



Immigration, Réfugiés
et Citoyenneté Canada

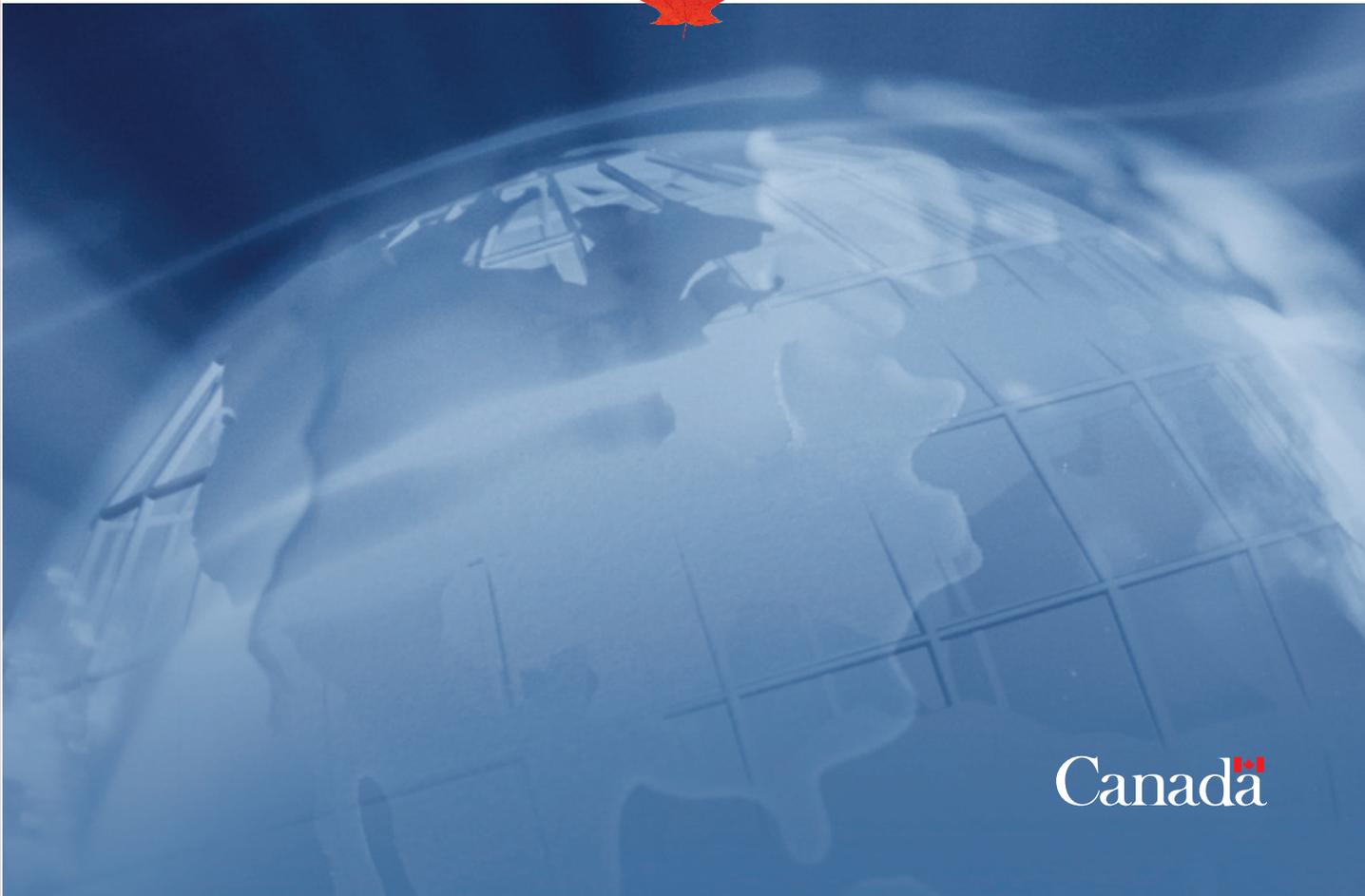
Immigration, Refugees
and Citizenship Canada

Rapport 5- 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

Michèle Vatz-Laaroussi, Paulin Mulatris, Shannon Lemay,
Javorka Sarenac, Jasmine Urra-Rugama
Université de Sherbrooke

Décembre 2014



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.

Numéro référence : R57-2014

Table des matières

Introduction	1
1. Éléments de contextualisation : CLOSM francophone et anglophone, des réalités contrastées, des enjeux semblables autour de l'immigration	3
1.1. Les enjeux de l'immigration francophone en Alberta et à Edmonton	3
1.2. Les enjeux de l'immigration anglophone au Québec et à Sherbrooke	5
1.3. Des points communs.....	6
1.4. Des enjeux spécifiques	7
2. Le travail de terrain	8
2.1. La démarche méthodologique.....	8
2.2. Les échantillons dans les deux CLOSM.....	8
2.2.1. <i>Le CLOSM d'Edmonton</i>	9
2.2.2. <i>Le CLOSM de Sherbrooke</i>	9
3. Portrait, missions, financements et place des immigrants dans les organismes sélectionnés	10
3.1. À Edmonton	10
3.2. À Sherbrooke	12
4. Les synthèses par organisme : stratégies et bonnes pratiques	14
4.1. Tableau comparatif des perspectives organisationnelles, stratégiques, pratiques et partenariales selon les deux CLOSM	14
4.2. Analyse comparative des partenariats	16
4.3. Les indicateurs et conditions gagnantes des partenariats.....	17
5. L'analyse des entrevues des immigrants	19
5.1. À Edmonton	19
5.2. À Sherbrooke	20
6. Les grandes dimensions, indicateurs et critères des bonnes pratiques	22
6.1. Convergences, divergences et enjeux	22
6.2. Dimensions et indicateurs des bonnes pratiques	22
6.3. Les critères pertinents selon les CLOSM	24
6.4. Modélisation finale	26
7. Transférabilité du modèle et recommandations	27
Annexe A. Références bibliographiques	29
Annexe B. Les éléments issus de la revue de littérature	34
Annexe C. Synthèses des organismes	37
Edmonton.....	37
Sherbrooke.....	43
Annexe D. Schéma éco-systémique	59

Introduction

Ce rapport synthèse rend compte de l'ensemble de la recherche intitulée : 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). En particulier, le contexte, la méthodologie et les résultats de la recherche sont présentés ici ainsi que les dimensions, indicateurs, conditions et critères de bonnes pratiques identifiés et modélisés au long du processus de recherche. On y insistera aussi sur les éléments qui sont communs aux CLOSM francophones et anglophones et à ceux qui les différencient dans un objectif de transférabilité de ces pistes.

Dans le cadre de la *Feuille de route pour les langues officielles du Canada* (2013-2018), ce projet de recherche a été conçu pour participer à l'intégration des immigrants dans les communautés de langues officielles en situation minoritaire.

Pour cela, la recherche vise à modéliser les stratégies et pratiques d'accueil et d'intégration des immigrants mises en œuvre par les ONG et associations à l'œuvre dans les CLOSM anglophone et francophone de 2 villes: Edmonton pour les communautés francophones et Sherbrooke pour les communautés anglophones. L'approche ethnographique, contextualisée et compréhensive des pratiques et stratégies de ces organismes a pour objectifs :

- 1) de mieux comprendre leurs apports pour les communautés locales,
- 2) de saisir comment elles favorisent les partenariats et la concertation tout en tenant compte du tissu local et des organisations tant formelles qu'informelles,
- 3) d'offrir un éclairage nouveau pour la mise en œuvre de politiques, programmes et mesures localement pertinentes et efficaces.

Le travail de systématisation et de modélisation, effectué à partir de cette analyse de pratiques diversifiées, vise à court et moyen terme, grâce aux résultats de la recherche et à leur transfert :

- 1) à identifier un cadre commun et de conditions gagnantes pour soutenir le développement et l'actualisation de telles stratégies et pratiques;
- 2) la formalisation et la reconnaissance des expertises développées par ces ONG et associations pour l'accueil et l'intégration des immigrants,
- 3) le transfert de ce cadre dans divers CLOSM et son adaptation par les acteurs locaux au contexte régional et aux immigrants qui arrivent;
- 4) l'identification d'indicateurs et de dimensions qui permettront d'évaluer selon les contextes la pertinence des stratégies et pratiques mises en œuvre;
- 5) la mise en œuvre de pratiques et de stratégies innovantes dans les CLOSM et leur connaissance-reconnaissance par les décideurs politiques tant au niveau local que national.

Cette recherche a été menée au travers de deux étapes qui ont donné lieu à la construction de divers outils d'analyse et à plusieurs rapports adressés à CIC.

La première étape du 7 février 2014 au 31 mars 2014 a permis d'identifier les associations et ONG pertinentes à la recherche dans les deux CLOSM francophone et anglophone. On a aussi

construit et testé les grilles d'observation des pratiques, d'analyse des stratégies et les grilles d'entrevue à utiliser avec les immigrants et les acteurs des ONG. Lors de cette étape on a aussi dressé, selon une revue de la littérature pertinente, une liste des bonnes pratiques pour favoriser l'immigration et l'intégration dans les CLOSM et dans les régions du Canada.

La deuxième partie de la recherche, du 1er avril 2014 au 31 décembre 2014, s'est effectuée grâce à une méthodologie d'analyse des pratiques et à un travail de systématisation et de modélisation des pratiques et stratégies. Pour cela quatre types de démarches de terrain ont été menées dans les deux CLOSMS et auprès des organisations identifiées :

- 1) La lecture et l'analyse des documents mis en œuvre par ces organisations ainsi que de leur médiatisation et circulation;
- 2) L'observation de 11 activités et 24 entrevues avec les acteurs des organismes pour l'analyse des pratiques menées par l'organisation
- 3) 18 entrevues individuelles avec des immigrants ayant l'expérience de ces organisations et ayant participé à leurs actions.
- 4) Le retour réflexif et formatif sur ces pratiques avec les organismes participants (effectué à Sherbrooke et Edmonton).

Ce travail de recherche, d'analyse et de systématisation a déjà donné lieu aux livrables suivants transmis à CIC :

- 1) Un plan de travail intégrant une contextualisation des enjeux de l'immigration dans le CLOSM francophone d'Edmonton et dans le CLOSM anglophone de Sherbrooke. Dans ce premier rapport, les organismes et associations participant à la recherche de terrain dans ces deux régions ont été présentés ainsi que leurs caractéristiques justifiant notre choix. (
- 2) La grille d'observation des pratiques et activités
- 3) La revue de littérature préliminaire amenant à une première liste des éléments permettant d'identifier les bonnes pratiques des organismes ainsi qu'un rapport faisant état des outils de recherche déjà construits (grilles d'entrevue).
- 4) 4) Un rapport préliminaire incluant le bilan du travail de terrain effectué jusqu'alors ainsi que des résultats préliminaires de la recherche.

Ce rapport synthèse : 1) reprend les éléments clés de ces différents documents, 2) offre une synthèse des résultats de la recherche dans les deux CLOSM, des données obtenues auprès des organismes et des immigrants, 3) présente les indicateurs, dimensions et critères des bonnes pratiques de ces deux CLOSM, 4) contient une analyse comparative contextualisée selon le type de CLOSM, francophone ou anglophone, 5) identifie les indicateurs utilisables dans différents contextes ainsi que les cadres et conditions favorables et donne des pistes de transfert. Nous concluons par quelques recommandations pour CIC.

1. Éléments de contextualisation : CLOSM francophone et anglophone, des réalités contrastées, des enjeux semblables autour de l'immigration

Il est d'abord essentiel de poser les éléments de contexte qui ont une influence directe sur la vitalité des CLOSM francophones et anglophones mais aussi sur leur posture face à l'immigration. Cette posture, plus ou moins ouverte, plus ou moins pro-active, plus ou moins reconnue dans le contexte local et provincial, plus ou moins légitime aux yeux des acteurs centraux du domaine de l'immigration, détermine à la fois la place que l'immigration prend dans les stratégies de vitalité du CLOSM mais aussi les pratiques qui vont permettre l'attraction, l'accueil et l'intégration des immigrants au sein du CLOSM ainsi que dans la ville ou la région où il se situe.

Un premier travail de contextualisation s'impose donc et nous proposons de soulever les enjeux différenciés de l'immigration dans les deux CLOSM choisis pour l'analyse.

1.1. Les enjeux de l'immigration francophone en Alberta et à Edmonton

Deux éléments sont à prendre en compte en ce qui concerne la francophonie albertaine et plus spécifiquement le CLOSM d'Edmonton. Le premier est le boom économique en Alberta qui a attiré depuis le début des années 2000, de très nombreux immigrants dont des francophones. Ces immigrants venaient pour une partie de leur pays d'origine et une autre partie était constituée d'immigrants vivant une deuxième voire une troisième mobilité au Canada. Ainsi les CLOSM francophones de l'Alberta, dont celui d'Edmonton ont très largement bénéficié des mobilités d'immigrants francophones préalablement installés au Québec et plus précisément dans les régions du Québec. Nos précédentes recherches (Vatz Laaroussi, 2009) et des travaux en cours (Mulatris, documentaire vidéo en cours pour l'ONF) montrent ainsi l'existence d'un corridor de mobilité secondaire entre Sherbrooke et Brooks et entre Sherbrooke et Edmonton, corridor fréquenté en majorité par les communautés africaines et noires, originaires de la région des grands lacs et ayant souvent passé de longues années dans des camps de réfugiés où ils ont tissé des réseaux de solidarité, communautaires et de débrouillardise qui, au Canada, vont ainsi les amener à circuler et à s'installer dans les CLOSM francophones, particulièrement en Alberta. Ces réseaux sont constitués de plusieurs générations familiales mais aussi de connaissances rencontrées dans les camps, parfois de même origine régionale mais parfois aussi de régions, d'ethnies voire de pays différents. C'est le plus souvent les opportunités d'emploi et d'accueil dans une nouvelle région qui amènent les immigrants à circuler d'une province à l'autre avec le soutien de ces réseaux.

La seconde spécificité du CLOSM francophone d'Edmonton est donc la présence africaine et noire accrue qui représente un des changements structurels les plus importants que la population franco-albertaine ait connus ces dernières années (Mulatris, 2009a). Ainsi dès 2008, on constate que la population scolaire a changé, les organismes francophones sont de plus en plus sollicités par des immigrants francophones de souche non occidentale, etc.

Ces deux caractéristiques ont un impact sur la mise en œuvre des organismes et de leurs pratiques d'accueil et d'intégration des immigrants. Les premières initiatives matérielles relatives à l'accueil et à l'installation ont d'abord été l'œuvre de ces migrants eux-mêmes. Deux organismes, l'AMFA (association multiculturelle francophone de l'Alberta) et l'AJFAS (l'Alliance Jeunesse Famille de l'Alberta Society) ont été créés dès les années 1990 pour faire

face à ces nouvelles populations, à leurs besoins et à des défis inédits comme le racisme, l'intégration socioprofessionnelle, le décrochage scolaire. Plusieurs autres initiatives visant l'accueil et l'inclusion des nouveaux arrivants ont aussi suivi. Une collaboration entre le bureau régional de l'ACFA (Edmonton), l'Association canadienne française de l'Alberta (ACFA) et l'Association multiculturelle francophone (AMFA) a donné naissance au CAE (Centre d'accueil et d'établissement de la région d'Edmonton) en 2003; L'Association francophone de Brooks (AFB) voit le jour en 2004; le CANAF (Centre d'accueil pour les nouveaux arrivants francophones) sera aussi créé à Calgary en 2005. En 2005, un poste en immigration est créé au secrétariat provincial de l'ACFA pour suivre sur le plan politique le dossier de l'immigration. Et avec le temps, la croissance du nombre d'immigrants a permis de créer des associations communautaires par pays d'origine, des églises et des mosquées. Toutes ces institutions servent de supports importants dans l'accueil (Mulatris, 2009a). Par ailleurs il est notable que plusieurs de ces organismes sont créés et gérés par des immigrants africains.(Paulin Mulatris, 2009a)

Le déploiement de ces nouveaux services et organismes démontre une organisation formalisée et institutionnalisée de l'accueil et de l'installation des immigrants nouveaux arrivants. En effet ces organismes sont reconnus et partiellement financés par les gouvernements provincial et fédéral. Cette organisation inclut les immigrants dans les CA et parmi les intervenants des organismes. Cependant de nouveaux défis se posent à la communauté francophone d'Edmonton, en particulier les aspects touchant les jeunes immigrants et ceux relatifs à la qualité et aux conditions de travail des parents (P. Mulatris et M.-G. Liboy, 2010).

L'idée d'une revitalisation communautaire par l'immigration pour les communautés francophones en situation minoritaire soulève donc de nombreux enjeux portant entre autres sur les modalités de réussite de l'inclusion communautaire. On doit amorcer un dialogue incessant impliquant les immigrants, les membres de la communauté d'accueil et les nouveaux supports institutionnels développés. Les leaders des organismes communautaires développés par ces immigrants servent de références et de repères déterminants pour leurs membres et aussi pour les acteurs clés du CLOSM, que ce soit sur le plan symbolique ou stratégique. En effet ils représentent des modèles d'intégration et ouvrent la voie vers l'empowerment des nouveaux arrivants quant à leur devenir. Finalement leur statut leur permet de mener des actions et de prendre des initiatives reconnues sur le plan local, provincial et fédéral.

L'avenir de la francophonie en situation minoritaire se construit à travers la capacité des communautés concernées à savoir bâtir des ponts au-delà des murs que dressent différents préjugés (Paulin Mulatris, 2012). De tels partenariats gagnants semblent mieux répondre aux défis importants que vivent ces nouvelles communautés. Cependant l'accès aux ressources symboliques et matérielles qui conditionnent ce travail d'ouverture à l'autre, reste souvent trop limité, ainsi les programmes de sensibilisation de la population locale et les programmes de lutte contre les discriminations manquent de financement de même que les discriminations en emploi continuent à marquer les relations intra et extra-communautaire. Pourtant des réussites se dessinent. Dans le cas de Brooks et d'Edmonton, par exemple, l'AFB et le CAE réussissent progressivement à relever les défis de l'échec scolaire en développant des programmes qui impliquent l'école et les parents (Mulatris, 2009). Les partenariats avec la communauté anglophone majoritaire environnante sont aussi en jeu dans les dialogues

multiformes à formaliser, par exemple pour favoriser l'emploi des minorités visibles francophones chez des employeurs en majorité anglophones.

1.2. Les enjeux de l'immigration anglophone au Québec et à Sherbrooke

Du fait de son statut particulier de seule province monolingue francophone au Canada, le Québec offre des conditions différentes du reste du Canada. Les accords politiques Canada Québec permettent au gouvernement québécois de sélectionner ses propres immigrants, en particulier francophones ou provenant de pays où le français est une deuxième langue. Les immigrants dont la première langue est l'anglais, y sont donc, par choix, peu nombreux et on parle plutôt d'allophones qui ont des connaissances en anglais plus qu'en français à leur arrivée.

Par ailleurs, selon la loi 101, ces allophones doivent inscrire leurs enfants à l'école française jusqu'à l'âge de 16 ans. L'intégration dans des écoles anglaises peut donc s'effectuer uniquement pour les adultes. Par ailleurs les allophones qui arrivent au Québec, soit comme réfugiés soit comme immigrants indépendants, sont appelés à suivre des cours de français pour pouvoir vivre et rester au Québec. Ces cours sont gratuits selon le statut et la période de vie au Québec et ils font partie du processus d'installation. Les nouveaux arrivants bénéficient aussi en priorité des services en français. Cette scolarisation et ces apprentissages en français ont une influence sur l'accueil des nouveaux arrivants qui va s'orienter immédiatement vers les organismes d'accueil et d'installation francophones financés par le Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion du Québec. Ainsi les immigrants allophones et anglophones vont être accueillis d'abord au sein de la communauté francophone et les liens avec la communauté anglophone s'effectueront dans un second temps et de manière souvent ponctuelle.

