

Rapport

Étude des besoins des familles d'immigration récente de LaSalle

Table d'Action et de Concertation en petite enfance (TAC)



Étude des besoins, Tac en petite enfance, juin 2014
Auteur : Yamie Tremblay, Agente de liaison interculturelle de la TAC

Remerciements

Nous tenons à remercier tous les membres de la TAC et du CARIL qui se sont impliqués de diverses manières tout au long de notre démarche, ainsi que les bénévoles qui nous ont aidés à recueillir l'information nécessaire à l'élaboration de ce rapport. Nous souhaitons aussi remercier tous les parents qui ont partagé leurs vécus avec nous; sans eux, cette étude n'aurait pu exister.

Contenu

Introduction	3
Section 1 : Mise en contexte	4
Profil du territoire	4
Notre étude	5
Modes de collecte des données	6
Section 2 : Résultats et analyse	12
Les principaux besoins des parents d'immigration récente ayant des enfants de 0 à 5 ans	12
Besoin 1 : Construire un réseau social	12
Besoin 2 : Accès aux soins de santé	15
Besoin 3 : Accès aux services de garde	16
Besoin 4 : Comprendre les différents systèmes du Québec	18
Besoin 5 : Apprendre le français	19
Besoin 6 : Accès à l'emploi	20
Besoin 7 : Avoir une stabilité	21
Ressources auxquelles les parents font appel pour répondre aux besoins de leur famille	22
Connaissances et utilisation des ressources par les familles	23
Facteurs qui favorisent l'utilisation des services	26
Section 3 : Discussion et recommandation Répondre aux besoins des parents	34
L'importance du réseau social pour les parents	34
➤ Avoir des occasions de socialiser entre parents et où les enfants peuvent être présents	34
➤ Améliorer l'accueil et l'orientation des familles qui s'installent à LaSalle	36
➤ Augmenter l'offre et la promotion de services dans la période de périnatalité	37
➤ Aider les parents (particulièrement les mères) à obtenir un répit	38
L'importance de l'accès aux services publics	39
➤ Améliorer l'accès aux services de garde	40
➤ Améliorer l'accès aux services de santé	40
➤ Améliorer l'accès à l'emploi	42
Conclusion	44
Références	46
Annexe	47
Guide d'entrevue : Groupe focus-Parents	48
Guide d'entrevue : Groupe-focus intervenants	49
Questionnaire	50
Codage groupes focus	56

Introduction

La Table d'Action et de Concertation (TAC) en petite enfance de LaSalle est une table multiréseaux qui regroupe 19 membres, dont des CPE, des organismes communautaires et des institutions. Les grands axes de travail de la TAC sont 1) l'amélioration du développement des enfants (0-5 ans) et des familles; 2) l'amélioration des milieux de vie; et 3) la mobilisation et l'influence de masse. En 2010, après plusieurs années de mobilisation, de réflexion et d'actions, la TAC a décidé d'entreprendre une démarche visant à développer un plan d'action de trois ans dans le cadre d'Avenir d'enfants (AE).

Lors de la démarche de réflexion de la TAC, le milieu communautaire et institutionnel a constaté que les familles provenant des communautés culturelles de LaSalle, notamment les familles immigrantes et nouvellement arrivées ayant de jeunes enfants, utilisaient peu les ressources laSalloises. Pourtant, il semblait y avoir de nombreux besoins au sein de ces familles auxquels l'offre de services laSalloise aurait pu répondre. Rejoindre cette population considérée plus vulnérable et isolée allait dès lors être un des enjeux prioritaires dans le plan AE de la TAC.

L'approche privilégiée par la TAC a été de tenter de connaître davantage ces familles afin de pouvoir mieux les rejoindre. Dans un premier temps, un bref portrait des communautés installées à LaSalle a été fourni aux membres et leur a permis de mieux connaître les familles provenant des différentes communautés présentes sur le territoire (par exemple, identification du nombre de membres, survol de leurs profils d'immigrant, zones résidentielles, connaissances des ressources communautaires et institutionnelles, ressources internes de la communauté, difficultés rencontrées au quotidien, médias ethniques, etc.).

S'inscrivant dans cette approche, la TAC a ensuite décidé de mener une petite étude des besoins afin de recueillir l'opinion de parents immigrants et d'intervenants œuvrant auprès de ceux-ci. Elle souhaitait mieux comprendre les besoins des familles d'immigration récente avec jeunes enfants et leur expérience d'établissement à LaSalle.

Ce rapport présente les résultats de cette étude en abordant le contexte dans lequel elle s'inscrit, les objectifs et la méthodologie, les faits saillants et enfin, les pistes de réflexion sur les données recueillies. Il est important de mentionner que cette étude n'a pas la prétention d'être représentative. Elle entend offrir un aperçu de la réalité d'un groupe considéré comme vulnérable, afin de fournir des outils au milieu.

Nous espérons que l'information recueillie dans ce document permettra au milieu laSallois d'approfondir ses connaissances de la réalité des familles d'immigration récente avec de jeunes enfants installées sur son territoire. Nous croyons que l'information présentée ici a le potentiel d'orienter et d'alimenter des réflexions qui pourront servir à mettre en place des actions concrètes et concertées pour mieux rejoindre ces familles.

Bonne lecture!

Quelques définitions

Nouveaux arrivants (ou immigrants récents) : Immigrants reçus qui sont arrivés au Canada entre janvier 2009 et la fin de notre cueillette de données, soit avril 2014 (pour un total de 5 ans et 4 mois).

Groupe cible : Ensemble de personnes qui possèdent des caractéristiques communes, dont nous souhaitons connaître les besoins.

Section 1 : Mise en contexte

Profil du territoire

Selon le plus récent profil sociodémographique de l'arrondissement LaSalle (2014), la population immigrante de LaSalle représente 35 % (25 235 personnes) de la population totale de l'arrondissement, soit une augmentation de 6 % en comparaison à 2006 où elle représentait 29 % (21 340 personnes) de la population totale. Quant aux nouveaux arrivants¹, près d'un immigrant sur quatre est un nouvel arrivant. Les nouveaux arrivants comptent pour 23,5 % de la population immigrante (5 940 personnes).



Selon les districts électoraux, dans celui de Sault St-Louis (secteur en rouge), les personnes immigrantes représentent plus de 28 % de la population du district, tandis que les immigrants arrivés depuis 2006 comptent pour 21 % de la population immigrante. Pour le district Cecil-P.-Newman (secteur en blanc), les immigrants représentent près de 40 % de la population du district, tandis que les immigrants arrivés depuis 2006 comptent pour 22,5 % de la population immigrante (Profil de district électoral Sault-Saint-Louis et Cecil-P.-Newman, 2013).

Le profil sociodémographique de l'arrondissement LaSalle (2014) nous apprend également qu'un peu moins de la moitié des immigrants ont entre 25 et 44 ans au moment de l'immigration. Les enfants de moins de 5 ans représentent 8 % de la population totale des immigrants dans les ménages privés selon l'âge à l'immigration. L'Italie, l'Inde, l'Algérie, la Chine et la Jamaïque sont les cinq principaux pays de naissance des immigrants. Cependant, c'est l'Algérie qui est le principal pays d'origine des nouveaux arrivants, avec 615 personnes, soit 10 % de la population totale des nouveaux arrivants. Le Mexique et l'Inde suivent de près avec respectivement 345 (6 %) et 340 (6 %) nouveaux citoyens. Parmi les cinq plus importants pays de provenance des immigrants récents, on trouve également la

¹ Nouveaux arrivants (2006 à 2011) selon l'année de recensement, soit 2011.

République de Moldova et la Chine avec 290 et 260 personnes, représentant 5 % et 4 % des nouveaux arrivants.

Notre étude

L'intégration des personnes immigrantes est devenue un enjeu important dans l'arrondissement LaSalle et une préoccupation grandissante au sein de la TAC en petite enfance. Étant consciente des nombreux défis auxquels les familles immigrantes doivent faire face et des répercussions que ces défis peuvent avoir sur le bien-être et le développement des enfants, la TAC s'est intéressée à découvrir les besoins de ces familles.

En septembre 2013, les membres de la TAC ont été conviés à participer à une rencontre de réflexion pour déterminer les principaux axes de notre recherche. Par la suite, les membres intéressés ont été invités à se joindre à un comité de travail afin de discuter plus en détail de l'élaboration de notre étude (objectifs et méthodologie).² Cette démarche de concertation a confirmé que la TAC souhaitait entreprendre une petite étude des besoins des familles d'immigration récente de l'arrondissement; groupe considéré vulnérable et plus difficile à rejoindre.

Par cette étude, nous souhaitons récolter de l'information concernant les attitudes, les préférences, les opinions ou suggestions des parents immigrants avec de jeunes enfants et des intervenants travaillant avec cette clientèle. Plus précisément, nous voulions :

- 1) connaître l'expérience d'établissement et d'intégration des parents d'immigration récente demeurant à LaSalle avec au moins un enfant de 0 à 5 ans (groupe cible);**
- 2) connaître ce dont les parents d'immigration récente disaient avoir besoin pour faciliter leur intégration à LaSalle;**
- 3) savoir si les familles d'immigration récente connaissaient et utilisaient les ressources du quartier;**
- 4) connaître la perception des intervenants œuvrant en petite enfance sur les besoins et difficultés des familles immigrantes.**

² Le comité était formé de Yamie Tremblay de la TAC, Alain Philoctète d'AIRSOM Centre PRISME, Daniel Mazzalongo du Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, Stéphanie Sintas-Bélaïr de la Table de développement social de LaSalle, Michelle Picard de l'école Laurendeau-Dunton et de Pierre Fournier du CLSC de LaSalle. Ce comité s'est réuni à 4 reprises pendant la démarche.

Enfin, nous souhaitons qu'à partir des résultats obtenus, le milieu soit en mesure d'élaborer de nouvelles pistes d'actions pour mieux répondre aux besoins des familles immigrantes avec enfants de 0 à 5 ans.

Modes de collecte des données

Pour recueillir nos données, nous avons utilisé 2 méthodes, soit le groupe focus et le questionnaire.

Méthode 1 : les groupes focus

Nous avons opté pour une méthodologie qualitative qui a favorisé une exploration approfondie des différents points de vue des participants. Cette méthode nous a aidés à recueillir l'opinion des parents et des intervenants de LaSalle sur les besoins des familles d'immigration récente avec enfants de 0 à 5 ans. L'utilisation de groupes focus a permis de cerner les besoins exprimés par les parents et les intervenants de LaSalle, ainsi que de noter les contradictions, similarités et les différences qui existent entre les intervenants quant à leurs expériences auprès des familles d'immigration récente et le vécu exprimé par les parents d'immigration récente.

Le recrutement des parents s'est fait avec l'aide de certains membres de la TAC et du CARIL travaillant auprès de notre groupe cible, ainsi qu'avec l'aide des associations et groupes ethnoculturels de LaSalle. Pour le recrutement des intervenants, une invitation a été envoyée à tous les membres de la TAC et du CARIL.

Lors des groupes focus, des guides d'animation ont été utilisés afin d'orienter les discussions sur des sujets précis³, soit:

- **l'expérience d'établissement et d'intégration des familles** : identifier les raisons qui ont amené les parents à s'installer dans l'arrondissement; connaître les difficultés que les familles ont dû surmonter selon les parents et les intervenant(e)s.
- **les besoins des familles** : connaître ce dont les parents disent avoir besoin et la perception des intervenant(e)s sur les plus grands besoins des familles; savoir si les parents et intervenant(e)s connaissent des services pouvant répondre aux besoins identifiés.
- **les facteurs d'utilisation des services** : déterminer ce qui a facilité et ce qui faciliterait l'intégration des familles selon les parents et les intervenants; ce qui favorise l'utilisation des services par les familles selon tous les participants; ce qui faciliterait le travail des intervenant(e)s selon ceux/celles-ci.

³ Ces guides ont servi à animer les discussions et sont disponibles en annexe.

Groupe focus auprès des parents

Quatre groupes focus de 1 h 30 ont eu lieu dans trois endroits. Ceci nous a permis de maximiser nos chances de rencontrer des parents provenant de différents secteurs de LaSalle caractérisés par une importante densité de famille d'immigration récente⁴. Trois groupes ont été animés en français et un groupe en anglais. Nous avons eu un total de 24 participants.

Groupe focus auprès des intervenants

Nous avons mené un groupe focus de 1 h 45 auprès d'intervenants afin de recueillir leurs opinions. Nous voulions mieux comprendre leurs perceptions des difficultés et des besoins des familles d'immigration récente ayant de jeunes enfants, ainsi que connaître leurs opinions sur les éléments qui pourraient faciliter l'établissement et l'intégration de ces familles. Pour participer à ce groupe, les intervenants devaient travailler auprès de notre groupe cible. Un total de 9 personnes provenant de différents secteurs d'intervention y ont participé : scolaire (1), services de garde (3), employabilité (1), communautaire (2), santé (1) et loisir et culture (1). Les participants avaient de 3 à 20 ans d'expérience de travail auprès de notre groupe cible, ainsi que de 5 mois à 20 années de travail avec les familles de l'arrondissement.

Analyse des données des groupes focus

Une analyse du contenu des 5 groupes de discussion a été réalisée. Pour y parvenir, nous avons regroupé les propos des participants sous des « thèmes clés »; ce sont des thèmes qui ont été "naturellement" utilisés par les participants lors des discussions et à une fréquence suffisamment importante pour les regrouper en catégorie⁵.

Méthode 2 : les questionnaires

L'utilisation de cette deuxième méthode nous a permis d'évaluer le niveau de connaissance et d'utilisation des ressources du milieu par notre groupe cible. Selon les observations du milieu, les familles de nouveaux arrivants sont très difficiles à rejoindre parce qu'elles utilisent peu les services et participent rarement aux activités offertes dans leurs secteurs. Cependant, il a été noté que lorsque les intervenants du milieu vont à la rencontre de ces familles (p. ex., dans leur lieu de rassemblement, dans leur immeuble à logements), elles sont très ouvertes à dialoguer avec les intervenants. Toujours dans le

⁴ Ces secteurs où il y a des immeubles à logements et où il semble y avoir une plus grande densité de familles d'immigration récente ont été préalablement identifiés lors de la création de la carte interculturelle de LaSalle. À titre d'information, les voici: 1) secteur Airlie/Bayne dans LaSalle Centre-Ouest (9225-9185-9205 rue Bayne et 9208-9173-9175-9229-9209-9215-9199-9189-9201-9239-9257 rue Airlie), 2) secteur Jean-Brillon dans LaSalle Nord (8620-8670-8660-8650-8550-8590-8530-8500 rue Jean-Brillon), 3) secteur Highlands (125-165-185 rue Lyette et 170-165 avenue Strathyre), 4) secteur boul. LaSalle/Trss Greenfield dans LaSalle Centre-Ouest (9419-9400-9399-9379 boul. LaSalle), 5) secteur avenue Dollard dans LaSalle Nord (1689 av. Dollard), 6) secteur Bergevin/Jean-Milot dans les Heights (aucune adresse précise n'est disponible).

⁵ Vous trouverez les tableaux d'analyse des groupes focus (codage) en annexe.

but ultime de rejoindre les familles isolées et en sachant que plusieurs secteurs à LaSalle présentaient une concentration de familles immigrantes, le comité de travail TAC a décidé d'aller à la rencontre de ces familles afin de les sonder : une « équipe d'enquêteurs » formée de bénévoles et d'intervenants est allée de porte à porte dans les édifices à logements de ces secteurs pour faire passer un sondage à notre groupe cible. Par ce sondage⁶, nous souhaitons :

- évaluer le niveau de connaissance et d'utilisation des ressources de LaSalle par les familles d'immigration récente avec de jeunes enfants (0-5ans);
- améliorer l'offre de services répondant à leurs besoins;
- trouver les meilleurs moyens pour faire connaître l'offre de services.

Notre « équipe d'enquêteurs » était formée de 11 intervenants provenant d'organismes de la TAC (7) et du CARIL (4), ainsi que de 7 citoyens laSallois ne travaillant pour aucun organisme de LaSalle, mais qui souhaitaient s'impliquer dans notre projet. Nous avons mis environ 40 heures de travail, dont près du 3/4 a été effectué par des bénévoles. Nous avons recueilli l'opinion de 58 répondants. Ces personnes provenaient de 5 secteurs, soit ceux d'Airlie/Bayne, des Highlands, des Heights, de Jean-Brillon et du Boul. LaSalle/Tss.Greendfield.

Analyse des données des questionnaires

Une analyse des 58 questionnaires a été réalisée avec l'aide d'un logiciel d'analyse de données (SurveyGold). Les résultats ont servi à appuyer l'information recueillie lors des groupes focus et à générer de nouvelles données.

L'analyse de l'information recueillie à travers les deux méthodes nous a permis d'identifier un grand nombre d'éléments qui aideront le milieu à mieux répondre aux besoins des familles. Cependant, étant donné que notre échantillon, soit 91 participants (82 parents et 9 intervenants), n'est en aucun cas représentatif de la population laSalloise, nous tenons à préciser à nouveau que cette étude **n'a pas comme objectif d'être représentative, mais vise plutôt à offrir un aperçu de la réalité de notre groupe cible afin de fournir des outils au milieu pour qu'il le rejoigne mieux.**

Enfin, nous souhaitons mentionner que recruter des participants qui répondaient aux trois critères de sélections fut une tâche difficile. Nous voulions rejoindre une population que nous pensions plus isolée et difficile à rejoindre; nous nous sommes aperçus qu'en effet, même en allant à sa rencontre (par exemple, avec le porte-à-porte), trouver nos 82 participants a présenté un véritable défi! Bien que cet

⁶ Le questionnaire est disponible en annexe.

échantillon ne soit pas représentatif de la population laSalloise, les données recueillies auprès de ces familles constituent en soi une richesse d'informations pour le milieu.

Profil des participants-parents (notre groupe cible)

Les profils des parents qui ont participé aux groupes focus (24) et aux questionnaires (58) présentaient certaines similitudes, dont les 3 critères de sélection que nous avons déterminés en comité de travail :

- 1) habiter à LaSalle;**
- 2) être arrivé au Canada après janvier 2009;**
- 3) avoir au moins un enfant de moins de 5 ans (incluant les femmes enceintes).**



Nous vous présentons ici un portrait général des 82 participants de notre étude des besoins⁷ :

- **Plus de la moitié des participants sont arrivés au Canada entre 2012 et 2014;**
- **La majorité vivait à LaSalle depuis moins de 2 ans;**

D'ailleurs, selon les discussions des groupes focus auprès des parents, il semblerait que la majorité des participants se soient installés directement à LaSalle à leur arrivée au Canada, et ce, malgré leur peu de connaissance de l'arrondissement. Quelques-uns avaient choisi d'autres quartiers tels que Saint-Laurent, Centre-Ville et Lachine avant de s'installer sur le territoire. C'est le fait d'avoir de la famille, des amis ou des connaissances déjà installés à LaSalle qui a influencé leur choix. Ces personnes les ont soutenus dans leurs premières démarches d'établissement. Certains participants ont aussi mentionné avoir choisi LaSalle pour les logements abordables, pour la proximité des écoles pour les enfants, pour le « *style familial du quartier* » (part.W), pour la proximité du centre-ville et des magasins (n'a été mentionné que par les participants possédant une voiture) et pour les associations culturelles (nigériane et ivoirienne).

- **La grande majorité des participants habitaient avec un(e) conjoint(e);**
- **62 % des participants avaient 2 enfants et plus.**

Puisqu'il constituait un des critères d'admissibilité, tous les 82 participants avaient au moins un enfant de 0 à 5 ans au moment de notre étude. Parmi eux, 13 participantes étaient enceintes, 19 participants avaient 1 seul enfant, 28 avaient deux enfants et 23 avaient 3 enfants et plus. Enfin, environ le quart des participants (22) avait des enfants âgés de plus de 5 ans.

⁷ Puisque les questions posées aux participants des groupes focus étaient en grande partie ouvertes, elles nous ont permis de recueillir quelques données différentes de celles des questionnaires. C'est en quoi, vous retrouverez quelques fois des données spécifiques à ces participants.

- La plupart des participants étaient âgés entre 25 et 44 ans (46 % entre 25 et 34 ans et 39 % entre 35 et 44 ans) et étaient résidents permanents (80 %);
- Les femmes étaient surreprésentées dans notre échantillon. Elles représentaient 82 % de nos participants (67 femmes pour 15 hommes);

Il nous a été difficile de recruter des hommes pour participer à notre étude, particulièrement pour les groupes focus (16 % d'hommes). Nous pouvons penser que le thème de discussion intéressait davantage les femmes, à qui incombe bien souvent la responsabilité des enfants. D'ailleurs, plusieurs recherches ont démontré que cette division de rôle est accentuée dans les premières années d'établissement dans la nouvelle terre d'accueil (p. ex., la femme demeure à la maison avec les enfants, pendant que le mari intègre le marché du travail). Nous avons eu un peu plus de chance pour les participants des questionnaires (26 % d'hommes).

- Seulement 9 participants sur 82 étaient en emploi;

En effet, lorsque nous avons interrogé les participants sur leur situation actuelle, nous avons été surpris de constater que seulement 9 participants travaillaient. En général, les situations variaient pour les 73 autres participants. Les plus courantes étaient *Je suis en recherche d'emploi* (21 participants), *Je suis aux études* (21 participants) et *Je suis une personne au foyer/aidant* (20 participants).

- Les participants avaient un profil scolarisé : 56 % avaient fait des études universitaires (59 % un baccalauréat et 41 % des études supérieures);
- Les participants provenaient de 25 pays différents. Pour faciliter la lecture, nous les avons classés en groupes:
 - 29 participants des pays de l'Afrique francophone (1 Burundi, 11 Cameroun⁸, 11 Côte d'Ivoire, 2 République démocratique du Congo, 1 République du Congo, 1 Sénégal, 1 Tchad, 1 Togo);
 - 21 participants des pays d'Europe de l'Est (1 Albanie, 4 Bulgarie, 6 Croatie, 1 Kirghizstan, 7 Moldavie, 1 Roumanie, 1 Russie);
 - 11 participants des pays du Maghreb (8 Algérie, 2 Maroc, 1 Tunisie);
 - 7 participants des pays d'Amérique latine (2 Brésil, 1 Colombie, 2 El Salvador, 1 Guatemala, 1 Pérou);
 - 7 participants d'Haïti
 - 5 participants des pays du Moyen-Orient (1 Égypte, 1 Irak, 2 Iran, 1 Syrie)

⁸ Le Cameroun est aujourd'hui membre de droit de l'Organisation internationale de la francophonie, ainsi que du Commonwealth. Le français et l'anglais sont les deux langues officielles.

- 2 participants du Nigéria

Cet échantillon n'est toutefois pas représentatif de l'arrondissement, en outre parce qu'il ne compte aucun participant d'origine pakistanaise, indienne et chinoise et que nous savons que ces trois communautés sont importantes à LaSalle.

- Pour les langues, notre échantillon contient des groupes linguistiques distincts, mais encore ici, il n'est pas représentatif de l'arrondissement. Par exemple, les langues d'Asie du Sud et de l'Est, telles que le pendjabi, l'ourdou et le chinois ne sont pas présentes.

Langues parlées par les participants	Total de participants (plusieurs réponses étaient possibles)
Albanais	1
Anglais	11
Arabe	13
Bulgare	2
Créole	7
Croate	6
Espagnol	6
Français	33
Kabyle	2
Persan	2
Portugais	2
Roumain	5
Russe	4
Serbe	1
Autres	2

Au moment des entretiens, les participants vivaient dans les quartiers suivants :

Quartiers	Total de participants
Highlands	8 Ils vivaient tous dans les immeubles à logements de la rue Lyette
LaSalle Centre-Ouest	45 33 vivaient dans les immeubles à logements des rues Airlie et Bayne et 9 participants vivaient dans les immeubles du boul. Lasalle/Tss.Greenfield
LaSalle Centre	1
LaSalle Heights	5
LaSalle Nord	22 14 vivaient dans les immeubles à logements de la rue Jean-Brillon <i>1 participant n'a pas répondu</i>

Section 2 : Résultats et analyse

Les principaux besoins des parents d'immigration récente ayant des enfants de 0 à 5 ans

Les familles immigrantes ont en commun d'avoir vécu la migration, mais derrière ce terme se cache une diversité d'expérience selon les pays d'origine, les statuts sociaux, les situations personnelles, les projets et les parcours migratoires ainsi que les secteurs où les familles s'établissent. Les statuts et motifs des migrations ont une influence sur des droits différents en termes d'accessibilité aux services publics, au droit de travail, à la durée de séjour et à la possibilité de retourner un jour dans le pays d'origine par exemple. Enfin, tous ces facteurs viennent façonner l'expérience d'établissement et d'intégration des familles immigrantes.

Les principaux besoins

Construire un réseau social
Accès aux soins de santé
Accès aux services de garde
Comprendre les différents systèmes au Québec
Apprendre le français
Accès à l'emploi
Avoir une stabilité

Un grand nombre de recherches se sont penchées sur les principaux défis auxquels se trouvent confrontées un grand nombre de familles immigrantes à leur arrivée et plus tard au cours de leur intégration au Québec. Les défis auxquels doivent faire face les parents d'immigration récente à LaSalle ne font pas exception.

En effet, plusieurs des difficultés et des besoins identifiés dans notre petite étude auprès des parents et des intervenants concordent avec ceux abordés dans la littérature sur le sujet. Dans cette section de notre rapport, nous vous les présentons.

Besoin 1 : Construire un réseau social

Le manque de réseau social est une des difficultés et préoccupations les plus importantes des familles d'immigration récente ayant des enfants de 0 à 5 ans interrogées lors de notre étude. D'ailleurs, parents et intervenants s'entendaient pour dire que le manque de réseau social est un enjeu important dans le parcours des familles immigrantes de LaSalle qui sont habituées à bénéficier du soutien de leurs proches dans leur pays. Les parents ont souvent traduit l'impact de l'absence de personnes sur lesquelles compter dans leur entourage par l'expression d'un sentiment de solitude vécu dans plusieurs aspects de leur vie :

○ Pendant la période de périnatalité

L'absence de réseau social, le stress de s'adapter à un nouveau pays, la transition entre le statut de fille à celui de mère, en plus des différentes pratiques culturelles font de la période de périnatalité un grand défi pour les familles d'immigration récente que nous avons interrogées. Le besoin de soutien lors de cette période, spécialement après l'accouchement, a été fréquemment mentionné lors des

discussions auprès des parents. C'était particulièrement le cas pour les femmes qui sont devenues mères pour la première fois à LaSalle (ou qui allaient devenir mères d'ici peu). Voici un témoignage qui illustre bien ce que plusieurs participantes ressentaient :

[Donner naissance à mon enfant au Québec] was a good experience. I really liked the hospital and the nurses were wonderful, everything was really nice. But after that, when you come home....because in my culture is completely different, when a baby is born, you're everything, you receive help (...) and then, here, there is only a telephone number you can call and ask for help, but there, back home, we could take [the baby] whenever we wanted (...) to the doctor and ask anything. (...) I know, is something that you could adapt yourself with but at the beginning is really difficult. Because this is my first child, I really don't have enough experience. Here, you know, these families that come [who immigrated], they don't have [anyone]... maybe for example, if you have some family around... but I don't have anybody around (part.W)⁹.

Malgré avoir vécu une expérience positive avec le système de santé lors de la naissance de leur enfant, les participantes ressentaient un vide important causé par l'absence de leur groupe d'appartenance (réseau social) qui les aurait probablement soutenues dans leur pays d'origine.

- Dans le support avec les enfants

Le sentiment d'être seul et de ne pas savoir quoi faire quand il y a un problème avec les enfants a été soulevé dans tous les groupes de parents. Comme un papa a mentionné, « *here [au Canada et à LaSalle] you're all by yourself* » (part.Y). Selon plusieurs participants, élever des enfants dans un nouveau pays, en plus de la nécessité de s'intégrer à la société (trouver un emploi, apprendre la langue, retourner aux études, etc.) représente un grand défi. Ils auraient aimé avoir des personnes pour les soutenir et leur donner un répit avec les enfants – un rôle que la famille aurait joué dans leur pays d'origine. Quelques exemples ont été mentionnés : avoir une personne pour faire les courses, pour t'aider avec les tâches ménagères, pour aller chercher ton enfant à la garderie si tu as un empêchement, pour t'aider après l'accouchement et « *pour te permettre d'avoir un peu de temps pour toi* » (part.J). Enfin, les familles ont indiqué clairement que le réseau a un impact sur leur intégration à LaSalle, notamment parce qu'il peut les soutenir avec leurs enfants. Selon les intervenants, le réseau viendrait aussi briser l'isolement que peuvent vivre les familles.

- Dans la vie sociale

Pour plusieurs parents, le manque de soutien avec les enfants a eu un impact négatif sur leur vie sociale. Par exemple, ils ne pouvaient participer qu'aux événements et aux activités où les enfants étaient admis. Cependant, selon plusieurs participants, il est difficile de trouver des activités à faire avec les enfants à faible coût, pendant les vacances et surtout, pendant l'hiver. Selon eux, il n'y a pas suffisamment d'activités, voire même d'espaces de socialisation pour les familles avec de jeunes

⁹ Afin de conserver une authenticité et de ne pas altérer les propos des participants, aucune correction ou modification n'a été apportée aux témoignages présentés dans ce rapport.

enfants. Il est à noter que, dans notre questionnaire, les activités à faire avec les enfants sont apparues comme un des services auxquels plusieurs participants auraient aimé avoir davantage accès dans l'arrondissement pour répondre aux besoins de leur famille.

De plus, plusieurs participants auraient aimé pouvoir socialiser avec d'autres personnes, par exemple avec d'autres mères, se faire des amis et trouver une personne de confiance à qui se confier. Toutefois, un grand nombre de participants étaient d'accord pour dire que rencontrer de nouvelles personnes n'était pas facile, notamment l'hiver, quand les familles ne fréquentent plus les parcs.

Dans le groupe de discussion auprès des intervenants, « *avoir des espaces de vie, des parcs, des structures de jeu pour les enfants pour qu'ils puissent socialiser et pour que la famille puisse sortir et bénéficier de tout ce que cette ville offre [...]* » (part.B6), a aussi été nommé comme un besoin des familles laSalloises. De plus, tout comme les parents, les intervenants trouvaient qu'il était important d'avoir des occasions d'activités qui permettent aux parents et aux enfants d'être ensemble. Quelques intervenants ont aussi ajouté l'importance d'une offre d'activités réservées aux familles immigrantes¹⁰.

○ Dans l'orientation des familles

Selon les discussions auprès des parents et des intervenants, le réseau social joue un rôle important dans l'orientation des familles. Ce, à travers la diffusion d'information sur les ressources pouvant répondre à leurs besoins. La grande majorité des participants se sont installés à LaSalle parce qu'ils avaient de la famille, des amis ou des connaissances (« *a friend of a friend of a friend of mine* » (part.Z)) dans l'arrondissement. Ce réseau a facilité leur intégration dans l'arrondissement. Ces personnes les ont soutenus dans leur première démarche d'établissement au Québec et à LaSalle et les ont orientés vers les ressources pouvant répondre aux besoins de la famille. Pour la grande majorité, ce sont ces personnes qui leur ont trouvé un premier appartement afin qu'ils emménagent dès leur arrivée au Québec. Par ailleurs, pour les participants qui ne parlaient pas français au moment de leur arrivée, ce réseau s'est avéré une ressource essentielle.

Les données recueillies dans notre questionnaire vont dans le même sens. Elles nous apprennent que 57 % des familles d'immigration récente avec jeunes enfants interrogées font appel à *des amis, voisins ou membres de la famille au Québec* (choix de réponses) lorsqu'ils ont besoin d'information et d'orientation sur la vie à LaSalle.

Le rôle que joue le réseau social dans la période d'établissement des familles d'immigration récente à LaSalle corrobore avec ce que nous avons constaté dans notre portrait des communautés culturelles à LaSalle. Par exemple, pour certaines familles provenant de pays en particulier (p.ex. le Nigéria, le Cameroun et la Côte d'Ivoire), des groupes formels tels que des associations, voire même informels

¹⁰ Ce sujet sera discuté plus amplement dans la section : Facteurs qui favorisent l'utilisation des services

(qui ne sont pas nécessairement reconnus comme association), prennent en charge les nouveaux arrivants¹¹.



