

**MÉMOIRE À LA COMMISSION DE CONSULTATION
SUR LES PRATIQUES D'ACCOMMODEMENT RELIÉES
AUX DIFFÉRENCES CULTURELLES**

Présenté par le

SERVICE D'AIDE AUX NÉO-CANADIENS (SANC)

Sherbrooke, le 12 octobre 2007

1- Le Service d'aide aux Néo-Canadiens (SANC)

Fondé en 1954, le SANC est un organisme sans but lucratif dont sa mission principale est d'être l'organisme de référence dans la région de l'Estrie pour accueillir les personnes immigrantes venant s'y établir, faciliter leur intégration à la vie de notre région sur le plan social, psychosocial (en lien avec leur processus migratoire), économique et culturel, et ce, en collaboration avec les ressources du milieu et favoriser le développement et le maintien des relations interculturelles entre toutes les citoyennes et tous les citoyens dans une société pluraliste.

La philosophie de l'organisme est basée sur l'ouverture d'esprit envers les communautés culturelles et sur le respect de la personne. Le SANC se définit comme un organisme apolitique et areligieux. Cela signifie que nous ne portons pas de jugement sur les choix religieux ou politiques des nouveaux arrivants.

L'organisme compte plusieurs sources de financement, dont principalement le Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (MICC), dans le cadre du Programme d'accompagnement aux nouveaux arrivants (PANA) et Emploi-Québec (EQ).

Le SANC, en plus du personnel qualifié, est entouré d'environ 150 bénévoles offrant plus de 15 000 heures par année de services essentiels à la réalisation de notre mission. Si le SANC a joué depuis 53 ans un rôle déterminant dans l'amélioration de la situation des nouveaux arrivants en Estrie, c'est justement parce qu'il pouvait compter sur des gens au dévouement inlassable.

2 - Le point de vue du SANC sur les quatre dimensions des rapports interethniques

Le document de consultation intitulé *Vers un terrain d'entente : la parole aux citoyens* nous intéresse particulièrement. Il nous interpelle au niveau de notre mission d'accueil et d'aide à l'intégration des nouveaux arrivants et aussi dans notre rôle d'employeur dans le secteur communautaire.

Depuis 53 ans, le SANC a développé une expertise dans l'accueil et l'accompagnement des personnes immigrantes dans la région. Au fil des ans, plusieurs institutions publiques du réseau de la santé et des services sociaux, de l'éducation, du milieu municipal, communautaire et privé de Sherbrooke et des environs ont pris conscience de la nécessité d'adapter leurs services aux personnes immigrantes, et cela a toujours été fait sans heurt majeur, en se parlant, en s'acceptant mutuellement avec nos ressemblances et nos différences.

Dans notre travail au quotidien nous constatons d'une part, les efforts consentis par les nouveaux arrivants pour s'intégrer à la société québécoise sans pour autant rejeter leur propre culture. Le travail du SANC est axé sur l'aspect humain et pratique de l'accueil et de l'établissement des nouveaux arrivants, afin de faciliter leur intégration dans leur nouvel environnement. D'autre part, nous pouvons témoigner de l'ouverture dont la société sherbrookoise fait preuve dans l'accueil des personnes immigrantes.

Tout au long de ces 200 ans d'histoire, l'Estrie s'est bâtie avec ces immigrants agriculteurs, ouvriers, marchands, restaurateurs, professionnels du secteur de la santé et des services sociaux, enseignants, chercheurs scientifiques et investisseurs.