Nos travaux (Vatz Laaroussi et Liboy, 2011; Liboy, 2013) montrent que, pour les citoyens québécois, en particulier en région, la diversité culturelle et linguistique est perçue au travers des immigrants allophones alors que les communautés francophone et anglophone sont perçues comme distinctes et historiquement séparées. Par ailleurs, si la communauté francophone est vue comme une minorité en Alberta, on ne voit pas les anglophones comme une communauté minoritaire au Québec. Les premières recherches sur ce sujet au Québec montrent cependant une forte rupture entre Montréal et les régions sur ce plan (Vatz Laaroussi et Liboy, 2013). Dans les régions, les communautés anglophones sont perçues et se perçoivent plus comme des minorités. À Montréal, les anglophones sont structurés et bénéficient de réseaux, d'institutions et d'organismes depuis longtemps. Les immigrants allophones peuvent se rapprocher de ces organismes même s'ils ne sont pas mandatés pour l'accueil et l'intégration des nouveaux arrivants et s'ils ne reçoivent pas de financement pour cela. Urtnowski et al. (2012) mentionnent la difficulté de discerner ces groupes et leur fonction d'accueil et d'intégration au Québec. Cependant, 4 types de groupes anglophones participant à l'accueil et à l'intégration des immigrants anglophones et allophones sont identifiés : 1) les organisations et réseaux ethnoculturels plus nombreux à Montréal; 2) des organisations soutenant la vitalité de la communauté anglophone au Québec avec deux exemples en région, Voice of English Quebec à Québec et Townshippers à Sherbrooke; 3) des organismes de quartiers multiethniques essentiellement montréalais; 4) les groupes confessionnels et caritatifs, traditionnels dans la communauté anglophone, pouvant être actifs aussi en région.

Dans la région des Cantons de l'Est, l'historique de la séparation entre les deux communautés anglophone et francophone continue à marquer les esprits. Beaucoup d'Anglophones se plaignent encore d'être marginalisés et exclus des instances décisionnelles locales. C'est pourquoi l'accueil et la rétention des immigrants représentent un enjeu important pour la communauté anglophone. Les immigrants pourraient, si les instances se concertaient, représenter un pont entre deux communautés qui vivent encore de manière isolée et permettraient le développement d'organismes et de services nouveaux et bilingues capables de servir tant les anglophones que les nouveaux arrivants.

Les organismes mentionnent une difficulté à faire reconnaître leurs projets, leurs services et leurs capitaux en ce qui concerne les immigrants. Les réfugiés allophones qui forment près de 50% des nouveaux arrivants dans la région (MIDI, 2014) manquent d'information et ne peuvent accéder aux services anglophones. On constate aussi certaines craintes ou préjugés, en particulier envers les minorités visibles et les immigrants de religion non chrétienne.

De plus, le marché de l'emploi reste très limité et localisé et beaucoup d'entre eux, s'ils sont bilingues, quitteront la région pour cette raison. À Sherbrooke, les enjeux se situent donc tant au sein de la communauté anglophone, avec pour défi d'offrir une meilleure place aux immigrants, en particulier ceux des minorités ethniques et religieuses dites visibles, qu'entre les communautés anglophone et francophone, lesquelles collaborent peu en matière d'accueil et d'intégration des immigrants. La spécificité de ce CLOSM réside donc dans la non reconnaissance de sa légitimité à accueillir, intégrer et retenir des immigrants, et ce tant par la communauté francophone majoritaire qu'au sein même du CLOSM où la question de l'immigration est peu abordée et encore moins formalisée.

1.3. Des points communs

Ceci nous amène à certains points communs entre nos deux contextes locaux, points communs qui soutiendront les pratiques des organismes communautaires vis-à-vis des immigrants qu'on y reçoit. D'abord Edmonton et Sherbrooke représentent des grandes villes qui ne sont pas des métropoles cosmopolites comme Montréal, Toronto ou Vancouver. On y a reçu des immigrants depuis plusieurs décennies, mais il y a une forte augmentation de l'immigration dans les deux villes depuis les 10 dernières années pour des raisons économiques, surtout à Edmonton, et pour des raisons politiques du fait de la régionalisation de l'immigration à Sherbrooke. Dans les deux types de CLOSM, il y a une diversification des pays d'origine des immigrants et des allophones francophones ou anglophones. Dans les deux cas, on constate une immigration nouvelle, venant de pays d'Afrique noire¹ et du Moyen Orient², et appartenant à des religions non chrétiennes comme les Musulmans. Dans les deux CLOSM, on constate aussi la présence de nombreux résidents arrivés avec le statut de réfugiés publics (c'est-à-dire parrainés et sélectionnés par le gouvernement canadien le plus souvent dans leur pays d'origine ou dans un camp de réfugiés sous contrôle du Haut Commissariat aux Réfugiés), donc éprouvé par un parcours migratoire long et difficile. Finalement, on note aussi de la mobilité entre ces CLOSM, ainsi que mentionné précédemment pour les populations d'Afrique sub-Saharienne mais constatée aussi pour des populations colombiennes par exemple. Cette mobilité s'effectue le plus souvent d'une région

¹ République Démocratique du Congo, Congo Kinshasa, Burundi, Rwanda, Sénégal, Mali Togo, pays dont le français est une des langues officielles.

² Iran, Irak, Syrie, Afghanistan, pays d'où proviennent actuellement des réfugiés publics.

du Québec vers une communauté francophone de l'Alberta du fait des possibilités d'emploi, des possibilités linguistiques et des réseaux ethniques et familiaux des immigrants qui font le lien entre ces communautés. S'il s'agit d'une mobilité permanente pour plusieurs familles, on constate aussi des retours pour certaines d'entre elles vers la région de départ, ici Sherbrooke, soit lorsqu'il y a une déception face à l'emploi à Edmonton, soit lorsque de nouvelles possibilités s'ouvrent à Sherbrooke.

Dans les deux CLOSM, la vitalité communautaire économique et sociale dépend de la rétention des nouveaux arrivants mais aussi de leur intégration dans les organismes, les instances décisionnelles et de développement local. Aussi, dans les deux milieux, la rétention par l'emploi et surtout l'accès des immigrants à des emplois qualifiés en accord avec leur formation, représentent une difficulté qui joue sur tous les aspects de la vie dans la localité.

1.4. Des enjeux spécifiques

Par contre, le contexte socio-politique des deux villes et CLOSM permet aussi de voir des enjeux spécifiques. À Edmonton, la question des jeunes, de l'éducation et des minorités noires est prioritaire du fait de la présence importante de ces jeunes et de problèmes qui peuvent être liés à leur parcours migratoire de violence et d'insécurité. C'est au sein de la communauté francophone qu'il faut travailler l'ouverture à la différence et l'accueil des nouveaux arrivants. Les organismes sont une porte d'entrée majeure pour cela. À Sherbrooke, l'isolement de la communauté anglophone par rapport à la communauté locale francophone est majeur et la question de l'intégration des immigrants par la communauté anglophone met de l'avant la nécessité du bilinguisme et des partenariats entre les deux communautés francophone et anglophone. En Alberta, les francophones sont clairement identifiés comme une communauté de langue minoritaire ce qui n'est pas le cas au Québec. Ce statut reconnu ou non de minorité a un impact sur les services mis en œuvre pour les immigrants. Il est plus facile de développer et financer ces organismes dans le CLOSM francophone d'Edmonton que dans le CLOSM anglophone de Sherbrooke. L'éducation des jeunes en français représente à la fois un enjeu et une ressource pour le CLOSM d'Edmonton, en particulier avec la revitalisation des écoles francophones alors que la loi 101 au Québec ne permet pas aux écoles anglophones d'être une porte d'entrée dans la communauté pour les immigrants. Ce sont les institutions d'éducation post-secondaire qui y jouent ce rôle. À Edmonton, les organismes d'accueil et d'intégration des immigrants dans la communauté francophone sont financés en partie par les gouvernements fédéral et provincial. À Sherbrooke, les organismes francophones d'accueil des immigrants sont présents et financés en grande partie par le gouvernement provincial, mais il n'y a pas d'organisme anglophone dédié à cette question. Ainsi, les organismes anglophones qui se préoccupent des immigrants le feront toujours en les mêlant à leur population anglophone locale traditionnelle ce qui peut représenter aussi une opportunité d'intégration locale. Dans le cas albertain, la volonté politique d'intégrer des immigrants francophones à la communauté est vue comme légitime et elle ne l'est pas pour la communauté anglophone du Québec ce qui a un impact majeur sur la visibilité et le développement des organismes, mais aussi sur le regard porté, tant au sein du CLOSM qu'à l'extérieur, sur la vitalité communautaire et sur la place que peut y prendre l'immigration.

2. Le travail de terrain

Dans le but d'atteindre notre objectif de modélisation des bonnes pratiques des organismes et associations dans les deux CLOSM, nous avons procédé à un même travail de terrain dans les deux CLOSM.

2.1. La démarche méthodologique

Le travail de terrain est explicité ci-dessous au travers des étapes suivies :

1. Sélection des organismes et associations participant à l'accueil et à l'intégration des immigrants dans les CLOSM: 7 à Edmonton, 6 à Sherbrooke
2. Analyse des documents publiés par les organismes
3. Entrevues avec responsables et intervenants des organismes (24)
4. Observations participantes dans les activités (11)
5. Études de cas par organisme incluant observations et entrevues (13)
6. Entrevues avec immigrants (19)
7. Analyse transversale des entrevues avec les immigrants
8. Identification des bonnes pratiques par communauté et de manière transversale
9. Retour réflexif en groupes d'acteurs pour validation, transfert et enrichissement de l'analyse (2)
10. Analyse finale par communauté et comparative : modélisation des bonnes pratiques, dimensions, indicateurs.
11. Cadres et conditions gagnantes : transférabilité.

2.2. Les échantillons dans les deux CLOSM

Signalons d'abord le contexte géographique des deux CLOSM et des organismes. La localisation géographique des organismes francophones albertains est un aspect particulier à souligner. Ils sont tous situés dans le quartier Bonnie Doon et ont leurs bureaux dans La cité francophone, un édifice conçu comme un carrefour de tous les Francophones de la région. L'AJFAS est le seul organisme qui a son bureau principal hors de cet édifice. Du point de vue du concept d'un guichet unique, cette concentration des organismes facilite le réseautage entre les différents organismes et l'orientation de la clientèle vers différents services, le CAE servant bien souvent de porte d'entrée principale dans la vie francophone albertaine pour tous les nouveaux arrivants.

Ce regroupement des organismes permet aussi de répondre au défi de la dispersion géographique des immigrants dans la ville. On ne peut pas les identifier à un quartier spécifique. Leur permettre d'avoir des services en un seul lieu répond aux défis des déplacements dans une ville qui ne fait que s'agrandir depuis une dizaine d'années.

De même, la communauté et les organismes francophones d'Edmonton sont en réseau avec les autres CLOSM francophones de l'Alberta et des provinces hors Québec, en particulier à travers la Fédération des communautés francophones et acadiennes du Canada (FCFA).

Le CLOSM de la région de Sherbrooke se situe plus précisément dans l'ancienne ville maintenant fusionnée de Lennoxville. Les frontières linguistiques, géographiques et administratives sont très clairement marquées, ce qui pose des questions de visibilité et d'accessibilité de la communauté anglophone et de ses organismes pour les nouveaux arrivants. En effet ces organismes sont situés dans la ville de Lennoxville alors que les immigrants habitent le plus souvent dans les quartiers de Sherbrooke à plusieurs kilomètres de distance. Les transports en autobus sont rares, longs et coûteux. Les organismes et établissements anglophones ouverts à l'immigration se situent tous dans ce périmètre étiqueté anglophone, sauf l'un d'entre eux concernant la recherche d'emploi situé dans l'ouest de Sherbrooke (Job Links). Les organismes du CLOSM de Sherbrooke sont aussi en lien avec les autres organismes communautaires d'expression anglaise à travers le Quebec Community Groups Network (QCGN)

2.2.1. Le CLOSM d'Edmonton

Organismes	Intervenants rencontrés en entrevue	Observations activités	Entrevues immigrants
CAE	1 intervenant	Journée d'échange interculturel, SONA	2
AJFAS	1 intervenant	Forum des femmes	1
CANAVUA	2 intervenants	Préparation au test pour le permis de conduire	2
Centre collegial	2 intervenants		1
Campus Saint-Jean	1 intervenant		1
Accès-Emploi	2 intervenants	Foire à l'emploi	2
AJEFA	1 intervenant		2
7 organismes	12 entrevues	5 activités	11 entrevues

2.2.2. Le CLOSM de Sherbrooke

Organismes	Intervenants rencontrés en entrevue	Observations activités	Entrevues immigrants
Towshippers Association	2 intervenants	Activité collective à Coaticook	1
Literacy in Action	2 intervenants	Cours d'anglais, travail de groupe	2
Jobs Links	2 intervenants		1
Centre professionnel de Lennoxville	2 intervenants	Visite du centre	1
Hope Community Church	2 intervenants	2 : groupe de garçons et groupe de filles	1
Refugee Program Bishop's	2 intervenants	Activité collective Potluck	1
6 organismes	12 entrevues	6 activités	7 entrevues
1 Groupe de validation à Sherbrooke 5 participants et 2 animatrices- 3 organismes Tenu au Centre professionnel de Lennoxville 1 groupe de validation à Edmonton			

3. Portrait, missions, financements et place des immigrants dans les organismes sélectionnés

3.1. À Edmonton

1. Le CAE (Centre d'accueil et d'établissement)

C'est la porte d'entrée pour les nouveaux arrivants francophones à Edmonton, plus particulièrement pour les immigrants. Les démarches d'installation et d'établissement du nouvel arrivant s'opèrent à partir de cet organisme qui vient d'ouvrir deux antennes au nord de la province (à Grande-Prairie et à Fort McMurray), dans les régions productrices de pétrole. La plupart des immigrants accueillis sont redirigés vers d'autres organismes partenaires selon les besoins : emploi, formation, logement, etc. Le CAE est en partenariat avec les services et institutions concernant les milieux de vie des immigrants, l'école, les organismes de quartier, les milieux d'emploi et de santé. Le CAE organise de nombreux projets et activités dans la communauté francophone. Il est financé par le gouvernement provincial et fédéral. Sa clientèle est à 85% d'immigrants.

2- Accès-emploi

Il s'agit d'un point de réseautage important dans la recherche d'emploi, une des raisons principales dans le choix de l'Alberta. Accès-emploi dessert annuellement près de 1000 nouveaux arrivants francophones et collabore avec plusieurs entreprises de la région, spécialisées dans le recrutement en vue de répondre à la crise de la main d'œuvre dans plusieurs secteurs économiques de la province. Les partenariats et l'accompagnement vers l'emploi se font à la fois avec les employeurs francophones et les employeurs anglophones, ces statuts étant le plus souvent définis de manière informelle au travers des langues d'usage dans l'entreprise. Des ateliers en anglais sont offerts aux immigrants francophones pour les aider dans leurs recherches d'emploi. L'organisme est financé par le gouvernement albertain et le gouvernement fédéral. 65% de sa clientèle est immigrante.

3- L'AJFAS (Alliance jeunesse-famille de l'Alberta)

Cet organisme est un des tous premiers créés par des immigrants pour répondre aux enjeux d'installation qui concernent leurs familles et leurs jeunes : scolarisation des enfants, activités récréatives, criminalité. Son partenariat avec les services municipaux et la police locale fait de cet organisme un interlocuteur important dans les discussions relatives aux nouvelles populations. Le mandat de l'AJFAS est essentiellement de travailler avec les jeunes francophones d'origine immigrante dans les domaines de la prévention du crime en visant leur meilleure intégration dans la communauté francophone de l'Alberta. L'organisme offre aussi des sensibilisations contre le racisme et les discriminations. Malgré des coupures en cours, l'organisme est traditionnellement financé par les trois paliers du gouvernement : la ville d'Edmonton, le ministère albertain de la culture via le 'Secrétariat francophone', le gouvernement fédéral à travers 'Patrimoine Canada'. 100% de sa clientèle est immigrante.

4- L'AJEFA (Association des juristes d'expression française)

L'Association de Juristes d'Expression française de l'Alberta est un organisme mis place par la communauté d'accueil. L'AJEFA offre plusieurs services aux différents membres de la

communauté francophone dans le domaine de l'information juridique. Elle travaille en étroite collaboration avec les nouveaux arrivants, en offrant des ateliers et une clinique juridique sur les droits et obligations des citoyens canadiens : l'exploitation financière, la protection du consommateur, les droits de la famille, les testaments et la succession, les droits linguistiques, etc. Ces ateliers sont organisés en fonction de la demande des clients et des partenariats. Les financements et reconnaissances sont fédéraux (CIC) et provinciaux (ordre de la magistrature). 21% de la clientèle est immigrante.

5- CANAVUA (*Canadian volunteers united in action*)

Le mandat de CANAVUA est de contribuer à la promotion et à la valorisation du bénévolat dans la communauté francophone d'Edmonton, en particulier, parmi les nouveaux arrivants. Cet organisme recrute, forme et envoie des bénévoles sur le terrain. Son inspiration de base est une prise en compte de la diversité culturelle comme une richesse apportée aux communautés. Beaucoup des immigrants en recherche d'emploi transitent par cet organisme et y élargissent leurs réseaux. CANAVUA assure ses programmes grâce aux subventions municipales, provinciales et aux dons. CANAVUA a été créé par un immigrant. Environ 20% de sa clientèle est immigrante.

6- Le Centre Collégial communautaire de l'Alberta

Le CCA est le tout premier programme collégial francophone en Alberta financé par le gouvernement de l'Alberta et 'l'Entente Alberta Canada' destiné à soutenir le français. Actuellement, le programme technique d'administration des affaires est le seul programme fonctionnel offert depuis septembre 2014. Les autres programmes à développer (Tourisme, travail social, soins infirmiers auxiliaires etc.) viseront à préparer les étudiants à avoir un accès rapide au marché du travail dans le contexte d'une économie albertaine en expansion. Le développement de ces programmes au CCA se fait en lien avec les besoins de la communauté et en partenariat avec les organismes francophones. La grande majorité des étudiants actuels et potentiels sont des nouveaux arrivants immigrants.

7- Campus Saint-Jean (*Université de l'Alberta*)

Il s'agit d'un lieu de passage régulier pour les jeunes et les parents francophones de l'Alberta. Le Campus Saint-Jean est la seule institution postsecondaire francophone à l'ouest du Manitoba et la seule faculté francophone au sein de l'université de l'Alberta. Sur le plan communautaire, cette institution joue un grand rôle du point de vue de la vitalité culturelle francophone et de la formation des jeunes. Comme toute autre institution universitaire, le CSJ reçoit son financement de base de trois sources : le gouvernement fédéral par le biais des ententes visant le soutien à la francophonie en contexte minoritaire, le gouvernement de l'Alberta à travers des transferts destinés à l'université de l'Alberta, les dons venant de la communauté. Le CSJ offre neuf différents programmes en français. La population estudiantine du CSJ représente 14 nationalités. 3.5% de la population estudiantine est d'origine immigrante. L'école francophone, dont 45% de la population est d'origine immigrante, est une source importante pour les institutions francophones de niveau postsecondaire. Le Campus St Jean peut aussi représenter une porte d'entrée du CLOSM pour les étudiants étrangers qui souhaitent s'y établir.

3.2. À Sherbrooke

1. Job Links

Job Links est un service de consultation et de recherche d'emploi, sous la direction du Centre d'éducation aux adultes New Horizons. Ce service est financé par Emploi-Québec. Plus récemment, le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport du Québec a également fourni un soutien financier. Job links offre à la population anglophone des services gratuits liés à la recherche d'emploi dans la région de l'Estrie. Il est important de préciser que les services offerts sont uniquement en anglais et si la personne ne parle pas anglais, elle sera référée à Emploi-Québec. Le service est rendu par des conseillères en emploi qui couvrent un large territoire. Environ 50% de la clientèle de Job Links est immigrante.

2. Centre de formation professionnelle de Lennoxville/ Lennoxville vocational training center

Le Centre est une institution de formation professionnelle en anglais offrant une formation spécialisée dans huit programmes des domaines de la santé, de la soudure, de l'usinage et du monde des affaires. Le Centre offre ces formations grâce à un important partenariat avec les employeurs et l'industrie, mais aussi avec l'Université Bishops et les centres communautaires locaux. Pour suivre les cours offerts au Centre de formation professionnelle de Lennoxville, le candidat doit avoir complété les cours de français, anglais et mathématiques de secondaire 3 ou avoir 18 ans et plus. Le Centre est spécifique du fait que sa clientèle est en partie anglophone, en partie francophone mais aussi allophone. Une grande attention est accordée aux besoins en apprentissage linguistique des étudiants. De nombreux projets mettent en oeuvre des mentorats, tutorats, parrainages et coaching. Environ 15% de la clientèle du centre est immigrante et la direction met en oeuvre des stratégies d'attraction et de recrutement auprès du Service d'Aide aux Néo-Canadiens (SANC) et des organismes de la communauté anglophone et francophone pour augmenter ce nombre.