Besoin 2 : Accès aux soins de santé

L'accès aux soins de santé est un thème qui est ressorti à maintes reprises lors des discussions avec les parents.

Ceux-ci l'ont identifié comme un des plus grands défis auxquels ils ont dû faire face une fois à LaSalle, en raison tout d'abord de la difficulté pour les parents à comprendre le fonctionnement du système de santé pour être ensuite en mesure de s'orienter vers les spécialistes pouvant répondre à leurs besoins. Cependant, même avec une meilleure compréhension, les parents ont tous fait face à la difficulté de trouver un médecin de famille et des spécialistes (en particulier, pédiatres, gynécologues et médecins de famille) pouvant répondre aux besoins de la famille. Les facteurs suivants ont eu une grande influence sur l'accès aux soins de santé des participants :

- Les familles qui ont eu des enfants une fois à LaSalle

Bien que la période de périnatalité ait été identifiée comme un défi par les parents (particulièrement pour les mères ne parlant pas le français ou l'anglais et celles qui sont arrivées enceintes), il a aussi été un élément clé pour faciliter l'intégration des familles dans le système de santé. Pour plusieurs participantes, « *une fois enceintes, toutes les portes étaient ouvertes* » (part.P) et trouver un médecin ou un gynécologue a été relativement facile. Une autre participante a ainsi noté, « *par chance que j'ai accouché d'un enfant ici, c'est comme ça que mes deux autres enfants ont pu avoir un pédiatre!* » (part.M). Avoir un enfant au Québec semble donc avoir été la porte d'entrée dans le système de santé au Québec pour les familles, en plus de leur avoir permis de mieux comprendre son fonctionnement.

- Les familles avec un réseau d'entraide dans l'arrondissement

Avoir de la famille proche, des connaissances et/ou amis déjà installés à LaSalle a facilité pour plusieurs leur compréhension du système de santé et par le fait même, leur accès à celui-ci. Ce témoignage illustre bien le vécu de plusieurs autres participants :

Si ce n'était pas pour mes amis, je n'aurais pas trouvé l'information nécessaire...par exemple, quand je suis tombée enceinte, mon ami m'a dit, va à cette clinique sans rendez-vous pour trouver un gynécologue...un autre ami m'a dit, va t'inscrire au CLSC pour le programme des femmes enceintes et immigrantes [OASIS] (part.P).

Comme mentionné plus haut dans ce rapport, ces personnes se sont avérées être une source importante d'information pour les parents et une aide à leur intégration dans le quartier.

¹¹ Pour plus de détails, veuillez-vous référer au document de la TAC : « MOSAÏQUE CULTURELLE DE LASALLE », Y. Tremblay, TAC, juillet 2013.

- Savoir à qui s'adresser et comprendre le système de santé

Pour plusieurs participants, savoir où aller, à qui s'adresser pour répondre aux besoins de leur famille et, s'adapter à un nouveau système de santé a été et est encore, un défi important dans leur processus d'intégration à LaSalle. Les participants ont donné de nombreux exemples de ces difficultés : savoir où aller pour les vaccins des enfants, où trouver des spécialistes (gynécologue, pédiatre, dentiste et médecins de famille), comprendre la différence entre l'hôpital, le CLSC et les cliniques, comprendre ce qu'est le sans rendez-vous. Selon les témoignages de plusieurs parents, c'est en vivant des situations fâcheuses qu'ils ont mieux compris le fonctionnement du système de santé. Par exemple, une attente de 8 heures à l'urgence par manque de connaissance des cliniques sans rendez-vous constitue une situation classique. Pour certains participants, les forums en ligne (p. ex., forums bulgare et québécois) se sont avérés être une source importante d'information sur le système de santé au Québec. De plus, il a été mentionné par plusieurs participants qu'en accédant au système de santé, que ce soit en trouvant un médecin de famille ou encore, en participant à un programme au CLSC, l'occasion leur a été donnée d'être informés sur d'autres ressources disponibles sur le territoire pour répondre aux besoins de leur famille.



Besoin 3 : Accès aux services de garde

Les parents tout autant que les intervenants ont souligné que l'accès aux services de garde représentait un important défi auquel les familles devaient faire face à leur arrivée à LaSalle, en raison tout d'abord de la nécessité pour les parents de comprendre le fonctionnement du système de garde afin de commencer leur recherche pour trouver une place en garderie. Toutefois, même avec une meilleure compréhension, les parents – tout comme les personnes nées au Québec, font face au manque de places subventionnées à LaSalle.

Même si l'expérience varie légèrement, selon que les parents sont arrivés avec des enfants ou qu'ils ont eu des enfants une fois installés, tous affirment que le défi est grand et qu'il a un impact important sur leur vie. Comme un parent l'a noté, « *trouver une garderie c'est la base de tout, si on n'a pas ça, on ne peut pas avancer* » (part.E). En effet, l'accès à une place pour leur(s) enfant(s) permet aux parents de poursuivre leurs démarches d'intégration à LaSalle, notamment d'intégrer le marché du travail et la francisation (pour ceux qui en ont besoin).

Dans les quatre groupes focus auprès des parents, les participants étaient d'accord pour dire que l'accès aux services de garde privé (à plus de 7\$/j) à LaSalle était relativement facile, mais que celui subventionné était très difficile, ce qui causait un grave problème pour les parents nouvellement arrivés : « *vous arrivez avec seulement un peu d'économie, vous devez faire attention à toutes vos dépenses... ce n'est pas facile* » (part.L). Payer une garderie à 35\$, par exemple, s'avérait être inconcevable pour les participants.

Le manque de compréhension du fonctionnement du service de garde au Québec est un enjeu qui était présent dans tous les groupes de parents. Les difficultés suivantes ont été mentionnées : comprendre le remboursement pour les garderies non subventionnées; faire la distinction entre un CPE, un milieu familial et une garderie privée (subventionnée ou non); savoir comment trouver une garderie dans son quartier (surtout pour les poupons); savoir comment trouver une place; comprendre le fonctionnement des listes d'attentes; trouver une garderie en laquelle les parents puissent avoir confiance. De plus, plusieurs participants n'avaient jamais entendu parler des haltes-garderies.

Nous avons été surpris de constater que lorsque, dans notre questionnaire, nous avons demandé aux parents d'identifier les ressources auxquelles ils faisaient appel quand ils avaient besoin de faire garder leurs enfants seulement pour quelques heures, seulement 9 % ont déclaré à *des organismes communautaires qui offrent un service de halte-garderie* et 15,5 % à *leur service de garde*. La tendance (69 %) était plutôt de demander à *des amis, voisins ou membres de leur famille*. Constat intéressant, 13,7 % ont sélectionné *j'aimerais en parler, mais je ne sais pas à qui m'adresser*.¹²

Le défi d'accéder aux services de garde était bien connu des intervenants. D'après les propos des intervenants, trois facteurs auraient un impact sur l'accès et l'utilisation de ces services par les parents:

- **La présence ou non d'un réseau social** pour la famille dans l'arrondissement. Ces contacts sembleraient les aider à trouver plus rapidement une place en garderie.
- **Le statut d'immigration**, qui détermine l'accès ou non aux services de garde. Par exemple, un demandeur d'asile n'a pas accès aux places à 7 \$. Il a été mentionné, comme pour les parents des groupes focus, qu'un service de garde à 35 \$ est presque inconcevable pour les familles d'immigration récente.
- **Les rôles préétablis selon les cultures**. Puisque dans certaines cultures la garde des enfants repose davantage sur les femmes, il y a de fortes chances qu'une corrélation puisse être établie entre le niveau d'utilisation des services de garde et les coutumes du pays d'origine. Nous avons déjà constaté ce fait lorsque nous avons dressé le portrait des communautés culturelles de LaSalle; quelques communautés ancrées dans des coutumes plus « traditionnelles » (p. ex., dans la division du travail entre la femme et l'homme) utilisaient considérablement moins les services de garde. Elles disaient ne pas en avoir besoin, car le rôle des femmes de la communauté était de s'occuper des enfants¹³. Enfin, selon les intervenants, l'accès aux services de garde a un plus grand impact sur les femmes, car cela peut permettre aux femmes de s'émanciper (p. ex., étudier, travailler, etc.).

¹² Plus d'une réponse était possible.

¹³ Pour plus de détails, veuillez-vous référer au document de la TAC : « MOSAÏQUE CULTURELLE DE LASALLE », Y. Tremblay, TAC, juillet 2013.

Besoin 4 : Comprendre les différents systèmes du Québec

Les intervenants ont indiqué brièvement le besoin de démystifier les différents systèmes et les ressources de LaSalle. Du côté des parents, sans qu'ils ne l'aient nécessairement identifié comme un besoin, le manque de connaissance et de compréhension des différents systèmes, mais aussi des ressources pouvant répondre aux besoins des familles, était flagrant.

Ces principaux systèmes étaient celui de la santé, de l'éducation et des services de garde. La santé et les services de garde ont déjà été abordés aux besoins 2 et 3 (p.14 à 16). En ce qui concerne le système d'éducation, il a été surtout abordé par les parents des groupes focus ayant des enfants d'âge scolaire. Puisqu'ils n'étaient que 6 participants sur 24, nous ne nous attarderons pas non plus sur ce thème. Cependant, nous trouvons intéressant de mentionner que c'est surtout le fonctionnement des boîtes à lunch et des bulletins qui semblaient causer de l'incompréhension chez les parents interrogés (p. ex., sentiment que les écoles ne comprennent pas les pratiques alimentaires des autres cultures, etc.). À titre d'exemple, voici les propos de deux participants en lien avec les boîtes à lunch : « *on m'a même convoqué à l'école de mon enfant pour me dire que je ne pouvais pas donner ce genre de nourriture à ma fille [...] On m'a remis un document. Maintenant, je suis ce qui est écrit* » (part. L). « *C'est dans la bouche de ma fille que ça va et non des autres enfants. C'est qu'ils [le personnel de l'école] ne sont pas habitués à notre nourriture* » (part.I).

D'ailleurs, il est intéressant de faire le pont entre ce constat et les attentes du milieu envers les parents. Comme une intervenante l'a expliqué lors du groupe focus :

Quand les familles arrivent, ils arrivent ici et on a l'impression qu'ils doivent tout savoir tout de suite. Même par rapport aux ressources dans le quartier, seulement savoir quelles sont les ressources à Lasalle [...]. Je pense que les familles ne sont souvent pas au courant, alors parfois, je pense qu'il y a des choses qu'on estime que c'est de la négligence, mais parfois je pense que c'est juste de l'ignorance, mais que les parents sont souvent mal informés, ne savent pas vraiment où aller, et donc souvent ils se retrouvent un peu laissés seuls dans la situation (part.B5).

En effet, il est intéressant de constater que d'après les conversations avec les parents, être en mesure de s'orienter dans les premières démarches était un grand défi pour les familles d'immigration récente avec de jeunes enfants. Cela était particulièrement le cas pour les familles qui ont immigré avec de jeunes enfants et qui ne parlaient pas français (voire même ni l'anglais).

Il est intéressant de faire aussi le lien entre les incompréhensions des parents et les chocs culturels que peuvent vivre autant les parents que les intervenants face aux diverses manières de faire. Par exemple, les intervenants ont discuté des chocs culturels que provoquent les différentes approches dans l'éducation des jeunes enfants. Selon eux, les parents vivent souvent ces chocs lors de l'entrée de l'enfant dans le système de garde (p. ex., les enfants apprennent des choses que les parents n'ont jamais apprises « [...] *des façons de se comporter, de penser, de répondre* ». (part.B1).

En plus de devoir s'ajuster à une nouvelle société, les parents doivent aussi s'adapter à de nouvelles manières de faire avec leur enfant qui peuvent être complètement nouvelles, voire contredire ce qu'ils ont toujours connu. Un défi qui s'ajoute au stress provoqué par les premières démarches d'intégration!

Pour les intervenants, les chocs culturels peuvent être aussi grands et il n'est pas rare de voir un fossé entre leurs attentes envers les parents et les attentes des parents envers les intervenants. Quelques exemples ont été donnés : des parents qui s'attendent à ce que les éducatrices en milieu de garde éduquent leur enfant; des éducatrices qui trouvent inconcevable qu'une mère allaite son enfant à un certain âge; des professeurs de maternelle qui doivent acheter des couches à des enfants qui ne sont pas encore propres. Enfin, ce qui peut paraître normal dans une culture peut être perçu comme une négligence et un manque de compétence parentale dans une autre culture.

Plusieurs intervenants avaient l'impression qu'il leur incombait d'inculquer les compétences parentales « québécoises » aux parents. Comme une participante l'explique : « *[nous devons] communiquer avec les parents, leur dire voilà comment on vit ici [au Québec], voilà comment ça fonctionne, voilà l'enfant il faut qu'il soit comme ça, comme ça. Il faut mettre à l'avant le parent, lui donner l'information, parce qu'il ne connaît pas* » (part.B9). À travers les propos recueillis des intervenants, nous pouvons suggérer qu'ils avaient aussi l'impression d'avoir la responsabilité de devoir répondre aux besoins des familles. Par exemple, les aider à faire les premières démarches, à trouver des ressources d'urgence (alimentaire et vestimentaire), à comprendre les modes de fonctionnement au Québec, mais aussi à valoriser les parents dans leur rôle.

Les besoins suivants ont été nommés à une fréquence moindre que ceux présentés ci-dessus, mais semblaient être suffisamment importants pour les présenter dans notre rapport :

Besoin 5 : Apprendre le français

Le degré de connaissance de la langue française a influencé l'expérience d'intégration des familles d'immigration récente à Lasalle. Si, pour les participants francophones, cette barrière a été vécue avec l'anglais lors de leur intégration sur le marché du travail, pour les participants allophones, le défi a été d'apprendre le français. Plusieurs ont identifié le manque de connaissance de la langue comme ayant affecté leur capacité à s'orienter rapidement à LaSalles (p. ex. trouver des ressources pouvant répondre aux besoins de leur famille) et à soutenir leurs enfants à travers le processus d'intégration, et ce, autant dans le milieu de garde que scolaire.

Comme les parents, les intervenants ont identifié la barrière de langue comme un grand défi auquel de nombreuses familles doivent faire face et qui affecte l'expérience d'intégration à plusieurs niveaux. Citons : l'apprentissage du français pour les allophones et l'apprentissage de l'anglais (très en

demande sur le marché du travail) pour les francophones; la difficulté pour les parents à soutenir leur(s) enfant(s) s'ils ne parlent pas la langue; l'inquiétude des parents face à l'intégration des enfants à la garderie lorsque les enfants et voire même les parents, ne parlent pas le français; la capacité des parents à s'orienter à travers les différents systèmes québécois (p. ex., aller chez le docteur et expliquer la douleur, comprendre les papiers administratifs de la garderie ou de l'école des enfants, etc.). Les intervenants ont aussi abordé l'impact de la maîtrise de la langue sur leur travail auprès des enfants lorsqu'ils doivent communiquer avec les parents par exemple : ces interventions sont très délicates, car il y a place à l'interprétation et aux malentendus. Quelques participants ont dit utiliser des dessins, des schémas, des interprètes (si disponibles) pour faciliter la communication.

Besoin 6 : Accès à l'emploi

D'après les parents interrogés, une des différences entre leurs besoins et ceux des parents nés au Québec, est l'accessibilité à l'emploi. D'après eux, les parents nés ici ont plus de facilité à intégrer le marché du travail parce qu'ils ont étudié ici. Les participants n'ont pas tort : cette réalité a été abordée à maintes reprises dans des études sur l'intégration économique des immigrants. Dans le groupe focus auprès des intervenants, cette réalité semblait être aussi bien connue. Comme une intervenante l'explique :

On les [immigrants] a désillusionnés en arrivant ici parce que les diplômes ne sont pas reconnus, c'est de plus en plus de l'immigration scolarisée. Justement, ils arrivent [parce qu'ils ont été sélectionnés pour leurs compétences et leurs niveaux d'études] et c'est stupide parce que ce n'est pas du tout ce à quoi ils s'attendaient (...) Avec le temps, la maîtrise équivaut au bac, mais tout de même [même avec les équivalences] l'employabilité est difficile (part.B8).

Selon les intervenants, le défi d'intégrer le marché du travail provoque un grand stress au sein des familles, ce qui a un impact direct sur le bien-être de l'enfant, particulièrement des jeunes enfants. La citation de cette intervenante explique bien ce défi :

C'est un stress énorme de ne pas pouvoir rapidement retrouver un niveau de vie qui est comparable à celui d'avant [l'immigration], ce qui fait que le climat dans la famille peut être tendu. Les enfants, surtout les petits enfants, ressentent ce climat de tension entre les parents [...] même si tout va bien entre les deux parents, quand même les deux sont stressés parce qu'ils n'ont pas d'emploi, parce qu'ils font des efforts et ça ne donne pas de résultat tout de suite [...] (part.B6).

Enfin, les difficultés d'intégration en emploi engendrent des limites économiques importantes qui ont des répercussions sur l'équilibre, l'alimentation, le logement et la santé de la famille. C'est en quoi, il devient un axe d'intervention important pour améliorer le bien-être des familles.

Besoin 7 : Avoir une stabilité

Selon les intervenants du groupe focus, bien que la stabilité soit en général un besoin chez toutes les familles, et ce, peu importe l'origine, il s'avère être un défi particulier chez les familles d'immigration récente. Selon eux, le statut migratoire et les changements dans la dynamique familiale engendrés par le processus migratoire peuvent affecter la stabilité au sein des familles de nouveaux arrivants. Tout d'abord, ceci s'explique par le fait qu'il est très difficile pour une famille au statut d'immigration précaire de trouver une stabilité. Ceci est particulièrement vrai pour celles qui sont en attente d'une réponse à leur demande d'asile ou encore, celles qui n'ont pas été acceptées et qui sont en attente d'une lettre de déportation. Comme les intervenantes l'expliquent :

Ils [demandeurs d'asile] sont ici en attente d'un statut donc pendant ce temps-là les parents ont l'impression qu'il faut enlever les enfants de l'école parce qu'ils vont repartir dans les prochaines semaines, tandis qu'ils se ramassent 6 mois plus tard toujours sans réponse, sans statut et donc ils doivent travailler au noir souvent parce qu'ils doivent survivre (part.B5).

Quand t'es toujours en attente [d'un statut d'immigration], les parents ne sont pas stables, ils sont en attente, ils n'osent pas mettre un pied devant l'autre. L'enfant n'est pas stable lui aussi, parce qu'il ne sait pas est-ce qu'il va grandir ici, est-ce qu'il ne va pas grandir ici? (part.B2).

Le besoin d'être stable [est important], surtout pour l'enfant. [...] Parce qu'il y a des familles quand ils viennent [au Québec] ... [ils se disent], je ne sais pas pourquoi je suis là...ça, c'est une question qui tue l'enfant. L'enfant va entendre ça [et ce dire], mes parents ils ne savent pas et donc moi qu'est-ce que je vais faire quand je vais grandir? (part.B1).

Ces témoignages illustrent le défi que peut constituer l'atteinte d'une stabilité pour certaines familles immigrantes. Selon les intervenants, il est important pour les parents de trouver des objectifs clairs, de savoir où s'orienter dans leurs démarches migratoires et d'avoir un statut d'immigration non précaire, car ce sont des éléments qui ont un impact sur le développement et le bien-être des enfants.

Un autre défi important qui affecte la stabilité des familles est les changements que provoque l'immigration dans la dynamique familiale. Ce défi n'a pas été abordé par les parents interrogés, mais l'a été brièvement lors de la discussion auprès des intervenants. D'après certains intervenants, ces changements sont un défi auquel de nombreuses familles d'immigration récentes à LaSalle doivent faire face et qui a des répercussions sur la famille, notamment sur la vie conjugale et le développement des enfants. Comme une participante l'explique :

C'est que l'immigration amène un changement de réaction à l'intérieur de la famille. Souvent l'homme immigrant selon son origine peut avoir plus de difficultés à surmonter, disons les situations réelles qu'il trouve ici, et la femme souvent prouve être plus flexible et plus adaptable. Elle s'intègre plus rapidement d'un point de vue social et professionnel ce qui change la dynamique dans la famille et qui peut créer des tensions supplémentaires là où apparemment dans le pays d'origine tout allait bien [...] (part.B6).

Pour une autre participante, « *[le défi est] de garder la famille [ensemble], parce qu'il y a beaucoup d'explosions dans les familles, de divorces [...]* » (part.B4).

En effet, l'immigration apporte son lot de changements dans la dynamique familiale qui peuvent affecter la stabilité au sein de la famille immigrante. Notamment, les concepts de rôle et de pouvoir au sein de la famille peuvent être mis en question. Par exemple, un père qui a l'habitude de ramener le gagne-pain peut se retrouver sans emploi après l'immigration en raison des obstacles à l'insertion économique dans la société d'accueil. La mère peut être amenée à travailler à l'extérieur pendant que l'homme est sans emploi ou est dans un programme professionnel, par exemple. Comme ces auteurs expliquent bien :

Cet affaiblissement du rôle économique produit souvent un affaiblissement du rôle hiérarchique important que détenait l'homme auparavant et est souvent perçu comme une perte d'autorité de l'homme dans la famille. Le partage du rôle économique produit souvent des tensions concernant le partage des tâches domestiques, perçues antérieurement comme des tâches incombant aux femmes seulement. La remise en question de cette situation va souvent affecter l'identité même de l'homme immigrant (Belhassen-Maalaoui & Chouakri, 2004, p18).

Ceci implique que les familles doivent faire preuve d'une grande capacité d'adaptation pour passer à travers ces changements.

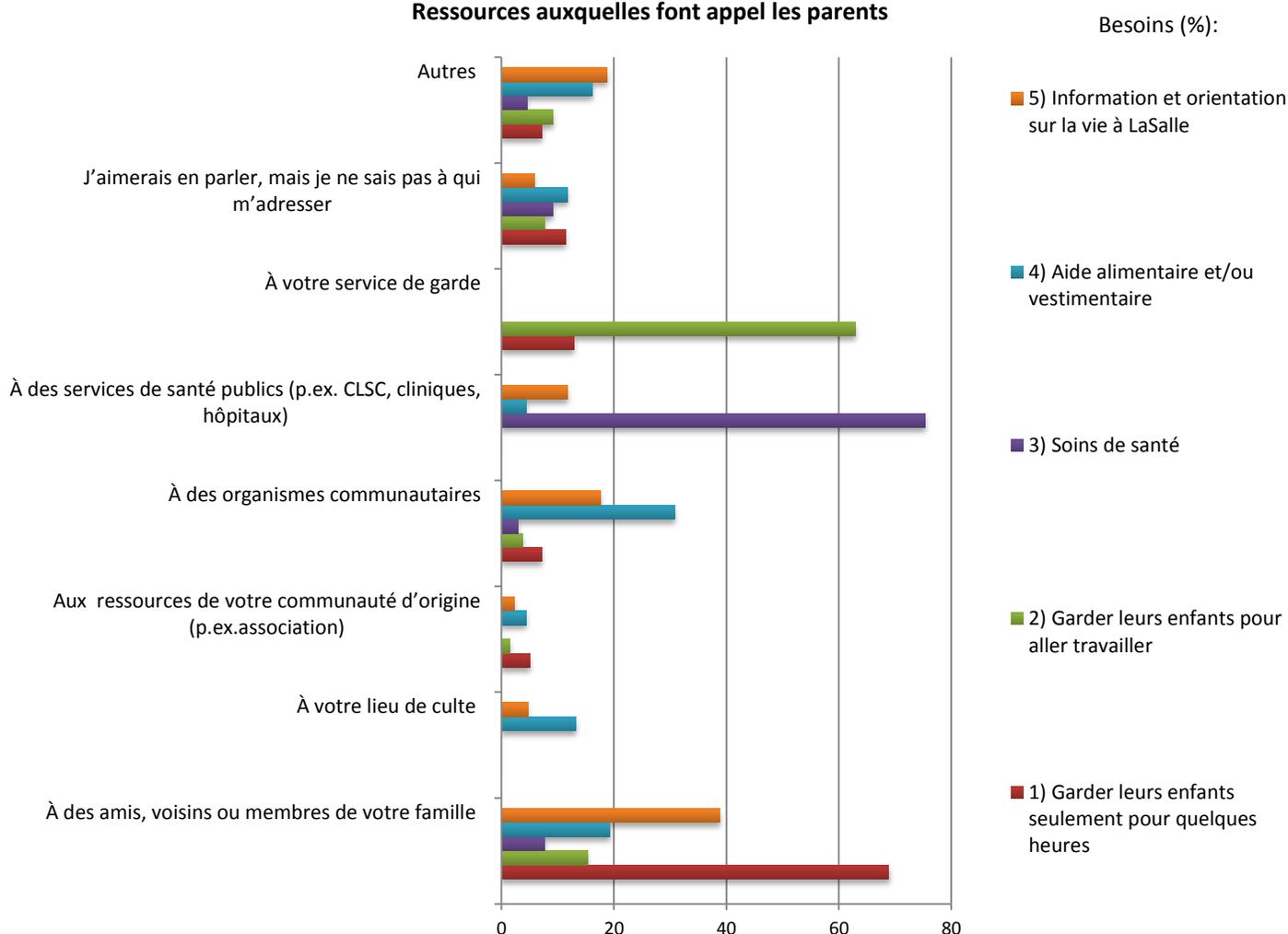
Ressources auxquelles les parents font appel pour répondre aux besoins de leur famille

Dans les groupes focus auprès des parents, nous nous sommes intéressés à savoir si les participants étaient en mesure de nommer des services pouvant répondre aux besoins qu'ils avaient eux-mêmes identifiés. À notre étonnement, très peu de ressources étaient connues. Le CLSC était probablement une de celles dont les parents semblaient se référer le plus souvent pour répondre à divers besoins. D'ailleurs, la plupart des participants s'entendaient pour dire que le CLSC était le lieu où trouver l'information et où l'information devrait être, car « *toutes les familles vont là* » (part.N).

Toujours dans le but d'améliorer l'offre de services répondant aux besoins de notre groupe cible, à travers nos questionnaires, nous voulions connaître les ressources auxquelles les parents font appel dans cinq situations où il pourrait y avoir un besoin : Lorsqu'ils ont besoin de 1) garder leurs enfants seulement pour quelques heures, 2) garder de leurs enfants pour aller travailler, 3) recevoir des soins de santé, 4) d'aide alimentaire et/ou vestimentaire, 5) d'information et d'orientation sur la vie à LaSalle.

Voici ce que nous avons découvert :

Ressources auxquelles font appel les parents



Nous avons été surpris de constater l'écart entre la réponse *À des amis, voisins ou membres de votre famille* et les autres choix de réponses. De plus, nous aurions pu penser que les lieux de culte et autres ressources offertes par les différentes communautés culturelles auraient pris beaucoup plus d'importance; ces deux choix de réponses n'ont été que très rarement mentionnés¹⁴. Autre fait intéressant est que la réponse *J'aimerais en parler, mais je ne sais pas à qui m'adresser* revient dans les 5 besoins. Même si le pourcentage est bas, il nous informe qu'un nombre non négligeable de parents ne savent pas à qui s'adresser dans l'une ou plusieurs des 5 situations.

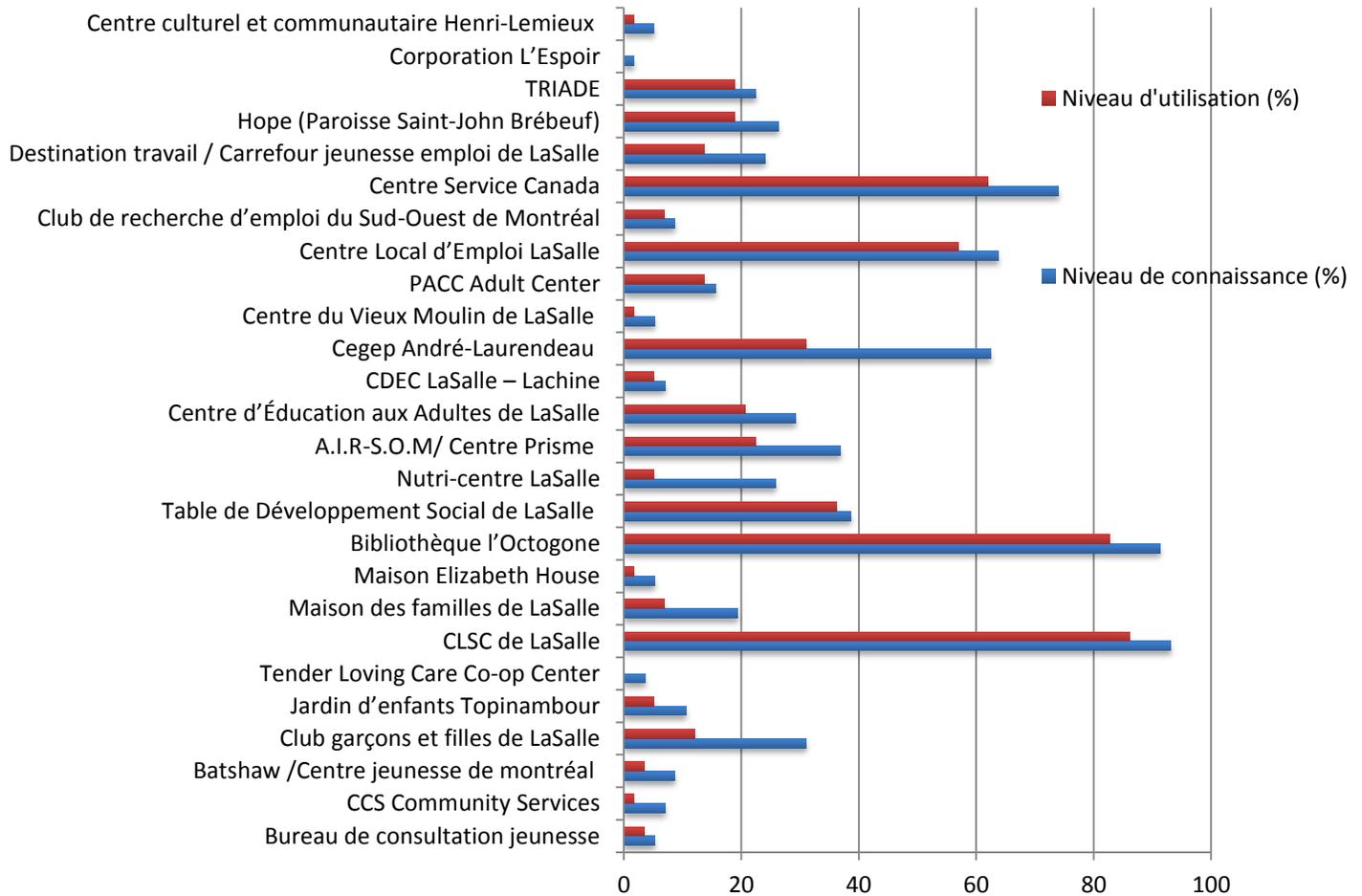
Connaissances et utilisation des ressources par les familles

Les deux méthodes utilisées dans notre étude et en particulier le questionnaire nous ont permis d'évaluer le niveau de connaissances et d'utilisation des ressources par les familles d'immigration

¹⁴ Les réponses les plus fréquentes de la catégorie « autres » ont été : pas de besoin; gardienne qui vient à la maison; 811; et Internet.

récente ayant de jeunes enfants à LaSalle. Nos données nous apprennent que certaines ressources telles que le CLSC et la bibliothèque l’Octogone sont connues et utilisées par la majorité des parents qui ont participé à notre petite étude, mais qu’un grand nombre de ressources ne sont malheureusement pas connues, ni utilisées. Voici un graphique qui illustre le pourcentage de participants ayant déclaré connaître et utiliser ces ressources¹⁵ :

Connaissance et utilisation des ressources

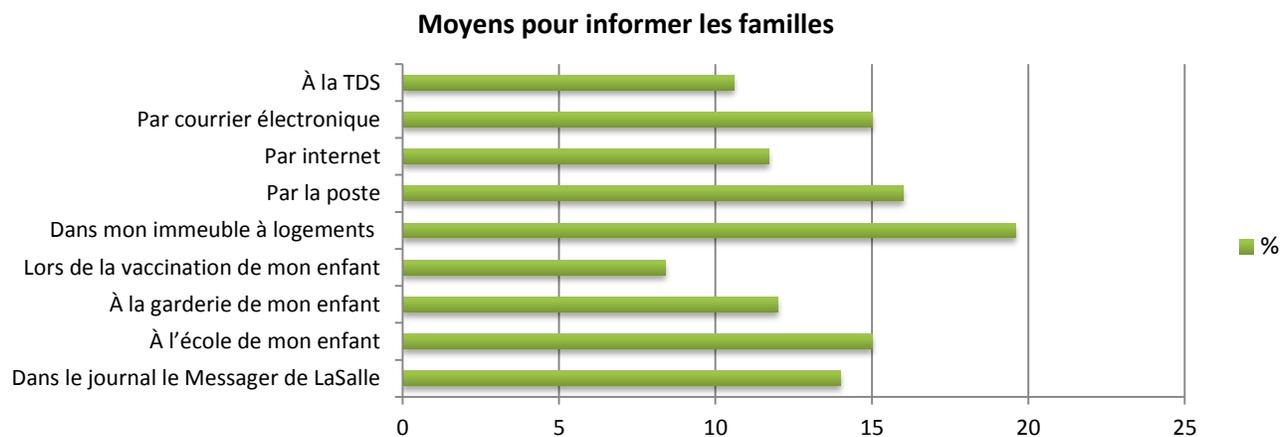


Nous constatons aussi que la majorité du temps, lorsqu’une ressource est connue, elle est utilisée, et ce, sans présenter un écart disproportionnel entre les deux niveaux. Dans certains cas cependant, cet écart est beaucoup plus grand (p. ex., le Club Garçons et filles, le Nutri-Centre et le Cégep André-Laurendeau). Notre étude nous apprend aussi qu’il existe un grand nombre de contextes dans lesquels les parents sont informés de l’existence des ressources. Un des contextes les plus identifiés par les participants est sans aucun doute *En discutant avec les amis*. Suivait ensuite *Au CLSC* ; *Par Internet* ; *À la rencontre du Ministère de l’Immigration et des Communautés culturelles* ; *En passant devant* ; et *Lors de la francisation*. Nous avons aussi eu une grande proportion d’autres contextes, moins fréquemment

¹⁵ Les résultats présentés dans ce tableau proviennent des données des questionnaires.

nommés que ces derniers, mais suffisamment pour être inclus ici. En voici quelques-uns (par ordre de fréquence dans les questionnaires): *À l'école de mon (mes) enfant(s); Lors de la vaccination de mon enfant; À Emploi Québec; et À la TDS.*

Ces réponses nous informent sur des contextes potentiels que nous pouvons explorer pour rejoindre les familles. Aussi, nous avons interrogé les participants des questionnaires sur les meilleurs moyens pour leur faire connaître les services laSallois. Plusieurs suggestions ont été faites, nous ne présentons ici que celles les plus souvent nommées :



Nous nous sommes demandé s’il existait des relations entre les moyens identifiés par les participants, les langues parlées par ceux-ci et leur pays d’origine. L’unique constat intéressant que nous avons fait est que *Dans mon immeuble à logements* était le seul moyen identifié par tous les groupes linguistiques (11). Ceci nous informe qu’il est un moyen pour rejoindre les familles, toutes origines confondues, que le milieu devrait utiliser plus fréquemment. De plus, puisque la TAC s’est déjà interrogée sur la pertinence d’une promotion des services dans les journaux des communautés culturelles et dans les lieux de culte, nous avons proposé les choix de réponse *Dans le journal de ma communauté* et *Dans mon lieu de culte (église, mosquée, gurdwara, mandir, etc.)*. Cependant, peu de personnes ont sélectionné ces choix, c’est pourquoi ils n’apparaissent pas ici.

