources locales dont les organismes anglophones.
- la confection d'un Kit d'accueil pour les immigrants anglophones distribué par VEQ et par la Ville de Québec.
- l'utilisation par divers organismes anglophones et francophones dont la Ville de Québec d'outils de communication en anglais confectionnés par VEQ.

De plus certaines stratégies sont plus particulièrement valorisées. Citons :

- Les stratégies qui visent à faire connaître l'histoire et le patrimoine de la ville et de la communauté anglophone (Morrin center, journal).
- Les stratégies qui visent à élargir les clientèles potentiels (immigrants permanents et temporaires, migrants provinciaux, couples mixtes, étudiants internationaux)
- Les stratégies qui visent à plus de rapidité dans l'accueil et dans les services.
- Les stratégies qui misent sur la complémentarité des interventions.
- Les stratégies qui favorisent la collaboration entre plusieurs organismes sur un même projet.
- Les stratégies qui visent à organiser un parcours de l'immigrant anglophone à Québec selon les ressources disponibles.
- Les stratégies diversifiées d'information.
- Les stratégies de visibilité des organismes au travers des sites WEB tenus à jour et des pages facebook très consultées.
- Les stratégies d'évaluation et de suivi des services au travers de recherches, sondages etc.
- Les stratégies de concertation des organismes de la communauté anglophone avec la municipalité de Québec.
- La complétude institutionnelle, c'est-à-dire le développement d'organismes anglophones dans tous les secteurs de la vie (santé, social, formation, emploi, jeunes, familles, aînés, culture).

Si nous reprenons ces bonnes pratiques et les intégrons au modèle d'analyse des pratiques dans les CLOSM, défini lors du rapport de janvier 2015 (Vatz Laaroussi et al., 2015), nous pouvons parcourir les indicateurs proposés pour valider leurs effets en termes d'intégration des immigrants à Québec.

Les indicateurs d'intégration des immigrants dans le CLOSM de Québec

1- Sur le plan linguistique

- - Apprentissage de la langue minoritaire et de la langue majoritaire. Développement de bilinguisme, plurilinguisme.

2- Sur le plan de l'installation

- Accès à des informations pertinentes et utiles.
- Accès aux droits : les connaître, les comprendre et avoir des ressources pertinentes (ici par VEQ et les centres Jeffrey Hale)
- Installation familiale concernant tous les membres de la famille et tous les domaines de la vie (logement, école, garderie, santé, social)

3- Sur le plan de l'insertion sociale et professionnelle

- Développement d'un réseau local de soutien et de connaissances
- Mise en contact avec les organismes locaux
- Orientation dans la formation
- Orientation vers le marché de l'emploi
- Accès au marché du travail et entrée en emploi (dépendante du bassin d'emploi)

4-Sur le plan familial

- Soutien dans les responsabilités familiales (par des organismes et intervenants spécialisés, ici du Centre Jeffrey Hale et du centre de la Famille Valcartier)
- Persévérance et réussite scolaire pour les enfants (CEGEP anglophone et université francophone). L'atteinte de cet objectif reste fragile, certains parents étant inquiets de ne pouvoir mieux soutenir leurs enfants dans la scolarité en français.

5- Sur le plan social

- Sentiment d'être accueilli et reconnu (en particulier par la Ville de Québec et les organismes porte d'entrée)
- Participation communautaire (favorisée par les activités de la communauté anglophone et par les activités interculturelles).
- Participation politique et citoyenne (favorisée par les organismes de la communauté anglophone et la Ville de Québec)
- Sentiment d'appartenance à la société d'accueil (se développe avec les années pour les immigrants arrivés depuis plus de 5 ans)
- Choix de s'intégrer dans un premier temps dans le CLOSM mais de s'intégrer en parallèle dans la Ville de Québec très majoritairement francophone.

8 La vitalité de la communauté anglophone de Québec

Selon les intervenants rencontrés, la communauté anglophone a tout à gagner à se solidariser et à travailler de manière engagée avec les immigrants. On nous précise même que cette communauté a déjà retrouvé plus de dynamisme grâce à l'arrivée des nouveaux arrivants.