3. L'Association des Townshippers / Townshippers Association

La mission de l'organisme est de promouvoir les intérêts de la communauté d'expression anglaise dans les Cantons de l'Est, de renforcer l'identité culturelle de cette communauté et favoriser la participation de celle-ci dans l'ensemble de la communauté. Les services sont offerts à la population anglophone et allophone. L'Association encourage les bénéficiaires à devenir membres du CA et bénévoles. Elle dispose d'une très grande quantité d'informations concernant les organismes anglophones de la région, ainsi que les différentes activités organisées par celle-ci. De l'aide aux entreprises, des cliniques de taxes et des services légaux gratuits, de l'information et des références sur les services sociaux et de santé sont entre autres proposés à la population. L'Association fait également la promotion de l'art et de la culture provenant de milieux anglophones et organise différentes activités pour les jeunes et les moins jeunes. L'Association des Townshippers a bon nombre de partenaires, surtout fédéraux, pour ses différents projets : Secrétariat à la jeunesse du Québec, Place aux jeunes en région, Santé Canada, Townshippers' Research and Cultural Foundation, Patrimoine Canadien, etc. « Porte d'entrée » des autres organismes et associations anglophones dans la région de l'Estrie, elle est très fréquentée par les immigrants anglophones et allophones. Les gens y viennent pour s'informer sur les différents services offerts et les ressources disponibles

dans la région. Des représentants de différentes communautés culturelles ont déjà fait partie du personnel et plusieurs d'entre eux sont actifs en tant que bénévoles de l'Association.

4. Literacy in Action

Literacy in Action est un organisme à but non lucratif qui offre différents services en anglais aux personnes analphabètes dans la région des Cantons de l'Est. Le centre d'apprentissage fonctionne essentiellement avec le bénévolat, il offre des services de tutorat un-à-un informel, gratuit et confidentiel ainsi que des leçons de groupe aux adultes (17 ans et plus) pour différentes compétences de base (lecture, écriture, calcul et utilisation d'un ordinateur). Literacy in Action donne également la formation pour les tuteurs volontaires. Le centre a une bibliothèque où il est possible d'emprunter des livres ou de les consulter sur place. Le centre s'investit aussi dans différents projets et organise des activités en lien avec l'alphabétisation, en plus de fournir de l'information, des conseils et des ressources sur celle-ci. Literacy in Action est financé par le Programme d'action communautaire, le Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport et est partenaire du Collège Champlain de Lennoxville. Les immigrants font partie de la clientèle de Literacy in Action, en particulier ceux qui sont dans un processus d'alphabétisation en anglais et en français.

5. Refugee Program Bishop's

Le programme est mené en commun par l'Université Bishops et le Collège Champlain. Il s'agit de parrainer et de recevoir un ou deux étudiants réfugiés chaque année. Ces étudiants doivent suivre leurs études dans l'une des deux institutions et bénéficient d'un accompagnement constant sur le plan social, linguistique et académique, visant la réussite de leurs études. Le programme est géré par un comité local de l'EUMC, "World university service of Canada" et on note la forte implication personnelle et sociale des membres du comité local dans l'accueil et l'accompagnement de ces étudiants réfugiés. Le campus de Bishop's University, en collaboration avec le Champlain College, a reçu plus de 35 étudiants depuis le début du projet en 1992. Plusieurs de ces étudiants ont souhaité rester au Canada après l'obtention de leur diplôme.

6. Hope Community Church

En plus de sa vocation religieuse et pastorale, le centre Hope Church se distingue par l'accueil et l'intégration qu'il procure à des familles réfugiées bhoutanaises arrivées à Sherbrooke depuis les 10 dernières années. Ces familles ont vécu durant 20 ans dans des camps de réfugiés au Népal et ont donc souvent quelques notions d'anglais à leur arrivée au Québec comme réfugiés publics, en particulier les plus jeunes qui ont fréquenté l'école soit en népalais soit en anglais. Le conjoint d'une des organisatrices est d'origine népalaise et a été le premier traducteur accueillant ces familles à Sherbrooke. Une cinquantaine de personnes bhoutanaises partageant ces convictions religieuses depuis le camp de réfugiés, ont été accueillies et intégrées aux activités de Hope Community Church, comme l'école du dimanche pour les enfants, les cours de français et anglais, ainsi que des groupes de soutien pour les adultes et des activités d'intégration familiales. Les familles participantes élargissent ce réseau avec leurs compatriotes nouveaux arrivants. L'Église ne reçoit que des financements privés et fait de nombreuses références aux autres organismes anglophones de la communauté.

4. Les synthèses par organisme : stratégies et bonnes pratiques

Nous avons effectué des synthèses pour chaque organisme en tenant compte des entrevues avec les directions et intervenants, des documents consultés, des observations et des entrevues avec les immigrants fréquentant les services. Ces synthèses nous ont permis d'identifier des bonnes pratiques selon les deux milieux.

L'ensemble des synthèses effectuées est joint en annexe. Nous reprenons ici les bonnes pratiques qui en sont ressorties.

4.1. Tableau comparatif des perspectives organisationnelles, stratégiques, pratiques et partenariales selon les deux CLOSM

Nous présentons ici ces données de manière schématique pour ensuite revenir sur leur articulation. Précisons que dans ce tableau, les stratégies représentent les grandes orientations qui sont à la source des pratiques ayant des effets positifs. Elles sont plus génériques. Le niveau organisationnel permet de cibler les éléments pertinents dans les organisations alors que le niveau partenarial s'intéresse aux concertations. Ces différents niveaux sont en interaction comme on le verra dans la partie suivante.

En gras, les pratiques spécifiques au CLOSM de Sherbrooke.

Niveaux	CLOSM Edmonton	CLOSM Sherbrooke
L'organisation	Organismes fondés par les immigrants pour répondre à leurs besoins	Adaptation aux immigrants des organismes et services pour les anglophones
	Membres des communautés immigrantes dans les CA	Membres des communautés immigrantes parmi les bénévoles et membres de CA
	Professionnalisation des intervenants et stabilité du personnel	
	Employés immigrants	
	Organismes spécialisés et polyvalents selon les caractéristiques et problématiques (jeunes, juristes) : institutionnalisation	Organismes couvrant les diverses dimensions de l'intégration (information, formation, emploi, religion)
Les stratégies	La sensibilisation proactive aux différences culturelles dans le milieu francophone	Démarches proactives pour recruter des immigrants dans les services et activités. Faire remonter les besoins des immigrants.
	Des espaces et du temps pour améliorer l'anglais en dehors ou en plus de cours formels	Espaces et temps informels permettant l'intégration
	Des références selon les besoins et une réponse rapide	Accompagnement vers l'autonomie
	Promotion et organisation du bénévolat des immigrants comme moyen d'intégration	Engagement bénévole de tous. Implication des organismes dans le milieu local
	Conciliation et souplesse linguistique : promotion du multilinguisme et ouverture sur le plan des différences linguistiques.	Plurilinguisme comme ressource
	Promotion de la diversité culturelle et du climat interculturel	Promotion de la diversité culturelle

Niveaux	CLOSM Edmonton	CLOSM Sherbrooke
	Vision transversale des problématiques et des solutions : intersectorielle et inter-communautaire	Réseautage formel et informel Ouverture des milieux les uns pour les autres (locaux, transports, activités) dans le cadre de réseaux formels et informels
	Promotion de la diversité culturelle comme composante de l'identité franco-albertaine	Promotion des immigrants comme participants à la dynamique communautaire anglophone : « Faire communauté »
Les pratiques	Le cas par cas, la personnalisation et l'identification des besoins des immigrants pour une information adaptée	Personnalisation : s'adapter aux besoins des nouveaux arrivants individuellement
	Pratiques formelles d'information : Des ateliers et sessions d'information sur le fonctionnement de la société et des organismes locaux.	Pratiques informelles et personnalisées intégrant les ressources des communautés immigrantes : Peu de standardisation. Utilisation de personnes clés dans la communauté immigrante Recherche d'interprètes dans la communauté immigrante
	Organisation d'activités interculturelles	Organisation d'activités interculturelles ouvertes à tous.
	Activités ludiques, sport, camps d'été pour les jeunes ou activités avec les adultes.	École du dimanche pour adultes et enfants, activités ludiques et informelles
	Des accompagnateurs familles-école	Accompagnement personnalisé. Personne clé par organisme
	Jumelages dans certains organismes	Jumelages, parrainages, mentorat, coaching dans tous les organismes. Les anciens parrainent les nouveaux.
	Cours et ateliers d'anglais donnés par certains organismes francophones	Couplage entre les cours d'anglais et les cours de français (donnés dans le même organisme et selon les besoins)
	Cours de langue maternelle pour les enfants allophones	
Partenariats	Nombreux partenariats au sein de la communauté francophone	Au sein de la communauté anglophone : -Collaborations quotidiennes en fonction des spécificités et champs d'action de chacun. Partages d'informations et de ressources
	Pratiques partenariales organisées avec le milieu scolaire dans le milieu francophone	Liens et stratégies proactives entre les organismes anglophones et les organismes ethniques et interculturels de la communauté francophone
	Partenariats entre la communauté francophone et la communauté anglophone pour les besoins linguistiques, la formation et l'emploi.	Partenariat avec un organisme clé pour l'accueil aux immigrants dans la communauté francophone, vu comme un organisme pivot pour la région. Participation à des tables de concertation pan-canadiennes, québécoises et régionales, dans les domaines jeunesse, emploi et femmes.
	Participation au réseau des organismes de la francophonie pan-canadienne	Participation au réseau anglophone des organismes communautaires du Québec

4.2. Analyse comparative des partenariats

Même si on constate l'existence de partenariats forts et l'intégration des organismes au sein des deux CLOSM, les partenariats entre les communautés francophones et anglophones sont fort différente des deux côtés. À Edmonton, les partenariats entre les organismes francophones et anglophones deviennent de plus en plus formels et continus. Les bailleurs de fonds encouragent ce type de partenariat qui est de nature à favoriser des économies et faciliter les références entre organismes. Par exemple, en collaboration avec la police d'Edmonton, l'AJFAS a élaboré une brochure visant à assurer la prévention de la criminalité parmi tous les jeunes immigrants francophones et anglophones. Cette brochure est utilisée par tous les organismes travaillant dans le domaine de l'immigration. En partenariat avec un organisme anglophone, EISA (Edmonton Immigrant Services Association), le CAE a mis en place une initiative pour desservir les nouveaux arrivants de la région de Grande Prairie, au nord de la province. Le personnel de cette antenne est bilingue. Sa supervision est menée par les deux organismes. Il s'agit, ici, d'un concept de guichet unique en termes de services mais qui traverse les frontières linguistiques traditionnelles. De même, les accords du CAE avec FOODBANK sont un partenariat formel entre les communautés pour répondre aux besoins alimentaires des nouveaux arrivants francophones. Canavua collabore avec la ville d'Edmonton et les organismes anglophones dans le recrutement des bénévoles et les services rendus le sont à toute la communauté edmontonienne.

À Sherbrooke, les partenariats entre les deux communautés se déploient autour de thématiques comme les jeunes ou les femmes, mais ne touchent pas le dossier de l'immigration. Ainsi, les organismes anglophones participent à de nombreuses tables de concertation pan-canadiennes, québécoises et régionales, ce qui les amène à partager leur lecture des besoins et leurs modalités d'action avec d'autres organismes francophones et anglophones, par exemple sur les tables de concertation jeunesse, emploi ou femmes. Par contre, on note qu'actuellement, ils ne sont pas présents sur le comité municipal concernant l'Intégration des immigrants ni sur le comité qui se met en place avec la Conférence régionale des élus, dans le cadre de l'entente spécifique en régionalisation de l'immigration. Des intervenants des organismes anglophones sont très proactifs dans les partenariats avec les organismes multiethniques associés à la communauté majoritaire : par exemple, une intervenante des Townshippers a participé dernièrement à l'assemblée générale de l'organisme RIFE (Rencontre interculturelle des familles de l'Estrie) pour créer des contacts et a proposé les services de l'organisme pour participer à des rencontres collectives et aider les immigrants anglophones. Les organismes ethniques et interculturels, associés à la majorité francophone et spécialisés envers les immigrants se situent ainsi dans une position intermédiaire entre les deux communautés. Le SANC, organisme francophone, joue un rôle majeur dans l'accueil et l'intégration des immigrants dans la ville de Sherbrooke et sa région. Aussi, c'est le guichet principal d'information et de référence avec qui tous les organismes anglophones vont être en contact.

De manière comparative, on note que la communauté anglophone de Sherbrooke est beaucoup plus dépendante que le CLOSM d'Edmonton des services et organismes majoritaires, en ce qui concerne l'accueil et l'intégration des immigrants. Cette dépendance rend les partenariats entre les communautés indispensables et leur carence ressort comme un enjeu majeur. Dans le cas de Sherbrooke, les financements des organismes anglophones et ceux de la majorité francophone sont aussi un élément de différenciation important qui, parfois, empêchent ou limitent les partenariats. Les représentants des organismes des deux communautés doivent être plus proactifs pour mettre en œuvre des partenariats. Dans le cas d'Edmonton, les financements sont plus semblables entre les deux communautés francophone et anglophone : Citoyenneté Immigration Canada, Patrimoine Canada et Secrétariat aux langues officielles, Gouvernement provincial et Gouvernements municipaux. Plus encore, les financements encouragent les partenariats intra et intercommunautaires, essentiellement entre les communautés anglophone et francophone, ce qui représente sans aucun doute une stratégie gagnante.

Lorsqu'on s'attarde à la trajectoire d'un immigrant entre les différents organismes selon ses besoins, et aux espaces clés d'intégration à la communauté minoritaire, on constate qu'à Edmonton, il y a une forme de « complétude institutionnelle » au sein de la communauté minoritaire francophone, si bien que pour intégrer les immigrants, les partenariats avec la communauté majoritaire semblent moins essentiels, en particulier pour l'intégration linguistique et sociale. Par contre, ils sont aussi très nécessaires dans le domaine de l'emploi, entre autres.

4.3. Les indicateurs et conditions gagnantes des partenariats

Les indicateurs pour analyser les pratiques partenariales et leurs effets sur l'accueil, l'intégration et la rétention des immigrants se regroupent donc dans les catégories suivantes : 1) les partenariats au sein de la communauté, 2) les partenariats entre les communautés minoritaires et majoritaires, 3) les modalités des partenariats qui peuvent s'effectuer entre organismes, entre personnes, au sein d'instances de concertation thématiques, avec les milieux politiques, 4) les orientations des partenariats (qui vers qui) et 5) les types et orientations des financements des organismes et projets . Les critères de réussite et d'efficacité de ces partenariats sont : 1) la réciprocité des partenariats, 2) la pro-action des acteurs des communautés minoritaires pour mener ces partenariats, 3) L'inclusion des organismes et acteurs des communautés minoritaires dans les concertations locales et régionales autour de l'immigration, 4) des financements des organismes qui encouragent les partenariats intra et inter-communautaires, 5) des sources de financement des projets et organismes aux différents niveaux de gouvernement.

Les partenariats les plus efficaces se déploient au sein et entre les communautés et ils sont financés par différents niveaux de gouvernement. Ils s'effectuent selon différentes modalités incluant des collaborations interindividuelles et des concertations thématiques et conjoncturelles aux divers niveaux. La réciprocité des partenariats et la reconnaissance de leur intérêt et légitimité par tous les partenaires sont des conditions de leur efficacité et la promotion des divers partenaires dans leur mise en œuvre favorise leur densité, leur efficacité et leur pérennité.

5. L'analyse des entrevues des immigrants

Nous présentons ici les principaux résultats issus des rencontres avec les immigrants. Nous identifions en particulier les bonnes pratiques telles qu'expérimentées par les immigrants dans les organismes des CLOSM. Nous nous arrêtons aussi sur les effets de ces pratiques quant à l'intégration des immigrants dans l'une ou l'autre communauté et finalement sur les impacts quant à leur insertion socio-professionnelle et sociale.

5.1. À Edmonton

Les 12 personnes rencontrées sont essentiellement issues des communautés africaines francophones et le français est une seconde langue bien maîtrisée par les adultes immigrants. Elles apprécient particulièrement les pratiques d'accompagnement personnalisé et familial qui leur sont offertes ainsi que le respect des différences culturelles. Pour elles, le réseautage et le partenariat entre les organismes permettent d'avoir facilement les informations nécessaires et de comprendre le système social, scolaire et légal de la société albertaine. Le suivi personnalisé, professionnel et confidentiel des situations plus problématiques apporte une dimension humaine et tenant compte de la complexité des parcours.

En plus de cet accompagnement individualisé, les immigrants apprécient particulièrement les médias collectifs et conviviaux qui sont utilisés pour transférer ces informations : pièces de théâtre, sketches, sites internet. Ils apprécient aussi la valorisation de l'interculturalisme promu par les organismes et la volonté de prévenir les conflits culturels ou religieux par des programmes et interventions visant une meilleure communication.

Les services d'accueil sont vus comme contribuant à une bonne installation dans la ville en lien avec les réseaux des immigrants et avec les autres organismes de la communauté francophone. L'accompagnement entre le milieu scolaire et la famille est particulièrement apprécié. L'aide au réseautage dans le milieu scolaire, l'accompagnement administratif, la familiarisation avec la culture scolaire, la préparation à la carrière et l'amélioration de la relation famille-école sont les aspects qui font la différence.

Le bilinguisme des organismes et des intervenants est perçu comme une ressource permettant aussi des transitions entre les deux milieux et ce, particulièrement en ce qui concerne l'emploi. Les personnes rencontrées sont satisfaites des services d'orientation et de formation professionnelle qui leur permettent de trouver rapidement un emploi souvent en anglais puis d'envisager ensuite un retour vers la formation. Le réseautage formel et informel, l'implication bénévole et la participation à des mini-ateliers correspondant à des besoins spécifiques (conduite automobile par exemple) ressortent comme des pratiques transversales à tous les organismes, particulièrement appréciées et efficaces. Les personnes interviewées apprécient aussi que plusieurs de ces organismes soient créés et représentés par des immigrants ce qui permet un lien de confiance et plus de résilience face aux obstacles rencontrés. Les immigrants d'Edmonton soulignent aussi des difficultés spécifiques à leur communauté comme la violence et les conflits intergénérationnels et ils souhaitent que les organismes continuent à s'y attaquer comme c'est déjà fait pour favoriser les liens famille-école et la persévérance scolaire des jeunes.

5.2. À Sherbrooke

Les immigrants rencontrés, représentatifs de ceux qui fréquentent les organismes du CLOSM, sont originaires de la Colombie, du Burundi, du Mexique, du Bhoutan et de la République Démocratique du Congo. 4 ont appris l'anglais avant le français, en général dans leur pays d'origine. 3 ne connaissaient ni l'anglais ni le français avant de venir. À Sherbrooke, ils ont premièrement appris le français avant de décider d'apprendre anglais. À la maison, tous les participants parlent leur langue maternelle. À l'école et au travail, ils parlent la langue du milieu, mais s'ils sont plus à l'aise en anglais, ils vont profiter de toutes les occasions de parler cette langue. Ils soulignent que les exigences de la communauté francophone par rapport du français sont très élevées. En ce sens, il leur est difficile de s'intégrer complètement à la communauté francophone. Les entrevues démontrent qu'ils sont réellement plurilingues.

Pour la majorité des participants, l'intégration et l'adaptation à Sherbrooke, au Québec, ont été difficiles, en général à cause du manque de connaissance du français. Les personnes qui parlaient l'anglais en arrivant dans la région ont indiqué que, selon eux et dans leur région d'arrivée, la société d'accueil est vraiment fermée envers les personnes qui parlent anglais. Pour eux, l'adaptation dans la communauté anglophone était un peu plus facile, mais ils ont aussi indiqué les difficultés par rapport aux différents accents. Cependant, ils ont apprécié de pouvoir avoir des services en anglais.

Ils sont divisés en ce qui concerne leurs appartenances communautaires: deux personnes sont plus attachées à la communauté anglophone (Townshippers ass.), trois personnes plus à la communauté francophone et deux personnes se trouvent toujours entre les deux communautés. La question de la langue est toujours importante, mais le temps influence aussi les choix ainsi que les rencontres avec les organismes et les espaces fréquentés.