Nous croyons important de mentionner que lorsque nous avons élaboré le document sur la mosaïque culturelle de LaSalle, plusieurs entretiens ont été conduits auprès de personnes-ressources provenant de diverses communautés culturelles de LaSalle. De nombreuses suggestions nous ont été faites par ces personnes afin d’améliorer la diffusion de nos ressources. En voici quelques-unes : faire la promotion des ressources à travers les médias et écoles ethniques, à l’école et à la garderie des enfants, lors de la vaccination, sur les babillards disponibles dans les associations, à la francisation des parents, par l’entremise des personnes liaisons, à travers les associations et les infirmières visiteuses (lorsqu’un enfant naît).

Ces suggestions viennent d’une part enrichir notre cueillette de données, mais elles viennent aussi confirmer que certains lieux ou contextes doivent être sérieusement considérés par le milieu pour rejoindre les familles laSalloises. Voici les moyens d’informer les parents dont l’exploration nous

semblerait importante : dans les immeubles à logements (en y incluant la poste), par Internet (p. ex., à travers une liste d'envoi), à l'école et à la garderie des enfants, au CLSC (en y incluant la vaccination et les mères visiteuses), à travers les médias, dans de la francisation, lors de la rencontre du Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, à travers les associations, à la TDS et finalement, à Emploi Québec.

Facteurs qui favorisent l'utilisation des services

Dans cette section, nous nous intéressons à l'opinion des parents et des intervenants sur les facteurs qui, selon eux, favorisent l'utilisation des services par les familles d'immigration récente avec jeunes enfants. Voici ceux que nous avons identifiés :

- Être informé

Selon les parents, le milieu doit encourager la promotion des services afin qu'ils soient plus au courant des ressources pouvant répondre à leurs besoins. Dans deux des quatre groupes focus auprès des parents, il a été mentionné qu'une approche personnalisée, pour connaître les ressources, serait souhaitée et favoriserait grandement l'utilisation des services. Plusieurs participants ont affirmé qu'ils préféreraient avoir quelqu'un qui prenne le temps de leur expliquer les ressources au lieu de se faire donner une panoplie de brochures à lire.

Selon les intervenants, « être informé » est aussi un facteur important qui influence l'utilisation des services. Quelques moyens pour informer les familles ont été suggérés : favoriser la circulation d'informations à travers le bouche-à-oreille, annoncer dans les journaux locaux, dont le journal du quartier, à travers les médias sociaux et à travers les écoles. Il a été noté que l'information transmise aux parents à travers les enfants est l'un des moyens les plus efficaces. D'ailleurs, comme mentionné dans la section précédente de ce rapport, l'information transmise à l'école et à la garderie des enfants sont quelques-uns des moyens identifiés par les parents.

De plus, notre étude nous a permis de constater que l'utilisation d'Internet est une des grandes sources d'information pour les parents. Comme mentionné plus haut dans le rapport, *Internet* était une des sources d'information les plus utilisées par les participants de nos questionnaires pour s'informer de l'existence des ressources à LaSalle. Allant dans le même sens, environ 50 % des parents des groupes focus ont aussi affirmé avoir utilisé Internet pour trouver de l'information sur les ressources. D'ailleurs, l'accès gratuit à Internet de la bibliothèque l'Octogone peut être une des raisons pour lesquelles cette ressource est si bien connue de notre groupe cible.

Facteurs

- Être informé-
- Coût et proximité-
- Sensibilité des intervenants-
- Activités pour parents et enfants-
- Présence de québécois/immigrants-
- Confiance: organisation, efficacité, clarté et crédibilité de l'information-
- Référence entre organismes-
- Répondre aux besoins des familles-
- Statut d'immigration-
- Santé mentale-
- Langue-

- **Coût et proximité**

Les parents et intervenants s'entendaient pour dire qu'un service offert à faible coût ou gratuitement et à proximité a davantage de chance d'être utilisé par les familles. Puisqu'un grand nombre de familles voyagent en autobus, une activité offerte dans le milieu de vie de celles-ci a plus de chance d'être fréquentée. La Table de Développement Social de LaSalle est un bon exemple puisqu'elle offre des services gratuits et, selon les données de nos questionnaires, est utilisée pratiquement que par les participants du secteur Airlie/Bayne (67 % d'entre eux). En fait, l'organisme rejoint surtout les parents du quartier.

- **Sensibilité des intervenants (particulièrement lors de l'accueil)**

Pour les parents, un facteur important est de retrouver dans l'organisme une personne qui les accueille; qui prend le temps de les écouter (surtout s'ils ne parlent pas encore couramment le français) et de leur expliquer ce qu'ils doivent savoir; à laquelle ils peuvent poser des questions sans se sentir jugés. Enfin, une personne qui est là pour les aider à intégrer le milieu.

D'après les intervenants, les parents (peu importe l'origine) seront portés à utiliser un service où ils peuvent discuter de leurs inquiétudes sans se sentir jugés. Ils ont aussi ajouté que les familles arrivent parfois avec des croyances et manières de fonctionner avec lesquelles les intervenants ne sont pas toujours familiers. C'est pourquoi les intervenants auraient avantage à s'intéresser plus aux parents et à leur vécu; à ne pas craindre de poser des questions. Cela éviterait à l'intervenant d'être tenté de juger par manque de compréhension et influencerait positivement la relation intervenant-parent. En effet, il est fort probable que le parent interprète cet intérêt pour sa culture et son vécu comme un signe de respect et de non-jugement. Comme une participante l'a précisé, « *c'est vouloir les connaître et aussi vouloir s'adapter. Nous aussi, autant qu'eux, devons s'adapter à leur réalité* » (part.B2).

Bien que les parents et les intervenants aient abordé le sujet d'une manière différente, ils ont également identifié l'importance pour les acteurs du milieu de développer une plus grande sensibilité à l'égard des familles d'immigration récente, notamment en ce qui concerne le processus d'apprentissage du français et le processus d'intégration des enfants.

- **Activités/services pour parents et enfants**

Les parents comme les intervenants des groupes focus ont identifié ce facteur comme favorisant l'utilisation des ressources par les familles : un service ou une activité a davantage de chance d'être utilisé s'il peut être utilisé à la fois par le parent et l'enfant. Par exemple, le parent peut participer à un café-rencontre pendant que son enfant s'amuse avec d'autres enfants ou encore, le parent participe à une activité avec son enfant.

- **Présence de québécois/immigrants**

Sur ce sujet, les opinions divergent autant au sein des groupes focus de parents qu'au sein des groupes focus d'intervenants. Si quelques parents préfèrent avoir des natifs québécois dans les services (ce qui d'après eux favorise leur processus d'intégration), d'autres sont plus enclins à utiliser un service où ils peuvent recevoir de l'aide dans leur langue.

Ce thème a été plus fréquemment abordé par les intervenants que par les parents, mais les opinions sont aussi variées. Quelques intervenants croient qu'en ciblant les immigrants, on a plus de chance de les rejoindre, puisque c'est une clientèle qui utilise moins les services en général. Pour eux, avoir des services ou activités uniquement pour les personnes immigrantes peut être un facteur d'utilisation, car les besoins ne sont pas tout à fait les mêmes que ceux des familles natives du Québec. De plus, les familles ont plus de chance de se sentir moins jugées et d'être plus en confiance, ainsi que de pouvoir partager avec d'autres personnes vivant une expérience similaire.

D'une autre part, sans pour autant les nommer comme un facteur d'utilisation, quelques intervenants ont précisé l'importance et les bénéfices d'inclure les personnes natives du Québec dans les services et activités du milieu. Selon eux, de nombreux parents immigrants pensent que les défis qu'ils vivent sont propres à leur situation d'immigrants. Par exemple, certains croient que les familles québécoises connaissent tout, qu'elles ont toutes des docteurs de familles et des garderies subventionnées. Encourager des activités où les familles immigrantes et non immigrantes peuvent partager leur vécu de parents permettrait de relativiser l'expérience des parents immigrants, d'encourager un partage culturel et de diminuer les préjugés et stéréotype des familles en général. De plus, il a été mentionné qu'il est légitime de vouloir aider les familles immigrantes, car elles doivent surmonter beaucoup de défis, cependant nous ne devrions pas les déresponsabiliser. Le milieu devrait être là pour faciliter leur intégration, sans oublier que certains de ces défis sont aussi vécus par les familles natives du Québec.

Voici un facteur qui a été nommé seulement par les parents :

- **Confiance : organisation, efficacité, clarté et crédibilité de l'information**

Les parents sont portés à utiliser un service en lequel ils ont confiance. Par confiance, les participants entendent un endroit où ils sont certains que l'information reçue sera claire et fiable, et où ils ne craindront pas de laisser leurs enfants à la personne responsable.

Voici quelques facteurs qui ont été nommés seulement par les intervenants :

○ La langue

La connaissance du français permet aux familles d'être mieux informées sur les ressources du milieu. Lors de la discussion avec les intervenants, il a même été suggéré d'offrir des services dans la langue des parents sur des thématiques ou moments importants pour l'enfant et le parent. Par exemple, lors de la rencontre des parents en début d'année scolaire. Il a aussi été mentionné que les acteurs du milieu interprètent fréquemment le manque de participation des parents comme un manque d'intérêt. Cependant, c'est souvent la barrière de la langue qui amène le parent à ne pas participer.

En analysant les questionnaires, nous pensions établir une certaine corrélation entre l'utilisation des services et les groupes linguistiques. Par exemple, nous aurions pu penser qu'avoir le français ou l'anglais comme langues parlées amènerait une plus grande utilisation des services. Cependant, nous n'avons pas pu établir ces relations, excepté pour les personnes parlant croates; leur taux d'utilisation était proportionnellement beaucoup plus bas que pour les autres groupes linguistiques. Toutefois, ces données doivent être interprétées prudemment du fait que, pour pouvoir participer à notre étude, les participants devaient avoir au moins une base en français ou en anglais. Les personnes ne pouvant s'exprimer dans une de ces deux langues étaient immédiatement exclues des questionnaires ou des groupes focus (en raison d'un manque de ressources de notre part).

○ Réponds aux besoins des familles

Pour les intervenants, les familles utilisent les services qui répondent à leurs besoins, notamment ceux de base et/ou qu'elles ont elles-mêmes identifiés. Par exemple, le service d'une personne qui peut traduire pour la famille et faciliter la communication entre le parent et l'institution; les ressources alimentaires (information et dépannage alimentaire) et vestimentaires; l'intégration en emploi; la halte-garderie pour donner un répit aux parents; des activités parents/enfants pour socialiser et briser l'isolement. Bien que ce facteur n'ait pas été mentionné par les parents, nous les avons questionnés sur une liste de services qui sont déjà offerts sur le territoire et dont nous pensions qu'ils pourraient répondre à certains de leurs besoins. Nous voulions savoir s'ils seraient intéressés à utiliser ces services. Voici cette liste :

- Ateliers d'information sur l'alimentation des enfants de 0-5ans pour les parents (p. ex. s'alimenter lors de la grossesse, préparer de la purée pour bébé, faire un lunch à la maternelle);
- Ateliers d'information sur le développement de l'enfant 0-5 ans pour les parents (p. ex. développement du langage et de la motricité chez l'enfant);
- Activités sur le développement de l'enfant 0-5ans pour les parents et leurs enfants (p. ex. une éducatrice enseigne aux parents des activités à faire avec leurs enfants);
- Ateliers de préparation à l'accouchement, à l'allaitement maternel et aux soins du bébé;
- Visites à domicile après la naissance du bébé;

- Ateliers pour les parents sur diverses thématiques qui ont pour objectif d'aider les parents à éduquer leurs enfants (p. ex. gérer la discipline ou les crises chez l'enfant);
- Activités pour les enfants qui ont pour but de stimuler le développement de l'enfant;
- Activités physiques pour les enfants (p. ex. danse, natation, soccer);
- Activités de lecture et de compréhension de la langue française et anglaise pour les enfants;
- Ateliers pour les parents nouvellement arrivés au pays (ex. atelier sur le système scolaire : comment inscrire vos enfants à l'école de quartier, comment fonctionne les classes d'accueil, etc.);
- Camps de jour;
- Services en francisation (cours de français et atelier de conversation) pour les adultes/parents;
- Services en employabilité (aide à la recherche d'emploi) pour les adultes/parents.

Les services qui semblaient intéressés le plus les participants étaient¹⁶: 1) Activités physiques pour les enfants, 2) Activités de lecture et de compréhension de la langue française et anglaise pour les enfants, 3) Ateliers pour les parents nouvellement arrivés au pays et (même position) Activité pour les enfants qui a pour but de stimuler le développement de l'enfant, 4) Ateliers d'information sur le développement de l'enfant 0-5 ans pour les parents, 5) Activités sur le développement de l'enfant 0-5 ans pour les parents et leurs enfants.

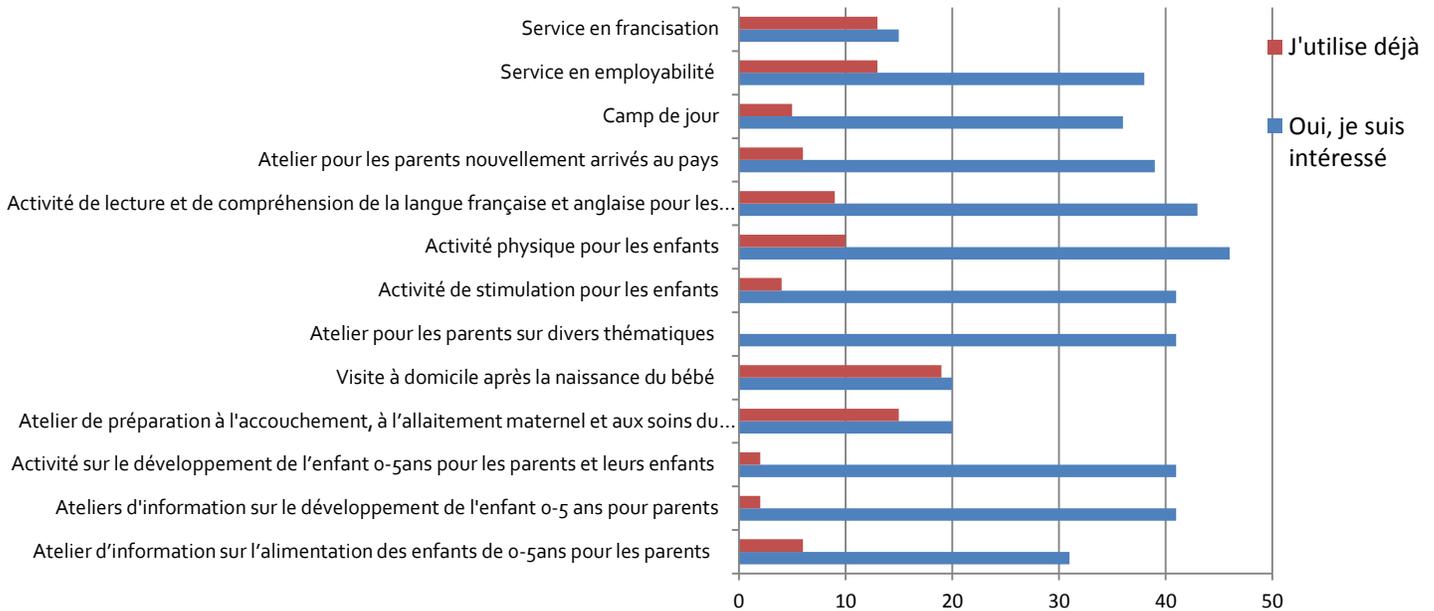
Cependant, les services les plus utilisés par les parents étaient : 1) Visites à domicile après la naissance du bébé et 2) Ateliers de préparation à l'accouchement, à l'allaitement maternel et aux soins du bébé, 3) Service en francisation et (même position) en employabilité. Paradoxalement, les Ateliers de préparation à l'accouchement, les Visites à domicile et les Services en francisation étaient aussi ceux qui semblaient intéresser le moins les parents. Quelques suggestions peuvent être avancées pour expliquer ces résultats. Par exemple, puisque plus de 40 % des répondants ont déclaré parler le français¹⁷, il n'est pas surprenant de constater un très faible taux d'intérêt pour le service de francisation. En ce qui a trait aux services en périnatalité, certains participants ont insinué qu'ils n'avaient plus besoin de tels services, car ils avaient déjà eu un/des enfant(s) et/ou ne prévoyaient pas en avoir d'autres. Ce qui ne signifie pas nécessairement que ces services ne sont pas d'intérêt pour notre groupe cible, comme l'indique la discussion sur les besoins pendant cette période (périnatalité) plus haut dans ce rapport (p.12).

Ce graphique présente les résultats (par nombre de réponses : N=58) :

¹⁶ Pour parvenir à ce constat, nous avons additionné le nombre de personnes ayant répondu être intéressées à utiliser le service et celles ayant déclaré avoir déjà utilisé ce service.

¹⁷ Ce pourcentage augmente si nous considérons que plusieurs participants des pays du Maghreb et d'Haïti parlent aussi le français, mais ont déclaré avoir l'arabe et le créole comme langue maternelle.

Intérêt pour les services



○ Statut d'immigration

Dès le début du groupe focus avec les intervenants, ils ont précisé qu'il existait une différence cruciale entre les difficultés et les besoins des parents immigrants selon leur expérience migratoire. Par exemple, celui qui a préparé son immigration a de fortes chances d'arriver au Québec avec ses papiers conformes (comme résident permanent), des économies, des contacts au Québec, tandis que la personne qui est forcée à immigrer arrive en « mode de survie » et son processus d'intégration risque d'être plus difficile. Il est à noter que l'intégration des familles demandeuses d'asile a été abordée comme un grand défi, puisque les parents ne savent pas s'ils pourront construire une nouvelle vie au Québec et à LaSalle. Un statut précaire peut par conséquent expliquer qu'une famille comprend moins la nécessité d'apprendre le français, de continuer d'envoyer les enfants à l'école, de trouver un emploi, de participer à des activités du milieu, car elle se dit qu'elle devra quitter le Québec tôt ou tard.

À partir de l'analyse des propos des intervenants et de nos sondages, nous pouvons avancer que le statut d'immigration détermine en effet, l'accessibilité à certains services et l'intérêt qu'ils présentent. Le statut devient alors un facteur important d'utilisation ou non des ressources du milieu, notamment par les familles au statut précaire (par exemple, les demandeurs d'asile). Bien que notre échantillon comprenne peu de ces familles, nous avons tout de même observé que les participants à statut précaire (9) de nos questionnaires utilisaient proportionnellement un peu moins les services que les résidents permanents et étaient proportionnellement moins intéressés à les utiliser. D'ailleurs, la majorité de ces répondants n'utilisaient pas de service de garde. L'inaccessibilité aux places à 7 \$ explique probablement ce fait. De plus, les participants à statuts précaires ont identifié deux services qui, proportionnellement, semblaient les intéressés davantage, soit les Activités physiques pour les

enfants et les Services en employabilité. Malheureusement, la plupart de ces personnes (demandeurs d'asile et sans statut) n'ont pas accès à ce dernier.

- **Santé mentale**

L'intégration et l'adaptation à une nouvelle société génèrent beaucoup de stress au sein des familles et peuvent être plus difficiles à traverser pour certaines personnes. Selon les intervenants, il n'est pas toujours facile d'aller chercher de l'aide et de savoir où la trouver lorsque la personne est nouvelle dans le pays; qu'elle ne connaît pas les ressources pouvant l'aider à ce niveau; qu'il existe des différences culturelles; que la personne ne parle pas bien le français ou l'anglais; ou encore, que son réseau d'entraide a toujours été la famille. La personne peut alors être réfractaire à consulter un spécialiste. L'état de la santé mentale peut donc être un facteur qui influence l'utilisation ou non des services.

- **Référence entre organismes**

Les intervenants s'entendent pour dire qu'une meilleure collaboration entre les acteurs du milieu (p. ex. les références entre organismes) favoriserait une plus grande utilisation des ressources du milieu par les familles. Il a été mentionné qu'il n'est pas rare que les organismes ne réfèrent pas les familles vers d'autres organismes pouvant répondre mieux à leurs besoins par peur de perdre des clients. Cependant, selon les intervenants, il semblerait qu'il y ait une plus grande collaboration depuis quelques années. D'ailleurs, être présent sur une table de concertation augmenterait la collaboration entre les organismes du milieu.

- **Autres facteurs**

Nous nous sommes intéressés à découvrir si, par l'analyse de nos questionnaires, nous pouvions identifier d'autres éléments qui nous aideraient à mieux comprendre les facteurs qui influencent l'utilisation des ressources par les familles d'immigration récente avec jeunes enfants. Nous avons tenté de voir s'il y avait des relations entre le niveau d'utilisation des ressources et ces éléments :

-Le nombre d'années au Canada : Nous avons constaté que la Bibliothèque l'Octogone, le Centre local d'emploi, Service Canada et le CLSC étaient les seuls services qui avaient été utilisés par au moins une personne dans toutes les catégories (arrivée au Canada entre 2009 à 2014)¹⁸. Ce qui suggère que ces organismes sont connus des nouveaux arrivants, indépendamment de l'année d'arrivée au Canada. Nous avons aussi observé que les participants arrivés en 2011 et 2012 utilisaient légèrement plus les ressources que les autres groupes. Ce qui suggère qu'une période de 2 à 3 ans au Québec (et à LaSalle) est favorable à une plus grande fréquentation des ressources.

¹⁸ Voici les catégories: (arrivé au Canada en) a. 2009; b. 2010; c. 2011; d. 2012; e. 2013; f. 2014

-Le nombre d'années à LaSalle : L'unique fait saillant est que la Bibliothèque l'Octogone, le Cégep André-Laurendeau, le Centre local d'emploi, Service Canada et le CLSC étaient les seuls services qui avaient été utilisés par au moins une personne dans toutes les catégories (de 0 à 4 ans et plus à LaSalle).¹⁹Ce qui suggère que ces organismes sont connus des nouveaux arrivants, indépendamment de l'année d'arrivée à LaSalle.

-Le nombre d'enfants : Il n'y avait aucun fait saillant.

-Le niveau d'éducation complété : Nous avons noté que les participants ayant fait 11 années ou moins d'études étaient proportionnellement sous-représentés dans l'utilisation des ressources.

-Le secteur où les participants vivent : Nous avons observé une légère différence entre l'utilisation des ressources par les participants du secteur Lyette et du secteur Jean-Brillon. Ceux de Lyette étaient proportionnellement un peu plus nombreux à utiliser les ressources, tandis que ceux de Jean-Brillon les utilisaient un peu moins. Pourtant, nous aurions pu penser que la localisation du secteur Lyette (peu d'organismes et de service de transport à proximité) versus, par exemple, celui de Jean-Brillon, aurait eu un impact négatif sur le niveau d'utilisation des participants). Aussi, comme mentionné plus haut, la Table de Développement Social de LaSalle n'avait été utilisée pratiquement que par les participants du secteur Airlie/Bayne. Nous avons observé que les parents sont disposés à se déplacer dans d'autres quartiers pour certaines ressources: le CLSC, la Bibliothèque l'Octogone, Service Canada, le Centre local d'emploi, le Cégep André-Laurendeau, A.I.R-S.O.M/ Centre Prisme, le Centre d'Éducation aux Adultes de LaSalle et HOPE (elles étaient les seules ressources à avoir été utilisées par au moins une personne de tous les secteurs).

-Utilisation oui ou non d'un service de garde: Nous avons constaté une légère différence entre l'utilisation des ressources par les participants utilisant un service de garde et ceux n'en utilisant pas. Ceux ayant déclaré utiliser un service de garde utilisaient proportionnellement un peu plus les ressources que ceux ayant déclaré ne pas en utiliser. Ce constat nous amène à nous demander si l'utilisation du service de garde permettrait ainsi aux parents d'avoir plus de temps pour utiliser d'autres ressources et/ou d'être plus informés des ressources (reçoivent-ils de l'information à travers leur service de garde?).

-Pays de naissance : Le seul fait saillant observé est le taux proportionnellement beaucoup plus bas d'utilisation des ressources par les participants ayant déclaré être nés en Croatie. La barrière de langue et leur statut d'immigration précaire expliquent probablement ce constat.

-Situation actuelle : Aucun fait saillant n'a été observé.

¹⁹ Voici les catégories : (temps passé à LaSalle) a. Entre 0 et 1 an; b. Entre 1 an et 2 ans ; c. Entre 2 ans et 3 ans; d. Entre 3ans et 4 ans ; e. Plus de 4 ans

Section 3 : Discussion et recommandation | Répondre aux besoins des parents

L'information discutée tout au long de ce rapport nous permet d'identifier des pistes de réflexion sur la manière dont le milieu pourrait mieux répondre aux besoins des parents d'immigration récente de LaSalle ayant des enfants de 0 à 5 ans et mieux les rejoindre.

L'importance du réseau social pour les parents

La migration, comme le soulignent de nombreuses études, tend à réduire singulièrement les réseaux de soutien familiaux, amicaux et économiques des familles immigrantes et à les isoler.



Selon notre étude, le manque de réseau social est un enjeu important dans le parcours des familles immigrantes, car il a un impact sur la manière dont est vécue la période de périnatalité, sur la capacité à s'orienter et s'intégrer rapidement dans l'arrondissement et sur l'isolement des familles. Par exemple, ce réseau s'avère d'une aide précieuse dans la recherche de logement et d'une place en garderie; pour identifier des organismes qui peuvent répondre aux besoins des familles; et pour combler le vide qu'a causé la perte de la famille proche (sœurs, frères, parents, grands-parents, etc.). Voici quelques recommandations qui stimuleront, nous l'espérons, les réflexions des acteurs du milieu sur la manière dont ils pourraient mieux répondre aux besoins de notre groupe cible en ce qui a trait à cet enjeu.

➤ **Avoir des occasions de socialiser entre parents et où les enfants peuvent être présents**

Il est important pour les parents d'avoir des occasions où ils peuvent interagir avec d'autres parents, échanger sur des sujets qui les préoccupent et renforcer leurs compétences parentales. Cependant, les parents seraient plus enclins à prendre part à ces occasions si les enfants peuvent être présents et si elles sont offertes à faible coût et à proximité.

À LaSalle, deux organismes offrent des activités sur une base régulière qui sont spécifiquement pour parents, mais où les enfants peuvent avoir accès à un service de garde : la Maison des familles (programme Y'a personne de parfait) et Air-Som Centre Prisme (francisation). De façon sporadique, la Table de développement social et le Nutri-Centre offrent aussi ce type d'activité avec l'accès à un service de garde. De plus, plusieurs organismes offrent des activités régulières parents/enfants soit, le CCS Community Services (Early Head start), le Nutri-Centre (P'tits cuistots, Jardinage), la Maison des familles (Devenir Grand ensemble), la Bibliothèque l'Octogone (Bilingual Story Hour, Miniconte et/ou Mini-tales) et le Club Garçons et Filles de LaSalle (Bébé et moi).

Ces activités sont pour la majorité gratuites et pourraient intéresser notre groupe cible. Enfin, les parents ont mentionné le besoin de trouver des activités pour les enfants (et/ou à faire avec les

enfants) pendant les vacances et surtout, pendant l'hiver. Plusieurs des organismes cités ci-haut offrent des activités pour les enfants, en y incluant aussi le Jardin d'enfants Topinambour et Tender Loving Care Co-op Center (programmes préscolaires 3-5ans), mais leurs services sont payants. Cependant, un grand nombre de ces activités ne sont pas nécessairement offertes pendant les vacances d'été ou celles d'hiver et sont, en général, peu connues des familles. Une amélioration de l'offre de services pendant les vacances et une plus grande promotion serait à considérer.

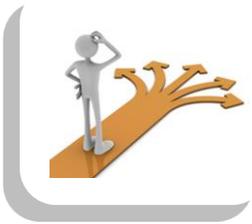
En ce qui concerne les activités physiques pour les enfants - service qui semblait intéresser le plus les parents interrogés, mais qui était peu utilisé, il existe plusieurs installations à LaSalle où les familles peuvent pratiquer ce type d'activités. Par exemple, l'Aquadôme, les arénas et patinoires extérieures, les piscines et les jeux d'eau, ainsi que le Centre Henri-Lemieux. Au cours de l'année, les parents peuvent trouver sur le site internet de l'arrondissement LaSalle les programmations d'activités (souvent disponibles en anglais et en français) sur ces endroits et sur d'autres événements (p. ex. les camps de jour, événements festifs pour la famille, etc.).