- « *La mentalité est différente. Ce n'est pas comme dans la communauté francophone. Au niveau anglophone, donner au suivant, c'est quelque chose d'intégré! On a à cœur la communauté!* » (intervenante groupe focus)
- « *On est devenu plus solidaires depuis que les commissions scolaires se sont séparées anglais/français. On s'est rendu compte qu'on devenait beaucoup plus fort en tant que communauté!* » (intervenante groupe focus).
- Il y a au centre de formation un climat multiculturel, c'est petit mais on a 200 élèves par année environ, ils proviennent de 24 pays différents cette année. Sans les immigrants, le centre ne pourrait pas fonctionner. (intervenante Quebec Learning Centre)

Cette perspective dynamique amène à la conclusion consensuelle du groupe focus que nous avons mené:

Nos objectifs avec les immigrants et la communauté anglophone, c'est de : « Construire la nouvelle identité de nos services, faire une adaptation linguistique et culturelle et faire ensemble afin que les gens se sentent partie prenante. »

En reprenant les indicateurs de notre précédent rapport, nous pouvons identifier ceux qui sont atteints en ce qui concerne la vitalité de communauté anglophone à Québec.

Indicateurs de vitalité communautaire du CLOSM de Québec

- Développement du capital humain (population, force de travail). Critère en voie d'être atteint du fait de la petite augmentation de la communauté anglophone et du nombre d'immigrants anglophones.
- Développement du capital relationnel et social (réseaux). Les immigrants et les organismes y participent.
- Développement du capital économique (consommation, entreprises, immobilier). Il est difficile de préciser l'impact des immigrants sur ce plan.
- Développement du capital linguistique (plurilinguisme et structures d'apprentissage de l'anglais et du français, outils de communication bilingue et plurilingue pour la Ville de Québec)
- Développement et renforcement des structures et institutions (le centre de formation professionnelle et le CEGEP anglophone bénéficient de la présence des immigrants et étudiants internationaux).
- Développement des structures partenariales intra et inter-communautaires : extrêmement important.
- Développement d'une communauté ouverte à la diversité : ouverture déjà marquée dans tous les organismes rencontrés.

- -Reconnaissance et légitimation de la communauté minoritaire dans sa participation à la vitalité régionale (marqué dans les instances de concertation régionales et municipales).

Notons finalement que la recherche sur le CLOSM de Québec permet de valider la pertinence et l'exhaustivité de ces indicateurs.

9 Transferts de bonnes pratiques

Pour les CLOSM anglophones du Québec, notons l'importance de la reconnaissance des organismes de la communauté anglophone dans les structures et instances municipales et dans les réseaux institutionnels (santé, social, emploi par exemple). La participation de ces organismes dans les tables de concertation par domaine et dans les concertations autour de l'immigration s'avère un élément majeur pour leur développement, leur visibilité auprès des immigrants et l'efficacité de leurs services pour les accueillir et les retenir dans la Ville de Québec. Plus qu'un sentiment d'appartenance à la communauté anglophone seulement, on perçoit un sentiment de qualité de vie (Vatz Laaroussi, 2006) qui est lié au développement de réseaux, à la participation socio-économique, à la satisfaction du milieu de vie et à la possibilité de faire des projets dans la localité (par exemple l'achat d'une maison). Au final, le sentiment de qualité de vie ressenti par les immigrants est un puissant facteur de rétention.

La complétude institutionnelle de la communauté anglophone (services de santé, service sociaux, formation et employabilité, accueil et intégration des nouveaux arrivants, organismes culturels et églises), et ce malgré le faible nombre de ses membres, s'avère une dimension majeure qui favorise l'accueil, le suivi, l'accompagnement des immigrants dans leur installation-intégration et leur rétention dans la ville. On retrouve cette complétude pour le CLOSM francophone d'Edmonton et on voit qu'elle joue le même rôle, favorisant à la fois l'organisation interne à la communauté minoritaire mais aussi les liens, les interactions et la collaboration avec la communauté majoritaire. Ainsi cette organisation de la communauté minoritaire, loin de créer un effet de repli sur cette communauté, lui permet au contraire de jouer le rôle de pont vers la communauté linguistique majoritaire que ce soit au niveau de l'emploi, de la formation, du bilinguisme ou des réseaux sociaux.

À Québec, une partie importante des immigrants anglophones est de passage pour une durée plus ou moins longue (militaires, contrats de travail, étudiants internationaux). Il s'agit alors de développer une insertion à court et moyen terme sans viser le long terme. Ce faisant, une partie de cette population peut développer un sentiment d'appartenance et de qualité de vie, cherchant dès lors à rester plus longtemps. Par exemple des étudiants internationaux peuvent demander la résidence permanente après avoir obtenu un diplôme québécois.