Cinq interviewés ont été accueillis par le SANC. La langue au moment de l'accueil pouvait être l'anglais, le français, ou l'espagnol. En général, ils sont satisfaits des services qu'ils y ont reçus par contre ils n'ont pas été informés des services possibles en anglais à Lennoxville. Toutes les personnes ont nommé leurs difficultés à obtenir les informations en anglais. Une moitié d'entre elles ont identifié une forme de confrontation entre les communautés francophone et anglophone du fait que les informations sur les organismes des deux communautés ne circulent pas ou encore parce qu'ils perçoivent des représentations réciproques négatives. À part le SANC, les autres services nommés par les immigrants rencontrés sont en général les services en anglais. Nos participants utilisent ces services uniquement parce qu'ils sont fournis en anglais ou parce qu'ils veulent apprendre l'anglais.

Tous les participants ont expliqué qu'ils avaient souvent été référés d'un organisme de la communauté anglophone à un autre. Les immigrants confirment donc le tissu partenarial serré sur le plan intra-communautaire mais aussi le peu de partenariats institués entre les deux communautés. Les participants sont très satisfaits des services rendus par la communauté anglophone. Ils trouvent que ces services comblent leurs besoins et ils apprécient l'approche des intervenants, dans la majorité des cas, informelle, presque familiale, personnalisée et confidentielle. Ils aiment beaucoup tous les services de tutorat, de travail un à un, ou de travail en petit groupe. Ils soulignent particulièrement la possibilité d'utiliser deux ou plusieurs langues dans différents organismes.

En ce qui concerne les manques, ils souhaiteraient plus de services en lien avec les milieux d'emploi. Cependant, ils soulignent l'intérêt des activités et réseaux de la communauté anglophone pour trouver de l'emploi. Des personnes rencontrées indiquent qu'elles et d'autres membres de leur communauté ont trouvé un emploi grâce aux réseaux anglophones.

Le Centre de formation professionnelle confirme un très haut taux de placement en emploi des personnes formées, dont les immigrants. Par exemple, il y a 100% de placement pour la formation en usinage suivie en majorité par des immigrants, dont des Bhoutanais. « Il y a 3 propositions d'emploi pour un diplômé ». De plus, le centre confirme aussi que le temps d'attente est beaucoup moins élevé qu'il ne l'est pour le centre de formation francophone (de 2 ans à quelques mois), ce qui est très apprécié par la clientèle immigrante adulte. Par contre, les immigrants, tout comme le Centre, soulignent qu'on ne donne pas cette information dans les organismes francophones.

De même, les immigrants participent et apprécient les différentes activités organisées par l'organisme qu'ils fréquentent : activités festives, sorties, visites de différents milieux, etc. Ils ont référé les organismes à leurs familles, amis, ou membres de leurs communautés et ils vont continuer à le faire. Dans plusieurs cas, ils vont aussi référer ces organismes anglophones à leurs réseaux francophones parce qu'ils les trouvent pertinents et efficaces.

6. Les grandes dimensions, indicateurs et critères des bonnes pratiques

6.1. Convergences, divergences et enjeux

Un premier tour d’horizon de l’analyse des pratiques des organismes et des entrevues avec les immigrants permet de souligner des différences entre les deux CLOSM: elles portent sur les types de partenariat, le degré d’institutionnalisation, la professionnalisation des intervenants, la spécialisation des organismes, le mode de réseautage intercommunautaire, la perception d’une légitimité de l’immigration dans la communauté, l’intégration des immigrants dans le processus, la visibilité et l’accessibilité des services, le financement et les chances de pérennité.

En commun on retrouve des pratiques proactives, la personnalisation, la prise en compte des besoins, la valorisation du multiculturalisme, la mise en œuvre d’activités interculturelles, la promotion et l’utilisation du plurilinguisme comme ressource, l’importance de l’accueil et de la convivialité, les processus de mise en lien un à un, l’information regroupée dans un organisme porte d’entrée-guichet unique, la place des organismes d’éducation (collèges, universités, centres de formation, écoles) comme portes d’entrée en plus des organismes de services.

Les enjeux communs portent sur le financement, la pérennité, la reconnaissance de l’immigration comme enjeu de développement communautaire et l’identité de la communauté incluant la diversité apportée par les immigrants.

L’ensemble de cette analyse nous permet dès lors de procéder à la modélisation de ces bonnes pratiques mises en œuvre dans les deux CLOSM.

Nous proposons un modèle éco-systémique qui est construit en partant du micro-système qui représente le noyau interindividuel des pratiques pour aller vers le méso-système qui correspond aux accompagnements et aux pratiques linguistiques, puis vers l’exo-système dans lequel on retrouve les pratiques en lien avec les partenariats et finalement vers le macro-système qui renvoie aux principes organisationnels et aux valeurs sociales promues. Chacun de ces systèmes est inter-relié aux autres et le fonctionnement de l’ensemble est conditionnel à ces interactions. Par exemple, les bonnes pratiques linguistiques doivent se retrouver dans les autres niveaux pour leur permettre d’être efficaces, de même que la réciprocité des échanges ou encore la mise en œuvre d’interactions un à un.

6.2. Dimensions et indicateurs des bonnes pratiques

Nous présenterons dans un premier temps les grandes dimensions de ces systèmes en interaction ainsi que les indicateurs (ou modalités de pratiques) qu’on y retrouve. La modélisation schématique rendra compte des indicateurs présents de manière différentielle à Sherbrooke et à Edmonton. Nous reviendrons ensuite sur les critères qui permettent de distinguer les bonnes pratiques dans ces CLOSM.

Micro-système :

Dimension 1 : Guichet unique des informations-porte d'entrée dans la communauté.

Indicateurs de bonnes pratiques : accueil chaleureux et personnalisé, disponibilité, accessibilité, visibilité, plurilinguisme, disponibilité de l'information, confidentialité, présence d'immigrants parmi les employés, réseautage avec tous les organismes de la communauté et hors communauté.

Dimension 2 : Pratiques de pairage, jumelages, tutorat, mentorat (interactions un à un)

Indicateurs de bonnes pratiques : échanges un à un, support, accompagnement dans la vie quotidienne, réseautage formel et informel.

Méso-système :

Dimension 3 : Pratiques d'apprentissage linguistiques

Indicateurs de bonnes pratiques : Apprentissages linguistiques adaptés au milieu d'emploi et à la formation professionnelle, tutorats et jumelages interlinguistiques, relation additive et non soustractive à l'apprentissage d'une nouvelle langue, conversations, cours de langues d'origine pour les enfants, cours de français et anglais dans le même lieu, cours de français et d'anglais selon les besoins et à prix modique, pratiques linguistiques dans le sport et les activités conviviales, informations disponibles en français et en anglais, école du dimanche pour les enfants et les adultes, disponibilité des cours dans les deux langues sans temps d'attente, cours ouverts.

Dimension 4 : Pratiques d'accompagnement scolaire et professionnel

Indicateurs de bonnes pratiques: adaptation des pratiques de formation professionnelle à la diversité culturelle et linguistique, utilisation et développement des réseaux locaux, sensibilisation et travail avec les employeurs, sensibilisation des enseignants, travail partenarial avec la communauté majoritaire, proactivité des intervenants et organismes, collaborations familles-école, utilisation de médias innovants (informatique, arts).

Exo-système

Dimension 5 : Partenariats intra-communautaires

Indicateurs de bonnes pratiques : liens entre les intervenants des organismes, sensibilisation de la communauté locale, collaborations ad-hoc au cas par cas, collaborations structurelles entre les organismes et les secteurs à long terme, suivi à moyen et long terme de personnes et de situations, partenariats organismes-privé, partenariats intersectoriels.

Dimension 6 : Partenariats intercommunautaires

Indicateurs de bonnes pratiques : partenariats ponctuels sur projets, références d'un organisme à l'autre, moyen terme : tables de concertation par thèmes, participation aux dialogues politiques avec les municipalités, conférences des élus, réseaux provinciaux et pancanadiens, participation aux débats publics concernant l'immigration.

Macro-système :

Dimension 7 : Promotion du multiculturalisme et de l'interculturalisme

Indicateurs de bonnes pratiques : Financement de projets à la fois par des instances anglophones et francophones, projets intergénérationnels festifs et ludiques, activités d'échanges, pratiques conviviales, utilisation des médias pour promouvoir la diversité, éducation interculturelle, participation des associations ethniques et religieuses, participation des immigrants aux CA des organismes, immigrants employés par les organismes, développement d'organismes d'accueil et d'intégration, développement d'organismes communautaires à partir des immigrants eux-mêmes, formation à l'intervention interculturelle des intervenants de différents domaines.

Dimension 8 : Principes et valeurs

Indicateurs de bonnes pratiques : institutionnalisation des pratiques, valorisation des espaces et réseaux informels d'intégration, approche personnalisée, implication bénévole, réciprocité des partenariats et des échanges, favoriser l'implication des jeunes et la relève, développer un sentiment d'appartenance et de participation à la communauté, valoriser une identité inclusive dans le CLOSM, pérennité des projets, des programmes et des financements.

Schéma systémique des dimensions des bonnes pratiques (voir en annexe)

6.3. Les critères pertinents selon les CLOSM

À partir de ce modèle, on peut d'abord, dans l'analyse d'un CLOSM, valider la présence de plusieurs indicateurs dans les différentes dimensions, mais on se doit aussi de contextualiser ces indicateurs selon le CLOSM, ce qui est pertinent et efficace pour l'un ne l'est pas forcément pour l'autre: institutionnalisation à Edmonton versus informel à Sherbrooke; professionnalisation à Edmonton versus bénévolat à Sherbrooke; plénitude institutionnelle à Edmonton versus partenariat inter-communautaire à Sherbrooke; « faire communauté ensemble » à Sherbrooke versus développer une identité inclusive à Edmonton. Les conditions de développement des bonnes pratiques sont donc conditionnelles au contexte des CLOSM, à leur reconnaissance et légitimité pour accueillir et intégrer des immigrants.

Il faut ensuite se poser la question des effets de ces pratiques sur l'accueil-intégration des immigrants d'une part, sur la vitalité de la communauté minoritaire d'autre part.

C'est là qu'on peut identifier les critères de pertinence et d'efficacité de ces pratiques. En reprenant les effets tels que mentionnés dans la revue de littérature, par les intervenants et par les immigrants eux-mêmes, on peut les classer en 2 grandes catégories. Les différentes dimensions des pratiques et leurs indicateurs sont en interaction avec l'un ou plusieurs de ces critères de manière systémique et non linéaire.

1) Critères concernant l'intégration des immigrants

Sur le plan linguistique

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

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
- Installation familiale concernant tous les membres de la famille et tous les domaines de la vie (logement, école, garderie etc.)

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

Sur le plan familial

- Soutien dans les responsabilités familiales
- Persévérance et réussite scolaire pour les enfants

Sur le plan social

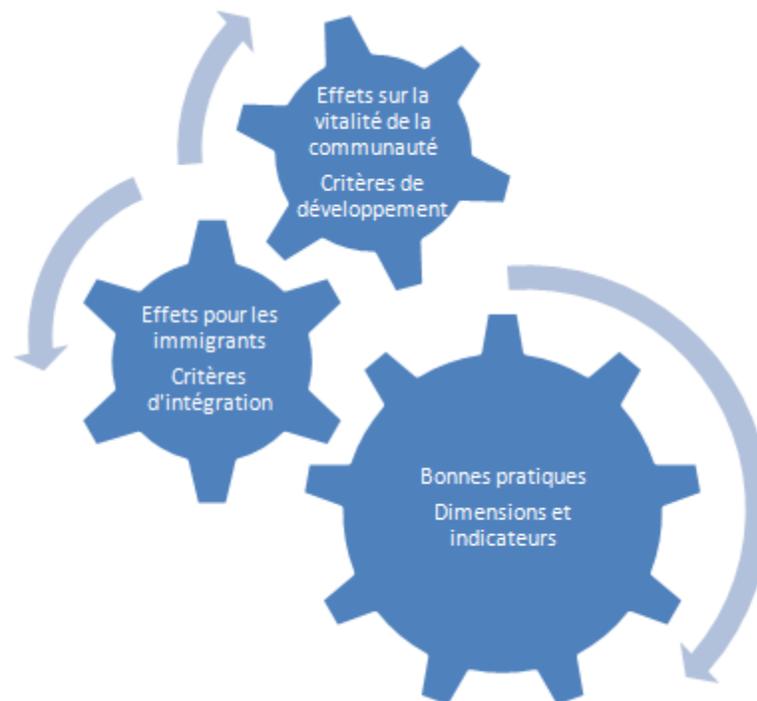
- Sentiment d'être accueilli et reconnu.
- Participation communautaire
- Participation politique et citoyenne
- Sentiment d'appartenance à la société d'accueil
- Choix de s'intégrer dans le CLOSM

2) Critères concernant la vitalité de la communauté

- Développement du capital humain (population, force de travail)
- Développement du capital relationnel et social (réseaux)
- Développement du capital économique (consommation, entreprises, immobilier)
- Développement du capital linguistique (plurilinguisme et structures d'apprentissage)
- Développement et renforcement des structures et institutions (écoles, établissements de formation, centres de santé, organismes communautaires, organismes d'accueil et d'établissement etc.)
- Développement des structures partenariales intra et inter-communautaires
- Développement d'une communauté ouverte à la diversité
- Reconnaissance et légitimation de la communauté minoritaire dans sa participation à la vitalité régionale.

On perçoit ici que les bonnes pratiques identifiées semblent avoir des effets positifs pour l'intégration des immigrants dans les deux CLOSM. Par contre, si on voit leurs effets aussi sur la vitalité de la communauté francophone à Edmonton sur les plans humains, relationnels, économiques et linguistiques, institutionnels et partenariaux, ces effets semblent plus faibles sur la vitalité de la communauté anglophone de Sherbrooke. La séparation entre les communautés francophone et anglophone, la prise en charge de l'immigration par la seule communauté majoritaire, les financements séparés et différents des organismes des deux communautés sont des conditions contraignantes qui limitent les effets des bonnes pratiques des organismes sur le plan communautaire.

6.4. Modélisation finale



7. Transférabilité du modèle et recommandations

Le modèle générique ci-dessus est transférable d'un CLOSM à l'autre et permet de valider la mise en œuvre de bonnes pratiques dans les organismes et leurs effets sur l'intégration des immigrants et sur la vitalité communautaire. Cependant, il faut, dans chaque dimension, sélectionner les caractéristiques et modalités de ces bonnes pratiques selon les conditions et contextes qui articulent communauté minoritaire et communauté majoritaire.

Les systèmes municipaux, régionaux, provinciaux et fédéraux ainsi que leurs interactions fixent des conditions différentes pour les CLOSM francophone et anglophone mais aussi d'un CLOSM à l'autre, par exemple entre le CLOSM de Sherbrooke et celui de Québec, celui d'Edmonton et celui de Toronto. Les organismes, leur financement, leur pérennité, leur légitimité, leur marge de liberté, leurs partenariats, leurs missions, leurs projets et pratiques s'inscrivent d'abord et avant tout dans ces systèmes politiques, administratifs et économiques.

C'est pourquoi les recommandations tiennent compte des différents niveaux de gouvernements tout en s'adressant aussi à CIC dans le cadre de la feuille de route pour les langues officielles du Canada. Les principales recommandations s'adressent à ces différents niveaux de gouvernements en reconnaissant leurs compétences spécifiques ainsi que la primauté de l'accord Canada-Québec et de ses particularités soit 1) la préservation de la pérennité de la langue Française et le caractère distinct de la société québécoise; 2) le retrait du gouvernement fédéral des services d'accueil et d'intégration linguistique et culturelle des immigrants à destination du Québec; 3) le versement d'une subvention annuelle du Canada (CIC) au Québec pour offrir les services d'accueil et d'intégration aux résidents permanents dans la province. Plusieurs recommandations s'adressent aussi aux organismes qui organisent ces services. Toutes visent une meilleure reconnaissance des pratiques gagnantes, des partenariats renforcés et efficaces entre autres sur le plan des financements, l'amélioration et l'adaptation des services ainsi que leur plus grande accessibilité pour les populations immigrantes qui peuvent rejoindre les CLOSM francophones et anglophones.

1- Pour les divers niveaux de gouvernement :

1. Il est essentiel de développer des partenariats entre les communautés majoritaires et minoritaires, dans le respect des champs de compétence des gouvernements. Ces partenariats peuvent être renforcés entre les niveaux municipal et provincial par exemple.
2. Il est nécessaire que les divers niveaux de gouvernements reconnaissent l'intérêt des CLOSM dans l'accueil et l'intégration des immigrants et le bénéfice pour la société locale et régionale, dans le respect des juridictions et champs de compétence des différents niveaux de gouvernement.
3. Il est nécessaire de penser à des appels de projets conjoints entre plusieurs niveaux de gouvernements, projets de recherche et projets d'intervention, par exemple entre les gouvernements municipaux, scolaires et provinciaux.
4. Il est nécessaire de penser à des co-financements de projets de recherche et d'intervention.

5. Il est nécessaire d'assurer la pérennité des organismes avec un financement récurrent et forfaitaire, non lié uniquement au nombre d'immigrants accueillis mais aussi aux actions, services et projets mis en œuvre.
6. Les financements doivent encourager les collaborations et les échanges réciproques entre les organismes au sein et entre les communautés.
7. Les financements doivent encourager les stratégies formelles et informelles de développement du plurilinguisme mises en œuvre par les organismes et qui ont des effets très positifs.
8. Les financements et les redditions de comptes doivent accepter et encourager la personnalisation des services et les pratiques d'accompagnement formel et informel. Des projets pilote issus des organismes des CLOSM devraient être financés à cet effet.
9. Les gouvernements municipaux en particulier, parce qu'ils sont les plus proches des réalités locales, doivent reconnaître et valoriser la participation bénévole des immigrants et des membres des communautés minoritaires.

2- Pour les réseaux de partenaires et les organismes :

10. Les stratégies de communication mises en œuvre tant par les organismes que par les institutions et gouvernements doivent favoriser la circulation des informations en réseaux et la réciprocité des échanges. La mise en œuvre de sites WEB est insuffisante.
11. Les stratégies qui favorisent les articulations entre les organismes et le secteur privé doivent être soutenues et encouragées tant au sein des communautés minoritaires qu'entre les communautés.
12. Les pratiques de pairage, jumelage, mentorat, tutorat doivent être soutenues financièrement par des subventions couvrant les frais de coordination, de suivi et d'accompagnement.
13. Les organismes pivots-guichets uniques doivent être soutenus dans les communautés minoritaires, on doit aussi en financer les stratégies de visibilité et d'accessibilité.
14. On doit financer et renforcer la recherche portant sur les effets de ces stratégies et pratiques des organismes des CLOSM en ce qui concerne l'intégration sociale et professionnelle des immigrants ainsi que sur leur rétention dans le CLOSM et dans la région. On doit aussi continuer les recherches portant sur la transférabilité entre CLOSM.