De fait, au XVIII^e siècle, un regroupement d'anciens Loyalistes et de familles américaines de la Nouvelle-Angleterre constituent les premiers peuplements à s'installer. À partir des années 1830, les Irlandais arrivent dans la région. Au cours des années 1840 et 1850, la population anglophone de la région augmente avec l'arrivée d'immigrants écossais et britanniques. À la fin du XIX^e siècle, les descendants des premiers immigrants américains, anglais, irlandais, écossais et canadiens-français cohabitent dans l'agglomération sherbrookoise. Au début du XX^e siècle, on assiste à une nouvelle vague immigrante en provenance d'Europe et d'Asie. On y reçoit des familles italiennes, juives russes, syriennes et chinoises. Suivant la 2^e Guerre mondiale, un grand nombre de Français et d'Allemands sont arrivés au début des années 1950. Dans les années qui suivront s'ajouteront des Italiens, des Belges, des Polonais, des Autrichiens et des Roumains. C'est pendant cette période que fut fondé en 1954, le Bien-être des immigrants connu aujourd'hui sous le nom de Service d'aide aux Néo-Canadiens (SANC). Vers la fin des années 1950, des ressortissants d'Europe de l'est (Hongrois, Tchèques, Soviétiques et Yougoslaves) arrivent en Estrie. La décennie des années 1960 à 1970 voit apparaître des immigrants issus des contrées sud-américaines, asiatiques et africaines. On retrouve les premiers Haïtiens, Africains, Indiens, Colombiens et Chiliens. La fin des années 1970 et le début des années 1980 amènent en Estrie des réfugiés originaires pour la plupart des pays de l'Asie du sud-est (Vietnam, Cambodge, Laos) et d'Amérique centrale (Salvador, Guatemala, Nicaragua, Honduras et Costa-Rica). La fin des années 1980 et le début des années 1990 se caractérisent par une recrudescence de l'immigration des pays de l'Europe de l'est (Pologne, Roumanie, Tchécoslovaquie). À partir de 1993 débute l'arrivée des ressortissants de l'ex-Yougoslavie. Ensuite s'ajoutent des réfugiés du Moyen-Orient (Afghanistan, Iran, Irak), d'Afrique (Burundi, République démocratique du Congo) et d'Amérique du sud (Colombie). Cette dernière décennie coïncide également avec la politique de régionalisation de l'immigration du MICC. Durant les années 2000 se joignent des réfugiés de l'Afghanistan, de la Colombie et de plus de 20 autres pays.

Les nouveaux arrivants avaient leur propre culture, leurs traditions, leurs croyances et leurs valeurs et ils ont toujours réussi à s'intégrer à l'ensemble de la population sherbrookoise, et ce, peu importe leur appartenance religieuse. La région a bénéficié aussi de la présence des peuples fondateurs (francophones et anglophones) ainsi que des autochtones.

a) Point de vue sur les valeurs et les droits

Le SANC accueille à chaque année près de 900 personnes (adultes et enfants) provenant de plus de 45 pays différents. Ces personnes apprennent notre mode de vie, apprennent le français et plusieurs réussissent à se trouver un travail. En 2006 – 2007, 189 personnes ont trouvé un emploi avec l'aide du Service d'accès au travail pour personnes immigrante (SATI). Il nous semble évident que l'apprentissage du français est l'une des valeurs clés

qui ont un impact sur le succès de l'intégration de nouveaux arrivants. Le gouvernement du Québec a l'obligation de faciliter cet apprentissage le plus rapidement possible après leur arrivée.

Le programme de jumelage amitié était l'un des moyens privilégiés qui permettait aux familles immigrantes d'échanger avec des jumeaux d'origine québécoise et ainsi de mieux connaître ce qu'est le Québec, ses valeurs, ses coutumes, sa langue. Nous déplorons le fait que ce programme ne soit plus subventionné par le Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (MICC) depuis la mise en place du PANA, en janvier 2005.

Avec le temps, les personnes immigrantes refont en partie leur réseau social, avec des gens provenant de leur communauté d'origine, de la communauté québécoise ou autre. Quelques jours après leur arrivée, les enfants sont inscrits à la Commission scolaire de la région de Sherbrooke. Les nouveaux arrivants sont accompagnés intensivement par le SANC dans leurs premières démarches d'installation. Nous les accompagnons dans la recherche de logement, dans l'ouverture d'un compte en banque, à faire leur première épicerie et à l'installation dans leur premier logement au Québec. Toutes ces démarches sont effectuées avec l'aide des bénévoles pour la plupart d'origine québécoise. Les premiers liens se tissent, les premiers échanges culturels se font.

Dans la séance d'information que la Direction régionale du MICC offre aux nouveaux arrivants à l'accueil à Sherbrooke, ceux-ci apprennent quelles sont les valeurs de la société québécoise, principalement en ce qui concerne le fait de vivre en français et l'égalité des hommes et des femmes. De plus, dans les séances d'adaptation que le SANC offre, nous incitons toutes les personnes accueillies à participer à des ateliers d'information portant sur différents sujets tels : les informations de base pour pouvoir se débrouiller à Sherbrooke, les systèmes de santé et d'éducation, le crédit, l'impôt et l'hiver. Nous constatons régulièrement leurs progrès au sujet de la connaissance et de l'usage du français et de la société sherbrookoise, ce qui favorise aussi leur intégration à leur nouveau mode de vie.