On retrouve une tendance relativement semblable pour le CLOSM d'Edmonton où beaucoup d'immigrants francophones arrivent pour l'emploi. Edmonton et Québec représentent des pôles pour l'emploi ce qui n'est pas le cas des autres régions analysées au Québec. C'est une force pour attirer des immigrants dans les CLOSM. Les organismes, leur organisation, l'accompagnement qu'ils donnent, leurs bonnes pratiques et l'ouverture de la communauté linguistique minoritaire puis majoritaire représentent les clés pour une installation à long terme et pour la rétention de ces immigrants.

La sécurité linguistique, permise par des organismes qui donnent des services dans la langue minoritaire, est un élément important de la rétention et, ce, sans faire obstacle à l'apprentissage de la langue majoritaire. À Québec, les immigrants se disent très satisfaits de pouvoir accéder à des services sociaux et de santé mais aussi à des services de formation en Anglais ou en Français. Ce sentiment de sécurité, de pouvoir être compris et de pouvoir mieux comprendre le système, leur permet de passer de manière plus sereine à l'apprentissage du Français qui prend plusieurs mois, voire plusieurs années. On voit que, pour plusieurs immigrants, le fait de ne pas connaître ces organismes ou de ne pas pouvoir y accéder facilement, représente un accélérateur de leur décision

de quitter Québec, de préférence pour une province anglophone. On retrouve tout à fait le même processus à Edmonton. Ainsi l'accès à des services dans la langue minoritaire a un effet sur la décision de quitter ou non la localité d'installation.

Finalement, le rôle joué par la municipalité de Québec dans les concertations avec la communauté anglophone représente une dimension majeure dans la réussite de l'intégration des immigrants anglophones. C'est un élément à transférer dans les CLOSM du Québec car nous avons vu qu'il manquait par exemple à Sherbrooke. Ce serait sans doute aussi à valoriser dans les CLOSM hors Québec. En effet cette présence de la Municipalité semblait moins importante à Edmonton alors qu'on sait qu'elle a participé au développement de l'intégration d'immigrants francophones, par exemple à Moncton et dans d'autres localités du Manitoba.

Nous pouvons, dès lors, retravailler le schéma écologique des bonnes pratiques, présenté dans le dernier rapport, l'adapter aux éléments qui sont ressortis comme influents pour le CLOSM de Québec et en tirer un modèle des dimensions contextuelles et de celles qui sont transférables d'un CLOSM à l'autre.