Annexe A. Références bibliographiques

- Andrew, C. (2008). « La ville d'Ottawa et l'immigration francophone ». Dans *Canadian Issues Thèmes Canadiens, Immigration et diversité au sein des communautés francophones en situation minoritaire*, printemps 2008, p.65-68.
- Arsenault, K. J. (2008). « L'immigration et l'établissement à l'Île-du-Prince-Édouard ». Dans *Nos diverses cités*, numéro 5, p.63-68.
- Beaudry, M., Belkhodja, C. (2008). « Développer une stratégie en matière d'accueil et d'intégration en milieu minoritaire francophone et urbain ». Dans *Canadian Issues Thèmes Canadiens, Immigration et diversité au sein des communautés francophones en situation minoritaire*, printemps 2008, p.88-91.
- Beesley, K. B., Zehtab-Martin, A. (2007). « Lacunes dans les services aux immigrants offerts dans une petite ville : Brandon, Manitoba ». Dans *Nos diverses cités*, numéro 3, p.81-86.
- Belding, L., Jonasson, C., Pullen, J. (2012). Service d'aide à la réinstallation dans la communauté francophone de Saint-Boniface, au Manitoba. *Recueil de pratiques exemplaires en matière d'immigration francophone au Canada*, produit dans le cadre du congrès Métropolis 2012. Fédération des communautés francophones et acadiennes. Citoyenneté et immigration Canada.
- Belkhodja, C., Vatz Laaroussi, M. (sous la direction de). (2012). *Immigration en dehors des grands centres : enjeux, politiques et pratiques dans cinq états fédéraux*. Ed. L'Harmattan, collection Compétences interculturelles, Paris, 270p.
- Bergeron, J. (2007). «Francophone Minorities: From a Homogeneous Representation to the Construction of a Plural Identity». *American Review of Canadian Studies* 37.3: 371-385. Récupéré avec *Discovery Service for University of Alberta Libraries*. Consulté le 9 mars 2014.
- Bouchamma, Y. (2008). « Les défis de l'école en milieu minoritaire francophone face à l'intégration des élèves immigrants ». Dans *Canadian Issues Thèmes Canadiens, Immigration et diversité au sein des communautés francophones en situation minoritaire*, printemps 2008, p.120-123.
- Bourque, Y. (2008). « Un chef de file de l'immigration rurale : Le Carrefour d'immigration Crossroad, au Yukon ». Dans *Canadian Issues Thèmes Canadiens, Immigration et diversité au sein des communautés francophones en situation minoritaire*, printemps 2008, p.109-110.
- Burstein, M. (2007). «Promouvoir la présence des minorités visibles dans l'ensemble du Canada ». Dans *Nos diverses cités*, numéro 3, p.45-49.
- Campbell, R. (2008). « Le YMCA-YWCA de Sain John, Notre travail auprès des nouveaux arrivants ». Dans *Nos diverses cités*, numéro 5, p.69-72.
- Charbonneau J., Dansereau F., VatzLaaroussi M. (1999) *Analyse des processus de jumelages entre familles natives et immigrantes dans plusieurs régions du Québec*, rapport de recherche, Centre d'excellence Immigration et Métropole, Montréal, 178p.
- Cottrell, B. (2008). « Prestation de services aux femmes immigrantes du Canada atlantique ». Dans *Nos diverses cités*, numéro 5, p.152-157.
- Couture, C., Bergeron, J. avec la collaboration de Claude, D. (2002). *L'Alberta et le multiculturalisme francophone témoignages et problématiques*, Edmonton, Centre d'études canadiennes de la Faculté Saint-Jean.
- Dallaire, C., Claude, D. (2000) "If You Don't Speak French, You're Out": Don Cherry, the Alberta Francophone Games, and the Discursive Construction of Canada's Francophones." *Canadian Journal of Sociology* 25.4 (2000): 415-440.
- Dallaire, C., Claude, D. (2005)"Asymmetrical Hybridities: Youths at Francophone Games in Canada." *The Canadian Journal of Sociology* 30.2 (2005): 143-168.
- Dallaire, C. (2008) "La stabilité des discours identitaires et la représentation de la culture dans la reproduction de l'appartenance francophone chez les jeunes." *Francophonies d'Amérique* 26 : 357-381.

- Desjardins, M. (2010). *Les indicateurs de vitalité des communautés de langue officielle en situation minoritaire [electronicresource]: trois communautés francophones de l'ouest canadien: la communauté francophone de Calgary*. Ottawa: Commissariat aux langues officielles.
- Desmarais, J., Rose, M. (2007). « Orientations en faveur de la régionalisation de l'immigration : une réflexion ». Dans *Nos diverses cités*, numéro 3, p.55-62.
- Farah, Z. (2012). Le cite WeB www.etablissement.org Conseil ontarien des organismes au service des immigrants. *Recueil de pratiques exemplaires en matière d'immigration francophone au Canada*, produit dans le cadre du congrès Métropolis 2012. Fédération des communautés francophones et acadiennes. Citoyenneté et immigration Canada.
- Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada. (2008). « L'évolution du dossier de l'immigration au sein des communautés francophones en situation minoritaire ». Dans *Canadian Issues Thèmes Canadiens, Immigration et diversité au sein des communautés francophones en situation minoritaire*, printemps 2008, p.92-94.
- Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada. (2000). *Profil de la communauté francophone de l'Alberta/ FCFA du Canada*. Ottawa: FCFA.
- Ferron, D. (2008). « Les immigrants : une source de vitalité pour les communautés de langue officielle en situation minoritaire ». Dans *Canadian Issues Thèmes Canadiens, Immigration et diversité au sein des communautés francophones en situation minoritaire*, printemps 2008, p.15-19.
- Forgues, É., Guignard Noel, J (2007). *Analyse des tendances migratoires des anglophones au Québec*, Moncton, Institut canadien de recherche sur les minorités linguistiques. [En ligne] www.icrml.ca.
- Forgues, É., Guignard Noël, J., Beaudin, M. (2010). *Données sur la migration des anglophones et des francophones au Canada*, Moncton, Institut canadien de recherche sur les minorités linguistiques. Le sommaire. [En ligne] www.icrml.ca.
- Foster, B. (2008). « Point de vue d'un fournisseur de services d'établissement de l'Atlantique ». Dans *Nos diverses cités*, numéro 5, p.79-82.
- Gagnon, F., Therrien, S., Noel, R., Simard, L. (2010). *Les actions du Québec en matière d'intégration des nouveaux arrivants, de participation des membres des communautés culturelles et de rapprochement interculturel*. Diversité Canadienne, Volume 8 :1 Hiver 2010. Conseil des relations interculturelles
- Gallant, N. (2007). « Quand les immigrants sont la minorité dans une minorité : ouverture et inclusion identitaire en milieu francophone minoritaire ». Dans *Nos diverses cités*, numéro 3, p.93-97.
- Greater Halifax Partnership. (2008). « Venez tous: pratiques exemplaires en matière de rétention des immigrants ». Dans *Nos diverses cités*, numéro 5, p.41-45.
- Jedwab, J., (2008). « Accueillir la communauté d'accueil : immigration et intégration des francophones à Toronto et à Ottawa ». Dans *Canadian Issues Thèmes Canadiens, Immigration et diversité au sein des communautés francophones en situation minoritaire*, printemps 2008, p.27-32.
- Johnson, M. L. (2008). « La vitalité évasive des communautés francophones en situation minoritaire ». Dans *Canadian Issues Thèmes Canadiens, Immigration et diversité au sein des communautés francophones en situation minoritaire*, printemps 2008, p.23-26.
- Kasparian, S. (2008). « Pour un modèle nouveau d'accueil et d'intégration des immigrants francophones en milieu minoritaire ». Dans *Canadian Issues Thèmes Canadiens, Immigration et diversité au sein des communautés francophones en situation minoritaire*, printemps 2008, p.104-108.
- Kermoal, N. J. (2005) *Les francophones de l'Alberta*. Sainte-Foy: Éditions GID, 2005.
- Lacombe, D. (1996). *The Franco-Albertan community*. Edmonton: The Association, 1996.
- Lemoine, C. (2012). Stratégie du Manitoba pour attirer, intégrer et retenir des immigrants francophones. Gouvernement du Manitoba. *Recueil de pratiques exemplaires en matière d'immigration francophone au Canada*, produit dans le cadre du congrès Métropolis 2012. Fédération des communautés francophones et acadiennes. Citoyenneté et immigration Canada.

- Liboy Malanga, G. (2012) Capital d'attraction et de rétention des immigrants pour la communauté anglophone des canton-de-l'est. *Revue d'études des Canton-de-l'Est-JETS*– Congrès ARIC 2011, Les diversité au cœur de la recherche interculturelle. Harmonies et dissonances.
- Livingston, L. A., Tirone, S. C., Smith, Emma L., Miller, J. (2008). « Informer les nouveaux arrivants sur les sports pratiqués et les possibilités d'entraînement dans le Canada atlantique ». Dans *Nos diverses cités*, numéro 5, p.138-143.
- Madibbo, A. (2008). « L'intégration des jeunes immigrants francophones de race noire en Ontario : défis et possibilités ». Dans *Canadian Issues Thèmes Canadiens, Immigration et diversité au sein des communautés francophones en situation minoritaire*, printemps 2008, p.50-54.
- Magassa, M. (2008). « Capacité de recrutement et d'accueil des immigrants dans les communautés francophones en situation minoritaire ». Dans *Canadian Issues Thèmes Canadiens, Immigration et diversité au sein des communautés francophones en situation minoritaire*, printemps 2008, p.113-116.
- Ministère des Affaires civique et de l'immigration de l'Ontario. (2012). Programmes ontariens de formation relais. *Recueil de pratiques exemplaires en matière d'immigration francophone au Canada*, produit dans le cadre du congrès Métropolis 2012. Fédération des communautés francophones et acadiennes. Citoyenneté et immigration Canada.
- Mulatris, P. Boniface, B. (2014). « Enjeux de vieillissement chez les Africains en milieu francophone minoritaire canadien (2014b) ». En révision.
- Mulatris, P. (2013). « Rétention et enracinement des nouveaux arrivants dans les communautés francophones en situation minoritaire : le cas de la francophonie albertaine (Canada) » dans V. Ancey, G. Azoulay, C. Crenn, D. Dormoy, A. Mangu, A. Thomashausen (eds), *Mobilités et migrations : figures et enjeux contemporains. Pluralité des regards et des disciplines*, Harmattan, Paris, (2013) : pp.77-87.
- Mulatris, P., Rochelle, S. (2012). « Pour une inclusion complète : l'insertion professionnelle des étudiants stagiaires des minorités visibles dans l'école francophone albertaine ». *International Journal of Canadian Studies / Revue internationale d'études canadiennes*, Numéro 45-46, (2012a) : p. 331-352.
- Mulatris, P. (2011). « Contributions of African Christian Churches to the Integration of Immigrants » in Frieder Ludwig, Kwabena Asamoah-Gyadu (Eds), *African Christian Presence in the West. New Immigrant Congregations and Transnational Networks in North America and Europe*, Trenton: Africa World Press. (2011): pp.132-145
- Mulatris, P., Liboy, M.G (2010). « La conciliation travail-études: défis et réalité pour les jeunes élèves africains noirs de Brooks ». *Canadian Ethnic Studies* 41, no. 3 (2010a): 191-205.
- Mulatris, P., Dubreuil, B., Marois, G. (2012). Le remède imaginaire. Pourquoi l'immigration ne sauvera pas le Québec, Montréal, Boréal. 320 pages ». *Canadian Journal of Education/Revue canadienne de l'éducation*, Vol 35, No 1. (2012b).
- Mulatris, P. (2010). « Disqualification professionnelle et expériences temporelles: enquête auprès des immigrants francophones africains installés en Alberta ». *British Journal of Canadian Studies*, Volume 23.1. (2010b): p. 73-86.
- Mulatris, P. (2009). « L'immigration francophone et noire en Alberta : chemins parcourus en 20 ans ». *Le Franco*, 27 février. (2009a) :p.15-17.
- Mulatris, P. (Ed). (2009). *L'intégration des immigrants francophones dans l'Ouest du Canada : actes du colloque, Edmonton* : Institut pour le patrimoine de la francophonie de l'Ouest canadien. (2009b).
- Mulatris, P. (2009). « Francophonie albertaine et inclusion des nouveaux arrivants: post mortem à un débat sur un changement de nom ». *Journal of International Migration & Integration* 10.2 (2009c): 145-158.
- Mulatris, P., & Évaluation Plus. (2008). *Enquête sur l'immigration francophone en Alberta*. Association canadienne-française de l'Alberta, Rapport final. Première et deuxième parties. http://www.acfa.ab.ca/Documents/immigration/20080831_EnqueteSurLImmigrationFrancophoneEnAlberta.pdf

- Moquin, C. (1997). *Dans le cœur et dans le temps, 1972-1997: Francophonie jeunesse de l'Alberta*. Edmonton: Francophonie jeunesse de l'Alberta, 1997.
- O'Donnell, L., Urtnowski, K. Edited by Elena Popova. (2012). Workshop report. *Quebec's English-Speaking Immigrants and Poverty: Sharing our analysis and building a research agenda*. <http://coco-net.org/quebecs-english-speaking-immigrants-and-poverty/>
- Paquet, M. (2008). « L'immigration francophone en Nouvelle-Écosse ». Dans *Canadian Issues Thèmes Canadiens, Immigration et diversité au sein des communautés francophones en situation minoritaire*, printemps 2008, p.99-103.
- Prithipaul, D. (2002). « Les dix ans de l'AMFA... ». Couture, Claude, Josée Bergeron avec la collaboration de Claude Denis (Eds). *L'Alberta et le multiculturalisme francophone témoignages et problématiques*, Edmonton, Centre d'études canadiennes de la Faculté Saint-Jean. (2002). P. 19-26.
- Razafimbahiny, M. (2012). Trois projets pilotes pour une approche simplifiée de l'intégration professionnelle des diplômés internationaux en santé. Consortium national de formation en santé. *Recueil de pratiques exemplaires en matière d'immigration francophone au Canada*, produit dans le cadre du congrès Métropolis 2012. Fédération des communautés francophones et acadiennes. Citoyenneté et immigration Canada.
- Razafindrazaka, J. (2002). « Les défis de la vie familiale des nouveaux arrivants francophones en Alberta » dans Couture, Claude, Josée Bergeron avec la collaboration de Claude Denis (Eds). *L'Alberta et le multiculturalisme francophone témoignages et problématiques*, Edmonton, Centre d'études canadiennes de la Faculté Saint-Jean. (2002). P. 27-32.
- Robineau, A., Urtnowski, K., O'Donnell, L., Forgues, É., Shragge, E., avec la collaboration de J. Guignard Noël. (2012). *Immigration, Settlement and Integration in Quebec Anglophone Communities. Exploratory Study*, to Metropolis Canada, Moncton et Montréal, Canadian Institute for Research on Linguistic Minorities - Quebec English-Speaking Communities Research Network, 2012, 83p.
- Royer, L., Perreault, J. (1972). *Political validity of "Franco-Albertains": a study of the representativeness of l'Association canadienne française de l'Alberta*. Edmonton: Centre de recherche franco-albertain.
- Quaicoe, L. (2008). « Patrimoine canadien dans la région de l'Atlantique : engagement avec les communautés interculturelles ». Dans *Nos diverses cités*, numéro 5, p.51-56.
- Simard, M. (2007). « L'intégration des immigrants hors de Montréal ». Dans *Nos diverses cités*, numéro 3, p.119-124.
- Stebbins, R. A. (1995) »Famille, loisir, bilinguisme et style de vie francophone en milieu minoritaire». *Recherches Sociographiques* 36.2 (1995): 265-278.
- Steinbach, M. J. (2007). « Capital social et intégration des immigrants en Estrie (Québec) ». Dans *Nos diverses cités*, numéro 3, p.197-201.
- Urtnowski, K., O'Donnell, L., Shragge, E., Robineau, A., Forgues, É. (2012). « Immigration, settlement and integration in Quebec's Anglophone communities: A preliminary report». *Journal of Eastern Townships Studies* 38 (Spring): 7-32. <http://www.etr.ca/knowledge-transfer/jets.html>
- Vatz Laaroussi, M. (2008). « L'immigration dans les régions du Québec et dans les communautés francophones hors Québec ». Dans *Canadian Issues Thèmes Canadiens, Immigration et diversité au sein des communautés francophones en situation minoritaire*, printemps 2008, p.33-37.
- Vatz Laaroussi, M. G., Bezzi, L. G. (2010). La rétention des immigrants dans les régions du Québec ou comment installer son «chez soi»? *Diversité Canadienne*, Volume 8 :1 Hiver 2010.
- Vatz Laaroussi M., Liboy G. (2010). Les communautés anglophones peuvent elles constituer une part du capital d'attraction et de rétention des immigrants dans les régions du Québec? *Canadian Diversity/Diversité Canadienne*, Vol.8 :2, Printemps, p. 37-47.
- Vatz Laaroussi M., Liboy G. (2011). *Les communautés anglophones comme capital d'attraction et de rétention des immigrants dans 4 régions du Québec*. 4 monographies et rapport synthèse, Rapport présenté à Citoyenneté Immigration Canada.

- Vatz Laaroussi, M. (2012). Quand la diversité change de visage! Les nouvelles vagues d'immigration et leur impact sur la vision contemporaine de la diversité dans les Cantons-de-l'Est. *Revue des Cantons de l'Est –JETS*, numéro thématique : Recherche interculturelle et diversités dans les Cantons de l'Est. No39, automne 2012.
- Vatz Laaroussi M. (2012). Médiations interculturelles : le retour des langues dans l'interculturel! *Alterstice. Revue internationale de la recherche interculturelle*, Vol. 2, No 1: Stratégies de (re)médiation en situation plurilingue. Études de cas en contextes de recherche et d'éducation. <http://journal.psy.ulaval.ca/ojs/index.php/ARIRI> p.17-28. Automne 2012.
- Vatz Laaroussi, M. (2013). Les régions du Québec : défis et opportunités pour les nouveaux arrivant. *Le magazine des Nouveaux Arrivants*.
- Vatz Laaroussi M., Bernier E., Guilbert L. (sous la direction de). (2013). *Les collectivités locales au cœur de l'immigration : questions identitaires et stratégies régionales*, Presses de l'Université Laval, 250p.
- Veresovaya, N. (2013). "Beyond 'La baguette et le fromage': Studying minority francophone culture and community in Western Canada." *Pro Quest* 51.01 (2013): 1-120. Récupéré avec *Sociological Abstract* - Pro Quest. Consulté le 8 mars 2014.
- Weerasinghe, S. (2008). « Une perspective tripartite de la compétence culturelle dans la prestation de soins de santé aux immigrants ». Dans *Nos diverses cités*, numéro 5, p.131-137.

Annexe B. Les éléments issus de la revue de littérature

Nous avons mené une revue de littérature dans trois domaines pertinents, l'immigration dans les communautés francophones hors Québec, l'immigration dans les communautés anglophones au Québec et l'immigration dans les petites communautés régionales. En effet, plusieurs recherches et textes soulignent des proximités en ce qui concerne les processus d'immigration dans les petites communautés et dans les communautés linguistiques minoritaires (Belkhodja et Vatz Laaroussi, 2012; Vatz Laaroussi, Bernier et Guilbert, 2013). On note que des immigrants passent souvent d'une région du Québec vers une communauté francophone hors Québec et qu'il y a là des trajectoires qui croisent les caractéristiques et les spécificités de ces deux types de communautés (Vatz Laaroussi, 2009). Les enjeux d'attraction, d'accueil et de rétention y sont les mêmes, les contextes en sont différents et des solutions et pratiques peuvent aussi être communes (Vatz Laaroussi, 2008). On se doit dès lors de profiter des travaux menés dans les régions et petites communautés pour éclairer et enrichir les pratiques des organismes d'accueil et d'intégration dans les communautés de langue officielle minoritaire. De manière encore plus spécifique, plusieurs communautés de langue officielle minoritaire sont aussi des petites collectivités locales régionales, ce qui, une fois encore, superpose les enjeux et les stratégies pertinentes et efficaces.

Les éléments suivants sont présentés comme de bonnes pratiques dans la revue de littérature (voir références en annexe)

1. Dans les communautés francophones hors Québec :

- L'implantation et le financement d'organismes dédiés aux immigrants, à leur accueil et à des activités sociales interculturelles.
- Des conseils d'administration des organismes pour immigrants possédant dans l'ensemble un bon niveau de scolarité et, surtout, des membres de provenance d'horizons très divers
- Les partenariats développés au sein de la communauté francophone entre les divers organismes et institutions en lien ou non avec les immigrants
- La promotion et visibilité de l'organisme d'accueil à l'étranger, dans les pays d'où proviennent les nouveaux arrivants
- des projets menés en collaboration avec des entreprises privés (ex. stages ou formation)
- l'importance de rentrer en contact avec le nouvel arrivant le plus tôt possible pour le guider dès les premières étapes de son installation au Canada
- Des sites WEB d'information sur les communautés francophones à consulter avant le départ.
- Une bonne circulation de l'information avec les citoyens et les autres organismes
- Importance d'organismes multi-services incluant l'accompagnement dans la recherche d'emplois
- Les jumelages d'amitié entre nouveaux arrivants et membres de la communauté francophone.
- Mentorat dans des milieux de travail pour les nouveaux employés immigrants

- Offre de cours d’anglais
- Activités sociales et communautaires mettant en contact les immigrants et les membres de la communauté et permettant aux nouveaux venus de connaître la ville.
- Développement de services de garde en français
- Mise en réseau des organismes d’accueil à travers les différentes communautés francophones
- Services d’interprétation
- Accueil et suivi spécifique pour les réfugiés (accueil dès l’aéroport, recherche de logement, inscription des enfants à l’école, inscriptions aux cours de langue etc.)
- Programmes destinés aux jeunes : aide aux devoirs, loisirs, sport...
- Sensibilisation, préparation du milieu à l’immigration et à la diversité(organismes francophones, milieux scolaires, municipalité).
- Événements et activités de valorisation des différentes cultures (festivals, etc.)

2. Dans les régions et les petites communautés

- Préparation du milieu à l’accueil de nouveaux arrivants avant leur arrivée
- Travail avec les médias pour promotion de la diversité culturelle : radio, journaux locaux.
- Concertation avec les organismes privés et publics locaux
- Mobilisation de tous les acteurs concernés par la vitalité du milieu
- Présenter et expérimenter l’arrivée d’immigrants parmi d’autres stratégies pour le développement local (rétention des jeunes, retour de retraités etc.).
- Importance des acteurs municipaux comme leaders des projets.
- Identifier et partir des besoins du milieu
- Personnes et organismes pivot pour la concertation et la coordination
- Financement récurrent et pas par immigrant qui arrive.