Nous souhaitons aussi réitérer ce qui a été suggéré dans le portrait des communautés de LaSalle: le faible taux de participation des parents peut s'expliquer en partie par le manque de connaissance du français et de confiance à s'exprimer dans cette langue, ainsi que par le manque de temps, particulièrement dans les premières années de l'établissement des familles qui sont plutôt en «mode urgence» (trouver un emploi, apprendre le français, etc.). Avoir des activités parents/enfants 0-5ans dans un contexte de francisation est une possibilité que le milieu pourrait explorer et qui pourrait probablement intéresser les familles allophones nouvellement arrivées. Les parents viendraient à ces activités, accompagnés de leurs enfants, afin d'une part, pratiquer leurs français dans une atmosphère propice à cela (les parents seront dans la même situation et seront moins intimidés), mais aussi travailler le développement de leurs enfants (thème qui semblent intéresser les parents de notre étude).

Allant dans le même sens, bien qu'aucun des parents interrogés n'ait mentionné ce besoin, quelques intervenants participant au groupe focus ont pointé l'importance d'offrir des activités de socialisation pour immigrants. Ces activités pourraient être un facteur d'utilisation, par le fait que ces espaces permettent aux parents de se sentir moins jugés, plus en confiance, et ainsi partager avec d'autres personnes vivant une expérience similaire. Toutefois, comme il l'a été soulevé dans le groupe focus auprès des intervenants, encourager des activités où les familles immigrantes et non immigrantes peuvent partager leur vécu de parents permettrait de relativiser l'expérience des parents immigrants, d'encourager un partage culturel et diminuer les préjugés et stéréotype des familles en général. Enfin, à LaSalle, quelques organismes offrent des activités destinées aux personnes immigrantes: les Groupes *OASIS* du CLSC et les Cafés-Causerie de la Bibliothèque l'Octogone. N'étant pas nécessairement destinées exclusivement aux immigrants, Air-Som Centre Prisme offre aussi plusieurs activités.

➤ Améliorer l'accueil et l'orientation des familles qui s'installent à LaSalle

Nous entendons par « accueil et orientation » les éléments qui faciliteront l'établissement et l'intégration de la famille dans le pays d'accueil. Ces éléments peuvent consister à de l'accompagnement dans les premières démarches (NAS, carte d'assurance maladie, logement, emploi, inscription des enfants à l'école et/ou à la garderie, etc.), un appui logistique (accès à Internet, fax, etc.), de l'aide pour se familiariser avec les services offerts et à y avoir recours, la pratique du français, ou encore des séances d'information sur les différentes structures (ou systèmes) au Québec (fonctionnement du système de santé, de l'éducation, des garderies, etc.). D'ailleurs, selon les intervenants du groupe focus, ce dernier élément permettrait aux parents nouvellement arrivés de démystifier les nombreux tabous en liens avec les institutions (p. ex. peur des travailleurs sociaux, de la DPJ, etc.).



Comme notre étude le révèle, le réseau social est l'une des principales sources d'information pour les familles de nouveaux arrivants. C'est vers lui que les familles se tournent lorsqu'elles ont besoin d'information sur les premières démarches d'intégration. C'est pourquoi il est essentiel que le milieu développe des outils pour faciliter la transmission d'informations entre le réseau et les nouvelles familles.

À LaSalle, c'est l'organisme Air-Som Centre Prisme qui offre le service d'accueil et de référence pour les nouveaux arrivants, afin de faciliter les premières démarches d'intégration (p. ex., transport, ressources à LaSalle, fonctionnement des divers systèmes, cours de français, etc.). Toutefois, notre petite étude révèle que le centre n'est pas très bien connu de notre groupe cible et qu'il est surtout utilisé pour les services de francisation. Nous émettons donc l'hypothèse que les familles d'immigration récente de langue française (ou qui ont le français comme deuxième langue par exemple) seraient moins rejointes que les familles allophones et qu'elles auraient par conséquent moins accès au service d'accueil et de référence offert par l'organisme.

D'autres organismes et institutions offrent aussi de l'information aux familles nouvellement arrivées. Voici une liste non exhaustive des organismes mentionnés à quelques reprises par les parents: le CLSC, la Table de développement social de LaSalle (TDS), le Cégep André-Laurendeau et le Centre social d'aide aux immigrants (CSAI)²⁰. À l'aéroport (en arrivant au pays) et les rencontres du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles ont aussi été nommés fréquemment. Dans tous les cas, plusieurs documents sur les ressources du milieu sont remis aux familles.

Il serait intéressant que LaSalle se munisse d'un seul document de référence pour le milieu. Celui-ci pourrait contenir de l'information sur les premières démarches d'intégration (ressources, fonctionnement des divers systèmes, transport, etc.). À titre d'exemple, la ville de Laval a créé une

²⁰ CSAI est un organisme à but non lucratif, créé pour accueillir les nouveaux arrivants et les aider à s'intégrer à leur nouveau milieu de vie. L'organisme se situe à Verdun.

pochette d'information à l'intention des parents immigrants et des intervenants qui traite de plusieurs aspects importants de l'intégration des familles dans la ville²¹. De plus, ce guide pourrait être accompagné d'une séance (optionnelle) d'information sur l'intégration et l'orientation à LaSalle. Il serait intéressant de pouvoir offrir le guide et la séance d'information en français et en anglais afin de rejoindre un plus grand nombre de parents nouveaux arrivants. Il est à noter que l'utilisation du français et de l'anglais a été identifiée à plusieurs reprises dans le document sur le portrait des communautés culturelles à LaSalle comme un élément essentiel pour mieux rejoindre les familles immigrantes, dont celles provenant de communautés culturelles présentes dans l'arrondissement.

➤ **Augmenter l'offre et la promotion de services dans la période de périnatalité**

Notre étude nous a permis de constater que les familles semblent vouloir davantage de soutien pendant cette période, particulièrement pour les femmes qui deviennent mères pour la première fois. Les mères interrogées trouvent difficile la période de périnatalité, notamment parce qu'elles doivent la vivre sans le soutien de leurs proches alors même qu'elles doivent s'adapter à un nouveau pays. En effet, comme Battaglini, A. et al. (2002, p.43) nous le font remarquer dans leur étude sur les mères immigrantes :

On oublie facilement que les mères immigrantes vivent deux expériences fondatrices presque simultanément, celles de l'immigration et de la maternité. Elles accueillent un nouvel enfant dans leur vie tout en ayant elles-mêmes à s'intégrer à une nouvelle société. [...] À cette période cruciale de leur vie où se rencontrent migration et maternité, l'absence de leurs proches et particulièrement de leur mère se fait sentir et affecte leur état émotif. Cela est d'autant plus déterminant durant la période périnatale, période au cours de laquelle les besoins sur les plans matériel, social et moral sont grandissants et où les mères voient leur mobilité réduite et leur isolement s'accroître, surtout celles qui ont déjà un enfant.

Nous avons constaté à travers notre étude que, bien qu'il existe quelques services pouvant répondre d'une certaine façon aux besoins de ces familles, les participants semblent peu les connaître.

Quelques parents lors des groupes focus ont suggéré des alternatives pour répondre à leur besoin de soutien pendant la période de périnatalité, soit avoir des « mères visiteuses » et un groupe de support après l'accouchement pour les mamans de LaSalle. Il est à noter que les « mères visiteuses » est un programme qui existe déjà dans quelques quartiers de Montréal et qui est porté par la Fondation de la visite. Cependant, l'organisme ne dessert pas encore le territoire de LaSalle. Il serait alors intéressant que la TAC crée un partenariat avec la fondation.

N'étant pas nécessairement des groupes de support après l'accouchement, mais pouvant répondre à certains besoins identifiés par les parents durant la période de périnatalité (p. ex. créer des liens avec d'autres parents ayant des bébés et obtenir du soutien avec le bébé), divers services sont disponibles

²¹ Pochette d'information à l'intention des parents immigrants et des intervenants « PARENTS IMMIGRANTS : DES SERVICES POUR VOUS, À LAVAL ! » : www.info.ville.laval.qc.ca/wlavz/docs/folders/portail/fr/guichet_municipal/nouvel_arrivant/document/pochette_parents_immigrants.pdf?

pour les parents et leur bébé à LaSalle. Par exemple, le programme Bébés et moi (0-6 mois) du Club garçons et filles, le programme Devenir grand ensemble (moins de 12 mois) de la Maison des familles, le programme Early Head start (0-2 ans) de CCS Community Services, ainsi que les ateliers de purées de bébés en groupe du Nutri-Centre.

Le CLSC offre aussi un grand nombre de services (visite à domicile, vaccination, ateliers d'information sur divers sujets, clinique d'allaitement) dans cette période; certains de ces services, d'après notre étude, étaient bien connus et utilisés par notre groupe cible. Le CLSC offre aussi le programme *SIPPE* (Services Intégrés en Périnatalité et Petite Enfance), qui comprend des groupes de soutien pour les femmes enceintes immigrantes (groupes *OASIS*). Les groupes *OASIS* ont permis aux participants de notre étude qui y ont pris part, en autres, de briser l'isolement et de mieux s'orienter et s'intégrer à LaSalle. Ils ont aussi servi de tremplin vers l'utilisation de diverses autres ressources laSalloises pouvant répondre aux besoins de leurs familles. Malheureusement, le programme *OASIS* ne semble pas être connu de beaucoup de famille d'immigration récente et, de toute façon, ne peut accueillir qu'un nombre limité de femmes chaque année.

Enfin, avec l'accouchement et l'arrivée du nouveau-né, le recours aux services de santé est inévitable; ceci permet une première rencontre avec les femmes récemment arrivées au Québec ou n'ayant encore jamais eu de contact avec le système de santé québécois. La période de périnatalité est donc un moment privilégié pour rejoindre les mères et par là même, leurs familles. Elle a d'ailleurs été, selon les témoignages de plusieurs participants de notre étude, la porte d'entrée dans le système de santé. Il serait intéressant de se questionner sur la manière dont nous pourrions bénéficier des lieux de santé fréquentés par les familles durant cette période (p. ex. clinique, hôpital, CLSC) pour mieux rejoindre cette clientèle. Par exemple, un guide d'intégration à LaSalle pourrait être remis à ces familles lors de leurs visites. Étant elles-mêmes des multiplicatrices, ces familles transmettront l'information à d'autres nouveaux arrivants.

➤ **Aider les parents (particulièrement les mères) à obtenir un répit**

Tel que discuté dans notre étude, une des conséquences de la perte du réseau social est la difficulté pour les parents à trouver du soutien avec les enfants. Par exemple, les parents aimeraient obtenir un répit avec les enfants pour quelques heures, afin de se reposer; avoir quelqu'un de confiance qui puisse les soutenir dans des situations ponctuelles (aider à faire les courses, aller chercher l'enfant à la garderie en cas d'urgence, etc.); avoir quelqu'un de confiance avec qui les parents puissent laisser leur enfant pendant qu'ils font les courses ou les tâches ménagères.

Dans certaines situations, le service de halte-garderie pourrait répondre aux besoins de plusieurs parents. À LaSalle, il existe deux haltes-garderies. Elles sont ouvertes du lundi au vendredi à des heures traditionnelles (Air-Som Centre Prisme : 7 h 30 à 17 h 30 et Maison des familles : 8 h à 17 h). Nous avons été surpris de constater que notre groupe cible connaît et utilise très peu ce service. La majorité des parents ont plutôt tendance à faire appel à des amis, des connaissances et/ou membres de leurs familles

lorsqu'ils ont besoin d'un service de garde pour quelques heures. Dans l'idée d'augmenter l'accessibilité de ce service pour répondre aux besoins des parents, le milieu pourrait augmenter la promotion et éventuellement étendre l'offre de service à des heures non conventionnelles, par exemple le soir et la fin de semaine.

Finalement, il serait intéressant que le milieu s'interroge sur la manière dont il pourrait faciliter la reconstruction d'un réseau social chez les familles d'immigration récente ayant de jeunes enfants, dans la mesure où nous savons que la perte de ce réseau affecte à plusieurs niveaux l'intégration des parents et de leurs enfants. Selon Battaglini, et al. (2002) la perte d'accès aux sources d'aide traditionnelles (p. ex., la famille proche) semblerait avoir un plus grand impact sur la situation des femmes immigrantes sur qui repose souvent la responsabilité de la santé et même du bonheur des enfants et de la famille. Comme les mères de famille ont plus tendance à rester à la maison pour s'occuper des enfants, elles seraient plus enclines à vivre de l'isolement social, isolement dont la principale conséquence serait le manque de socialisation de leur enfant. Encourager la construction d'un nouveau réseau social devient dès lors une priorité pour favoriser le développement global des enfants.

Enfin, nous souhaitons mentionner qu'il existe peu d'initiatives ciblant uniquement les femmes à LaSalle. Notons qu'aucun centre ou organisme pour femmes n'est présent sur le territoire, tandis que la majorité des arrondissements de Montréal en possède un, et parfois plus qu'un. Cependant, nous avons identifié deux initiatives portées par des membres de la TAC. La première est un projet pilote élaboré par la TDS dans le quartier Airlie/Bayne. Elle consiste en l'organisation de groupes de femmes qui se rencontrent pour une période de 6 ateliers dans lesquels différents thèmes sont abordés. Depuis son élaboration en automne 2013, 2 groupes ont été formés et un 3^e sera probablement organisé à l'été 2014. De plus, non loin de ce quartier, nous avons aussi les cafés-causeries de la bibliothèque l'Octogone; même si ces activités ne ciblent pas exclusivement les femmes immigrantes, elles en attirent un grand nombre tous les vendredis (toutefois, elles sont suspendues pendant la saison estivale).

L'importance de l'accès aux services publics

Dès leur arrivée au Québec, les familles doivent entreprendre plusieurs démarches rapidement; parmi elles, accéder aux services publics (éducatifs, de garde, médicaux et sociaux, municipaux, d'emploi, d'aide à la famille). Il n'est pas surprenant, considérant les nombreux débats entourant le sujet, de constater que les familles d'immigration récente à LaSalle doivent faire face à plusieurs défis pour accéder à ces services. Si ces défis sont aussi vécus par les familles qui sont nées ou/et qui ont grandi au Québec, ils peuvent s'avérer encore plus grands pour les familles immigrantes qui doivent tout d'abord tenter de comprendre le fonctionnement des services publics pour ensuite entreprendre les démarches. Voici quelques recommandations qui stimuleront, nous l'espérons, les réflexions des

acteurs du milieu sur la manière dont ils pourraient mieux répondre aux besoins de notre groupe cible en ce qui a trait à cet enjeu.

➤ **Améliorer l'accès aux services de garde**

Selon l'enquête québécoise sur le développement des enfants à la maternelle (2012), les enfants n'ayant pas fréquenté régulièrement un service de garde avant l'entrée à la maternelle seraient plus enclins que les enfants l'ayant fréquenté régulièrement à être vulnérables dans au moins un domaine de développement²². Cependant, le manque de places dans les services de garde, comme il a été fréquemment discuté dans les dernières années, est un grand obstacle à l'accessibilité. De plus, tel qu'observé dans l'analyse des besoins en matière de services de garde éducatifs menés par le CRÉ de Montréal (2008, p. 9), « la difficulté d'accès à un service de garde est un frein important à l'intégration sociale et professionnelle, notamment pour les femmes, qu'elles soient cheffes de famille monoparentale, nouvellement arrivées au pays ou aux études ».

Bien que les données de notre questionnaire nous aient révélé que 65,5 % des participants utilisent un service de garde (subventionné ou non), nous savons que le nombre de places disponibles en services de garde éducatifs à 7 \$ est largement inférieur aux besoins des familles laSalloises. Afin de mieux répondre aux besoins des familles de l'arrondissement en matière de services de garde, il serait important de développer des outils éducatifs qui permettent aux familles de mieux comprendre le fonctionnement des services de garde (p. ex., comprendre la différence entre le milieu familial, les CPE et les garderies; comprendre les différentes démarches à entreprendre pour inscrire les enfants; comprendre les versements anticipés pour frais de garde, etc.), ainsi qu'augmenter le nombre de places dans les services de garde sur le territoire.

➤ **Améliorer l'accès aux services de santé**

L'accessibilité aux soins de santé n'est pas un sujet nouveau : attente pour un rendez-vous avec un médecin de famille ou un médecin spécialiste, attente aux urgences avant d'être traité, manque de médecins de famille, etc., sont quelques-uns des obstacles auxquels les familles au Québec doivent faire face, incluant notre groupe cible. Selon l'information recueillie dans notre étude, pour recevoir des soins de santé, la majorité des familles d'immigration récente se réfèrent à des services publics de santé, mais ne semblent pas différencier les fonctions de chacun et leur fonctionnement. Il leur est difficile de comprendre par exemple, quand utiliser le CLSC, la clinique ou l'hôpital; comment fonctionnent les cliniques sans rendez-vous; où trouver des spécialistes tels qu'un pédiatre et un gynécologue.

Nous avons constaté que les familles qui ont eu un enfant à LaSalle, ont réussi à mieux comprendre le système de santé, à avoir accès à des services de santé et de connaître d'autres ressources à LaSalle

²² Domaines : santé physique et bien-être; compétences sociales; maturité affective; développement cognitif et langagier; habiletés de communication et connaissances générales. <http://www.eqdem.stat.gouv.qc.ca/>

pouvant répondre à leurs besoins. L'acquisition de ces nouvelles connaissances chez les familles nous permet d'avancer qu'elles peuvent devenir des courroies importantes de transmission pour leur entourage. Il serait pertinent que le milieu se questionne sur la manière dont elles peuvent devenir une plus grande source d'information et de mobilisation dans leur communauté. Par exemple, le milieu pourrait développer des outils éducatifs (document et/ou atelier, par exemple) afin que ces familles aient une meilleure compréhension du fonctionnement du système de santé. Celles qui auraient accès à cet outil seraient sensibilisées sur le thème et seraient en mesure de transmettre l'information à d'autres familles de leur entourage (et/ou communauté), dont celles que le milieu a plus de difficulté à rejoindre.

Sans nous attarder à cet enjeu bien connu, une augmentation du nombre de médecins de famille et, tel que mentionné par les intervenants du groupe focus, un meilleur accès aux soins de santé en général pour les personnes à statut précaire telles que les demandeurs d'asile et les personnes en période de délai de carence²³ permettrait de mieux répondre aux besoins des familles d'immigration récente de l'arrondissement. Nous savons qu'avec les changements à la couverture fédérale des soins de santé pour les requérants au statut de réfugié, plusieurs malentendus ont été observés dans le milieu. Par exemple, des familles avec le statut de demandeur d'asile se voyant refuser des soins de santé auxquels, dans la province du Québec, ils auraient droit²⁴. Pour aider les familles et les intervenants qui les accompagnent, plusieurs documents de référence ont été rédigés, dont celui de Janet Cleveland du CSSS de la Montagne « Soins de santé pour les demandeurs d'asile au Québec »²⁵. On y retrouve beaucoup d'information et même, les coordonnées de personnes à contacter que les intervenants peuvent utiliser si un demandeur d'asile éprouve des difficultés à recevoir des soins de santé. Pour les personnes migrantes sans couverture médicale, la clinique médicale générale de Médecins du monde offre des services de première ligne²⁶. Enfin, il est certain que des pressions doivent être réalisées

²³ Les personnes soumises à un délai de carence de 3 mois avant d'être admissibles au régime d'assurance maladie du Québec doivent payer les services de santé qu'elles reçoivent durant cette période ou se procurer une assurance privée. Certains services de santé, selon la situation de la personne soumise au délai de carence, peuvent être rendus gratuitement. Il s'agit des services : 1) nécessaires aux victimes de violence conjugale ou familiale ou d'une agression sexuelle; 2) liés à la grossesse, à l'accouchement ou à l'interruption de grossesse; 3) nécessaires aux personnes aux prises avec des problèmes de santé de nature infectieuse ayant une incidence sur la santé publique : www.ramq.gouv.qc.ca/fr/professionnels/chirurgiens-dentistes/facturation/Pages/delai-carence.aspx

²⁴ Au Québec, depuis juin 2012, les soins de santé des demandeurs d'asile sont payés en partie par le gouvernement fédéral et en partie par le gouvernement du Québec. Pour avoir accès à la couverture, tant fédérale que provinciale, le demandeur d'asile doit être muni d'un document prouvant son éligibilité au Programme fédéral de santé intérimaire (PFSI). Contrairement à d'autres provinces au Canada (depuis les changements apportés au PFSI en 2012), au Québec, les soins médicaux, diagnostics et hospitaliers sont pour la plupart encore couverts pour les demandeurs d'asile (dont ceux ayant été refusés et ce, jusqu'à la date du renvoi). Pour les demandeurs d'asile provenant de Pays d'origine désignés, la politique des Pays d'origine désignés (POD) n'est pas encore en vigueur et ne sera pas rétroactive (ils ont donc les mêmes droits que les autres demandeurs d'asile). Seuls les individus qui soumettront une demande d'asile après l'entrée en vigueur de la politique POD seront affectés (s'ils proviennent d'un des pays sur la liste). C'est en quoi, les nouveaux demandeurs d'asile provenant de Pays d'origine désignés n'auront aucune couverture des soins médicaux, ni des médicaments, sauf pour les maladies contagieuses et les états psychotiques posant un risque pour autrui. Pour plus d'information, veuillez-vous référer au document en ligne : *Soins de santé pour les demandeurs d'asile au Québec*, Janet Cleveland – CSSS de la Montagne, Mars 2014 : http://www.fqpn.qc.ca/main/wp-content/uploads/2014/04/soins-pour-demandeurs-asile_detaille_mars-2014.pdf

²⁵ Idem

²⁶ La personne ayant besoin d'une consultation doit laisser un message au 514 609 4197 et une infirmière retournera l'appel.

auprès du Ministère de la santé et des services sociaux pour améliorer l'accès aux soins de santé pour les familles.

➤ **Améliorer l'accès à l'emploi**

Les conditions d'ordre économique qui dominent lors des premières années d'intégration figurent parmi les défis bien explorés dans la littérature. Parmi elles, citons la difficulté d'insertion sur le marché du travail, la précarité de l'emploi, la non-reconnaissance de l'expérience professionnelle et des équivalences scolaires, la discrimination à l'emploi, la méconnaissance de la langue et du fonctionnement du marché du travail en général. Certaines de ces difficultés sont d'ordre individuel et d'autres sont plutôt d'ordre structurel. Quelle que soit leur nature, elles génèrent des limites économiques importantes qui ont des répercussions sur l'équilibre, l'alimentation, le logement, le développement des enfants et la santé de la famille. L'intégration sur le marché du travail a été nommée par plusieurs parents comme une difficulté pour laquelle ils aimeraient bénéficier d'un meilleur soutien, et ce, particulièrement pour les parents qui sont arrivés avec de jeunes enfants (étant dans l'urgence de répondre aux besoins de leur famille). D'ailleurs, d'après les réponses recueillies à travers notre questionnaire, les services en employabilité font partie de ceux qui intéressent le plus les participants (65,5 % ont déclaré qu'ils seraient intéressés à utiliser ces services).

Notre questionnaire dévoile aussi le peu de connaissance et d'utilisation des ressources en employabilité par notre groupe cible (22,4 % ont dit avoir déjà utilisé ces services). Toutefois, le Centre Local d'Emploi faisait exception, il était une des ressources laSalloise les plus connues. Un grand nombre de services en employabilité, dont certains spécifiquement destinés à une clientèle immigrante sont offerts par d'autres organismes à LaSalle, dont le CRESOM et la CDEC. Il est malheureux qu'ils soient si peu connus de notre groupe cible. Une meilleure diffusion de l'information sur ces services serait donc à considérer.

Enfin, lors des groupes de discussion auprès des parents, il a été suggéré d'augmenter le nombre d'occasions de bénévolat afin d'aider les parents à trouver un emploi et à mieux s'intégrer à LaSalle (leur permettant ainsi d'acquérir une expérience de travail « québécoise » et une lettre de recommandation). Il est à noter que LaSalle ne possède aucun organisme prenant en charge des programmes de bénévolat. Pensons par exemple au YMCA ou aux Centres d'action bénévole (CAB) qui sont présents dans plusieurs quartiers de Montréal et qui facilitent l'implication des citoyens. Il serait donc intéressant que le milieu se questionne sur la possibilité de développer des projets concertés de bénévoles pour faciliter l'intégration en emploi des familles d'immigration récente.

➤ Améliorer les services linguistiques

Pour les familles qui arrivent au Québec sans la connaissance d'une des deux langues officielles, les défis sont grands. Leur capacité à naviguer dans les divers systèmes (p. ex., éducation, santé, service de garde), à trouver un travail et un logement s'en trouve, en effet, affectée. Cette barrière est aussi responsable de beaucoup d'autres problèmes, tels que l'isolement et les conflits intergénérationnels.²⁷ Selon les données recueillies, les services en francisation semblent être relativement connus et utilisés. D'une part, ils répondent à un besoin des familles et d'autre part, ils constituent une manière de mieux les rejoindre. À LaSalle, les familles d'immigration récente peuvent prendre des cours de français gratuits au Centre d'éducation aux adultes, à Air-Som Centre Prisme et au Cégep André-Laurendeau. Quelques écoles primaires offrent des cours de français gratuits pour parents dont l'école Laurendeau-Dunton, le Petit Collège et l'Eau-Vive (il faut toutefois vérifier en septembre de chaque année celles qui en offrent). Enfin, la bibliothèque et la Table de développement social de LaSalle offrent régulièrement des ateliers de conversation en français.

Il semblerait aussi que les familles ont de la difficulté à intégrer le marché du travail par manque de connaissance de l'anglais. C'est en quoi, un plus grand accès à des cours d'anglais serait à considérer pour aider les familles à faire face à cette barrière. À LaSalle, pour une somme relativement modeste, les familles peuvent suivre des cours d'anglais pour adultes au Cégep André-Laurendeau et au PACC Adult Center.

De plus, il ressort de la discussion avec les intervenants qu'un plus grand accès à des interprètes (qui est limité dû au coût) faciliterait l'intégration des familles allophones d'immigration récente et le travail des intervenants qui travaillent auprès de cette clientèle. Cet accès favoriserait notamment la communication lorsque les intervenants doivent intervenir auprès des enfants.

➤ Améliorer la promotion des services

Soulignons ici encore l'importance d'améliorer la promotion des services du milieu. Nous croyons fortement qu'une meilleure connaissance et compréhension des ressources en général permettrait une plus grande utilisation de celles-ci par les familles d'immigration récente de LaSalle ayant de jeunes enfants. Tout au long de ce rapport, plusieurs moyens ont été identifiés. Pensons aux nombreux lieux (aussi référés par « contextes ») où la promotion peut se faire, à une approche plus personnalisée, à un accueil de ces familles amélioré notamment grâce à une plus grande sensibilité des intervenants qui les reçoivent ou encore, à un travail concerté dans l'élaboration d'outil d'accueil des nouvelles familles à LaSalle.

²⁷ Les conflits intergénérationnels peuvent être définis comme des conflits de valeurs, la remise en question de l'autorité parentale qui peut être causée, en outre, par le changement de rôle au sein de la famille et le déclin du statut professionnel des parents. On parle aussi des différences linguistiques qui peuvent créer des conflits dans la communication intergénérationnelle et la transmission de la culture et de l'identité, ou encore de la pression du projet migratoire sur les enfants. Enfin, on parle souvent de « fossé » pouvant s'établir entre les générations.

L'amélioration de la promotion peut aussi se traduire par une plus grande collaboration entre les acteurs du milieu (p. ex. plus de références entre organismes). Ainsi que l'ont souligné les intervenants, une meilleure collaboration favoriserait, selon eux, une plus grande connaissance et utilisation des ressources du milieu par les familles. D'ailleurs, ce constat n'est pas nouveau et est d'ailleurs une des priorités du plan Avenir d'enfant de la TAC. En 2013, l'outil interorganismes a été créé dans le but d'augmenter la collaboration entre les organismes et de faciliter le travail des intervenants qui doivent diriger leur clientèle vers un service ou une ressource complémentaire. L'outil n'a malheureusement pas encore été utilisé par le milieu, mais des efforts sont fournis pour qu'il le soit.

Conclusion

Depuis plusieurs années, l'arrondissement de LaSalle attire de plus en plus de familles immigrantes provenant de tous les horizons. Nombreuses sont celles qui viennent pour améliorer leur condition de vie et assurer un meilleur avenir à leurs enfants en leur permettant, par exemple, d'acquérir une éducation inaccessible dans leur pays d'origine ou encore de protéger leur vie comme dans le cas des réfugiés.

Une fois dans le pays d'accueil, elles doivent vivre le stress lié au déracinement et à la transition vers une nouvelle vie. Souvent dépaysées, elles doivent s'habituer à de nouveaux modes de fonctionnements, à de nouvelles valeurs, à la rudesse du climat. Pour elles, tout est changement : les repères sociaux, la langue, l'environnement, l'organisation des villes et des moyens de transport, les lois, l'alimentation, les services, etc. Cette transition est marquée par de multiples démarches administratives à entreprendre par les familles dès leur arrivée : obtenir la carte d'assurance maladie et d'assurance sociale, la recherche d'un logement, d'un travail ou d'un programme d'étude, l'inscription des enfants à l'école ou à la garderie et l'inscription aux cours de français, etc.

Les défis sont grands et peuvent avoir un nombre de conséquences sur les familles, notamment en termes de vulnérabilité et d'isolement de celles-ci, de leur bien-être et du développement global de leurs enfants. Cette étude nous a permis d'identifier plusieurs besoins qu'ont les familles d'immigration récente ayant des enfants de 0 à 5 ans à LaSalle.

Bien que plusieurs services soient disponibles à LaSalle pour faciliter l'établissement des familles et répondre aux besoins identifiés dans notre rapport, les familles ne comprennent pas toujours leur fonctionnement, et souvent ne savent pas où les trouver et à qui s'adresser. Nous avons constaté qu'un grand nombre des ressources existantes à LaSalle sont peu connues et utilisées par notre groupe cible. Toutefois, quelques-unes d'entre elles, dont le CLSC de LaSalle, la bibliothèque l'Octogone et le Centre local d'emploi, sont connues et utilisées par la majorité des participants, notamment parce qu'elles

répondent à plusieurs des besoins des familles (santé, emploi, Internet, espaces de socialisation pour les enfants et les parents, par exemple).

Selon l'information recueillie, nous suggérons au milieu de bonifier et d'offrir de nouveaux services pouvant mieux répondre aux besoins de notre groupe cible. D'ailleurs, plusieurs axes d'orientation ont été proposés dans cette étude.

Nous avons vu qu'un grand nombre de services déjà offerts dans le milieu intéressent les parents, mais qu'ils semblent les utiliser très peu. En effet, l'écart entre le taux d'intérêt et celui de l'utilisation est surprenant! Par exemple, si 79 % des répondants des questionnaires ont affirmé être intéressés à utiliser les activités physiques pour les enfants, ils n'étaient que 17 % à les utiliser (ou à les avoir déjà utilisés). Le même constat peut être fait pour presque tous les services proposés aux participants à l'exception des services en périnatalité et en francisation (il y avait un léger écart). Il est alors nécessaire de mener une réflexion sur la manière de rendre plus accessibles les services.

Il est fort possible qu'une meilleure diffusion puisse permettre au milieu de rejoindre davantage de familles. Comme mentionné dans notre rapport, il existe un grand nombre de possibilités que le milieu peut explorer pour rejoindre les familles laSalloises. Par exemple, dans les immeubles à logements (en y incluant la poste), par Internet (p. ex., à travers une liste d'envoi), à l'école et à la garderie des enfants, au CLSC (en y incluant la vaccination et les mères visiteuses), dans les médias, à la francisation, aux rencontres du Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, dans les associations culturelles, à la TDS et finalement, à Emploi Québec. Cependant, nous avons constaté qu'informer n'est pas suffisant. En effet, il existe plusieurs autres facteurs qui déterminent l'utilisation ou non des ressources du milieu et qui doivent être pris en considération lorsque le milieu offre un service. Nous avons ainsi discuté de l'importance de l'accueil des familles dans les services, de la sensibilité des intervenants aux nombreux défis auxquels les familles immigrantes doivent faire face, de l'accessibilité des services (coût, proximité, possibilité d'amener les enfants, langue, statut d'immigration), etc.