Au sujet des valeurs, nous sommes d'accord avec l'énoncé de la Charte des droits et libertés de la personne et nous adhérons au consensus établi autour des valeurs fondamentales à l'honneur dans notre société. Sans donner une hiérarchie, nous préconisons le français comme langue publique commune, l'égalité (particulièrement l'égalité homme-femme), la laïcité, le pacifisme et le pluralisme. Cependant, nous croyons aussi que le corollaire de la maîtrise du français est de faciliter les services de francisation dès leur arrivée au Québec ou avant lorsque possible, de réviser l'offre de francisation afin de réduire les délais d'attente et permettant l'amélioration de la connaissance du français au travail le plus rapidement possible après leur arrivée.

Malgré notre accord avec la Charte des droits et libertés de la personne, nous sommes conscients que le défi se pose lorsque deux droits semblent difficiles à concilier comme la liberté de religion et l'égalité entre les hommes et les femmes, d'où la nécessité de baliser juridiquement laquelle des deux valeurs doit avoir préséance. Selon nous, c'est l'égalité

entre les hommes et les femmes. Cependant, cette égalité entre les sexes doit être clairement expliquée aux nouveaux arrivants (femmes et hommes), afin d'éviter des demandes difficiles à combler, par exemple lorsque les femmes doivent céder leur place à un homme à la demande d'un client juif orthodoxe dans l'affaire de la SAAQ.

Le pacifisme est une valeur innée chez les personnes d'origine québécoise, car le Canada et le Québec ont une tradition de paix. Cependant, ce n'est pas le cas pour certains des nouveaux arrivants qui ont vécu des situations de guerre, des conflits armés ou de la violence organisée, d'où la nécessité de les informer de l'importance de cette valeur pour le Québec.

b) Point de vue sur la diversité culturelle

C'est dans l'énoncé de politique en matière d'immigration et d'intégration de 1990 : *Pour Bâtir ensemble*, que le MICC annonce sa position en faveur du pluralisme au Québec comme modèle d'intégration. Cet énoncé définit aussi ce qu'est le contrat moral entre la personne immigrante et la société d'accueil, lequel est basé principalement sur le français comme langue officielle, la démocratie, l'égalité des droits et l'égalité entre les hommes et les femmes, la laïcité, la résolution pacifique des conflits, le respect du patrimoine culturel et le respect du pluralisme culturel et religieux. Comme le document de consultation le fait ressortir à propos, ce modèle de pluralisme est devenu en quelque sorte la marque distinctive de notre société en matière de rapports interethniques.

Le SANC favorise le modèle interculturel dans les rapports interethniques. Nous pouvons citer le traditionnel Buffet des nations, principale activité d'autofinancement de l'organisme, mais aussi de rapprochement interculturel. Cet événement est tenu depuis maintenant 36 ans et présente les mets typiques de 36 pays différents. À chaque année, le Buffet des nations accueille plus de 900 convives venus pour découvrir et apprécier les saveurs et couleurs d'autres origines. En cours d'année, différentes activités de rapprochement interculturel sont organisées par d'autres partenaires, soit en collaboration avec le SANC ou avec sa participation, entre autres, le Souk (marché interculturel) d'Ascot en Santé, où plus d'une quarantaine d'exposants immigrants présentent différents aspects de leurs cultures (artisanat, musique, danse, bouchées typiques et information sur leur pays d'origine). La quatrième édition du Souk qui s'est tenue en 2006 a attiré plus de 1 600 personnes. Le SANC participe aussi au Festival des traditions du monde, un événement culturel organisé depuis 10 ans par la Ville de Sherbrooke, lequel reçoit plusieurs centaines de visiteurs. Le chapiteau du SANC permet de mettre en évidence le savoir-faire des personnes immigrantes de Sherbrooke et d'informer la population sur les services offerts par l'organisme. Selon nous, l'acceptation mutuelle et les occasions de côtoiement sont les ingrédients essentiels au rapprochement interculturel.

Tel que décrit dans le document de consultation à la page 21, l'interculturalisme intègre deux pôles : intégration et diversité. Nous croyons que c'est ce modèle qui doit être conservé au Québec. Le défi auquel la société québécoise devra faire face est celui de conserver l'équilibre mouvant entre ces deux pôles qui constituent la base dudit modèle, afin que le Québec demeure une francophonie, largement nourrie de la tradition

canadienne-française, mais aussi en incorporant des éléments des cultures minoritaires présentes sur son territoire, car ces cultures participent aussi à la mémoire nationale et à l'identité québécoise d'aujourd'hui et de demain.