Figure 4 : Schéma des dimensions des bonnes pratiques transférables entre CLOSM

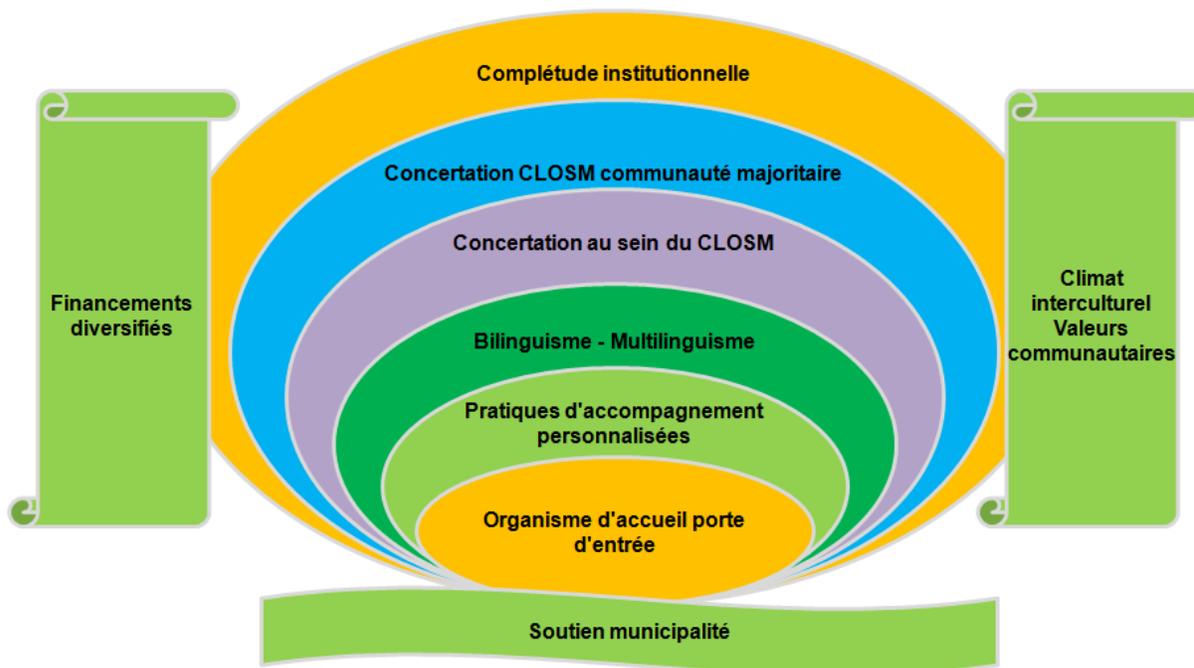
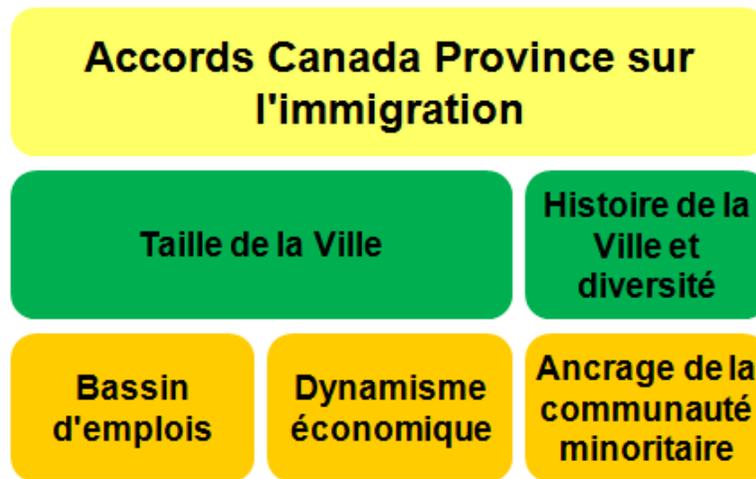


Figure 5 : Schéma des dimensions contextuelles non transférables



10 Recommandations aux organismes, aux municipalités, aux instances provinciales, au gouvernement fédéral

Au Commissariat aux langues officielles

- Soutenir les CEAQ et leur dynamisme communautaire et institutionnel en tenant compte des contextes provinciaux et locaux.
- Favoriser les concertations entre les CEAQ et la communauté de langue officielle majoritaire en ce qui concerne l'accueil et l'intégration des immigrants, en reconnaissant les prérogatives du Gouvernement du Québec et la place importante des municipalités.

Au gouvernement provincial

- Soutenir les dynamiques de développement local social et économique incluant les immigrants dans les villes, les régions et les MRC.
- Intégrer l'immigration, quelle que soit la première langue officielle parlée, comme une dimension du développement économique et social.
- Favoriser les concertations au niveau régional.

Aux municipalités

- Favoriser les concertations entre les organismes des communautés anglophones et francophones.
- Organiser, coordonner ou participer aux tables de concertation régionales et municipales sur l'immigration en y intégrant les organismes anglophones
- Accueillir les immigrants de toutes langues et leur donner accès aux ressources dans la communauté majoritaire et minoritaire
- Favoriser la circulation des informations dans les deux langues officielles et éventuellement dans des langues parlées par les immigrants.
- Favoriser les relations internationales de la municipalité en les associant aux réseaux des immigrants qui s'installent dans la localité.
- Valoriser et soutenir toutes les modalités d'attraction, d'accueil et d'intégration dans les deux communautés linguistiques
- Mettre en œuvre des stratégies mixtes visant à attirer et retenir des immigrants internationaux permanents et temporaires, des migrants inter-régionaux, des immigrants de statuts diversifiés et à faire revenir des locaux.
- Financer les organismes des CLOSM pour attirer et accueillir des populations immigrantes de langue minoritaire et favoriser le pont avec la société francophone.
- Aider à l'organisation de réseaux d'organismes intégrant ceux des CLOSM pour l'accueil et l'intégration de populations non traditionnelles et non prises en charge selon les missions des organismes d'accueil (travailleurs temporaires, étudiants internationaux, conjoint-e-s de couples mixtes).