De plus, l'importance du réseau social dans la vie de notre groupe cible est ressortie à maintes reprises dans notre étude. Bien que plus restreint que celui du pays d'origine, il facilite considérablement le processus d'établissement des familles, notamment parce que c'est à ce réseau que les familles font généralement appel lorsqu'elles ont besoin d'information et d'aide. De là l'importance d'élaborer des outils informatifs d'accueil, mais aussi promotionnels, que les familles pourront facilement trouver, utiliser et partager avec leur entourage.

Enfin, nous espérons que l'information recueillie dans ce document permettra au milieu laSallois d'approfondir ses connaissances de la réalité des familles d'immigration récente avec de jeunes enfants installées sur son territoire. Nous espérons aussi que l'information ci-dessous orientera et alimentera des réflexions qui pourront servir à mettre en place des actions concrètes et concertées pour mieux rejoindre ces familles.

Références

- Association québécoise des centres de la petite enfance (AQCPÉ). (2014). *Plateforme électorale*.
http://www.aqcpe.com/wp-content/uploads/2014/03/Plateforme-2014_version-finale.pdf
- Battaglini, A., Gravel, S., Boucheron, L., Fournier, M. (2000). Les mères immigrantes : pareilles, pas pareilles! Facteurs de vulnérabilité propres aux mères immigrantes en période périnatale. *Régie Régionale de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre*.
http://publications.santemontreal.qc.ca/uploads/tx_asssmpublications/2-89494-249-4.pdf
- Battaglini, A., Gravel, S., Boucheron, L., Fournier, M., Brodeur, J-M., Poulin, C., Deblois S., Durand, D., Lefebvre, C., Heneman, B. (2002). Quand migration et maternité se croisent : perspectives des intervenantes et des mères immigrantes. *Service social*, vol. 49, n°1, 35-69.
<http://www.erudit.org/revue/ss/2002/v49/n1/006877ar.pdf>
- Belhassen-Maalaoui, A., & Chouakri, Y. (2004). De l'intégration des familles arabes au Québec. *Recherche sur les familles*, vol.5, n°2, 2004.
http://www.uqtr.ca/cdrfq/documents_pdf/Communautés_culturelles.pdf
- Conférence régionale des élus. (2008). *Plan Régional d'accessibilité aux services de garde. Sommaire d'analyse et de recommandations. Analyse des besoins en matière de services de garde éducatifs*
http://credemontreal.qc.ca/wp-content/uploads/2012/02/20080418-Sommaire-Recommandations_serv-garde.pdf
- Montréal en statistiques. Division de la planification urbaine (2013). *Profil de district électoral Sault-Saint-Louis. Arrondissement de LaSalle - Édition 2013*.
http://ville.montreal.qc.ca/pls/portal/docs/PAGE/MTL_STATS_FR/MEDIA/DOCUMENTS/16_SAULT-SAINT-LOUIS_1.PDF
- Montréal en statistiques. Division de la planification urbaine (2013). *Profil de district électoral Cecil-P.-Newman. Arrondissement de LaSalle - Édition 2013*.
http://ville.montreal.qc.ca/pls/portal/docs/PAGE/MTL_STATS_FR/MEDIA/DOCUMENTS/17_CECIL-P.NEWMAN.PDF
- Montréal en statistiques. Division de la planification urbaine (2014). *Profil sociodémographique de l'arrondissement LaSalle - Édition mars 2014*.
http://ville.montreal.qc.ca/pls/portal/docs/PAGE/MTL_STATS_FR/MEDIA/DOCUMENTS/PROFIL_SO_CIOD%29MO_LASALLE.PDF
- Tremblay, Y. (2013). Mosaïque Culturelle de LaSalle. *Table d'Action et de Concertation en petite enfance de LaSalle*.

Annexe

Étude des besoins des familles d'immigration récente de LaSalle

Table d'Action et de Concertation en petite enfance (TAC)



Brise-glace : Immigrer à LaSalle c'est...

Section 1 : Expérience d'établissement

1. Est-ce que LaSalle est le premier quartier dans lequel vous vous êtes installés en arrivant au Québec ou au Canada?
2. Pourquoi avoir choisi LaSalle?
3. Êtes-vous arrivés seuls ou accompagnés?
 - 3.1 Combien d'entre vous êtes arrivés au Canada avec de jeunes enfants?
 - 3.2 Combien d'entre vous avez eu des enfants, une fois installés à LaSalle? (inclure les femmes présentement enceintes)
4. Pour les familles qui sont arrivées avec de jeunes enfants, qu'avez-vous trouvé le plus difficile versus le plus facile depuis votre arrivée?

Difficile	Facile

5. Pour les familles qui ont eu des enfants nés à LaSalle, qu'avez-vous trouvé le plus difficile versus le plus facile depuis votre arrivée?

Difficile	Facile

6. Est-ce qu'il y a des personnes ou des organismes [ou autres] qui vous ont aidé à vous orienter (informer) à LaSalle? Si oui, lesquels et en quoi cela a facilité votre intégration?

6.2 Pour les familles qui sont arrivées dans un autre quartier, est-ce que des personnes ou des organismes (ou autres) vous ont aidé à vous orienter? Si oui, lesquels et en quoi cela a facilité votre intégration?

Section 2 : Besoins des familles

7. Quels sont les principaux besoins d'une famille avec (au moins) un enfant de 0-5ans?
8. Selon vous, existe-t-il des ressources (organismes, services) qui peuvent répondre à ces besoins?

Besoins (#7)	Services	Qui a déjà utilisé ce service?

9. En tant que parents immigrants, croyez-vous que vos besoins sont comparables aux besoins d'un parent qui est né ou qui a grandi au Québec? Expliquez quelles sont les similitudes et les différences.

Similitudes	Différence

10. Si vous pouviez faire apparaître n'importe quelle ressource qui pourrait vous aider dans votre processus d'établissement et l'intégration, que feriez-vous apparaître?

11. Quels sont les facteurs qui font que vous utilisez ou non un service dans un organisme? [ex. accueil, langue, etc.]

Brise-glace : intervenir auprès des familles d'immigration récente c'est ...

Section 1 : Expérience d'établissement et d'intégration

1. Selon vous, quelles sont les plus **grands défis** vécus par les familles d'immigration récente à LaSalle qui :

Arrivent avec de jeunes enfants	Ont leur premier enfant à LaSalle

Section 2 : Besoins des familles

- 2. Quels sont les principaux besoins des familles (peu importe l'origine) avec au moins un enfant de 0-5ans?
- 3. Croyez-vous que les familles d'immigration récente ayant de jeunes enfants ont des besoins particuliers que n'ont pas les familles qui sont nées au Québec?
- 4. Est-ce que les ressources dans le quartier répondent aux besoins (toute la colonne 1) des enfants et de leur famille?
- 5. Quels sont les services à LaSalle qui pourraient aider ces familles à répondre aux besoins identifiés?

Section 3 : Facteurs d'utilisation des services

- 6. Croyez-vous que les familles d'immigration récente utilisent ces ressources (#5)?
 - 6.1 Pourquoi? (En quoi tels ou tels service et/ou activité peuvent répondre à leurs besoins?)
- 7. Est-ce que les familles d'immigration récente fréquentent vos organismes?
 - 7.1 D'après vous, pourquoi?
- 8. Existe-t-il des barrières qui nuisent à l'utilisation des ressources par les familles d'immigration récente?
- 9. D'après vous quels sont les facteurs qui favorisent l'utilisation des ressources du milieu par les parents d'immigration récente (ex. accueil, langue, etc.) ?
- 10. Si vous pouviez faire apparaître n'importe qu'elle ressource qui pourrait faciliter l'établissement et l'intégration des familles nouvellement arrivées à LaSalle, que feriez-vous apparaître?
- 11. Si vous pouviez faire apparaître n'importe qu'elle ressource qui pourrait faciliter votre travail auprès des familles nouvellement arrivées à LaSalle, que feriez-vous apparaître?

Introduction

« Bonjour, je m'appelle X et voici ma/mon collègue X, nous représentons plusieurs organismes qui travaillent auprès des familles de LaSalle²⁸. Ces organismes souhaitent connaître votre opinion sur les services qu'ils offrent. Nous sommes ici aujourd'hui parce que nous cherchons des personnes qui seraient intéressées à remplir un petit sondage. Vos réponses permettraient à ces organismes d'améliorer leurs services pour qu'ils répondent mieux à VOS besoins. Je vous assure qu'aucun renseignement personnel qui permettrait de vous identifier ne vous sera demandé. Il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses ».

Tout d'abord, je dois vous poser quelques questions afin de vérifier si vous êtes admissibles à notre sondage:

Section A : Admissibilité

1. Depuis combien de temps **habitez-vous LaSalle**? (Encercler la réponse)

a. Entre 0 et 1 an b. Entre 1 an et 2 ans c. Entre 2 ans et 3 ans d. Entre 3ans et 4 ans e. Plus de 4 ans

2. Quand êtes-vous **arrivé²⁹ au Canada**? (Encercler la réponse)

a. 2009 b. 2010 c. 2011 d. 2012 e. 2013 f. 2014

3. Combien d'enfants **de moins de 5 ans** avez-vous? (Plus d'une réponse peut être sélectionnée, par exemple a) et e)))

a. 1 b. 2 c. 3 d. 4 et plus e. Vous êtes enceinte

Veillez préciser l'âge de votre (ou vos) enfant (s) (même ceux âgés de 5 ans et +) : _____

****Si la personne n'a pas pu répondre aux trois questions de la section A :**

« Vous n'avez pas besoin de répondre au reste du sondage, car nous cherchons à recueillir l'opinion des familles d'immigration récente de l'arrondissement LaSalle ayant de jeunes enfants. La TAC vous remercie d'avoir participé ».

****Si vous la personne a pu répondre aux trois questions de la section A,** veuillez passer aux sections B, C, D et E

²⁸ La **Table d'action et de concertation en petite enfance de LaSalle (TAC)** est un regroupement d'organismes communautaires, services de garde et d'institutions (écoles primaires, CLSC, bibliothèque).

²⁹ Dans ce document, le genre masculin est utilisé comme générique, dans le seul but de ne pas alourdir le texte

Section B : Connaissance et utilisation des ressources du quartier

Avez-vous déjà entendu parler de ces organismes?	OUI ---- comment en avez-vous entendu parler? <i>Voici quelques exemples, vous pouvez choisir une ou plusieurs lettre (Ex. a, b) :</i> a. Lors de la francisation b. En discutant avec des amis c. À l'école de mon (mes) enfant (s) d. À mon lieu de culte (église, mosquée, gurdwara) e. À la garderie de mon enfant f. Dans les journaux g. Lors de la vaccination de mon enfant h. Autres (spécifiez)	NON	30. Avez-vous déjà utilisé leurs services?	
			OUI	NON
4. Bureau de consultation jeunesse (BCJ)				
5. CCS Community Services				
6. Centre de la jeunesse et de la famille Batshaw ou Centre jeunesse de Montréal -IU				
7. Club garçons et filles de LaSalle				
8. Jardin d'enfants Topinambour				
9. Tender Loving Care Co-op Center				
10. C.S.S.S Dorval-Lachine-LaSalle/ CLSC LaSalle				
11. Maison des familles de LaSalle				
12. Maison Elizabeth House				
13. Bibliothèque l'Octogone				
14. Table de Développement Social de LaSalle				
15. Nutri-centre LaSalle				
16. A.I.R-S.O.M/ Centre Prisme				
17. Centre d'Éducation aux Adultes de LaSalle				
18. CDEC LaSalle – Lachine				
19. Cegep André-Laurendeau				
20. Centre du Vieux Moulin de LaSalle				
21. PACC Adult Center				
22. Centre Local d'Emploi LaSalle				
23. Club de recherche d'emploi du Sud-Ouest de Montréal (CRESOM)				
24. Centre Service Canada				
25. Destination travail / Carrefour jeunesse emploi de LaSalle				
26. Hope (Paroisse Saint-John Brébeuf)				
27. TRIADE				
28. Corporation L'Espoir				
29. Centre culturel et communautaire Henri-Lemieux				

31. Utilisez-vous **les services de garde** pour vos enfants de moins de 5ans?

- OUI -- **Si oui**, lequel?
- a. Centre de la petite enfance (CPE) à LaSalle
 - b. Garderie à 7\$ (inclus milieu familial) à LaSalle
 - c. Garderie à plus de 7\$ à LaSalle
 - d. Service de garde (garderie ou CPE) situé dans un autre quartier
 - e. Service de garde dans un organisme communautaire
- NON -- **Si non**, pourquoi?
- a. Je n'ai pas trouvé de place
 - b. Je n'ai pas besoin de ce service
 - c. Je ne sais pas comment fonctionne le service de garde au Québec
 - d. Je n'ai pas confiance en ce service
 - e. Autres (spécifiez) _____

Section C : Promotion et diffusion des ressources

32. Quel est le meilleur moyen pour vous **faire connaître nos services**? (Plusieurs réponses sont possibles)

- a. Dans le journal le Messenger de LaSalle
- b. Dans le journal le Suburbain de LaSalle
- c. Dans le journal de ma communauté culturelle
- d. Dans mon lieu de culte (église, mosquée, gurdwara, etc.)
- e. À l'école de mon enfant
- f. À la garderie de mon enfant
- g. Lors de la vaccination de mon enfant
- h. Dans mon immeuble à logement
- i. Je ne suis pas intéressé à connaître les services des organismes de LaSalle
- j. Autres (spécifiez) _____

Section D : Besoin des familles

Toujours dans le but d'améliorer l'offre de services répondant aux besoins des familles avec jeunes enfants et à mieux la faire connaître, **veuillez identifier les personnes ou ressources auxquelles vous faites appel dans les situations suivantes :**

33. Quand vous avez besoin **de garder vos enfants seulement pour quelques heures**

- a. À des amis, voisins ou membres de votre famille
- b. À votre lieu de culte (ex. église, mosquée, mandir, gurdwara)
- c. Aux ressources de votre communauté d'origine (ex. école, association, site internet)
- d. À des organismes communautaires qui offrent un service de halte-garderie
- e. À votre service de garde (CPE, garderie en milieu familial ou privée)
- f. J'aimerais en parler, mais je ne sais pas à qui m'adresser
- g. Autres (spécifiez) _____

34. Quand vous avez besoin **de garder votre enfant pour aller travailler**

- a. À des amis, voisins ou membres de votre famille
- b. À votre lieu de culte (ex. église, mosquée, mandir, gurdwara)
- c. Aux ressources de votre communauté d'origine (ex. école, association, site internet)
- d. À des organismes communautaires
- e. À votre service de garde (CPE, garderie en milieu familial ou privée)
- f. J'aimerais en parler, mais je ne sais pas à qui m'adresser
- g. Autres (spécifiez) _____

35. Quand vos enfants ont besoin **de soins de santé**

- a. À des amis, voisins ou membres de votre famille au Québec
- b. À votre lieu de culte (ex. église, mosquée, mandir, gurdwara)
- c. Aux ressources de votre communauté d'origine (ex. école, association, site internet)
- d. À des organismes communautaires
- e. À des services publics (ex. CLSC, cliniques, école ou garderie de mon enfant)
- f. J'aimerais en parler, mais je ne sais pas à qui m'adresser
- g. Autres (spécifiez) _____

36. Quand vous avez besoin **d'aide alimentaire et/ou vestimentaire** (ex. votre budget ne vous permet pas d'acheter les aliments de bases pour nourrir votre famille ou d'habiller convenablement votre famille)

- a. À des amis, voisins ou membres de votre famille au Québec
- b. À votre lieu de culte (ex. église, mosquée, mandir, gurdwara)
- c. Aux ressources de votre communauté d'origine (ex. école, association, site internet)
- d. À des organismes communautaires
- e. À des services publics (ex. CLSC, cliniques, école ou garderie de mon enfant)
- f. J'aimerais en parler, mais je ne sais pas à qui m'adresser
- g. Autres (spécifiez) _____

37. Quand vous avez **besoin d'information et d'orientation** sur la vie à LaSalle (par exemple, sur comment trouver un logement, sur comment inscrire vos enfants à l'école ou à la garderie, etc.)

- a. À des amis, voisins ou membres de votre famille au Québec
- b. À votre lieu de culte (ex. église, mosquée, mandir, gurdwara)
- c. Aux ressources de votre communauté d'origine (ex. école, association, site internet)
- d. À des organismes communautaires
- e. À des services publics (ex. CLSC, cliniques, école ou garderie de mon enfant)
- f. J'aimerais en parler, mais je ne sais pas à qui m'adresser
- g. Autres (spécifiez) _____

38. Y a-t-il **d'autres moments où vous auriez besoin d'aide**, mais que nous n'avons pas mentionnés?

NON ou OUI --- Si oui, spécifiez _____

39. Y a-t-il des ressources ou des services auxquels vous aimeriez **avoir accès dans le quartier** afin de mieux répondre aux besoins de votre famille?

NON ou OUI --- Si oui, spécifiez _____

Les services suivants sont offerts par différents organismes lasallois, seriez-vous intéressé à les utiliser?

	OUI	J'utilise déjà	NON	Peut-être (spécifiez)
41. Atelier d'information sur l'alimentation des enfants de 0-5ans <u>pour les parents</u> (ex. s'alimenter lors de la grossesse, préparer de la purée pour bébé, faire un lunch à la maternelle)				
42. Ateliers d'information sur le développement de l'enfant 0-5 ans <u>pour les parents</u> (ex. développement du langage et de la motricité chez l'enfant)				
43. Activités sur le développement de l'enfant 0-5ans <u>pour les parents et leurs enfants</u> (ex. une éducatrice enseigne aux parents des activités à faire avec leurs enfants)				
44. Atelier de préparation à l'accouchement , à l'allaitement maternel et aux soins du bébé				
45. Visite à domicile après la naissance du bébé				
46. Atelier <u>pour les parents</u> sur diverses thématiques qui ont pour objectif d'aider les parents à éduquer leurs enfants (ex. gérer la discipline ou les crises chez l'enfant)				
47. Activité <u>pour les enfants</u> qui a pour but de stimuler le développement de l'enfant				
48. Activité physique <u>pour les enfants</u> (ex. danse, natation, soccer)				
49. Activité de lecture et de compréhension de la langue française et anglaise <u>pour les enfants</u>				
50. Atelier <u>pour les parents</u> nouvellement arrivés au pays (ex. atelier sur le système scolaire : comment inscrire vos enfants à l'école de quartier, comment fonctionne les classes d'accueil, etc.)				
51. Camp de jour				
52. Service en francisation (cours de français et atelier de conversation) <u>pour les adultes/parents</u>				
53. Service en employabilité (aide à la recherche d'emploi) <u>pour les adultes/parents</u>				

Informations démographiques (Section E)

<p>54. Dans quel groupe d'âge vous situez-vous?</p> <p>a. 15 à 24 ans c. 35 à 44 e. 55 à 64 b. 25 à 34 d. 45 à 54 f. 65 et plus</p>	<p>55. Sexe</p> <p>a. Masculin b. Féminin</p>
<p>56. Quel est votre pays de naissance?</p> <p>_____</p>	<p>58. Quel est votre statut d'immigration actuel?</p> <p>a. Résident permanent b. Demandeur du statut de réfugié c. Réfugié accepté d. Étudiant international e. Travailleur temporaire f. Citoyen canadien g. Aucun statut h. Je ne sais pas</p>
<p>57. Quelle (s) langue (s) parlez-vous à la maison</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	
<p>59. Quelle est votre situation actuelle? (Plusieurs réponses sont possibles)</p> <p>a. Je suis employé b. Je suis en recherche d'emploi c. Je reçois de l'assurance Emploi (chômage) d. Je reçois de l'aide sociale (sécurité de revenu) e. Je suis aux études f. Je suis une personne au foyer/aidant g. Autres</p>	<p>60. Avez-vous un conjoint (e) (un mari /une épouse) qui habite avec vous? OUI NON</p>
	<p>61. Quel est votre plus haut niveau d'éducation complété?</p> <p>a. École secondaire ou moins (11 années ou moins) b. Certificat professionnel/formation courte c. Diplôme d'études collégiales (DEC) d. Baccalauréat e. Études supérieures (maîtrise ou doctorat)</p>
<p>62. Afin d'évaluer les ressources disponibles dans votre quartier, pourriez-vous indiquer votre code postal <u>ou</u> le nom de votre rue :</p> <p>_____</p>	

« Merci d'avoir pris le temps de compléter ce sondage.

Vos réponses nous aideront à améliorer les services pour les familles avec jeunes enfants de LaSalle »

Questionnaire rempli par (nom de l'enquêteur) _____ le _____ 2014

Langue d'entrevue : _____

Commentaires : _____

Codage groupes focus

Analyses des groupes de discussion avec les parents et les intervenants de LaSalle par thèmes

Sous-thèmes	Thème 1 : Soins de santé	Fréquence ³⁰ : 1
<p>Accès à un médecin de famille</p>	<p>Pour la grande majorité des participants, trouver un médecin de famille, un pédiatre ou un gynécologue a été un des plus grands défis qu'ils ont dû surmonter avec leur famille. Cependant, l'expérience varie quelque peu selon s'ils sont arrivés avec de jeunes enfants, seuls ou s'ils ont eu des enfants une fois installés. Ce sous-thème a aussi été identifié comme un des principaux besoins des familles.</p> <p>Pour les participants qui sont arrivés au Canada avec de jeunes enfants et/ou enceinte (4 participantes sont arrivées enceintes, dont 2 étaient accompagnées de jeunes enfants), ce défi a été particulièrement prépondérant :</p> <p>Pour les participantes enceintes par exemple, l'expérience d'établissement a tourné autour de l'accès rapide à un médecin qui pourrait les aider à accoucher. D'ailleurs, pour celles qui ne parlaient pas le français ni l'anglais, elles ont toutes affirmé qu'elles avaient eu de la difficulté à trouver des ressources en général pour les aider.</p> <p>Pour les participants (es) qui ont eu des enfants une fois installés à LaSalle, l'expérience a été différente. Pour plusieurs, « <i>une fois enceinte, toutes les portes étaient ouvertes</i> » (part.P) et trouver un médecin ou un gynécologue a été facile et ce, particulièrement rendu au 3e mois de grossesse.</p> <p>Un participant dont sa femme a eu un enfant prématuré, l'expérience n'a pas été si facile que le reste des participants « <i>C'est vraiment difficile de trouver un médecin de famille et c'est très rare [d'en trouver un]. On peut attendre un mois, trois mois, quatre mois avant d'avoir un rendez-vous. C'est difficile. On avait des questions, on voulait savoir [qu'est-ce qui se passait]</i> » (part.Y).</p> <p>Une autre participante qui a eu son enfant dans un autre quartier (centre-ville) a mentionné qu'il a été très difficile de trouver un médecin pour son bébé lorsqu'elle a déménagé à LaSalle « <i>It was difficult for us at the beginning because, you know, we had a baby and we lived in Downtown where we could find more doctor... then [when they arrived in LaSalle] we had to go to the CLSC, but there were no doctors in CLSC so that was the thing that worried me at the beginning</i> » (part.W)</p>	1

³⁰ **Une échelle de 1 à 4 indique la fréquence d'utilisation du thème (ou sous-thème) par les 24 participants :**

- 1= Le thème a été mentionné par la majorité des participants
- 2= Le thème a été mentionné par la moitié des participants
- 3= Le thème a été mentionné par le quart des participants
- 4= Le thème a été mentionné par quelques participants

	<p>Une participante a raconté sa surprise quand elle a découvert qu'après la naissance de son enfant, l'accès à un pédiatre n'était pas automatique et qu'elle devrait en chercher un elle-même. « <i>Nous n'avons pas de liste des pédiatres ou des médecins, comment je vais faire?</i> » (part.P). Une autre participante a corrigé la dame en lui disant que dans les groupes OASIS, elles recevraient ce genre d'information. L'autre femme a répondu que si elle n'était pas dans OASIS elle n'aurait jamais eu ce genre d'information.</p>	
<p>Comprendre le fonctionnement du système de santé</p>	<p>Pour les familles qui sont arrivées avec de jeunes enfants, une grande proportion des participants ont trouvé difficile de s'adapter à un nouveau système de santé et même, lors des groupes focus, plusieurs semblaient dire qu'ils ne le comprenaient pas encore. Quelques exemples ont été donnés, savoir où aller pour les vaccins des enfants, où trouver des spécialistes (gynécologue, pédiatre, dentiste et médecins de famille, comprendre la différence entre l'hôpital, le CLSC, les cliniques, comprendre ce qu'est le sans rendez-vous.</p> <p>Quelques participants ont mentionné ne pas comprendre en quoi consistait le CLSC et se demandaient quels types de services y étaient offerts. « <i>Qu'est-ce qu'ils font à l'intérieur de cette grosse bâtisse. Il devrait y avoir plus de cliniques au lieu d'un CLSC</i> » (part.K).</p> <p>Une participante a expliqué qu'elle était préoccupée parce qu'elle avait un problème de santé qu'elle avait déjà dans son pays. Elle devait voir un médecin afin de poursuivre son suivi, mais elle ne savait pas à qui s'adresser « <i>Je ne savais pas qu'il y avait des cliniques sans rendez-vous</i> » (part.Q). Elle a cherché de l'information pour trouver un médecin sur des forums bulgares et québécois.</p> <p>Un papa a raconté comment lui et sa femme s'étaient présentés à l'urgence de l'hôpital avec leur bébé pour quelques choses qu'un médecin de famille ou une clinique (par exemple sans rendez-vous) auraient pu régler. Ils auraient évité ainsi une attente de 8 heures à l'urgence. Cependant, à ce moment, ils ne savaient pas où aller.</p> <p>Une autre a partagé son choc face au mode de fonctionnement au Québec « <i>lorsque vous êtes enceintes dans mon pays [Cameroun], vous êtes suivies dès le premier mois, ici il est vraiment difficile de trouver un docteur avant le 3^e mois!</i> » (part.L).</p> <p>Selon une autre participante, la naissance de son enfant au Québec lui a ouvert des portes.</p> <p>Avoir le français comme langue maternelle et avoir de la famille proche déjà installée à LaSalle a facilité pour quelques participants leur compréhension du système de santé.</p>	2
<p>Perception des intervenants</p>	<p>Ce thème a été brièvement discuté et identifié comme un des principaux besoins des familles. « <i>[L'accès aux] ressources au niveau de la santé, des besoins pour les enfants : un pédiatre, un médecin de famille, etc</i> » (part.B9).</p>	
<p>Le délai de carence</p>	<p>Un seul participant a mentionné le délai de carence. Une des difficultés qu'il a dû faire face : « <i>avoir accès aux services de santé dans les 3 premiers mois</i> » (part.K). Le participant a expliqué que son fils avait le bras cassé à son arrivée et que la famille devait payer un gros montant pour faire retirer le plâtre.</p>	5

Perception des intervenants	Besoin de trouver des ressources en santé durant le délai de carence.	
Thème 2 : Services de garde L'accès aux services de garde subventionnés		Fréquence: 1
<p>Trouver une place en garderie a été identifié par tous les participants comme un des plus grands défis qu'ils ont dû surmonter avec leur famille et un des plus grands besoins, selon eux, des familles d'immigration récente avec de jeunes enfants à LaSalle. Même si l'expérience varie de quelque peu entre les parents arrivés avec des enfants et ceux qui ont eu des enfants une fois installés, tous approuvent que le défi est grand et qu'il a un impact important sur leur vie.</p> <p>Pour les participants qui sont arrivés avec des enfants, tous étaient d'accord pour dire que c'était une des plus grandes difficultés qu'ils avaient rencontrées depuis leur arrivée et que ce thème avait été une priorité dans leur démarche d'établissement.</p> <p>Pour une maman monoparentale qui est arrivée à LaSalle avec sa petite fille, elle a trouvé difficile de trouver une garderie, surtout quand il fut le temps d'intégrer le travail « <i>c'est vraiment difficile d'être mère célibataire, trouver quelqu'un pour garder ma fille. J'avais trouvé du travail, mais avec ma fille, je n'ai pas pu le prendre (...) C'est difficile de trouver quelqu'un de confiance pour garder ma fille</i> » (part.O).</p> <p>Plusieurs participants ont précisé que l'accès aux services de garde était accessible, cependant comme une participante a bien soulignée « <i>c'est très facile de trouver des services de garde pour les enfants, tout le monde peut en trouver, mais des services subventionnés, ça c'est autre chose!</i> » (part.N). Dans les quatre groupes, les participants ont affirmé qu'en effet, trouver une garderie subventionnée était très difficile, ce qui causait un grave problème pour les parents nouvellement arrivés. Payer une garderie à 35\$, par exemple, s'avérait être inconcevable pour les participants, mais toutefois facile à trouver.</p> <p>Dans deux des quatre groupes animés, les participants se questionnaient sur le fonctionnement des frais de garde anticipés. Une participante a mentionné que le gouvernement lui avait demandé de rembourser 400\$ pour les frais de garde, une autre a mentionné ne pas avoir reçu de remboursement.</p>		

	<p>Le manque de compréhension du fonctionnement du service de garde au Québec est un enjeu qui était présent dans tous les groupes. Par exemple, comprendre le remboursement pour les garderies non subventionnées, faire la distinction entre CPE, milieu familial et garderie privée (subventionnée ou non), savoir comment trouver une garderie dans son quartier (dont pour les poupons), savoir comment trouver une place et comprendre le fonctionnement des listes d'attentes. De plus, plusieurs participants n'avaient jamais entendu parler des haltes-garderies.</p> <p>Surtout, au sein des participants, il y avait une préoccupation de trouver le service de garde le meilleur pour leurs enfants, d'avoir confiance en le service « <i>non seulement une garderie, mais une bonne garderie</i> » (part.Z). D'ailleurs, selon ce même participant « <i>vous n'avez aucune chance de trouver une garderie subventionnée pour le premier enfant, pour le deuxième c'est OK. Pour bébé très difficile</i> ».</p> <p>Une participante a mentionné que trouver une garderie pour un enfant avec une déficience (autisme) était très difficile, y compris tous les services spécialisés pour les enfants à difficulté particulière.</p> <p>Trouver des places dans les services de garde subventionnés a aussi été nommée par les intervenants comme un défi pour les familles d'immigration récente, particulièrement pour celles aux statuts précaires (ex. demandeur d'asile).</p> <p><i>« Il y a un gros problème là. Les Québécois ont ce problème... Les gens qui arrivent qui n'ont pas de statut [demandeur d'asile] ont pas droit au service de 7 dollars par jour. C'est sûr qu'ils se retrouvent dans un vide, ils ne peuvent pas payer dans le privé 30-35 dollars par jour. Quelques fois, avant d'avoir leur statut, ça peut prendre un an, deux ans, trois ans. Fac là ils sont dans le vide, ils ne peuvent ne pas utiliser le service à 7 dollars par jour ni payer 35 dollars »</i> (part.B2).</p>	1
Perception des intervenants	<p>L'accès aux services de garde à des répercussions importantes sur la famille, tel que franciser les enfants dès la petite enfance et permettre aux femmes de « <i>s'épanouir</i> » (part.B3) de la femme : « <i>En milieu familial, c'est à peu près pareil (...) c'est sûr qu'aussitôt... s'ils n'ont pas de statut pis ils finissent par avoir un statut, ils veulent les mettre en service de garde où ça parle français, parce que c'est sûr que l'enfant est obligé d'aller à l'école française à la maternelle. Donc, ils savent qu'il va être en classe d'accueil. Pis quelques fois ça peut durer un an, un an et demi. Donc si l'enfant au moins connaît la langue ben tant mieux (...)</i>.</p> <p><i>[De plus], quand les femmes ont une place en service de garde, ces femmes-là explosent OK, parce que ça leur donne la liberté d'aller apprendre le français, d'aller étudier, de même se trouver un travail, ça pour la femme, c'est beaucoup</i> » (part.B2).</p> <p>Rôle de la mère de garder les enfants : « <i>Parce que, malgré la bonne volonté du conjoint, son mari, les hommes dans différentes cultures ce n'est pas leur rôle de s'occuper de l'enfant, c'est vraiment le rôle de la mère</i> » (part.B1).</p>	