À l'instar de Montréal, Sherbrooke reçoit à chaque année la grande majorité des nouveaux arrivants. Le tableau suivant montre le nombre d'immigrants admis au Québec de 1996 à 2005 et qui résident dans le MRC de la région administrative de l'Estrie en janvier 2007 :

MRC de résidence	Nombre	Pourcentage
Coaticook	23	0,4 %
Le Granit	104	1,9 %
Le Haut Saint-François	-	-
Le Val Saint-François	19	0,4 %
Memphrémagog	592	11,0 %
Sherbrooke	4 652	86,1 %
Total Estrie	5 405	100,0 %

Source : Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, Direction de la recherche et des l'analyse prospective, 2007.

c) Point de vue sur l'intégration

L'intégration des nouveaux arrivants est un processus qui comporte plusieurs caractéristiques. À ce titre, il est pertinent de citer ici la vision de l'intégration des personnes réfugiées et immigrantes portée par l'ensemble des organismes membres de la Table de concertation des organismes au service des personnes réfugiées et immigrantes¹ (TCRI) :

L'intégration est un processus complexe puisqu'il est :

- *Multidimensionnel*, c'est-à-dire qu'il touche toutes les dimensions de la vie collective sur le plan linguistique, économique, social, culturel, politique et religieux.
- *Bidirectionnel*, car il nécessite non seulement l'engagement de la personne réfugiée et immigrante elle-même, mais également celui de l'ensemble de la société d'accueil. Cela sous-entend un travail d'information, de sensibilisation et d'éducation de la communauté d'accueil. On parle également d'adaptation réciproque et de contrat moral.
- *Graduel et continu*. C'est un processus qui se fait étape par étape, mais davantage selon le mouvement d'une spirale que de façon linéaire.
- *Individuel*, car l'intégration se réalise à des rythmes différents, chacun possédant son propre rythme. En effet, plusieurs facteurs influencent le processus d'intégration tels le sexe, l'âge, la classe sociale d'appartenance, le contexte

¹ Tirée du document *Cap sur l'intégration* de la TCRI

- d'immigration et le parcours migratoire, les questions de deuil et de projet de vie, les réalités de la réunification familiale et les attitudes de la personne réfugiée et immigrante.
- *Encadré*, soit par le réseau *familial*, soit par le réseau *sociétal*. D'un côté, l'impact de l'intégration des uns et des autres et des uns sur les autres (quand il s'agit d'un couple ou d'une famille). La famille, comme premier réseau d'entraide, peut faciliter ou au contraire avoir un impact négatif sur l'intégration. De l'autre côté, la société d'accueil a, d'une part, certaines attentes en matière d'intégration et, d'autre part, le contexte d'intégration ou milieu d'accueil influence grandement l'intégration. Les grandes et petites villes constituent des milieux d'accueil différents. Par ailleurs, selon la région, le concept d'étranger peut s'avérer plus large à cause du milieu plus homogène, un Québécois venu d'une autre région peut aussi être considéré comme un étranger, le pluralisme se vit alors différemment.
 - *Complexe*. Il est difficile de définir ce qu'est une intégration réussie, car il n'existe pas de standards au niveau des degrés d'intégration. Cela dépend du point de vue qu'on adopte : celui de la personne réfugiée et immigrante, de celui de l'intervenant(e) ou de celui de la société d'accueil. Chacun a ses attentes. Une personne peut se dire intégrée parce qu'elle a réussi son projet de vie, mais la société d'accueil peut ne pas la considérer comme telle (notamment parce qu'elle ne parle pas le français).

Tel que le document de consultation le décrit à la page 22, nous croyons que la société québécoise a le devoir de prendre les mesures pour contrer les inégalités qui font obstacle à l'intégration des nouveaux arrivants afin de se considérer véritablement une société pluraliste.

Nous croyons que l'intégration collective au Québec doit permettre aux nouveaux arrivants d'apprendre le plus rapidement possible la langue française, de connaître la culture québécoise et ses valeurs fondamentales et non négociables. De plus, les institutions de la société d'accueil doivent adapter leurs services afin qu'ils soient accessibles aux nouveaux arrivants, principalement dans les secteurs de la santé et des services sociaux, de l'éducation et des milieux du travail privés, publics ou communautaires.