Aux organismes des CLOSM

- Élargir leur clientèle aux migrants des autres provinces et aux immigrants non pris en charge par les organismes financés par le provincial.
- Travailler en collaboration et en réseau avec les organismes du CLOSM et avec ceux de la société majoritaire.
- Développer des collaborations et des échanges de service avec les organismes francophones et avec la municipalité.
- Se donner et remplir une mission politique de représentation de la communauté anglophone et des immigrants qui la fréquentent dans toutes les instances municipales, régionales et nationales.
- Développer un climat d'ouverture aux immigrants dans la communauté minoritaire et mener des activités interculturelles avec la communauté majoritaire.
- Développer des activités qui mettent de l'avant l'histoire, le patrimoine, la culture et les ressources de la communauté minoritaire et de la collectivité locale.

Annexe A. Portrait des organismes de la ville de Québec en lien avec la communauté anglophone

Organisme d'accueil et de vitalité de la communauté anglophone

Voice of English-speaking Québec :

www.veq.ca/francais

Mission : Voice of English-speaking Québec est un organisme autonome à but non lucratif dédié à la préservation d'une communauté anglophone dynamique dans la région de Québec et de Chaudière-Appalaches, et à la promotion de ses intérêts.

Services : Santé et services sociaux, améliorer l'information, services de référence aux membres de la communauté ainsi qu'aux nouveaux arrivants, améliorer le français, améliorer l'anglais, newsletter, Rapport et Statistiques.

Emploi et formation

Emploi Québec

<http://emploi.quebec.gouv.qc.ca/>

Emploi-Québec a pour mission de contribuer à développer l'emploi et la main-d'œuvre ainsi qu'à lutter contre le chômage, l'exclusion et la pauvreté dans une perspective de développement économique et social. Elle gère de façon unifiée les services publics d'emploi et les services de solidarité sociale.

Services offerts dans tout le territoire québécois.

Ressources Entreprises :

www.ressourcesentreprises.org/

Ressources Entreprises est la source privilégiée d'information d'affaires des PME de l'est du Québec. Directement ou en réseau avec des intervenants en développement économique, elle contribue à la création et à la croissance de toutes entreprises ou organisations en offrant des services de consultation, de renseignements, de recherche documentaire et de référencement sur toutes questions relatives à un projet d'affaires.

Eastern Quebec Learning Centre (le Centre de formation professionnelle anglophone).

www.easternquebec.ca/fr/

Mission : À titre de centre de formation pour adultes, le Centre de formation Eastern Québec a pour mission de favoriser le succès des élèves, d'encourager l'apprentissage tout au long de la vie et de préparer notre clientèle diversifiée à des études plus poussées ou au marché du travail. Le centre offre un enseignement de qualité en anglais dans un environnement stimulant, sécuritaire, respectueux et chaleureux. Il apporte aussi tout son soutien au processus d'apprentissage individuel afin que les élèves puissent s'épanouir pleinement dans la société en tant qu'adultes autodidactes fiables, sûrs d'eux-mêmes, professionnels, autonomes et prospères.

Services : Formation générale , Formation professionnelle, cours de langues , service d'information,service aux étudiants.

Ps: Le Centre de formation Eastern Québec travaille en étroite collaboration avec plusieurs groupements.Ex; CEDEC, VEQ, le Morin centre etc..

Valcartier Family Center : services bilingues

www.familyforce.ca

Mission : Le Centre de la famille Valcartier (CFV) a pour mission d'accompagner l'individu et sa famille. Le CFV encourage la dynamique du pouvoir d'agir (empowerment) et la solidarité au sein de la communauté militaire de l'Est du Québec.

Services : Services aux familles des militaires: renseignements , enfants et jeunes, déploiements, départs et réunions, éducation et formation, l'éducation des personnes à charge - Gestion, aide à l'emploi, santé et bien-être, parents et gardiens, bénévolat, liens utiles.

Santé et services sociaux

Hopitaux et centres de services sociaux

Jeffery Hale

www.jhsb.ca/fr/propos-de-nous/notre-mission

Mission : Issu de la communauté d'expression anglaise de la grande région de Québec et investi de sa longue tradition d'entraide, l'Hôpital Jeffery Hale - Saint Brigid's est un établissement public bilingue sous gouvernance participative, engagé à offrir des services sécuritaires de la plus haute qualité, empreints de compassion.