Sous-thèmes	Thème 3 : Réseau d'entraide	Fréquence: 1
Solitude et soutien	<p>Le sentiment d'être seule, de ne pas savoir quoi faire, où aller et à qui s'adresser quand il y a un problème a été soulevé dans tous les groupes. Comme un papa a mentionné, « <i>here [au Canada/à LaSalle] You're all by yourself</i> » (part.Y).</p> <p>Le manque de soutien, notamment de la famille, avait et est encore pour la plupart des participants très difficile. Quelques-uns ont mentionné qu'ils vivaient de la « <i>solitude</i> », par exemple, une participante a expliqué qu'il était difficile d'avoir une vie sociale quand on n'a pas de soutien avec les enfants; qu'elle ne pouvait pas participer à des événements et des activités si elle ne pouvait pas venir avec ces deux jeunes enfants.</p> <p>Plusieurs participants trouvaient difficile de ne pas avoir de personne pour leur donner un répit avec les enfants – un rôle que la famille aurait joué dans leur pays d'origine. Quelques exemples ont été mentionnés, par exemple avoir une personne pour faire les courses, pour t'aider avec les tâches ménagères, pour aller chercher ton enfant à la garderie si tu as un empêchement ou encore, pour t'aider après l'accouchement : « <i>pour te permettre d'avoir un peu de temps pour toi</i> » (part.J).</p> <p>Une autre participante a exprimé son besoin de « trouver une personne de confiance qui peut venir me visiter à la maison et quelques fois garder ma fille. Dès fois, quand je suis à la maison, je fais tout, je me sens seule, comme dans un désert, des fois j'ai besoin de parler à quelqu'un...alors, j'aimerais vraiment avoir quelqu'un de confiance. C'est difficile de se faire des amis » (part. O). Pour une autre participante, elle aurait voulu avoir sa famille « parce que j'ai besoin de parler, comme je suis enceinte, j'ai besoin d'aide dès fois » (part. S).</p> <p>Pour un autre participant, ce soutien l'aiderait dans son processus d'établissement : « [c'est] difficile de naviguer à travers le système, donc avoir du soutien pour t'aider dans ça » (part.Q).</p> <p>Dans un des groupes, plusieurs participants ont nommé le besoin de socialiser avec d'autres mamans « <i>il n'y a pas d'autre famille, il n'y a pas d'autres femmes qui se promène avec des enfants. Il n'y a pas de communication entre les mamans. Quand il y a des parcs, c'est OK, mais l'hiver, c'est vraiment difficile</i> » (part.Y). Dans un autre groupe, ce besoin a été exprimé comme ceci : « <i>besoin de se faire des amis</i> ».</p> <p>Une participante a mentionné au groupe qu'il existe des « <i>mères visiteuses</i> » qui sont des bénévoles et qui viennent te visiter pour t'aider après l'accouchement « <i>par exemple, elles prennent ton bébé pour que tu te reposes, elles peuvent t'aider à faire les courses, plein de choses comme ça</i> » (part.L). Les 5 autres participants de ce groupe n'avaient jamais entendu parler de ce service, mais semblaient tous être très intéressés.</p>	

<p>Retour à la maison après l'accouchement</p>	<p>Le besoin de soutien était particulièrement le cas pour les femmes qui ont eu un enfant une fois installé à LaSalle (prochain sous-thème). En fait, sur les 24 participants, 18 d'entre d'eux ont eu des enfants une fois arrivées à LaSalle. Cependant, pour tous ces participants, le manque de soutien après l'accouchement a été une grande difficulté. D'ailleurs, c'était particulièrement le cas pour les femmes qui sont devenues mères pour la première fois à LaSalle. Voici le témoignage d'une de ces participantes :</p> <p>7 participantes étaient enceintes au moment des groupes focus et elles ont toutes partagé leur inquiétude face au manque de soutien qu'elles vivront après l'accouchement. Particulièrement pour celles qui n'ont pas d'amis ou de familles à LaSalle et qui ont de jeunes enfants. Une participante a partagé son inquiétude, « <i>j'espère, que je vais accoucher pendant que ma fille va être à la garderie, sinon je ne sais pas qu'est-ce que je vais faire avec elle... On ne peut pas laisser un jeune enfant seul à l'hôpital</i> » (part.O).</p> <p>Dans deux des quatre groupes, la question de faire venir un membre de la famille pour les aider après l'accouchement a été soulevée. Plusieurs posaient des questions sur la manière de faire venir leur mère, d'autres l'avaient déjà fait et donnaient des conseils. Plusieurs étaient mécontentes face aux nouvelles politiques d'immigration qui rendent beaucoup plus difficile le parrainage des parents. Pour la majorité des participants de ces deux groupes, faire venir un membre de leur famille était la solution pour répondre à leurs besoins après l'accouchement.</p> <p>Dans un groupe, des participants ont suggéré d'avoir un groupe de support après l'accouchement.</p>	<p>1 (6/6)</p>
<p>Contact à LaSalle avant l'arrivée</p>	<p>Sur les 24 participants, 19 d'entre eux se sont installés à LaSalle parce qu'ils avaient de la famille, des amis ou des connaissances (« <i>a friend of a friend of a friend of mine</i> » (part.Z) dans l'arrondissement. Ces « personnes réseau » les ont soutenus dans leur première démarche d'établissement.</p> <p>Pour la grande majorité, ce sont ces personnes qui leur ont trouvé un appartement à LaSalle ou dans un autre quartier (ceux pour qui LaSalle a été le deuxième quartier d'établissement), afin qu'ils aménagent dès leur arrivée au Québec. Il n'est pas surprenant de constater que, contrairement aux participants qui avaient des « personnes réseau » sur le territoire et pour qui trouver un appartement à leur arrivée a été facile, pour les personnes sans contacts au Québec, trouver un logement a été un grand défi (barrière de la langue, aucune référence, etc.).</p> <p>De plus, ces « personnes réseaux » ont aussi été une source d'information, par exemple « <i>si ce n'était pas pour mes amis, je n'aurais pas trouvé l'information nécessaire...par exemple, quand je suis tombée enceinte, mon ami m'a dit, va à cette clinique sans rendez-vous pour trouver un gynécologue...un autre ami m'a dit, va t'inscrire au CLSC pour le programme des femmes enceintes et immigrantes [OASIS]</i> » (part.P). Selon une autre participante, « <i>c'est difficile d'avoir de l'information, des conseils du médecin par exemple. Par chance, j'avais mes amis et mon mari</i> ». (part.T).</p> <p>Pour les participants qui ne parlaient pas français au moment de leur arrivée, les « personnes réseau » se sont avérées une ressource essentielle.</p> <p>« <i>Il n'y avait pas de livre sur la procédure à suivre quand vous êtes enceintes...seulement mes amis qui m'ont informé</i> » (part.P).</p>	<p>1</p>

Perception des intervenants	<p>Selon les intervenants, le thème « réseau d'entraide » a été nommé comme un des principaux besoins des familles d'immigration récente.</p> <p><u>Soutenir avec les enfants</u> : « Ils ont besoin d'un réseau, le mot qui me vient en tête back up. Si l'enfant est malade là, ils doivent venir chercher l'enfant, ce n'est pas toujours possible pour eux autres ils sont à l'école ou ils viennent de commencer un travail. Mais souvent y'ont personne, y'ont pas de back up, y'ont pas personne qui peut les aider (...) Et ils le nomment ça. Moi c'est une chose qui viennent constamment à la TDS me dire, j'ai un manque de réseau qui peut me donner un coup de main pour garder pour ci pour ça » (part.B8).</p>
	<p><u>Briser l'isolement des familles, le sentiment de solitude</u> :</p> <p>Témoignage d'une intervenante : « (...) je me sentais tellement seule, je ne savais pas, je ne connaissais pas les ressources à LaSalle et finalement c'est à la Maison de famille, mon troisième enfant, c'est à la maison de famille, j'ai appelé au CLSC et c'est eux qui m'ont donné l'information, mais j'ai passé vraiment des mois vraiment isolée, déprimée, et je me sentais tellement seule, mon mari est retourné au travail. Je ne savais pas quoi faire, parce que je pouvais plus aller au CLSC de... [mon ancien quartier] et il y avait beaucoup de groupes pour les parents avec les bébés et je ne savais pas ici [à LaSalle]... il y en avait beaucoup qui étaient en français, mais je me sentais plus confortable en anglais. J'étais isolée, je n'avais pas d'amis à LaSalle, je n'avais pas d'auto pour aller dans mon ancien quartier pour visiter avec un nouveau-né. J'ai passé un temps très très difficile, alors pour la santé mentale, d'être déprimée, tu te sens seule, t'as pas de soutien et... je trouve pour la santé mentale pour les parents, comment est-ce que tu peux aider tes enfants si... (part.B3).</p> <p><u>Les réseaux parallèles</u> : « Y'a aussi des réseaux parallèles. Et ça... ce que les Québécoises ont moins. C'est que ces femmes-là elles ont des ressources extraordinaires, écoute, ça fait trois mois qu'elles sont ici, elles ont une garderie, parce qu'elles s'activent. Elles ont l'ami de l'ami qui est la belle-sœur parce que son mari il travaillait en Algérie au même endroit, etc., et ils se retrouvent. Quelques fois, je suis fascinée de les voir aller. Je me dis, vous êtes plus débrouillardes que bien des filles comme nous [native du Québec] . Entre elles, elles ont... Moi je leur dis toujours, vous avez des ressources parallèles. Si je prends l'Europe de l'Est, surtout, ces femmes-là écoutent... L'ami est médecin, elles ont le médecin... Et là c'est structuré. Nous on s'évertue à vous faire des ressources pour qui pour quoi. Je ne parle pas de la dame réfugiée qui est arrivée depuis 2 semaines, là on parle d'autre chose. Mais c'est pour ça que les deux catégories dont on parlait tantôt sont très importantes, parce qu'entre elles, elles sont structurées. Moi elles ont presque toutes des places en garderie, comment ça? Comment ça t'as une place en garderie, toi? Elles sont débrouillardes! Écoute! C'est comme un réseau » (part.B7).</p>
Thèmes	Thèmes 4 : variés (parents)
S'orienter / Premières démarches	<p>Dans les quatre groupes, les participants ont mentionné qu'il avait été difficile de s'orienter dans l'arrondissement dans les premiers temps. Par exemple, de trouver les épiceries et les magasins où se vêtir à faible coût. Un participant a raconté que lui et sa famille étaient arrivés en plein hiver et qu'il avait été bien difficile de trouver un endroit pour habiller toute la famille avec des économies limitées.</p>

Fréquent
ca n/a

	<p>S'orienter à LaSalle consistait aussi à s'orienter dans les premières démarches d'établissement au Québec, par exemple comprendre les différents systèmes (santé, éducation, garde), trouver de l'information et compléter les paperasses administratives (NAS, carte d'assurance maladie, immigration, impôt). En fait, selon les groupes, s'orienter dans les premières démarches était un des besoins principaux des familles d'immigration récente avec de jeunes enfants. Cela était particulièrement le cas pour les familles qui sont arrivées avec plusieurs jeunes enfants et sans parler le français (ou voir même l'anglais).</p> <p>Dans un des groupes, la majorité des participants connaissaient des personnes déjà installées à LaSalle lorsqu'ils sont arrivés au Québec, mais ces personnes ne semblaient pas les avoir bien orientés. « <i>Ce n'est pas parce que vous avez des connaissances que ce sera plus facile de vous orienter. Souvent, ils manquent de connaissances...ce n'est pas de la mauvaise volonté, c'est juste qu'ils ne savent pas</i> ». (part.K). On peut penser que les participants avaient certaines attentes envers leurs contacts à LaSalle et que ceux-ci n'y aient pas répondu, particulièrement en ce qui a trait à aider la famille à s'orienter rapidement sur le territoire. D'ailleurs, l'importance de recevoir de « l'information véridique » a émergé à plusieurs reprises au long de la rencontre avec un de ces groupes.</p> <p>Plusieurs participants (50%) ont utilisé internet pour être en mesure de trouver l'information.</p>	1
Perception des intervenants	N'a pas été abordé	
Adaptation des enfants	Pour les participants qui sont arrivés avec des enfants d'âges scolaires, tous ont souligné l'adaptation de leurs enfants dans le système scolaire comme un défi que leur famille avait dû relever.	1
	La sensibilité des éducatrices face au processus d'adaptation des enfants est aussi un élément qui semble avoir marqué l'expérience d'établissement de quelques participants qui sont arrivés avec de jeunes enfants. Par exemple, une participante a expliqué que son fils de 2 ans faisait de grosses crises depuis leur arrivée au pays et qu'une éducatrice lui avait dit que son fils pourrait être refusé s'il continuait.	4
	Quelques participants allophones qui ne parlent pas encore français qui ont des enfants au primaire se sentaient impuissant face à l'intégration et l'adaptation de leurs enfants à l'école. Ils avaient l'impression qu'ils ne pouvaient pas les aider dû à la barrière de langue. Envoyer leurs enfants dans les écoles francophones avait été difficile, ils auraient préféré le système anglophone où ils auraient pu soutenir leurs enfants.	4
Perception des intervenants	N'a pas été abordé	

<p>Logement</p>	<p>Malgré qu'un grand nombre de participants n'aient pas eu de difficulté à trouver de logement en arrivant (grâce à des « personnes réseau »), la thématique du logement a été nommée par plusieurs comme un grand défi pour leur famille. D'après l'expérience des répondants, trouver un logement à prix abordable et qui accepte les enfants a été, et l'est encore pour plusieurs, très difficile. Comme une participante explique, « <i>quand les propriétaires me voyaient arriver avec mes 3 enfants, ils ne voulaient pas me louer d'appartement</i> » (part.D). Une autre a expliqué, « <i>j'étais enceinte de 8 mois quand je suis arrivée et quand les propriétaires me voyaient avec ma grosse bedaine, je savais qu'il ne me louerait pas d'appartement. Ils croient qu'un enfant, ça fait trop de bruit</i> » (part.E). Les participantes se sont plaintes à plusieurs reprises de l'intolérance des voisins et des propriétaires face à leurs enfants.</p> <p>Quelques participants ont affirmé qu'il était plus facile de trouver un logement qui accepte les enfants dans les endroits où il y a beaucoup d'immigrants, car ils ont eux-mêmes des enfants et sont plus tolérants.</p>	<p>3</p>
<p>Perception des intervenants</p>	<p>Pour les intervenants, le thème du logement a été identifié comme un défi et un besoin des familles. « <i>J'allais dire, mais je crois que ça rentre dans les besoins de base, le besoin locatif, pour les familles parce qu'on parle souvent à Montréal il n'y a pas d'espace pour les familles ou d'espace approprié pour les familles avec plus d'un enfant, et ça, c'est un besoin pour toutes les familles, qu'elles soient Québécoises ou immigrantes</i> » (part.B6). –Citation mise aussi dans le sous-thème « <i>Activité pour les enfants</i> ». « <i>Des logements salubres en plus. Parce que souvent ce qu'ils trouvent c'est des logements insalubres</i> » (part.B8).</p>	
<p>Langue</p>	<p>Sur les 24 participants, 4 avaient le français comme langue maternelle, 1 l'anglais et 19 une langue autre que le français et l'anglais. Pour plusieurs participants allophones, la barrière de la langue a été une difficulté qui ont dû, et encore pour certain, faire face depuis leur arrivée. Selon une grande proportion des participants, l'accès au cours de français a été relativement facile. « <i>Starting to study French was easy because when we arrived here, you know, it was very quick to start a conversation classes</i> » (part.X). Pour les participants francophones, l'expérience a été différente, c'est plutôt le manque de connaissance de l'anglais qui a été difficile, particulièrement au moment d'intégrer le marché du travail. Comme une participante francophone explique, « <i>trouver un travail était vraiment difficile. Je ne sais pas si c'est parce que je suis immigrante...c'est à cause de la langue...les gens sont obligés de parler anglais</i> » (part. U).</p>	<p>2</p>

Perception des intervenants	<p>La langue a été nommée comme un défi que plusieurs familles doivent faire face.</p> <p>« <i>Un autre défi pourrait être l'apprentissage du français. Et pour les personnes qui viennent des pays francophones, la possibilité d'apprendre l'anglais qui est très en demande sur le marché de l'emploi. La rareté des cours, le prix des cours d'anglais et la durée qui souvent les blocs –c'est beaucoup de temps dans la semaine, donc s'ils font ça, ils ne peuvent pas faire autre chose en même temps</i> » (part. B6).</p> <p><u>Défi pour les parents d'aider leurs enfants</u> : « <i>Pour moi, je trouve que c'est vraiment la langue. C'est comme dans ma classe de 4 à 5 ans, c'est leur première expérience dans une garderie. Ils sont habitués d'être avec leur mère toute la journée. Ils rentrent dans notre programme ils ne savent pas ni l'anglais ni le français. Pis les parents sont très inquiets parce qu'ils doivent entrer à l'école francophone au mois de septembre. Il y a beaucoup de panique. Après tu vois les parents, parce qu'entre 0 à 5 ans, c'est très facile d'apprendre des langues, mais après ça, les parents sont comme : comment je vais l'aider avec les devoirs, quand ils vont rentrer à la maison, je ne sais pas quoi faire. On a le programme après l'école pour les enfants alors, je rassure les parents qu'ils peuvent toujours les faire venir ici au mois de septembre après l'école</i> » (part. B3).</p> <p><u>Défi de la communication entre intervenants et parents</u> : « <i>Mais je trouve que la langue [c'est un défi], et même de communiquer avec les parents, s'il y a une situation, j'utilise mes mains, je ne veux pas les insulter non plus. C'est difficile, parce que présentement on a une famille d'arabe pis on a une situation avec l'enfant et on ne peut pas communiquer. Ils ne parlent ni français ni anglais. On essaye avec de petits mots et desfois elle [la mère] ne comprend pas et elle pense que c'est quelque chose de plus grave. C'est vraiment vraiment difficile. Tu utilises des dessins, des schémas, tu ne veux pas les insulter, mais quand même...</i> (part.B3).</p> <p><u>Besoin d'interprète</u> : « <i>Des familles qui viennent d'arriver qui parlent ni français ni anglais, par exemple pour juste les accompagner chez le médecin ou même de comprendre les communications de l'école ou des informations qui sont transmises ben desfois ils ont aucune idée. Même et souvent, pour le médecin c'est un facteur important, car les familles se présentent chez le médecin [et veulent] avoir accès à un interprète.. Même au CLSC et à l'hôpital, c'est tellement compliqué</i> » (part.B5).</p>
Emploi	<p>Intégrer le marché du travail a été identifié comme un défi que les familles, particulièrement celles arrivées avec de jeunes enfants, doivent faire face. Quelques participants ont mentionné qu'avoir plus d'opportunité de bénévolat cela les aiderait à trouver un emploi (expérience de travail « québécoise » et lettre de recommandation), mais aussi à mieux s'intégrer à LaSalle.</p>

Perception des intervenants	« Un autre besoin surtout pour la catégorie d'immigration qui appartient aux travailleurs qualifiés, c'est la capacité pour la personne immigrante de se trouver rapidement un emploi autre qu'un emploi alimentaire, parce que souvent dans beaucoup de cas l'immigration est décidée par un membre de la famille et la famille suit donc celui qui a décidé de quitter assume la responsabilité pour toute la famille et c'est un stress énorme de pas pouvoir rapidement retrouver un niveau de vie qui est comparable à celui d'avant, ce qui fait que le climat dans la famille peut être tendu, les enfants, surtout les petits enfants, ressentent ce climat de tension entre les parents, peut-être de discussion, le stress du parent même si tout va bien entre les deux parents, quand même les deux sont stressés parce qu'ils n'ont pas d'emploi, parce qu'ils font des efforts et ça ne donne pas de résultat tout de suite, donc un des besoins serait pour les familles immigrantes de se trouver un emploi, au moins un membre de la famille, un emploi décent » (part.B6).	
Fonctionnement du système d'éducation	Dans un des quatre groupes, comprendre le système d'éducation a été identifié comme un défi et un besoin des familles d'immigration récente avec jeunes enfants. Plus précisément, c'est le fonctionnement des boîtes à lunch et des bulletins qui semblaient être en cause.	4
Perception des intervenants	Besoin de démystifier les systèmes.	
Activité pour les enfants	Une bonne proportion des participants ont mentionné qu'il était difficile de trouver des activités à faire avec les enfants à faible coût, pendant les vacances et surtout, pendant l'hiver. « L'été, il y a plein d'opportunités de se divertir pour la famille (ex. rivière, parc), mais l'hiver...rien » (part.U). Un autre participant a noté « I don't know why here in Canada, is very cold, why don't they have some centers, you know, that children can go inside and they play during the winter. Free places would be wonderful. Or if you can pay, it could be just a logical amount of money, it would be ok. Because children really need to play. I know that here people go skiing, you know, but for new immigrants it's not very easy. Because in my country is not cold. Here, what do they call it? Inside playground areas that child can go. » (part.Y).	2
Perception des intervenants	<p>« J'allais dire, mais je crois que ça rentre dans les besoins de base, le besoin locatif, pour les familles parce qu'on parle souvent à Montréal il n'y a pas d'espace pour les familles ou d'espace approprié pour les familles avec plus d'un enfant, et ça, c'est un besoin pour toutes les familles, qu'elles soient Québécoises ou immigrantes » (part.B8). -Citation mise aussi dans logement</p> <p>« Besoin d'espace de socialisation et d'activité. C'est un facteur de protection important pour briser l'isolement, protection de la santé mentale, l'attachement avec l'enfant, de faire quelque chose, de passer un temps de qualité » (part.B1). / « Besoin d'avoir des opportunités d'activités où les parents et enfants sont ensemble » (part.?), dont des activités pour les familles immigrantes spécifiquement (voir « Facteurs qui favorisent l'utilisation des services »).</p> <p>« Pendant l'été, on a les parcs et tout ça. Les familles se rencontrent et là ah tu viens au même pique-nique que moi, et il y a des contacts. Mais pendant l'hiver et surtout pendant l'automne et l'hiver, elles sont isolées dans leur appartement, elles ont personne, elles sont seules (...). On a commencé un groupe de parents, au Club garçons et filles les mercredis, et y'a beaucoup de parents immigrants qui viennent et ils trouvent ahh qu'il y a quelqu'un d'autre qui ressent la même chose qu'eux » (part.B3). (Mis aussi dans « Facteurs qui favorisent l'utilisation des services »).</p>	

Facteurs	Thèmes 5 : Facteurs qui favorisent l'utilisation des services	Fréquence : n/a
Patience et gentillesse	<p>Dans un des groupes, avoir de « <i>la patience</i> » et la « <i>gentillesse</i> » avec les personnes en processus d'apprentissage de la langue était un facteur qui influencerait leur utilisation du service. Une participante a expliqué que, par exemple, lorsqu'elle téléphone dans un endroit et que la personne à l'autre bout du fil lui demande de répéter à plusieurs reprises ou lui dit qu'elle ne la comprend pas, cette expérience fera qu'elle sera réfractaire à l'idée d'utiliser encore ce service. D'autres participantes ont mentionné avoir vécu des expériences similaires où les personnes offrant le service n'étaient pas gentilles, à cause du manque de fluidité en français des participants. « <i>j'ai l'impression que les personnes oublient que nous venons d'un autre pays avec une autre culture, chez nous c'est différent. On n'a pas toutes les informations disponibles. Ce n'est pas comme entrer sur un seul site web et tu trouves tout</i> » (part.P). En d'autres mots, qu'il était tout à fait normal qu'elle soit perdue.</p> <p>D'autres groupes ont aussi nommé l'importance de recevoir un accueil amical et de se sentir respecté.</p>	4
Être informé	<p>Quelques participants ont mentionné qu'être en mesure de trouver l'information est un facteur d'utilisation d'un service. Par exemple, une participante a expliqué que c'est par hasard, au parc, qu'elle a su qu'il y avait des cours de français offerts dans son quartier. « <i>How would I have known if I had not met this person?</i> » (part.A1). Cette dame a expliqué que c'est à travers les organismes qu'elle commence à découvrir peu à peu les services qui sont disponibles à LaSalle.</p>	4
Perception des intervenants	<p>Selon les intervenants, ce facteur affecte l'utilisation des ressources par les familles, et ce, particulièrement pour les familles allophones. « <i>Le fait que les parents parlent le français ou l'anglais, donc ils prennent connaissance des ressources</i> » (part.?).</p> <p>Le bouche-à-oreille facilite la circulation d'information et par conséquent l'utilisation des ressources.</p> <p>« <i>La communication, la promotion, etc., donc, annoncer dans les journaux locaux, dont le journal du quartier, à travers les écoles surtout. Moi, je me suis rajouté une question sur la manière dont les personnes ont entendu parler de la TDS (...) 99% c'est avec l'école. On en fait des pubs un peu partout, pis par Facebook pis tout ça, mais l'école</i> » (part.B8). / « <i>Quand l'information passe par les enfants... ah ça c'est sûr, t'as l'attention des parents. Pis ils ont tous des enfants. Ils ont beaucoup d'enfants</i> » (part.?). / « <i>On disait qu'ya des services, y'en a des familles qui utilisent ces services heureusement, pis ça dépend l'information qui leur arrive, ça dépend s'ils connaissent tous les services ou s'ils ne connaissent pas, pis ça dépend des familles. D'une famille à une autre... peut-être une famille a besoin de ce service moins que de l'autre et ainsi de suite, mais c'est sûr qu'il y a beaucoup de familles qui ne connaissent pas les services aussi</i> ». (part.B1).</p> <p>Cependant, même informées, certaines personnes ne souhaitent tout simplement pas utiliser tels ou tels services et/ou ne souhaitent pas demander d'aide.</p> <p>« <i>Il y a des familles qui sont dures à atteindre, qui sont hors la communauté fixe. Donc elles se débrouillent, on ne les voit pas nous, même pas dans les services de garde</i> » (part.2). / « <i>Il y a aussi des familles qui malgré qu'ils connaissent tout, ils ne veulent pas. Y'a aussi ça. On ne peut pas aussi les obliger</i> » (part.?) et d'autres « <i>qui n'en ont pas besoin</i> » (part.?). / « <i>Après ça ya l'école qui met toute la pression de ce qui est approprié ou pas et donc je pense que ça crée une certaine méfiance du système de scolarité ici, et donc parce que souvent il est mal expliqué et la communication, ben en fait c'est mon travail justement de faciliter la communication, d'essayer d'expliquer aux familles les ressources qui sont menées à eux, mais en fait le problème c'est la langue</i> » (part.B5).</p>	

Proximité des services et faible coût	« Ce n'est pas loin, c'est gratuit, il y un espace pour les enfants et c'est un bon service» (part.W).	3
Perception des intervenants	<p>Les intervenants ont aussi identifié ces deux facteurs comme favorisant l'utilisation des services.</p> <p>« La gratuité des services » (tous).</p> <p>« On a aussi ceux qui utilisent les ordinateurs parce que c'est gratuit aussi » (part.B3).</p> <p>« Moi je pense que ce qui est facilitant c'est le fait qu'on soit dans le milieu de vie. On est vraiment au cœur du quartier, mais aussi je vais une fois par semaine à l'école Pierre-Rémy. Cette espèce de système là, je pense ça aide, c'est facilitant, les services sont gratuits aussi » (part.B8).</p> <p>« Le fait que les ressources soient accessibles, soient situées à proximité, l'horaire convient, ce n'est pas trop tôt le matin, pas trop tard le soir. Ça peut faciliter l'utilisation des services qui sont offerts » (part. ?).</p> <p>« Mais aussi, le facteur qui peut favoriser l'utilisation des ressources, c'est que la ressource soit dans le quartier, comme eux [la TDS] ils répondent... la proximité c'est le mot que je cherchais. Pas que ce soit à 3 km, là isolé... parce que ces gens-là ils voyagent en autobus, ou... ils n'ont pas d'auto. Fac la proximité ça compte » (part.B3).</p> <p>« L'accessibilité, la proximité, la gratuité » (part.?).</p>	
Organisation et efficacité	« Il faut un bon service...vous avez rendez-vous à midi...vous êtes servi à midi » (part.W).	3
Perception des intervenants	N'a pas été mentionné.	
Clarté et crédibilité de l'information	Les parents vont être portés à utiliser un service où ils savent que l'information sera claire et fiable.	4
Perception des intervenants	N'a pas été mentionné.	