Il nous paraît important de rappeler les bénéfices du programme de jumelage amitié, car c'est un outil qui favorise l'intégration sur le plan social et culturel des nouveaux arrivants. De plus, il favorise chez les personnes d'origine québécoise la connaissance sur d'autres cultures, d'autres modes de vie et d'autres traditions. Plus les québécois d'origine et les nouveaux arrivants échangent sur leurs cultures, leurs traditions, leurs valeurs respectives, plus ils s'influencent, plus ils développent l'ouverture vers l'autre et sur le monde. De plus, ils favorisent l'intégration à un grand ensemble québécois de plus en plus diversifié et par le fait même, on diminue les tensions éventuelles qui peuvent surgir de la méconnaissance de l'autre, on diminue les préjugés, on prévient les situations de discrimination, de marginalisation ou même de racisme. Lorsqu'on jumelle une personne ou une famille immigrante à une personne ou une

famille d'origine québécoise, ce n'est pas seulement cette dernière qui est sensibilisée à la présence et à l'apport des nouveaux arrivants, mais aussi tout son réseau social, ses amis, sa famille au sens large. Le jumelage avec un nouvel arrivant devient non seulement un sujet de conversation familiale, mais aussi le jumeau immigrant peut souvent être intégré à des activités organisées par la famille du jumeau québécois, par exemple à Noël.

Nous croyons aussi que c'est par le biais d'un travail relié à ses compétences qu'une personne immigrante verra son intégration sociale et économique s'accomplir. C'est principalement au travail qu'elle pourra se réaliser comme personne, qu'elle pourra se refaire un réseau social et qu'elle fera partie d'un groupe, qu'elle vivra et comprendra la culture du travail dans un contexte québécois, qu'elle pourra apporter une contribution à la sensibilisation interculturelle du milieu de travail de par sa présence comme travailleuse, son expérience souvent acquise à l'étranger et son témoignage comme nouvelle arrivante.

Par le biais du SATI, le SANC, en partenariat avec le Centre Saint-Michel, offre aux personnes immigrantes en recherche d'emploi, des services individuels et de groupe afin de les aider à se trouver un emploi. De plus, le SANC intervient auprès des employeurs de la région depuis 1993, afin de les sensibiliser aux caractéristiques de la main-d'œuvre immigrante et à l'embauche de celle-ci, par des contacts personnalisés, des visites d'entreprise, des références de curriculum vitae des candidats immigrants pouvant combler leurs besoins de main-d'œuvre ou encore, par des ateliers de sensibilisation sur la gestion de la diversité culturelle, sur la communication interculturelle ou encore sur l'immigration (pourquoi, motifs, statuts, conséquences). Nous croyons que le gouvernement du Québec devrait financer ces ateliers de sensibilisation sur la gestion de la diversité, car le besoin de formation des employeurs à ce sujet est réel dans notre région.

Nous recevons des témoignages des nouveaux arrivants indépendants qui vivent une grande déception à leur arrivée au Québec, car ils constatent que l'information reçue à l'étranger ne concorde pas avec la réalité qu'ils retrouvent à leur arrivée, notamment en ce qui touche l'emploi. D'où l'importance pour le gouvernement du Québec et pour le MICC de donner une information appropriée. Des travaux conjoints entre le MICC et EQ devraient permettre de faire une adéquation entre les besoins de main-d'œuvre de chaque région du Québec ciblée par l'immigration et les caractéristiques professionnelles des candidats à l'immigration qui seront sélectionnés à l'étranger, le plus possible en temps réel. Nous encourageons la mise en place d'un comité interministériel, formé des représentants du MICC et d'EQ pour se pencher sur cette question.

d) Recommandations :

- Organiser une campagne gouvernementale de sensibilisation au niveau provincial, sur l'apport de l'immigration, le pourquoi de celle-ci et la richesse qu'apporte la diversité culturelle.

- Prendre les mesures nécessaires pour faciliter les cours de francisation aux nouveaux arrivants allophones et diminuer les délais d'attente, et ce, dans toutes les villes grandes ou petites où il y a une présence des nouveaux arrivants.
- Développer un nouveau volet dans le cadre du PANA du MICC, afin de financer les projets et les activités de jumelage amitié et de rapprochement interculturel.
- Développer une séance d'information gouvernementale sur l'histoire, les valeurs et la culture québécoise destinée à tous les nouveaux arrivants et la rendre accessible aussi par Internet aux candidats à l'immigration qui se trouvent encore à l'étranger.
- Prendre les mesures nécessaires afin d'établir une priorité dans les valeurs inscrites dans la Charte de droits et libertés du Québec et éviter ainsi que deux valeurs soient difficiles à concilier, principalement en ce qui touche l'égalité des hommes et des femmes versus la religion.
- Développer des mesures pour contrer les inégalités qui font obstacle à l'intégration en emploi des personnes immigrantes, principalement en ce qui concerne la sensibilisation des employeurs et la formation en entreprise sur la gestion de la diversité culturelle et l'embauche des candidats immigrants.
- Adapter les institutions gouvernementales afin de favoriser davantage l'accès à l'emploi des personnes immigrantes dans la fonction publique québécoise.