Il contribue concrètement à la santé et au bien-être de la population de la région en collaboration avec ses partenaires du réseau de la santé et des services sociaux et de la communauté à travers ses services communautaires et généraux de première ligne pour tous groupes d'âges, et à travers ses services variés, destinés aux personnes en perte d'autonomie.

L'Hôpital Jeffery Hale - Saint Brigid's joue un rôle central de soutien à la communauté d'expression anglaise et à sa vitalité. Il assume le leadership d'actions concertées visant à contribuer au développement de cette communauté et à la santé et au bien-être de ses membres.

Services : Des services aux personnes âgées en perte d'autonomie (services dans les deux langues) :

Des services généraux pour tous les groupes d'âge (services dans les deux langues) :

Des services communautaires pour tous les groupes d'âge (services principalement en langue anglaise) :

- services communautaires comprenant les services aux jeunes et aux familles, de santé mentale et de soutien aux personnes âgées à domicile ainsi qu'un centre de jour ;
- soutien à la communauté : comprenant les services d'organisation communautaire, les initiatives de partenariat avec les organismes volontaires de la communauté d'expression anglaise et le développement du bénévolat.

L'Hôtel-Dieu de Québec

www.chuq.qc.ca/fr/

Mission : Le Centre hospitalier universitaire de Québec (CHUQ) est un établissement qui offre des soins généraux, spécialisés et surspécialisés à la clientèle de la grande région de Québec et de tout l'Est du Québec

Services : Mise à part les soins de santé le centre offre aussi les services suivants: Alimentation, Bibliothèques, Boutiques, Courriel aux patients, Guichets automatiques, Guides pour les patients, Hébergement, Heures de visite, Info-Admission, Info-Chirurgie, Info-Hospitalisation, Interprètes, Plaintes, Rendez-vous, Sécurité, Service à la clientèle, Service des archives médicales, Services financiers, Soins spirituels, Soutien des bénévoles, Soutien en oncologie, Stationnement

Ps : Bien que ce ne soit pas un service seulement destiné aux anglophones , ceux-ci y ont accès et les services proposés sont adaptables (notamment grâce à la présence d'interprètes)

Saint Brigid's Home Inc.

www.jhsb.ca/fr/chsld-saint-brigids

Mission : Il contribue concrètement à la santé et au bien-être de la population de la région en collaboration avec ses partenaires du réseau de la santé et des services sociaux et de la communauté à travers ses services communautaires et généraux de première ligne pour tous groupes d'âges, et à travers ses services variés, destinés aux personnes en perte d'autonomie.

L'Hôpital Jeffery Hale - Saint Brigid's joue un rôle central de soutien à la communauté d'expression anglaise et à sa vitalité. Il assume le leadership d'actions concertées visant à contribuer au développement de cette communauté et à la santé et au bien-être de ses membres.

Services : Notre établissement exploite un centre d'hébergement de soins de longue durée (CHSLD) avec, en complément, les missions de centre hospitalier (CH) et de services communautaires.

Centre jeunesse

Community Services in English

Centre Jeunesse Jeffery Hale

www.jhsb.ca/fr/services-en-langue-anglaise/centre-jeunesse-de-quebec

Le Centre jeunesse de Québec (CJQ) est l'agence de protection de la jeunesse de la région. Le CJQ offre les services spécialisés qui suivent en anglais :

Services psychosociaux et de réadaptation externe et interne auprès des mères en difficulté d'adaptation, des jeunes et de leur famille dans un contexte de protection de la jeunesse et de jeunes contrevenants

Services d'accueil et d'urgence sociale

- Accès à des ressources de placement pour les enfants, les jeunes ainsi que les mères en difficulté d'adaptation

- Ressources de type familial, intermédiaire ou d'hébergement en centre de réadaptation et foyer de groupe
- Service d'expertise psychosociale

En vertu d'une entente avec les Services communautaires de langue anglaise Jeffery Hale, le CJQ offre d'autres services en anglais comme l'éducation spécialisée aux familles

Community Support Services - Fraser Recovery Program

www.thefrp.org/home_f.html

Fondé en 1996, le Programme de réhabilitation Fraser (PRF) est un organisme sans but lucratif qui a pour mission de répondre aux besoins des jeunes qui souffrent de dépendance à l'alcool ou aux drogues.

Notre objectif est d'aider les jeunes qui en ont besoin, notamment les jeunes Québécois, à prendre conscience de leur maladie, à cesser d'abuser de l'alcool ou des drogues et à stopper la progression de leur dépendance.