<p>Approche personnalisée</p>	<p>Dans deux des quatre groupes, le besoin d'une approche personnalisée pour connaître les ressources a été discuté. Plusieurs participants ont exprimé qu'ils préféreraient avoir quelqu'un qui prend le temps de leur expliquer les ressources au lieu de se faire donner une panoplie de brochure à lire. Pour illustrer, voici le témoignage d'un participant « <i>In our culture, they don't tell us go and read. Here you need to read everything in detail and they should tell you before. Because if you go to the website and you read yourself or they give you some information you look like... but you should read everything by detail but then you're going to miss [a element of information], like you know, I was very busy with my daughter and I couldn't just read all these things, and then I found somebody who told me about it [a service] and I went, and oh... I should have read this earlier. But at least they tell us, as new immigrants, that we should read everything ... I don't know... they give brochures but, for example, in the CLSC when you go they just bombard you with papers but they don't tell you, for example, there is one session here at CLSC, you can come and talk about that, or about that</i> » (part.X).</p> <p>Pour les participants, un facteur important d'utilisation des services était de retrouver dans l'organisme une personne qui les accueille, qui prend le temps de les écouter, de leur expliquer les choses qu'ils ont besoins de savoir, qui est là pour les aider à intégrer le milieu. Quelques-uns ont dit que c'était important pour eux d'avoir des gens qui parlent leur langue, d'autres (un plus grand nombre) ont souligné l'importance d'avoir des personnes natives du Québec pour leur expliquer les références culturelles. Selon ces participants, ces personnes faciliteraient leur intégration.</p>	<p>3</p>
<p>Perception des intervenants</p>	<p>N'a pas été mentionné.</p>	
<p>Autres facteurs qui ont été nommés par les intervenants</p>		
<p>Peur d'être jugé / Peur des institutions & Institution versus communautaire</p>	<p>« Par peur »; « Le fait qu'y'a des immigrants ça encourage qu'ils se sentent moins jugés, ils sont autour de monde de différents pays, différentes cultures, alors je pense qu'il y a moins de gêne » (part.B3). « Il y en a qui ne vont pas chercher d'aide » (part.?).</p> <p>« On parle d'être humain, on parle aussi de santé mentale. Quand on parle de difficulté d'adaptation, on peut parler à un moment donné aussi de trouble d'adaptation. Pas chez tous bien entendu c'est une minorité. Mais ces familles-là qui ont des difficultés au niveau de la santé mentale souvent vont être très réfractaires à aller chercher de l'aide dû à la méfiance. Le psychologue au Québec ce n'est pas le psychologue d'ailleurs. Donc fac je pense que c'est tout ça aussi, travailler beaucoup la confiance » (part.B8). (Mis aussi dans thème 7 : varié (intervenants) »).</p> <p>« Une chose est sûre le communautaire est une solution beaucoup plus que l'institution. Parce qu'elles [les familles] ont peur, beaucoup. Ça leur prend tout pour venir ici [institution]. Parce que tout d'un coup que... tu sais... tandis qu'au communautaire, je pense que les ressources auraient tendance à être ciblées par là, ça serait gagnant; une meilleure collaboration entre les organismes » (part.?). (Voir le sous-thème « Collaboration entre organismes »).</p> <p>« Bon on leur a dit aussi : ça existe la DPJ. Ça, ils ont beaucoup peur de la DPJ, de se faire prendre leur enfant » (part.?).</p> <p>« Et c'est pour ça que l'institution fait peur. Ça sonne travailleuse sociale, ça sonne ils vont venir chez nous, ils vont débarquer ils vont prendre mes petits. Fac ils n'en veulent pas de ça. C'est plus délicat » (part.?).</p>	

	<p>« J'ajouterais un besoin en fait c'est de démystifier le système »; « Oui la démystification tout à fait. Le système institutionnel » (part.?).</p> <p>« Et ils n'ont pas peur de la bibliothèque, c'est un espace public où tout le monde peut venir, ils ont tous les mêmes droits, les mêmes responsabilités en fait, donc, je pense ... juste pour te dire, il y a des personnes qui arrivent une semaine, ils sont déjà là à la bibliothèque pour faire leur carte » (part.B4).</p> <p>« Oui et le côté communautaire, c'est ça qui est important. Si on reste une institution, ce n'est pas le communautaire » (part.?).</p> <p>« L'institutionnel... on rentre dans la politique et pis tout le monde » (part.B7).</p>
<p>Barrière de la langue</p>	<p>« [Ils utilisent les services à cause de moi] c'est parce que je parle la langue. Je peux communiquer avec les parents donc je pense que c'est la raison primordiale, pis aussi, ben je suis à l'école. J'ai deux rôles en fait à l'école, ils y vont pour une raison, même aussi ils savent qu'à côté j'ai un organisme qui vraiment défend leurs droits à eux. Donc je pense que c'est peut-être plus une question d'intérêt de répondre à leurs besoins dans une langue qu'ils comprennent, donc, on parlait tout à l'heure pourquoi ils n'utilisent pas les services, ben, je sais qu'il y a des gens qui ne vont pas être d'accord, mais donner un atelier dans leur langue je pense que ... ce serait bien. Par exemple à la rencontre des parents, au début de l'école on me disait ils viennent jamais, j'ai dit : ben là, c'est en français. Quand j'étais là, tous les parents étaient là. Ils voulaient juste comprendre qu'est-ce qui était dit. Desfois, ils ne signent pas les feuilles, ils disent : mais on ne comprend pas, on ne veut pas signer non plus juste pour signer, mais on ne comprend pas qu'est-ce qui est écrit. Donc je pense que pour moi le besoin primordial c'est vraiment la langue, pis non seulement l'apprendre, mais aussi donner un peu de temps aux familles pour s'adapter pis essayer au moins de communiquer dans leur langue, ou d'essayer de faire des efforts pour communiquer l'information dans une langue qu'ils comprennent au moins au départ » (part.B5).</p>
<p>Les services répondent aux besoins des familles</p>	<p>Pour les intervenants, les familles utilisent les services qui répondent à leurs besoins, notamment ceux de base.</p> <p>« (...) les activités qui sont proposées répondent vraiment aux besoins des familles, parce qu'elles sont demandées par les familles. C'est des activités qui ont été créées soit à partir d'évaluations de la situation ou vraiment que les citoyens nomment » (part.B8).</p> <p>« Parce que nous on aide aussi beaucoup avec les besoins de base, avec nos familles, chaque semaine on leur amène des boîtes de nourriture, on leur offre des vêtements, des manteaux pendant l'hiver » (part.B3).</p> <p>« Ils viennent aussi... au niveau de l'alimentation. Puisque c'est des femmes enceintes immigrantes qui ne connaissent pas. Donc c'est pour ça que c'est un programme de nutrition à la base, on va aller contre l'isolement (...), mais en fait c'est que la nutritionniste parce que tu sais quand tu arrives je sais pas moi du Cameroun et que tu arrives chez Maxi t'es un peu perdu dans les aliments, et donc c'est pour les aider à faire des choix éclairés, pour le bien-être aussi, quand le bébé va naître, bon l'allaitement, ces choses-là. C'est au niveau de l'alimentation » (part.B7)</p>

« Dans notre organisme, les personnes immigrantes comme B7 disait, ils arrivent parce que le programme a été conçu spécialement pour leurs besoins. Il y a préparation pour la recherche et pour l'obtention d'un emploi professionnel dans leur domaine de formation, d'expertise, dans leur pays d'origine. Donc ils apprécient le fait que le programme, qui est gratuit évidemment, financé par Emploi Québec, répond précisément à ce besoin et leur permet de rentrer rapidement, rapidement, 4 à 5-6 mois, sur le marché de l'emploi sur des postes professionnels, ce qui fait que l'intérêt – comme déjà le bouche-à-oreille fonctionne dans plusieurs communautés » (part.B6).

« Pour mettre au clair aussi, nous [dans notre organisme], oui on a une halte- garderie qui donne un répit pour les parents et nous on accepte même les réfugiés, c'est-à-dire ils sont acceptés dans notre halte-garderie. On accepte aussi même des bébés, parce que c'est rare dans une garderie de trouver des places pour pouponnière, mais nous vraiment pour un répit pour 2 heures, pour 3 heures parce qu'on donne ça généralement. Et on fait aussi des activités parents-enfants, là on invite... tous les parents viennent avec leurs enfants pour faire une activité selon l'âge, de 0 jusqu'à 5 ans (...). On invite les enfants, et on amène aussi des grands-parents d'ici, vraiment des québécois qui sont bénévoles qui viennent ici pour voir, pour leur montrer aussi que, même si leurs grands-parents sont pas là, mais ils peuvent remplacer aussi les grands-parents, vraiment toujours on fait comme ça des initiatives pour regrouper les familles, et pour dire qu'ils sont pas seuls, vraiment il y a beaucoup de ressources, il y a beaucoup de choses, et vraiment on essaye aussi de travailler plus de projets, pour vraiment intégrer » (part.B9).

La collaboration, dont les références entre organismes jouent un rôle important dans l'utilisation des ressources du milieu par les familles. Cependant, ce facteur s'avère être un enjeu important au sein du milieu.

« Je pense parce que le CLSC nous envoie des clients, alors s'ils n'ont jamais entendu parler du Club Garçons et Filles, ici au CLSC ils vont dire : ah ton enfant a quatre ans tu veux le préparer pour la maternelle, au Club ils ont les petits amis, pis on reçoit les clients, pis aussi le fait que c'est moins de 7 dollars par jour, et avec le CLSC ils peuvent payer moins que ça » (part.B3).

« Un facteur qui favoriserait... ce serait que les organismes communautaires s'entraident un peu plus entre eux. Parce que moi souvent j'envoie une femme dans un organisme X, mais l'organisme X va être très [orienté vers la] promotion de son organisme, mais il n'ira pas dire : oui, mais tu pourrais admettons aller à boys and girls ils font l'aide aux devoirs. Y'a comme une petite compétition malsaine, je ne sais pas, moi je suis à l'extérieur pis c'est correct, mais c'est rare qu'un organisme réfère à un autre organisme » (part.B3).

« Je le vis moins sur une table de concertation. J'ai pas le choix de faire rayonner les autres organismes » (part?).

« De plus en plus, y'a de la collaboration, on le voit d'année en année que y'a de plus en plus de collaboration » (part.B4).

Une participante a mentionné que dans le plan Avenir d'enfant de la TAC une des priorités est d'augmenter la collaboration entre les organismes. Un des outils créés se nomme « Références interorganismes », mais n'a toutefois pas été utilisé encore.

	<p>« Par exemple, desfois juste référer des personnes à la bonne personne, donc dans une école, référer peut-être les bonnes personnes à la psychologue, ou l'agente de liaison, bon, donc je pense qu'on a tendance quelques fois à recommander toutes les personnes immigrantes à la personne qui travaille avec les immigrants, mais desfois c'est pas nécessairement l'aide adéquate. Donc c'est peut-être plus à ce niveau-là, pis je pense qu'on parle souvent d'argent. Je pense que juste une rencontre par mois de tous les organismes de LaSalle juste pour que tout le monde sache qui fait quoi et puis d'avoir je sais pas une espèce de partage, un document destiné aux familles je pense que le YMCA ce serait idéal, mais juste une rencontre de tous les organismes de LaSalle je pense » (part.B5).</p>
<p>Collaboration entre organismes</p>	<p>La collaboration, dont les références entre organismes jouent un rôle important dans l'utilisation des ressources du milieu par les familles. Cependant, ce facteur s'avère être un enjeu important au sein du milieu.</p> <p>« Je pense parce que le CLSC nous envoie des clients, alors s'ils n'ont jamais entendu parler du Club Garçons et Filles, ici au CLSC ils vont dire : ah ton enfant a quatre ans tu veux le préparer pour la maternelle, au Club ils ont les petits amis, pis on reçoit les clients, pis aussi le fait que c'est moins de 7 dollars par jour, et avec le CLSC ils peuvent payer moins que ça » (part.B3).</p> <p>« Un facteur qui favoriserait... ce serait que les organismes communautaires s'entraident un peu plus entre eux. Parce que moi souvent j'envoie une femme dans un organisme X, mais l'organisme X va être très [orienté vers la] promotion de son organisme, mais il n'ira pas dire : oui, mais tu pourrais admettons aller à boys and girls ils font l'aide aux devoirs. Y'a comme une petite compétition malsaine, je ne sais pas, moi je suis à l'extérieur pis c'est correct, mais c'est rare qu'un organisme réfère à un autre organisme » (part.B3).</p> <p>« Je le vis moins sur une table de concertation. J'ai pas le choix de faire rayonner les autres organismes » (part?).</p> <p>« De plus en plus, y'a de la collaboration, on le voit d'année en année que y'a de plus en plus de collaboration » (part.B4).</p> <p>Une participante a mentionné que dans le plan Avenir d'enfant de la TAC une des priorités est d'augmenter la collaboration entre les organismes. Un des outils créés se nomme « Références interorganismes », mais n'a toutefois pas été utilisé encore.</p> <p>« Par exemple, desfois juste référer des personnes à la bonne personne, donc dans une école, référer peut-être les bonnes personnes à la psychologue, ou l'agente de liaison, bon, donc je pense qu'on a tendance quelques fois à recommander toutes les personnes immigrantes à la personne qui travaille avec les immigrants, mais desfois c'est pas nécessairement l'aide adéquate. Donc c'est peut-être plus à ce niveau-là, pis je pense qu'on parle souvent d'argent. Je pense que juste une rencontre par mois de tous les organismes de LaSalle juste pour que tout le monde sache qui fait quoi et puis d'avoir je sais pas une espèce de partage, un document destiné aux familles je pense que le YMCA ce serait idéal, mais juste une rencontre de tous les organismes de LaSalle je pense » (part.B5).</p>

Activité pour le parent et l'enfant	<p>Un autre facteur qui favorise l'utilisation d'un service est si celui-ci peut être utilisé par le parent et son enfant.</p> <p>« <i>Il pouvait se déplacer pour des choses pour lui, le parent, mais aussi pour l'enfant, euh on a aussi des activités pour la famille. Ce qui fait que les parents les fréquentent [les activités]</i> » (part.B4).</p> <p>« <i>Ils viennent pour leurs enfants avant eux-mêmes</i> » (part.?).</p>
Programme spécifique pour personnes immigrantes	<p>Quelques participants ont mentionné l'importance d'avoir des activités qui soient « adaptées » aux personnes immigrantes, car les besoins ne sont pas les mêmes que les familles nées au Québec. Selon d'autres intervenants, ce serait bénéfique de ne pas exclure de famille native du Québec. (Voir « Principaux besoins des familles »).</p> <p>« (...) <i>le projet agent liaison, étant donné que les familles viennent déjà à la bibliothèque, mais avec le projet d'agent liaison, on cible encore plus les immigrants, parce qu'on se dit, si ceux qui ne viennent pas et qui ne connaissent pas les services, on va justement aller les chercher par des activités, par d'autres services, je dirais, adaptés, personnalisés, etc...Le programme d'agent liaison normalement devrait se terminer le 31 mars, donc on attend des... longtemps, on ne sait pas quand est-ce ça va être prolongé, on espère que ça sera prolongé</i> » (part.B4).</p> <p>« <i>C'est à l'inverse de l'adaptation. Pourtant, ça va à l'inverse de ce que je fais. Parce qu'à Oasis, il n'y a que des immigrants et souvent je me dis que ça serait peut-être bien qu'il y ait 2-3-4-5 Québécoises qui s'intègrent au groupe, pour que les Québécoises apprennent à vivre avec ces dames immigrantes, mais aussi pour que les immigrantes... Moi j'insiste beaucoup là-dessus (...) ce serait un double partage</i> » (part.B7).</p> <p>« [...] <i>On a commencé un groupe de parents, au Club garçons et filles les mercredis, et y'a beaucoup de parents immigrants qui viennent et ils trouvent ahh qu'il y a quelqu'un d'autre qui ressent la même chose qu'eux</i> » (part.B3).</p> <p>« <i>Souvent ce que je retrouve à Oasis, alors t'as les trois dames algériennes de leur côté qui parlent en arabe, t'as les deux dames de la Moldavie là qui sont en train de se parler et qu'on ne comprend pas, les deux dames de l'Amérique du Sud, pis là finalement elles repartent après dans l'autobus ensemble, elles ont créé un contact. Mais elles vont quand même continuer à parler espagnole parce qu'on sait très bien que quand on est à la maison la langue maternelle l'emporte, ce qui est tout à fait normal, elle continue de parler le roumain, OK. Mais là, si elles viennent à Oasis et elles s'assoient avec la dame roumaine parce qu'elles n'iront pas à côté de la dame algérienne. Pis là je me dis, ça serait le fun d'intégrer quelques Québécoises parmi le tout pour aussi qu'elles voient, ah OK vous êtes comme nous autres. Parce que souvent elles arrivent avec plein de préjugés de part et d'autre là. Et me semble que desfois ça couperait un peu. Parce que moi je leur apporte ma couleur québécoise, mais y'a pas que ma couleur, je ne suis pas représentante de... et je trouverais ça important</i> » (part.B7).</p>

Thème 6 : Ressources qui ont facilité l'intégration des familles

Fréquence :
1

En bref : La grande majorité des participants ont affirmé que des ressources les ont aidés dans leur processus d'établissement et d'intégration au Québec et à LaSalle. Par exemple, à remplir des papiers administratifs, à faire les premières démarches d'intégration (NAS, carte d'assurance maladie), à les orienter vers des ressources, à les aider à intégrer le marché du travail, à trouver des magasins d'occasion (ex. friperie), etc. Plusieurs ont identifié l'accès rapide à des ressources pour accompagner les familles dans leurs démarches d'établissement comme un besoin des familles d'immigration récente avec de jeunes enfants. Le tableau vous présente les ressources qui ont été identifiées par les participants avec le niveau de fréquence.

Ressources

Les amis, les « connaissances » et la famille	Voir le sous-thème « Contact à LaSalle avant l'arrivée » dans le thème 5.	1
L'aéroport et les rencontres du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (MICC)	Un grand nombre de participants ont mentionné que l'aéroport a été leur point d'accueil où ils ont été orientés. On leur a donné de l'information, par exemple, sur les séances d'information du MICC. « <i>They give you some paper where they explain you where you can find information, where you can find this, how you can do the carte d'assurance maladie</i> » (part.X). Une autre participante a dit que les personnes à l'aéroport l'on informé sur ce qu'elle devait faire puisqu'elle était enceinte. Par exemple, demander immédiatement la carte d'assurance maladie, trouver un médecin. Ces personnes lui ont remis des numéros à téléphoner). Ils lui ont dit d'aller à la rencontre d'information du MICC. C'est d'ailleurs là qu'elle a rencontré une dame qui lui a parlé des CLSC et des programmes offerts. « <i>Sinon, je n'aurais jamais su que je devais aller au CLSC et qu'il y avait le programme OLO et OASIS</i> » (part.R).	1
Centre social d'aide aux immigrants (CSAI) ³¹	Dans les quatre groupes, au moins une personne avait utilisé cet organisme pour les aider dans leurs premières démarches d'établissement (travail, français et papiers administratifs). Plusieurs en avaient entendu parler lors de la francisation au Cégep Laurendeau et d'autres avaient été référés par des connaissances/amis/familles.	2
Le CLSC	Plusieurs ont nommé le CLSC comme un endroit où ils avaient trouvé de l'information sur diverses ressources, par exemple des banques alimentaires, des vêtements à prix abordables, une liste des garderies, une travailleuse sociale à qui ils peuvent demander des conseils. Plusieurs participantes ont fait partie des groupes OASIS qui selon elle, les a vraiment aidé dans leur grossesse et dans leurs premières années au Québec/LaSalle. Toutefois, un nombre important de participants n'avaient jamais entendu parler du programme « <i>I didn't know that. When I moved [in LaSalle] I had two more months left. If I had known, I would have go</i> » (part.W).	2

³¹ CSAI est un organisme à but non lucratif, créé pour accueillir les nouveaux arrivants et les aider à s'intégrer à leur nouveau milieu de vie. L'organisme se situe à Verdun.

Airsom Centre PRISME	Les participants ont utilisé l'organisme surtout pour la francisation et l'on connu à travers le Centre d'Éducation aux adultes de LaSalle (CEA) et par des connaissances/amis/familles. Une participante a mentionné « <i>c'est très important l'organisme pour les immigrants, parce que je sais que si j'ai des questions je peux leurs demander</i> » (part.Q). Une autre a dit que son mari suivait des cours de français dans l'organisme et c'est comme ça qu'elle a trouvé un service de garde pour son fils.	3
Table de développement social de LaSalle (TDS)	La TDS était surtout connue des personnes habitant le quartier Airlie/Bayne et était utilisée par les enfants autant que par les adultes. Comme une participante a partagé « <i>quand j'ai des gros problèmes je contacte une agente là-bas et elle m'aide...par exemple, quand je ne sais pas quoi faire elle m'aide. Aussi, pour m'intégrer. Quand je veux connaître des choses à LaSalle, je vais à des rencontres là-bas</i> » (part.O), Une autre participante a mentionné qu'une personne de la même origine qu'elle l'avait référé à la TDS pour demander de l'aide et être orientée. Une fois à la TDS, elle a commencé à utiliser les services et à en connaître d'autres. Par exemple, c'est l'organisme qui l'a encouragé à faire des activités à la Maison des familles de LaSalle où elle participe maintenant à des activités.	3
Francisation	Airsom Centre PRISME, le CEA et le Cégep-Laurendeau ont tous été nommé comme des endroits où les participants ont suivi des cours de français et où ils ont été informés de quelques ressources sur le territoire. « À l'école, ils nous parlent d'événements [il y a des] organismes qui nous visitent...c'est important pour nous [les nouveaux arrivants] » (part.Q). « <i>For me nobody helped me. Nobody guided me in Montreal. So one by one [organisation], when I got in to one, someone told me about that information. In the French classes, the students "Do you know about this, do you know about this other?" Like that. I try to follow and get the information</i> » (Part.A1). C'est à travers des conversations avec d'autres étudiants qu'il commence à connaître les ressources à LaSalle. De plus, ces espaces servaient de lieu de socialisation où les participants avaient l'occasion de discuter avec d'autres personnes vivant des réalités similaires « <i>parler avec d'autres personnes qui ont les mêmes problèmes, qui sont aussi immigrantes, c'est vraiment important [parce qu'] on change de pays, c'est des cultures différentes. L'Europe et L'Amérique c'est différent</i> » (part.R);	3
Internet	Plusieurs participants ont souligné qu'internet a été une source d'information importante pour s'orienter au Québec et à LaSalle.	3
Bibliothèque	Quelques participants ont nommé la bibliothèque comme un lieu qui les a aidés dans leur processus d'établissement, particulièrement pour trouver de l'information. Quelques personnes avaient participé aux cafés-rencontres.	4
Associations culturelles	Quelques participants ont été aidés par des associations, notamment l'association ivoirienne de LaSalle (ASILAS) et l'association nigériane du Canada (CNA).	4
Emploi-Québec et la CDEC	Aident à l'intégration sur le marché du travail.	4

L'église St John Brebeuf Parish	« <i>I didn't want to limit myself in that community [his ethnic community], I wanted to know people. So going to that church made me know other people too</i> ». (part.U).	4
L'école de leurs enfants	Ils ont reçu de l'information sur les ressources.	4
Organismes d'aide aux immigrants l'extérieur de LaSalle Et autres	Carrefour d'Aide aux Nouveaux Arrivants (CANA), Centre d'accueil et de référence sociale et économique pour immigrants (CARI) et Centre d'appui aux communautés immigrantes (CACI), l'Hirondelle. Jeunesse Carrefour emploi, le Centre des femmes de Montréal. « <i>J'ai vraiment trouvé qu'il y a beaucoup d'organismes qui peuvent nous aider, par exemple faire la lettre de présentation, le CV...il ne nous trouve pas de travail, mais il t'aide à en trouver un</i> » (part.R). Les principales raisons nommées pour utiliser des organismes à l'extérieur de LaSalle sont : 1) ne savait pas que ce service existait à LaSalle, 2) vivait dans un autre quartier alors le participant a utilisé les services près de chez eux, 3) a cherché par internet et dans les journaux et c'est les premiers organismes que le participant a trouvés.	4
Sous-thèmes	Thème 7 : Variés (intervenants)	
Rôle des intervenants : intégrer, informer, valoriser, se mobiliser...	« <i>Le grand [défi] c'est d'intégrer, c'est notre défi, pis ça dépend le degré d'intégration</i> » (part.?). « <i>C'est important ce que vous dites, ça me parle beaucoup, on se doit d'informer, il y a un manque d'information. Il y a tellement d'informations</i> » (part.B8). « <i>Les responsables de garde, j'ai beaucoup d'immigrants, donc qui connaissent la clientèle qu'ils reçoivent. Souvent ils prennent tout ça sur leurs épaules. Desfois je leur dis : là t'es rendu ça pèse 100 livres sur tes épaules</i> » (part.B2).	
Valorisation des parents/ Peur d'être jugé	Un des principaux besoins des familles est la valorisation des parents. « <i>Y'ont besoin de se sentir des bons parents. Ils ont besoin de se sentir bons, compétents, valorisés</i> » (part.B1). « <i>[...] Je veux dire aussi le soutien. Surtout si des familles avec des enfants à difficulté. Parce que vraiment desfois ya des femmes qui trouvent ça honteux d'avoir un ou bien des enfants qui ont des difficultés (...) C'est parce qu'ils pensent, ils veulent pas qu'on pense qu'ils sont des mauvais parents</i> » (part. B9).	

	<p>« [Lorsque les parents ont des enfants à défi], je pense à des femmes immigrantes, on a aussi des familles vraiment québécoises de souche. C'est pour ça je dis en général vraiment les soutenir, de parler, de dire au contraire s'il y a quelque chose parler parce que ni honteux ni quelque chose parce que c'est pas le parent qui a provoqué ça, c'est quelque chose de naturel donc... On essaie aussi de faire ça. On fait des cafés rencontre [dans notre organisme]. Ils viennent comme ça des femmes, ou bien des parents immigrants ou même des parents vraiment québécois, ils viennent pour parler vraiment de qu'est-ce qui les gêne » (part.B9).</p> <p>« Travailler avec des familles immigrantes c'est stimulant, c'est enrichissant comme vous avez dit, mais c'est aussi de vouloir les connaître pis connaître leur vécu. C'est qui la personne qui est en face de toi. Parce que c'est facile de juger comme tu dis. Porter un jugement ou exercer un jugement il y a une différence entre les deux. Donc c'est beaucoup plus facile de porter un jugement. Donc c'est vouloir les connaître et aussi vouloir s'adapter. Nous aussi autant qu'eux. Nous aussi il faut s'adapter à leur réalité » (part.B2).</p> <p>« Donc elles[les familles] aussi ça leur demande beaucoup beaucoup d'adaptation, car chaque culture, comme tu dis, a sa façon de vivre. C'est facile de dire : Comment ça se fait qu'ils s'assoient pas à table et ne mangent pas tous ensemble? L'enfant peut manger n'importe où... Comment ça qu'il se couche à 10 heures le soir? Il y a plein plein de facteurs. Quand tu connais le vécu de la personne, c'est qui est devant toi, c'est beaucoup plus facile. Quand on avait suivi la formation de Madame Vento qui est elle-même immigrante. Moi j'avais toujours une petite gêne à poser des questions aux parents. Tu sais comment on est les Québécois... on veut pas trop envahir la personne, on veut que ce soit privé... Elle disait non, non, pose-les tes questions, va voir c'est qui est cette personne-là, pis intéresse-toi à elle et tu vas voir qu'elle va avoir un bon feedback : eille, elle s'intéresse à moi, à ce que j'ai vécu. Moi ça m'a fait changer. Quand je commence à poser des questions, c'est vrai ce qu'elle dit, les personnes sont intéressées à te parler de leur vécu. C'est là que t'es connais. Ça ne les gêne pas pis ils se sentent pas jugés. Je trouve ça très intéressant et très enrichissant » (part.B2).</p>
<p>Stabilité</p>	<p>Un des principaux besoins selon les intervenants était la stabilité de la famille.</p> <p>« La stabilité, le besoin d'être stable, surtout pour l'enfant. C'est nécessaire pour l'adulte autant que l'enfant, parce que un enfant dans une famille qui n'est pas stable, la famille qui est perdue, qui ne sait pas ce qu'elle veut exactement, oui, elle est immigrée, mais elle sait pas pourquoi» (part.B1).</p>

<p>Les familles manquent de ressources (vestimentaire, alimentaire)</p>	<p>« On fait beaucoup de collectes de vêtements parce que souvent ils arrivent sans bottes, ils ne savent pas, ils n'ont pas vécu l'hiver, fac là on va ramasser des vêtements on va faire un appel aux parents. C'est le fun maintenant c'est devenu une roue. Les gens qui ont reçu des vêtements maintenant après quelques années ils travaillent, ils vont en rapporter pour en donner. Ils s'échangent les numéros de téléphone entre les parents. Vraiment ça a fait boule de neige. J'ai toujours des gros sacs de linge qui arrivent à mon bureau. On s'échange ça, on met des tables on donne des vêtements. On va aider aussi, parce que souvent ces gens-là ont pas internet, ont pas de ressources, donc desfois quand je suis capable de faire des petites choses pour eux autres je vais le faire. C'est un peu ça, c'est vraiment d'accepter d'aider et ne pas juger le moins possible » (part.B1).</p> <p>« Même desfois la nourriture. Ça ne fait pas longtemps, un enfant il a un petit problème de cœur. Et j'ai remarqué à chaque fois quand il vient la matinée il vient pas du tout ça, mais on ne savait pas parce que la maman elle vient ah il a bien mangé et finalement il ne prenait jamais la matinée le petit déjeuner. Jamais jamais jamais. Après c'est l'enfant lui-même qui a commencé à parler pour me dire : j'ai vraiment faim je n'ai pas mangé depuis hier soir. Et qu'est-ce qu'il a mangé vraiment c'est pas vraiment quelque chose : un petit morceau de pain avec un petit verre de lait. C'est qu'est-ce qu'on fait maintenant à la maison des familles, on achète des céréales on achète le lait tout ça quand on voit des enfants pareils on leur donne le petit-déjeuner à 8 heures du matin pour qu'ils mangent un tout petit peu. Juste pour signaler aussi la faim. Il y a vraiment des familles qui ont faim, ils ne peuvent pas manger à leur faim » (part.B9).</p> <p>« Pis la mère aussi c'est sûr qu'elle veut pas être jugée mauvais parent, mais elle l'a pas l'argent, fait qu'elle va vous dire oui il a déjeuné (...) Je peux vous dire que dans beaucoup de CPE pis même B1 à l'installation et en milieu familial, normalement la collation est vers 9h-9h15, mais y'en a beaucoup qui ont mis la collation plus tôt parce que les enfants arrivent desfois à 7hrs-7hrs15 et y'ont pas déjeuné, donc 9 heures c'est trop loin pour la collation, ils ont trop faim » (part.B2).</p>
<p>Reconnaissance des diplômes (défi) Déceptions/Attentes</p>	<p>« La majorité est bien plus scolarisée. Double maîtrise, triple maîtrise, ils viennent ici, mais à la fin, s'ils font des équivalences OK, mais parfois ils n'ont pas les moyens ou bien desfois l'équivalence prend beaucoup de temps. J'ai vécu ça maintenant avec une catégorie de famille, ça fait 4 mois qu'ils sont là. Pour l'instant même si quelqu'un pose la question à cette famille-là : quel est votre niveau de scolarité, elle ne répond rien du tout, elle sait pas. Dans son pays elle est universitaire, elle est maîtrisée, mais ici elle ne sait pas, parce qu'elle a pas encore » (part.B9).</p>

**Défis et besoins
selon le statut
d'immigration**

« Il y a deux catégories d'immigrants. Il y a les immigrants qui viennent ici en mode survie qui partent d'un pays où ça va pas. Pis d'autres... C'est une immigration qui est planifiée, ils ont fait leurs papiers, ils arrivent ils ont un petit peu de sous, ils ont déjà leur résidence permanente, ils sont capables de se trouver un emploi, peut-être pas dans ce dont ils sont scolarisés pour, mais au moins ils sont capables. Tsé t'as deux catégories. Les besoins sont différents » (part.B7). / « Mais ceux qui ont planifié ils ont de la famille aussi. Oui pis ils sont scolarisés, ils sont pas en mode survie, ils peuvent aller sur internet, ils vont chercher de l'information » (part.B3).

« Il y en a, ils arrivent ici, 3 enfants. Moi j'ai des femmes qui arrivent... Dernièrement j'en ai une qui est arrivée dans un container, elle pensait arriver au Maroc, elle est arrivée à Montréal. 3 enfants. Elle, elle n'a pas les mêmes défis que celle qui arrive de l'Europe de l'Est avec sa carte de résidence. Qu'elle a de la famille ici » (part.B4). / « Je pense aussi que notre résident permanent qui est scolarisé vit un choc aussi important. Un moment de déprime aussi. Oui oui. Désillusionné » (part.B8).

« Isolation. Je trouve surtout ceux qui viennent ici, ils sortent de leur pays pratiquement avec les vêtements sur leur dos. Il y en a une famille, elle avait 3 enfants, pis c'était une situation abusive. Dans son pays, ce n'est pas illégal que le mari traite sa femme comme ça. Pis elle est venue ici elle avait peur pour sa vie, pis elle vient ici elle a pas de famille. Déjà elle est traumatisée. C'est comme arriver ici, elle est tellement traumatisée de tout ce qu'elle a vécu pendant des années et des années, personne ne voulait l'aider. Elle vient ici. Non on va t'aider, il y a des programmes. Mais c'est comme tellement choquant elle a comme pas eu un melt down, mais elle prenait plus soin de ses enfants. Parce qu'elle était tellement déprimée. Son fils venait dans le programme, on pouvait voir qu'il y avait des délais avec son fils. Tu la regardais pis y'avait comme un regard, elle n'était même pas là. Elle n'avait pas de famille, elle n'avait pas d'amis. On voulait tellement l'aider, c'est vraiment nous qui a fait les démarches avec Patch, avec les hôpitaux et vraiment c'était nous parce qu'elle pouvait pas » (part.B3).

Les besoins et défis sont différents selon le statut, notamment pour les réfugiés : « Qu'est-ce qui est plus particulier c'est pour les réfugiés. Non seulement différent des Québécois, mais différent des immigrants (mis aussi dans « Thème 8 : Principaux besoins ») (...) L'accès aux services de santé avec les nouvelles lois est très très très limité. J'ai des amis ça fait quatre mois que j'essaie de trouver un dentiste pour une fille qui a besoin d'intervention d'urgence et c'est très très limité parce que soit avec le PSFI qu'on appelle, ils ont un accès très limité aux services de santé c'est seulement couvert en cas d'urgence et souvent les familles n'ont pas les moyens pour payer les frais et donc comme je disais tout à l'heure aussi trouver l'interprète, trouver la personne qui va les accompagner dans ça aussi c'est très très difficile. Et je pense que la stabilité ben pour les réfugiés avec les nouvelles lois c'est très compliqué parce qu'il y a des gens ils sont ici en attente d'un statut qui ont une lettre de déportation, mais qui ne savent pas quand ils vont être déportés. Mais une fois qu'ils sont déportés ils perdent encore plus l'accès aux services de santé c'est encore plus limité. Ils sont ici en attente d'un statut donc pendant ce temps-là les parents ont l'impression qu'il faut enlever les enfants de l'école parce qu'ils vont repartir dans les prochaines semaines, tandis qu'ils se ramassent 6 mois plus tard toujours sans réponse, sans statut et donc ben ils doivent travailler au noir souvent parce qu'ils doivent survivre. Donc il y a beaucoup de difficultés je trouve pour les réfugiés. Et desfois les parents ont peur d'envoyer les enfants à l'école parce qu'ils ne savent pas s'ils sont déportés, si l'école va intervenir.