3. Dans les communautés anglophones du Québec

- La mise en œuvre de services dédiés à l’accueil et l’intégration des immigrants dans les organismes de la communauté anglophone et dans des ONG ou organisations privées comme les églises.
- Un partenariat entre des institutions de la communauté anglophone et des organisations locales et régionales (Conférence régionale des élus, municipalité...)
- Un parrainage de nouveaux arrivants avec des membres de la communauté anglophone et francophone.
- La mise en œuvre d’agents de liaison (personnes employées pour faire le lien et assurer les communications) entre les communautés francophone et anglophone intégrant les immigrants.

- Des activités d'accueil et d'intégration des immigrants qui peuvent être menées par des établissements d'enseignement anglophones ou par des organisations religieuses ou encore par des organismes de quartier.
- L'embauche de personnes issues de l'immigration comme membres du personnel dans les institutions anglophones.
- Des projets visant les jeunes de toutes origines et l'employabilité
- le développement de modèles de partenariat incluant les immigrants et les deux communautés linguistiques.
- Des cours de formation professionnelle ouverts aux anglophones comme aux allophones.
- La circulation de l'information entre les communautés et sur les services dont peuvent bénéficier les immigrants.
- Programmes spécifiques visant les réfugiés publics.
- Des cours de Français donnés aux anglophones et allophones par la communauté anglophone.
- L'accueil des nouveaux arrivants par le réseau communautaire (ONG, églises, réseaux formels et informels comme le voisinage
- Les activités conjointes entre les communautés francophones et anglophones autour de l'accueil et de la découverte des nouveaux arrivants (groupes religieux, communautaires, organismes dédiés à la vitalité de la communauté anglophone).
- Les activités sportives et dédiées aux jeunes ou aux femmes par exemple.

Cette revue des initiatives et pratiques permettant l'accueil, l'intégration et la rétention des immigrants dans les CLOSM et en région nous a aidés à monter nos grilles d'entrevues et d'observations (voir en annexe) avec les organismes et immigrants. Nous voulions savoir quelles pratiques étaient mises en œuvre par les organismes, lesquelles leur paraissaient difficiles voire impossibles à implanter, quels étaient les obstacles selon eux et comment les immigrants voyaient ces pratiques, est-ce qu'ils en étaient satisfaits, est-ce qu'elles leur permettaient plus d'intégration et dans quelle communauté, etc.?

Nous avons aussi pu voir des différences dans ces pratiques selon le type de communauté : CLOSM anglophone, CLOSM francophone, petite communauté régionale.

Nous serons particulièrement attentifs à ces nuances dans notre analyse de terrain.

Annexe C. Synthèses des organismes

Edmonton

Le Centre d'accueil et d'établissement du Nord de l'Alberta

Le Centre d'accueil et d'établissement du Nord de l'Alberta a comme mandat d'accueillir les immigrants et les migrants francophones d'œuvrer à leur établissement et à leur intégration professionnelle et économique. Cet organisme se définit comme la porte d'entrée des migrants. Il reçoit des personnes récemment venues afin de les aider, sous différents aspects et informations de départ communiquées, à bien mener les démarches initiales visant à les aider à intégrer leur nouvelle communauté. Ce mandat dépasse les premières démarches d'établissement et porte sur l'intégration.

Le CAE définit ses approches de la clientèle comme une démarche de 'cas par cas' commençant par une identification des besoins : " le travail que nous faisons, c'est du cas par cas. Il faut vraiment se dire : je comprends cette personne qui vient d'arriver avec une famille ou sans famille. Voici la trajectoire de cette personne-là. En fonction de cette trajectoire, quels sont les objectifs que cette personne s'est fixés à son arrivée ici? Si elle va réaliser ses objectifs, qu'est-ce qu'il faut lui donner? C'est à ce moment-là que l'information est donnée. On doit orienter l'information, la donnant en tenant compte de la particularité de la personne " (Beda Kaji-Ngulu, Coordinateur des services d'intégration).

Les recoupements entre différents besoins des nouveaux arrivants fait qu'en plus des outils départ fournis au nouvel arrivant, *des ateliers ou sessions d'information*, gérés par un expert sont régulièrement organisés dans différents domaines intéressant la clientèle (gestion des cartes de crédits, rapport avec la police, violence familiale etc.); ceci, afin que le nouvel arrivant puisse être outillé et soit capable de s'engager dans un volet d'intégration prioritaire par rapport à ses propres projets. Le Centre aide à sensibiliser aux différences culturelles et au développement de liens forts et sains *en organisant certaines activités proactives* comme les 'activités d'intégration communautaire, le tournoi interculturel de soccer' où des communautés sont choisies pour présenter leurs cultures et d'en faire une autopromotion. Le but de ces activités est d'amener " la communauté d'accueil (...) à ouvrir ses pensées aux autres communautés faisant partie de la grande communauté francophone " (Georges Bahaya, Directeur).

Comme partout ailleurs, le Centre d'accueil et d'établissement du Nord de l'Alberta travaille aussi dans les écoles pour aider les enfants et les enfants à s'incorporer à la communauté et connaître le système scolaire ainsi que toutes ses exigences. Le CAE recourt au service de 4 travailleurs en établissement qui accompagnent les familles et les élèves pour faciliter leur insertion dans la communauté scolaire et les aider à réussir à avoir de meilleurs résultats scolaires. Au début de chaque année scolaire, en septembre, ces travailleurs organisent une *semaine d'orientation* (SONA- semaine d'orientation pour les nouveaux arrivants) qui implique les nouveaux élèves, les parents et la direction scolaire afin de faciliter la rentrée scolaire. Malgré le fait que le CAE n'offre pas des cours d'anglais, il organise des camps d'été durant lesquels les jeunes apprennent ou améliorent leur anglais tout en obtenant des crédits plus tard reconnus par les écoles.

Les *partenariats* sont nécessaires dans la réussite de l'action du CAE : " nous ne pouvons pas tout donner. C'est pratiquement impossible. Les besoins des nouveaux arrivants sont énormes! Alors, pour pouvoir répondre à leurs besoins, nous identifions au sein de la communauté, d'abord, des gens ou bien des partenaires qui peuvent offrir les services que nous n'offrons pas... Ce qui est important pour nous c'est que le problème auquel le nouvel arrivant francophone fait face puisse trouver vraiment une réponse le plus rapidement possible afin de permettre à cette personne-là de bien s'établir " (Béda Kajingulu, Coordonnateur).

Les Volontaires unis dans l'Action au Canada

Le mandat de CANAVUA est de contribuer à la promotion et à la valorisation du bénévolat dans la communauté francophone d'Edmonton, en particulier, parmi les nouveaux arrivants. Cet organisme recrute, forme et envoie des bénévoles sur le terrain. Son inspiration de base est une prise en compte de la diversité culturelle comme une richesse apportée aux communautés. Il s'agit " d'aller dans les communautés, de tirer le meilleur de nous-mêmes et de le partager avec les autres " (Dicky Dikamba, Directeur de l'organisme). Les services rendus s'adressent à tous en faisant fi des différences sociales, culturelles ou de genre.

CANAVUA assure ses programmes grâce aux subventions municipales, provinciales et aux dons. Le financement provincial est obtenu à travers le programme 'Community Initiative Program' (CIP) et l'Alberta Traffic Safety Fund'. La mairie d'Edmonton soutient aussi quelques-unes de ses activités. Et indirectement, à travers 'Réseau Santé Alberta', il reçoit aussi un appui financier du gouvernement fédéral ('Santé Canada').

L'originalité des pratiques de cet organisme réside dans sa vision interculturelle du service. Outre la formation des bénévoles, l'organisme organise plusieurs activités comme *la popote roulante*, un service de distribution de repas pour les sans-abri, les nouveaux arrivants et les parents en besoin; il s'agit en fait d'une banque alimentaire, une sorte d'extension mobile du 'Food Bank' qui atteint hebdomadairement près 20 ou 25 familles; le '*Navigateur en santé*', un service d'accompagnement des patients, des aînés, des immigrants, des femmes enceintes et des personnes à faible revenu aux rendez-vous médicaux; *le service d'appui aux autres organismes* par l'envoi des bénévoles; *la 'Brigade de déménagement'* aidant les nouveaux arrivants référés par le Centre d'accueil à déménager; *le programme sur la sécurité routière* qui travaille avec le 'Ministère de transport' en fournissant un cours d'apprentissage de six heures aux personnes n'ayant pas un permis de conduire. L'action de CANAVUA vise toute la communauté d'Edmonton, Francophone et Anglophones inclus. CANAVUA a ainsi réussi à bâtir des partenariats qui vont au-delà des organismes uniquement francophones. Dans cette extension urbaine, sa clientèle reste majoritairement immigrante, avec plus de 60% de services qui les concernent.

La motivation des bénévoles dans une province en recherche de mains d'œuvre dans différents secteurs d'activité est le défi particulier de cet organisme. La plupart d'heures de bénévolat sont fournies, effectivement, par un tiers de ses bénévoles; ce qui restreint l'action novatrice de cet organisme. : " le défi pour les organismes ayant un mandat comme la nôtre, c'est que... nous avons peu de bénévoles qui sont très actifs et un peu la majorité qui est moins active. Pour les organismes visant la promotion du bénévolat, un grand défi sera de trouver la manière d'encourager les bénévoles moins actifs pour qu'ils deviennent plus actifs " (Dicky Dikamba, Directeur).

Alliance Jeunesse-Famille de l'Alberta Society

Le mandat de l'AFJAS est essentiellement de travailler avec les jeunes francophones d'origine immigrante dans les domaines de la prévention du crime en visant leur meilleure intégration dans la communauté francophone de l'Alberta. Toutefois, l'organisme dessert aussi des jeunes venant d'autres communautés interpellées par les activités de l'AFJAS. " Rien n'empêche qu'on puisse avoir aussi les autres jeunes qui ne sont pas francophones... tout jeune qui se sent appelé par notre mandat est bienvenu " (Luketa Mpindu, Directeur).

Bien qu'il connaisse actuellement quelques difficultés de financement liées aux coupures gouvernementales à la perte du financement de 'Citoyenneté et Immigration Canada', l'organisme est traditionnellement financé par les trois paliers du gouvernement : la ville d'Edmonton, le ministère albertain de la culture via le 'Secrétariat francophone', le gouvernement fédéral à travers 'Patrimoine Canada'.

AJFAS a été le premier organisme à cibler les questions de l'intégration des jeunes et de la prévention de la criminalité comme des priorités pour les nouvelles communautés immigrantes de la province. A travers plusieurs programmes visant cette tranche d'âge (programme d'échange, ateliers pour les parents etc.) il a joué un rôle crucial dans la province. L'organisme compte deux secteurs d'activité : les affaires féminines et la jeunesse. Son secteur féminin travaille essentiellement à la sensibilisation des femmes immigrantes sur leurs droits; alors que le secteur de la jeunesse, outre les activités ordinaires d'encadrement de la jeunesse, collabore étroitement avec la police dans la réhabilitation des jeunes immigrants contrevenants. Par exemple, des sanctions extrajudiciaires visant à aider les contrevenants à éviter la criminalité. Ceci leur permet d'avoir une seconde chance et d'éviter des cas de récidive entraînant souvent des sanctions plus sévères. Certaines des sanctions extrajudiciaires reçues par les jeunes portent sur les travaux communautaires, comme le bénévolat pour 40 heures ou bien l'écriture de dissertations et de lettres de pardon. En cas de négligence, leurs dossiers sont renvoyés à la cour judiciaire.

Un des programmes importants de l'Alliance Jeunesse-Famille de l'Alberta Society était la 'Caravane contre le racisme et la discrimination', pour la sensibilisation à la diversité. Avec cette caravane, AJFAS atteignait plusieurs écoles de la province et discutait généralement des stratégies du vivre-ensemble en tenant compte de la diversité culturelle ambiante au Canada. Cette activité a connu beaucoup de succès au cours des six dernières années mais a été malheureusement victime des coupures financières.

Association de Juristes d'Expression française de l'Alberta

Le travail de cette association tourne autour de son mandat : faciliter l'accès aux services juridiques en français pour le public francophone et promouvoir l'utilisation de la langue française dans l'administration de la justice en Alberta (Rapport de 2013 à 2014). A la différence d'autres organismes, l'Association de Juristes d'Expression française de l'Alberta est un organisme mis place par la communauté d'accueil. Elle travaille cependant en étroite collaboration avec les nouveaux arrivants, en les aidant à devenir éduqués sur leurs droits et obligations comme futurs citoyens canadiens. " On n'a pas de programmes spécifiques aux immigrants, parce que nous sommes tous des francophones mais, par contre, il y a des services qui sont plus demandés par les nouveaux arrivants. Comme, par exemple, les gens qui veulent des avocats en droits d'immigration " (Ida, Agente).

L'AJEFA offre plusieurs services aux différents membres de la communauté francophone dans le domaine de l'information juridique. Elle propose plusieurs ateliers expliquant différentes lois touchant des domaines variés : l'exploitation financière, la protection du consommateur, les droits de la famille, les testaments et la succession, les droits linguistiques, etc. Ces ateliers sont organisés en fonction de la demande des clients et des partenariats. L'association tient aussi une clinique juridique où des spécialistes répondent à des questions diverses en droit de famille, de l'immigration et/ou de logement, etc. Les clients peuvent même être orientés vers des avocats francophones; 21% des clients de cette clinique sont des immigrants. Dans ce cadre, de l'information et les références pour les avocats ou les autres organismes. Parallèlement, l'AJEFA organise aussi des services de traductions, d'interprétation des documents, de remplissage des formulaires de cour et des services d'accompagnement aux premières rencontres avec les avocats.

L'action de cet organisme touche aussi les milieux scolaires francophones. A travers quelques ateliers et des brochures, l'information pertinente sur les droits et les lois plus utilisés dans l'Alberta est présentée aux jeunes.

Le Centre Collégiale de l'Alberta

Le CCA est un tout premier programme collégial francophone en Alberta financé par le gouvernement de l'Alberta et 'l'Entente Alberta Canada' destiné à soutenir les langues officielles en situation minoritaires. Actuellement, le programme technique d'administration des affaires est le seul programme fonctionnel offert depuis septembre 2014. Les autres programmes à développer (Tourisme, travail social, soins infirmiers auxiliaires etc.) viseront à préparer les étudiants à avoir un accès rapide au marché du travail dans le contexte d'une économie albertaine en expansion.

Pour le personnel, la connaissance de la communauté était un des facteurs dans le processus de recrutement puisque même si le mandat du collège ne se concentre pas sur les immigrants, la majorité des étudiants, à l'exception d'une ou deux personnes, sont des nouveaux arrivants : " dans les dernières trois tentatives de lancer le programme, il y avait très peu de Franco-Albertaines, très peu de francophones des programmes d'immersion ou bien de Canadiens naturalisés. C'était majoritairement des nouveaux arrivants, donc des personnes habitant moins de cinq ans au Canada qui ont voulu s'inscrire dans le programme..." (Kate Peters, Directrice).

Le CCA travaille de manière très étroite avec la communauté francophone. Grâce à un appui énorme du Centre d'accueil et d'Accès Emploi, le Centre Collégiale de l'Alberta a pu contacter 90% de ses futurs étudiants. Le mandat du centre collégial ne spécifie aucun service particulier aux immigrants. Les responsables de l'institution ont affirmé pouvoir examiner cette possibilité au moment opportun quand différents obstacles ou apports de l'institution seront connus: " Je ne sais pas si l'on adaptera nos méthodes d'intervention quand il s'agit des immigrants parce que la majorité de nos clients sont des nouveaux arrivants, donc c'est eux la norme " (Kate Peters, Directrice).

Le Campus Saint-Jean

Le Campus Saint-Jean est la seule institution postsecondaire francophone à l'ouest du Manitoba et la seule faculté francophone au sein de l'université de l'Alberta. Sur le plan

communautaire, cette institution joue un grand rôle du point de vue de la vitalité culturelle francophone ou de la formation des jeunes. Comme toute autre institution universitaire, le CSJ reçoit son financement de base de trois sources : le gouvernement fédéral par le biais des ententes visant le soutien à la francophonie en contexte minoritaire, le gouvernement de l'Alberta à travers des transferts destinés à l'université de l'Alberta, les dons venant de la communauté.

Le CSJ offre neuf différents programmes, en français, notamment le programme d'éducation, les sciences infirmières bilingues, différentes composantes des programmes en Arts et en sciences, le programme bilingue en administration des affaires. Tous ces programmes sont offerts en collaboration avec les autres facultés anglophones de l'Université. La vocation du CSJ est d'être un aboutissement pour " toutes les écoles qui offrent le programme de français ou d'immersion en Alberta ".

Plusieurs clubs créés par les étudiants et soutenus par l'association étudiante contribuent énormément à l'intégration des étudiants internationaux. Comme toute autre institution universitaire, le CSJ dispose d'un service de conseillers scolaires dont la responsabilité est de suivre le parcours des étudiants dans leur cheminement vers l'obtention de leurs diplômes. Un service de tutorat ('la Centrale') est aussi organisé pour fournir une aide aux étudiants éprouvant des difficultés dans différentes matières.

La population estudiantine du CSJ représente 14 nationalités. Il s'agit là d'une richesse que le CSJ valorise. " Les portes du Campus sont souvent ouvertes pour des activités issues des groupes culturelles, mais il n'y a pas de services offerts spécifiquement aux immigrants. Ils sont offerts à tous. On ne ferme pas la porte à cette clientèle " (Etienne, Relation extérieures). Toutes les personnes qui y entrent et suivent des cours peuvent reconnaître que le Campus leur offre l'opportunité de réussir et de s'épanouir. " Lorsqu'on fait la promotion, on tente de promouvoir toute la diversité qui est visible au Campus Saint-Jean pour prouver qu'au Campus, on accueille tout le monde " (Étienne, responsable des relations extérieures).

Selon les responsables, à part l'insuffisance des financements, le plus grand défi du CSJ est la faible collaboration communautaire. " On aurait besoin de mieux travailler avec la communauté pour améliorer nos services... une meilleure connaissance des besoins des immigrants pourrait nous aider à améliorer nos services spécifiques " (Etienne, Relations extérieures).

Accès Emploi

Généralement, il est constaté que *l'emploi* est le volet le plus important de l'intégration. Le mandat d'Accès emploi est simple : aider les francophones ou les personnes qui veulent un service en français, à trouver un emploi. Cette tâche qui semble facile peut, en réalité, être compliquée puisque l'emploi est en général très personnalisé et dépend souvent des besoins et des capacités chaque personne.

AE est financé par le gouvernement provincial qui reçoit une partie de ses fonds du gouvernement fédéral. Il a, aussi, un financement direct venant de 'Service Canada'. Les services spécifiques aux immigrants ne sont pas financés et les immigrants francophones sont bénéficiaires, tout simplement, de tous les services offerts. Tous les services d'Accès Emploi sont destinés à aider ses clients à trouver des emplois. Suzanne Corneau, directrice générale, le rappelle: " tout est pour tous nos clients. Parfois, c'est un peu plus long avec les immigrants,

quand ils viennent juste d'arriver au Canada et n'ont pas d'expérience canadienne mais les services sont ouverts à tout le monde ".

Parmi les services offerts, le tout premier service est un service 'autonome' : les gens vont seul à l'ordinateur ou aux babillards pour utiliser les ressources offertes pour chercher et postuler pour des emplois. Ensuite, il y a le service " du placement d'emploi ". Dans ce cas l'organisme aide le client intensément pendant douze semaines afin qu'il puisse trouver un emploi. Des ateliers, parfois en anglais, sont organisés pour fournir de l'information sur les stratégies de recherche et de maintien d'un emploi : " on l'aide [le client] avec son CV, ses entrevues et l'on fait des suivies pour trois et six mois. Nos clients peuvent recevoir notre aide pendant neuf mois. S'il ne peut pas trouver un emploi après ces mois ou s'il perd son emploi, il peut ouvrir un nouveau dossier et l'on peut continuer à le servir " (Suzanne Corneau, Directrice). De plus, il y a des employeurs qui vont jusqu'au bureau d'AE pour organiser les entrevues d'embauche; et il est possible que quelqu'un de l'organisme accompagne un client à son entrevue. L'organisme dispose aussi de l'aide à l'interprétation des documents ou pour l'accompagnement des clients lors des visites au bureau du gouvernement. La majorité des clients de l'organisme trouvent des emplois dans la communauté anglophone. Et, donc, pour les préparer davantage, AE offre des ateliers en anglais.