Services

Prévention et sensibilisation, Réunions bihebdomadaires, Accompagnement aux réunions des AA et des NA, Salle d'étude, Consultation individuelle, Rencontres de parents, Ligne d'assistance 24 heures sur 24, Camp pour les jeunes

Les services sont offerts en anglais - Friends of the Jeffrey Hale Foundation

www.jhsb.ca/fr/propos-de-nous/nos-fondations/fondation-des-amis-du-jeffery-hale

La mission de la Fondation des Amis du Jeffrey Hale est de faire des collectes de fonds pour venir en aide au Jeffrey Hale dans son désir d'offrir des services de qualité en santé et services sociaux à tous ses résidants et clientèles dans un environnement sécuritaire et empreinte de compassion. Depuis sa création en 1991, la Fondation a donné près d'un million \$ au Jeff pour plusieurs programmes et projets.

Service communautaire de langue anglaise Jeffery Hale

www.jhsb.ca/fr/services-communautaires-de-langue-anglaise

Les Services communautaires de langue anglaise Jeffery Hale (anciennement connus sous le nom de Centre Holland) proposent une gamme de services de santé et de services sociaux de type CLSC en anglais pour tous les groupes d'âge. La plupart de nos services sont gratuits sur présentation d'une carte d'assurance maladie du Québec valide.

Notre objectif consiste à offrir des services de qualité et à créer des programmes et activités adaptés à la communauté anglophone de la région de la Capitale-Nationale.

De même, si vous avez besoin d'assistance pour recevoir des services ailleurs, notre personnel entièrement dévoué peut vous aider. Par exemple, nous travaillons en collaboration avec tous les CSSS de la région.

Notre personnel peut également aller à votre rencontre, à l'endroit de votre choix, que ce soit au Jeffrey Hale ou à votre domicile, votre école, votre lieu de travail ou votre CLSC. Après tout, lorsque votre santé est en jeu, vous voulez vous assurer d'être bien compris et de bien comprendre.

Services

- Services psychosociaux et santé mentale
- Services aux familles, aux enfants et aux jeunes
- Services aux personnes âgées et à domicile

Morrin center: Centre culturel

www.morrin.org/

Mission: En tant que centre culturel de langue anglaise situé au coeur du Vieux-Québec, le Morrin Centre s'efforce d'être une institution culturelle de premier rang, offrant aux francophones et aux anglophones une programmation riche dans les secteurs suivants : l'interprétation du patrimoine, l'éducation et les arts. Le Centre cherche à bâtir sa programmation autour de l'histoire de l'édifice et d'institutions clés afin qu'elle puisse offrir une perspective historique sur le patrimoine francophone et anglophone unique de la ville, développer des opportunités d'apprentissage pour les jeunes et être un tremplin pour la création artistique. Grâce à son rayonnement dans la communauté, le Morrin Centre est un lieu d'échange entre les communautés anglophone et francophone de Québec qui permet de comprendre notre passé commun et d'envisager notre avenir.

Services : bibliothèque (accueillir les étudiants, les familles, les chercheurs et les lecteurs en quête d'un lieu calme.) , location de salle , évènements, Services adaptés

CBC Radio Canada - Média

www.cbc.radio-canada.ca/fr/decouvrez/installations/qc/

Programme radio diffusé en anglais à la fréquence 104.7 FM CBC Radio ONE

Québec Chronicle - Telegraph

www.qctonline.com/about

Journal anglais. Les bureaux sont situés dans la ville de Québec.

Organisations religieuses

Anglican Churches of Portneuf County: Canon Graham Jackson

Pas de site internet

Christ Church Valcartier

http://quebec.anglican.org/?page_id=2

Mission : To proclaim the Good News of the Kingdom, to teach, baptize, and nurture new believers, to respond to human need by loving service, to seek to transform unjust structures of society, to strive to safeguard the integrity of creation and sustain and renew the life of the earth, to work for peacemaking, conflict resolution, and reconciliation.

Church Society of the Diocese of Quebec

www.quebec.anglican.org/Front%20page/Church%20Society/churchsociety.htm

Mission et services : "called to shine with Christ's light in acts of praise and reconciling love; to be bearers of the Good News, ministers of God's grace, and faithful stewards of God's Church and Kingdom". At the diocesan level they are active in a number of charitable projects and educational support for students from remote parts of the diocese, they also hold a diocesan wide biennial meeting.