	<p><i>Donc, on voit souvent l'école associée au gouvernement. Donc il y a plein de difficultés comme ça» (part.B5). / « Pis l'intégration est plus difficile parce que beaucoup de familles me disent : mais de toute façon on va repartir, donc est-ce que ça vaut la peine d'apprendre le français. La perception de l'intégration est plus difficile parce que les parents se disent : oui, mais même si je me trouve un emploi je peux pas me trouver un emploi stable parce que je sais qu'on va repartir. En attendant qu'ils sont ici il faut qu'ils survivent. Donc l'appréhension du français ou l'intégration est peut-être repoussée parce que c'est plus une survie pour les 6 ou 8 mois qu'ils vont être là » (part.B5). « [le statut d'immigration], ça de gros impacts sur le développement des enfants » (part.?).</i></p>
<p>Perception des immigrants face au Québécois / Responsabiliser les parents immigrants</p>	<p><i>« En venant ici desfois, surtout les femmes, je peux parler plus pour les femmes, ils pensent que nous les Québécoises on connaît tout on est parfaits, pis eux autres ils sont un peu gênés de faire des commentaires » (part.B3)</i></p> <p><i>«Desfois quand j'entends des femmes qui disent ah on a pas de médecin, on a pas de garderie. Je fais comme : les Québécois on n'en a pas plus. C'est la réalité, c'est ça pour tout le monde. C'est pas parce que tu es d'où tu viens, moi non plus j'en ai pas de médecin. C'est quand même d'essayer de relativiser tout en les aidant bien sûr. Mais je pense que c'est les aider que de les faire prendre conscience qu'ils arrivent dans un pays qui fonctionne comme ça aussi » (part.B7).</i></p> <p><i>« C'est là je pense notre défi à nous. Leur faire comprendre un peu dans laquelle société ils débarquent. On est pas contre la vertu et on veut tous les aider. Mais comme je leur dis souvent, vous avez aussi vos responsabilités, en tant qu'immigrants, on vous aide beaucoup, on veut vous aider. Et tsé on essaye de mettre notre jugement de côté, mais parfois on fait comme OK toi qu'est-ce que t'es capable d'apporter à la société qui t'accueille, nous on veut t'aider, mais toi comment tu peux t'aider aussi. Dans le sens que, on est là pour t'épauler, pas pour te déresponsabiliser. Desfois ça peut arriver qu'on a tendance à tellement vouloir les aider qu'ils font comme : ah ben finalement.... La ligne est mince. La ligne elle est très mince. Desfois il faut cerner parce que... Ça fait partie de leur intégration » (part.B7).</i></p> <p><i>« Le parent c'est le premier responsable de son enfant. Si tu le déresponsabilises, tu l'aides pas. Il faut que quelque part il voit c'est ça c'est quoi le Québec » (part.B2).</i></p>
	<p><i>« Nous autres ici les Québécois on a pas de médecin de famille, on a pas ci, on a pas ça. Nous autres desfois on donne des coupons nous à Oasis. Là on était rendu que les filles apportaient le lait aux femmes. Eille, à un moment donné j'ai fait, non c'est pas ça la vraie vie au Québec. La maman québécoise a pas de laitier qui vient lui apporter le lait gratuit; le taxi venait les chercher pour les emmener à Oasis parce qu'il faisait froid. Non, la maman québécoise elle prend l'autobus. On l'aide pas parce qu'après le choc est encore plus grand. On veut que ce soit une partie intégrante de notre société » (part.B7).</i></p>

<p>Choc culture : différence dans l'éducation des enfants (ex. apprentissage dans les garderies)</p>	<p>« J'ai constaté pour la clientèle avec laquelle je travaille, c'est que au moment où l'enfant de 2 à 5 ans a accès dans une garderie en milieu familial ou un CPE il y a pas un problème, mais effectivement un défi. C'est le type d'éducation qui est donnée ici dans les garderies et les CPE que les parents, même s'ils connaissent de façon disons abstraite arrivent à vivre, et parfois disons souvent c'est tout un choc, parce que les petits apprennent des choses que les parents n'ont jamais apprises de façon de se comporter, de façon de penser, de façon de répondre, de se positionner dans leur petit univers que les parents ne connaissent pas. Oui ils savent que ça peut se passer comme ça, mais c'est tout un choc quand ça arrive à leur enfant, dans leur famille, par rapport à leur famille qui est dans leur pays d'origine. Donc, ça peut éventuellement créer des problèmes pour les parents au niveau de leur capacité à se concentrer sur leur recherche d'emploi ou, si c'est déjà trouvé, sur leur emploi pour qu'ils continuent » (part.B1).</p> <p>« Il y a des gros chocs culturels parce que le parent, dépendamment d'où il vient, il va arriver dans un service de garde. Là je pense à des cas. On a beaucoup d'africaines. Eux, là-bas l'enfant est élevé par la société, par le village, la famille. Ya pas juste un œil sur lui. Tsé nous autres, notre enfant on a un œil sur lui, pis bon OK il y a des gens alentour. Là ils pensent que le service de garde ça va être ça, ça va être les yeux du village sur l'enfant, c'est pas ça ici, loin de là. Pis quand l'enfant arrive à la maternelle ben là à l'été c'est peut-être plus nécessaire ou... Tsé j'ai des professeurs de maternelle qui me disent qu'ils achètent des couches en début d'année parce qu'il y a des enfants ne sont pas propres. Mais dans leur pays ils ne sont pas propres à 4-5 ans. C'est comme ça, ils sont encore allaités ils sont maternés. Imagine-toi le choc pour le parent qui arrive en service de garde et le responsable ou le CPE lui dit : ben comment ça ya trois ans pis yé pas propre, hein tu l'allaites encore..! Là lui parler de discipline c'est loin dans sa tête. Ça c'est un gros choc aussi » (part.B2).</p>
<p>Apprentissage des compétences parentales « québécoises » (Communiquer avec le parent, ne pas juger, donner de l'information)</p>	<p>« [Comme défi], je peux dire c'est tout un apprentissage à ces familles-là, aux parents, qu'il faut, c'est un apprentissage pour eux, d'où on voit l'importance de leur faire apprendre les compétences parentales qui sont adaptées à ici, je veux dire par rapport à la société québécoise. Je pense, le plus c'est de communiquer avec les parents, de dire voilà comment on vit ici, voilà comment ça fonctionne, voilà l'enfant il faut qu'il soit comme ça, comme ça, il faut mettre à l'avance le parent, lui donner l'information, parce qu'il ne connaît pas, on ne peut pas juger. Il va continuer à disons réagir comme il a l'habitude de réagir dans son pays, mais quand il arrive ici justement il faut lui donner, voilà ce qu'il faut, voilà ce qu'il faut, voilà ce qu'il faut... » (part.B9).</p>

	<p>« [Comme principaux besoins », pour moi, c'est quelque chose qui serait tellement positif, on a commencé les cours pour les parents, j'aimerais tellement ça que ce soit quelque chose de plus en plus dans les organismes, les centres communautaires, dans les CLSC, avec des workshops pour les parents, de savoir ici au Québec, qu'est-ce qu'on attend » (part.B3).</p> <p>« Malheureusement les parents qui vont aller dans ces cours [ateliers pour parents immigrants], pour la plupart du temps c'est pas les parents qui ont vraiment besoin d'aller à ces cours-là. Je vais juste vous donner un exemple. Il y a beaucoup de familles qui sont là ça fait 20 ans et ils font qu'est-ce qu'ils connaissent. Personne va me dire comment élever mon enfant. Pis j'ai beaucoup de cas. Desfois la DPJ doit entrer dans la situation parce que tu ne peux pas battre ton enfant. Ok c'est correct dans ton pays, c'est comme ça que tu as été élevé, tes parents ont été élevés, tes grands-parents ont été élevés, ici au Québec t'as pas le droit. Ils ont passé une loi : tu peux taper sur leurs mains avec ta main, sur leurs fesses avec ta main, pas avec des objets, pas d'autres parties sur leurs corps. Madame X avait dit une fois à une mère... Parce qu'on a dû aussi le petit garçon il vient encore avec des marques il va falloir faire un signalement. Pis madame X a dit : en Jamaïque c'est correct peut-être. Tu dois comprendre quand t'arrives au Québec, au Canada, le gouvernement, ton enfant appartient 50% à toi et 50% au gouvernement. Il y a des difficultés comme ça, alors j'aimerais tellement voir des options où est-ce que les parents peuvent savoir ici on attend ça » (part.B3).</p>
<p>Changement dans les dynamiques familiales</p>	<p>« Pour compléter ce qui a été dit par rapport à la dynamique, je pense, parce que j'ai eu des cas il y a pas longtemps, juste je veux dire pour un défi c'est de garder la famille [ensemble], parce qu'il y a beaucoup d'explosions dans les familles, de divorces, et je l'ai eu dans les groupes, quand une me dit mon mari vient de quitter le Québec, j'en ai eu comme deux ou trois dernièrement qui me parlent de ça. Donc juste ça garder la famille... » (part.B4).</p>
<p>Thème 8 : Les principaux besoins des familles immigrantes (selon les parents et les intervenants)</p>	
<p>En bref : Ici, nous nous sommes intéressés à savoir quels sont les plus grands besoins des familles d'immigration récente avec enfants de 0 à 5 ans selon les parents et les intervenants, ainsi que les services pouvant y répondre.</p> <p>Tout d'abord, nous voulions savoir si les parents et les intervenants croyaient que les besoins de notre groupe cible sont différents de ceux des familles qui sont nées ou qui ont grandi au Québec.</p>	

La majorité des parents ont affirmé que les besoins des familles d'immigration récente sont similaires à ceux des familles natives du Québec.

Dans les similitudes nous avons:

- Avoir accès à un médecin de famille;
- Avoir accès à une garderie à 7 \$;
- Trouver un logement pour la famille (où les enfants sont acceptés) à un prix raisonnable.

Dans les différences :

- Les parents nés au Québec connaissent mieux les ressources qui s'offrent à eux;
- Les parents nés au Québec connaissent et comprennent les différentes structures au Québec (éducation, santé et système de garde par exemple) « *c'est différent pour la mère qui est née ici, elle connaît déjà, nous on a eu des problèmes, on ne savait pas, par exemple pourquoi il faut attendre 3 mois pour avoir un rendez-vous...c'est meilleur ici que dans notre pays, mais on doit apprendre... Les gens que ça fait longtemps qui sont ici (ou qui sont né ici) ils connaissent le système de l'intérieur, c'est plus facile (ex. choc culturel des garderies québécoises versus celles russes)* » (part.Z);
- Contrairement aux parents nés ici, les familles immigrantes n'ont souvent pas de soutien de leur famille (observation : au contraire, c'est souvent les membres au Qc qui doivent soutenir la famille qui est restée dans le pays d'origine) Parents nés ici on un meilleur réseau social qui va les aider à s'orienter rapidement par exemple;
- Les parents immigrants doivent travailler plus (apprendre la langue, travailler de plus nombreuse heure de travail pour survenir aux besoins de leur famille, retourner à l'école);
- Les familles doivent recommencer à zéro, contrairement à celles nées ici;
- Parents nés ici on plus de facilité à intégrer le marché du travail parce qu'ils ont étudié ici.

La majorité des intervenants s'entendaient pour dire que les besoins des familles d'immigration récente sont différents de ceux des familles natives du Québec. Même si plusieurs de ces besoins sont présents au sein des familles québécoises de souche, ils sont vécus plus « intensément » par les familles immigrantes.

Dans les similitudes :

- Besoin d'un réseau social/d'entraide, mais ce besoin est plus « intense » chez les familles immigrantes. Selon les intervenants, il y a de forte chance que les familles nées au Québec aient déjà un réseau, tandis que peu de familles d'immigration récente ont un réseau dans leurs premières années d'établissement.
- Stabilité, mais encore plus importante chez les familles immigrantes. « *Quand t'es toujours en attente [par exemple, d'un statut d'immigration], les parents sont pas stables, ils sont en attente, ils n'osent pas mettre un pied devant l'autre. L'enfant n'est pas stable lui aussi, parce qu'il sait pas est-ce qu'il va grandir ici, est-ce qu'il va pas grandir ici?* » (part.B2).
- Besoin de socialisation, mais encore plus grand chez les familles immigrantes.
- Besoin d'avoir des opportunités d'activités où les parents et enfants sont ensemble, donc des activités pour les familles immigrantes spécifiquement. Quelques

participants ont mentionné l'importance d'avoir des activités « adaptés » pour les familles immigrantes, car leurs besoins ne sont pas les mêmes que les familles nées au Québec. Selon d'autres intervenants, ce serait bénéfique de ne pas exclure de famille native du Québec. (Voir « Thème 4 :Varié (parents)).

- Besoin d'être valorisé
- L'accessibilité à l'emploi

Dans les différences :

- Avoir accès à des cours de langues et le besoin d'apprentissage de la langue. « La francisation, les familles québécoises n'ont pas ça » (part.?)
- L'accès à des interprètes et à de l'accompagnement;
- Connaître la culture québécoise;
- Pour les réfugiés, l'accès aux soins de santé;
- Accès à des soins de santé durant le délai de carence;
- L'accès aux garderies subventionnées pour les personnes à statut d'immigration précaire. « Il y a les services de garde, les réfugiés, ceux qui ont pas de statut y'ont pas accès aux services de 7 dollars par jour tandis qu'un Québécois a accès. Et en plus un québécois qui est sur l'aide sociale ne paie pas 7 dollars, il paye peut-être 3 \$ et demi. Donc ça le québécois il a accès, mais pas le réfugié qui n'a pas de statut »

En second lieu, nous voulions savoir si, d'après les parents, des services sont offerts à LaSalle pour répondre aux besoins identifiés. Le tableau ci-bas présente les résultats.

Besoins selon les parents	Services qui pourraient répondre à ce besoin selon les parents
Réseau d'entraide (Thème 5)	Le CLSC (nommé dans un groupe), Maison des familles de LaSalle (nommé dans un groupe), Airsom centre Prisme (nommé dans un groupe), internet (nommé dans un groupe), la bibliothèque (nommé dans un groupe).
Les services de garde (Thème 2)	Le CLSC (peut informer) (nommé dans trois groupes) « le CLSC, mais je ne sais pas si c'est le bon endroit pour trouver ce genre d'information » (part.P), les amis (nommé dans un groupe), magarderie.com (nommé dans deux groupes), enfancefamille.org (nommé dans un groupe), marcher dans la rue pour identifier les garderies (nommé dans un groupe).
Soins de santé (Thème 1)	Le CLSC (nommé dans un groupe).
Logement (Thème 4)	Les HLM, mais les participants ne savaient pas comment y avoir accès et où trouver l'information sur le sujet (nommé dans un groupe), Comité logement et la TDS (nommé dans un groupe).

<p>Comprendre les différents systèmes : de santé, d'éducation et de garde (Thème 1, 2 et 4)</p>	<p>Le CLSC « <i>Ils peuvent te donner plusieurs types d'information et te référer à d'autres ressources</i> » (part.I). (nommé dans 3 groupes), TDS (nommé dans un groupe), CSAI « <i>Tu peux poser les questions que tu veux</i> » (part.J) (nommé dans un groupe), Emploi-Quebec (nommé dans un groupe), la semaine d'intégration du MICC « <i>Cette semaine m'a permis de comprendre beaucoup de choses sur le Québec et m'a aidé à m'orienter</i> » (part.N), Destination travail (nommé dans un groupe), CRESOM (nommé dans un groupe), Bibliothèque (nommé dans un groupe) « <i>C'est un bon lieu pour trouver de l'information</i> » (part.S) (nommé dans 2 groupes), Airsom centre Prisme (nommé dans un groupe) et CEA (nommé dans un groupe).</p>
<p>Trouver un travail (Thème 4)</p>	<p>Ces organismes ont été nommés une fois : Emploi-Québec CRESOM, CDEC, Destination travail.</p>
<p>Trouver des activités à faire avec les enfants à faible coût (Thème 4)</p>	<p>La Maison des familles « <i>I like them because they actually help people with their kids and they have already prepared programs for each lesson...different activities. That's why I like them... I am a single mother because my husband is not here now so I can't leave them [her children] at home and go anywhere. That's why.</i> » (part.A1) (nommé dans un groupe), McDonal (nommé dans un groupe), Parc du Soleil « <i>but it's cost</i> » (nommé dans un groupe), Aquadôme (nommé dans deux groupes), Club Garçons et filles (nommé dans deux groupes), l'aréna (nommé dans un groupe), la bibliothèque (nommé dans un groupe), nutri-centre (nommé dans un groupe), Airsom centre Prisme (nommé dans un groupe), TDS (nommé dans un groupe).</p>
<p>Nous nous sommes ensuite intéressés à savoir ce que les parents souhaiteraient avoir comme autres ressources qui pourraient les aider dans leurs processus d'établissement et d'intégration à LaSalle.</p> <p>Paradoxalement (puisque de nombreux défis et besoins ont été nommés dans les quatre groupes), un grand nombre de parents étaient satisfaits de l'offre de service sur le territoire et n'étaient pas en mesure d'identifier un nouveau service qui pourrait être créé. Cependant, quelques participants ont fait des suggestions : « <i>Avoir un guide ou un endroit où lorsque votre enfant naît, vous avez toutes les étapes et les services, par exemple quand le bébé à 1 mois vous pouvez faire ça...quand le bébé à 6 mois, voici ce que vous devez faire....Vous pouvez trouver l'information à telle place, vous avez besoin de ça, allez là. Par exemple, qu'est-ce qui est obligatoire et où aller pour trouver des réponses...par exemple les vaccins. Maintenant, mon mari va connaître l'information à travers moi [car je participe à un programme au CLSC], mais pour les gens qui viennent d'arriver, comment vont-ils faire?</i> » (part.P)</p> <p>« <i>It would be nice to have a Welcome Centre for New Immigrants like in Calgary..they take time to welcome you, give you information</i>» (part.U).</p>	

« A real person like an organization that you can ask a real person to be with you for some days at the beginning, and tell you what to do, and you can ask ...what to do....I myself I think that, for example, if there's an organization that can help me that I can register my name, where I'm from, and who I would like to meet, that's would be good. For example, I would like to meet families, mothers that they have... like, girls or boys of the same age of my daughter that I can meet. It's better for me if the person is from my country, if it is not, I would like to meet others, no problem, but if there's a place that you can register like a meeting place, you know what I mean? Because, I know that there's some, for example, French classes I registered that I wanted to meet someone who speaks French. That person was teaching me French and I was teaching her English. So, if you can meet like families, there's a place where you can register and you can meet families that they have a 6 month old, girl or boy, and then you can meet each other and see if you like each other. But you register your name and you can find people » (part.W).

Nous nous sommes aussi intéressés à savoir si **les intervenants** avaient l'impression que l'offre de service lasallois répond aux besoins des familles d'immigration récente avec jeunes enfants.

Selon les intervenants, l'offre de service répond aux besoins, mais n'est toutefois pas suffisante. // « Il y en a. Il y en a. Ça fait 20 ans que je trempe ici. Y'en a. Tout le monde essaie de faire : au CLSC, à l'Octogone, à la TDS, mais ce n'est pas centralisé à une place. Si y'avait un centre communautaire où, je prends l'exemple de Lachine, y'a le centre Garipey où c'est communautaire. Tu arrives là tu vas retrouver toutes les ressources. Mais ici à LaSalle, il y en a, mais c'est tellement éparpillé dans un coin et pis l'autre, la personne sais plus trop où aller je comprends. Moi c'est ça que je trouve. Tu vois Notre Dame de Grâce, Hochelaga Maisonneuve, y'ont des centres communautaires où la personne va là pis tu vas avoir des réponses à tes questions pis ils vont t'orienter, t'es pas obligé de te promener partout » (part.B2).

« Il nous manque un YMCA, je trouve! » (part.B3). / « Une concentration des ressources à une place » (part.B8). / « La langue, je trouve pas la langue ici. Si je connais pas quelque chose, mais je trouve desfois les parents ils veulent savoir et je sais pas où les diriger » (part.B3). / Nombreux participants ont corrigé B3 et ont mentionné qu'il y avait plusieurs ressources pour répondre à ce besoin, par exemple le Centre d'éducation aux adultes de LaSalle, la TDS, les écoles primaires (offrent des cours de français pour parents). « ...oui y'en a des ressources, elles ne sont pas centrées » (part.?). « Moi c'est souvent des places qui m'arrivent, des places comme le CLSC, des places réservées, fac ces gens-là souvent y'ont besoin de répit, y'en a qui ont vécu dans des camps de réfugiés, y'a beaucoup de problèmes de santé mentale, des inquiétudes de la part des professionnels, souvent des problèmes de stimulation des enfants très en retard, euh pis les parents ont besoin d'aller apprendre la langue » (part.B1).

Besoin de plus d'interprètes

Centralisation des ressources : « Qui regroupe... on a nommé la langue, la barrière de la langue, à toutes les questions je pense que la langue revenait. Bon, on parle de centre d'interprétation, c'est sûr qu'on peut pas avoir... je sais pas combien on a différentes langues qui se parlent à LaSalle, mais y'en a beaucoup. Mais si t'avais un centre communautaire, y'a des bénévoles qui pourraient aller là. Tout est concentré à une place. Hey, on connaît une bénévole qui parle l'algérien, qui parle l'italien, qui parle le croate, qui parle ci, tu sais. Pis c'est vrai comme tu dis quand tu ne comprends pas comment veux-tu avancer » (part.B8?).

« Le YMCA, je trouve, depuis que je suis jeune, je faisais partie des différents YMCA Notre-Dame-de-Grâce, ça fait 10 ans que mon frère: il a commencé bénévole pendant 2 ans et maintenant ça fait 8 ans qu'il travaille auprès des adolescents (...). Le YMCA vraiment t'as tout, y'a des cours de langues, différentes langues, t'as des programmes pour les immigrants qui viennent juste d'arriver, des programmes pour les réfugiés, pour les personnes qui sortent de prison, réhabilitation, etc. Vraiment, je trouve que le fait qu'il y a pas un YMCA [à LaSalle]... parce que le YMCA ils ont aussi de l'aide du gouvernement, parce qu'un organisme comme [où je travaille], on fait de notre possible, mais vraiment on n'a pas d'aide du gouvernement » (part.B3).

« Et, qu'est-ce qui arrive avec eux autres c'est que y'a des bénévoles comme l'avait mentionné... y'a les Québécois et les familles immigrantes qui sont mélangées, et qu'est-ce qui arrive, tu vas avoir les [personnes] (...) qui aideront... elle ne comprend pas l'anglais ni le français et le programme va l'aider. Et elle va décider moi je veux retourner le service et elle va devenir bénévole, et elle va pouvoir communiquer avec les gens, les immigrants de son pays, pour traduire, elle va les aider à accompagner. Et c'est des bénévoles, ils ne veulent pas des sous parce que pour eux autres ils ont dit : ce service m'a tellement aidé, je veux retourner, je veux donner moi aussi, parce que le YMCA m'a tellement aidée » (part.B3?).

« Il ne faut pas oublier qu'il y a des organismes qui font beaucoup de travail. Le Prisme... chacun de son côté. Est-ce que le centre communautaire [centralisé] : est-ce que tout le monde peut se déplacer, de partout, de LaSalle à... Ou est-ce que c'est mieux d'avoir un peu partout, comme ça, et de pouvoir toucher... que tout le monde peut aller parce qu'on parlait tout à l'heure de la proximité. Un service de proximité. Les gens vont aller plus... (...). Peut-être aussi il faut insister sur la collaboration, c'est le plus important. La collaboration, on a fait beaucoup de [progrès], imagine, depuis les tables de concertation, la table du développement social, etc., dans les 3 - 4 dernières années y'a beaucoup de travail qui a été fait, il faut continuer. Et je pense qu'on va au mieux, on avance, on avance vraiment (...). Quand je vois les familles, y'a quand même beaucoup de familles qui ont été accompagnées, qui sont arrivées à soit trouver un travail, soit... en tout cas, y'a eu de l'amélioration, y'a eu des résultats faut pas le cacher, faut pas dire que y'a rien eu ou y'a pas eu beaucoup de choses, mais la collaboration reste à faire c'est notre objectif. Faut que ce soit notre objectif » (part.B4).

« Je rêve à construire une maison de quartier. (...) Une maison de quartier au sein du quartier Airlie par exemple qui agirait vraiment comme un facteur de protection, à faire de l'accueil, écoute, référence pour les gens du quartier, quoiqu'il y a déjà un CLSC, mais être un petit organisme en soi dans ce secteur-là » (part.B8). / « J'aimerais ça avoir un centre de femmes. On n'a rien pour les femmes à ville LaSalle. Autant en violence conjugale. (...) D'ailleurs au niveau des associations à part le cercle des infirmières, je pense, il y a pas de regroupements de femmes. (...) J'ai un groupe de femme à TDS qui est en conception, mais c'est tout petit, c'est en conception, y'a pas d'organisme justement pour les femmes » (part.B).

Thème 9 : Ce qui faciliterait le travail des intervenants auprès des familles nouvellement arrivées à LaSalle

Sensibilisation des intervenants à la réalité des familles immigrantes

« J'aimerais tellement, pas juste [dans mon organisme], mais n'importe qui qui doit travailler proche es familles immigrantes, qu'on ait une sorte de training, de formation, d'avoir quelqu'un qui vient, avoir quelque part... Honnêtement, si pour moi, j'ai le cœur là-dedans, ce n'est pas tout le monde avec qui je travaille qui a cette passion (...). J'aimerais ça au lieu de devoir aller sur Google How can I... tsé- j'aimerais ça avoir une place où moi je prendrais le temps d'aller même deux fois par mois à un workshop pour quelqu'un qui si vous pouvez venir et parler de différentes familles, leurs besoins (...).J'aimerais dire : je suis allée à ce workshop [groupe focus-intervenants] et ça devrait être mandatory pour le monde qui travaille avec les familles immigrantes d'aller à ces formations-là. J'aimerais savoir, c'est quoi les difficultés. J'aimerais ça faire des choses comme ça plus souvent et d'aller partager avec mes collègues tu vois... ça c'est une situation, une charte, une loi qui se passe, qui fait que c'est plus difficile pour les réfugiés. J'aimerais savoir ces nouvelles-là pour savoir : ahh c'est pas parce qu'elle est négligente, mais regarde les lois ont changé maintenant on a moins de services, et ça fait deux ans que cette famille attend, il répond : c'est pour ça qu'ils sont découragés. Une famille comme ça, il veut rien savoir du ciseau... du ciseau... comment tenir un ciseau, si leur enfant... ils n'ont pas de nourriture pour donner à leur enfant le matin, il veut pas savoir : oh tu dois pratiquer, tu dois lire à tes enfants chaque soir » (part.B3).

« (...) y'a aussi la sensibilisation, l'aspect inclusif peut-être dans un organisme, pour que tout le personnel soit sensibilisé pis, comme je donnerais l'exemple de ma situation à moi : je suis devenue comme une personne référence à la bibliothèque, alors dès qu'on voit une famille immigrante, hop, on appelle Saïda. Ils donnent ma carte, ils m'appellent, les gens m'appellent quand ils arrivent. Donc ce qu'il faut faire au niveau des organismes qu'il faut impliquer tous les membres, ça veut pas dire que juste la personne qui travaille ou qui est censée travailler avec les immigrants qui doit être juste au courant des choses, etc. Faut que les autres aussi soient informés de tout ce qui se passe, euh, des activités soit disant, de tout ce qui se passe, pis les impliquer un petit peu justement, ça va aider, ça va faciliter le travail » (part.B4). / « Chaque personne a besoin d'être aidée. Épaulée, aidée. Je peux pas faire un projet toute seule » (part.?).

« Quand j'étais intervenante psychosociale, je pense que la plus belle chose que j'avais dans mon travail c'était les supervisions cliniques. Je m'ennuie de ça. J'avais quelqu'un de l'externe qui venait aux 3 semaines pis on pouvait ventiler. Pis elle nous donnait du jus. Une personne de l'extérieur (...).C'était comme un mentor, mais le fait qu'elle n'était pas à l'interne, elle avait un pas de distance, elle pouvait s'objectiver pis nous emmener ailleurs. Je m'ennuie de ça et je souhaite à tout organisme d'avoir ça. Une fois de temps en temps une petite formation» (part.B8).

« Ce qui m'aiderait beaucoup c'est, si j'avais l'argent, de mettre l'argent dans des cours de français spécialisés, pas la francisation générale qui se fait partout, mais des cours de français spécialisés, l'apprentissage d'un langage professionnel pour que les immigrants soient plus performants et francisés en entrevue et au travail. Et pour les personnes qui sont déjà francisées, ce qui m'aiderait le plus c'est mettre certaines ressources du côté de disons l'approvisionnement des entreprises, parce que, si on veut que les immigrants soient embauchés il faut que les entreprises prennent conscience du potentiel des personnes immigrantes, du fait qu'ils existent, qu'ils cherchent un emploi, qu'ils sont scolarisés, qu'ils ont certaines compétences, et quand je dis scolarisés ça peut être de DES jusqu'au doctorat, mais il faut que les entreprises soient conscientes. À Montréal, ils le savent : oui, non peut-être, à l'extérieur de Montréal : c'est une catastrophe. » (part.B6).

« La collaboration, ça revient tout le temps. Y'a tellement aussi de mouvance dans le personnel, que c'est beau d'essayer de faire, je sais pas, tu appelles un organisme : ah c'est plus elle, ah OK... ça bouge beaucoup, même ici au sein de, tsé on essaye bien... Nous, combien de fois que desfois à l'accueil, les filles connaissent pas Oasis, c'est pas de leur faute, on leur a pas dit, mais tsé moi je pense pas à chaque fois qu'il y a une nouvelle travailleuse sociale de la voir : euh Oasis, c'est pour les femmes immigrantes avec mon baratin parce que dans ma tête c'est comme connu depuis toujours tsé pis c'est pas vrai » (part.B7).

« C'est difficile avec le CLSC (...). Entre organismes communautaires c'est facile. Le CLSC c'est tellement balisé, c'est tellement lourd, c'est très rigoureux... ça devient rigide aussi » (part.B8). « Notre bureaucratie. Ben c'est dans notre quotidien ça » (part.B7).

« Nous en petite enfance, ce qui nous aiderait c'est plus de ressources au niveau des enfants à des particuliers, orthophoniste, orthopédagogue, psychoéducatrice. Bon, on a beau les référer au CLSC, pis y'ont le dos large, mais y'en ont pas. Y'ont une liste d'attente épouvantable, pis bon, je sais pas si vous avez un orthophoniste à deux jours semaine. Pour une population de 85 000 habitants, c'est pas beaucoup. Fac c'est sûr qu'on manque de ressources là, on essaie de s'organiser avec ce qu'on a, mais les listes d'attente sont très longues.... Parce que on parle souvent d'enfants qui arrivent à la maternelle, pis y'ont des gros défis pis des gros besoins. On le sait desfois à 2 ans qu'y ont un besoin ou un défi. Quand ils ont deux ans d'attente, ils arrivent à 4 ans il est trop tard. Il est pas trop tard, Je veux dire, mais y'a un pas qui aurait pu être fait avant, donc les ressources manquent » (part.B2).

« Mais regarde les occasions comme ça de tables [groupe focus-intervenants], d'inviter les organismes, de participer, d'impliquer tout le monde, de mobiliser tout le monde, ça crée des liens pis ça nous met en confiance même les organismes que nous on cherche pas à prendre tellement... on est tous là, notre travail est complémentaire. Pis on à un seul objectif on travaille ensemble pour un objectif. Je pense que chacun peut apporter de sa part pis moi je le vois comme ça » (part.B4).