Malgré le fait qu'il n'y a pas de services spécifiques aux immigrants, ce groupe de personnes forme 65% des clients de l'organisme. Par conséquent, les nouveaux arrivants sont toujours pris en considération quand il arrive que l'organisme planifie ses stratégies de développement. Selon Suzanne, " On donne toujours de la visibilité positive des immigrants. Lors des présentations, ils sont toujours présentés. Tout le monde ici est égal. L'équipe d'employés est très diversifiée... On ne fait pas vraiment de pratiques de sensibilisation à la diversité, mais on travaille beaucoup en équipe donc on apprend l'un de l'autre... " (Suzanne Corneau, Directrice).

Accès Emploi à certains obstacles qui lui sont uniques. Pour ses services en général, les termes de leurs contrats sont souvent la plus grande épreuve. En réalité, l'organisme aimerait souvent faire beaucoup plus pour ses clients, mais les limites financières font que les frais du personnel ne seraient pas couverts s'ils travaillaient plus. Il se pose parfois des problèmes de manque de temps. Les nouveaux arrivants ne sont pas nécessairement préparés à travailler immédiatement. Ils ont souvent besoin d'une période de transition et d'intégration : " des fois, les gens ont besoin de temps pour accepter qu'ils ne fassent pas le même travail ou n'auront pas le même métier que chez eux, ils sont perdus. Ils ne connaissent pas la culture du travail au Canada. Alors, on aurait besoin de plus de temps avec nos clients et peut-être un appui financier pour eux ". Le supplément financier serait pour les aider à survivre sans la pression immédiate de trouver un emploi. De toute manière, l'avenir semble brillant pour cet organisme : " On essaie toujours de dépasser ces obstacles. On dépasse toujours les nombres requis par nos contrats, donc on fait toujours plus! " (Suzanne Corneau, Directrice).

Sherbrooke

Église Hope

La mission de l'église est de " vivre dans le monde pour le bien du monde!" Les membres de l'église travaillent dans l'implication de cette déclaration. En tant que chrétiens, il faut présenter le Christ à la communauté. Comme le Christ aimait les gens, il a donné aux peuples tout ce qu'il avait et n'a pas attendu quelque chose en retour, l'église Hope partage la même vision ; ils aident les gens qui ont besoin d'aide.

Présence des immigrants dans l'organisme

Dans l'église, il y a un groupe de personnes du Bouthan, environ 50, qui sont catholiques et qui assistent régulièrement à l'église. Ils sont un groupe indépendant de catholiques d'ici et ils ont leur propre comité dirigé par quatre personnes âgées.

Quelques bonnes pratiques et stratégies

Toutes les " bonnes pratiques" dans l'église Hope se font de manière informelle. Il n'y a pas de " mode d'intervention", tout dépend des besoins des personnes.

En ce qui concerne les immigrants, l'église Hope leur fournit un espace et les aide spirituellement. Elle leur donne une sorte de direction spirituelle. La direction spirituelle va les aider à améliorer et faciliter la transition dans la culture chrétienne canadienne ainsi que la culture canadienne dans son ensemble.

Les membres de l'église donnent une formation dans leadership training. La sens du Leur du " leadership" chez bhoutanais provient de différentes circonstances, ils ont très peu de préparation pour notre culture très organisée. La nature de leur organisation est très différente, donc ils veulent s'intégrer dans notre culture et notre "fonctionnement"

Yes, we offer them (butanes) the training in the leaderships. You know, their leaderships coming from different circumstances, they have very limited preparation for what they are doing and as you know we are very organized culture. Their nature of organisation is very different, so they want to fit in our culture and our way of doing things, so we provide them with leaderships training.

Ils leur offrent également la formation pour l'école du dimanche et pour les clubs (garçons et filles).

Ils font beaucoup d'activités : les fêtes religieuses, les sorties pour les jeunes et pour les adultes, les camps d'été, les visites des autres bhoutanais (d'autres congrégations) au Canada, etc. Ils ont leur propre transport qui facilite les déplacements.

Ils font beaucoup d'accompagnements : à l'école, à l'université, à la banque, chez le médecin, etc. Il y a une introduction à la cuisine québécoise ; par exemple, comment préparer les sandwiches ou le boite à lunch pour les enfants. Ils donnent beaucoup de conseils par rapport au budget (comment utiliser l'argent).

Ils ont recours à trois langues : français, anglais et népali. À l'église, il y a beaucoup de bénévoles qui interviennent avec les Bhoutanais.

Ils planifient de réaliser plusieurs projets : inscrire plusieurs personnes adultes aux cours d'anglais ou de français ; organiser l'école en népalî pour leurs enfants (pour garder leur propre langue). Aussi, ils cherchent à avoir un jardin commun, à entreprendre une collaboration avec les organismes communautaires à Sherbrooke (en français) et à contacter les autres communautés culturelles. Ainsi, ils planifient de réaliser un projet pour jumeler deux familles, une famille d'ici avec une famille du Bhoutan.

En général, la bonne pratique de l'église est en fait de faire tout ce qui est possible pour que les Bhoutanais deviennent plus indépendants.

In general, we help them actually to become more self sustaining congregation, not just for financial stand of point; it will take some time, but self sustaining in the term of leadership, to have stronger leadership for their Sunday school and for youth ministry and finally for their congregation at all. You know, the church is not good if it is not self sustaining. So, we do not want to get rid of them but to make them stronger as congregation as well as community. Make them more independent, not addicted to us...and with time we want to continue our relationship with them more in the sense of collaboration, communication and partnerships.

Partenariats et réseautage

Ils entrent présentement en partenariat avec les autres congrégations ethniques. Il y a beaucoup de bénévoles (plus de 25) impliqués dans l'église, plus précisément avec les Bhoutanais.

Obstacles

Ils ont besoin d'être informé par rapport à tous les services et les ressources existants à Lennoxville et à Sherbrooke.

I think that first of all we need one list of all services and resources we have here in Lennoxville and Sherbrooke. We need to know existing services to send them somewhere where they can receive the help. But it is not enough. I have feeling that sending them to the other organizations we just continue with their dependence ... they will continue to be dependent on someone ... so we just multiply the number of organizations of which they are dependent!

Ils ont besoin des outils pour mieux intervenir avec les immigrants. Ils ont besoin des outils pour savoir comment surmonter les différences interculturelles entre " eux et nous "

We need to establish services so that we can better help them, but in the informal way, in everyday life, to help them to become stronger, more independent. We need to be equipped (I do not know how and by whom) so that we can equipped better them (butanes).

Synthèse Job Links

Mission ou mandat :

Job Links est un service de consultation et de recherche d'emploi, sous la direction du Centre d'éducation aux adultes New Horizons. Ce service est financé par Emploi-Québec. Cet organisme offre à la population anglophone des services gratuits liés à la recherche d'emploi dans la région de l'Estrie.

Bonne pratiques :

Exploration des intérêts

Si la personne immigrante ne parle pas très bien ni l'anglais ni le français et qu'elle provient d'un camp de réfugiés par exemple, la conseillère en orientation va utiliser les VIP (visuels d'intérêts) à titre exploratoire. Ce sont des images qui représentent différents métiers.

" Quelqu'un qui n'est pas scolarisé, qui sort d'un camp de réfugiés et qui ne sait pas c'est quoi un soudeur, avec les images ça aide beaucoup. Je vais beaucoup les inciter aussi à faire des stages et à aller faire des présences bénévoles à des lieux différents ou des choses comme ça. "

Faire les stages permet aux personnes immigrantes d'avoir une meilleure idée du milieu de l'emploi au Québec en plus d'en connaître davantage sur un travail en particulier.

C'est principalement grâce aux différents contacts de la conseillère d'orientation ainsi que des professeurs du Centre New Horizons que les clients de Job Links peuvent accomplir des stages.

" Quelqu'un qui veut faire un avocat, j'en connais des avocats. Quelqu'un qui veut être, ça peut être technicien en droit, je connais quand même quelqu'un dans ce milieu là. Si j'en connais pas je vais demander aux autres professeurs de l'école, mais on finit toujours par trouver quelqu'un dans le milieu. "

Programme d'entrée en formation

Le programme d'entrée en formation de six semaines a pour but de permettre aux personnes de finaliser ou confirmer leur choix professionnel. Pendant ces six semaines, la personne va à l'école et suit des cours de mathématiques, d'anglais, d'histoire, etc. et après cette durée, la personne va passer un test de classement. Plusieurs personnes n'ont pas été à l'école depuis plusieurs années par exemple et cette période de six semaines leur permet de voir si elles ont vraiment le goût d'être à l'école, si elles vont réussir à s'organiser avec la garderie, la famille, etc.

" Pendant ces 6 semaines là, ou après ces 6 semaines, là elle va plus voir, est-ce que j'ai le goût d'être à l'école pendant 6 ans ou 6 mois ce serait bien assez parce que j'aime pas ça plus que ça. Au niveau de son choix c'est très différent. "

L'entrée à la formation permet à la clientèle d'avoir une idée plus concrète des études et de tout ce que cela implique. Cela permet de savoir davantage ce que le client souhaite et ce qui est faisable selon sa situation.

Adaptation des services selon les besoins

Les employés de Job Links font une analyse des besoins en tout premier lieu afin de bien cerner la situation et pouvoir s'adapter en fonction.

" La connaissance de la situation immigrante que ma conseillère possède l'amène à aller interroger cette personne là de façon différente, ce n'est pas le même traitement. Ce n'est pas toujours un traitement similaire. On regarde les besoins, on fait toujours une analyse de besoins avant toutes choses. Alors c'est à l'analyse de besoins qu'on voit, qu'on s'adapte. Les besoins d'une personne immigrante vont varier, vont différer des besoins d'une personne qui est au pays depuis 30 ans. Sa connaissance du milieu par exemple ne sera probablement pas aussi grande. Les outils. Toute la culture du travail ici est différente pour cette personne là qu'elle l'est pour les autres clients. "

Partenariat :

C'est Emploi Québec qui finance Job Links afin de pouvoir offrir le service d'orientation et de recherche à l'emploi aux anglophones. Emploi Québec réfère donc souvent des clients à Job Links. De plus, la directrice de l'organisme a précisé qu'il y avait une ouverture au niveau d'Emploi Québec.

" Si on voyait d'autres besoins chez notre clientèle et qu'on pouvait le démontrer à Emploi Québec, il y aurait une possibilité d'offrir, d'agrandir cet éventail là parce que eux ont une multitude de services. "

Le Centre d'éducation aux adultes New Horizons accueille dans son enceinte l'organisme Job Links. C'est le Centre qui s'occupe de payer les dépenses de chauffage, d'électricité, de logement, de système informatique, etc. De plus, le Centre New Horizons réfère également des étudiants à Job Links.

" Le Centre recrute beaucoup de clients de Job Links et vice-versa. Parce que quand un client est en orientation et là il se rend compte que ce serait peut-être bien une formation, mais là il lui manque son anglais, etc. Souvent on le réfère ici parce qu'ils sont de langue anglaise. (...) Et cette complicité là qu'on a entre Job Links et New Horizons. Ça fonctionne très bien. Ça c'est une formule très gagnante. "

Difficultés ou obstacles:

Une des difficultés ressortie par la conseillère d'orientation est le fait que chaque Centre Local d'Emploi (CLE) a différent objectif et le budget sera investi en fonction de cet objectif. Et comme chaque agent a également sa propre façon d'opérer et de voir les problèmes, cela peut avoir un impact sur la façon de gérer un cas, sur l'acceptation d'un client ou pas à certains programmes.

De plus, la conseillère a également fait part que certains agents des CLE ne sont pas d'accord à ce que les immigrants viennent poursuivre et terminer leurs études dans le milieu anglophone.

" Premièrement ils leur paient des cours de français, de la francisation. Il y en a qui vont faire juste le Cegep et qu'ils n'iront pas au Centre St-Michel après, mais il y en a qui vont le faire tout au complet. Il y en a beaucoup qui arrêtent et qui disent je veux

venir à l'école ici (centre New Horizons) et là ils aiment pas ben ben ça. Ils se disent pourquoi ils ne veulent pas apprendre le français. "

La question financière représente également une préoccupation importante selon la directrice.

" C'est encore une question du gouvernement. Combien le gouvernement veut investir pour les anglophones de la province de Québec. Ça on pourrait en parler longtemps là-dessus. Parce que quand on regarde au fil des années, il y a eu de grandes baisses d'allocations financières par rapport à ça. On est un petit peu tassé. Avant on avait 3 conseillères, là on en a une et demi. Et c'est toujours en fonction de l'offre. "

La directrice a également parlé du territoire à couvrir qui est très grand, allant de Stanstead à Lac-Mégantic en passant par Bromptonville. Les conseillères d'orientation se déplacent beaucoup afin d'aller rencontrer les clients un peu partout sur le territoire et cela représente davantage de dépenses.

Synthèse Literacy in Action

Literacy in Action est un organisme qui vient en aide aux adultes qui souhaitent améliorer leurs compétences en lecture, écriture et informatique grâce à un service de tutorat offert par des bénévoles qui sont formés par l'organisme.

Quelques bonnes pratiques et stratégies

Le bénévolat est parti intégrante du fondement de l'organisme. Ce sont les bénévoles qui, une fois formés, partagent leur connaissances. En fait, il est davantage question d'échange de connaissances puisque tous et chacun a quelque chose à apprendre de cette expérience. Le bénévolat peut être une porte d'entrée pour l'emploi et une façon de se valoriser et de prendre conscience de ses compétences.

Literacy in Action adapte également ses services selon la demande et les besoins de sa clientèle. Cela leur permet d'offrir de meilleurs services, plus personnalisés.

We helped a Haitian man for two years just recently and he was not going to English school but he really wanted to start his own business and he really wanted to improve his English and his vocabulary. So we helped him one on one tutoring basis. -

We had an Iranian woman one year, quite young girl, and she was struggling at University of Sherbrooke in medicine and we set her up with a volunteer who specifically had strong skills in that area. It was more for a sort of soft skills support, which is more our approach. We're not there to do university tutoring. That's not literacy, it's part of managing your life in a new country. And being in school while you're doing that. That's the kind of the support we're willing to give.

Dans ce dernier exemple, le ou la bénévole a tenu compte du fait que la personne qu'elle devait aider avait certains besoins particuliers, pas seulement au niveau de l'alphabétisation, mais également au niveau de comment s'adapter à sa nouvelle vie dans un pays étranger.

It's very particular. It's not like we have a lot of volunteers who could do that. It really helps. It's really good. This one volunteer member who I'm thinking of who was one a founding member of the organization, she has worked with Iranian, Haitian,

Columbian and Middle Eastern, maybe Lithuanian or Estonian or something like that. -

Le fait d'avoir un ou une bénévole qui est davantage sensibilisé aux besoins des immigrants permet à l'organisme de mieux répondre à leur demande.

De plus, il y a même certains bénévoles qui souhaitent venir en aide particulièrement aux personnes immigrantes puisqu'elles trouvent ça intéressant et motivant.

With the one on one situation, it's quite special because we have volunteers who come to us and whose specifically want to work with English second language immigrant or refugees. We have volunteers who find that really interesting and motivating. And some of them have done it. They have some connection to that. Either they are from another country or they just been doing that kind of work for a long time or I remember one tutor who had been teaching German and this was a particular interest of hers to help someone who was not an English first speaker to help them with the language. Sometimes those matches are the most interesting because there is a fascination there about learning the language. -

Partenariats

L'organisme connaît le *Service d'aide aux Néos-Canadiens (SANC)* (le guichet unique pour les immigrants), mais ils ne sont pas partenaires.

-I'd be curious to know if they (SANC) actually refer people to the Anglophone education sector. Because I think there is a strong need for immigrants to learn French, that's sort of a flaw. I don't know how much they promote English, if they send their clients directly to the English services. I think the pressure is more to go. That's how I explain why we're not partners with them. Because I have met with the director of SANC quite a few years ago to see what could be possible but it didn't seem to be a priority of them. That they would be referring people to us. We don't know if that would change with the time. -

Literacy in action n'a pas vraiment de partenariat avec des organismes francophones. C'est en partie dû au manque de temps, mais également dû au fait que les organismes qui travaillent avec les francophones ne croisent pas vraiment leur chemin.

-This is something I need to do (do partnerships with francophone). Every year I go I want to go visit them and I want to go talk to them. It's not that it didn't happen over the years but it's not frequent enough. There is 4 I believe that are funded by PACT in Estrie. I'm one. I mean for the Anglophones. I know who they are and I know what they do but I never visit it. Every year I say this year I'm going to. I haven't had time. It's an important making thing for me. I really want to.

Mostly I put it off because I have other things to do. I think that's why it happened. And guess what? We have not been at the same places. We haven't cross path. That's another reason. Because I cross path with the people who work with English speaking clientele. Very occasionally do I go to an event where it's mixed.-

Présence des immigrants dans l'organisme

En ce moment, aucun membre du conseil exécutif n'est un immigrant.

- What we like to have on the board is someone who represents adult learner, somebody who is actively involved as volunteer in our organization, outside of being a board member, like a tutor and then some administrative kind of people, who understands financial. Depending on the needs. -

Quoique les immigrants ne fassent pas nécessairement partie de la clientèle de l'organisme, celui-ci les prend tout de même en compte dans leur stratégie de développement. Cependant, l'organisme doit tout de même restreindre leur clientèle et leurs projets.

Obstacles

Leur principal obstacle est l'argent et les ressources alors que la communication vient au second plan. Pour que les gens réfèrent l'organisme, ils doivent commencer par comprendre ce que celui-ci fait exactement.

- Even partners don't understand what we do (laugh). -

Synthèse Refugee Student Sponsorship Program

Mission ou mandat :

"Our organisation is a local committee of the "World university service of Canada", (EUMC du Canada). EUMC is a group that works on many Canadian campuses and part of their mission is to sponsor refugee students." Ce sont les membres du EUMC qui accompagnent le comité de différentes façons, entre autre en les guidant, et en leur donnant des conseils. Ce sont eux qui travaillent avec des organisations partenaires dans les camps de réfugiés et qui identifient des candidats potentiels. Le campus de Bishop's University, en collaboration avec le Champlain College, a reçu plus de 35 étudiants depuis le début du projet en 1992.

Bonnes pratiques:

Des anciens étudiants du programme aident les nouveaux

" Dans le comité nous avons les anciens étudiants parrainés qui restent ici comme les membres du comité, et ils aident beaucoup aux nouveaux étudiants avec leurs expériences personnels. Parce que, qui peut les comprendre plus sinon la personne qui a déjà vécu tout ça ? "

Un des anciens étudiants interviewés a dit que lors de l'arrivée des nouveaux participants au Refugee Program (seulement les hommes), pour les trois ou quatre premiers jours, ils les accueillait chez lui. Il tentait de leur donner le plus de conseils possibles afin qu'ils apprennent les notions de base de la vie au Québec et plus particulièrement à Lennoxville. Il tente également de leur expliquer certaines choses afin qu'ils ne fassent pas les mêmes erreurs que lui. Il accueille parfois quelques événements organisés par le comité du programme tel que le *potluck* auquel nous avons pu assister.

Levées de fond

" Je pense que notre programme est assez bien connu ici. On fait plusieurs levées de fond. Nous avons une grande " vente de garage" (Annual garage sale) qui vient de passée au début de mai. C'est une très grande campagne dans notre communauté, et on a gagné 17 000 dollars. "

Au niveau financier, il y a beaucoup de soutien par la communauté, entre autre de la part des Églises. Et aussi de la part de Bishop's et Champlain. Le gouvernement ne donne pas de soutien financier.

Soutien à tous les niveaux pour la bonne intégration de l'étudiant

" Vous savez, notre responsabilité est d'intégrer notre étudiant à la vie ici dans le campus, dans la vie communautaire et même au Canada, alors on s'occupe de tout les aspects de la vie...la carte d'assurance maladie, la carte de l'assurance social, la carte de résidence permanente, comment ouvrir un compte à la banque, on fait le tour dans la ville avec l'autobus, on s'en va à la cabane sucre, on se promène, on va cueillir des pommes, on discute tous les petits détails de la vie qu'un étudiant peut avoir, mais aussi on organise les soirées des films, ou activités de la vie sociale. "

Les membres du comité offre beaucoup d'aide informelle et continue à offrir de l'accompagnement pendant beaucoup plus longtemps qu'ils le sont officiellement obligés.