Québec Baptist Church

<http://quebecbaptistchurch.homestead.com/>

Mission à Québec: To love Jesus Christ, to grow in Him and to share His joy with others.

Services: Sunday Worship, Sunday school (a youth Sunday school class on Sunday mornings for high school and Cégep students), Monday Bible study.

Truth Baptist Church of Quebec :

www.egliseverite.com/

Mission : Faire connaître les instructions bibliques dans le but de former des Chrétiens solides pour la gloire de Dieu. Enseigner et de prêcher les vérités des Ecritures d'une façon compréhensible et agréable.

Services (bilingues)

St. Gabriel's Catholic Church

Pas de site internet, aucune info sur VEQ

Joseph's Catholic Chapel

Aucune information

Beth Israel Ohav Sholem Synagogue

Suite à des problèmes financiers et un membership périliclitant, la synagogue se transforme en théâtre en 1985. Il demeure un symbole permanent de la lutte à l'antisémitisme menée à Québec durant la guerre.

Ville de Québec

La Ville de Québec a mis en place des services d'accueil et d'accompagnement. À l'action de ces organisations s'ajoute celle de groupes qui viennent en aide aux nouveaux arrivants établis dans la capitale.

Ce lien dirige vers une liste d'organismes qui aident les nouveaux arrivants:

www.ville.quebec.qc.ca/nouveaux_arrivants/organismes/

www4.ville.quebec.qc.ca/organismes_immigration/index.shtml

Les deux organismes francophones d'accueil aux immigrants seront choisis dans cette liste (Association multiethnique de la ville de Québec et SOIIT, service d'orientaion et d'employabilité pour les immigrants, sans doute).

Annexe B. Références bibliographiques

- COUTURIER Luc Antoine (2014). Portrait socio-économique de la Capitale-Nationale, Février 2014. www.quebecinternational.ca/media/1974764/portrait-socioeconomique-capitale-nationale.pdf
- IMMIGRATION ET COMMUNAUTÉS CULTURELLES QUÉBEC (2013). Portraits régionaux 2001-2010: Caractéristiques des immigrants établis au Québec et dans les régions en 2012, Gouvernement du Québec.
- INSTITUT DE LA STATISTIQUE DU QUÉBEC (2014). Le bilan démographique du Québec. Édition 2014, 152 p.
- INSTITUT DE LA STATISTIQUE DU QUÉBEC (2015). Population et structure par âge. Direction des statistiques sociodémographiques. Édition 2014
- LECLERC, Jacques (2014). « La situation démolinguistique du Québec », Québec, TLFQ, Université Laval, [En ligne], 4 octobre 2014 www.axl.cefan.ulaval.ca/amnord/Quebec2demo.htm#1.3_Les_anglophones_selon_les_régions
- STATISTIQUE CANADA (2011). Population selon la connaissance des langues officielles, par région métropolitaine de recensement, Statistique Canada
- STATISTIQUE CANADA (2012). Profil du recensement, Statistique Canada
- VATZ LAAROUSSI (2005). L'immigration en dehors des métropoles : vers une relecture des concepts interculturels/ Immigration outside the metropolises: towards a rereading across the intercultural concepts, Revue Études ethniques au Canada/Canadian Ethnic studies journal, Vol.XXXVII, No3, p. 97-114.
- VATZ LAAROUSSI et LIBOY (2011). Monographie Région de Québec. Présentée à Citoyenneté Immigration Canada dans le cadre de la recherche : La place des communautés anglophones dans le capital d'attraction et de rétention des immigrants dans les régions du Québec. Université de Sherbrooke, Août 2011.
- VATZ LAAROUSSI (2012). « Dix-huit ans de régionalisation de l'immigration au Québec: les points de vue contrastés des décideurs politiques, des intervenants et des immigrants. Ou encore, le jeu en vaut-il la chandelle? », présentation au colloque du Centre Métropolis du Québec. Montréal.
- VATZ LAAROUSSI (2015). Modélisation des stratégies et pratiques des ONG et des associations favorisant l'accueil et la rétention dans les CLOSM à Edmonton et Sherbrooke. Rapport synthèse remis à Citoyenneté Immigration Canada. Université de Sherbrooke (décembre 2014)
- VILLE DE QUÉBEC (2011). Site WEB Portrait socioéconomique ville de Québec. (consulté le 12 juin 2015)