" La liaison n'est jamais coupée avec nos étudiants, ou très, très rarement, si l'étudiant décide de déménager très loin d'ici, peut-être, mais en général, ils restent ici et on garde notre contact. "

Il n'y a pas un seul modèle d'intervention, puisque c'est du cas par cas et ça va dépendre des besoins, des situations ou des difficultés des étudiants. De plus, les membres du comité du Refugee Program ont déjà aidé à parrainer des membres de la famille des anciens étudiants afin que leur famille puisse venir les rejoindre au Québec.

Langues :

Ce n'est pas tous les étudiants qui vont parler parfaitement l'anglais à leur arrivée.

" En fait, notre Université ainsi que Champlain, ils sont très tolérant envers nos étudiants réfugiés. Ils ne sont pas si exigent comme avec les étudiants qui sont nés ici. Ça arrive que nos étudiants ont besoin de " English second language", donc ils passent quelque cours et après ils continuent leur études. "

Certains anciens étudiants vont parler la même langue que les nouveaux arrivants réfugiés et ils vont se parler dans leur langue maternelle, ce qui va aider à l'intégration des nouveaux étudiants.

Les étudiants apprennent aussi un peu le français pour pouvoir fonctionner dans la vie quotidienne. L'ancien étudiant interviewé a dit qu'il utilisait le français seulement lorsqu'il y était obligé, principalement lors de son travail, mais que la majorité du temps il parlait anglais.

Visibilité positive des immigrants:

Sur le campus, ils tentent de donner de la visibilité positive aux immigrants. Il y a plusieurs associations de différents groupes ethniques qui aident grandement les étudiants réfugiés, mais également les étudiants étrangers à bien s'intégrer.

" J'espère que nous avons un campus ouvert, et bien sur que nous donnons la visibilité positive des immigrants... toujours, toujours. Nous avons un groupe d'africains et des caribéens associations, nous avons un groupe pour les étudiants musulmans, donc ce sont les petits groupes qui aident beaucoup, pas juste nos étudiants mais aussi les autres étudiants qui viennent de l'étranger, sur le programme d'échange des étudiants ou des autres programmes. "

L'une des membres du comité a fait ressortir le fait que la communauté à Lennoxville a une vision de plus en plus positive des immigrants et qu'il y a davantage d'ouverture qu'avant.

" La discrimination, oui, ca existe mais c'est beaucoup moins qu'avant. La discrimination est interdit sur le campus, ou début, on avait un peu de difficulté par rapport de logement, les étudiants avaient un peu de difficulté de louer un appartement... quand ils se présentent, les propriétaires voient que c'est un noir ! Mais maintenant ca n'arrive pas. "

Partenariat :

Au niveau des partenaires, Bishop's University et Champlain College sont ceux qui s'occupent du projet et les deux collaborent avec le SANC. Il y a beaucoup de services offerts sur le campus à Bishop's. Ils tentent de combler les besoins en utilisant ces services et si jamais il y a d'autres besoins, alors là ils vont aller chercher de l'aide ailleurs.

" On collabore beaucoup avec le SANC. Vous savez, il y a une clinique pour les réfugiées ici à Sherbrooke et on n'a pas le droit de prendre le rendez-vous, mais le SANC a droit. Donc on utilise le service de SANC pour envoyer nos étudiants dans cette clinique. "

De plus, deux membres du comité sont également membres du Conseil Canadien des Réfugiés, alors ils assistent aux différents congrès. C'est également un partenaire du Refugee Program.

Réseautage :

Comme Lennoxville est une petite ville, le programme est bien connu. Pour ce qui est des étudiants, parfois ils trouvent des Églises et apprennent à connaître des nouvelles personnes de cette façon. L'ancien étudiant rencontré a parlé de l'importance qu'a eu sa participation à une Église, ainsi qu'à un groupe de chorale gospel dans son processus de socialisation. Il s'est fait beaucoup de contacts grâce à eux. Il s'est également inscrit dans l'équipe de soccer de Champlain et cela lui a permis de connaître d'autres étudiants.

Difficultés ou obstacles :

Apprendre le français est une grande difficulté pour les étudiants parce qu'ils auraient besoin d'un programme pendant l'été puisque durant les deux sessions régulières, ils n'ont pas le

temps de suivre davantage de cours. De plus, les étudiants du Refugee Program ne sont pas admissibles aux autres programmes des réfugiés.

Obtenir la carte d'assurance maladie, la carte de résidence permanente, ouvrir un compte; les étudiants font également face à plusieurs obstacles lors des différents processus administratifs.

Une des grande peur exprimée par certains membres du comité, c'est la relève. Qui va remplacer les personnes qui sont impliquées actuellement? C'est du travail volontaire, beaucoup d'implication personnelle et de temps.

" Est-ce qu'on va avoir assez personnes qui vont nous remplacer ? Tout le travail sur ce projet est volontaire ! On n'est pas payés ! Alors maintenant, nous devons trouver quelqu'un qui s'intéresse également à ce projet, et quelqu'un qui est tout aussi motivé et qui veut travailler sans salaire. Même si le travail est payé, ce n'est pas le travail de 7 heures par jour, les responsabilités sont beaucoup plus grandes, beaucoup plus émotionnelles, on travaille avec les êtres humains. C'est le genre du travail que nous ne pouvons pas convertir en argent. Notre préoccupation maintenant est : " Sans remplaçant notre projet sera en risque" ? "

" Il y a quelques années, nous avons faire une pétition pour le gouvernement pour annuler le free du vol. Le Canada est le seul pays qui facturer ces réfugiées et charge d'intérêt !!! Donc, on a essayé de sensibiliser la publique par rapport de ce "phénomène". On n'a pas réussi, mais on a essayé...pour "ouvrir les yeux" !!! "

Synthèse Townshippers Association

Townshippers Association est un organisme communautaire à but non lucratif qui sert la communauté anglophone des Cantons de l'Est. Cet organisme crée des ponts entre les membres de la communauté anglophone qui ont certains besoins et l'organisation (francophone ou anglophone) qui peut répondre à ses besoins à travers ses différents services. En tant que tel, Townshippers Association n'offre que deux services soit le service d'informations et celui de la clinique de taxes et d'impôts.

Présence des immigrants dans l'organisme

En ce moment, un des 15 membres du conseil d'administration est un immigrant qui est arrivé il y a de cela 25 ans. Actuellement il n'y a pas de travailleurs, mais il y a quelques volontaires qui sont immigrants. L'organisme a également reçu une immigrante en stage dans le passé.

-Sometimes our students can be classified as volunteers and in the same time as immigrants. Some of them came from another country and they participate in ours activities. We have Caribbean's students, we have one young women, I do not know from which country, but she is Muslim, also one other woman from Iran, she did her stage with us, so actually we had a few immigrants with us in the past years. -

Bonnes pratiques ou stratégies

Les membres de l'organisme font une différence au niveau du terme " English speaking people " et " anglophone ". Leur clientèle cible est " English speaking people " puisque ceux-ci incluent toutes les personnes qui parlent anglais, et non seulement les personnes qui parlent

anglais et qui sont nées ici. Ce terme prend donc en considération la présence des immigrants dans la région.

-Majority they are English speaking people (we always say English speaking people instead of Anglophone, because "English speaking" include all people who speak English, and "Anglophone" are just English people born here) or bilingual francophone, but we have as clients the immigrants too.-

Townshippers Association crée des ponts et facilite les échanges. L'organisation guide les personnes, les réfère aux bons endroits. L'échange, le soutien et la coopération sont très importants. Townshippers Association prône également l'importance d'offrir les services dans les deux langues.

-We will refer them anywhere where they will receive adequate service. We will also tell them, you can get that service here in Lennoxville but also you can go in Sherbrooke. So the person has possibility to choose ... It is important that services exist in both languages and that the end customer's problems is solved. We never said NO, we cannot help you...if we can't personally help that person, we will find someone who can.-

-Also, one of our services is to promote other organizations, in English or French, whatever ... it is important that the population is informed of services available in their region. We are here to let the community know. It often happens that we get calls from various organizations Sherbrooke, they let us know how they now provide services in English ... so that we can inform our population that they can use their services in English.-

Ils organisent des événements ou participent à des événements qui s'adressent à tous. Ils ne veulent pas catégoriser.

-No, as I already said, our activities are really general, and they include all ... we want to move from categorization, from putting people in the box. So when we prepare activities they are for all people.

-We will participate in the one activity that will be organized in Ascot, some Colombian event, it is about promotion of Colombian, but it is for everybody...to be together, to do something together. We do not want to create the ghetto or isolation...-

Les employés de Townshippers Association ont différentes façons d'adapter leurs méthodes ou pratiques lorsqu'il s'agit de clientèle immigrante. Comme cette clientèle est plutôt gênée et qu'elle fait rarement part de ses problèmes directement, les employés se doivent d'être patients, d'établir un réel lien de confiance avec elle, de poser plusieurs questions avant de savoir quel est le problème exactement et donc de pouvoir la guider vers les bonnes ressources.

- (...) we have to establish trust between us and then immigrants will be opened up and told what the problem is. I'm getting better and better in the intervention with immigrants, because each situation is different, and every day I learn something new from them ... about their culture, their way of thinking, about man-woman relationships, and so on...-

Les immigrants vont chercher de l'aide auprès de cette organisation parce qu'ils ont entendu parler que celle-ci travaillait avec les groupes minoritaires, et qu'en tant que minorité (minorité anglophone dans un territoire francophone) il est probable qu'elle comprenne davantage leurs problèmes. De plus, si les immigrants comprennent mieux l'anglais que le français, ils choisiront cet organisme.

Une employée de l'organisation croit que les immigrants qui viennent dans la région et qui ont l'anglais comme seconde langue seraient plus enclin à rester dans la région si des services en anglais leur seraient offerts. De plus, selon elle, il est nécessaire que les immigrants parlent le français, mais le fait de parler anglais ou de recevoir des services en anglais n'est pas au détriment du français.

Also, I guarantee you that speaking English and having services on English, is not detrimental to the French. It is important to preserve French language, and it is necessary for immigrants to speak French, but also to preserve the knowledge of English. I think that knowing two languages can only be positive for all.-

-Yes, as we said we will participate in the activity of Colombians, but with others too. We want to work in the two ways, to bring immigrants community (of course French speaking community too) to Lennoxville, but we want to participate in the activities organizes by others anywhere in Sherbrooke or in our aria.-

Stratégie de développement de l'organisme

L'organisation s'est rendue compte en discutant avec un membre de la Fédération des communautés culturelles de l'Estrie que la communauté anglophone et les communautés culturelles faisaient face aux mêmes défis, que ce soit au niveau des jeunes qui quittent la région, du vote, de l'implication politique, etc. Il serait donc intéressant d'organiser des événements où la communauté anglophone pourrait être incluse dans une activité organisée par les immigrants.

Partenariat et réseautage

Le partenariat est très important pour cet organisme. *-Everything about us is about collaboration.-* Comme la mission de l'organisme est de guider leurs clients vers d'autres organisations ou associations qui peuvent répondre à leurs besoins, les partenariats sont essentiels. Leurs partenariats sont autant au niveau des organisations francophones qu'anglophones. L'organisation tente vraiment de briser les barrières entre la communauté francophone et anglophone et de créer des ponts afin de faciliter les échanges et mieux venir en aide à la population.

Le réseautage n'est pas seulement formel, mais également informel. Le personnel est dédié et très impliqué dans la communauté, ce qui leur permet parfois de mieux comprendre certains besoins des citoyens.

-It often happens that actually in the informal network, we detect specific needs of our citizens ... so we help them formally or we send them in an organization where they can get help.-

Obstacles

Avoir un financement sûr est un des plus gros obstacle de l'organisation. Le problème est que les projets qui sont créés doivent répondre aux critères des programmes gouvernementaux. Selon eux, il serait plus facile si les programmes tentaient de s'adapter à leur réalité. Ce qui est également difficile, c'est que l'argent qui est donné à travers les programmes est pour des projets de un an et il est difficile de bâtir certains projets sur une période de seulement un an.

Synthèse du Centre de formation professionnelle de Lennoxville

Mission ou mandat :

Former des étudiants pour l'obtention d'un DEP (Diplôme d'études professionnelles) ASP (Attestation de spécialisation professionnelle) ou AEP (Attestation d'études professionnelles) pour les intégrer au marché du travail dans différents métiers dans le domaine de la santé, de la soudure, de l'usinage ainsi que dans le monde des affaires.

Bonnes pratiques:

Le coaching

" Les enseignants se " divisent " les étudiants et ils ont un coach personnel. Donc un prof peut avoir une dizaine d'étudiants à coacher, ça fait partie de leur mandat. Veut veu pas tu peux avoir des problèmes personnels (...) "

Le coaching permet de faire un suivi plus rapproché des étudiant(e)s et de s'assurer de leur réussite. Le suivi est fait une fois par mois ou plus si besoin est. Si les enseignants observent que les notes d'un étudiant baissent par exemple, ils vont prendre contact avec l'étudiant afin de voir ce qui ne va pas.

Bonne connaissance et utilisation des organismes qui offrent du soutien aux immigrants et font de la gestion de diversité culturelle

" C'est déjà arrivé qu'on est allé chercher de l'aide à AIDE (Actions Interculturelles de Développement et d'Éducation) lors de stages dans des milieux hospitaliers. On les a appelés parce que là c'était un peu dur. Ce monsieur-là était musulman et s'arrêtait pour faire des prières, peu importe ce qu'il faisait. C'était dur pour moi d'aller y dire, écoute tu peux pas faire ça. Ils nous ont donné un soutien, ils sont venus sur place. Il y a toujours des organismes pour aider. Comme l'aide aux Néo-Canadiens (SANC). On va aller se référer à eux autres si on a besoin. "

Le Centre sait où aller chercher du soutien ou des conseils lors de " situations interculturelles " qu'ils ne sentent pas capables de gérer.

Laboratoire de langues

" Une autre réalité qu'on a remarqué aussi c'est que les immigrants venaient, on leur montrait leur métier en anglais, mais quand ils arrivaient sur le marché du travail, là ils échouaient en stage ou ne se trouvaient pas d'emploi parce que leur niveau de français n'était pas assez élevé. Alors c'est pour ça qu'on a créé la classe qu'on

pouvait donner des cours de français à ces personnes-là, au-dessus de la francisation justement pour assurer un succès et une intégration au milieu de travail. "

Les étudiants ont accès à un laboratoire de langues ou un professeur est présent et peut leur offrir un soutien en anglais ou en français, selon la langue qu'ils souhaitent améliorer. Ce laboratoire a été mis à la disposition des étudiants suite au besoin qui s'est manifesté dans le milieu.

Tutorat avec les étudiants de l'université Bishops

Il y a un projet de tutorat entre les étudiants du Centre professionnel qui ont de la difficulté en français, en anglais ou en mathématiques et des étudiants de l'université Bishops.

" Parce qu'on a des jeunes qui ont de la difficulté avec les mathématiques, ils arrivent du secondaire et là ils disent j'ai mes prérequis et là ils arrivent en usinage ou en soudage, pour n'en nommer que deux, et là ils ont de la difficulté avec les mathématiques. Et le français et l'anglais et il y a beaucoup d'immigrants qui vont se joindre à ce programme-là. Ce qu'on fait, c'est juste créer un lien entre un groupe d'étudiants de l'université Bishops qui est supervisé entre autres par une enseignante de l'université et ils s'échangent des adresses courriels et des numéros de téléphone et ils s'arrangent entre eux pour se rencontrer une ou deux fois par semaine. "

Repas multiculturel

" D'office, à chaque année, deux ou trois fois par année minimum, on fait un dîner communautaire. Tout le monde apporte quelque chose de différents à manger et c'est le fun parce qu'on a des gens de différentes nationalités. Comme l'année passée on avait un mexicain; il avait apporté un plat mexicain. On avait trois népalais qui avaient apporté de la bonne nourriture népalaise. De la nourriture québécoise mélangée avec ça. C'était intéressant. Ça permet de connaître les autres cultures. "

Stage en République dominicaine

Une enseignante du domaine de la santé au Centre est en train de faire une levée de fond afin d'organiser un stage en République Dominicaine avec ses étudiant(e)s.

" C'est de les exposer un peu à ça. Et quand je dis en République dominicaine, c'est pas aux endroits touristiques. Je pense que ça va sensibiliser les étudiants de voir une autre réalité. Peut-être qu'ils vont avoir plus d'empathie envers les nouveaux arrivants. "

Projet en devenir : Mise en place de cours le soir comme dans les Centres scolaires communautaires

" Moi (directeur) j'ai parti deux centres scolaires communautaires. C'est une façon de voir les choses. Ça devient un endroit où on peut apprendre tout au long de notre vie. On offre des cours de soirs et dans le jour pour des adultes à peu de frais ou pas de frais du tout. (...) On faisait une étude avec la communauté afin de voir les besoins et on organisait ça. C'était avec des bénévoles. C'est sûr que ça arrivait qu'il fallait qu'on paye, mais on chargeait. Mais ça regroupe les gens de la communauté et ça crée de meilleurs liens entre la communauté et l'école. Et moi j'essaie de m'en aller

dans cette direction-là ici aussi. J'essaie tranquillement de faire ça, offrir des cours le soir et des choses comme ça. "

Projet à développer : parrainage d'immigrants

" Moi j'ai pensé à quelque chose, mais c'est dans une phase embryonnaire. Dans une ville au Canada, j'ai vu qu'il y avait des familles qui " adoptaient " des immigrants qui venaient d'arriver et les faisaient venir souper chez eux, comme à Noël, c'est quoi un repas traditionnel québécois. J'ai pensé à ça et je me suis dit que ce serait intéressant de faire quelque chose comme ça. Peut-être d'approcher le groupe des Néos-Canadiens et dire, nous on aimerait ça. Et je connais notre personnel et c'est des gens avec une bonne ouverture d'esprit pour la grande majorité. Et ça pourrait être quelque chose qui serait intéressant de faire surtout avec les étudiants. Tu viens d'arriver, je vais t'inviter à souper chez nous et je vais te parler un peu de notre culture. "

Langues :

Les cours sont offerts en anglais, excepté pour le programme de préparation des matériaux qui est offert seulement en français. Il y a tout de même certains étudiants francophones et les enseignants s'adaptent en fonction des étudiants. Un des professeurs du Centre a affirmé que les cours magistraux sont surtout donnés en anglais, mais dans les cours pratiques, si la langue maternelle de l'étudiant est le français et que l'étudiant ne comprend pas bien, l'explication sera donné en français. Comme la quasi totalité des enseignants sont bilingues, ils vont pouvoir bien s'adapter en fonction de la situation.

De plus, dans les corridors, les membres des communautés culturelles vont parler entre eux dans leur langue d'origine.

Partenariat :

Emploi Québec est un partenaire important du Centre. Il finance entre autre depuis 5 ans le programme d'agent de bureau en immersion en anglais. De plus, c'est Emploi Québec, qui en partenariat avec la fédération des commissions scolaire et vu la demande par le marché du travail, a créé le cours " préparation aux matériaux métalliques ". AIDE, le Service d'Aide aux Néos-Canadiens, Carrefour Jeunesse Emploi, CORE (Centre d'orientation et de recherche d'emploi), Job Links, Option 45, les Centres Locaux de développement ainsi que le CIME (Centre d'Intégration du marché à l'emploi) sont les autres partenaires du Centre. Selon le besoin de l'étudiant, il arrive que les membres du personnel les réfèrent à d'autres organismes ou associations. De plus, le Centre fait partie de l'Association des Townshippers et une des membres du Centre fait partie du CA du Women Center.

Réseautage :

Le Centre fait partie de l'Association des Townshippers ce qui lui permet d'être en contact avec les autres organisations ou associations anglophones de la région. De plus, le Centre est également en contact avec les autres commissions scolaires.

" Il y a juste 9 commissions scolaires anglophones et on parle avec les autres. En Estrie, il y a 4 commissions scolaires, 3 en français et nous en anglais, on se parle entre nous autres. On a des rencontres ensemble. "

Difficultés ou obstacles :

Le directeur a parlé du manque de services complémentaires et des coupures budgétaires du gouvernement à ce niveau.

Afin de démystifier certains stéréotypes des immigrants que les enseignants ou le personnel du Centre pourraient avoir, le directeur a parlé également de la pertinence que pourrait avoir des formations ou ateliers sur la diversité culturelle et la réalité des immigrants.

Annexe D. Schéma éco-systémique

vert spécifique SH, rouge spécifique ED, noir: commun, bleu: à développer

